Posibles temas de parcial **“Administración General”**:

* ***MISION, VISION Y VALORES***

**La misión:** Es aquel punto hacia el que la empresa dirige sus esfuerzos. Es la principal razón de su existencia y representa su papel en la sociedad.

**La visión**: Es una representación de los que dirigen la organización sobre el futuro de la misma, y fundamentalmente a los ojos de sus clientes, empleados, propietarios y accionistas. Es la que determina la naturaleza de la organización y transmite identidad.  
La visión ***no*** debe ser ilimitada en el tiempo, pues pierde comprensión.  
Presenta 2 componentes: a) una ideología central  
 b) un futuro imaginado

***--Valores:***representan las convicciones básicas de que un modo de hacer las cosas es personal o socialmente preferible a otro.   
Contribuye la base para el entendimiento de las actitudes y motivaciones, e influencian la percepción de las cosas.

Existen diferentes tipos de valores: **personales (**qué es importante para usted**); éticos-sociales (**qué quiere para el mundo**); éticos-morales (**cómo cree usted que hay que comportarse**); de competencia (**qué cree que hay que tener para poder competir en la vida**).**

Los valores que deben estar presentes en el gerenciamiento son: el **sentido ético,** la **lealtad a los empleados** y la **responsabilidad social.**

*(****Los objetivos*** *se establecen a partir de la misión, indican a que resultado se debe aspirar y que se necesita para trabajar en forma efectiva para su logro.****Las metas*** *son los objetivos que se pueden expresar en una dimensión específica, concreta y cuantificable)*

* ***CULTURA ORGANIZACIONAL.***

*Es el conjunto de filosofía,* ***valores****, creencias, ideologías, actitudes, motivaciones y deseos que tienen un significado común para los miembros de la organización y que la distingue de otras organizaciones. Influye sobre la estructura, la división del trabajo y la coordinación de las partes, en* ***cómo*** *se harán las cosas.*

*Los elementos que conforman la* ***cultura organizacional*** *son:***valores,** *creencias y conceptos básicos* **héroes,** *son los que personifican los valores de la cultura y sirven como modelo* **ritos,** *rutinas programadas, ceremonias, costumbres* **mitos,** *interpretaciones de la realidad consideradas como verdaderas que no pierden vigencia* **red cultural,** *transmisores de esas costumbres, generalmente informales* **lenguaje,** *conjunto de símbolos, signos y códigos que comunican la cultura y a la vez la crean* **medio,** *en el cual la organización desarrolla su actividad.*

*Las* ***funciones*** *de la cultura son:  
-* **Diferenciar a cada organización marcando límites  
- Transmitir sentimiento de identidad a sus miembros  
- Brindar estabilidad manteniendo la unidad organizacional  
- Ofrecer un compromiso global, es decir, más allá de los intereses personales  
- Servir como un mecanismo de control moldeando el comportamiento de los trabajadores.**

Características que la organización valora:  
**- Innovación y riesgos**: El grado en que los empleados son estimulados para que sean innovadoras y corran riesgos  
- **Atención al detalle**. El grado en que se espera que los empleados muestren precisión, análisis y atención al detalle  
- **Orientación a los resultados**: El grado en que la gerencia se concentra en la producción o resultados, más que en los procesos seguidos para alcanzarlos  
**- Orientación a la gente**: Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto en los miembros de la organización.  
- **Orientación a los equipos**: el grado en que las tareas se organizan alrededor de equipos y no de individuos  
- **Agresividad**: el grado en que la gente es agresiva y competitiva antes que conformista   
- **Estabilidad**: el grado en que las actividades de la organización se dirigen a mantener el status quo y no al crecimiento

**Cómo perdura la cultura,** hay 3 fuerzas que hacen que la cultura se mantenga… y esto es importante para lograr una mayor identificación y compromiso del individuo.  
- **Selección:** tener en cuenta en qué medida el candidato se puede adaptar a la organización, si tiene valores que son comunes a ella.  
- **Alta gerencia:** sus acciones sirven como reflejo para que los subordinados sepan cómo manejarse.  
**- Socialización:** proceso a través del cual el individuo incorpora la cultura de la organización.

* ***PODER Y TIPOS DE PODER.***

---El poder en las organizaciones tiene que ver con las relaciones entre dos o más actores, donde el comportamiento de uno se ve afectado por el del otro. Las relaciones de poder entrañan dependencia mutua. Es decir que si el receptor del poder no responde al acto, no se ha ejercido poder.

Weber distingue entre **tipos de poder:**

* **El poder** como tal, involucra la fuerza o coerción y solo es un factor importante en ejemplos como prisiones, esclavos, escuelas, etc.
* **La autoridad** es una *forma de poder* que no implica poder y se diferencia en 3 tipos:
  + ***Autoridad legal*** es el derecho de las personas que están en puestos superiores de tener poder sobre los subordinados.
  + ***Autoridad carismática*** se basa en las características personales.
  + ***Autoridad tradicional*** es la creencia en el orden tradicional establecido, por ejemplo las monarquías existentes como la Iglesia Católica.

