



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ADMINISTRACIÓN PROGRAMADA.

ING. JORGE HANEL DEL VALLE.

INDICE

Introducción

UNIDAD 1

Introducción al Concepto Administración.
Principales Teorías Administrativas.

UNIDAD 2

La Administración Funcional.

UNIDAD 3

La Planeación.

UNIDAD 4

La Organización.

UNIDAD 5

La Dirección.

APUNTE
8

FACULTAD DE INGENIERIA UNAM.



603818

UNIDAD 6

G.- 603818

El Control.

UNIDAD 7

La Comunicación Administrativa.

UNIDAD 8

La Motivación.

UNIDAD 9

El Liderazgo.

UNIDAD 10

El Desarrollo del Empleado

UNIDAD 11

La Coordinación

G- 603818

APUNTES DEL CURSO ADMINISTRACION PROGRAMADA

INSTRUCCIONES

Estos apuntes utilizan el sistema denominado EDUCACION PROGRAMADA. Rogamos al lector atender las siguientes instrucciones para obtener el mejor aprovechamiento:

- 1) Cubriendo la columna de la derecha con la tira que se anexa, lea cada uno de los temas.
- 2) Escriba la respuesta en el espacio marcado o en una hoja por separado, - cuando así se requiera. (Es esencial que no se concrete usted a pensar la respuesta, DEBE ESCRIBIRLA).
- 3) Revise su respuesta, moviendo la tira hacia abajo, descubriendo la respuesta correcta en la columna de la derecha.
- 4) Si su respuesta es correcta pase al siguiente tema.
- 5) Si su respuesta no es correcta, lea el tema nuevamente y trate de comprender por qué está usted equivocado.
- 6) Los exámenes le serán entregados por el maestro, y forman parte de estos apuntes, por lo que deberá conservarlos.

PROCEDIMIENTO

Cada tema deberá ser resuelto en orden. NO ALTERE EL ORDEN, a menos que así se le indique. Si tiene dificultad en un determinado punto debe regresar al lugar - donde este punto apareció por primera vez y revisar los temas relacionados con él.

CONVENCIONES

- _____ = Escriba la palabra solicitada.
- _____ = Anote la letra que se requiere.
- ...(si/no) = Subraye o circule la alternativa correcta.
- _____ = Escriba las palabras que se requieran.
- () = Ponga el número correcto

INTRODUCCION

Estos apuntes tienen como objeto el facilitar el aprendizaje del curso de Administración de Empresas de Ingeniería que se imparte en la Facultad de Ingeniería de la U.N.A.M.

La base de estos apuntes fue el trabajo presentado como tesis por los alumnos: Manuel Contijoch Escontria, Enrique Fernández del Valle, Carlos G. Gayán Córdova, Carlos M. Menéndez Martínez.

Presentamos estos apuntes con el deseo de que constituya un ejemplo del trabajo que pueden desarrollar nuestros alumnos y que redunde en beneficio directo de sus mismos compañeros.

En este caso, el papel del maestro adquiere su justa dimensión de guía, lo que concuerda con nuestra idea de la didáctica moderna así como de la administración por participación.

Manuel, Enrique y Carlos M y Carlos G. dicen en la introducción de su tesis; que uno de los fines, que los motivaron a realizarla fue el contribuir de algún modo a la solución del problema de la ascendente demanda de solicitudes de ingreso a la Facultad, así como la falta de maestros y de cupo.

El segundo objetivo que se propusieron fue introducir a los compañeros, - estudiantes ó profesionistas, en el estudio de las Teorías y Principios Administrativos fundamentales, procurando motivarlos para que por sí mismos amplíen sus conocimientos en estos temas.

La responsabilidad de este trabajo es del que firma pues la última puesta al día ha sido realizada por él, sin embargo, hay que dejar constancia de que el procedimiento seguido aprovechando el recurso humano, que es con el que más contamos, nos será de gran ayuda a un País como el nuestro tan carente de otros recursos.

Si el presente trabajo, que llamamos Administración Programada, cumple en alguna medida con los objetivos que nos propusimos, estaremos satisfechos por haber podido colaborar con nuestra Facultad, a quien tanto debemos.

Ing. Jorge Hanel del Valle.

UNIDAD I

INTRODUCCION AL CONCEPTO ADMINISTRACION Y PRINCIPALES TEORIAS ADMINISTRATIVAS.

1.- GENERALIDADES.

1.- Un atleta que corre el Maratón, lleva un objetivo que es ganar la carrera, para ello ha planeado cuidadosamente su ritmo para ir dosificando sus energías. Sabe cuantas pausas y en que puestos de refresco lo va a hacer, es decir, el atleta se está administrando.

(Sin respuesta)

2.- Si el atleta corre muy aprisa desde el principio, puede agotarse. Si esto sucede, es debido a que el atleta tuvo una _____ (buena/mala) administración.

mala

3.- En cambio el corredor bien administrado es aquel que utiliza adecuadamente, los recursos que tiene a la mano y logra su objetivo, que es el de ganar. La buena administración, por tanto, requiere de una utilización racional de los _____ para conseguir con éxito el _____

recursos
objetivo

4.- Una ama de casa que organiza y controla su gasto con objeto de llevar equilibradamente su hogar donde alcance para todo, se dice que está realizando una buena _____

administración

5.- Debido a esto; el contar con dinero, la búsqueda de las oportunidades del día, la organización de su tiempo, son los _____ que utiliza. El procurar el bienestar de su familia sería el _____ del ama de casa.

recursos
objetivo

6.- Un estudiante que al empezar el semestre; planea sus horas de estudio; organiza su tiempo; compra libros y utensilios; está realizando una adecuada utilización de sus _____ con objeto de aprender.

recursos

7.- Hasta ahora se han visto dos conceptos fundamentales que constituyen la administración y que son: la utilización de _____ para el logro de _____

recursos
objetivos

8.- La administración, es una ciencia que se está utilizando en todas las actividades de la vida, como puede deducirse de los tres ejemplos anteriores. De ahí que la administración tenga carácter _____ (particular/universal).

universal

9.- La administración es un proceso constituido por una serie de etapas ejecutadas con la finalidad de determinar y lograr _____ mediante la utilización adecuada y racional de _____.

objetivos
recursos

10.- Así, el buscar la forma de utilización de los recursos, sería sólo una de las partes que constituyen el _____ administrativo.

proceso

RECURSOS

11.- Recurso: es todo aquel conjunto de medios que utilizamos para conseguir los _____ propuestos. Los recursos se dividen en: humanos, morales, naturales y económicos.

objetivos

12.- El hombre vive en sociedad, depende de sus semejantes para poder llevar a cabo cualquier actividad. Por ello los recursos _____ son los más importantes.

humanos

13.- Todos aquellos recursos que incluyan las potencias del hombre como: inteligencia, voluntad, honradez, etc., constituyen los recursos _____ y son los que siguen en importancia a los recursos _____.

morales
humanos

14.- Los medios creados por el hombre para la adquisición de bienes y servicios, son los _____. En tanto los medios que nos brinda la naturaleza son los que llamamos recursos _____.

recursos
económicos
naturales

15.- Todos aquellos medios, como: dinero, créditos, pagarés, etc., son los que constituyen los recursos _____, así como la sagacidad, persistencia, voluntad, entusiasmo, etc., los clasificamos como _____.

económicos
recursos
morales

16.- Aquellos recursos en los cuales se requiere del concurso del hombre, su capacidad de trabajo son los recursos _____. Por último, la utilización de la materia prima como medio de subsistencia o recurso energético auxiliar son los recursos _____ empleados por el hombre.

humanos

naturales

17.- Los recursos humanos y los recursos morales, están íntimamente ligados entre sí, por referirse al hombre, Los primeros, sin embargo, se refieren al hombre como tal, como generador de trabajo, en tanto que los segundos a las potencias de cada hombre. Así ambos recursos podrían sintetizarse en lo que se llamarían los recursos del _____.

hombre

18.- Por orden de importancia podríamos decir que los recursos se dividen en: recursos _____, recursos _____, que se engloban en los _____ del _____, a continuación los recursos _____ y por último los recursos _____.

humanos
morales
recursos
hombre
naturales
económicos

OBJETIVOS

19.- Por objetivo se entiende todo aquel fin o propósito que se fija, requiere de un campo de acción definido y sugiere la orientación de los esfuerzos para lograrlo.

(sin respuesta)

20.- Al determinar cual es el fin o propósito a lograr estamos cumpliendo con la primera etapa que es la _____ del objetivo.

fijación

21.- Al determinar el lugar, momento y cauces a seguir estamos definiendo el _____ y por último al utilizar adecuadamente los recursos se está en la etapa de la _____ de esfuerzos.

campo de acción

orientación

22.- Las tres etapas que constituyen la determinación de un objetivo son: _____ del mismo, la definición del _____ y la _____ de esfuerzos y recursos.

fijación
campo de acción
orientación

23.- Los objetivos pueden ser a corto o largo alcance dependiendo de la jerarquía de los mismos. Así la satisfacción de las necesidades primarias como: comer, vestir, etc., son objetivos de _____ (corto/largo) alcance; en tanto que la satisfacción de las necesidades secundarias como: hacerse rico, procurar el bien común, ser aceptado por el grupo, etc., son objetivos de _____ alcance.

corto

largo

24.- Es común confundir los términos objetivo y meta, por lo que cabe hacer la aclaración de que el objetivo es de carácter general, en tanto que la meta es sólo un paso necesario para lograr un objetivo. El ob

jetivo es de carácter _____ y está constituido por una o varias _____ en las cuales el campo de acción es más _____ (general/concreto)

general
metas
concreto

25.- Por ejemplo, un objetivo puede ser: llegar a ser un profesionalista; para lograrlo el ir aprobando los diversos exámenes del curso, la elaboración de la tesis, etc., constituyen las _____.

metas

26.- Construir una casa es un _____ (un objetivo/una meta) mientras que la construcción de los cimientos es _____. Comer cualquier alimento es _____ y la satisfacción del hambre es _____.

un objetivo
una meta
una meta
un objetivo

27.- Entonces para lograr un objetivo se tienen que cumplir con una o varias _____ que son de _____ (mayor/menor) alcance.

metas
menor

2.- EVOLUCION DE LA ADMINISTRACION Y PRINCIPALES TEORIAS

28.- Se definió en cuadros anteriores a la administración como un proceso. A continuación se estudiarán las principales teorías y principios de la _____ que dieron lugar a que el _____ administrativo evolucionara hasta los términos en que se concibe en nuestros días.

Administración
proceso

29.- El término evolución indica que la administración es un proceso _____ (estático/dinámico). Dicha concepción dinámica de la administración, condujo a esta del carácter empírico e intuitivo con que se concebía en el pasado, a la que tiene en nuestros días, en que su desarrollo necesita del auxilio de las ciencias del comportamiento; psicología, sociología etc.

dinámico

30.- La evolución o _____ de la administración se debió y se debe actualmente a un mayor y profundo conocimiento del hombre. De ahí la importancia que tiene el recurso del _____

dinámica

hombre

31.- Es importante, recordar desde ahora, que la administración se ha desarrollado desde su carácter de ciencia _____ y _____ hasta su concepción actual gracias a un mejor _____

intuitiva
empírica
conocimiento
del hombre

32.- La administración como ciencia cobró auge con el advenimiento de la revolución industrial. El rápido crecimiento demográfico es el causante de una gran demanda de bienes y servicios, que origina la creación de empresas industriales y de servicios para poder cubrirlas.

(sin respuesta)

33.- La satisfacción de la demanda, cada vez más grande, hizo obsoletos los pequeños talleres pueblerinos y creó la necesidad de contar con grandes que cubrieran dicha demanda. Ello ocurrió durante la llamada

empresas

revolución industrial

34.- La producción de bienes y servicios destinada a la satisfacción de las necesidades crecientes para que fuera eficaz cubriendo todas las necesidades, requirió de una ciencia que fijara los principios, bases y estructuras; esta ciencia es la

administración

35.- La fijación de normas que seguirán y agilizarán la producción de bienes y servicios para el consumo -- dieron lugar a las diferentes teorías . Todas estas teorías tienen como finalidad la de fijar y . Alrededor de las cuales la producción sea (más/menos) eficiente.

administrativas principios normas más

ADMINISTRACION CIENTIFICA DE TAYLOR

36.- Frederick Taylor a fines del siglo pasado, a través de una serie de estudios, advirtió que la razón por la cual la productividad no era eficiente se debía a la falta de comunicación entre lo que los jefes esperaban del empleado y la falta de comprensión de la esperanza de éste.

(sin respuesta)

37.- Los estudios de revelaron que los problemas productivos, se debían a la falta de comunicación y entre los jefes y empleados. La resolución de dicho problema se reducía entonces, a determinar la gran tarea diaria o sea lo que constituye o define un honrado día de trabajo.

Frederick Taylor

comprensión

38.- Una vez encontrada la causa de la (alta/baja) eficiencia en la productividad, los estudios de Taylor se encaminaron a la determinación de la

baja

gran tarea diaria

47.- La observación de los métodos de trabajo y la determinación del conjunto de movimientos de _____ (mayor/menor) eficiencia constituyen la técnica del estudio de _____.

mayor
movimientos

48.- La determinación de la producción que se puede exigir al trabajador de la gran tarea diaria se puede obtener utilizando la técnica del estudio de _____.

movimientos

49.- La observación de los detalles de actuación del obrero empleando para ello películas es una de las formas de llevar a cabo un estudio de _____ necesario para poder estandarizar los _____.

movimientos
métodos
de trabajo

50.- El uso de cronómetros para medir la cantidad de productos manufacturados y el rendimiento alcanzado se utiliza en el estudio de _____ técnica necesaria para poder establecer la _____.

tiempos
gran tarea
diaria

51.- La otra condición necesaria para la determinación de la gran tarea diaria y que tiene que ver con la provisión de una iluminación correcta, la estipulación de pausas en el trabajo, es la estandarización de las _____.

condiciones
de trabajo

52.- La observación, medición e interrelación con sus técnicas constituyen los _____ que conducen a lograr una mayor eficiencia. Taylor dice que para lograr esto se requiere además del incentivo de salarios elevados.

métodos
científicos

53.- El hecho de pagar más a quien produce más tiene que ver con el hecho, de que se debe dar el incentivo de _____ más a los obreros de _____ (mayor/menor) eficiencia.

salarios
elevados
mayor

54.- Para la obtención de mayor eficiencia Taylor propone la aplicación de los _____ y el pago de _____ a los obreros más eficientes.

métodos científicos
salarios
elevados

55.- La principal aportación de Taylor a la administración por medio de sus métodos y técnicas fue la de crear una base de entendimiento mutuo entre jefes y empleados lo cual se logra una vez determinada la _____.

gran tarea
diaria

3.- ADMINISTRACION FUNCIONAL DE FAYOL

56.- Posterior a los estudios de Taylor, el francés Henry Fayol basado en su amplia experiencia y aguda percepción, abrió nuevos horizontes a la administración al crear una estructura alrededor de la cual se pudiera trabajar mejor.

(sin respuesta)

57.- A diferencia de Taylor cuya teoría es eminentemente analítica, la teoría de _____ es de carácter empírico. Además mientras Taylor enfoca sus estudios a analizar la actuación de los trabajadores, Fayol busca dar vida a las actividades de los niveles ejecutivos.

Henry Fayol

58.- Fayol hace hincapié el carácter universal de los principios administrativos, ello quiere decir que estos son aplicables a _____ (toda/casi toda/alguna) actividad humana.

toda

59.- Los principios de las teorías de Fayol se basan en que la administración debe realizar cuatro funciones fundamentales en su actuación, de ahí que la administración de Fayol se nombre _____

funcional

60.- Como ya se dijo la administración funcional de Fayol se basa en cuatro principales _____ que son: planeación, organización, dirección y control.

funciones

61.- La función más importante es la planeación y en ella descansan todas las demás. La determinación de objetivos, metas y el campo de acción son algunas de las actividades propias de la _____.

planeación

62.- Se puede decir dada su vital importancia que sin una buena _____ ninguna de las otras funciones administrativas puede desarrollarse con éxito.

planeación

63.- La organización es la función donde se lleva a cabo el acomodamiento de los recursos a fin de lograr los objetivos determinados en la _____.

planeación

64.- La elaboración de esquemas o diagramas donde se indiquen las relaciones existentes, en una actividad entre los miembros que la forman sería una función de la _____

organización

65.- El manejo de los recursos y su orientación al logro de los objetivos sería una actividad propia de la tercera función administrativa la _____

dirección

66.- La última función es la de _____ y es donde se comparan los resultados obtenidos con los planeados. Así el empleo de supervisores que revisen el trabajo de los individuos es una actividad propia del _____

control

control

67.- La función en la cual se ejecutan los trabajos es en la _____. El área donde se detecta algún error de funcionamiento y se puede tomar una acción correctiva es en la función de _____

dirección

control

68.- Las estrategias a seguir, en fin donde se toman las decisiones cruciales es en la _____ mientras que el girar órdenes y el establecer comunicación entre jefes y empleados se realiza en la función de _____

planeación

dirección

69.- El área donde se hace un inventario de recursos con el fin de colocarlos convenientemente es en la _____. La asignación de puestos y la jerarquización de los mismos, para saber quien manda a quien son actividades de la _____

organización

organización

70.- Las cuatro funciones básicas de la administración funcional son por su orden lógico: _____ y _____

planeación

organización

dirección

control

71.- La principal aportación de Fayol en la dinámica administrativa consistió en crear una _____ sólida alrededor de la cual girara la administración.

estructura

ADMINISTRACION MODERNA

72.- En 1930 en la planta Hawthorne de la Western Electric (E.E.U.U.) se llevaron a cabo estudios dirigidos por Elton Mayo, en los cuales se dió importancia al hecho de que los recursos _____ son un factor básico de la administración.

humanos

73.- Los trabajos realizados por _____ llevan el nombre de la planta industrial en que se llevaron a cabo por lo que se les conoce como estudios _____

Elton Mayo

Hawthorne

74.- Mayo realizó experimentos sobre las reacciones del ser humano ante su trabajo, el ambiente y sus relaciones con compañeros, jefes y subordinados. Puede decirse que estos estudios sobre las _____ del ser humano - sirvieron de base para normar un criterio sobre su comportamiento.

reacciones

75.- El estudio del _____ del hombre ante diversas actuaciones de trabajo, ambiente y relaciones lograron que la administración evolucionara a gran escala. De ahí el carácter _____ (dinámico/estático) de la misma.

comportamiento

dinámico

76.- La falta de ventilación en un local provoca que un hombre se sienta a _____ (gusto/disgusto) con las condiciones de _____ en el trabajo

disgusto
ambiente

77.- El trabajador que tiene muchos amigos y siempre está dispuesto a ayudar al compañero es aquél que reacciona _____ (positivamente/negativamente) en sus _____ humanas.

positivamente
relaciones

78.- Así el individuo que labora con entusiasmo porque encuentra en lo que hace un placer, está reaccionando _____ (favorablemente/desfavorablemente) ante su _____

favorablemente
trabajo

79.- Las reacciones obtenidas, hicieron posible el normar un criterio sobre el comportamiento del individuo ante diversas condiciones de _____ y _____.

trabajo, ambiente
y relaciones humanas

80.- El estudio del comportamiento del hombre dió su nombre a lo que se conocen como ciencias del comportamiento. Para llevar a cabo estos estudios es necesario del auxilio de ciencias como la psicología y sociología para poder predecir con más exactitud cual sería la _____ esperada ante una situación cualquiera.

comportamiento

conducta
reacción

81.- Los estudios debidos a las ciencias del _____ para la determinación de las reacciones de los individuos, pueden hacer que éstas sean favorables - utilizando para ello: la motivación, la comunicación y la guía o liderazgo.

comportamiento

82.- La mayor eficiencia del empleado se logra obteniendo de él, reacciones _____ (favorables/desfavorables) para lo cual prestan gran ayuda tres factores de las _____ que son: motivación, comunicación y liderazgo.

favorables
ciencias del
comportamiento

83.- El factor en el cual se trata de persuadir al empleado de que utilice un método determinado sería el de _____

motivación

84.- El lograr que los objetivos del grupo y del individuo sean los mismos, hacen que las reacciones ante el _____, _____ y en las _____ humanas sean favorables y ello es lo que se pretende al aplicar los principios de la _____

trabajo, ambiente
relaciones
administración
moderna

85.- Obtenida la igualdad de objetivos es el factor liderazgo el que encausa los esfuerzos hacia el logro de dichos _____ comunes. Para ello es necesario contar con un líder que oriente las actividades para tal fin.

objetivos

86.- La persona con habilidad para entusiasmar y guiar a otros a lograr los objetivos propuestos es aquella a la que se identifica como un _____

líder

87.- En toda actividad donde existen relaciones _____ se hace necesario el establecimiento de canales para el mutuo entendimiento esto se logra con la _____

humanas

comunicación

88.- Para obtener reacciones favorables en el _____ del hombre son necesarios el uso de tres factores que auxilian grandemente a esta tarea y que son: _____ y _____.

comportamiento
motivación
comunicación
y liderazgo

89.- Todas las teorías posteriores sólo han ido perfeccionando y ampliando las perspectivas de las ya enunciadas, que son las básicas. Hay de carácter matemático que aportan nuevas técnicas para tomar decisiones o medir mejor el rendimiento. Otras en cambio son de carácter humanístico que han perfeccionado los estudios sobre el comportamiento y las relaciones del hombre.

(sin respuesta)

UNIDAD II

LA ADMINISTRACION FUNCIONAL

1.- Hace bastante tiempo que se ha comprendido la necesidad de tener buenos jefes en todos los órdenes de la actividad social. El taller, la familia, la administración pública y privada, etc. Esa necesidad imprescindible de organización del esfuerzo humano, se manifiesta en la doctrina administrativa de Fayol, que adquirió tal aceptación que nació el fayolismo.

(sin respuesta)

2.- Se dice que el _____, es una escuela de jefes, y puede decirse que el éxito conseguido por Fayol se basa precisamente en colocarse en término medio al alcance de todos los tipos de administración.

fayolismo

3.- En su doctrina administrativa _____ nos dice que la administración es una de las funciones esenciales en cualquier actividad social y que la administración significa: planeación, organización, dirección y control.

