



 **FAMIEMPRESAS**
Actuar
CORPORACION ACCION POR ANTIOQUIA



**MODULO DE
PRINCIPIOS GENERALES DE
ADMINISTRACION**

ACTUAR

FAMI EMPRESAS

1994

PRINCIPIOS GENERALES DE ADMINISTRACION

1. LA EMPRESA

1.1. CONCEPTO DE LA EMPRESA

Una empresa es el conjunto de personas, recursos materiales y técnicos organizados para lograr un objetivo previamente determinado.

La palabra empresa viene de la palabra Emprender... y Emprender quiere decir comenzar y desarrollar un plan que requiere mucha dedicación y mucho esfuerzo.

1.2. ¿QUE ES UNA EMPRESA ECONOMICA?

Es una combinación de Recursos que se organizan para lograr unos Resultados los cuales dependen de la satisfacción de los clientes.

Son muchas las razones que motivan a una o varias personas a iniciar una empresa. Entre ellas, pueden mencionarse por ejemplo: el deseo de alcanzar una mayor autonomía e independencia, la necesidad de mejorar el nivel de ingresos, el deseo de ejercer liderazgo e influencia sobre otras personas, etc.

Igualmente la sociedad recibe beneficios con la creación de empresas, porque ésta se convierte en fuente generadora de empleo y productora de bienes y servicios que satisfacen las necesidades de la comunidad.

1.3. ¿ CUALES SON LOS RECURSOS DE LA EMPRESA?

LOS RECURSOS HUMANOS. Las personas que trabajan en ella y buscan su desarrollo.

LOS RECURSOS FINANCIEROS.

El dinero
Los ahorros
El crédito

LOS RECURSOS TECNICOS:

Los conocimientos técnicos
La maquinaria
Los equipos

OTROS RECURSOS:

Materias primas, materiales, mercancía
El local
El vehículo
Los muebles y enseres
Todos los demás recursos

LAS PERSONAS SON EL RECURSO MAS IMPORTANTE DE LA EMPRESA...
Por que su trabajo es el que utiliza y aprovecha los RECURSOS para lograr los RESULTADOS

CLARO: Cuando hay dinero máquinas y materias primas pero no hay nadie que las utilice no existe una empresa.

1.4. TIPOS DE EMPRESAS

Hay tres tipos principales de empresas

EMPRESAS INDUSTRIALES: Transforman la materia prima en el producto que venden

EMPRESAS INDUSTRIALES: Transforman la materia prima en el producto que venden.

POR EJEMPLO:

- Fábricas de calzado
- Fábricas de ropa
- Panaderías
- Ebanisterías
- Fábricas de juguetes
- Etc.

EMPRESAS COMERCIALES: Compran y venden la mercancía lista para el consumo

POR EJEMPLO:

- Ferreterías
- Misceláneas
- Tiendas
- Almacenes
- Etc.

EMPRESAS DE SERVICIOS: Venden servicios

POR EJEMPLO:

- Talleres de mecánica automotriz
- Reparación de equipos eléctricos
- Consultorios médicos
- Empresas de transporte
- Etc.

Las empresas que realizan dos o más tipos de actividades se llaman **EMPRESAS MIXTAS**.

1.5. ¿ COMO ES LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA?

En la empresa hay que hacer distintos tipos de actividades:

- Comprar materias primas
- Llevar cuentas
- Planificar el trabajo
- Manejar el personal
- Fabricar el producto
- Prestar el servicio
- Hacer mantenimiento a las máquinas
- Visitar clientes.

2. AREAS FUNCIONALES

Son las actividades de diverso tipo que se desarrollan en una empresa y requieren de un adecuado ordenamiento

- El área de producción
- El área de finanzas
- El área de personal
- El área de mercadeo y ventas

EMPRESA AREAS	EMPRESA INDUSTRIAL	EMPRESA COMERCIAL	EMPRESA DE SERVICIO
D E A P R R O D E U C A C I O N	. Inventarios de proveedores . Compras de materia prima . Diseño de productos . Manejo de la producción . Control de calidad . Manejo de inventarios . Inventarios de tecnología	. Inventario de proveedores . Compra de productos . Almacenamiento de mercancías . Entrega de mercancías . Empaque . Control de calidad	. Compra de materiales e insumos . Compra de equipos . Prestación del servicio . Control de calidad
D E A F I R N A E N Z A A S		. Elaboración de presupuestos . Consecución de dinero . Registro de las cuentas . Control del manejo de dinero . Cobro de cuenta cuentas por cobrar . Análisis de costos . Relaciones públicas con los bancos	

