



Generalidades
de la
Administración

Valentina Forero Beltrán

Reglas de la clase

1

Hora de inicio: 5 minutos luego de la hora acordada.

2

Primeros 15 minutos de la clase: **hablar**



Vídeo
Noticia
Tarea

3

Clase: Magistral y No magistral

4

Hora fin: 5 minutos antes de la hora acordada.

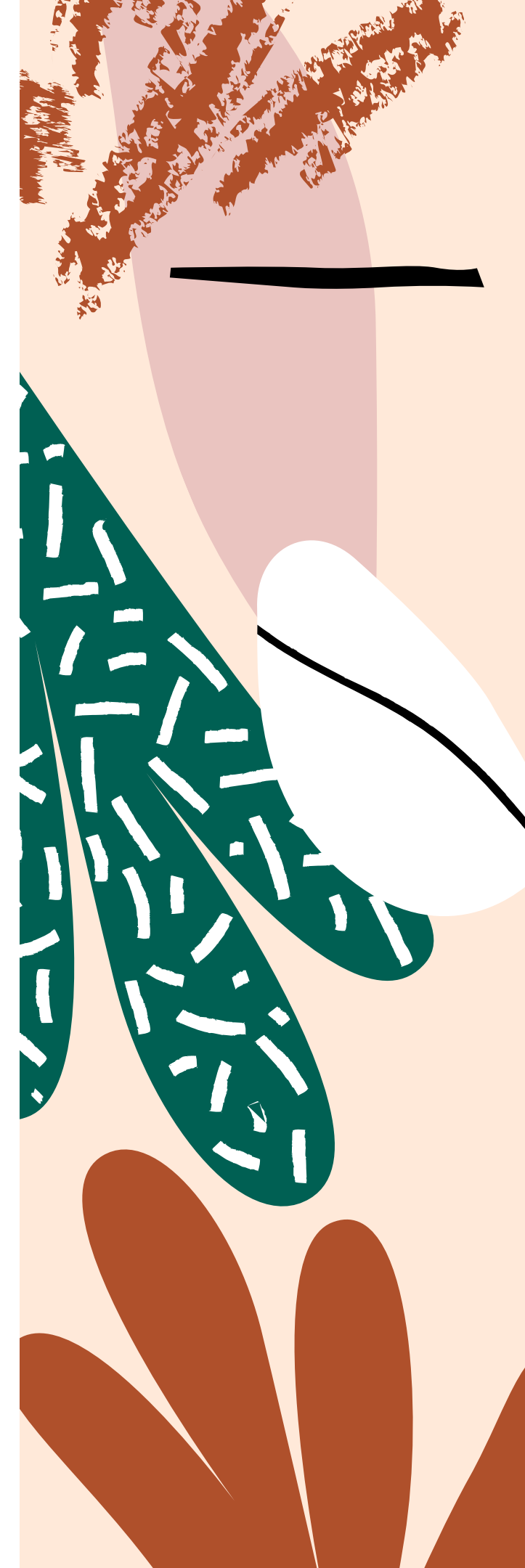


5

¡No tener miedo a preguntar!

6

Disfrutar la clase



Conozcámonos

01

Nombre

02

Emprendimiento

03

3 palabras

VIDEO



Actividad de hoy

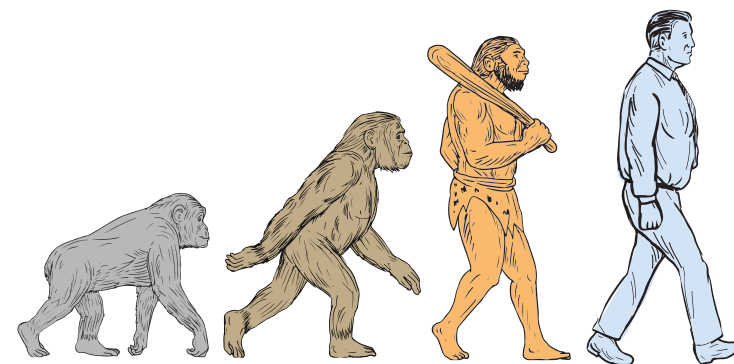
Nube de ideas



[Mentimeter.com](https://www.mentimeter.com)

Código:
394779 3

ADMINISTRACIÓN

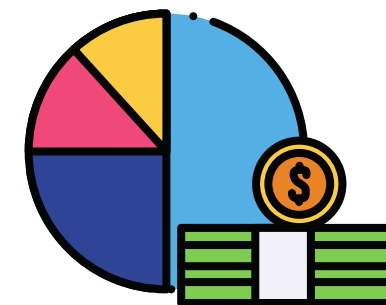


Evolución Administración

- Primitiva
- Esclavitud
- Feudal
- Industrial
- Actualidad

Áreas relevantes

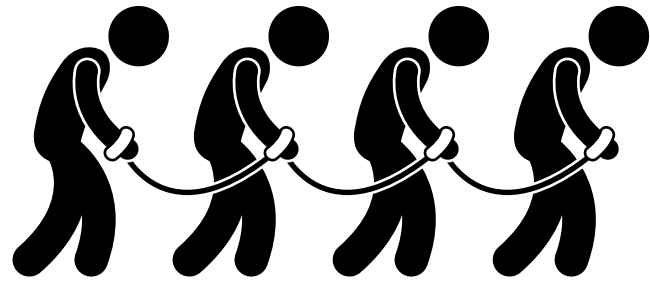
- Operaciones
- Mercadeo
- Recursos Humanos
- Finanzas



Objetivo: Las organizaciones

Evolución

Sobrevivir
Líder
Grupos



independencia
Corporaciones o
gremios



Desarrollo
tecnológico
Aprovechar al
máximo el personal

Primitiva

Esclavista

Feudal

Industrial

Actualidad



MO forzada
No protección
Humano objeto
de propiedad



Máquinas
ingresan
Explotación en
el trabajo



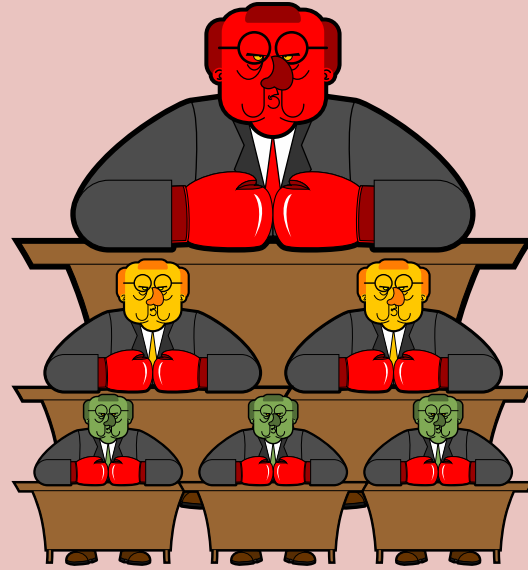
Primeros Precursores

Taylor

- Hombre como máquina
- Estandarización, selección y adiestramiento minucioso



- Brazos sin cerebro
- Autómata regulado



- Problema eficiencia
- Autoridad y responsabilidad
- Obreros vs Jefes
- No existen las relaciones informales

Fayol

Weber

- Sistema racional formal
- Estructura de jerarquía
- Actividades de rutina
- Comportamientos predecibles
- Objeto programable
- Clima auto represivo y opresivo