Fayol

4.- Desde el punto de vista del orden lógico la planeación precede a las actividades de _____. Y dentro de la planeación el primer paso necesario es la identificación de los objetivos de la actividad social.

organización
dirección
control

5.- La planeación consiste pues en determinar los _____ futuros, formular las políticas para poder tomar decisiones y en determinar el procedimiento o la secuencia que se requiere para el logro de los objetivos. El formar y distribuir un personal, proporcionarle el material y herramientas apropiadas para desarrollar la actividad que se le asigne correspondiente a la organización.

objetivos

6.- En la _____ además de la asignación o determinación de las actividades, se considera la agrupación de éstas y la asignación de autoridad y responsabilidad. A la dirección le corresponderá el guiar y supervisar los esfuerzos de los subordinados.

organización

7.- El lograr que todos los miembros de un grupo deseen y se esfuerzen por alcanzar y lograr los objetivos es función de la _____ y la forma de obtener esto es manteniendo una adecuada motivación, comunicación y liderazgo.

dirección

8.- Además de estas tres funciones de la administración -
_____, _____ y _____
hay una cuarta función: el control que nos sir-
ve para comprobar si los resultados obtenidos son o no sa-
tisfactorios, y en caso de no serlos buscar la acción correc-
tiva que nos permita llegar al logro de los objetivos fijados
con anterioridad.

planeación
organización
dirección

9.- El _____ consiste pues en establecer estanda-
res, comparar dichos estándares con los resultados reales y
tomar en caso necesario una acción correctiva.

control

10.- En esta forma la función administrativa se reparte, co-
mo las demás funciones esenciales, entre la cabeza y los -
miembros del cuerpo social, las otras funciones esenciales -
que se realizan en todo cuerpo social además de la función
son: técnicas, comerciales, financieras,
de seguridad, y de contabilidad.

administrativa

11.- La producción, fabricación, transformación etc., son
operaciones técnicas, sin embargo la función _____
no es siempre la más importante de todas, ya --
que hay circunstancias en las que las otras funciones ejer-
cen una influencia mucho mayor, por ejemplo, la función
comercial, saber comprar o vender es tan importante como
saber fabricar bien.

técnica

12.- Para el desarrollo de la función _____ es
necesario que el grupo encargado de llevar a cabo esta -
función posea: seguridad, decisión y habilidad comercial
al igual que un profundo conocimiento del mercado.

comercial

13.- Una función indispensable en toda actividad social es
la función financiera ya que nada puede realizarse sin su
intervención, se requiere capital para el personal y para -
el mobiliario, máquinas, herramientas etc., así pues esta
función _____ consiste en la busca y gerencia -
de capitales.

financiera

14.- Además de las funciones anteriores _____
y _____ existen las funciones de seguridad y
contabilidad, la primera se encarga de proteger los bienes
y personas contra los accidentes y en general de los obstá-
culos de orden social, la segunda nos permite tener una -
idea clara de la situación económica del cuerpo social.

técnicas, comer-
ciales financieras
administrativas.

15.- Todas estas funciones esenciales _____
_____, _____ y _____
se realizan en cualquier actividad social sin importar el tamaño de ésta.

técnicas-comerciales-financieras-de seguridad contabilidad administrativas

16.- La función _____ no tiene por órgano y por instrumentos más que el cuerpo social, en tanto que las otras funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad y contabilidad ponen en juego la materia y las máquinas, por lo que se dice que la función _____ no actúa más que sobre el personal

administrativa

administrativa

17.- La salud y el buen funcionamiento del cuerpo social dependen de cierto número de condiciones que se califican como leyes, reglas o principios: estos principios o leyes son flexibles y susceptibles de adaptarse a todas las necesidades. Y para poder utilizarlos se requiere: inteligencia, experiencia, decisión y prudencia. Para _____ los principios generales de su teoría administrativa son:

Fayol

- 1° división del trabajo
- 2° la autoridad y responsabilidad
- 3° la disciplina
- 4° la unidad de mando
- 5° la unidad de dirección
- 6° la subordinación de los intereses particulares al interés general
- 7° la remuneración
- 8° la centralización
- 9° la jerarquía
- 10° el orden
- 12° la estabilidad del personal
- 13° la iniciativa
- 14° la unión del personal

18.- La división del trabajo tiene por objeto llegar a producir más y mejor con el mismo esfuerzo y trae como consecuencia una _____ (elevada/baja) especialización de funciones y separación de poderes.

elevada

19.- Autoridad y responsabilidad es el derecho de mandar y el poder hacerse obedecer. En un jefe se encuentran dos autoridades la estatutaria que depende de la función y la autoridad personal hecho con inteligencia, saber, experiencia, valor mo

ral, dotes de mando, etc., No se puede concebir la autoridad sin _____ es decir, sin una sanción, recompensa o castigo que acompañe al ejercicio del poder. La _____ es un corolario de la autoridad, para establecer una sanción hay primero que establecer el grado de responsabilidad.

responsabilidad

responsabilidad

20.- Disciplina es esencialmente la obediencia, asiduidad, actividad, conducta, signos exteriores de respeto, etc. -- Los modos más eficaces para establecer y mantener la _____ son los buenos jefes, normas claras y -- equitativas y las sanciones penales juiciosamente aplicadas.

disciplina

21.- El principio de la unidad de mando sugiere que un empleado no deberá de recibir órdenes de _____ (un - solo/variados) superiores.

varios

22.- La unidad de dirección consiste en que para un programa para un conjunto de operaciones que tienen un mismo objeto haya un solo jefe, por lo que para que haya unidad de mando debe haber unidad de _____.

dirección

23.- La subordinación del interés personal al interés general es uno de los grandes problemas en todo cuerpo social debido a la ignorancia, ambición, egoísmo, pereza y todas las pasiones humanas que tienden a hacer que se pierda de vista el _____ (interés general/interés particular) en provecho del _____ (interés general/interés particular)

interés general
interés particular

24.- La remuneración del personal es el precio del servicio prestado; la tasa de _____ depende de circunstancias independientes a la voluntad del patrono, principalmente depende de la carestía de la vida, la abundancia o escasez de personal, el estado general de los negocios, de la situación económica de la empresa, del valor de los agentes y del modo de retribución.

remuneración

25.- El modo de _____ suele en ocasiones ejercer una gran influencia en la marcha del negocio, lo que se busca con el modo de retribución es:

remuneración

- 1º que asegure una retribución equitativa
- 2º que fomente el celo recompensado el esfuerzo -- útil
- 3º que no conduzca a excesos de remuneración que sobrepasen el límite razonable.

26.- Los diversos modos de _____ en uso para los obreros son: por jornal, a destajo y por tareas, estos tres modos al combinarse entre sí dan lugar a importantes variantes por la introducción de primas, participación de beneficios y otras prestaciones. remuneración

27.- El problema de la centralización y descentralización consiste en encontrar la medida que dé el mejor rendimiento, al aumentar la importancia del papel de los subordinados estamos descentralizando; todo lo que disminuye la importancia de ese papel es _____ centralización

28.- La jerarquía es la serie de jefes que va de la autoridad suprema a los agentes inferiores y la vía _____ es el camino que sigue la comunicación que parte de la autoridad suprema al nivel inferior. jerárquica

29.- Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar es la fórmula del orden material, la fórmula del _____ social es un lugar para cada persona y cada persona en su lugar, para que haya un buen orden _____ se requiere del reclutamiento del personal adecuado y de una buena organización. orden social

30.- El principio de equidad consiste en el deseo de _____ que posee el personal y que hay que tomar en cuenta en su trato con él igualdad

31.- La estabilidad del personal es _____ (ventajosa/desventajosa) para la organización debido a que el personal necesita permanecer el tiempo necesario en un puesto para que pueda prestar un servicio apreciable. ventajosa

32.- Concebir un plan y asegurar su éxito es una de las más vivas satisfacciones que puede experimentar el hombre inteligente, es también uno de los más poderosos estímulos de la actividad humana. A esta posibilidad de concebir y ejecutar se le llama _____. La libertad de proponer y de ejecutar son también, cada uno por su parte iniciativa. iniciativa

33.- La armonía y la unión del personal en una asociación de personas acarrea(n) _____ (pocos/grandes) beneficios a ésta. grandes

34.- Estos catorce principios generales de la teoría administrativa de Fayol son básicos para todos los tipos de administración (sin respuesta)

UNIDAD III

LA PLANEACION

1.- LA PLANEACION

1.- La planeación proporciona, antes de iniciar la actividad, la guía y los cursos de acción requeridos para alcanzar los objetivos previamente establecidos. X

2.- Antes de comenzar la planeación a cualquier nivel deben identificarse los _____ administrativos. Un objetivo administrativo es una meta que se fija con anterioridad al inicio de las acciones. objetivos

3.- Además de ser una meta, el _____ requiere de un campo de acción definido y nos sugiere también la forma de que el dirigente oriente sus esfuerzos. objetivo

4.- Para que se pueda iniciar inteligentemente el trabajo éste deberá estar dirigido hacia un _____, propósito o meta por lo que es de suma importancia el conocer con anterioridad a la planeación, los objetivos. objetivo

5.- Cuando los _____ son conocidos o están definidos ayudan a identificar lo que debe hacerse y reducir al mínimo los olvidos y falsas interpretaciones por lo que la falta de objetivos claramente definidos _____ (facilita/dificulta) la tarea administrativa. objetivos
dificulta

6.- Así pues hemos visto que el conocer los objetivos es requisito para determinar cualquier curso de acción, por lo que es conveniente que los _____ se definan con claridad para que los comprendan todos los miembros del cuerpo social y cada una de las partes componentes principales. objetivos

7.- Una vez identificados plenamente los objetivos puede continuarse con la primera función fundamental de la administración, la _____, que es la base desde la cual se levantan las demás funciones administrativas: organización, dirección y control (fig.3-1). TAREA A TIGUER planeación

8.- Ningún administrador puede organizar, dirigir y controlar con éxito a menos que también haya planeado, de aquí la importancia de la _____ planeación

9.- La planeación es la selección y relación de hechos así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro por lo que se dice que en la _____ se lleva a cabo la toma de decisiones anticipadamente, ya que se refiere a acciones futuras.

planeación

10.- Para poder efectuar la toma de decisiones anticipadamente en la planeación se requiere de la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los _____ deseados.

objetivos

11.- La planeación es básica para alcanzar en forma más fácil y efectiva un objetivo por lo que, para el logro del _____ debe emprenderse una planeación adecuada.

objetivo

12.- Los pasos que deben seguirse en toda planeación son los siguientes:

- 1º aclaración del problema
- 2º obtener información completa sobre las actividades involucradas
- 3º análisis y clasificación de datos
- 4º formulación de las premisas de la planeación
- 5º formular los planes alternativos
- 6º elección del plan
- 7º disponer detalladamente la sucesión y dirección de operaciones
- 8º vigilar como progresa el plan propuesto

13.- El obtener una apreciación clara del problema, definirlo concisamente, o sea, tener una visión amplia de las condiciones actuales que requieren mejoría es el primer paso que debe seguirse en la _____

planeación

14.- Es esencial conocer las actividades que van a ser planeadas al igual que tener una buena información sobre las actividades involucradas y para poder realizar esto es necesario conocer todas las _____ que intervienen en la planeación.

actividades

15.- Para fijar un plan es necesario, con los datos que se tengan concernientes al problema, formular algunas presunciones sobre las cuales se basará el _____, estas premisas señalarán las circunstancias que se presupone existen o que se presentarán y en las cuales se basa y justifica el plan.

plan

16.- Generalmente hay varias formas para ejecutar el mismo trabajo y es en este paso en el que surgen los diversos _____ de los que posteriormente se elige uno solo que será el más conveniente.

planes

17.- El disponer detalladamente la sucesión y dirección de las operaciones corresponde a la aplicación del plan propuesta. Deben formularse los detalles diciendo: dónde, por conducto de quién y cuándo debe ejercitarse, lo mismo que el tiempo de aplicación del _____, es vital y deberá incluirse dentro del mismo. plan propuesto

18.- Entre las características que debe tener un plan se encuentra que debe ser sencillo y _____ (difícil/fácil) de comprender y además deberá adaptarse a las necesidades de quienes lo pondrán en práctica. fácil

19.- No debe intentarse cubrir todas las acciones con un plan exclusivo, ya que será demasiado _____ (fácil/difícil) de llevar a la práctica. difícil

20.- En el plan no deben omitirse funciones, o sea que el plan debe ser completo de manera que _____ (todos/parte de) los miembros del cuerpo social participen en él. todos

21.- En todo plan es _____ (necesario/innecesario) proporcionar una ventaja visible a cada uno de los que participan en él, para obtener una mayor cooperación. necesario

22.- El plan debe reflejar y cubrir las necesidades corrientes -- por lo que la flexibilidad es una consideración importante y la mayoría de los planes _____ (deben/no deben) tener en cuenta cambios dentro de los límites razonables. deben

23.- Desde el punto de vista administrativo, la planeación impulsa todo el proceso de trabajo en forma clara y completa. Por lo que al llevar a cabo la _____ podemos aprovechar mejor los recursos con que contamos. planeación

24.- La planeación nos ofrece al mismo tiempo una base para el control, ya que establece los puntos de partida y de terminación de las actividades y el _____ nos asegura que las actividades se ajustan a los planes. control

25.- La planeación puede llevarse a cabo en un corto o en un largo plazo, la diferencia entre la planeación a largo y a corto plazo consiste en el longitud de tiempo a que se esté realizando la _____. planeación

26.- La planeación a corto y a largo plazo deben integrarse -- ajustando la planeación a _____ plazo de manera que contribuya al logro de los objetivos a largo plazo. corto

27.- En todo tipo de planeación se impulsa a uniformar la acción y se promueve el establecimiento de normas de rendimiento para que el objetivo se alcance en el tiempo previsto, por esto se dice que la _____ es la selección y definición de políticas, procedimientos y métodos. planeación

28.- Las políticas son enunciados o conceptos que constituyen una guía para el curso de las acciones mentales y físicas de un dirigente; señalan fronteras muy amplias que permiten al _____ usar su iniciativa y su juicio en la interpretación de una norma en particular. dirigente

29.- Estos enunciados o guías que constituyen una _____ política los podemos expresar en forma verbal, escrita o implícita de manera que nos proporcione una determinada frontera fijada por ciertos límites dentro de los cuales se desenvolverá la acción administrativa. política

30.- Las buenas políticas deben ser amplias y consistentes. Amplias porque _____ (permiten/impiden) el uso del criterio y la iniciativa. permiten

31.- Se seguirá una política consistente cuando se _____ (impide/permite) la creación de otras políticas que se contradigan y por lo tanto provoquen confusión. impide

32.- Para la formulación de una _____ política hay que considerar que su uso debe ayudar al logro de los objetivos y debe formularse partiendo de hechos, no de reflexiones personales ni de decisiones oportunistas. política

33.- Una buena política debe permitir que sea interpretada por lo que no debe prescribir un procedimiento _____ (detallado/general). detallado

34.- Los pensamientos del formulador y las ideas del contenido de la política deben estar _____ (condicionados/incondicionados) por las sugerencias y reacciones de quienes serán afectados por dichas políticas, para que estas sean factibles de utilizar. condicionados

35.- Toda _____ política debe expresarse de una manera definida y precisa, para que sea completamente entendida por todos los que serán afectados. Debe evitarse la creación de políticas que sólo se emplean muy rara vez.

36.- Las políticas pueden clasificarse de diferentes maneras, una clasificación útil es la basada en las fuentes que incluyen en esta. De tal manera las políticas; externas, internas y originadas identifican a las _____ que incluyen en la creación de las mismas.

fuentes

37.- Las políticas _____ como su nombre lo indican son aquellas que se originan para hacer frente a diversos controles y solicitudes de fuerzas externas a la organización como: gobierno, sindicatos, etc.

externas

38.- Las políticas interna son aquellas que se originan _____ (fuera/dentro) de la organización y son iniciadas -- por gerentes de cualquier nivel administrativo.

dentro

39.- Por último las políticas _____ son aquellas que cobran existencia por la exigencia de un caso excepcional.

originadas

40.- Otra clasificación de políticas se basa en el nivel organizacional de los administradores afectados. De esta manera las políticas fundamentales, generales y departamentales indican el _____ organizacional de la aplicación de la política.

nivel

41.- Las políticas fundamentales son de finalidad muy generales y afectan a toda la organización, las usan principalmente los administradores de nivel _____ (superior/medio/ de primera línea).

superior

42.- La política general, la cual es más específica, típicamente se aplica a las grandes secciones de la organización pero ordinariamente no a toda ella. La usan generalmente los administradores de nivel _____ (superior/medio/de primera línea).

medio

43.- La política _____ es la más específica por naturaleza y se aplica a las actividades diarias en un nivel departamental. Es usada principalmente por administradores de primera línea.

departamental

44.- Resumiendo existen tres tipos de políticas basadas en el nivel administrativo afectado. Estas son las políticas _____ y _____

fundamentales
generales y
departamentales

45.- Existe otra clasificación de políticas que tiene como base el área de trabajo a la cual se aplica, las principales son: ven-

tas, producción, finanzas y personal, que generalmente son las principales áreas de _____ en toda organización.

trabajo

46.- Las políticas de ventas tienen que ver con decisiones - como la selección del producto que va a fabricarse, su precio, su promoción de ventas y la selección de canales de distribución. Puesto que éstas son áreas interdependientes de toma de decisiones. La coordinación de estos esfuerzos _____ (es/no es) esencial.

es

47.- Las políticas de producción incluyen decisiones como, - la de fabricar o comprar un componente, la elección del sitio de producción, la compra del equipo de producción y los inventarios que deben mantenerse. ¿Pueden formularse las políticas de producción sin tener en cuenta las políticas de ventas? _____ (sí/no).

no

48.- Las políticas financieras tienen que ver con la obtención de capital, métodos de depreciación y el uso de fondos disponibles, estas políticas _____ (podrían/no podrían) afectar directamente a todas las otras áreas de formulación de políticas.

podrían

49.- La decisión de que los solicitantes de empleo se inicien como aprendices, con base a pruebas de habilidad, es un ejemplo de una política de _____

personal

50.- Los cuatro tipos de políticas basadas en el área de trabajo que se han discutido son: _____, _____ y _____.

ventas
producción
finanzas
personal

51.- El escoger y poner en práctica un curso específico de acción de acuerdo con una política establecida corresponde - al procedimiento, así pues el describir cómo debe realizarse - una serie de tareas cuando y por quién normalmente se cansidera como un _____

procedimiento

52.- Los procedimientos dan una sucesión cronológica a las - operaciones y marcan el orden de una cadena de eventos sucesivos siempre dentro de una _____ establecida y hacia - un objetivo predeterminado.

política

53.- En comparación con las políticas los procedimientos son - _____ (más/menos) definidos y se aplican a actividades específicas para la realización de ciertas metas bien definidas.

más

54.- El método consiste en planear la forma como cada trabajador deberá ejecutar cada operación de un procedimiento. El _____ nos prescribe la forma detallada de ejecutar el trabajo.

método

55.- El _____ nos prescribe la forma para ejecutar un trabajo dado, poniendo adecuada consideración al objetivo, instalaciones disponibles y al total de gasto de tiempo, dinero y esfuerzo

método

56.- Un procedimiento es más específico que una política - porque se enumera la secuencia cronológica de pasos que deben efectuarse para alcanzar un objetivo. Por otra parte un _____ específica como se va a realizar cada paso del procedimiento y de un análisis de métodos podemos obtener la forma más sencilla y económica de ejecutar un trabajo.

método

57.- Por medio del _____ de métodos vemos que se puede lograr una mayor producción, si definimos cuidadosamente la tarea, cuando dicha tarea se ejecuta en una forma definida y dentro de un período de tiempo definido esto nos conduce a la simplificación del trabajo que es la forma más económica de usar los medios de producción.

análisis

58.- La aplicación del sentido común para encontrar la forma más económica de usar el esfuerzo humano, materiales - máquina, tiempo y espacio de manera que puedan emplearse formas más sencillas de hacer el trabajo es la _____

simplificación del trabajo

2.- TOMA DE DECISIONES

59.- La habilidad para tomar decisiones es la clave para una planeación exitosa por lo que es de suma importancia definir la _____ que consiste en una selección basada en cierto criterio de la conducta alternativa derivada de dos o más posibilidades.

toma de decisiones

60.- La selección está basada en _____ tales como ganar una mayor participación en el mercado, reducir costos, ahorrar tiempo, aumentar la producción, etc.

ciertos criterios

61.- La toma de decisiones no puede considerarse como una actividad administrativa aislada. Puesto que siempre está relacionada con un problema, dificultad o conflicto, las deci -

siones proporcionarán una respuesta al problema o a la solución del _____

conflicto

62.- Es sencillo afirmar que las alternativas son evaluadas - en términos de sus probables resultados respectivos, pero determinar sus probables _____ representa verdaderas dificultades y es necesario entonces hacer comparaciones con base a ciertos valores psicológicos, sociales, políticos, etc., y es muy probable que exista un conflicto entre estos valores

resultados

63.- Normalmente existen aspectos tanto convenientes como inconvenientes en toda alternativa, pero estos _____ en conflicto deberán reconciliarse en alguna forma satisfactoria para el administrador.

valores

64.- En general toda alternativa se encuentra dentro de ciertas restricciones fijadas. Estas _____ pueden ser la posición financiera, las limitaciones del personal, reglamentos gubernamentales, etc.

restricciones

65.- Muchas decisiones administrativas implican incertidumbres de varios grados pero por lo general no una total ignorancia, los administradores desde hace muchos años han buscado minimizar esta _____ en sus decisiones, para esto utilizan investigaciones de varias clases incluyendo: materiales, productos, procesos, mercado, etc., así como también el empleo del seguro extensivamente.

incertidumbre

66.- Otro método es tratar sistemáticamente con la incertidumbre, evaluando las probabilidades de que un evento ocurra, según se revela por la aplicación de la teoría de _____ siempre que es posible.

probabilidades

67.- La toma de decisiones consiste básicamente en varios pasos que incluyen: (1) un diagnóstico, (2) determinación de las alternativas, (3) evaluación de cada alternativa, (4) selección de la alternativa que será la decisión que se tome.

(sin respuesta)

68.- La secuencia de las actividades de la toma de decisiones es de una importancia considerable. La evaluación exitosa depende del descubrimiento previo de las _____ apropiadas, mientras que este paso a su vez depende de un cuidado _____

alternativas

diagnóstico

69.- El primer paso en la toma de decisiones es el _____ que consiste en identificar y esclarecer un problema.

diagnóstico

70.- Un diagnóstico cuidadoso depende de la definición de los objetivos organizacionales con los cuales se compara la situación presente. Esto está de acuerdo con que los objetivos son la base de la función de la _____

planeación

71.- Después de identificar los _____ organizacionales, el diagnóstico implica la identificación de los principales obstáculos que impiden que se logren.

objetivos

72.- Además de definir los _____ organizacionales e identificar los principales _____ el paso del diagnóstico en la toma de decisiones implica el señalar los factores de la situación que no pueden cambiarse.

objetivos
obstáculos

73.- El primer paso en el proceso de la toma de decisiones es el _____ y este paso es seguido por la determinación de las diversas alternativas.

diagnóstico

74.- Una vez determinadas las posibles _____ el siguiente paso consiste en la evaluación de estas alternativas que consiste en enumerar las ventajas y desventajas de cada _____

alternativas

alternativa

75.- Para evaluar las diferentes _____ podemos hacer uso de diversos métodos como son la teoría de probabilidad; investigar las diferentes repercusiones de cada alternativa, etc.

alternativas

76.- Por último el administrador tendrá que seleccionar la _____ más conveniente a los intereses de la organización teniendo en cuenta además los objetivos de ésta.

alternativa

77.- Así pues los cuatro pasos principales en la toma de decisiones son el _____ del problema, la determinación de las diversas _____, la _____ de estas alternativas propuestas y por último la _____ de la alternativa más conveniente a los intereses y objetivos de la organización.

diagnóstico
alternativas
evaluación
selección

3.- LA ADMINISTRACION CIENTIFICA

78.- Como una aplicación de la planeación dentro de la administración podemos considerar la teoría de Frederick Taylor "La administración científica". Esta forma de administración propuesta por _____ se basa en los métodos científicos.

Taylor

79.- El buscar una mayor eficiencia industrial es el objeto de la administración científica que se basa en los _____ y éstos a su vez se basan en la observación, medición, y comparación experimental.

métodos científicos

80.- Es necesario conocer perfectamente la observación y medición para posteriormente realizar la comparación experimental y estar así capacitados para poder trazar un plan de acción que nos lleve al logro de los objetivos. _____ nos dice en su teoría que además podemos ayudar al logro de estos objetivos por medio de:

Taylor

- 1º pago de salarios elevados
- 2º estandarización de las condiciones de trabajo
- 3º estandarización de los métodos de trabajo
- 4º planeación de la tarea diaria

81.- El incentivo de salarios elevados promoverá la comunidad de intereses entre los trabajadores, lo cual dará como resultado una _____ (baja/alta) eficiencia industrial.

alta

82.- Para efectuar el pago de salarios, _____ en su teoría administrativa nos recomienda usar el método de salarios diferenciales por pieza, es decir, a destajo, esto es con objeto de estimular al trabajador a que realice su trabajo más rápidamente.