A P R E S E N T A L	.Atención de las necesidades del personal .Análisis de puestos de trabajo .Selección y vinculación de trabajadores	.Entrenamiento y motivación del personal .Manejo de las comunicaciones .Planeación y dirección del trabajo
A R E A Y D E V E N T C A S D E O	.Investigación del mercadeo .Análisis de la competencia .Planeación del mercadeo .Políticas de ventas .Publicidad	.Segmentación del venta Venta de productos y servicios .Exhibición comercial .Evaluación post-venta

Las empresas son como los seres vivos, porque tienen diferentes partes.

Pero todas las partes de la empresa forman un solo cuerpo; por eso para crecer y prosperar todas las partes deben

Producción
 en perfecta
 Finanzas
 Personal
 Mercadeo

¡CLARO!

Los seres vivos se enferman cuando uno de sus órganos funciona mal.

Las empresas también tienen problemas cuando una de sus áreas se desarrolla menos que las otras.

Por Ejemplo:

Cuando venden menos de lo que producen.

1.6. FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, AMENAZAS.

- * Las empresas también tienen puntos fuertes y debilidades.

Las fortalezas son sus ventajas:
Buenos trabajadores
Buena maquinaria
Buena clientela
Otros.

Las debilidades son sus inconvenientes:

Poco capital
Proveedores incumplidos
Otros.

- * Las empresas están rodeadas de amenazas y de oportunidades.

Las oportunidades son circunstancias favorables que se pueden aprovechar:

Nuevas políticas del gobierno
Nuevos proveedores que disminuyen costos
Nuevos clientes
Otros.

Las amenazas son los riesgos y los obstáculos que se pueden presentar:

Determinados cambios en las políticas del gobierno
Incendio, robo
Competencia fuerte
Otros.

3. LA ADMINISTRACION

QUE ES LA ADMINISTRACION?

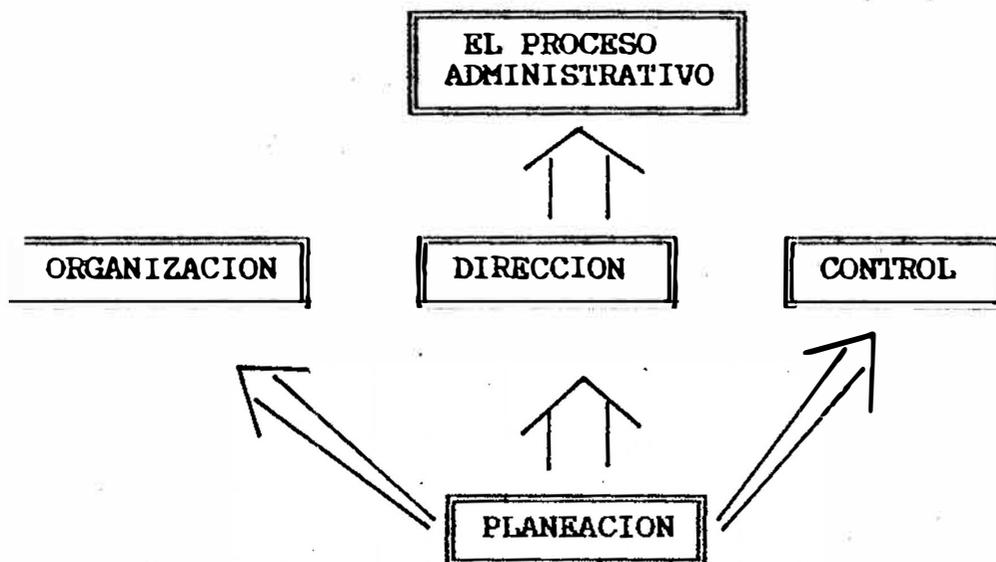
Es el conjunto de decisiones que se toman para aprovechar los recursos de la empresa y lograr sus objetivos.