Funciones de un administrador

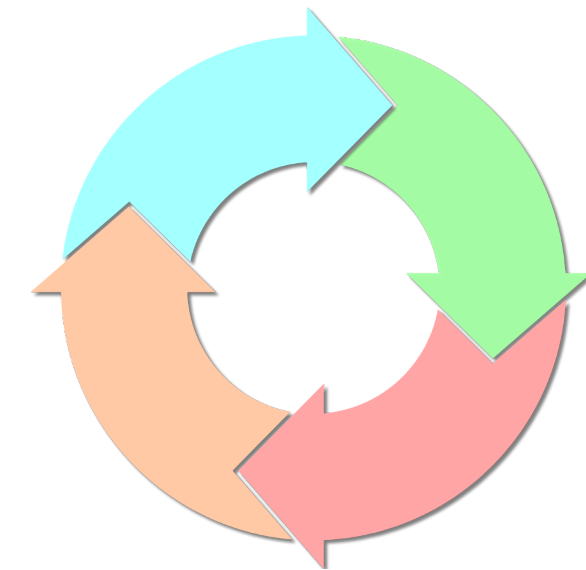
1. Planeación
2. Organización
3. Representación
4. Rendición cuentas
5. Liderazgo
6. Enlace o comunicación
7. Gestión de recursos
8. Mediación





Emprendedor(a)

1. Auto disciplinado
2. Arriesgado
3. Innovador
4. Orientado al cambio
5. Persistente
6. Visionario



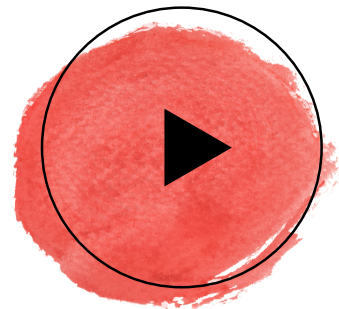
T A R R E A



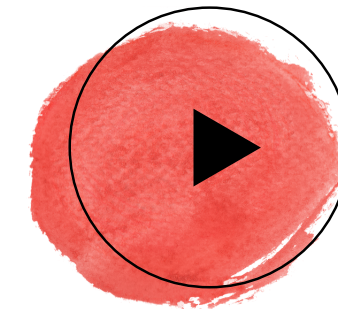
Áreas principales



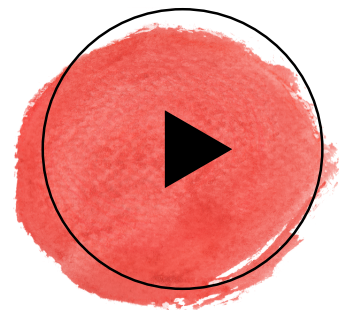
Operaciones



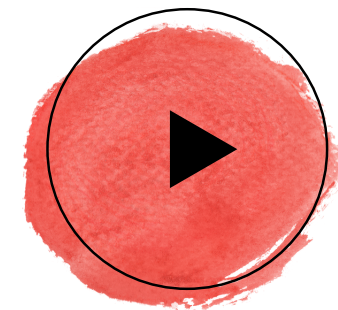
Recursos Humanos



Mercadeo



Finanzas



Estrategia

Operaciones y producción

¿Qué mercado estamos?

Diferenciable

Autores relevantes

Valor:
lo decide el
usuario

McKensey

- Tamaño mercado
- Crecimiento promedio anual
- Satisfacción cliente
- Competencia, intensidad, calidad
- Requerimientos tecnológicos
- Vulnerabilidad / Sensibilidad
- Tendencias