Taylor

83.- En el enfoque de la administración científica se incluyen varios objetivos específicos para mejorar la eficiencia industrial uno de éstos es la estandarización de las condiciones de trabajo. La determinación de temperatura y clima, tipo de iluminación, etc., para lograr una mayor eficiencia tienen que ver con la estandarización de las _____

condiciones de trabajo

84.- La estipulación de las pausas en el trabajo de duración y frecuencia óptima es otro ejemplo de la estandarización de las condiciones de trabajo para lograr una mayor _____ industrial.

eficiencia

85.- El estudio de movimientos es la observación de todos los movimientos que se realizan en un trabajo en particular y la determinación del mejor grupo de movimientos que lleven a la mayor eficiencia. Por lo tanto el _____ es una técnica usada para alcanzar _____

estudio de movimientos

el objetivo específico de la estandarización de los métodos de trabajo.

86.- El estudio de los tiempos está relacionado con el logro de los objetivos de la tarea diaria de planeación. El determinar por medio del uso de cronómetros la producción estándar apropiada a un trabajador, puede lograrse usando la técnica del _____

estudio de
tiempos

87.- Para comprender mejor en que consiste la administración científica de Taylor vamos a compararla con la administración ordinaria y su mejor forma la de iniciativa e incentivo. Esta forma de _____ tiene como objeto conseguir la iniciativa de los trabajadores a cambio de un cierto incentivo proporcionado por el administrador.

iniciativa e
incentivo

88.- Bajo este tipo de administración de éxito dependerá casi por completo de conseguir la iniciativa del trabajador, pero el problema consiste en que el trabajador posee unos conocimientos empíricos y de estos _____ y de su habilidad dependerá el administrador por lo que su labor consistirá en que el trabajador ponga estos conocimientos y su habilidad al servicio de la organización.

conocimientos
empíricos

89.- En la administración científica la iniciativa del trabajador se consigue con uniformidad absoluta y en mayor grado que el conseguido por la forma de iniciativa e incentivo proporcionada por la administración. _____

ordinaria

90.- Para poder alcanzar uniformemente esta iniciativa del trabajador en la administración _____ el administrador asume la responsabilidad de poseer todos los conocimientos tradicionales que en el pasado han poseído los trabajadores.

científica

91.- Para que el _____ pueda poseer todos estos conocimientos necesitará clasificarlos, tabularlos y posteriormente reducirlos a reglas, leyes y fórmulas que resulten útiles a los trabajadores en su tarea cotidiana para la cual la dirección asumirá las siguientes funciones:

administrador

92.- 1º aplicar un método científico para cada elemento de trabajo del obrero. Este método _____ viene a substituir al sistema empírico.

científico

93.- 2º escoger científicamente y luego adiestrar, enseñar y formar al trabajador, mientras que anteriormente el _____ escogía su propio trabajo y se adiestraba como podía.

trabajador

94.- 3º colaborar cordialmente con los trabajadores para asegurarse de que todo trabajo se realizará de acuerdo al _____ aprobado con anterioridad.

método científico

95.- 4º hay una división casi por igual del trabajo y de la responsabilidad entre la dirección y los trabajadores, mientras que anteriormente casi todo el trabajo se cargaba en el _____

trabajador

96.- Bajo la administración científica se han logrado mejores resultados que bajo la administración _____ debido a que se ha substituido el criterio personal por un método _____, por la elección y formulación del _____, por la estrecha colaboración entre la _____ y los trabajadores de manera que juntos realizan el trabajo y comparten la responsabilidad.

ordinaria

científico
trabajador
dirección

97.- Para lograr esto es necesario en la mayoría de los casos realizar un estudio de tiempos y movimientos y para poder efectuar este estudio de _____ y _____ se requiere:

tiempos
movimientos

98.- 1º encontrar un grupo de hombres de preferencia de distinto lugar: esto debido a que en cada lugar tienen una forma distinta de efectuar un trabajo, además estos _____ deberán ser expertos en el trabajo que se esté analizando.

trabajadores

99.- 2º estudiar la serie exacta de operaciones y movimientos elementales que cada uno de los trabajadores utiliza para efectuar el _____ que se está investigando y ver o saber que instrumentos emplea.

trabajo

100.- 3º estudiar con cronómetro el tiempo exigido para hacer cada uno de los movimientos elementales y escoger luego la forma más _____ (rápida/lenta) de hacer cada parte del trabajo.

rápida

101.- 4º eliminar los movimientos inútiles, lentos y los realizados en falso, para recopilar una serie de los más rápidos y mejores así como los mejores instrumentos para poder efectuar el _____

trabajo

UNIDAD IV

LA ORGANIZACION

1.- GENERALIDADES.

1.- La organización se ocupa de reunir los recursos materiales y humanos en una forma ordenada con el fin de que puedan desarrollarse las actividades requeridas. Además de reunir dichos recursos _____ y _____ la organización se encarga de hacer que la gente trabaje unida en una forma efectiva hacia el logro de los objetivos.

materiales
humanos

2.- Para que los recursos _____ trabajen en una forma efectiva es necesario formar un modelo aceptable que nos una a los individuos en tareas interrelacionadas hacia el logro de los _____.

humanos

objetivos

3.- La organización surge del trabajo presentado por la planeación y al igual que en esta última, los objetivos son de suma importancia para la _____ porque nos ayudan a determinar:

organización

- (a) El número y tipo de actividades que deberán llevarse a cabo y su importancia relativa
- (b) El tipo de persona que incluirá y los grupos sociales que probablemente se formen.
- (c) Los factores ambientales físicos que deberán proporcionarse.
- (d) Las relaciones entre las personas.

4.- La organización es pues el establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, personas y lugares de trabajo seleccionados para que el grupo trabaje en forma efectiva. Por lo que la _____ es indispensable en toda administración ya que es el medio para lograr una acción colectiva eficaz.

organización

5.- Para poder organizar en forma inteligente y eficaz es _____ (necesario/innesario) conocer con que objetivos se forma la organización.

necesario

Los pasos a seguir en toda organización son:

- (a) conocer los objetivos
- (b) dividir el trabajo que se requiera en actividades componentes
- (c) agrupar las actividades en unidas prácticas con base en su similitud, importancia y operario

ocupacional. Los principales departamentos _____
_____ son los de producción, ventas y finanzas.

funcionales

12.- Además de la división en departamentos, basada en el _____ y la función, las actividades pueden también agruparse por producto o línea de productos.

número

13.- Una de las ventajas de la división en departamentos por producto es, que un ejecutivo de una planta o división tiene amplia autoridad sobre la fabricación, venta y servicio dado; estas plantas, por lo tanto, trabajan como unidades _____ (dependientes/independientes) dentro de una empresa que produce varios productos.

independientes

14.- La división en departamentos por territorio, es usada cuando, la localización física y geográfica sea necesaria, en general este tipo de división en departamentos por _____ se sigue donde la cercanía o las condiciones locales dan como resultado economías de operación, ya sea al producir o al vender.

territorio

15.- La división en departamentos por cliente, es usada cuando se pone énfasis en ser capaces de servir mejor a las diferentes categorías de _____ o compradores de productos de la empresa.

clientes

16.- La división en departamentos por proceso o del tipo de equipo implicado, se usa cuando un trabajo, que podría realizarse en diferentes sitios de la empresa, se realiza sin embargo en uno solo debido al tipo de _____ que es necesario usar para realizar el trabajo.

equipo o
proceso

17.- Se han mencionado seis criterios para la división en departamentos, de los cuales, el más usado en la empresa moderna es por _____ y el menos usado es por _____. Las otras divisiones en departamentos son: por _____, _____, _____ y _____.

función
número
producto, territorio
clientes y proceso

ORGANIGRAMA

18.- Un organigrama nos ayuda a visualizar las principales relaciones de una organización formal y para ello el _____ nos muestra, en forma diagramática las principales funciones y sus respectivas relaciones; los canales de autoridad formal, y la autoridad relativa de cada uno de los miembros de la administración o cargo de sus respectivas funciones.

organigrama

19.- Los organigramas pueden ser maestros o complementarios. Los maestros nos muestran toda la estructura de la organización formal y los _____ nos muestran exclusivamente a un departamento o a un componente principal y es más detallado.

complementarios

20.- Un _____ además de mostrarnos las principales funciones, sus relaciones correspondientes y sus canales de autoridad _____ nos indican la forma del cuerpo social en sus diversos grados de desarrollo.

organigrama

formal

FORMA DEL CUERPO SOCIAL EN SUS DIVERSOS GRADOS DE DESARROLLO.

21.- El cuerpo social está formado por varios niveles organizacionales, y es típico encontrar que se aplican diferentes criterios para la división en departamentos, dependiendo de los diferentes niveles _____ en la empresa. Ver fig. 4.1

organizacionales

22.- La división en departamentos: primarios, intermedios y últimos, se refiere al _____ de la organización implícita.

nivel

23.- El nivel primario es aquel que se encuentra inmediatamente después del funcionario en jefe de la organización; Los departamentos intermedios son los comprendidos abajo del nivel _____ y arriba del último nivel que constituye la base de la estructura organizacional.

primario

24.- Tanto los departamentos primarios como últimos consisten de un solo nivel organizacional, en cambio, los departamentos _____ pueden tener varios niveles organizacionales.

intermedios

25.- Cada nivel organizacional adopta la división en _____ que más convenga a los intereses de la empresa, sin importar que difiera de otros niveles organizacionales dentro de la _____

departamentos

empresa

26.- Cada nivel organizacional se puede adoptar por cualquiera de los seis criterios para la división en departamentos mencionados anteriormente que son en base al número, por función, producto, territorio, cliente y equipo de los cuales, el criterio más usado es por _____ y el menos usado es por _____

función
número

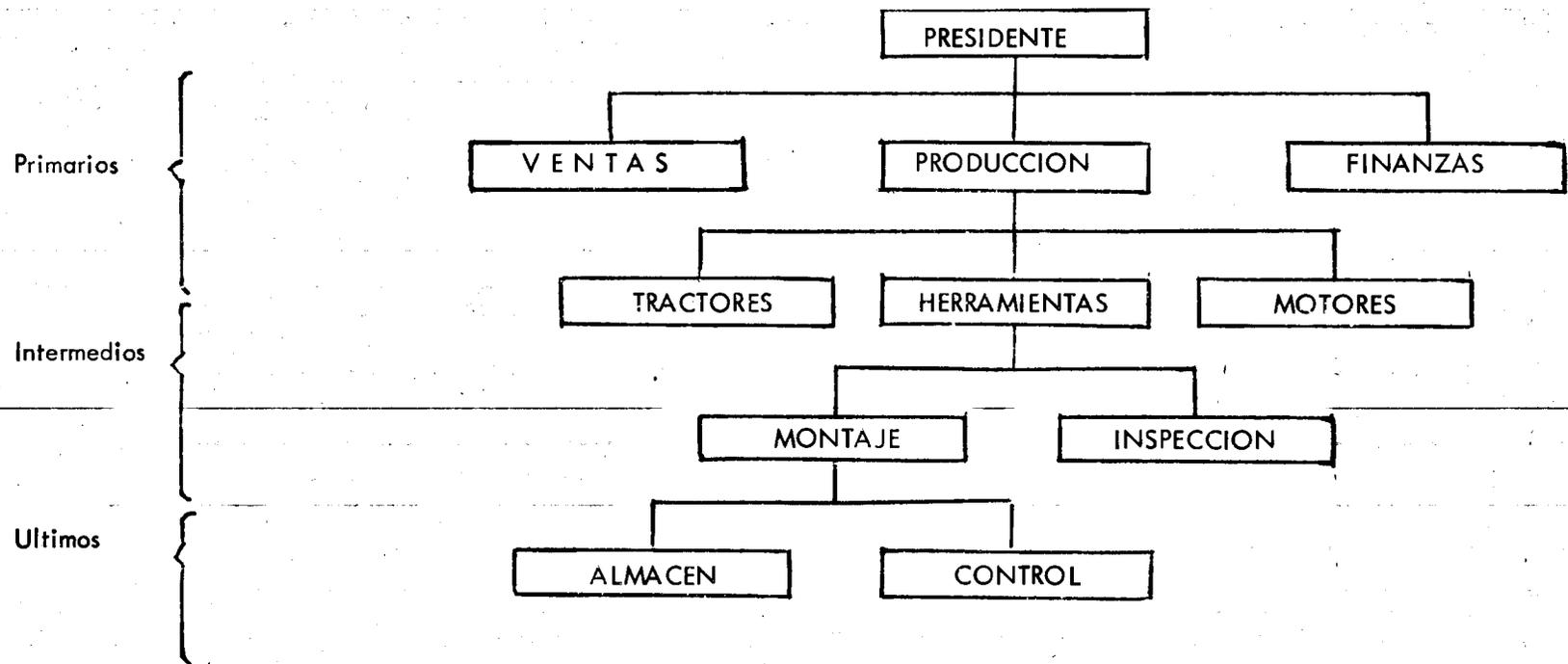


Fig 4.1

Niveles organizacionales

DESARROLLO VERTICAL Y HORIZONTAL DE LA ORGANIZACION

27.- Cuando una empresa se amplía, la estructura de su organización crece y esto puede ser vertical u horizontalmente o en ambos sentidos; cuando aumenta el número de niveles organizacionales se dice que la empresa tuvo un desarrollo vertical y cuando aumenta el número de puestos sin aumentar el número de niveles la empresa sufre un desarrollo

horizontal

28.- Al añadir niveles a la estructura organizacional, la empresa sufre un desarrollo _____. A las relaciones entre estos niveles en una organización se les denomina proceso escalar

vertical

29.- A la delegación de autoridad y a la asignación de responsabilidad en una empresa con desarrollo vertical se le llama proceso _____

escalar

30.- El proceso funcional es el que se sigue en una organización que sufre un desarrollo _____ ya que no aumenta el número de niveles organizacionales.

horizontal

31.- En una organización puede seguirse cualquier proceso ya sea el _____, o el _____ sin que cambie el número de diferentes funciones realizadas, aunque ambos procesos promueven la especialización de tareas.

escalar
funcional

32.- En un proceso escalar las líneas de comunicación son más largas ya que tienen que recorrer un _____ (mayor/menor) número de niveles organizacionales para transmitir una orden del director en jefe a la base de la estructura organizacional.

mayor

33.- En cambio, en el proceso funcional las líneas de comunicación son más _____ (largas/cortas) debido a que la comunicación recorre un número menor de niveles organizacionales que en el proceso _____

cortas

escalar

AREA DE ADMINISTRACION

34.- El conocer el número de subordinados cuyo trabajo puede ser dirigido efectivamente por un jefe, constituye el área de administración. Esta _____ depende del tipo de organización.

área de
administración

35.- Además de depender del tipo de organización el _____ depende del tipo de actividad supervisada, del tipo de personal supervisado y del nivel organizacional.

área de administración

36.- En la base de la estructura organizacional o sea en los niveles _____ donde lo que se asigna es responsabilidad para realizar tareas específicas, el área de administración es relativamente amplia, sucediendo lo contrario en los niveles superiores.

últimos

37.- Mientras más elevado sea el nivel organizacional, el área de administración es más estrecha por lo que entre más variadas sean las actividades el _____ tiende a ser más estrecha.

área de administración

38.- Las ocupaciones que son más específicas y en las cuales se trabaja independientemente, tienen un área de administración _____ (amplia/estrecha); éste es el caso de vendedores.

amplia

39.- El tipo de organización de una empresa nos ayuda a determinar el _____ apropiada debido a que la organización puede estar centralizada o descentralizada o cierto grado de ambas en cuanto a delegación de autoridad.

área de administración

CENTRALIZACION Y DESCENTRALIZACION

40.- En la organización descentralizada las decisiones de operación se dejan al más bajo nivel posible y por lo tanto, se da una mayor libertad de acción a los subordinados por lo que un administrador puede tener un número mayor de subordinados y por lo tanto el área de administración es más _____ (estrecha/amplia).

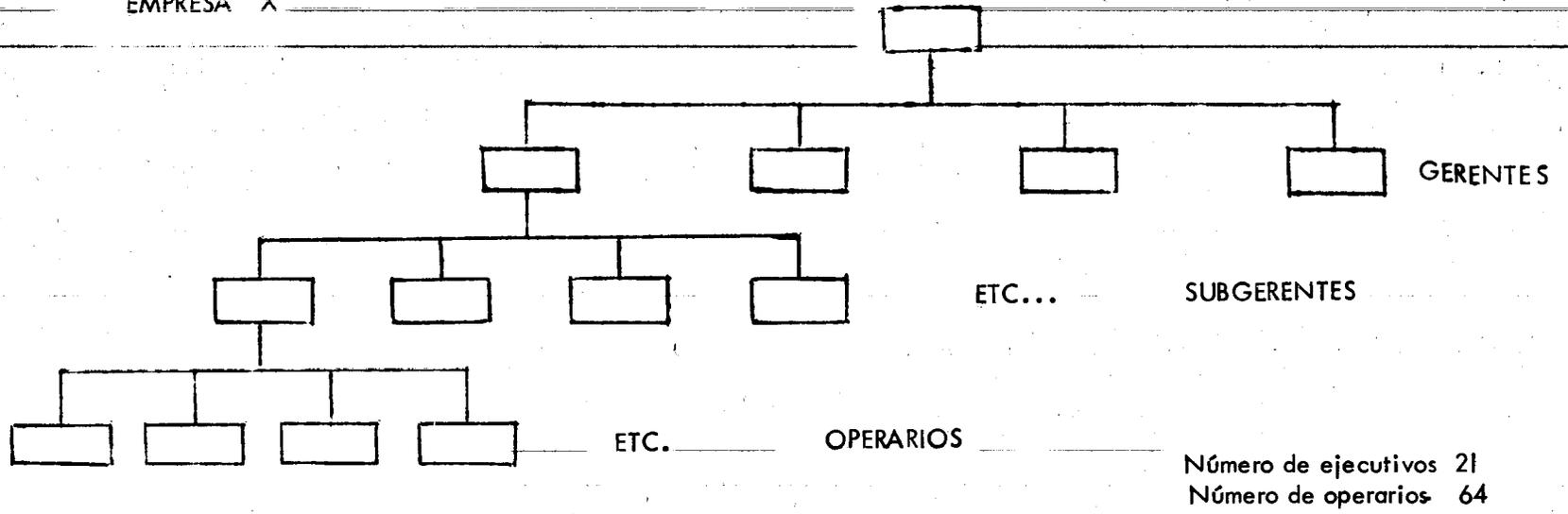
amplia

41.- En cambio en la organización centralizada la planeación detallada y general la realiza el ejecutivo superior o un pequeño grupo de administradores por lo que en este tipo de organización las decisiones se toman en los niveles superiores y por lo tanto se tiende a promover una supervisión _____ (estrecha/amplia) en cada nivel para asegurar se sigan las políticas, procedimientos y métodos establecidos. En una organización centralizada se promueve un área de administración _____ (amplia/estrecha)

estrecha

estrecha

EMPRESA X



EMPRESA Y

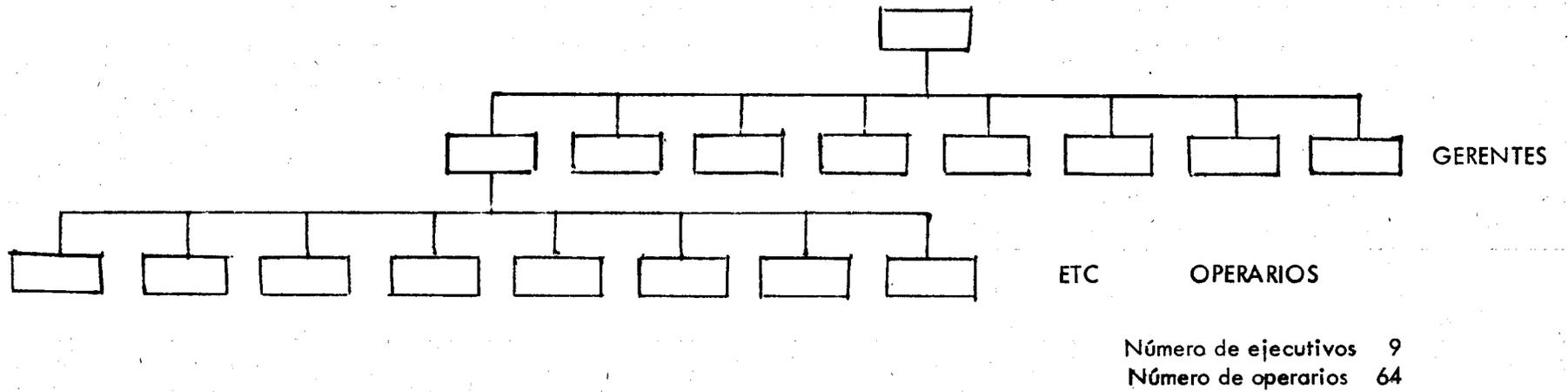


Fig. 4. 2

42.- La centralización y descentralización afecta no sólo al _____ sino también al número de administradores y al número de niveles organizacionales.