¿QUE ES EL PROCESO ADMINISTRATIVO?

Es el conjunto de actividades que el empresario debe realizar para mejorar y desarrollar su empresa.

- La planeación
- La organización
- La dirección
- El control

La planeación es el fundamento del proceso administrativo porque ella determina todas sus actividades.



¿QUE ES LA PLANEACION?

Es el arte de convertir el futuro deseable en probable.

Elementos de una buena planeación:

- . Diagnóstico: exacto y acertado
- . Objetivos: bien definidos
- . Estrategias: eficaces para lograr los objetivos
- . Criterios de evaluación: para medir el logro de los objetivos.

Hacer un diagnóstico quiere decir analizar a fondo la faniempresa para reconocer sus problemas y oportunidades y establecer sus necesidades prioritarias.

Los objetivos son los resultados que me propongo alcanzar en la empresa en un plazo determinado.

Estos pueden ser a largo plazo (más allá de los próximos dos años).

A mediano plazo (en los próximos dos años)

A corto plazo (seis meses)

Los deseos y las buenas intenciones nunca son verdaderos objetivos porque son vagos e imprecisos.

Los verdaderos objetivos siempre son:

- . Concretos
- . Claros
- . Factibles
- . Ubicados en el tiempo
- . Medibles

CONCRETOS: Quiere decir que especifiquen lo que me propongo hacer de una manera precisa.

Ejemplo: voy a vender cien cestos más.

CLAROS: Quiere decir que especifiquen la manera como me propongo realizarlos.

- . Venderé los cestos en tales ferias
- . Contrataré un vendedor.

FACTIBLES: Quiere decir que sea posible realizarlos, venderé cien cestos porque la capacidad de mi empresa no es suficiente para vender doscientos.

UBICADOS EN EL TIEMPO: Quiere decir que se pueda determinar cuándo y cuánto tiempo me propongo realizarlos voy a vender los cestos en el próximo mes.

MEDIABLES: Quiere decir que se pueda medir hasta que punto se han realizado.

Me fue muy bien; en la primera semana vendí el 40% de los cestos que me propuse vender en el mes.

Las **ESTRATEGIAS** son las acciones que me propongo realizar para lograr mis objetivos.

Hay muchos caminos que llevan a una misma meta, igualmente en la empresa también hay muchas maneras de lograr un mismo objetivo.

POR EJEMPLO:

Puedo vender los cien cestos

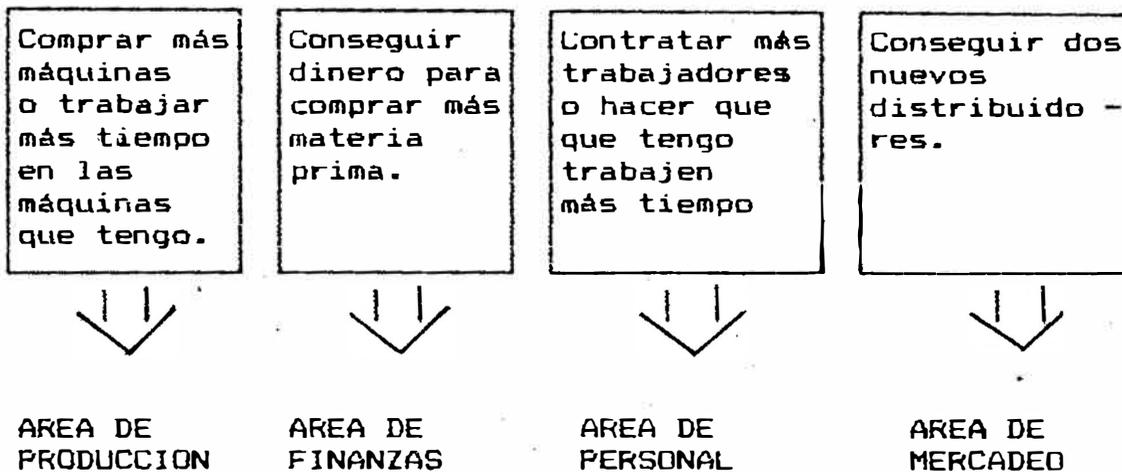
- En la calle, de puerta en puerta
- A un almacén
- En un punto de venta mío
- En una feria
- A un distribuidor

Antes de elegir una estrategia tengo que analizar muy bien los beneficios e inconvenientes de cada una, pero escoger la mejor.