Porter

Estrategias Genéricas

- Costos
- Diferenciación
- Enfoque

Kim & Maubourgne

Océano Azul Océano Rojo

Nuevas
dinámicas
Innovación y
valores

Tradicionales
Estancados



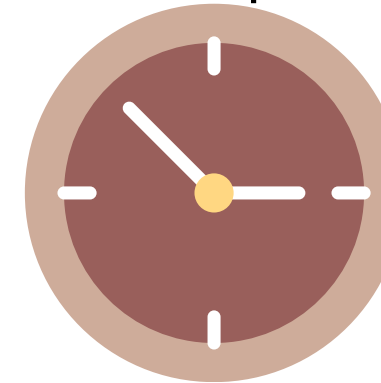
Modelo de operación

Parámetros

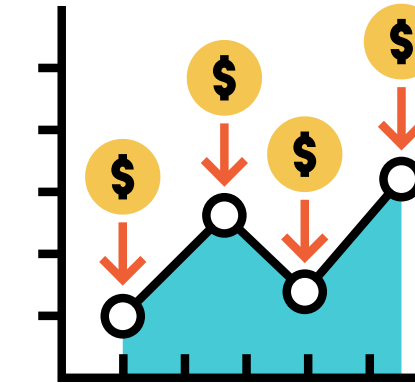
Cantidad



Tiempo



Costos



Calidad



Elementos

Actividades

Procesos

Sistema


Operaciones

Modelo



Tiempo de producción


Tack Time > Tiempo de ciclo



Tack Time: Tiempo disponible para las unidades demandadas

Tiempo de ciclo: Tiempo que tarda en producir las unidades demandadas

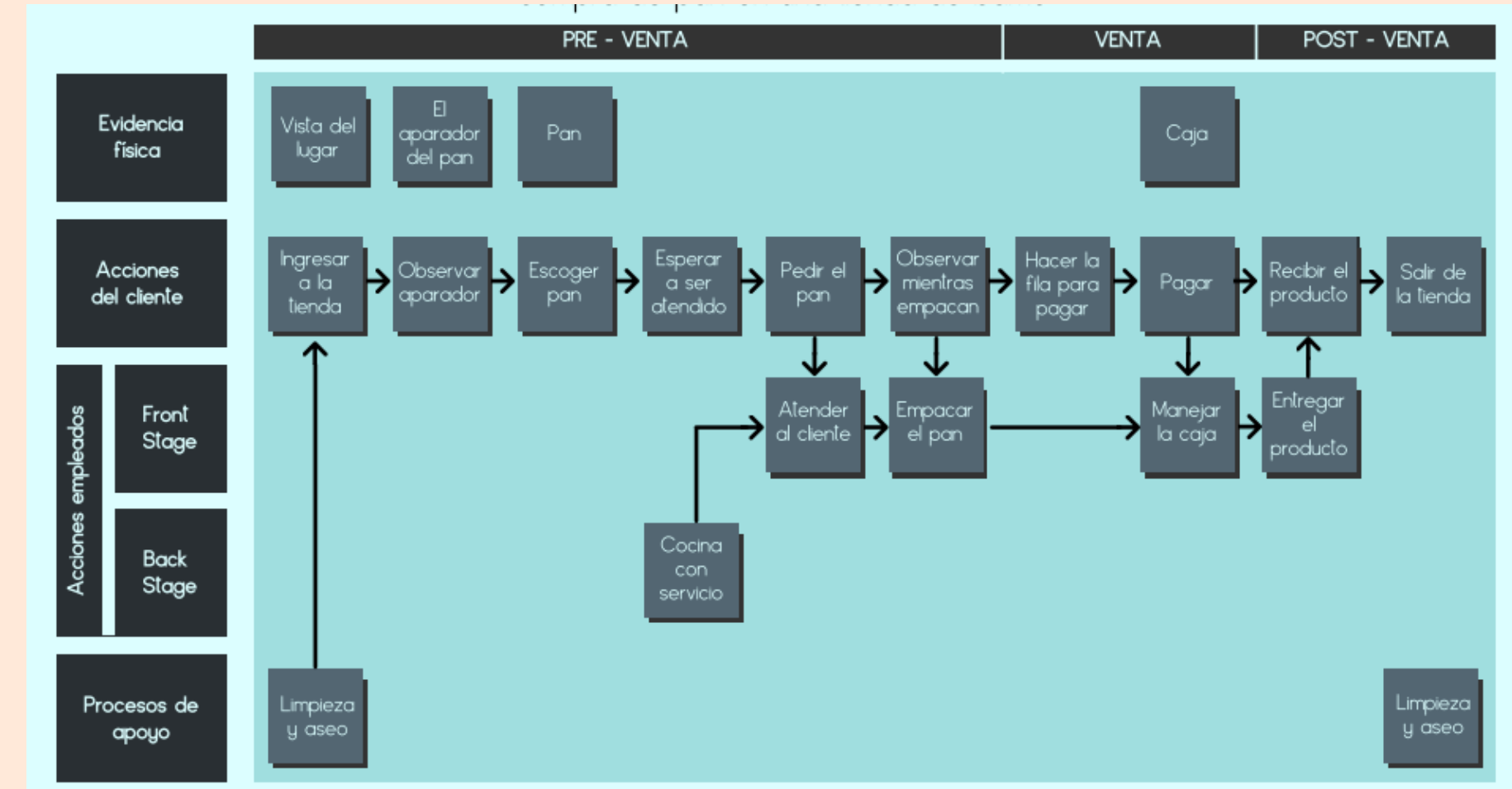
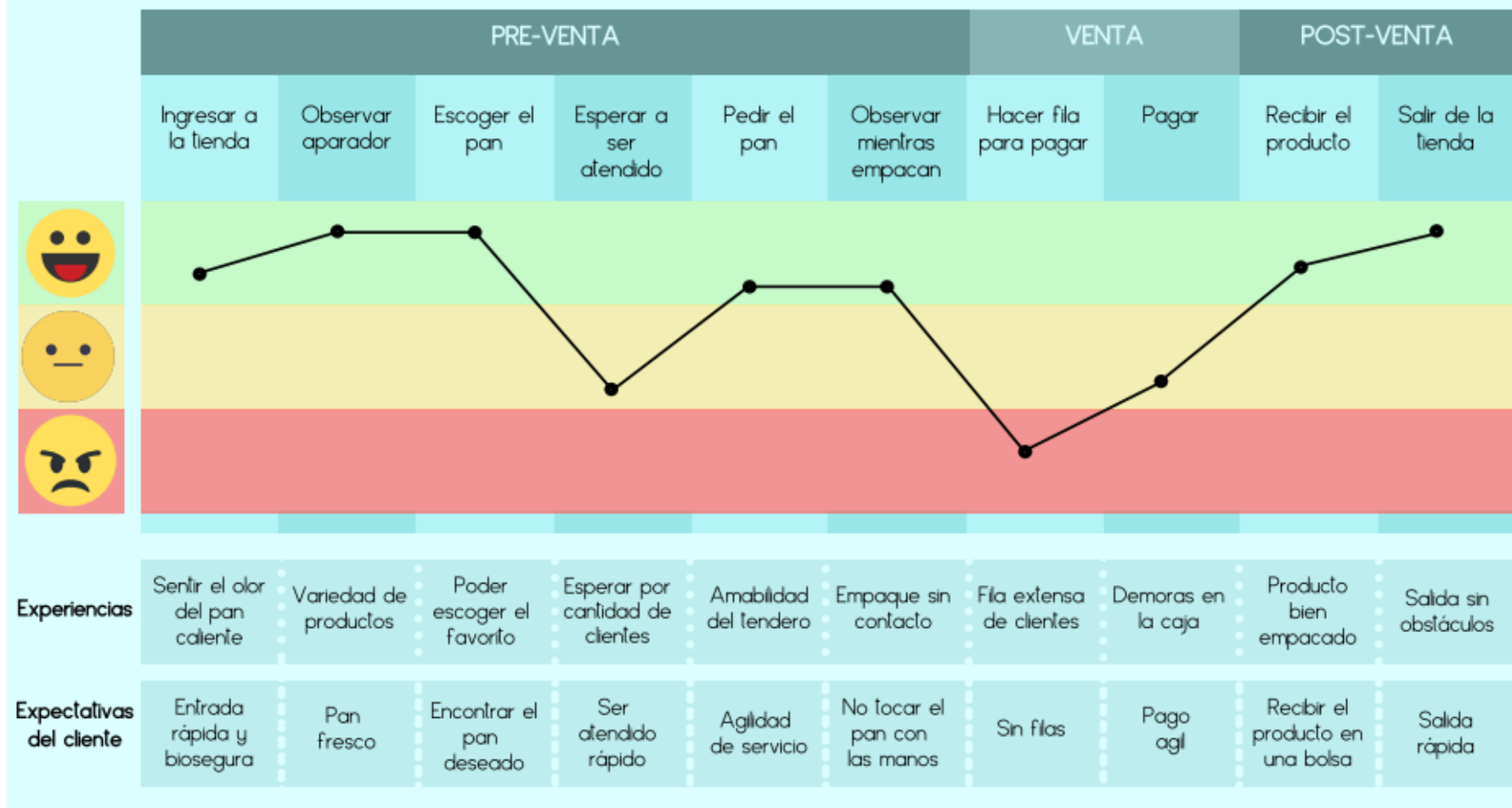
El tiempo de unidad producida es el proceso más largo (Demorada)



Customer Journey Map

Representación gráfica donde se tiene en cuenta la opinión del cliente, dentro de los servicios

Ejemplo: compra de un pan en una tierra de barrio



Ejemplo: compra de un pan en una tienda de barrio

Representación gráfica de la relaciones, teniendo en cuenta cada etapa del cliente en el proceso de compra a experiencia, es lo **OPERATIVO** TIENE QUE VER CON EL LUGAR

Blue Print

T A R R E A

Realizar un customer journey map y blue print de la compra de una bolsa o caja de leche

Procesos Administrativos

Conjunto de etapas cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible

Fayol



Fase mecánica
Parte estática del proceso

- Planificación: Ver cómo se va a hacer algo
- Organización: Repartir tareas, darle sentido a las preguntas

Fase dinámica
Referencia al movimiento

- Dirección: Grupo directivo, ayudar, intervenir, respaldar o motivar el trabajo
- Control: Seguimiento de resultados y medición a través de métricas confiables

Beneficios de aplicar un proceso administrativo

Otras funciones

- Integración: Seleccionar y obtener recursos, una relación armónica entre materiales y humanos.
- Previsión: Construir el posible contexto al que se enfrenta la empresa

1. Guía práctica y metodológica de la administración de empresas
2. Sistematizar y controlar operaciones continuas
3. Bases para estructuración de actividades
4. Sistemas de selección de individuos conforme a las actividades
5. Facilita el desarrollo de capacidades y competencias laborales
6. Posibilita la dirección al darle estrategia y control a quien la conduce.
7. Análisis de problema para solución
8. Método para el mejoramiento de la empresa o replanteamiento
9. Reorganización de la empresa