área de administración

43.- Con referencia a la figura (4.2) la empresa X tiene una estructura organizacional _____ (plana/elevada) por lo que sus líneas de comunicación son más _____ (largas/cortas), en cambio la empresa Y tiene una estructura plana y sus líneas de comunicación son más _____ (largas/cortas).

elevada

largas

cortas

44.- La organización centralizada (empresa X) da como resultado una relación más estrecha entre supervisores y subordinados y un control ejecutivo más _____ (estrecho/amplio).

estrecho

45.- En la organización descentralizada (empresa Y) debido a la oportunidad para tomar decisiones a un más _____ (alto/bajo) nivel organizacional, nos ayuda a un mayor desarrollo de ejecutivos.

bajo

46.- La administración centralizada nos da como resultado un área de administración _____ (amplia/estrecha), una estructura de organización _____ (elevada/plana), líneas de comunicación más _____ (largas/cortas) y más ejecutivos.

estrecha

elevada

largas

47.- En la administración descentralizada tenemos un área de administración más _____ (estrecha/amplia), una estructura organizacional _____ (plana/elevada) líneas de comunicación más _____ (largas/cortas) y un menor número de ejecutivos.

amplia

plana

cortas

3.- RELACIONES DE LINEA Y STAFF

AUTORIDADES DE LINEA Y AUTORIDADES DE STAFF

48.- Las actividades de staff son actividades de apoyo o ayuda a las actividades de línea que son las que directamente tienen que ver con el logro de los objetivos de la empresa. Las actividades de _____ cobran existencia para ayudar a hacer que las actividades de línea sean más efectivas.

staff

49.- La expresión de autoridad de línea se debe a que las relaciones de superior a subalterno van desde la cima de la estructura hasta el fondo de la estructura. La autoridad

de _____ es, pues característica del crecimiento vertical de la organización.

línea

50.- En una organización con crecimiento vertical, las relaciones de autoridad son entonces una línea _____ (directa/indirecta) entre el superior y subalter - nos y cada uno sabe de quien recibe informes y a quién debe informar.

directa

51.- En una organización con crecimiento vertical, las decisiones se toman con mayor facilidad, puesto que cada funcionario tiene una autoridad _____ que le da un completo dominio de su departamento o sección y sólo cuando lo cree necesario consulta a su superior inmediato

lineal

52.- En la estructura de la organización lineal, la autoridad es _____, no hay departamentos de staff o especialistas de staff y todos los gerentes están relacionados con las operaciones que ayudan directamente a lograr los objetivos declarados de la empresa y cada gerente de línea es responsable de todos los actos de su unidad administrativa.

lineal

53.- La autoridad staff se considera como las relaciones que se emplean para apoyar las relaciones de autoridad de _____, en general estas relaciones son de --- igual a igual, es decir, no hay subordinación.

línea

54.- La mayoría de las relaciones de autoridad de _____ son relaciones de autoridad de gerente a gerente. El staff es una función de apoyo destinada a ayudar a la autoridad lineal.

staff

ORGANIZACION LINEAL Y DE STAFF

55.- Cuando se hace necesario aliviar ciertas responsabilidades a los miembros administrativos con autoridad lineal es necesario formar un departamento de _____. La necesidad de ciertos especialistas de staff es reconocida.

staff

56.- El asesor legal, el investigador, así como el especialista en establecer normas de trabajo son especialistas de _____ y se incorporan a la organización principalmente para que el gerente de línea se vea libre de algunas de sus obligaciones.

staff

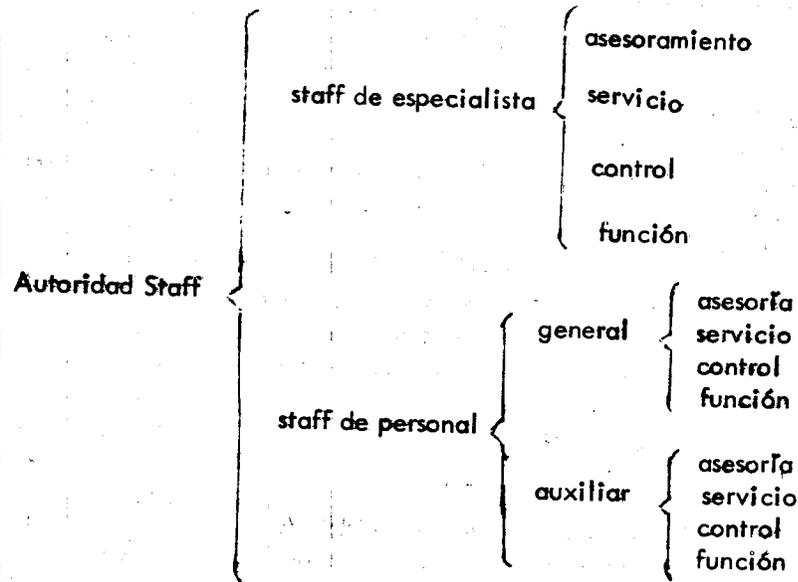
57.- Al verse libre de algunas de sus obligaciones, un gerente de _____, gracias a los especialistas - de staff, podrían concentrar sus esfuerzos en actividades ejecutivas directas de acuerdo a los objetivos de la empresa.

línea

58.- En consecuencia las actividades de línea son ajustadas dando como resultado autoridades de staff. La autoridad de línea sigue siendo el conducto para el mando o la ejecución del trabajo. Los gerentes de staff ejercen su propia autoridad de _____ para ayudar a los gerentes de línea en el cumplimiento del trabajo.

staff

TIPOS DE AUTORIDAD STAFF



59.- La autoridad de staff incluye dos categorías el staff de especialista y el _____ de personal. El staff de especialistas lo forman cuatro tipos de staff: de asesoramiento, servicio, control y función. Mientras que el staff de _____ incluye al staff general y el auxiliar.

staff

personal

STAFF DE ASESORIA

60.- Un gerente asesor de staff estudia los problemas, ofrece sugerencias y prepara planes para el uso y ayuda del gerente de línea. El trabajo del staff de _____

asesoría

puede ser aceptado, modificado o rechazado por el gerente de línea, por lo que la autoridad asesora del staff _____ (restringe/no restringe) la autoridad lineal.

no restringe

61.- Para asegurarse que el trabajo staff asesor será utilizado en ocasiones se sigue la adopción del "consejo staff obligatorio" que requiere que el gerente de _____ escuche a los gerentes de staff pero no necesariamente siga los consejos que le den.

línea

62.- La aprobación o rechazo de una solución completa que se proponga debe ser la meta del funcionario _____.

staff

STAFF DE SERVICIO

63.- Muchas unidades organizacionales de staff tienen esencialmente una relación de servicio a la línea, las unidades de _____ a la línea ejecutan éste en forma de actividades que han sido segregadas del trabajo de línea.

servicio

64.- La formación y uso de una unidad de servicio, por lo general, obliga a usarla al gerente de línea ya que de continuar ejecutando el trabajo en su unidad, sería una duplicidad innecesaria, por lo que la autoridad de línea está restringida por la existencia de la autoridad staff de _____.

servicio

65.- La formación y uso de una unidad de _____ en la organización será fomentada cuando la concentración de determinadas instalaciones para ejecutar las actividades designadas permite un funcionamiento más económico.

servicio

AUTORIDAD STAFF DE CONTROL

66.- Ciertas unidades que tienen autoridad staff ejercen un control directo o indirecto sobre las actividades de línea por lo que la autoridad de línea se ve restringida por el staff de _____.

control

67.- El gerente con autoridad staff de _____ ejerce un control objetivo, directo, sirviendo como agente de un gerente de línea, o indirecto ya sea en la interpretación de políticas, en control de procedimientos, etc.

control

68.- El gerente con autoridad staff de _____ no se limita a aconsejar, controla y por lo tanto restringe la autoridad de línea.

control

STAFF FUNCIONAL

69.- La autoridad funcional es restringida y por lo común se limita a enseñar cómo y cuándo debe realizarse una actividad determinada, como dicha autoridad sólo concierne a determinadas funciones se le llama autoridad de staff _____

funcional

70.- Este tipo de autoridad funcional sólo se emplea en circunstancias muy especiales, ya que se ejerce la autoridad de un gerente por conductos que no son los de la organización formalmente establecida por lo que puede ser conferida esta autoridad a un gerente, ya sea de línea o de _____

staff

71.- La autoridad de línea se ve restringida por este tipo de staff _____.

funcional

STAFF GENERAL

72.- El staff general forma parte del staff de _____. El staff general consiste en un grupo coordinado que actúa mediante una cabeza, proporciona al ejecutivo un grupo integrado que ayuda a llevar el trabajo administrativo.

personal

73.- Al igual que otras unidades, el staff _____ puede ser de asesoría, de servicio, (generalmente en el sentido de proporcionar información) de control y funcional mediante actividades supervisoras.

general

74.- Una de las características del staff de personal, que está formado por el staff _____ y auxiliar es que trabaja para un solo gerente, a diferencia del staff de especialistas que está incluido dentro de la organización.

general

STAFF AUXILIAR

75.- El staff auxiliar, como su nombre lo indica, surge a una llamada de auxilio de un gerente de línea y una vez terminada su labor desaparece. El staff auxiliar, al igual que el staff general, puede ser _____ y _____.

asesoría
servicio control y
funcional

4.- LA ORGANIZACION COMO UN SISTEMA SOCIAL

76.- En un organigrama se nos muestra la forma de las relaciones formales en la organización pero la organización de un negocio no se compone sólo de las relaciones _____ de autoridad. La posición que ocupa una persona dentro de la organización se influencia directamente por su status como individuo así como por el papel que se esfuerza por desempeñar dentro de la organización.

formales

77.- Además de este modelo formal de relaciones existe otro modelo informal y el administrador necesitará comprender este otro modelo _____ para dirigir las fuerzas hacia la meta de la empresa en vez de apartarla de ella.

informal

78.- El término status se refiere a la posición relativa de un individuo dentro de la empresa comparada con la de otros y en un grupo el status se asigna por consejo del grupo por lo que un individuo que vive aislado no tendrá una posición de _____

status

79.- Cuando las decisiones de ejecutivos afectan la posición relativa de sus subordinados, individual o colectivamente dentro de la empresa, crean un problema de status por lo que a menudo los problemas organizacionales son en realidad problemas de _____.

status

80.- Se puede decir en general que una decisión que acreciente el status de un grupo será _____ (rechazada/apoyada) por éste y cuando una decisión reduzca el status del grupo éste _____ (rechazará/apoyará) la decisión.

apoyada

rechazará

81.- Hay diversos factores para determinar el status de una persona, el más importante es su status escalar o nivel de jerarquía en la organización formal; este status tiene como característica principal la autoridad para dirigir las actividades de otros. Mientras que su status funcional se basa en el trabajo que desarrolla la persona o su área de actividad en la organización.

(sin respuesta)

82.- Todos los vicepresidentes de una empresa tienen el mismo status escalar, pero no todos tienen el mismo status _____ ya que en cualquier empresa siempre hay un trabajo que se considera más importante que otro.

funcional

- 83.- Un tipo de status basado en la importancia del área de trabajo de una persona en la empresa según lo juzguen los demás se le conoce como status _____ funcional
- 84.- El rango de un individuo dentro de la organización de termina su status _____ mientras que el área de trabajo que realiza determina su status _____ este tipo de status no puede representarse en un organigrama como el status _____
escalar
funcional
escalar
- 85.- Los símbolos del status se usan en todas las organizaciones como indicadores de posición relativa, estos símbolos pueden ser: el tamaño de la oficina, el tipo de escritorio, etc., y cuando faltan designaciones formales los símbolos del _____ aumentan la importancia del individuo. status
- 86.- El papel (role) de un individuo es el resultado de sus influencias formales e informales en la organización, ya que el individuo intenta estructurar su papel en ella, las influencias formales consisten principalmente en la descripción del puesto _____ que ocupa dicho individuo dentro de la organización. Las influencias informales son: la organización informal y el individuo mismo. formal
- 87.- Así pues los principales factores que incluyen en la estructuración definitiva del _____ son el individuo mismo, las expectativas de la organización formal y las expectativas de la organización informal. papel
- 88.- El conflicto del papel surge cuando se presentan dos papeles incompatibles, por lo que la naturaleza de la situación y la personalidad del individuo implicado determinan la seriedad del conflicto del _____ . papel
- 89.- El conflicto del papel puede tener su origen en cualquiera de las tres fuerzas que incluyen en la definición del papel que son: el individuo _____, las expectativas de la organización _____ y las expectativas de la organización _____ . mismo
formal
informal
- 90.- Aunque las actividades de la organización informal no están bajo el control administrativo directo, influyen directamente en el funcionamiento de la organización, porque el énfasis de la organización informal está en las personas y sus relaciones, mientras que el de la organización _____ está en los puestos dentro de la organización. formal

91.- La autoridad de la organización informal es otorgada por aquellos que siguen el liderazgo de un individuo en particular, más que por una asignación organizacional por lo que se dice que la autoridad formal proviene de arriba y la autoridad _____ proviene de abajo.

informal

92.- Todo administrador que desea realizar un cambio organizacional o de procedimiento necesita considerar las reacciones ante este cambio en la organización _____, que podrán apoyar u oponerse a este cambio si éste beneficia a sus intereses o los perjudica.

informal

93.- La organización _____ ayuda a los individuos a lograr sus objetivos, un administrador que deseé un cambio organizacional considerará las reacciones ante este cambio en el grupo informal y procurará beneficiar a este grupo _____ para que lo apoye.

informal

informal

94.- Además de ayudar a los individuos a lograr sus objetivos, las funciones de un grupo _____ son las de proporcionar satisfacción social, servir como medio de comunicación y servir como medio de control social.

informal

95.- Proporcionar satisfacción social a los miembros del grupo. Los individuos que no tienen ningún status formal en la organización _____ deben obtener un status en el grupo _____.

formal
informal

96.- La organización informal ayuda a la comunicación por medio del rumor, que se forma en canales de comunicación que están fuera del sistema formal, ya que el _____ difunde la información más rápidamente.

rumor

97.- La función del control social se efectúa cuando la presión se dirige a hacer que los miembros del grupo informal se conformen con las expectativas del grupo _____.

informal

98.- Las funciones de la organización _____ son ayudar a los individuos a lograr sus objetivos, proporcionar satisfacción social a los miembros del grupo, ayudar a la comunicación y ejercer un control social.

informal

UNIDAD V

LA DIRECCION

1.- GENERALIDADES.

1.- La Dirección es la función administrativa que consiste en hacer que todos los miembros deseen y se esfuercen por alcanzar los objetivos fijados. La promoción de los cursos de acción a seguir, en la medida que el jefe desee y por que los miembros del grupo lo desean sería uno de los fines de la _____

dirección

2.- El principio de Dirección:

Se obtienen esfuerzos directrices favorables, tratando a los empleados como seres humanos, alentando su desarrollo, deseo de superación, reconociendo el trabajo bien ejecutado y garantizando equidad.

(sin respuesta)

3.- De acuerdo al _____ el suponer que el hombre es una máquina de trabajo es un esfuerzo - (directriz/no directriz) _____

principio de dirección no directriz

4.- De la siguiente lista, marque con (1) cuando el esfuerzo sea directriz y con un (2) cuando el esfuerzo sea no directriz.

- | | | |
|--|-----|---|
| a) Inspirar al empleado | () | 1 |
| b) Promover el progreso del empleado | () | 1 |
| c) Infundir temor mediante amenazas | () | 2 |
| d) Arrear al subordinado | () | 2 |
| e) Pasar los problemas a otro | () | 2 |
| f) Instruir, indicar como se hace el trabajo | () | 1 |
| g) Echar la culpa de errores cometidos | () | 2 |
| h) Determinar la causa de malos manejos | () | 1 |
| i) Asumir responsabilidades | () | 1 |
| j) Trabajar explotando al subalterno | () | 2 |
| k) Premiar al buen empleado | () | 1 |
| l) Alentar la superación profesional | () | 1 |
| m) Consentir al amigo aunque trabaje mal | () | 2 |

5.- La Dirección de la empresa se puede llevar a cabo - con todo éxito siguiendo los esfuerzos _____ que establece el _____

directrices principio de dirección

6.- Para entender correctamente la filosofía de la Dirección y actuar de acuerdo al principio de Dirección de -

desarrollo de _____ directrices es necesario analizar y comprender los conceptos básicos del comportamiento: Motivación, liderazgo y comunicación (UNIDAD I).

esfuerzos

7.- Recordando estos conceptos, se sabe que el hacer que los miembros de la empresa se esfuercen por alcanzar los objetivos, se logra por medio de la persuasión, concepto que encuadra en el campo de la _____.

motivación

8.- El empleo de canales de entendimiento mutuo entre jefes y subordinados, así como las características de dichos canales se estudian en la _____.

comunicación

9.- La promoción de los cursos de acción a seguir y la guía de los miembros del grupo hacia el logro de objetivos es la función principal del _____.

liderazgo

10.- Resumiendo: Los esfuerzos directrices están íntimamente ligados con las Ciencias del _____ humano en las que se estudian como conceptos fundamentales: La _____, el _____ y la _____.

comportamiento

motivación
liderazgo
comunicación

2.- ANALISIS DE LA MOTIVACION, LIDERAZGO Y COMUNICACION COMO CONCEPTOS BASICOS PARA EJERCER UNA DIRECCION EFECTIVA.

1.- MOTIVACION.

11.- El hombre trabaja para satisfacer sus necesidades sean éstas físicas como: comer, vestir, tener abrigo; modales: aprender, progresar etc, es entonces función de director procurar la _____ de dichas necesidades.

satisfacción

12.- Siendo necesario trabajar para subsistir y desarrollarse la motivación juega un papel importante para lograr una mayor efectividad del empleado. El procurar que el trabajo se desarrolle con entusiasmo es función de la _____.

motivación

13.- Si el trabajo representa una pesada carga es debido a que no se realiza una _____ adecuada.

motivación

14.- Otra función de la motivación es la de tratar de conseguir que los objetivos de la empresa y los de el empleado sean los mismos. Al conseguirse la afinidad de _____ se logrará que por sí sólo el individuo trabaje con mas entusiasmo y su eficiencia sea mayor.

objetivos

ATRIBUTOS DE LA MOTIVACION.

15.- Para lograr una buena motivación son necesarios cuatro atributos: Logro, Reconocimiento, Progreso y Responsabilidad. El primer atributo el _____ es indispensable para poder alcanzar los objetivos.

logro

16.- Los objetivos deben ser entonces, retadores, pero asequibles para que sea posible su _____ entonces para hacer sentir al individuo la confianza de que todo lo puede lograr es básica la _____ adecuada.

logro

motivación

17.- La necesidad de ser humano de que los otros sepan lo que ha podido lograr se satisface con el _____ de su trabajo. Un individuo al que se le reconocen sus logros es lógico que se supere y progrese.

reconocimiento.

18.- El segundo atributo es el _____ parte del grupo mismo y no solo de los jefes, ya que esos pueden crear envidias y competencias desleales que puedan traer como consecuencia el que se susciten problemas.

reconocimiento

19.- El tercer atributo es el _____ que nace de la necesidad del individuo de desarrollar sus aptitudes y sentirse plenamente logrado. El coartar el progreso del hombre es como se vió un esfuerzo _____ e indica una mala dirección.

progreso

no directriz

20.- La automotivación del individuo cobra mayor fuerza cuando existen posibilidades de _____ La oportunidad de desarrollarse, avanzar, lograrse es la mejor _____ y mayor eficiencia.

progreso

automotivación

21.- El individuo que intrínsecamente siente el deseo de desarrollar el trabajo, no por temor a castigos, sino porque así debe ser, tiene sentido de _____. La motivación del hombre en el sentido de hacerlo más _____ es una de las labores más difíciles.

responsabilidad responsable

22.- La _____ debe partir del mismo individuo ya que imponérsela generalmente no da resultado. El hacerse responsable se adquiere no por motivación exterior, sino por _____ a medida que la experiencia le hace ver la necesidad de ser _____

responsabilidad

automotivación responsable

23.- La _____ y la _____ exterior juegan un papel importante en la satisfacción de las necesidades del individuo, que hace que trabaje con _____

automotivación motivación

más entusiasmo porque siente que es posible el _____ de sus aspiraciones.

logro

24.- Al contar con el aliento de sus jefes y compañeros se satisface la necesidad de _____ que le estimula para ascender y lograr un _____ apreciable.

responsabilidad
progreso

25.- Por último la función automotivadora que hace conciencia de que su trabajo debe realizarlo él y no otros, es aquella por la que el individuo adquiere sentido de _____

responsabilidad

2.- LIDERAZGO.

26.- El liderazgo, don de mando o capacidad para dirigir, es la relación en que una persona llamada líder influye en otras subordinados, a trabajar unidas en labores conductivas al _____ de objetivos.

logro

27.- Dos partes intervienen en el liderazgo como se puede ver, una es la persona que manda o dirige y que se le reconoce como el _____ las otras son las personas que trabajan o sea los _____

líder
subordinados

28.- Existen cinco fundamentos en los que se basa la actuación de líder. El primer _____ como se puede deducir de la definición de liderazgo o capacidad de dirección es que éste es una relación que existe entre líder y subordinados.

fundamento

29.- La dirección es una _____ y que está afectada por el líder, los subordinados y la situación existente. En esta relación es vital que el _____ se gane la confianza del grupo y que el _____ esté dispuesto a seguir al líder

relación

líder
subordinado

30.- El segundo fundamento es la capacidad del líder para ser aceptado por el grupo. Para ello es necesario que el líder se sepa ganar la _____ del _____

confianza
grupo

31.- Para lograr la _____ del líder por parte del grupo se requieren que la _____ que existe entre ellos sea buena. El estar unidos por lazos íntimos, conocer la situación y compartir la información obtenida, son indicios de que existe una gran _____ del líder.

aceptación
relación

aceptación

32.- El líder, director o jefe debe saber definir las tareas cosa que constituye el tercer fundamento. El decir al empleado que debe hacer y como hacerlo es una parte de lo que constituye la definición _____

de tareas

33.- Es lógico suponer que en trabajos estructurados de tipo mecánico la _____ de tareas debe ser (mayor/menor) _____

definición mayor

34.- El cuarto fundamento de la actuación del _____ es la definición de las acciones que mejor ayuden a lograr los objetivos. Esta definición de acciones ha seguir se realiza como ya se vió en unidades anteriores en la función _____

líder

planeación

35.- La toma de decisiones efectivas y la determinación de metas para el logro de objetivo son actividades que el líder realiza en la _____ a seguir.

definición de las acciones

36.- Por último el estilo de dirección y la situación existente dentro de la organización constituyen el quinto fundamento de la actuación del líder. Puede decirse que las amenazas y el regaño constituyen un _____ de dirección (positivo - negativo) _____

estilo negativo

37.- El _____ por otra parte varía según la _____ existente en la organización ya que lo que funciona en un caso puede no servir en otro.

estilo de dirección situación

38.- En resumen los 5 fundamentos que rigen la actuación en el liderazgo son: Que la dirección es una _____, la _____ del líder por el grupo, la definición de _____, la definición de las _____ a seguir y el _____ de dirección que depende de la organización.

relación, donde, aceptación, tareas acciones estilo

3.- COMUNICACION

39.- El éxito de la dirección administrativa está condicionada a la habilidad del jefe para comprender a otras personas y hacer que los otros lo entiendan. La comprensión y el entendimiento se logran gracias al establecimiento de una buena comunicación.

(sin respuesta)

40.- Es necesario para que exista una buena _____ que esta sea clara, precisa y no deje lugar a dudas. De acuerdo a la definición se puede decir que la comu_____

comunicación

nicación tiene que ser necesariamente (unilateral-bilateral) _____

bilateral

41.- En la comunicación humana existe una persona que transmite el mensaje llamado emisor y otra que lo recibe, el receptor. Entre ambos el que emite o _____ y el que recibe o _____ se establecen canales de flujo de información que constituyen la esencia de la _____

emisor
receptor

comunicación

42.- Una comunicación efectiva debe reunir las siguientes condiciones: Conocer bien el tema problema o comunicar, emplear los símbolos adecuados, usar ejemplos y ayudas visuales, evitar que sea alterada en su paso por los diferentes niveles de la organización.

(sin respuesta)

43.- La procuración de información y el estudio a fondo del tema a comunicar es el primer paso para lograr la comunicación _____ es decir que hay que _____ el tema o problema.

efectiva
conocer

44.- El uso de signos, caracteres, lenguaje etc., nos conduce al empleo de símbolos. Los _____ utilizados deben ser los adecuados, es decir si la comunicación es de importancia vital es mejor emplear _____ escritos y no transmitirlos verbalmente.

símbolos

símbolos

45.- El empleo de metáforas y de un lenguaje cargado de adjetivos etc., se contraponen contra la condición de _____ lo superfluo. El no dejar nada a la libre interpretación del receptor es necesario para evitar que la comunicación sea _____ en su paso por los diferentes niveles de la organización.

evitar

alterada
cambiada

46.- Por último el empleo de diagramas, cuadros sinópticos etc. tiene que ver con el uso de _____ para la mayor comprensión de la información a transmitir.

ayudas
visuales

47.- Resumiendo lo visto hasta ahora, sabemos que existen tres conceptos básicos relacionados con las Ciencias del Comportamiento, que nos ayudan a que la dirección sea más eficaz y son: _____, _____ y _____

motivación, liderazgo y comunicación.

48.- Una buena dirección requiere para poder encausar los recursos hacia el logro de objetivos de una serie de requisitos que son:

- 1.- Energía
- 2.- Serenidad
- 3.- Conocimiento de las relaciones humanas
- 4.- Objetividad
- 5.- Empatía o la comprensión del subordinado
- 6.- Motivación Personal
- 7.- Habilidad comunicativa
- 8.- Habilidad para enseñar
- 9.- Sentido Social
- 10.- Competencia técnica

(sin respuesta)

Como puede observarse la mayoría de estos requisitos ya se analizan en cuadros anteriores y el fin de repetirlos es para saber si se han comprendido en su conjunto los principios en que se basa la Dirección Administrativa.