La planeación abarca todas las áreas de la empresa. Por eso, cuando formulo un proyecto defino las estrategias para actuar en todas las áreas de la empresa.

POR EJEMPLO:

El proyecto de vender cien camisas más en el próximo mes requiere:



Los planes de cada área deben estar de acuerdo con los planes de las otras áreas para que haya armonía y lo planeado se pueda realizar.

La planeación debe ser flexible para superar los problemas que pueden presentarse en el camino.

Por lo tanto la planeación se hace y se reajusta permanentemente de acuerdo con las circunstancias.

LOS CRITERIOS DE EVALUACION SON:

Los criterios que miden si cada uno de los planes se han ido realizando.

Para fijar los criterios de evaluación simplemente determino con precisión lo que espero lograr en cada paso de lo que he planeado realizar.

LA ORGANIZACION

Es el ordenamiento de los recursos y funciones de la empresa para facilitar el logro de sus objetivos.

¡ATENCIÓN!

Organizar la empresa es ordenar:

- * El espacio
- * El trabajo
- * Las personas
- * El dinero

LA ORGANIZACION DEL ESPACIO

ZONA ADMINISTRATIVA

+-----+
: CONTABILIDAD :
+-----+

+-----+
: VENTAS :
+-----+

ZONA DE PRODUCCION

+-----+
: BODEGA DE MATERIAS :
: PRIMAS :
+-----+

+-----+
: PRODUCTOS :
: TERMINADOS :
+-----+

La organización del espacio es tener un lugar para cada cosa... y cada cosa en su lugar.

LA ORGANIZACION DEL TIEMPO:

Es tener un tiempo para cada tarea y cada tarea a su debido tiempo.

Esto requiere:

- Una agenda para apuntar los compromisos
- Tener en cuenta las prioridades
- Puntualidad para alcanzar a hacer todo lo programado
- Dedicación exclusiva a cada tarea

LA ORGANIZACION DEL TRABAJO

Organizar el trabajo es hacer la lista de todas las tareas que se realizan en la empresa, agrupándolas por áreas para ordenarlas de la manera más lógica y eficiente posible.

PRODUCCION	FINANZAS	PERSONAL	MERCADEO
Comprar materias primas	Registrar las cuentas	Conseguir operarios	Contratar publicidad
Hacer los inventarios	Pagar las cuentas	Entrenar operarios	Visitar clientes
Cortar las prendas	Cobrar a los clientes	Dirigir al personal	Tomar pedidos
Armar las prendas		Estimular al personal	Buscar nuevos clientes
Terminar las prendas		Sancionar las faltas	
Empacar las prendas			

En las empresas pequeñas una misma persona puede realizar tareas de diferentes áreas, siempre y cuando organice bien su tiempo.

Para organizar el trabajo hago lo siguiente:

1. Hago la lista de todas las tareas que se realizan en mi empresa y las agrupo por áreas.
2. Determino quién es la persona responsable de realizar cada tarea o cada grupo de tareas.
3. Analizo la relación que existe entre las diferentes tareas y las organizo en diferentes secuencias.
4. Escojo la secuencia más adecuada.

¡IMPORTANTE!

La secuencia más adecuada es la que permite que las cosas se hagan muy bien y en el menor tiempo.

LA ORGANIZACION DE LAS PERSONAS

Es necesario un cargo para cada persona y cada persona en su cargo.

UNIDAD DE MANDO:

Quiere decir que cada persona recibe ordenes y le rinde cuentas a una sola persona.

UNIDAD DE DIRECCION:

Que todas las tareas estén asignadas a un responsable permanente.

Para realizar la organización de las personas en mi empresa y determinar si en ella hay unidad de mando y de dirección, hago un gráfico que se llama ORGANIGRAMA,

LA ORGANIZACION DEL DINERO

Es la distribución de los recursos de la empresa, para obtener de ellos el mayor rendimiento posible.

Para aprender a organizar el dinero estudiaré con mucho interés los temas de contabilidad y costos.