Las bases del poder influyen la posibilidad de premiar o de ejercer coerción. Las fuentes de poder son las formas en que se llega a controlar las bases, estas son:

* El puesto o la posición en la estructura
* Características personales (carisma)
* Habilidades y conocimientos
* Combinación de factores que da a las partes la oportunidad de utilizar las bases de poder.
* ***LIDERAZGO Y TIPOS DE LIDERAZGO.***

El líder es el que dirige, quien lleva la delantera ejerciendo poder. Tiene la característica de concebir una visión de lo que debe ser la organización y generar estrategias. Se constituye en el punto focal del grupo por sus **conocimientos, aptitudes personales y la fuerza de sus ideas.**    
Liderar es la capacidad de afectar/ influenciar el comportamiento de otros individuos para que se empeñen voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo.

Existen 3 dimensiones de liderazgo:

* El **líder simbólico**: vinculado con la cultura, inscribe un orden simbólico y le otorga significado a los seguidores.
* El **líder imaginario**: el miedo o lo desconocido genera la necesidad de un tercero poderoso.
* El **líder real:** es el que afirma, el que se hace responsable. El que dirige y conduce.
* ***COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, RELACION ENTRE AMBAS.***

La comunicación es la transferencia de significados y la comprensión de estos. El proceso de comunicación es la herramienta social que permite la integración humana.   
Los métodos de comunicación pueden ser:   
**Oral** (es el medio más rápido de todos y da la posibilidad de retroalimentación al instante);   
**Escrito** (es información con respaldo documentado y con más análisis que la comunicación oral);  
**No verbal** (tiene que ver con las posturas, gestos, acciones… etc.)  
**Electrónico** (a través de sistemas técnicos electrónicos)

La **información** son datos ordenados con un significado concreto.

La relación que existe entre ambos es que se contempla a la comunicación como intercambio de información y transmisión de significados a fin de enlazar a las personas de una organización con el objeto de lograr un propósito en común. Es decir que para que la comunicación sea efectiva y de resultados debe transmitir información concreta, confiable y controlada.

* ***CONTROL Y TIPOS DE CONTROL.***

*---El* ***control***es un proceso que verifica las actividades continuamente y permite asegurarse que lo planeado está dando los resultados esperados.   
Se ejecuta en 4 pasos:  
1- Establecer métodos para medir el rendimiento.  
2- Medir el desempeño real.  
3- Comparar el desempeño real con el estándar.  
4- Tomar acciones administrativas que permitan corregir fallas o estándares inadecuados.

Existen 2 tipos de control:

* Control operativo que se basa en acciones programadas repetitivas y en el planeamiento operativo.
* Control de gestión que corresponde a la decisión superior y al presupuesto.
* **SISTEMA DE INFORMACION.**

*“Los sistemas de información mejoran el desarrollo de una base de conocimientos si ponen al alcance de los decisores información relevante”.*

Su función es coordinar los flujos y registros de información necesarios para llevar a cabo las funciones de una empresa de acuerdo con su estrategia. Y coordinar acciones operativas.  
Es el encargado de recopilar la información que generan las distintas actividades y distribuirla para una buena toma de decisiones.

Existen diferentes tipos de sistemas de información:

* **Sistema de soporte a la toma de decisiones** los cuales mediante modelos pretenden aportar información para solucionar problemas, para decisiones complejas y no habituales.
* **Sistema de soporte de la toma de decisiones grupal** solucionan problemas no estructurados.
* **Sistemas de información para ejecutivos** que procesan mucha información, interna y externa.
* **Sistemas expertos** para situaciones puntuales complejas, opera con información aportada por un experto a un ordenador.
* **NEGOCIACION.**

La negociación es un proceso de mutua comunicación entre dos o más personas encaminado a lograr un acuerdo con otros cuando hay algunos intereses compartidos y otros opuestos. La idea es llegar a un acuerdo beneficioso para todas las partes.   
El negociador posee ciertas habilidades que facilitan el proceso de negociación: entusiasmo, persuasión, es observador, sociable, respetuoso, resolutivo, creativo, autoconfiado, etc.

Estrategias en la negociación:

* Ganar-ganar: donde ambas partes quedan satisfechas con el acuerdo.
* Ganar-perder: donde los intereses se establecen en términos de confrontación y cada parte quiere el máximo beneficio a costa de su oponente.

Etapas de la negociación:

* Preparación: búsqueda de información y definir posiciones
* Desarrollo: intercambio de información, brecha de necesidades, desarrollo de propuestas y posturas.
* Cierre: Puede ser con acuerdo o sin él. Si hay acuerdo, conviene dejarlo por escrito.
* **PROCESO DECISORIO.**

La toma de decisiones es el proceso de identificación y selección de la acción adecuada para la solución de un problema específico o para aprovecharse de una oportunidad.

Básicamente, la toma de decisiones sigue estos pasos:

* Identificación del problema
* Búsqueda de alternativas para la resolución del problema
* Anasilis de alternativas
* Selección de alternativas mas adecuadas
* Implementación de alternativas
* Evaluación de la efectividad de la decisión

En el momento de tomar decisiones, todos los administradores deben tener en cuenta las distintas alternativas y poder seleccionar a partir de si cumplen con alguna de las siguientes características: **certeza, riesgo, probabilidad, incertidumbre, turbulencia.**

* **CADENA DE MEDIOS A FINES.**

Consiste en que algunos fines se constituyen en medios para conseguir otros fines. En ella cada fin inmediato es un medio para el logro del fin subsiguiente, y de esta manera se continúa hasta el fin último.