49.- La cualidad directriz que necesita el que se tenga una gran fortaleza física y moral para enfrentarse a los problemas es la _____

energía

50.- Una parte importante del trabajo de la dirección es la de promover el desarrollo del empleado. Para ello necesita conocer su forma de pensar, sus reacciones ante diversas situaciones su capacidad de trabajo cosa que se logra por medio de un profundo conocimiento de las _____

relaciones humanas

51.- El desarrollo del empleado necesita además de la comprensión del empleado o _____. La capacidad para considerar las cosas y comprenderlas según el punto de vista del empleado es lo que constituye la cualidad de la _____.

empatía

empatía

52.- Ser ecuaníme nunca perder la cabeza y confiar en uno mismo tienen relación con el requisito número _____ que es la _____.

2

serenidad

53.- Requisito para conocer y llevar a cabo la acción requerida y que se basa en el análisis frío de los hechos, para poder descubrir las razones básicas de solicitudes, indiferencias y rechazos es la _____.

objetividad

54.- Hacerse entender y ser comprendido por todos es una facultad que requiere una gran _____. El director que inspira al subordinado porque se muestra como debe hacer las cosas, lo corrige y lo prepara para que se mejore es aquél que tiene _____.

habilidad comunicativa

habilidad para enseñar

55.- Un director que se preocupa por lograr el bienestar del subordinado y les ayuda a superar sus defectos. Es -- aquel que posee un hondo _____

sentido social

56.- El dirigir a la gente requiere de la adhesión a principios definidos y de conocimientos amplios y profundos del tema. La _____ es la cualidad que teniéndola nos garantiza el estar tratando con un conocedor de la materia.

competencia
técnica

57.- La única cualidad que nos falta por analizar la Motivación personal, merece un análisis más detallado y -- por eso se dejó al final.

(sin respuesta)

58.- Todo director para poder encauzar los esfuerzos al logro de los objetivos debe sentir el deseo intrínseco de dirigir en su propia persona. Este deseo propio es lo que constituye el Principio de la _____

motivación
personal

59.- En el director encontramos pues un caso típico de (automotivación/motivación exterior) _____, para lograr desempeñar su labor con éxito.

auto-motivación

60.- Existen cuatro factores que estimulan el deseo de _____ son: Persistencia, voluntad para trabajar, aplicación intensa del yo y entusiasmo. Siendo el entusiasmo el factor primordial ya que suple con creces algunas deficiencias en los demás factores o requisitos.

dirigir

61.- El deseo de trabajar muchas y largas horas con tal de cumplir, está relacionado con la _____ para trabajar.

voluntad

62.- Ser tenaz y no cejar en el empeño de realizar cualquier trabajo tiene que ver con la _____. El dedicarse por entero a una labor empleando todas las facultades y potencias a la mano son un ejemplo de la _____

persistencia

aplicación intensa del yo

63.- El factor fundamental de la dirección es el _____. La capacidad de transmitir el deseo de trabajar arduamente, supliendo con entrega absoluta cualquier deficiencia, es uno de los logros del trabajar con _____

entusiasmo

entusiasmo

64.- Repasando de nuevo algunos de los conceptos vertidos hasta ahora tenemos que la facultad de afrontar los problemas con tranquilidad la da la _____

serenidad

65.- El propósito de informar, estimular y persuadir utilizando los conductos adecuados constituye la base a la _____ .El

director que tiene la habilidad de saber trabajar con su gente y que logra cooperación voluntaria y responsabilidad porque ayuda a su gente, la conoce, comprende y desea su superación, es aquél que posee _____

habilidad
comunicativa

sentido
social

66.- El hecho de que el deseo de dirigir nazca de la misma persona tiene que ver con la _____ . Cuando se utilizan todas las facultades como: inteligencia, voluntad, persistencia, habilidad, etc., en el trabajo se está realizando una _____

motivación
personal

aplicación intensa del yo

67.- El ser un maestro para el empleado, mostrando como deben hacerse las cosas guiando desde el frente y no empujando. Son actividades que se realizan cuando se tiene _____

habilidad
para enseñar

68.- El atributo fundamental para el logro del éxito en la dirección, en la administración y aún en la vida lo constituye el _____ .

entusiasmo

69.- El conocimiento de las _____ como ya dijimos nos permite el conocer al subordinado, su capacidad de trabajo, ideales, inquietudes para poderlo así motivar adecuadamente y guiarlo a cumplir con los _____ de la empresa.

relaciones
humanas

objetivos

3.- LA TEORIA "X" Y LA TEORIA "Y"

70.- Hasta ahora se han visto los principios en que basan su actuación, las funciones administrativas de _____ y _____ de la administración Funcional de Fayol, así como los fundamentos de las Ciencias del _____ humano.

planeación, organización y
dirección
comportamiento

71.- Además se ha dado énfasis a que el desarrollo de la Administración se ha debido a un mayor conocimiento del _____. Surge pues la inquietud de preguntar ¿Como a través del conocimiento del hombre ha evolucionado la Administración? ¿Qué suposiciones se hicieron para lograrlo?

hombre

72.- Las respuestas se pueden encontrar en los principios de las Teoría "X y "Y", debidas a Douglas Mac Gregor. Mac Gregor después de arduos estudios sobre el comportamiento humano desarrolló lo que el llamó Teoría "Y", pero para comprenderla mejor la comparó con lo que llamó Teoría _____ cuyos principios son los que regían la Administración Tradicional.

X

73.- La Teoría _____ es aquella cuyas suposiciones, según Mac Gregor regían a la Administración tradicional de antaño. La Teoría _____ en cambio es la que nació después de los estudios realizados por el mismo Mac Gregor acerca del _____

X

Y

comportamiento humano

74.- La Teoría X aplica sus suposiciones basada en las -- consecuencias que acarrea el empleo de una Técnica Administrativa, pero no señala, ni describe la naturaleza humana. Además es tan limitativa que impide ver la posibilidad de practicar cualquiera otra _____ administrativa.

técnica

75.- Las suposiciones de la Teoría X, basadas en los principios de la administración _____ son los siguientes:

tradicional

- a.- El ser humano por su naturaleza repugna el trabajo y lo evita siempre que puede.
- b.- Las personas a consecuencia de ello deben ser obligadas a hacerlo por la fuerza por medio de castigos, amenazas etc.
- c.- El ser humano prefiere que lo dirijan, evita las responsabilidades, es poco ambiciosa y desea más que nada la seguridad.

76.- Las suposiciones de la Teoría X son (negativas/positivas). _____ Van en contra de Principios que hemos visto y sus esfuerzos son no-directrices. El obligar al trabajo con amenazas y ejerciendo medidas coercitivas va en contra del Principio de _____

negativa

dirección

77.- La Administración según la Teoría X implanta el régimen del terror y la esclavitud y establece que el hombre es incapaz de realizar nada por sí mismo. Las Ciencias del _____ humano y la experiencia han demostrado que nada es más falso que esto, ya que si el hombre fuera incapaz de realizar alguna actividad no se habrían alcanzado los niveles de progreso actuales.

comportamiento

78.- Si el hombre, por otra parte, repugna el trabajo y lo (busca/evita) _____ siempre que pueda (suposición I) - era debido a la forma como se le obligaba y así el trabajo se convertía en una pesada carga.

evita

79.- En cambio la Teoría Y abre nuevos horizontes a las personas y la estimula y motiva a realizar un trabajo fecundo y constructivo. El conocimiento del hombre y sus relaciones, de sus reacciones e inquietudes, hizo posible una nueva concepción de la _____

administración

80.- Las suposiciones de la Teoría Y son las siguientes:

1.- El desarrollo del esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego y el descanso.

2.- El control externo y la amenaza no son los únicos - medios de encauzar al hombre a trabajar.

3.- El hombre se compromete a realizar los objetivos que se fija por las compensaciones asociadas a su logro.

4.- El hombre ordinario acepta y busca nuevas responsabilidades.

5.- Es característica del hombre la de desarrollar su imaginación iniciativa y creatividad para resolver problemas.

6.- Las potencialidades del hombre se utilizan actualmente muy poco.

(sin respuesta)

81.- Como puede verse la Teoría "Y" está basada en profundos estudios psicológicos y sociológicos que dan una nueva imagen del hombre. De una a otra teoría existe una diferencia básica que es el _____ del ser humano.

conocimiento

82.- La idea de que el descanso es sólo un cambio de trabajo del rutinario al de la afición favorita complementa a la suposición _____ (número) de la Teoría Y.

uno

83.- La autodirección y el autocontrol son otros medios de impulsar al hombre a conseguir los objetivos de la empresa, que no son los de castigos y amenazas que establece la Teoría _____

X

84.- El deseo del hombre de tener un trabajo seguro que -- viene en la suposición ___ (letra) de la Teoría X, (se contrapone/no se contrapone _____ con ninguna de las suposiciones de la Teoría Y.

c
no se contrapone

85.- El utilizar al hombre como una máquina impidiéndole desarrollar sus facultades imaginativas es una idea que --

(se contrapone/no se contrapone) _____
a la suposición 5 de la teoría Y, en cambio no se contra-
pone y si confirma lo que dice la suposición (número) _____
de esta misma teoría.

se contrapone

6

86.- En resumen podríamos decir que el conjunto de ideas
en las que se basan las organizaciones tradicionales y que
parecen inadecuadas e insuficientes para utilizar al máxi-
mo las potencialidades humanas constituyen la _____
_____.

teoría X

87.- En cambio el conjunto de ideas relacionadas con las
investigaciones recientes, que podrían inspirar una mayor
motivación y una realización más efectiva de las aspira-
ciones individuales, al tiempo que de los objetivos de la
empresa constituyen las premisas básicas de la _____
_____.

teoría Y

UNIDAD VI
EL CONTROL

1.- GENERALIDADES.

1.- Control es el proceso que determina que también se está llevando a cabo una actividad valorizándola y si es necesario aplicando las medidas correctivas apropiadas, de manera que la ejecución esté de acuerdo con lo planeado.

(sin respuesta)

2.- La comparación entre lo planeado y lo ejecutado es lo que constituye la base del _____ y la determinación del estándar o patrón que es la esencia de dicha comparación, es el primer paso a seguir.

control

3.- El control es pues, un _____ que requiere de la determinación del _____, en primer lugar y después de la comparación entre el estándar planeado y el trabajo ejecutado y por último el de llevar a cabo la acción correctiva en caso necesario.

proceso
estándar

4.- La identificación de los objetivos que se realiza en la función de la _____ norma el primer paso del control que consiste en la _____ de los _____.

planeación
determinación
estándares

5.- Entonces la definición de la cantidad de trabajo a realizar en una jornada, es lo que constituye la determinación de un _____ para la valuación del desempeño del trabajador. La definición de un modelo de comportamiento o acción es lo que constituye un estándar (sí/no) _____.

estándar

sí

6.- La valorización de lo ejecutado y lo planeado, sería una etapa de la comparación entre el estándar y lo que se está realizando. En caso de que exista una diferencia entre lo _____ y lo _____ es cuando se debe tomar la _____.

planeado
ejecutado
acción correctiva

7.- Principio de Control:

Para que un _____ sea efectivo debe cubrir y regular el funcionamiento planeado. Es decir se debe buscar y lograr que la actividad se esté realizando de acuerdo con lo _____.

control

planeado

8.- Se analizarán en seguida los diferentes tipos de modelos, patrones o como los hemos llamado _____ que son más usados: Cantidad, Calidad, Uso del tiempo y Costo.

estándares

9.- La determinación del volumen medio esperado de producción, de acuerdo a la actuación de los empleados más eficientes es lo que define un estándar de _____

cantidad

10.- El especificar las sumas de dinero a gastar en la adquisición de materias primas o publicidad es lo que implica un _____

estándar de costo

11.- El establecimiento de un programa a seguir en la realización de ciertas actividades constituye la implantación de un estándar de _____

uso del tiempo

12.- Por último, el definir las tolerancias que se pueden especificar en la realización de las actividades que permiten lograr los objetivos organizacionales es lo que define un estándar de _____

calidad

13.- Para poder comparar los resultados obtenidos se cuenta con los estándares de _____, _____ y _____ que nos indican si podremos o no lograr, por ese medio, los _____ de la empresa.

cantidad, calidad, uso del tiempo, costo objetivos

14.- El establecimiento de puntos estratégicos de control nos permite el lograr una mejor _____ entre el estándar definido y lo que se está realizando. -- Cuando surgen diferencias en la comparación se dice que existe una excepción.

comparación

15.- El control administrativo es más fácil concentrando la atención sobre las excepciones o variaciones entre los planeado y lo _____ es lo que nos dice el Principio de Excepción. Se puede decir que donde el Principio de _____ es válido, debemos colocar un punto _____ de control.

ejecutado o realizado excepción estratégico

16.- Lo anterior significa que el esfuerzo control está dirigido a los lugares donde una _____ tiene lugar, es decir en el punto donde lo realizado no se conforma con el _____ o patrón definido.

excepción

estándar

17.- En los sitios de excepción es donde se debe colocar un _____ de control y donde se debe aplicar el tercer paso del proceso control, es decir la toma de la acción _____.

punto estratégico
correctiva

18.- La determinación de los sitios donde existe una _____ es básica para lograr un buen control, ya que el incluir todas las facetas de una empresa - en él, consume demasiado tiempo y esfuerzo, por lo que resulta muy costoso.

excepción

19.- El concentrar el control en _____ es-
tratégicos ahorra tiempo y esfuerzo y es una práctica muy unida al Principio de _____. Cuando al comparar estándares y funcionamiento no existe ninguna desviación o _____ el control de esa actividad pasa a segundo término y solo requiere de revisiones periódicas.

puntos

excepción

excepción

20.- En resumen: La _____ surge cuando al comparar el funcionamiento o resultados obtenidos - y los _____ existe alguna diferencia y es el sitio donde debemos establecer un _____ de control y llevar a cabo la toma de la _____ correctiva.

excepción

estándares
punto estrat-
gético
acción

DISPOSITIVOS DE CONTROL.

21.- Una vez establecidos los estándares y que se han medido y comparado éstos con los resultados para poder llevar a cabo la acción _____ se utilizan varios _____ de control que son:

correctiva
dispositivos

Presupuesto
Informes estadísticos de control
Análisis del punto no perdida-no ganancia
Reportes especiales de control
Auditoría Interna

22.- El presupuesto es el _____ de control que se utiliza con más frecuencia. Cuando el presupuesto sirve para corregir y revisar el trabajo que se está ejecutando forma parte del proceso de _____ mientras que su determinación como recurso para el logro de objetivos lo hace parte del proceso de la función _____.

dispositivo

control

planeación

23.- El presupuesto entonces es de gran importancia como dispositivo de _____ y como parte integrante del proceso de la _____. La definición del estándar costo es base común para coordinar las actividades de la empresa y forma parte del dispositivo _____

control
planeación

presupuesto

24.- El dispositivo que se basa en la determinación de los costos, es el de _____. Pero el dar importancia a la reducción de costos solamente, puede tener como consecuencia que esto afecte al estándar (cantidad/calidad/uso del tiempo) _____.

presupuesto

calidad

25.- El segundo dispositivo de control consiste en la elaboración de reportes periódicos de las actividades realizadas, con el fin de estudiar la historia de la marcha de la empresa y es lo que implican los _____.

informes estadísticos

estadísticos

26.- El hecho de que los informes de control sirvan de base para que se les compare con otros informes previos, significa que es importante que se elaboren en forma (continua/no continua) _____.

continua

27.- El análisis del punto no pérdida no ganancia es otro de los _____ que más se usa. El uso de gráficas que muestran el porcentaje de utilización de una planta contra ingresos y gastos pueden utilizarse para el análisis del punto _____.

dispositivos de control

no pérdida - no ganancia

28.- La determinación de las utilidades o perdidas de la empresa, es otro ejemplo de lo que se puede lograr al utilizar el dispositivo de _____.

análisis del punto no pérdida - no ganancia

29.- Los reportes especiales de control son el cuarto dispositivo de _____. Estos _____ son los que investigan casos particulares en un tiempo y lugar definido.

control, reportes especiales

30.- De acuerdo a lo anterior estos reportes se realizan en forma (continua/no continua) _____ y por el hecho de referirse a situaciones particulares donde se presume existe alguna desviación, constituyen una aplicación directa del Principio de _____.

no continua

excepción

31.- Cuando se realizan investigaciones periódicas, sobre actividades generales se está utilizando el dispositivo de

de control. En cambio investigaciones acerca de los procedimientos, funcionamiento de un área específica de trabajo se usan para elaborar

informes estadísticos

reportes especiales

32.- El último dispositivo de control mencionado es el de la interna. Así por ejemplo cuando la central de adiestramiento del personal revisa las operaciones de las unidades subsidiarias se está llevando a cabo una

auditoría

auditoría interna

33.- Los cinco son: presupuesto, informes estadísticos de control, análisis del punto no pérdida-no ganancia, reportes especiales de control y auditoría interna.

dispositivos de control

34.- Los dos dispositivos que tienen que ver con los análisis monetarios, costos y flujo de fondos son: y el

presupuesto; análisis del punto no pérdida-no ganancia

35.- El dispositivo que se elabora en forma no continua y que está relacionado con el Principio de Excepción es el de de control.

reportes especiales

36.- Los dispositivos que se realizan en áreas extensas y en forma más o menos periódica son: la y los de control.

auditoría interna, informes estadísticos

37.- Para que en toda empresa no se pierda la continuidad en el flujo de las actividades es necesario que se utilicen como forma de control, los antes mencionados dispositivos.

2.- SISTEMAS DE CONTROL Y CONTROL DE LA ACTUACION

HUMANA

38.- Los sistemas de control son aquellos que se utilizan para determinar si los objetivos y metas de la organización definidos en la función se están ejecu

planeación

CONSECUENCIAS DE LA APLICACION DE LOS SISTEMAS DE CONTROL.

46.- El éxito de los _____ de control se basa, en que sean aceptados por los individuos a quienes se aplica. Por desgracia los estudios del comportamiento humano han demostrado que el hombre generalmente (acepta/rechaza), _____ los sistemas de control.

sistemas

rechaza

47.- Los sistemas de control producen en el hombre un rechazo que se traduce en un incumplimiento del deber. El _____ o resistencia a dichos sistemas se debe generalmente a las siguientes causas:

rechazo

1) El control tiende a romper la imagen propia de la persona.

2) El no aceptar los objetivos de la empresa

3) La creencia de que los estándares exigidos son de demasiado altos

4) No gustarle que se asigne el control a determinados grupos de la organización.

48.- El hecho de que la mayoría de los reportes o informes de control, acusan sólo las deficiencias en la actuación de la persona, hacen que sean (aceptados/rechazados) _____ ya que tienden a _____ la imagen de la persona.

rechazados
romper

49.- Ahora suponiendo que el individuo acepta el control como un medio para corregir sus deficiencias es necesario, además, que los objetivos de los sistemas de control le hagan sentir que valen la pena.

(sin respuesta)

50.- Así otra de las razones por las que se rechazan los sistemas de control es porque existe incompatibilidad entre los _____ de la persona y los de la organización.

objetivos

51.- Si un empleado siente que lo que le están exigiendo es demasiado para sus aptitudes o habilidades, puede deberse a que los _____ son muy altos y por ello (admite/no admite) _____ que se le controle.

estándares
no admite

52.- Por ejemplo la fijación de volúmenes de venta a un vendedor basados en su desempeño anterior es más fácilmente (aceptada/rechazada) _____ que si se aplica un volumen estándar sin tener en cuenta la experiencia.

aceptada

53.- Se estableció que un individuo rechaza los _____ de control cuando no le gusta, que para tal efecto, hayan asignado a un determinado _____ Es de esperarse que un control ejercido por los mismos compañeros se (acepta/rechaza) _____ en tanto que un control proveniente de un staff de "afuera" sea -- (aceptado/rechazado) _____

Sistemas

grupo

aceptado

rechazado

54.- Se han visto hasta ahora, las razones por las que se -- _____ un sistema de control, que trae como consecuencia un incumplimiento del deber. Un individuo no cumple con su _____ ante la percepción del peligro.

rechaza

deber

55.- Cuando aquellos a quienes se aplica un sistema de control sienten que éste constituye una amenaza para -- ellos, se dice que hay _____

percepción del peligro

56.- La percepción del _____ nace -- cuando se insiste en el castigo en vez de la ayuda y del -- apoyo para alcanzar las metas y/o los _____ cuando existe falta de confianza en las relaciones entre superior y subordinado, personal staff y de línea, etc.

peligro

objetivos

57.- Las amenazas y castigos, así como la falta de confianza o comunicación entre los jefes y los _____ es lo que hace que aparezca la _____ y con ello la falta -- de _____ del deber.

subordinados

percepción

del peligro

cumplimiento

58.- Se puede concluir que los sistemas de control tienden a provocar y a acentuar la conducta que tratan de evitar que es la falta de _____. La razón de ello es que las presiones para cumplir con el deber en una atmósfera de falta de _____ en las relaciones y de castigos hacen percibir el _____

cumplimiento del

deber

confianza

peligro

59.- Desgraciadamente la ausencia del peligro no garantiza el cumplimiento del _____. El cumplimiento del deber puede lograrse con sentido de dedicación a la causa.

deber

60.- Como ya vimos el objeto de todo control es lograr la -- determinación de un _____ o patrón para evaluar el trabajo. Entonces el éxito del control consiste en la -- determinación del nivel del estándar apropiado, ni muy alto -- porque puede ser inalcanzable y por ello _____ ni tan bajo que no se logran las metas y los _____ organizacionales.

estándar

rechazados

objetivos

61.- Sin embargo la reacción favorable del individuo no -
estará determinada por la meta-objetivo en sí sino por la -
percepción que de ella tenga de acuerdo a sus sentimien -
tos, necesidades y actitudes de ahí que el estudio de las -
Ciencias del _____ humano son básicas en
la administración.

comportamiento

62.- El cumplimiento del deber, según se dijo en el cua -
dro 57, se logra con sentido de _____
a la causa y ello se logra cuando el individuo logre la --
_____ de las metas u objetivos.

dedicación

percepción

63.- Mayor será la _____ a la cau -
sa cuando más compatibles sean las _____
u _____ de la empresa con los sentimien --
tos inquietudes, aspiraciones y necesidades del hombre que
en ella trabaja.

dedicación

metas

objetivos

64.- Teniendo en mente estas ideas, se puede entrar al es -
tudio de lo que está constituyendo el sistema de control mo -
derno y que se basa en lograr una mayor _____
_____ a alcanzar las metas y objetivos de la empresa.
A este sistema se le conoce por Sistema Orgánico de con -
trol.

dedicación

65.- El sistema _____ de control viene siendo
la forma de promover una mayor _____
a la causa de la empresa basado en la idea de que imponien -
do a los demás determinados objetivos y normas atractivos -
se logra su aceptación.

orgánico

dedicación

66.- El establecimiento de los _____ y -
las _____ debe hacerse en base a una explo -
ración conjunta y abierta de la realidad. Así la exposición
y discusión de los criterios de la empresa para competir con
éxito en cualquier ocasión son la base para el _____
_____ de los objetivos y las normas.

objetivos

normas

establecimien -
to

67.- Esto puede parecer engorroso y lento, pero se basan en
la convicción de que el tiempo empleado en lograr la iden -
tificación de los objetivos, actividad propia de la función -
_____ estará compensado de sobra con el -
tiempo que se ahorrará en la solución de problemas posterio -
res.