LA DIRECCION

La dirección consiste en guiar y coordinar a las personas para que realicen su trabajo con entusiasmo y responsabilidad.

El buen director es un líder

Líder es la persona que despierta en los demás el deseo de imitarla o de seguirla porque:

- Es entusiasta
- Tiene ideas novedosas
- Hace las cosas bien
- Está siempre dispuesta a aprender
- Trabaja en equipo con sus colaboradores

Hay directores que se preocupan únicamente por la producción sin prestar atención a las necesidades de sus trabajadores. Para ser buen director hay que atender a las personas y a las demás áreas de la empresa con igual esmero.

Para ejercer la dirección hay que tener cuatro habilidades básicas:

1. Habilidad para comunicarse
2. Habilidad para motivar a los demás
3. Habilidad para ejercer la autoridad
4. Habilidad para tomar decisiones

LA COMUNICACION:

Es la transmisión de un mensaje de la persona que lo envía a la persona que lo recibe a través de un medio de comunicación.

La persona que envía el mensaje "Emisor" la persona que lo recibe "Receptor".

Medio de comunicación: gestos, palabras, cartas, afiches, carteleras, circulares, revistas.

TIPOS DE COMUNICACION:

Comunicación Personal: como la conversación, la carta, el teléfono.

Comunicación Masiva: como el radio, la televisión, las revistas y los periódicos.

Comunicación Empresarial: como la entrevista, los afiches, las circulares, los memorandos, las carteleras, las reuniones.

La comunicación debe ser:

PERMANENTE: Por que la empresa es una organizacion muy viva que siempre genera mensajes y noticias importantes de comunicar.

PRECISA Y CLARA: Por que hay que comunicar el mensaje claro

DIRECTA: Por que los intermediarios pueden distorsionar el mensaje

RESPECTUOSA Y SINCERA: Por que el mal trato, la falsedad y el engaño destruyen el buen ambiente de trabajo

LA MOTIVACION

Es el deseo de realizar el trabajo con esmero y buena voluntad.

ELEMENTOS IMPORTANTES DE LA MOTIVACION:

El salario es un elemento muy importante de la motivación pero no es el único, porque el hombre tiene también otras necesidades que no pueden satisfacer con dinero.

La estabilidad en el trabajo
El trato amable y respetuoso
La justicia en el manejo de los conflictos
Las oportunidades de capacitación y de progreso en el seno de la empresa
El reconocimiento y el estímulo
La oportunidad de formar parte en la toma de decisiones y en el manejo de la empresa.

LA AUTORIDAD

Es la capacidad de dar ordenes y hacerlas cumplir. Esta depende de:

- * Mis conocimientos
- * Mi buen ejemplo

"LA VERDADERA AUTORIDAD ES COMO UNA FUERZA QUE IMPULSA A LOS DEMAS A SEGUIR MIS INDICACIONES O A OBEDECER MIS ORDENES".

LA TOMA DE DECISIONES:

Consiste en escoger una entre varias alternativas:

Dirigir es asumir la responsabilidad de tomar decisiones para manejar la empresa para resolver problemas, y aprovechar las oportunidades.

Las decisiones son buenas cuando dan buenos resultados y son malas cuando llevan al fracaso.

Por eso el arte de dirigir consiste precisamente en tomar buenas decisiones.
"Todas las decisiones tienen consecuencias, por eso es tan importante aprender a tomarlas bien".

Para tomar buenas decisiones hago lo siguiente:

1. Identifico cuáles son las alternativas que tengo para escoger.
2. Analizó cada una de las alternativas buscando la siguiente información:
 - Cuáles son sus ventajas
 - Cuáles son sus inconvenientes
 - Cuáles son sus riesgos
 - Qué resultados puedo esperar si la escojo
3. Comparo las diferentes alternativas.
4. Escojo la alternativa que ofrezca los mayores beneficios y tenga menores riesgos.

La información completa, exacta y actualizada sobre la empresa, sobre el medio que la rodea y sobre la realidad del país es la clave del éxito en la toma de decisiones.

EL CONTROL

Es la comparación de los planes con los resultados para verificar si se han cumplido y para corregir las desviaciones en la realización de los proyectos.