Conformación legal de una empresa

1

2

3

4

5

6

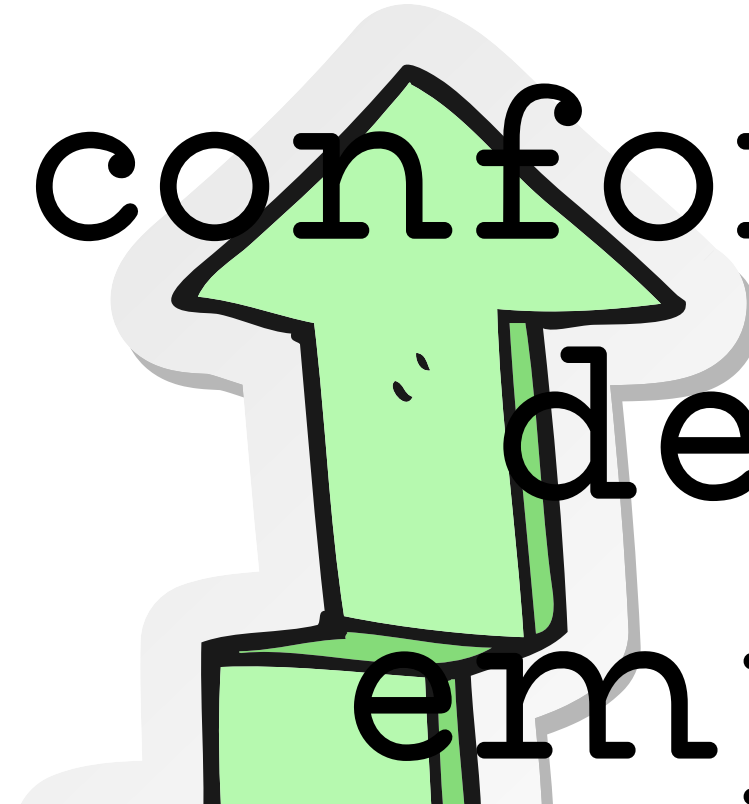
7

8

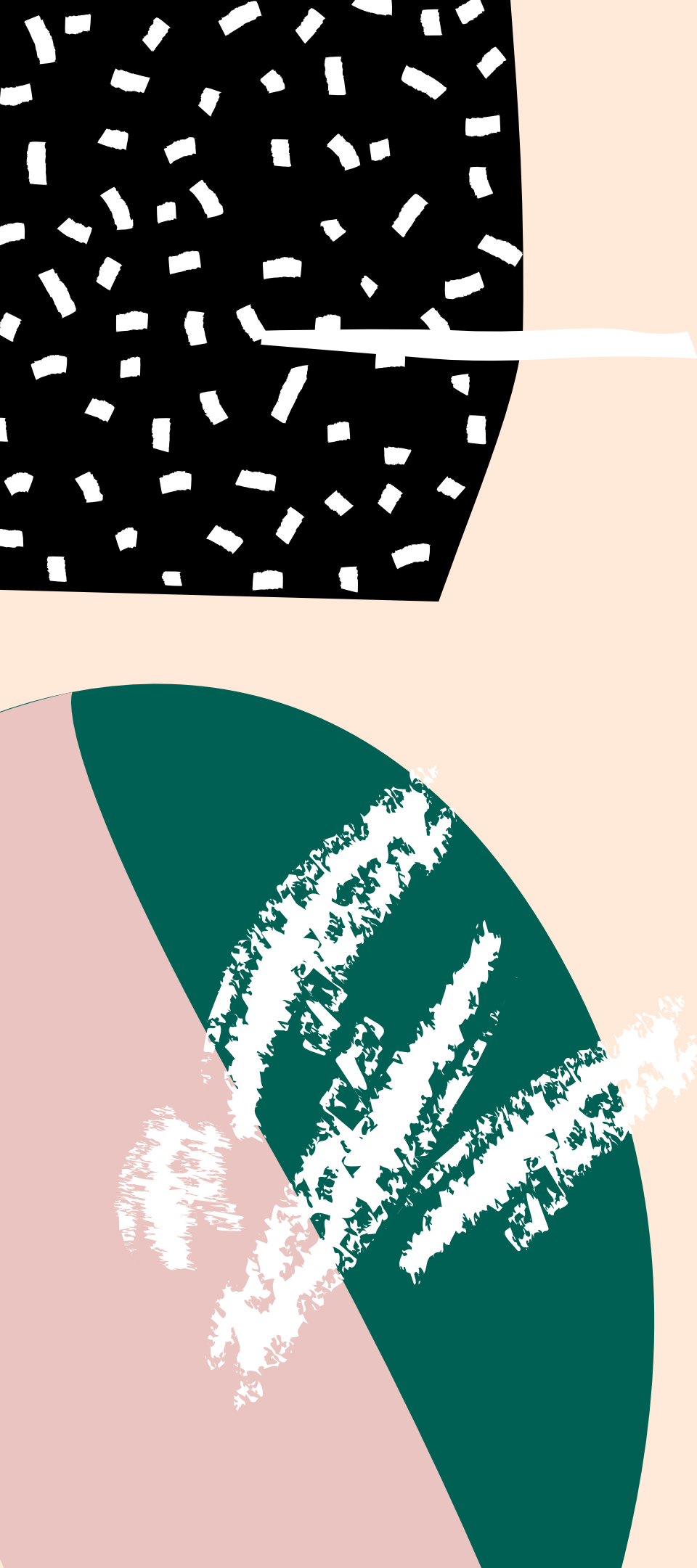
9

0

Pasos para conformación de una empresa



1. Elige la forma jurídica
2. Certificado negativo
3. Redacta estatutos sociales
4. Constituye sociedad ante notario
5. Solicita el NIF de tu empresa
6. Inscribe tu empresa en el Registro Mercantil
7. Darse de alta en el impuesto a nivel local
8. Libro de sociedades
9. Inscripción empresa a seguridad social
10. Darse de alta como autónomo
11. Registro patentes y marcas



Tipos de empresa

Sociedad colectiva

Empresa Unipersonal

Sociedad en comandita
simple

Sociedad anónima

Sociedad en comandita
por acciones

Sociedad de
responsabilidad limitada

Los Contratos

Características

Bilaterales

Oneroso

Consensual

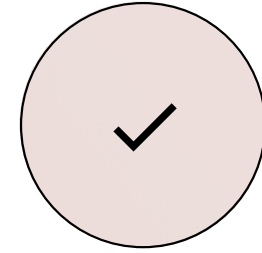
Solemne

Conmutativo

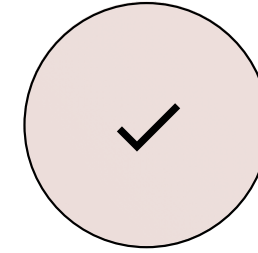
Tacto Sucesivo

Autónomo o Principal

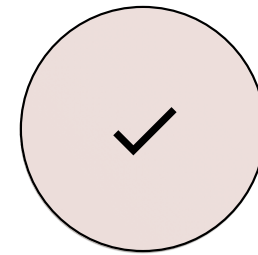
- **Concurrencia:** 2 o más contratos entre las mismas partes
- **Coexistencia:** 1 o más contratos con otros empleadores