planeación

68.- Así definidos en forma concreta y conjunta todos los ob -
jetivos, metas y normas a seguir y por haber sido determina -
dos con el concurso de todos los miembros de la empresa, te -
niendo en cuenta todos los puntos de vista y sugerencias, se -

ra (fácil/difícil) _____ poderse dedicar por entero a la causa.

fácil

69.- El sistema orgánico de control basado en lo antes expuesto tendría una aplicación (igual/muy distinta) _____ a los sistemas convencionales, ya que si se ha logrado la entera _____ al logro de los _____, lo primero, para realizar un _____ efectivo, será proporcionar ayuda a los subsistemas (departamentos) en su esfuerzo por alcanzar los niveles acordados en común.

muy distinta

dedicación
objetivos
control

70.- La función de las unidades administrativas en el sistema _____ será la de proporcionar a cada uno de los niveles de la empresa la información relativa a su funcionamiento para que pueda utilizarla a este fin.

orgánico de
control

71.- Así cada subsistema tendrá que dar cuenta de sus actividades al sistema inmediato superior, periódicamente indicando el desarrollo alcanzado, la exposición de los problemas encontrados y de los planes para resolverlo. Ello elimina la utilización de grupos especiales de control que hacen (más/caro/más barato) _____ el control.

más caro

72.- Con ello también se evita en gran parte la vigilancia directa, en el sentido estricto de la palabra, ya que el problema no consiste en obtener un cumplimiento pasivo, sino en capacitar a todas las secciones a lograr los _____ propuestos.

objetivos

73.- Así el sistema _____, motiva al empleado a ir corrigiendo sus errores y a ejercer sobre sí mismo un _____ control de sus movimientos. El auto-control es la mejor manera de responsabilizar al individuo y lograr el _____ de su deber y su mayor _____ a tratar de alcanzar los objetivos de la empresa.

orgánico de
control
auto

cumplimiento
dedicación

74.- El _____-control desarrollado en base al estudio de situaciones particulares, producto, a su vez de las necesidades e inquietudes del individuo y que se ejerce por medio de informes de subsistemas al sistema superior, a base de confianza y sinceridad es lo que constituye el _____ de control.

auto

sistema
Orgánico

UNIDAD VII

COMUNICACION ADMINISTRATIVA

1.- El éxito de un líder está condicionado por su habilidad para comprender a otras personas y hacer que otros lo entiendan y lo logra por medio de la comunicación. El medio de conocer a otras personas y de hacerse conocer es la _____

comunicación

2.- La comunicación es _____ (medio/fin) utilizado para relacionar a grupos de personas.

medio

3.- La comunicación es un proceso por el cual transmitimos información y recibimos una respuesta, es un proceso conjunto, bilateral, en que se _____ información y se _____ una respuesta.

transmite
recibe

4.- Toda comunicación busca producir un cambio de conducta en los individuos hacia los cuales va dirigida. Si el cambio de conducta es el deseado, se ha tenido una comunicación _____ (exitosa/errónea); si el cambio de conducta no es el deseado, la comunicación es _____ (exitosa/errónea); decimos que no ha habido comunicación cuando no se produce un _____.

exitosa

errónea
cambio de
conducta

5.- Según el cambio de conducta logrado, la comunicación puede ser _____ o _____. Es errónea si el _____ de _____ no es el deseado, en el caso contrario se tiene una comunicación exitosa.

exitosa

errónea
cambio
conducta

6.- La comunicación es un proceso _____ en que se transfiere información y se recibe una respuesta, por lo que intervienen un emisor y un receptor.

conjunto o bilateral

7.- Existe un _____ que mediante un estímulo intenta influenciar al receptor, el emisor interpreta el estímulo o hecho recibido y se expresa hablando, gesticulando, escribiendo o de otros modos. El _____ percibe el mensaje, lo interpreta y reacciona a él con expresiones.

emisor

receptor

8.- El _____ transmite una información y por medio de la respuesta sabemos si el receptor la ha comprendido.

emisor

9.- Mediante la retrotransmisión sabemos el efecto de la información en el receptor. El individuo hacia el que se dirigió el mensaje revela el efecto de éste mediante la _____

retrotransmisión

10.- Al efectuarse la comunicación bilateral sabemos si el efecto del mensaje fue el deseado, teniéndose una comunicación _____; o no fue el deseado - teniéndose una comunicación _____.

exitosa
errónea

bilateral

11.- El proceso de la comunicación es _____ ya que intervienen dos individuos, el emisor y el receptor, unidos por un mensaje y la comprensión de él, transmitido por un medio llamado canal. Emisor, receptor, mensaje y canal son los cuatro elementos básicos del proceso de la _____.

comunicación

12.- El proceso de la comunicación está formado por cuatro elementos: dos individuos, el _____ y el _____, una información que hemos llamado _____ y un medio de transmisión llamado _____.

emisor
receptor
mensaje
canal

13.- El originador de la comunicación es el _____, que está dotado de los siguientes factores: habilidades comunicativas, actitudes y nivel de conocimientos.

emisor

14.- Hablar, escribir, pintar, dibujar y gesticular son habilidades _____.

comunicativas

15.- El _____ fracasa en lograr una comunicación exitosa si no tiene la habilidad para expresar su mensaje de manera clara y precisa.

emisor

16.- La actitud es la disposición o estado de ánimo del emisor. La _____ del emisor hacia sí mismo debe ser de seguridad, estar convencido del mensaje y debe identificarse con el receptor.

actitud

17.- Hemos descrito dos factores de los que está dotado el emisor: las _____ y las _____. De las siguientes cualidades las _____ son habilidades comunicativas y las _____ son actitudes:

habilidades
comunicativas
actitudes
1, 4
2, 3

- 1) Facilidad para dibujar
- 2) Confianza hacia el receptor
- 3) Seguridad de conocer la situación

4) Facilidad de palabra

18.- Una _____ (habilidad comunicativa/actitud) de confianza y aprecio del emisor frente al receptor logra una mejor aceptación del mensaje.

actitud

19.- El último de los factores del emisor es su nivel de conocimientos. No se puede comunicar un material que no se entiende. El _____ de _____ del emisor debe permitirle comprender el mensaje que va a transmitir.

nivel
conocimientos

20.- Así los tres factores que se conjugan en el emisor son: habilidades _____, _____ y _____ de _____.

comunicativas
actitudes
nivel, conocimientos

21.- El receptor es el elemento más importante del proceso de la _____ ya que a él va dirigido el mensaje que debe producirle un cambio de conducta.

comunicación

22.- El receptor está dotado por los mismos factores que el emisor: Habilidades _____, _____ y _____ de _____.

comunicativas
actitudes
nivel
conocimientos

23.- Para que el receptor pueda comprender el mensaje que el emisor transmite, requiere de ciertas habilidades, como leer y escuchar, que hemos llamado _____, de actitudes y tener un nivel de _____.

habilidades
comunicativas
conocimientos

24.- El emisor transmite un mensaje al receptor, el _____ que se va a transmitir está formado por un conjunto de símbolos estructurados de tal manera que tengan significado común tanto para el emisor como para el _____.

mensaje

receptor

25.- Los _____ más comunes son las palabras. Las palabras dan fuerza o debilidad a la comunicación. Existen _____ de sentido ambiguo que dificultan el éxito de la comunicación.

símbolos

palabras

26.- Existen dos tipos de palabras: abstractas y concretas. Las palabras _____ (abstractas/concretas) son las que se prestan a mayor dificultad en el conocimiento de su significado ya que expresan un concepto mientras que las palabras _____ representan un objeto con realidad física.

abstractas

concretas

27.- De las siguientes palabras, las número _____ son abstractas y las _____ son concretas :

3, 4, 5, 6
1, 2

- 1) escritorio
- 2) papel
- 3) contrato
- 4) lealtad
- 5) utilidad
- 6) belleza

28.- Las palabras abstractas pueden ser connotativas o denotativas, las connotativas expresan sentimientos o aspectos de experiencia personal, las denotativas se relacionan con factores fuera del individuo. Así las palabras: temor, valor y miedo son _____ mientras que: administración y autoridad son _____.

connotativas
denotativas

29.- De las palabras enumeradas en el cuadro 27, las número _____ son abstractas denotativas y las _____ son abstractas connotativas.

3, 5
4, 6

30.- A las palabras abstractas que se refieren a eventos del exterior se les denomina _____ y a las de experiencia interior se les llama _____.

denotativas
connotativas

31.- Hemos dicho que los símbolos más comunes para transmitir un mensaje son las palabras y éstas las hemos clasificado en _____ y abstractas y éstas últimas en _____ y _____.

concretas
connotativas
denotativas

32.- Un mensaje debe contar con un alto número de palabras concretas, su entendimiento es difícil si tiene muchas palabras _____, llegándose a la mayor dificultad si se presenta un alto contenido de palabras _____.

abstractas
connotativas

33.- Al usar palabras abstractas debe darse un marco de referencia o contexto para permitir la mejor comprensión del mensaje. El significado que desea darle el emisor a un mensaje en que se presentan palabras abstractas es el mis-

mo que le atribuye el receptor si se le da un _____
de _____ o contexto.

marco
referencia

34.- De los cuatro elementos básicos de la comunicación-
ya hemos hecho mención de el _____
el _____ y el _____ quedándonos -
por comentar el canal.

emisor
receptor
mensaje

35.- El canal es el medio por el que el emisor transmite el
mensaje y el receptor da su respuesta. El _____
se refiere al mecanismo de unión entre emisor y receptor.
En esta acepción consideramos como canales a los cinco -
sentidos.

canal

36.- El mecanismo verbal o habilidad para hablar del emi-
sor, corresponde al mecanismo auditivo o habilidad para es-
cuchar del _____. Por tanto existe un _____
_____ que une a emisor y receptor.

receptor
canal

37.- Otra acepción de la palabra canal es el de vehículos
de transporte. Así al hablar de los medios públicos de co-
municación podemos considerarlos como _____
aunque pueden ser estudiados como un sistema de comunica-
ción integral.

canales

38.- El ruido es toda interferencia que disminuye o nulifica
la efectividad de una comunicación. Se puede presentar en
cualquiera de los cuatro elementos del proceso de la comuni-
cación: emisor, receptor, _____ o en el _____.

mensaje
canal

39.- Si el emisor no tiene el nivel de conocimientos para -
transmitir su mensaje, decimos que hay _____.
En los medios públicos de comunicación si la imagen de te-
levisión es deficiente se ha presentado _____.

ruido
ruido

40.- El significado del mensaje se deforma si existe ruido,
por tanto la fidelidad de aquél disminuye. Ruido y fideli-
dad son _____ (Directamente/inversamente)
proporcionales, a mayor ruido _____ fidelidad y
viceversa.

inversamente
menor

41.- A nivel organizacional, al sistema de canales entre --
los centros de toma de decisiones se les llama redes de comu-
nicación. Una red de comunicación está formada por siste --
ma de _____ y centros de _____
de _____. La retrotransmisión permite el con-
trol de los centros de toma de decisiones.

canales
toma
decisiones

42.- Un circuito de comunicación es el que implica a dos personas que son _____ y _____, un flujo de información y un flujo de retrotransmisión.

emisor
receptor

43.- Para lograr una comunicación efectiva, el emisor debe tener en cuenta los cuatro elementos básicos de la _____, emisor, receptor, mensaje y canal además la interferencia o _____.

comunicación
ruido

44.- Consideraciones principales para lograr una comunicación exitosa:

- 1) Conocer el objetivo del mensaje
- 2) Conocer al receptor
- 3) Usar los símbolos adecuados en el mensaje - (sin respuesta)
- 4) Emplear el canal adecuado
- 5) Prever la posibilidad de alteración del mensaje

45.- El emisor debe conocer sus propios objetivos al comunicarse, debe especificar claramente la finalidad del _____ y ser consciente de lo que espera de él

mensaje

46.- El emisor debe conocer al receptor y los factores que lo afectan: habilidades _____, actitudes y nivel de _____. Para conocer el comportamiento del receptor puede estudiar su _____ en situaciones anteriores, tomando en cuenta que las personas cambian.

comunicativas
conocimientos
comportamiento

47.- No debe estereotiparse al receptor; o sea no debe clasificársele en una categoría basándose en sus características personales. El _____ dificulta la comunicación al negar la retrotransmisión.

estereotipar

48.- Se han comentado dos consideraciones para lograr una comunicación efectiva: conocer los _____ del mensaje y conocer al _____. En cuanto a los símbolos del mensaje, el emisor debe emplear aquellos que sean comprendidos por el receptor.

objetivos
receptor

49.- Los _____ del mensaje deben permitir que el significado sea común tanto para el emisor como para el receptor. Las imágenes ayudan a transmitir las ideas difíciles de expresar con palabras, deben emplearse ejemplos y ayudas visuales al transmitir un _____.

símbolos
mensaje

da una _____ tiene la obligación de ver-
que se cumpla. La oración anterior constituye una _____

orden

regla

57.- En las instrucciones se da la información de la ma-
nera satisfactoria y recomendable de efectuar una labor.
Todas las máquinas, para informar de su correcta opera-
ción traen _____.

instrucciones

58.- Las reglas, órdenes e instrucciones forman parte de -
la comunicación _____.

descendente

59.- La comunicación de un nivel _____ a-
un nivel _____ es ascendente. La comunica-
ción ascendente está formada por los informes. El reporte
que se entrega de la actividad de los empleados constitu-
ye un _____.

inferior
superior

informe

MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACION.

60.- Los medios masivos de comunicación favorecen los -
cambios sociales, la revolución de las costumbres y modos
de vida que imperan en la actualidad se han visto influen-
ciados por los _____ de-
_____.

medios
masivos
comunicación

61.- Según Lazarsfeld y Katz, aunque los _____
de _____ tienen una gran-
influencia, se menosprecia la que tienen la comunicación-
personal principalmente la relación líder grupo y las carac-
terísticas personales de cada individuo.

medios
masivos
comunicación

62.- Según McLuhan, existen dos tipos de medios, los --
fríos y los calientes. Un medio frío o indefinido exige del
receptor mayor participación. La televisión exige que el-
espectador complete los datos que la imagen no le propor-
ciona, los espectadores requieren
(mayor/menor) participación, por lo que decimos que la te-
levisión es un medio _____.

mayor

frío

63.- Los medios fríos favorecen una _____ (ma-
yor/menor) comunicación entre los miembros de una socie-
dad.

mayor

64.- Los medios cálidos exigen menor participación del au-
ditorio y favorecen una _____ (mayor/menor)
individualización y aislamiento.

mayor

65.- Esta teoría es debida a _____ (McLuhan/La
zarsfeld y Katz) que considera que existen dos tipos de
medios : Los _____ y los _____
El mensaje transmitido por los medios no es tan importan
te como el medio que los transmite.

McLuhan

fríos
calientes

66.- Los principales medios _____ de _____
son: prensa, radios, cine y televisión.

masivos
comunicación

67.- La palabra escrita, a través del medio masivo llama
do _____, es recomendable para in
formaciones teóricas con un alto grado de abstracción. La
_____ debe proporcionar el mensaje en fo r
ma clara y precisa, haciendo uso de diagramas, dibujos y
fotografías.

prensa

prensa

68.- La radio permite transmitir simultáneamente desde lu
gares lejanos. Permite un _____ (alto/bajo)
grado de retención de la información expuesta al excluir
el canal visual.

bajo

69.- El cine ofrece una gran cantidad de datos con mu
chos recursos: dibujos, diagramas, música, palabra habla
da, a través de los canales _____.

visual
auditivo

70.- La televisión al igual que el cine, posee muchos
_____ que al igual que la radio posee las ca
racterísticas de _____ y posibilidades de
lo imprevisito. Es de gran utilidad en la enseñanza; refor
zada con material impreso, charlas diálogos.

recursos
simultaneidad

71.- Resumiendo, la prensa es recomendable en informa
ciones teóricas, el _____ cuenta con muchos re
cursos, la _____ se caracteriza por la simulta
neidad y la _____ es un auxiliar nota
ble en la enseñanza al poder integrar las características
de los otros medios masivos de comunicación: prensa, cine
y radio.

cine
radio
televisión

UNIDAD VIII

LA MOTIVACION

- 1.- El comportamiento de un individuo está guiado a satisfacer sus necesidades. Se dice que motivo es la causa o razón que mueve a un individuo a actuar. (sin respuesta)
- 2.- Los motivos residen dentro del individuo, las metas están en el ambiente. El individuo trata de llegar a una meta si con ello satisface sus necesidades
- 3.- El individuo tiende a satisfacer sus necesidades
- 4.- Una persona está motivada si tiene una causa o razón para actuar o sea, si tiene un motivo
- 5.- Para cumplir con su función el líder debe tener por meta el éxito y el progreso y es necesario que esté motivado por un fuerte deseo y entusiasmo para lograr su objetivo, sin importar los obstáculos.
- 6.- Los miembros de un grupo tienen necesidades individuales que deben ser satisfechas y en el líder está el poner barreras o permitir la satisfacción de estas necesidades
- 7.- El líder debe esforzarse en integrar los recursos del potencial humano de su grupo, conociendo y satisfaciendo las necesidades de los individuos y del grupo. Con ello obtendrá la cooperación del grupo para el logro de la meta organizacional.
- 8.- El líder, con la meta previamente fijada, gana la cooperación del grupo hacia el logro de la meta mediante el conocimiento del elemento humano.
- 9.- Dado que los motivos se encuentran dentro de la persona (dentro de la persona/en el ambiente), recurriremos a las metas observables para clasificar los motivos. Existen tres categorías básicas de motivos: físicos, sociales e ideológicos.
- 10.- Los motivos relacionados con las necesidades físicas corresponden a la categoría de motivos físicos

11.- Los motivos físicos son más importantes para las personas de ingresos _____ (altos/bajos). Los incentivos monetarios _____ (forman parte/no forman parte) de los motivos físicos.

bajos
forman parte

12.- Trabajar en un local bien iluminado es un motivo físico ya que se relaciona con una necesidad _____

física

13.- Son _____ sociales a aquellas cuya satisfacción depende del contacto con otras personas. El estudio de las relaciones humanas demostró que además de los incentivos físicos deben proporcionarse incentivos _____

necesidades

sociales

14.- Mientras más _____ (alto/bajo) es el status de una persona, requiere mayor satisfacción de necesidades sociales.

alto

15.- Las necesidades de reconocimiento y prestigio son necesidades _____.

sociales

16.- La satisfacción de necesidades ideológicas está motivada por la tabla de valores personales. La satisfacción de necesidades _____ no es ni física ni social.

ideológicas

17.- Dentro de los motivos _____ tenemos la satisfacción personal de realizar un trabajo útil, ya que su realización no depende de necesidades _____ ni _____.

ideológicos

físicas
sociales

18.- El nivel de satisfacción es la diferencia entre la satisfacción a que se aspira y la satisfacción percibida. Cuando la satisfacción percibida es _____ (mayor/menor) a la que aspira, la persona trabajará para alcanzar metas que lo acerquen a la satisfacción deseada.

menor

19.- Se mencionaron tres categorías de motivos: _____, _____ e _____ que fueron clasificados según las metas observables, ya que los motivos se encuentran dentro de las personas. Otros autores, como Maslow, dan diferentes clasificaciones de los motivos.

físicos
sociales
ideológicos

20.- ¿Qué necesidades satisfacen las siguientes condiciones de trabajo?

- 1) Clima artificial _____
- 2) Oportunidad de obtener un puesto importante _____

físicas
sociales

- 3) Cafetería que sirva buena comida _____
- 4) Libertad para exponer opiniones _____
- 5) Oportunidad de desarrollar su capacidad _____
- 6) Un supervisor amistoso _____

físicas

ideológicas

ideológicas
sociales

21.- Los individuos tienen _____ y _____ distintos, sin embargo algunas - de las metas observables más importantes son:

motivos

necesidades

- 1) Seguridad en el trabajo
- 2) Protección de peligros
- 3) Condiciones de trabajo agradables
- 4) Desempeño de un trabajo útil
- 5) Ejecutar bien el trabajo
- 6) Ser aceptado como miembro en un grupo
- 7) Trabajo interesante que ejecutar
- 8) Reconocimiento y Prestigio
- 9) Realización del propio potencial
- 10) Horas razonables y una paga justa

22.- La importancia de cada una de las anteriores _____ se debe primordialmente a las características personales: personalidad, antecedentes, convicciones.

metas

23.- La lista de metas observables enumeradas en el cuadro-21 contiene objetivos relacionados con las tres categorías de motivos. Indique cuáles(números corresponden a cada una de las categorías:

Físicos _____
Sociales _____
Ideológicos _____

1, 2, 3, 10
6, 8
4, 5, 7, 9

MOTIVACION MULTIPLE Y CONFLICTO DE MOTIVOS

24.- Al percibir una meta no nos impulsa un sólo motivo sino que varios están involucrados, por ello decimos que los motivos _____ (se dan/no se dan) aislados.

no se dan

25.- Así un empleado puede tener por meta el obtener un aumento de sueldo y pudiera pensarse que su motivo es físico; sin embargo puede desear el dinero por varios motivos: si lo desea para comprar artículos indispensables para el hogar, se

consideraría como motivo _____, pero sería un motivo _____ si lo deseara para costear los estudios de sus hijos, o sería un motivo _____ si adquiriera un traje elegante para lucirse en las cenas del club.

físico
ideológico
social

26.- Inclusive puede suceder que una persona no conozca el motivo de su comportamiento, diríamos que se trata de un motivo _____ (consciente/inconsciente). Un señor puede comprarse un coche nuevo, su motivo consciente sería el tener un medio de transporte aunque su motivo _____ sería el presumir a sus amigos. El motivo inconsciente "presumir a sus amigos el coche nuevo", pertenece a la categoría de motivos sociales.

inconsciente

inconsciente

27.- En otros casos puede suceder que se presenten motivos incompatibles y se tenga que elegir entre los objetivos o metas disponibles. Se presentan situaciones de conflicto cuando _____ actúan simultáneamente.

motivos
incompatibles

28.- Existen tres situaciones de conflicto en las que se involucran dos motivos: acercamiento-acercamiento, acercamiento-rechazo y rechazo-rechazo, que se presentan cuando motivos incompatibles actúan _____ (aisladamente/simultáneamente).

simultáneamente

29.- Cuando dos alternativas son agradables y hay que escoger una de ellas se presenta la situación de _____ : acercamiento-acercamiento. Al satisfacer una de las situaciones se deja la otra _____ (satisfecha/insatisfecha).

conflicto

insatisfecha

30.- En la situación de conflicto: acercamiento-acercamiento, se presentan dos alternativas _____ (agradables/desagradables) e involucran dos motivos uno satisfecho y otro insatisfecho.

agradables

31.- En la situación acercamiento-rechazo existe una sola meta en la cual hay un motivo deseado y uno no deseado, dos motivos _____ (compatibles/incompatibles) actúan simultáneamente.

incompatibles

32.- La situación de conflicto _____ presenta dos motivos y una sola meta.

acercamiento
rechazo

33.- Se han comentado las situaciones de conflictos _____
_____, faltando por explicar la situación
de conflicto: rechazo-rechazo.

acercamiento
acercamiento
acercamiento
rechazo

34.- Se presenta la situación de conflicto rechazo-rechazo
cuando existen dos únicas alternativas y ambas son
.....(agradables/desagradables). En este caso el
individuo trata de escapar de la situación ya sea física o --
psicológicamente.

desagradable

35.- En las siguientes circunstancias, indique que tipo de -
situación de conflicto se presenta:

- 1) Una persona necesita urgentemente dinero y le ofrecen la cantidad requerida pero a un interés muy alto _____.
- 2) A un condenado a muerte se le permite escoger entre morir ahorcado o electrocutado. _____.
- 3) Un individuo necesita ir a Europa, le da miedo viajar en avión y al viajar en barco se marea. _____.
- 4) A un estudiante le ofrecen un buen trabajo y - una beca para especializarse simultáneamente. _____.

acercamiento
rechazo

rechazo
rechazo

rechazo
rechazo

acercamiento
acercamiento

MOTIVACION Y PRODUCTIVIDAD.