Para el control se deben realizar las siguientes actividades:

1) RETOMAR LAS METAS QUE SE HAN ESTABLECIDO

Las metas son los proyectos expresados de tal manera que su realización se pueda comparar con un punto de referencia concreto.

POR EJEMPLO:

La meta es reducir el 3% el desperdicio de la materia prima utilizada.

El consumo de materia prima es el punto de referencia con el cual comparo el desperdicio para verificar si se ha logrado la meta.

2) RECOGER INFORMACION SOBRE LOS RESULTADOS

La información es el conjunto de datos necesarios para verificar el cumplimiento de las metas.

POR EJEMPLO:

Mantener el registro actualizado del desperdicio y del consumo de materia prima.

3) COMPARAR LAS METAS CON LOS RESULTADOS

Es la comparación permanente de las metas con las realizaciones para verificar hasta que punto se están logrando.

POR EJEMPLO:

Cada semana averiguo cuanta materia prima utilice y cuanta desperdicie, para comparar el porcentaje de desperdicio con la meta del 3%.

4) CORREGIR LAS DESVIACIONES

Es el análisis de las causas por las cuales no se cumplen las metas para corregirlas inmediatamente.

¡ATENCIÓN! EL MEJOR CONTROL ES EL QUE COMIENZA A APLICARSE DESDE EL COMIENZO DEL PROCESO.

4. HACIA UNA ADMINISTRACION EFICAZ

Después de conocer los fundamentos básicos de la administración, se ofrecen algunas recomendaciones adicionales que pueden contribuir a mejorar la gestión administrativa de su empresa:

1) TOMAR BUENAS DECISIONES

Un administrador debe estar tomando decisiones permanentemente, porque la actividad de los negocios así lo requiere. El éxito depende de que las decisiones sean acertadas, para esto hay que tener en cuenta las siguientes pautas:

- a. Establecer el objetivo que se desea alcanzar
- b. Proponer distintas alternativas para alcanzar el objetivo propuesto.
- c. Definir algunos criterios que permitan analizar y estudiar las alternativas planteadas como: reducir los costos, ahorrar tiempo, ampliación del mercado, aumentar utilidades, incrementar la producción, vincular mas personal, etc.
- d. Estudiar y analizar las alternativas planteadas.
- e. Seleccionar la alternativa que conduzca al logro del objetivo planteado.
- f. Ejecutar la decisión tomada.

2) ESTAR EN FUNCION DEL CAMBIO:

En todos los campos de la actividad humana y en el empresarial en particular, las situaciones cambian constantemente.

Un empresario debe tener una actitud receptiva hacia el cambio, porque de lo contrario tiende a desaparecer del mercado, un empresario exitoso está siempre en función del cambio. Esto le permite situar a su empresa a tono con las nuevas situaciones que lo rodean.

3) ESTABLECER PRIORIDADES:

El tiempo es uno de los **ACTIVOS** más grandes que tiene el empresario. Por lo tanto este debe maximizarse en alcanzar los mayores logros para la empresa.

Igualmente es mas útil para el empresario concentrarse en unos pocos trabajos y hacerlos bien, que retomar demasiados y no mostrar resultados..

Por lo tanto a medida que crece, la empresa debe organizarse en áreas funcionales.

Cuando el empresario y sus colaboradores utilizan el tiempo en pensar y en responder "que y como se van a realizar las actividades de la empresa en el futuro, ejercen la función de **PLANEACION ADMINISTRATIVA.**"

Cuando los recursos se asignan en función de los planes establecidos se ejerce la función de **"ORGANIZACION ADMINISTRATIVA."**

Las expresiones de estímulo, orientación y reconocimiento son propias de la **"DIRECCION ADMINISTRATIVA."**

Cuando el empresario evalúa las actividades desarrolladas en un período de tiempo, ejerce la función de **"CONTROL ADMINISTRATIVO."**

LA EMPRESA ESTA EN SU ENTORNO

Hasta aquí hemos aprendido a conocer y manejar los recursos internos de nuestra empresa.

" Sin embargo nuestra empresa no es una isla sino que hace parte de la vida económica de la ciudad, del país y del mundo.

Por eso para ser un buen administrador tengo que estar informado de lo que pasa en el mundo. Así aprovecharemos las oportunidades que se presentan y nos prepararnos para superar los problemas.