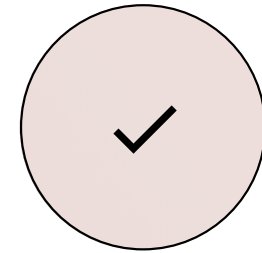
Contrato laboral a término fijo



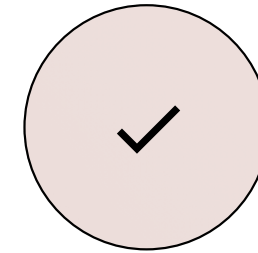
Contrato de aprendizaje



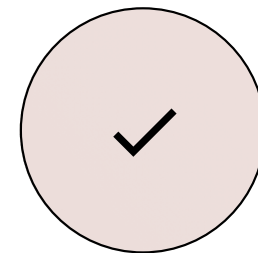
Contrato laboral a término indefinido



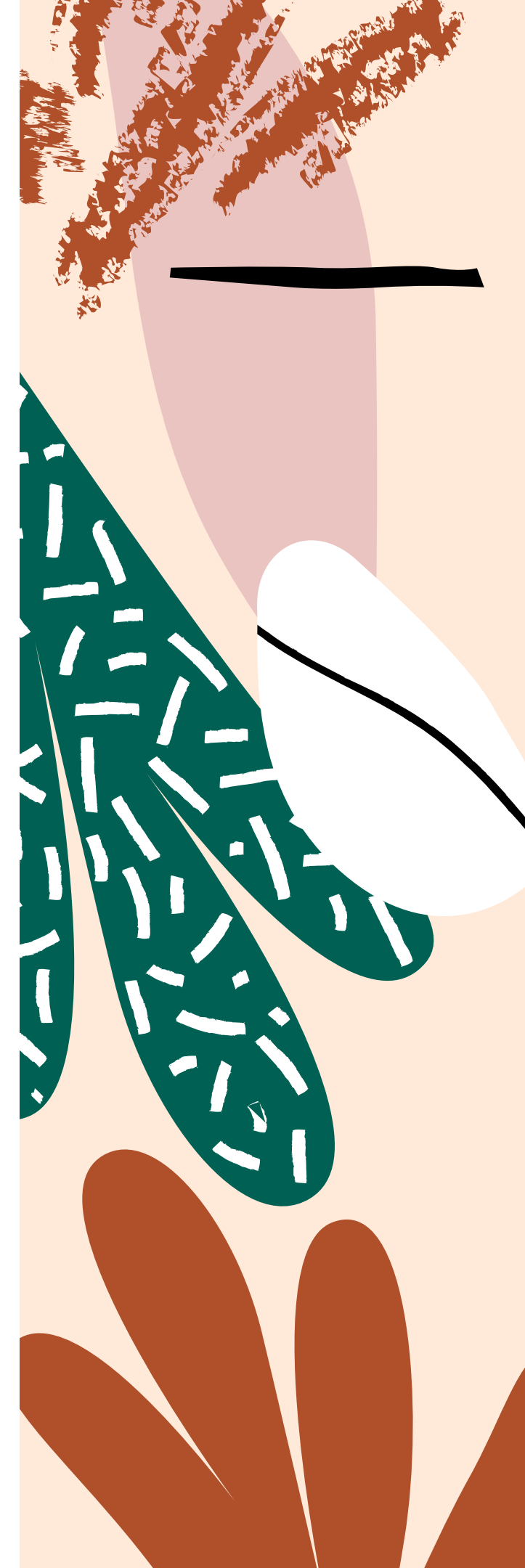
Contrato por obra labor



Contrato por prestación de servicios



Contrato ocasional de trabajo



Recursos Humanos

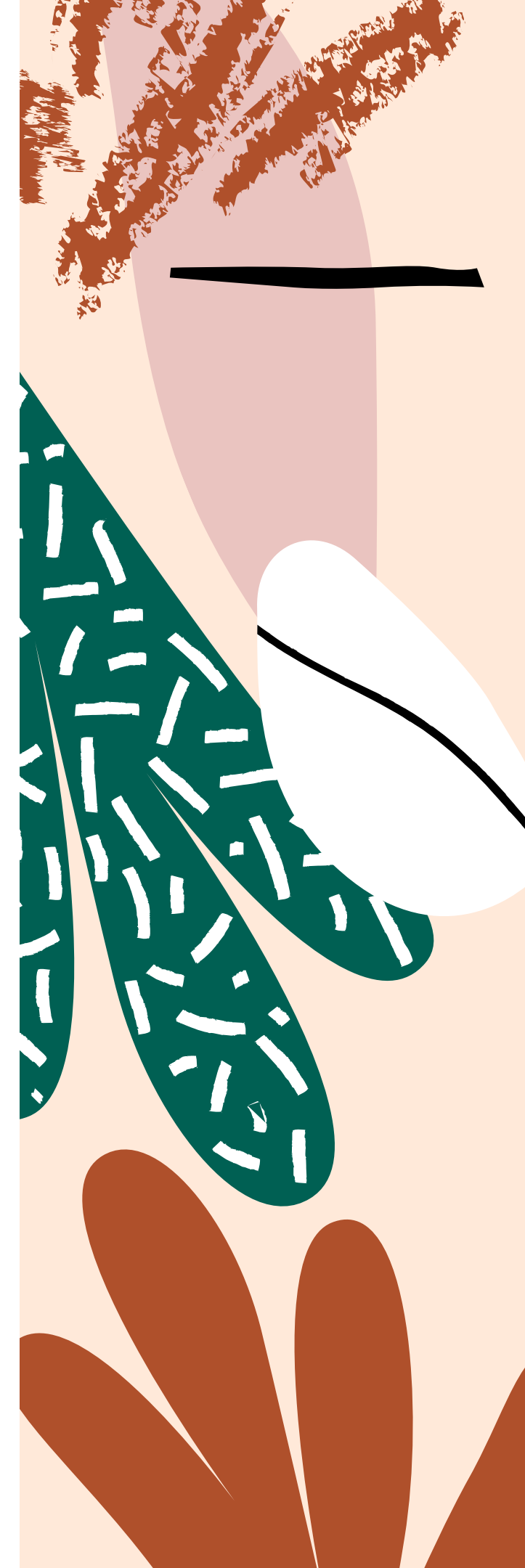
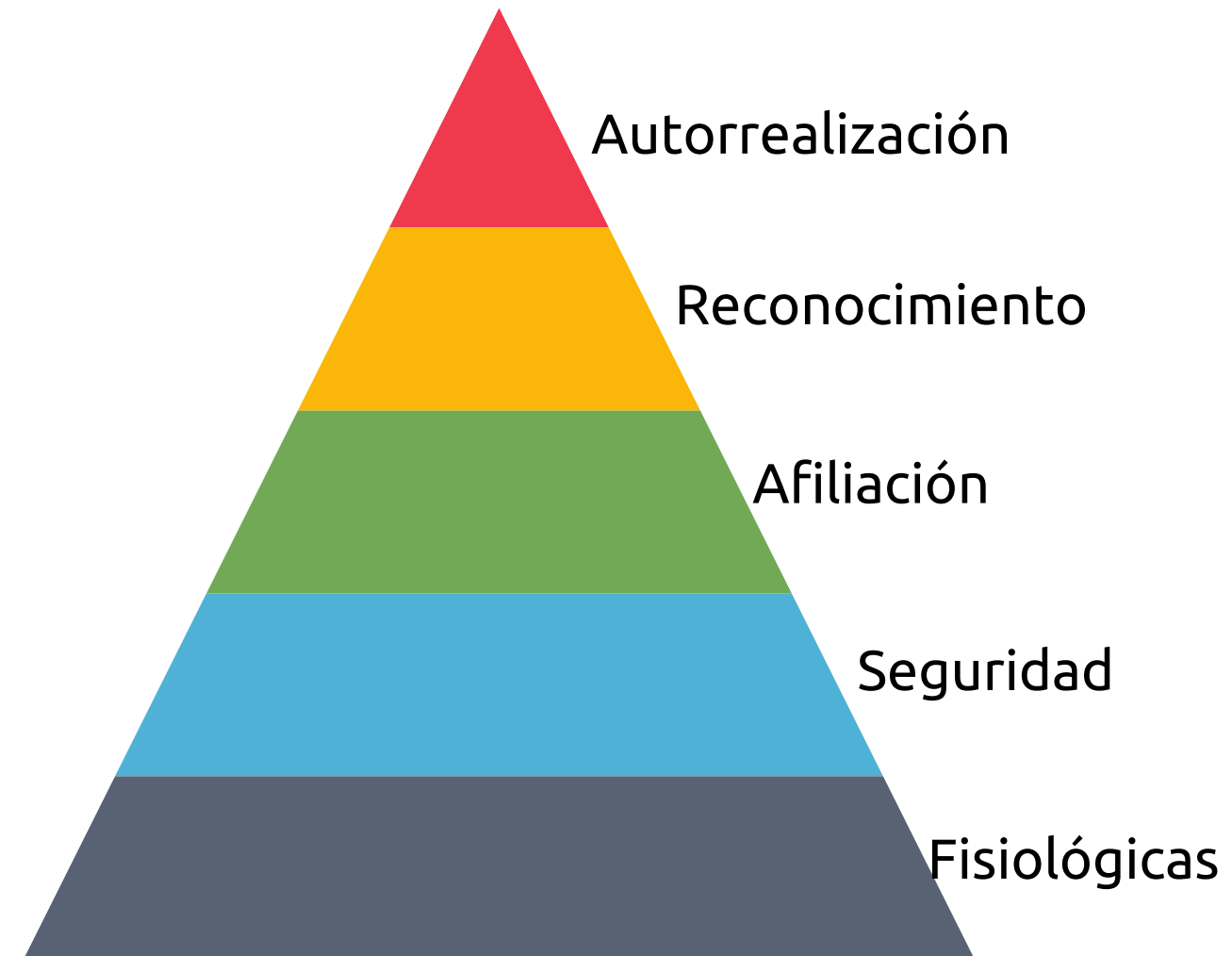
Elton Mayo