36.- La causa o razón de un comportamiento es un _____
_____. Motivar consiste en proporcionar motivos al
individuo. En una empresa, motivar es poner a disposición
del personal todos aquellos medios o incentivos que puedan
hacer de él un buen colaborador.

motivo

37.- El proporcionar los medios o _____ llevan
a una actitud positiva en el empleado al permitirle satisfacer
sus necesidades personales.

incentivos

38.- Se supuso en un principio que la actitud _____
llevaba a una mayor productividad, pero puede suceder que
un empleado tenga la facilidad de satisfacer sus necesidades
personales, teniendo por ello una actitud _____
independientemente de lograr las metas organizacionales, -
llegando a una baja _____.

positiva

positiva

productividad

39.- El líder debe lograr que las metas organizacionales y las metas personales sean(diferentes/las mismas) para que al lograr una actitud positiva aumente la productividad.

las mismas

40.- La motivación positiva es debido al proporcionamiento de incentivos, la negativa es debida a la amenaza de disminuir la satisfacción de motivos. El castigo es una motivación

negativa

41.- Principio de Ejecución:

Normalmente se obtienen esfuerzos de ejecución favorables tratando a los empleados como seres humanos, alentando su crecimiento y desarrollo, in buyéndoles el deseo a superarse, reconociendo el trabajo in bien ejecutado y garantizándoles equidad. Este principio in nos indica los incentivos que hacen que el empleado se esfuerce, estas recomendaciones constituyen una motivación.....(positiva/negativa) y son las bases de la teoría Y.

positiva

42.- La motivación tiene cuatro atributos esenciales: el logro, el reconocimiento, el progreso y la responsabilidad. Lograr es conseguir u obtener un objetivo. Para que el individuo sienta que su labor tiene significado deben existir in accesibles que le permitan tener la satisfacción del logro.

objetivos o metas

43.- La motivación (Es exitosa/no es exitosa) si se fijan metas difíciles de alcanzar. El fijar metas in fáciles de alcanzar está contra el primer atributo de la motivación.: el

no es exitosa

44.- El reconocimiento es distinguir de entre las demás a una persona que ha logrado un objetivo. Al individuo le gusta que se le reconozca el in de un objetivo. Este atributo es más efectivo cuando el reconocimiento proviene del mismo grupo.

logro

logro

45.-El in viene inmediatamente después de que se ha logrado un objetivo.

reconocimiento

46.- Además de los anteriores atributos de la motivación: el in y el in, la motivación debe permitir el progreso personal, debe dar la oportunidad de desarrollarse.

logro

reconocimiento

47.- La motivación que facilita el perfeccionamiento del empleado, está permitiendo el _____ personal. El empleado desea progresar no sólo en su situación física, - sino también en la social e ideológica.

progreso

48.- La confianza en su propio trabajo es una necesidad - del empleado y se logra permitiéndoles tomar decisiones. Al tomar decisiones se adquieren responsabilidades. Una - buena motivación debe(permitir/negar) la responsabilidad del individuo al tomar decisiones.

permitir

49.- Al empleado(debe/no debe) dársele libertad para emprender acciones que ofrezcan oportuni-
dades de triunfo o fracaso. El empleado considera que darle responsabilidad es una muestra de confianza de otros hacia sus propias decisiones.

debe

50.- Los cuatro atributos: el logro, el reconocimiento, el _____ y la _____ son esencia-
les para lograr una buena motivación.

progreso
responsabilidad

51.- Para que el líder proporcione los incentivos que permi-
tan la satisfacción de las _____ del empleado, es necesario que conozca a sus empleados y que tenga en cuen-
ta que sus motivos son dinámicos.

necesidades

52.- El empleado que llega a una empresa tratando de hacer un buen trabajo puede encontrar obstáculos o antimotivadores. Las decisiones rígidas de acuerdo con el reglamento, el excesivo control, el otorgar prestigio simbólico y no real, el incumplimiento de promesas y la discriminación son algunos - -
_____.

antimotivadores

53.- Por el contrario, uno de los principales _____ es la compensación. La compensación es un estímulo de propósitos múltiples que tiene distinto valor para distintas personas.

motivadores

54.- La compensación puede representar, para algunos, el - poder de compra, mientras que para otros representa recono-
cimiento y prestigio, puede por tanto relacionarse con _____
_____ físicos, sociales, e ideológicos. Para que -
la _____ sirva de motivador, debe reunir los si-
guientes requisitos:

motivos
compensación

55.- La persona debe tener el conocimiento y la aptitud necesarios para aumentar su capacidad de trabajo. Si una persona está trabajando a su máxima capacidad, la compensación(logrará/no logrará) una mayor productividad.

no logrará

56.- Debe ser el objetivo de mayor valor para el empleado. Si un individuo lo que desea es mayor prestigio, la compensación monetaria(será/no será) tan importante para él.

no será

57.- El empleado debe tener confianza en que se compensará. La compensación(es/no es) un buen motivador si el empleado está convencido de la honestidad de sus directores.

es

58.- La _____ monetaria está formada por un sueldo base más una serie de pagos adicionales.

compensación

59.- Otros tipos de compensaciones están formados por las promociones, títulos, certificados y diplomas que están relacionados con la categoría de motivos _____ ya que dan prestigio y reconocimiento.

sociales

60.- Si bien los motivos del empleado están relacionados con el individuo, debe tomarse en cuenta la influencia del grupo sobre los motivos. En una organización deben tomarse en cuenta los motivos del _____ y no sólo los del individuo.

grupo

61.- El grupo trabaja como un organismo y debe tratarse como una entidad aparte. El comportamiento del grupo.....(es/no) la suma de comportamientos de sus componentes. Los entrenamientos del empleado, seguro de grupo, seguridad e higiene (eliminar riesgos de trabajo) y actividades recreativas forman parte de los motivos del _____.

no es

grupo

62.- El grupo trabaja bien cuando sus miembros seleccionan a sus propios componentes. Podemos concluir que el éxito de un líder depende de su capacidad para unir a las metas organizacionales las metas del _____.

grupo

UNIDAD IX

EL LIDERAZGO

1.- Las decisiones deben ser tomadas por personas que tengan autoridad. Entendemos por autoridad la facultad de mando y dirección.

(sin respuesta)

2.- Se conoce como líder a la persona que tiene autoridad, que guía o dirige. Un buen _____ es la persona que influye en otras para trabajar en unión, espontáneamente, en labores relacionadas, para llevar a cabo un fin.

líder

3.- La persona que tiene facultad de mando y dirección es un _____. Líder es el que guía estando al frente no atrás; es el que tira, no el que empuja.

líder

4.- De acuerdo a la definición de líder se deduce que este término (se refiere/no se refiere) exclusivamente al que dirige una actividad sindical.

no se refiere

5.- Líder es la persona que tiene _____, que guía o dirige. Su autoridad puede ser: formal, personal y/o profesional.

autoridad

6.- La autoridad que se deriva de la posición de la persona dentro de una organización, se llama _____ formal. Para garantizar la cooperación del personal no basta con tener autoridad _____.

autoridad

formal

7.- La autoridad personal es la autoridad innata. La autoridad _____ es función del carácter y educación del individuo.

personal

8.- Todo grupo humano posee un líder que lo dirige debido a su autoridad _____. Quien posea la _____ formal para dirigir a un grupo debe identificar a los líderes naturales del grupo ya que al persuadirlos se logra la cooperación del grupo.

personal

autoridad

9.- La autoridad profesional se obtiene mediante una instrucción técnica. El médico que receta una medicina al paciente lo hace por que tiene una autoridad. _____

profesional

10.- La persona que manda en virtud de un aprendizaje obtenido tiene autoridad _____. Mientras mayores son los conocimientos de una persona, mayor es su autoridad profesional en esos temas.

profesional

11.- En una empresa suele requerirse autoridad profesional para obtener autoridad _____. En este caso la autoridad profesional es un requisito para obtener un puesto en la organización.

formal

12.- Hemos mencionado tres tipos de autoridad: _____ que se complementan entre sí.

formal
personal
profesional

13.- Un individuo que posea autoridad personal puede llegar a ser un buen líder en una organización si adquiere los conocimientos necesarios; o sea, si obtiene una autoridad _____.

profesional

ENFOQUE HACIA EL LIDER.

14.- Para conocer las causas que llevaban a un liderazgo exitoso, se estudia al líder mismo. Al _____ se le ha estudiado desde tres puntos de vista: el gran hombre, por sus rasgos y por su comportamiento.

líder

15.- El estudio de "el gran Hombre" considera que el líder lo es por su propia naturaleza. De acuerdo a este criterio(se pueden/no se pueden) estudiar las causas que hacen de un individuo un buen líder.

no se pueden

16.- La empresa que sigue la teoría de "el gran Hombre" - dedica mayor atención a la(selección/preparación) de los líderes ya que ser un buen líder es innato.

selección

17.- El enfoque de los rasgos está relacionado con las características de la personalidad del líder. Ciertas cualidades, como: honestidad, puntualidad, dignidad, se pueden estudiar en el líder por lo que decimos que en el enfoque de los _____ se pueden estudiar las causas del éxito.

rasgos

18.- Palabras como dignidad y honestidad son abstractas - connotativas, por lo que su significado se presta a interpretación personal lo que(facilita/dificulta) la evaluación de cada rasgo.

dificulta

19.- La organización que estudia la puntualidad, confiabilidad e integridad de las personas en busca de un líder está empleando el enfoque de los _____.

rasgos

20.- De acuerdo a la persona que estudie los rasgos puede existir diverso número de cualidades que se presenten en un buen _____. La cuantificación de los rasgos(es/no es) totalmente objetiva, ya que se carece de una escala de referencia que uniforme el criterio de los evaluadores.

líder
no es

21.- Los diez rasgos esenciales y que deben darse simultáneamente son: energía, serenidad, conocimiento de las relaciones humanas, empatía, objetividad, motivación personal, habilidad comunicativa, habilidad para enseñar, sentido social y competencia técnica.

(sin respuesta)

22.- El líder requiere fortaleza mental y física para sortear los obstáculos. La energía es el primer _____ esencial en un líder.

rasgo

23.- Cuando un líder _____ (está/no está) libre de perturbaciones físicas o morales se dice que tiene serenidad. El reprimir la ira en las situaciones difíciles demuestra la serenidad.

está

24.- El conocimiento de las relaciones humanas permite entender el comportamiento humano ante ciertas situaciones y actividades. Advertir el malestar causado por un supervisor inamistoso demuestra el conocimiento de las _____ por parte de un líder.

relaciones
humanas

25.- A la capacidad de proyectarse mental y emocionalmente a la posición de otra persona se le llama empatía. Se dice que la _____ es captarse los afectos de una persona.

empatía

26.- El líder no debe dejarse llevar por las emociones debe mantener siempre la objetividad. Ser _____ es ser desinteresado y desapasionado.

objetivo

27.- Se han mencionado cinco _____ esenciales que debe poseer el líder: energía, serenidad, conocimiento de las relaciones humanas, empatía y objetividad.

rasgos

28.- Para enfrentarse con entusiasmo a los problemas de la dirección el líder debe estar motivado personalmente para el éxito y el progreso. Las metas organizacionales y las metas personales deben ser (diferentes/ las mismas.)

las mismas

29.- Se requiere de habilidad comunicativa para entender los enunciados de otras personas y presentar con éxito las propias ideas. Hablar y escribir en forma clara y enérgica, demuestra la habilidad _____ de un individuo.

comunicativa

30.- Para lograr mejores esfuerzos de cooperación del empleado deben enseñársele los conceptos que le permitan desarrollar su trabajo con eficiencia. Representa mayor habilidad para enseñar..... (el hacer preguntas y ofrecer sugerencias/el dar órdenes).

el hacer preguntas y ofrecer sugerencias

31.- El líder debe mostrar verdadero interés en los problemas y necesidades de los individuos y del grupo. El sentido social es la habilidad para comprender estos motivos de las personas y del grupo. Un líder que evite la formación de grupos culturales entre sus subordinados..... (posee/carece de) sentido social.

carece de

32.- La competencia técnica es la habilidad para planear, organizar, tomar decisiones y controlar. El término "competencia técnica" corresponde a los conocimientos que el líder posea de la planeación, organización, dirección y control que forman el proceso _____.

administrativo

33.- Los últimos cinco rasgos mencionados son: motivación personal, habilidad _____, habilidad para enseñar, sentido _____ y competencia técnica.

comunicativa social

34.- Hasta aquí se comentaron dos enfoques hacia el líder: el enfoque del gran _____ y el enfoque de los - _____.

hombre rasgos

35.- Finalmente el enfoque del comportamiento estudia al líder exitoso según el tiempo que emplee en las etapas del proceso _____.

administrativo

36.- Una empresa que elija a su personal de mando de acuerdo a la forma de utilizar la planeación, motivación y comunicación está siguiendo el enfoque del _____

comportamiento

37.- Para determinar que actividades conducen a un liderazgo exitoso es necesario comparar a un líder que ha tenido un buen resultado de otro que no lo ha logrado. Es difícil medir el _____ de un líder ya que se pueden lograr buenos resultados a pesar de contar con un mal líder.

éxito

38.- El enfoque del comportamiento compara la forma de conducirse de los líderes y el _____ obtenido por cada uno de ellos.

éxito

EL GRUPO Y LA ORGANIZACION

39.- Aunque es el líder el que dirige, sus resultados dependen del comportamiento del grupo dirigido. Es de máxima importancia la forma como el _____ respon de al líder.

grupo

40.- Para que un _____ sea productivo debe tener fijas sus metas, saber como se relacionan con sus objetivos personales, sentir satisfacción en su trabajo y las metas del grupo deben coincidir con las metas organizacionales.

grupo

41.- Para lograr un esfuerzo conjunto es necesario que el grupo conozca sus objetivos comunes e identifique unas metas específicas que constituyan las _____ del grupo. Sin una meta común la energía de los individuos estará(dispersa/coordinada).

metas

dispersa

42.- Las metas del grupo deben (coincidir/discrepar) con los objetivos personales. Si las metas del grupo no satisfacen los motivos individuales las personas (se esforzarán/no se esforzarán) en alcanzar aquéllas.

coincidir

no se esforzarán

43.- Se logrará un mayor empeño en el desarrollo de una tarea si ésta no es tediosa, el individuo sentirá satisfacción en su trabajo si este incluye operaciones complejas más que una rutina simple. No se tendrá una _____ en el trabajo si es exageradamente especializado.

satisfacción

44.- Es deber de líder conseguir que las metas del grupo, aceptadas por los individuos por su relación con los objetivos personales, no discorden con las metas organizacionales. La productividad será(alta/baja) si las metas del grupo coinciden con las metas organizacionales.

alta

45.- Para obtener la cooperación del grupo es necesario que el líder se gane la comprensión y confianza de los miembros de éste. Mostrar un auténtico interés por el bienestar y las necesidades del grupo tener habilidad para tomar las decisiones efectivas que mejor ayuden a lograr las metas del grupo y al mismo tiempo que logren las metas de la empresa(permiten/dificultan) la cooperación del grupo.

permiten

46.- La actuación del líder se ve influenciada por sus superiores y por la relación con otros líderes. Así el estilo de liderazgo de un gerente está integrado por su propio método y por el de sus superiores. De ahí que un cambio en cualquier nivel requerirá la modificación desde los niveles(inferiores/superiores).

superiores

ESTILOS DE LIDERAZGO

47.- Al observar las relaciones líder-grupo organización se comprende que el _____ exitoso en una situación puede no serlo en otra e inclusive puede variar con el tiempo. Por tanto el líder tiene que analizar la situación para elegir un estilo de liderazgo.

liderazgo

48.- Un líder que reúna las condiciones del éxito según un enfoque de rasgos o de comportamiento (es/no es) probable que obtenga buenos resultados en todas las situaciones ya que el liderazgo exitoso es resultado de la integración de líder y grupo e influenciado por la organización.

no es

49.-El líder(podrá/no podrá) usar siempre el mismo método, sino que después de analizar la situación general elegirá el estilo de liderazgo que lo lleve a la obtención de los mejores resultados.

no podrá

50.- Así antes de elegir un estilo de _____ el líder debe analizar la _____ general.

liderazgo
situación

- 51.- Desde el punto de vista motivacional, el liderazgo puede ser positivo, al aumentar la satisfacción de necesidades personales _____, al disminuirla. negativo
- 52.- Desde el punto de vista de la relación con los subordinados, el liderazgo puede efectuarse personal o impersonalmente. Cuando el líder directamente dirige y anima se está efectuando un liderazgo _____. Es _____ cuando el líder ejerce sus funciones por conducto de subalternos. personal
impersonal
- 53.- Por la relación con los subordinados, el liderazgo puede ser _____ o _____. personal
impersonal
- 54.- Cuando el líder dirige por medio de planes, órdenes, etc., se realiza un liderazgo(personal/impersonal) ya que utiliza un conducto indirecto. impersonal
- 55.- Desde el punto de vista de la delegación de la autoridad, el liderazgo puede ir de la centralización de las decisiones en una sola persona a la descentralización total. Tres estilos típicos del liderazgo, según la _____ de la autoridad son: El autocrático, el democrático y el anárquico. delegación
- 56.- En el liderazgo autocrático el líder no acepta más normas que las impuestas por él mismo. Un líder _____ puede actuar en forma estricta, paternalista, o de franca incompetencia. autocrático
- 57.- En el estilo autocrático existe mayor productividad con menor individualidad y mayor descontento. En este estilo(suele/no suele) existir hostilidad hacia el líder. suele
- 58.- En el liderazgo democrático el líder permite la participación de los demás en sus decisiones. El estilo democrático(permite/niega) la libertad de expresión. permite
- 59.- En el estilo _____ existe mayor amistad, más originalidad y especialmente es valioso el trabajo creativo. democrático
- 60.- En el liderazgo anárquico no existe dirección, reina la desorganización. El grupo tiene(toda/parte de) la libertad de tomar las decisiones. toda

61.- La máxima centralización de las decisiones se tiene - en el estilo _____ y la máxima descentralización en el estilo _____.

autocrático
anárquico

62.- Según la delegación de la autoridad existen tres tipos de liderazgo: _____, _____ y _____.

autocrático
democrático
anárquico

63.- El líder puede escoger entre una gama de estilos de liderazgo, entre la centralización y descentralización, ya que los tres tipos mencionados no son absolutos, así se pueden tener los siguientes comportamientos:

(sin respuesta)

- 1) El gerente toma la decisión y la comunica para que se ponga en práctica.
- 2) El gerente toma la decisión y convence a sus subordinados para que la acepten.
- 3) El gerente permite al grupo que tome decisiones.
- 4) El gerente define los límites y solicita al grupo que tome las decisiones.
- 5) El gerente presenta sus ideas y solicita preguntas para aclararlas.
- 6) El gerente presenta el problema, obtiene sugerencias y entonces toma la decisión.
- 7) El gerente presenta una decisión tentativa que pueda ser cambiada.

64.- En la gama de estilos mencionados en el cuadro anterior existe la centralización y descentralización total. Enumere los estilos, del más al menos centralizado _____, _____, _____, _____ y _____.

1, 2, 5, 7, 6, 4, 3

65.- La delegación de autoridad no se refiere al número de decisiones tomadas por los subordinados sino a la relevancia de las decisiones. Una entera libertad de como situar las mesas en la oficina es(mayor/menor) índice de democracia que permitir al grupo tomar la decisión de instalar un equipo de procesamiento de datos.

menor

COMO ELEGIR UN ESTILO DE LIDERAZGO.

66.- Un buen líder es el capaz de comportarse adecuadamente tomando en cuenta los factores que lo afectan.

El líder debe analizar las fuerzas que lo afectan a él, las que afectan a los subordinados y las que afectan a la situación.

(sin respuesta)

67.- Las fuerzas que afectan al líder son: sus sistemas de valores, la confianza en sus subordinados, sus propias inclinaciones en materia de liderazgo y su sentimiento de seguridad en una situación de incertidumbre. El _____ debe analizar estas fuerzas que lo afectan.

líder

68.- El sistema de _____ del líder, lo hace meditar hasta que punto tiene obligación de tomar la responsabilidad de las decisiones o en cuenta deben participar los subordinados.

valores

69.- La _____ en sus subordinados le permite decidir cuando se justifica que sus subordinados resuelvan los problemas sin su intervención.

confianza

70.- Sus propias inclinaciones le pueden facilitar el tomar consejo del _____ o dar órdenes.

grupo

71.- Antes de decidir en que forma va a dirigir un grupo, debe entender los factores que determinan el comportamiento de los miembros del _____. Puede dar mayor libertad si se dan las siguientes condiciones:

grupo

- 1) Los subordinados tienen necesidad de una alta independencia.
- 2) Aceptan la responsabilidad de tomar decisiones
- 3) No necesitan normas perfectamente rígidas.
- 4) Se interesan en el problema y se identifican con los objetivos de la organización.
- 5) Si tienen el conocimiento y la experiencia necesarios.

72.- Además de las fuerzas que afectan al _____ y al _____ se presentan ciertas características en la situación general que determinan el tipo de liderazgo a emplear:

líder
subordinado

73.- La organización tiene sus normas y tradiciones que obligan al líder a trabajar apegado a ellas, por tanto el tipo de _____ influye en el estilo de liderazgo.

organización

74.- Según que los miembros del _____ sepan trabajar juntos o no, se elegirá el darles o no mayor libertad.

grupo

75.- Existen problemas que por sus características requieren que una sola persona los resuelva. En este caso el líder usará un estilo(autocrático/democrático)

autocrático

76.- Cuando hay que tomar una decisión inmediata, el líder(debe/no debe) tomar la decisión el sólo. Estas decisiones las tomará cuando tenga la presión del tiempo.

debe

77.- Una vez elegido el _____ de _____, deben efectuarse las siguientes acciones esenciales: persuasión, para obtener el consentimiento de los dirigidos; correr riesgos calculados para poner en práctica las ideas en las que se cree firmemente; aplicar la disciplina.

estilo
liderazgo

78.- La satisfacción personal y la productividad son frutos de la disciplina. El castigo es el último recurso para mantener la _____.

disciplina

79.- Así pues, el _____ que tiene éxito - es aquél que evaluó acertadamente las fuerzas que determinan qué comportamiento sería el más acertado en un momento dado.

líder

UNIDAD X

EL DESARROLLO DEL EMPLEADO

1.- Dentro de la administración del personal es muy importante considerar el desarrollo del empleado en la empresa, que significa la evolución en su eficiencia, y un aumento, en su nivel de satisfacción dentro de la _____.

empresa

2.- En la administración del personal además de considerar _____, se busca encontrar el punto óptimo en las relaciones obrero-patronales.

el desarrollo
del empleado

3.- Dentro del desarrollo del empleado buscaremos mejorar su _____ y su nivel de _____ dando un aprendizaje para las labores que realizará en un puesto específico.

eficiencia
satisfacción

4.- Con esto la empresa cumple con los objetivos de la administración de _____, que son una mayor capacidad y _____ de satisfacción personal.

personal
nivel

APRENDIZAJE

5.- La enseñanza que se imparte a los empleados con el fin de convertir sus aptitudes innatas en capacidades para un puesto específico, recibe el nombre de _____.

aprendizaje

6.- La motivación, retrotransmisión, secuencia y participación activa son los requisitos que debe reunir el _____, para mejorar las aptitudes del empleado.

aprendizaje

7.- La motivación, que es un requisito del _____, puede ser positiva ó negativa; estando dentro de la primera el diseño de trabajo.

aprendizaje

8.- El diseño de trabajo es la parte más novedosa de la motivación _____.

positiva

9.- En la motivación positiva encontramos como parte más novedosa el _____ que consiste en adaptar el trabajo al _____.

diseño
de trabajo
empleado

10.- La retrotransmisión es otro requisito del _____ que consiste en saber si realmente se aprende o no, para corregir defectos.

aprendizaje

11.- La parte de la administración que nos permite corregir defectos en el _____ se denomina _____.

aprendizaje
retrotransmisión

12.- El tercer requisito del _____ se conoce como secuencia y es el orden en el programa de enseñanza.

aprendizaje

13.- Un orden de cualquier programa de enseñanza se define como _____.

secuencia

14.- El cuarto requisito del _____ se denomina participación, la cual deberá ser activa si el individuo se encuentra correctamente motivado.

aprendizaje

15.- Procuraremos tener al personal correctamente motivado para que nos brinde una participación _____ como cuarto requisito del _____.

activa
aprendizaje

16.- El último _____ del aprendizaje consiste en tomar en cuenta las diferencias individuales con las que los alumnos aprovecharán más el curso.

requisito

17.- Si para cada alumno tomamos en cuenta sus diferencias _____, estos aprovecharán más el curso.

individuales

18.- El último requisito del aprendizaje es tomar en cuenta las _____ de cada alumno.

diferencias
individuales

19.- Los requisitos del aprendizaje son: _____,

_____, _____,
_____ y _____.

motivación
retrotransmisión
secuencia
participación activa
diferencias individuales

TIPOS DE APRENDIZAJE

20.- Los tipos de aprendizaje para lograr una mayor capacitación del personal dentro del _____ son tres: la capacitación, el adiestramiento y la formación.

desarrollo
del empleado

21.- La capacitación es un _____ de aprendizaje de caracter teórico con mucha amplitud y se utiliza para trabajos calificados.

tipo

22.- El adiestramiento ó adquisición de destreza es un _____ de aprendizaje de caracter práctico para un puesto concreto.

tipo

23.- La adquisición de _____ se logra mediante un ejercicio sistemático, mediante el cual el trabajo se ejecuta con mayor facilidad, precisión y rapidez.

destreza

24.- Mediante un ejercicio _____ o hábito adquirimos facilidad, precisión y rapidez para desarrollar un _____.

sistemático
trabajo

25.- Al adquirir destreza podremos ejecutar un trabajo con: _____ y _____.

facilidad
precisión
rapidez

26.- La formación es un tipo de _____ que crea en el obrero o empleado, pero sobre todo en el ejecutivo, hábitos morales, sociales y de trabajo.

aprendizaje

27.- La formación le brinda sobre todo al _____ hábitos morales, sociales y de trabajo.

ejecutivo

28.- Los hábitos _____ y de _____ le son brindados al obrero, o empleado, pero sobre todo al ejecutivo por la _____.

sociales
morales
trabajo
formación

29.- Los tres tipos del _____ se requieren en todos los puestos, pero en niveles de calificados predomina el adiestramiento y conforme se asciende en jerarquía tienen mayor importancia la _____ y la _____.

aprendizaje

capacitación
formación

30.- Para los niveles no calificados predomina el _____.

adiestramiento

31.- El tipo de aprendizaje práctico, para un puesto - concreto y de nivel no calificado se denomina _____.

adiestramiento

32.- El tipo de aprendizaje teórico con mucha amplitud y de nivel jerárquico superior se denomina, _____.

capacitación

33.- La _____ de sarrolla hábitos mo- rales, sociales y de trabajo sobre todo en el ejecutivo.

formación

ADIESTRAMIENTO

34.- El tipo de aprendizaje práctico se denomina _____ y se divide en razón a su fin, al método y a la persona que lo trasmite.

adiestramiento

35.- El adiestramiento se divide en razón a su _____ al _____ y a la persona que lo _____.

fin
método
trasmite

36.- El tipo de aprendizaje práctico llamado _____ en razón a su fin se debe dar a los empleados nuevos; a los que se cambia de puesto; o si - cambiamos de sistema en la empresa; o si se quiere co- rregir errores.

adiestramiento

37.- El adiestramiento en razón a su _____ se debe - dar a los empleados _____ a los que se cambia de _____ o si cambiamos de sistema en la - empresa; o si se quiere corregir _____.

fin
nuevos
puesto
errores

38.- El _____ en razón al método pre- senta dos clases; el dado dentro del trabajo y el dado - fuera de él o en una escuela.

adiestramiento

39.- El adiestramiento en relación al _____ puede ser el dado _____ del trabajo y fuera - de él en una _____.

método
dentro
escuela

40.- El primero o sea el dado _____ del trabajo, tiene como fin principal producir y no aprender y existen tres formas: el método ADA (adiestramiento dentro de la empresa) la encomienda de casos y la rotación planeada.

dentro

41.- El fin del adiestramiento dado dentro de la empresa es _____ y existen tres formas : el _____ de _____ y la _____ planeada.

producir
método ADA
encomienda
casos
rotación

42.- El método ADA o sea _____ dentro de la _____, se basa en dar conocimientos y prácticas en forma estándar, deducida de millares de - casos previos.

adiestramiento
empresa

43.- Si damos conocimientos y prácticas en forma estándar estaremos aplicando el método _____.

ADA

44.- El adiestramiento dado _____ del trabajo llamado encomienda de casos consiste en que el empleado resuelva una situación práctica y presente platicándosela a su jefe.

dentro

45.- Si el jefe solicita de un empleado la solución de una situación _____ y _____ con el fin de adiestrarlo dentro del trabajo, aplicará el método de la encomienda de _____.

práctica
presente
casos

46.- El _____ dado dentro del trabajo denominado rotación _____, consiste en hacer pasar a un ejecutivo superior por puestos inferiores.

adiestramiento
planeada

47.- Si un ejecutivo superior lo hacemos pasar por puestos inferiores, aplicaremos el método de _____, con miras a un adiestramiento dado _____ del trabajo.

rotación
planeada
dentro

48.- Ahora bien el adiestramiento dado fuera del trabajo - en una _____, tiene como fin aprender en lugar de producir.

escuela

49.- La diferencia entre el adiestramiento dado fuera de la empresa consiste en que su fin es _____ en lugar de _____.

aprender
producir

50.- En el _____ dado fuera de la empresa existen también tres formas: escuelas dentro de la empresa, escuelas tecnológicas fuera de la empresa y escuelas antiguas.

adiestramiento

51.- Las escuelas dentro de la _____ tienen ventajas sobre las demás escuelas, pero son muy costosas.

empresa

52.- Las _____ tecnológicas fuera de la empresa son adecuadas por su menor costo.

escuelas

53.- Las escuelas antiguas son las más (ventajas/desventajas) ya que en ellas se aprende un oficio durante muchos y penosos años.

desventajas

54.- Las escuelas de acuerdo a sus ventajas son: primero - las escuelas _____ de la _____, a continuación las escuelas _____ y por último las escuelas _____.

dentro
empresa
tecnológicas
antiguas

55.- Por último el adiestramiento en relación a la persona que lo _____, puede ser por medio de su supervisor inmediato o por un trabajador experto.

imparte

56.- La tercera razón del adiestramiento es en relación a la _____ que lo _____.

persona
imparte

57.- Si la persona que imparte el adiestramiento es el supervisor inmediato, el _____ es mucho más eficaz.

adiestramiento

LA CAPACITACION

58.- El tipo de aprendizaje teórico de mayor amplitud y - de nivel superior se llama _____ y también se divide en razón a su fin y a su método.

capacitación

59.- La capacitación se divide en razón a su _____ y a su _____.

fin
método

60.- En razón a su fin la _____ puede ser con respecto a su amplitud de los conocimientos o al nivel jerárquico del empleado.

capacitación

61.- En razón a su _____ y con respecto a la _____ puede ser la que se da sobre conocimientos aplicables o a un puesto, oficio o rama.

fin
amplitud

62.- Los conocimientos que se dan aplicables a un puesto, oficio o rama son con respecto a su _____.

amplitud

63.- En razón al nivel jerárquico del _____ puede ser: al obrero, al supervisor, o al ejecutivo.

empleado

64.- Los conocimientos dados a un obrero, supervisor o - ejecutivo, están clasificados con respecto al _____ del empleado.

nivel jerárquico

65.- En razón a su método la _____ se divide en directa o indirecta.

capacitación

66.- Siendo la primera o sea la _____ aquella que se clasifica y expresa formalmente con los métodos de enseñanza como son: clases, cursos breves, becas, instrucción programada y cualquier otro método que imparta - - _____.

directa

67.- La capacitación que se imparte en forma expresa y - formal de acuerdo a los _____ de _____ se da en forma de clases, becas, instrucción - programada, cursos por correspondencia, conferencias, - etc.

capacitación

métodos enseñanza

68.- Indique usted cuatro métodos de impartir capacitación en forma directa: _____, _____, _____ y _____.

clases, cursos breves, becas, conferencias, cursos por correspondencia, ins. programada

69.- La segunda forma de impartir capacitación en razón a su método, es la _____ y sus métodos son: mesas redondas, publicaciones y medios audiovisuales.

indirecta

70.- Las mesas _____, las publicaciones y - los medios _____ son los métodos de impartir capacitación.

redondas audiovisuales indirecta

LA FORMACION

71.-El tipo de aprendizaje que crea o desarrolla en el - obrero o empleado, pero sobre todo en el ejecutivo, hábitos morales, sociales y de trabajo, recibe el nombre de _____.

formación

72.- La formación provoca en el _____ : lealtad, seguridad, orden y decisión.

ejecutivo

73.- Los hábitos creados o desarrollados son: _____, _____ y decisión. Este último se convierte en la personalidad del ejecutivo dentro de sus labores.

lealtad
seguridad
orden

74.- Los hábitos de trabajo se convierten en el ejecutivo en su _____.

personalidad

75.- La limpieza, estabilidad emocional, compañerismo; son ejemplo de hábitos _____ y se pueden adquirir mediante el trato con superiores y reglas establecidas y exigidas en las entrevistas.

sociales

76.- Las formas de adquirir hábitos sociales, es por medio del _____ con superiores y las _____ establecidas y exigidas en las _____.

trato
reglas
entrevistas

77.- La personalidad, honradez y lealtad, son ejemplos de hábitos _____.

morales

78.- La personalidad de los ejecutivos se deberá desarrollar tanto en su status social como en las cualidades psicológicas para ejercer el _____.

mando

OLVIDO

79.- Análogo al problema del aprendizaje surge el problema del _____, para resolverlo podemos recurrir al aprendizaje extra, para que sea más difícil olvidar; así como al repaso para refrescar los conocimientos trayéndolos nuevamente a la memoria.

olvido

80.- Las dos soluciones al problema del olvido son el aprendizaje _____ y el _____.

extra
repaso

81.- Análogo al problema del _____ surge el problema del _____, ya que nadie olvida lo que no ha aprendido.

aprendizaje
olvido

TRANSFERENCIA DE APRENDIZAJE

82.- Al aplicar el _____ al trabajo real surge el conflicto de _____ de _____ que tiene dos consecuencias, una positiva y otra negativa.

aprendizaje
transferencia
aprendizaje

83.- La _____ de aprendizaje es positiva cuando se saben aplicar las habilidades desarrolladas.

transferencia

84.- Por consecuencia será negativo cuando no se saben aplicar las _____.

habilidades
desarrolladas

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

85.- La diferencia entre el desarrollo del empleado y el desarrollo organizacional consiste en que el primero se dedica al _____ y el segundo al grupo de individuos.

empleado

86.- La ventaja del desarrollo _____ sobre el desarrollo del empleado, estriba en que los efectos son multiplicados ya que el individuo rinde más en grupo que aislado.

organizacional

87.- Un ejecutivo al aceptar usar un programa de desarrollo organizacional quiere que se multiplique el _____ de su empresa.

rendimiento

88.- El desarrollo _____ podemos definirlo como la superación de una organización mediante un esfuerzo planeado logrando más fácilmente sus _____ y utilizando el potencial de recursos humanos al máximo.

organizacional

objetivos

89.- Uno de los pasos para conseguir el _____ es hacer tender nuestra empresa a una ideal.

desarrollo
organizacional

90.- Si seguimos uno a uno los pasos de nuestra empresa hacia una _____ lograremos un desarrollo _____ acelerado.

ideal
organizacional

CONCLUSION

91.- Con las técnicas estudiadas no tratamos de formar -

un nuevo grupo de enciclopedistas sino de acopiar con -
un esfuerzo coordinado todos los avances dispersos de los
_____ humanos.

conocimientos

92.- Al recoger los dispersos _____
_____ elaboraremos una imagen más clara y
comprensible de nosotros mismos.

conocimientos
humanos

93.- Al recoger los conocimientos humanos obtendremos
una imagen más _____ y _____ de no-
sotros mismos y de nuestros semejantes, de los propósitos
y anhelos para explicarnos el motivo de nuestros errores -
y conflictos.

clara
comprensible

94.- Al conocerlos mejor llegamos a explicarnos los --
_____ de nuestros errores y conflictos pa-
ra llegar a sistemas de organización más racionales y ge-
nerosos.

motivos

12.- Se puede definir la coordinación como un _____ entre la _____ y el _____, en toda empresa.

punte
planeación
control

13.- La coordinación trata de lograr la unidad dentro de - cualquier _____.

empresa

14.- La _____ dentro de la empresa se debe considerar desde un triple punto de vista: normativo, psicológico y sociológico.

coordinación

15.- La unidad en cualquier empresa puede ser: _____, _____ y _____.

normativa
psicológica
sociológica

UNIDAD NORMATIVA.

16.- La primera de ellas o sea la unidad _____ es una técnica legislativa por la cual se determinan los objetivos a cuyo servicio se encuentra ligada la organización

normativa

17.- La técnica _____ por la cual se determinan los objetivos de la organización es la unidad _____.

legislativa

normativa

18.- Los _____ de la organización deberán estructurarse jerárquicamente por puestos, secciones, departamentos, divisiones y la empresa en su totalidad.

objetivos

19.- La jerarquización de objetivos debe partir del _____ y terminar en la totalidad de la _____.

puesto
empresa

20.- Administrativamente las normas son las políticas de - la _____.

empresa

21.- Las políticas o _____ son las que forman el sistema jurídico de la empresa.

normas

22.- La coordinación entre los hombres que ejercen autoridad en una empresa se logra a través de los _____ que se persiguen por medio de las normas o - _____ de la empresa y con el empleo de procedimientos que armonizan las actividades con amplitud, ritmo y oportunidad.

objetivos

políticas

23.- Los _____ armonizan las actividades con amplitud, ritmo y oportunidad.

procedimientos

24.- Las tres características de la unidad normativa son: - los _____, las _____ o -- normas y los _____.

objetivos
políticas
procedimientos

25.- Los procedimientos armonizan las actividades con - _____, _____ y _____.

amplitud
ritmo
oportunidad

26.- Todos los funcionarios y ejecutivos dentro de una - _____ deberán, actuar con el criterio de máxima productividad o eficiencia.

empresa

27.- Los ejecutivos actuarán con un criterio de máxima productividad o _____ que consiste en el mejor aprovechamiento de los elementos como son: conocimientos, experiencias, habilidades, recursos técnicos y valores económicos.

eficiencia

28.- El mejor aprovechamiento de los elementos es una - norma que deben tener en cuenta todos los funcionarios o _____ de una empresa.

ejecutivos

29.- Aprovechar mejor los elementos que disponen los ejecutivos, es el objetivo del criterio de _____ o eficiencia.

máxima
productividad

30.- La autoridad necesita dividirse y luego se exige su - reunificación pero en ambos casos, deberá cumplir con el criterio de _____.

máxima
productividad

31.- Una de las necesidades de la autoridad es _____ y luego _____ pero cumpliendo con el criterio de máxima productividad o _____.

dividirse
reunificarse
eficiencia

32.- Los objetivos, apoyados por las normas o _____ y los _____, sirven de base para la formación de programas de trabajo.

políticas
procedimientos

33.- Tanto las normas y los procedimientos como los _____ sirven de base para la formación de _____ de _____, que especifican lo que debe hacerse, por quién, cómo, dónde y - cuando.

objetivos
programas
trabajo

34.- Los programas de trabajo, responden a las interrogantes de lo que debe hacerse, por quién, _____, _____ y _____.

cómo
dónde
cuándo

UNIDAD PSICOLOGICA.

35.- La siguiente unidad dentro de la _____ es la unidad psicológica, la cual establece que los empleados, conozcan y acepten las condiciones que rigen en la empresa.

coordinación

36.- Si los empleados conocen y aceptan las condiciones de trabajo dentro de la _____, la unidad _____ se cumplirá adecuadamente.

empresa
psicológica

37.- La unidad psicológica señala que los empleados deben _____ y _____ las condiciones de trabajo y lo referente a su división.

conocer
aceptar

38.- La _____ del trabajo es parte fundamental de las condiciones de trabajo que todos los empleados deben _____ y _____.

división

conocer
aceptar

39.- En el aspecto psicológico la _____ consiste en unir las inteligencias y voluntades a un fin prefijado por la planeación.

coordinación

40.- Otra de las actividades que un ejecutivo deberá propiciar, es la solidaridad de los grupos que cumplen con el concepto visto en la unidad anterior de desarrollo _____.

organizacional

UNIDAD SOCIOLOGICA.

41.- La tercera unidad que comprende la _____ es la sociológica, que introduce el concepto de grupo.

coordinación

42.- El concepto de grupo lo introduce la unidad _____ y en el cual tomamos a los individuos como un _____, con objetivos comunes.

sociológica
grupo

43.- Un grupo es un conjunto de individuos que colectivamente considerados han de trabajar para realizar _____ comunes.

objetivos

44.- Los individuos colectivamente considerados, trabajan como un _____ y se asemejan a una sociedad.

grupo

45.- Las técnicas de la comunicación y el desarrollo organizacional, se han preocupado por estudiar los _____ dentro de la empresa.

grupos

COORDINACION EJECUTIVA

46.- El sistema normativo de la _____ constituido por objetivos, políticas y procedimientos, la estructura y la definición de puestos ejecutivos forman una sólida base para la coordinación ejecutiva.

empresa

47.- Las políticas, procedimientos y _____ forman el sistema _____ de la coordinación.

objetivos
normativo

48.- El ejecutivo no deberá tener en cuenta o limitar su actividad administrativa debido a los sistemas _____.

normativos

49.- El sacrificar la iniciativa personal de los ejecutivos es uno de los inconvenientes de los _____.

sistemas
normativos

50.- El sistema normativo, la estructura de la empresa y la definición de puestos forman las bases de la _____ ejecutiva.

coordinación

51.- A continuación pasaremos a dar unas reglas de coordinación _____.

ejecutiva

REGLAS DE COORDINACION

52.- Los ejecutivos deberán respetar las áreas de responsabilidad y autoridad de los demás funcionarios de su mismo nivel en la _____.

empresa

53.- Los _____ deberán saber cuando están obligados a rendir informes.

ejecutivos

54.- Los _____ deben tener fácil comunicación con sus superiores inmediatos.

ejecutivos

55.- Si la dirección general está a cargo de dos o más -
_____ su campo de acción deberá estar bien
definido tanto a ellos como a sus subordinados.

ejecutivos

56.- En las juntas se deberán aplicar los principios básicos de las funciones administrativas las cuales son: _____
_____, _____, _____,
_____ y _____.

planeación
organización
dirección
control
coordinación

57.- Las _____ se llevarán a cabo siempre y cuando los empleados voten que así sea.

juntas

PROBLEMAS DE COORDINACION.

58.- Cualquier _____ debe soportar las presiones de cambio, transformismos, incertidumbre y conflicto de metas.

ejecutivo

59.- El principio de los problemas de la _____ es el cambio, o sea la resistencia a un movimiento geográfico.

coordinación

60.- La resistencia a un movimiento geográfico recibe el nombre de problema de _____.

cambio

61.- El segundo de los problemas de la _____ es el conformismo, o sea el estacionamiento de los ejecutivos en un puesto.

coordinación

62.- Según administrador de mucho éxito ningún ejecutivo deberá permanecer en una empresa más de siete años, lo que impide su estacionamiento y ayuda a vencer el _____.

conformismo

63.- El tercer problema de la _____ es la incertidumbre o sea el miedo a fallar.

coordinación

64.- Si aumentamos la preparación de un ejecutivo y fomentamos sus cualidades de liderazgo contribuiremos a resolver el problema de la _____.

incertidumbre

65.- El último de los problemas de la _____ es el conflicto de metas, que consiste en escoger una solución entre varias posibles pero que pueden ser

coordinación

contrarias entre sí y con los intereses del ejecutivo.

66.- Una adecuada planeación y motivación que le hagan pensar al ejecutivo que el beneficio de la empresa es el suyo, resolverán el problema del _____.

conflicto
de
metas

67.- Los cuatro problemas de la coordinación son: _____
_____, _____, _____,
y _____.

cambio
conformismo
incertidumbre
conflicto de
metas

CONCLUSION

68.- El _____ deberá guiar a la _____
mejorando sus resultados, aplicando las nor-
mas científicas de la _____ y el empleo de
las técnicas respectivas; junto con los secretos de su adecua-
ción a la existencia concreta de los seres humanos a los que
habrá de _____; venciendo y superan-
do todos los impulsos subjetivos y los factores externos que
son fuente de anarquía y desintegración.

ejecutivo
empresa
coordinación

coordinar

B I B L I O G R A F I A

- ARMO. Comunicación. Servicio Nacional de Adiestramiento Rápido de la Mano de Obra en la Industria, México.
- Facultad de Ingeniería. Apuntes de Administración de Empresas. UNAM. México, 1970.
- Fayol, H. Administración Industrial y General. Herrero Hnos. México, 1969.
- Fernández Arena, J. A. Introducción a la Administración. UNAM. México, 1970.
- Fuller, S. H. Planning and Implementing a Corporate Strategy. Conferencia presentada en la Fundación Eugenio López. Filipinas, 1971.
- Guzmán, I. La Ciencia de la Administración. Limusa-Wiley México, 1967.
- Guzmán, I. Problemas de la Administración de Empresas. Limusa-Wiley. México, 1969.
- MacGregor, D. El administrador Profesional. Editorial Diana México, 1971.
- McGregor, D. El aspecto Humano de las Empresas. Editorial Diana. México, 1970.
- Muller, E. El Desarrollo Organizacional. IPADE. México, 1970.
- Parkinson, C. N. Parkinson Habla. Editorial Diana. México, 1971.
- Reyes Ponce, A. Administración de Personal, Relaciones Humanas. Limusa-Wiley, México, 1971.
- Reyes Ponce, A. Administración de Personal, Sueldos y Salarios. Limusa-Wiley, México, 1971.
- Tannenbaum, R. y Schmidt, W. Cómo elegir un estilo de liderazgo. Traducción de la Harvard Business Review. Marzo-Abril 1958.
- Taylor, F. Principios de la Administración Científica. Herrero Hnos. México, 1969.

-Terry, G. R. Principios de Administración. Editorial Continental.
México, 1971.

-Townsend, R. Arriba la Organización. Grijalbo. México, 1970.

-Unión de Profesores de la Facultad de Ingeniería. Tecnología
Educativa y los Medios de Comunicación. UNAM. México, 1971.

-Vasconcelos, R. Ergonomía, Nueva Imagen del Trabajo. Colección
Ergonomía, ARMO. México, 1971.