- Considera variable humana
- Existencia de grupos informales
- Hombre con necesidades de involucramiento
- Iniciativa y creatividad del individuo



Maslow

- Dos grandes motivaciones: Supervivencia y desarrollo



Descripción y análisis de cargos

¿Qué es?



Perfil del empleado, experiencia, conocimientos, habilidades y actitudes, descripción de actividades

Especificación puesto: características que debe tener para desempeñar el puesto.

Descripción puesto: Actividades que se espera que realicen

Factores que impactan la motivación laboral

Variedad habilidades y talentos

Identidad de la tarea

Trascendencia

Autonomía

Retroalimentación

Pasos

1. Comprender propósito
2. Comprender papel y relevancia
3. Puestos de referencia
4. Procesos recolección info
5. Informar a la gente que participará
6. Primer borrador
7. Revisión borrador con el supervisor del puesto

Métodos

- Observación directa
- Cuestionario al empleado
- Entrevista individual organizada
- Métodos combinados
- Diario Actividades
- Incidentes Críticos
- Grupo expertos

Reclutamiento y selección de personal

Comienza por



Planeación, pronóstico:

- Necesidades del personal
- Oferta de candidatos internos

Pruebas

1. Habilidades cognitivas
2. Inteligencia
3. Hab. cognitivas específicas
4. Hab. motoras y físicas
5. Personalidades e intereses
6. Rendimiento

Fuentes externas

1. Internet
2. Anuncios
3. Agencias empleo
4. Subcontratación
5. Agencias trabajos temporales
6. Head honters
7. Servicio reclutamiento por encargo
8. Recomendado

Validación pruebas



- Análisis puesto
- Elección pruebas
- Aplicación a empleados
- Relacionar calificación con criterios
- Validez cruzada y revalidación

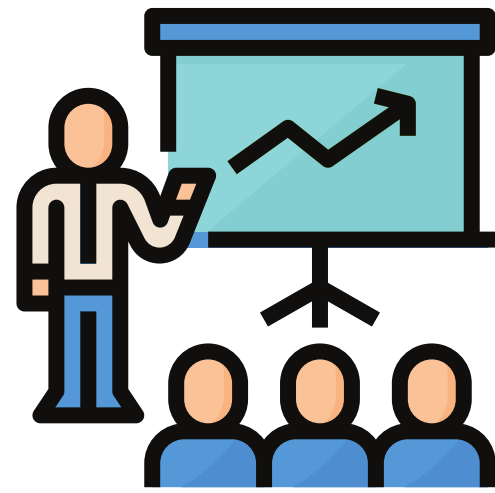
Fuentes internas

1. Anuncios internos en la empresa
2. Banco datos habilidades
3. Recontratación
4. Evaluación a candidatos y elegir los más adecuados

Antecedentes



- Verificación referencias y antecedentes
- Polígrafo: pruebas de honestidad y grafología
- Exámenes médicos
- Detección abuso sustancias



Capacitación y desarrollo

Objetivo

Mejorar competencia de empleados y desempeño organizacional.

Capacitación: Brindar conocimiento a los aprendices y habilidades.

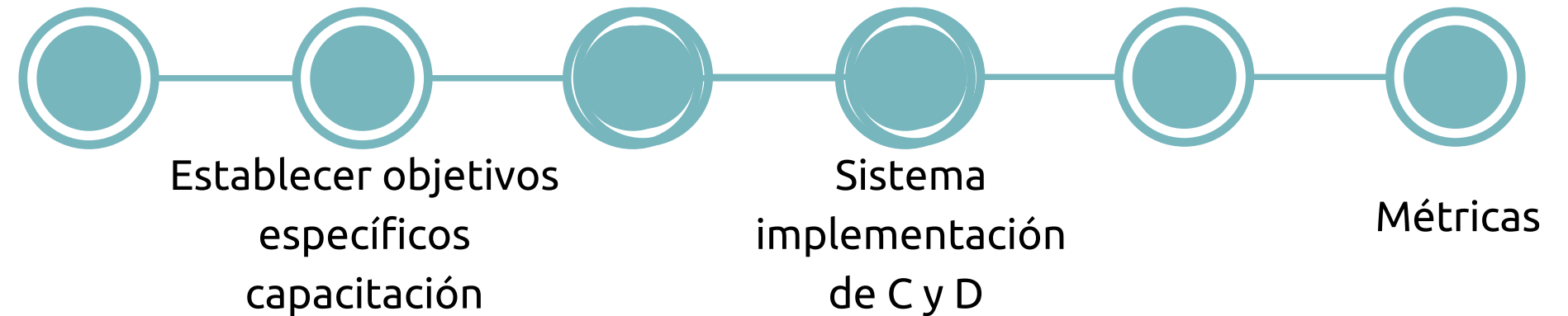
Desarrollo: Más allá del trabajo a largo plazo, mantener el ritmo en el futuro con la evolución y crecimiento.

PASOS

Determinación necesidades de C y D

Métodos

Implementación programas C y D



INDUCCIÓN

Esfuerzo inicial de CyD

Herramientas y recursos

Reglas y situación del empleo

Mentoring:

Practicante, personal y profesional

Coaching:

Desempeño

Mentoring Inverso

Evaluación del desempeño

Evaluación desempeño

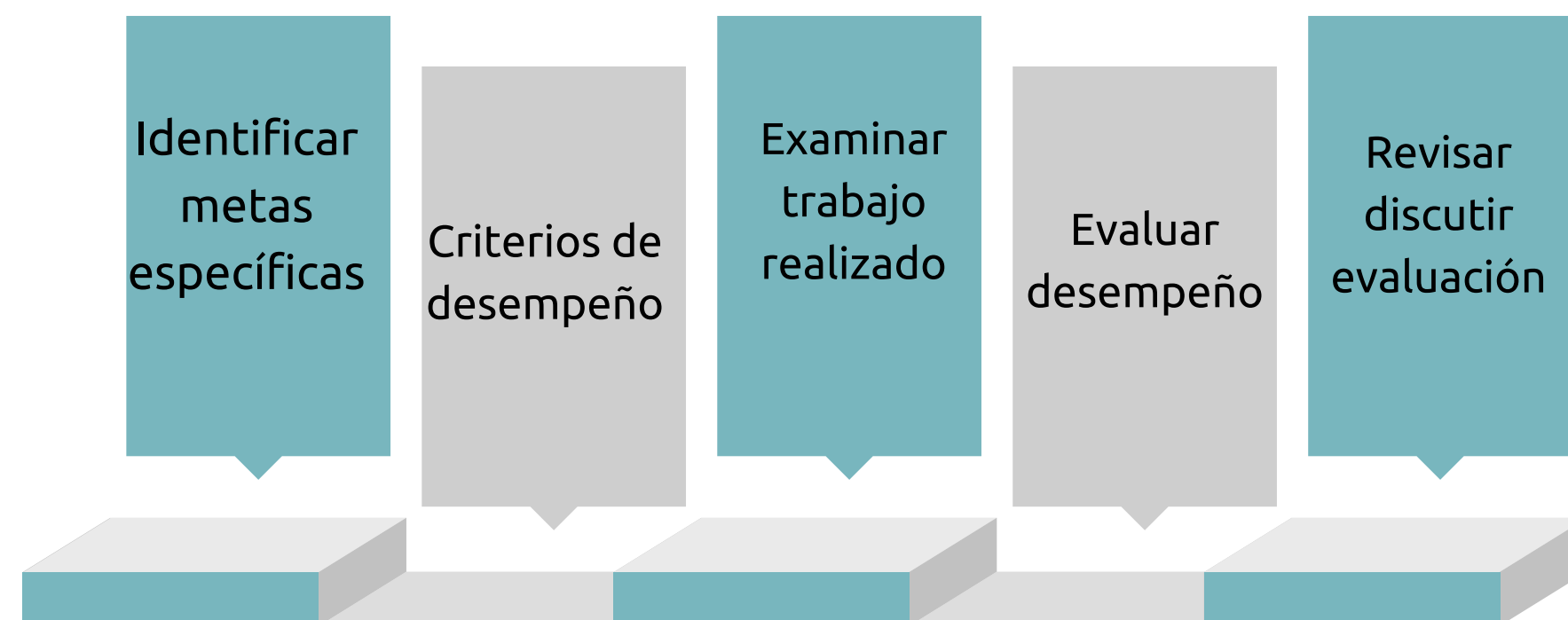


Sistema formal de revisión en las tareas, provocan efecto en el desempeño

USO DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

- Planeación RRHH
- Reclutamiento y selección
- CyD
- Planeación y desarrollo de carrera
- Programación remuneración
- Relaciones internas con empleados

PROCESO



RESPONSABLES

Supervisor inmediato
 Subordinados
 Compañeros
 Autoevaluación
 Clientes

Desarrollo de carrera

¿Qué es?



Esfuerzo continuado que reconoce personas que son recurso vital. Desarrollar trabajadores más capacitados

RETOS

- Responsable
- Grado importancia
- Satisfacción necesidades fuerza laboral diversa

CREACIÓN DE UN PROGRAMA EFICAZ

Fase
valoración

Fase
dirección

Fase
desarrollo

AUTOGESTIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL

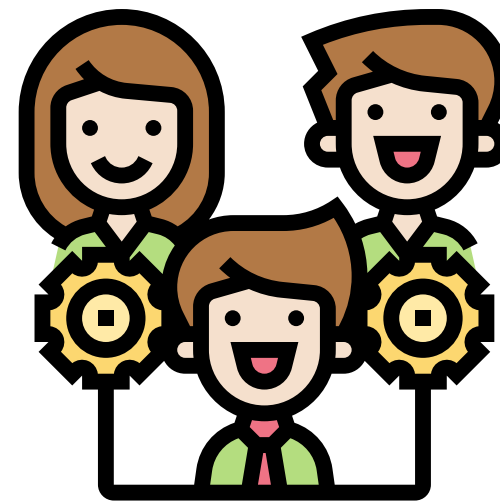
Sugerencias
de
desarrollo

Sugerencias
de
promoción



Relaciones Laborales

1. Disciplina y acción disciplinaria: Estado de autocontrol del empleado de conducta
2. Manejo de quejas: expresión de inconformidades
3. Resolución alternativa de disputas: tratado de problemas a través de medios convenidos.
4. Cese o despido
5. Programas de cómputo
6. Transferencias
7. Promociones
8. Renuncias
9. Retiros



Incentivos

Establecimiento de tarifas salariales



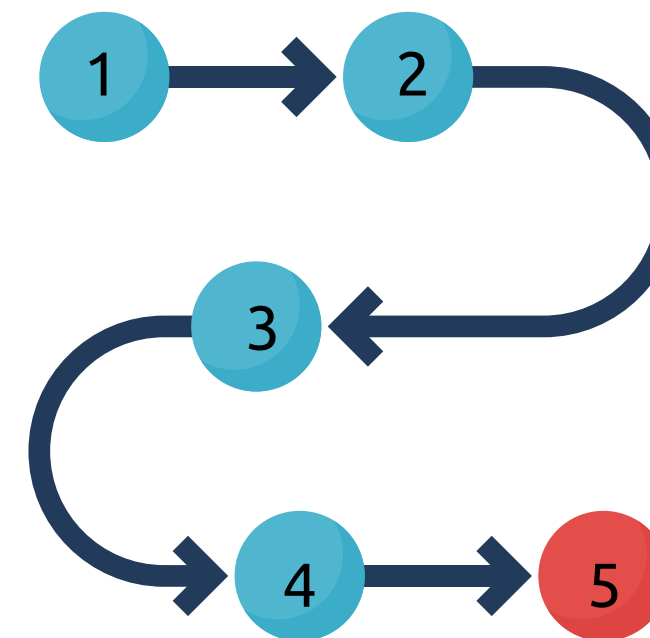
Competitividad externa



Equidad interna



Equidad procesal



PROCEDIMIENTO

1. La encuesta salarial
2. Valuación puestos
3. Agrupación de puestos similares en escalafones
4. Fijación de valor en cada escalafón
5. Afinar los rangos salariales

VIDEO

El Recurso Humano capacitado es factor clave del éxito | Felipe Pérez | TEDxINCAE

Watch later Share

El recurso humano y motivado es factor

TEDx INCAE
= independently organized TED e

Watch on YouTube

The image shows a YouTube video player interface. At the top left, the TEDx logo is followed by the video title: "El Recurso Humano capacitado es factor clave del éxito | Felipe Pérez | TEDxINCAE". In the top right corner, there are icons for "Watch later" and "Share". The main video frame shows a man in a dark suit and glasses speaking. A semi-transparent purple box is overlaid on the right side of the video frame, containing the text "El recurso humano y motivado es factor". At the bottom of the video frame, the "TEDx INCAE" logo is visible, with the text "= independently organized TED e" below it. In the bottom left corner of the video player, there is a "Watch on YouTube" button.

Mercaðeo

Necesidades

Intercambio de
valor

Mix de
marketing

Satisfacción

DEFINICIÓN

Disciplina que tiene como objeto de estudio el intercambio de valor para estudiar la satisfacción de necesidades a través de bienes y servicios, los cuales con el intercambio de ideas buscan beneficiar al consumidor, sociedad y organización.



Satisfacción

Evaluación que hace el cliente sobre el rendimiento percibido de una oferta de valor en comparación a las expectativas



NIVELES

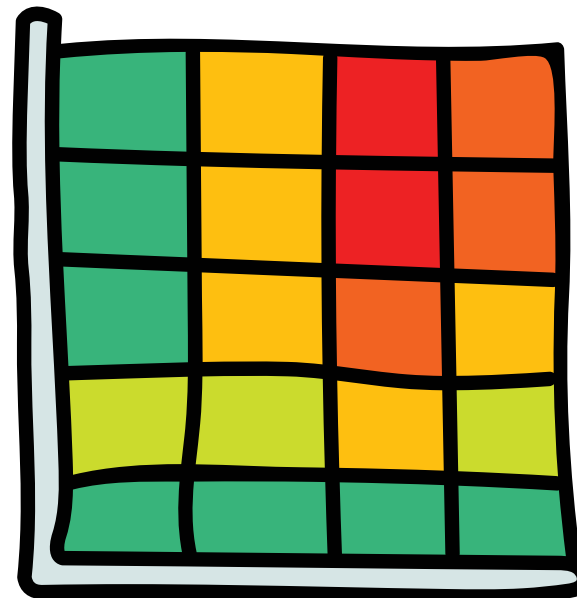
Satisfecho: Cumplir con la expectativa

Complacido: Superar las expectativas

Insatisfecho: No cumplió con la expectativa

VARIABLES

- Edad
- Género
- Frecuencia compra
- Color preferido
- \$ dispuesta a pagar



Necesidades

Carencia percibida

Maslow

Autorrealización

Estima

Sociales

De seguridad

Necesidades

fisiológicas

Mc Clelland

De logro

De afiliación

De poder

Murray

Necesidades

Estímulos

Presiones

Neef

Son infinitas

Constante cambio

Cultura

Periodo

Comportamiento consumidor

Estudio del paso a paso que lleva al consumidor en el antes, durante y después de la compra

Variables internas:

- Sensaciones
- Percepción
- Motivación
- Actitudes
- Necesidad

Variables externas:

- Cultura
- Valores
- Grupos sociales
 - Primarios
 - Secundarios
 - Conglomerados
- Estereotipos

TIPOS DE CONSUMIDOR



Segmentación del mercado

Proceso de fragmentar o dividir un mercado en subgrupos, ya sean homogéneos o heterogéneos.

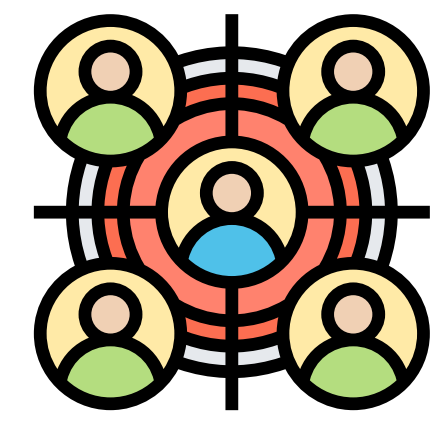
Variables

- Demográficas
- Geográficas
- Psicográficas
- Conductuales/Uso



ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN

- No diferenciable
- Diferenciable
- Concentrada
- Micromarketing



Mix de marketing

P R O D U C T O

Tipos: Uso, consumo, no duraderos, domésticos, industriales, conveniencia, comparación o convicción

Niveles: Básico, Mejorado, Aumentado, Emocional

Componentes: Nombre, envase / empaque, calidad, etiqueta, diseño, colores, mascotas, garantía, logo, ciclo de vida, slogan, servicio postventa, cartera de productos

P R O M O C I Ó N

Publicidad	Relaciones públicas
Promoción	ventas
Marketing directo	Ventas personales

MEDIOS

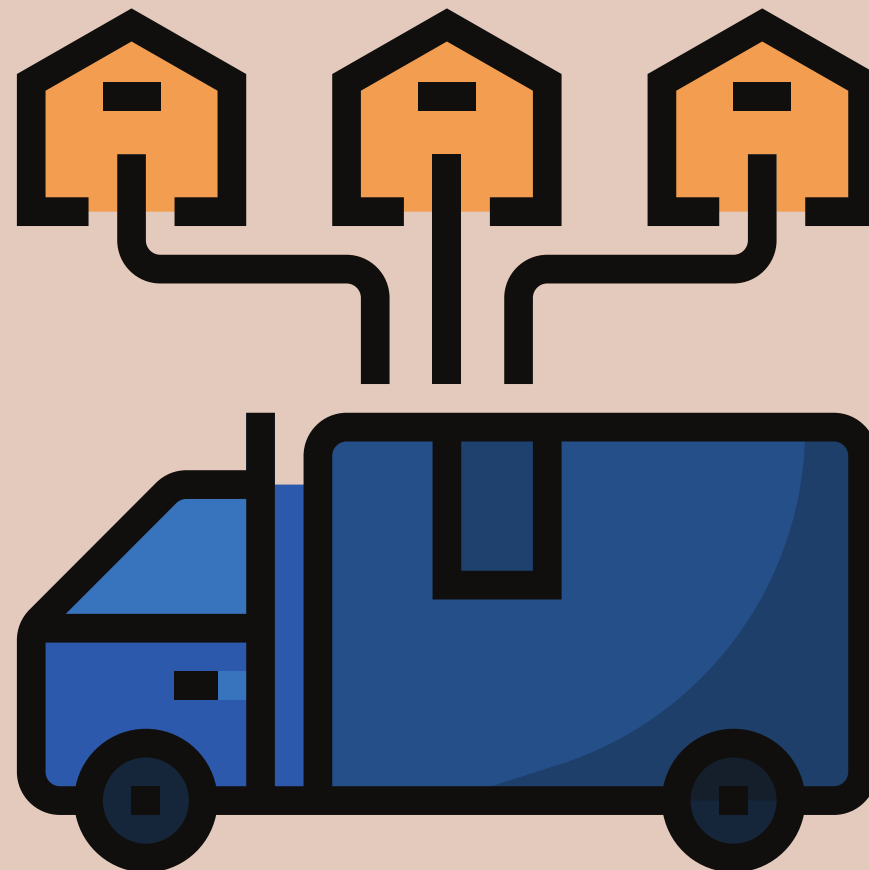
ATL: Masivos, tradicionales

BTL: Llamar la atención del consumidor

D I S T R I B U C I Ó N

CANALES

Tradicional Moderno



ESTRATEGIA

PUSH: CIM hacia el distribuidor

PULL: el consumidor pide el producto

Variables

P R E C I O

- Costos
- Insumos propios
- Proceso tercerizado
- Descuentos
- Segmentado



Descreme

Paridad competitiva

Penetración

Fijación precios

ACTIVIDAD FINAL

¿Qué se llevan del curso?



Referencias:

1. Acibeiro, M. (2021, 12 febrero). 10 + 6 pasos para crear una empresa desde cero. Blog. <https://es.godaddy.com/blog/pasos-para-crear-una-empresa/>
2. Bass, Brian (s/f). Duties of an administrator. Recuperado de: smallbusiness.chron.com
3. Butler, Samuel (s/f). Funciones de un administrador de empresas. Recuperado de: selvv.com
4. Gestiopolis (2001). ¿Qué es un administrador? ¿Qué hace? Su perfil y habilidades. Recuperado de: gestiopolis.com
5. Kirtland (2014). Deberes generales y responsabilidades de los administradores. Recuperado de: kirtland.edu
6. López, Ángel (2015). Funciones de los Administradores. Recuperado de: angelfire.com
7. López, J. F. (2019, 9 octubre). Etapas del proceso administrativo. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/etapas-del-proceso-administrativo.html>
8. Rivero M (s/f). Administrador de empresas. Recuperado de: webyempresas.com.
9. United Kingdom (2013). Los deberes de un administrador. Recuperado de: insolvencydirect.bis.gov.uk