

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION



**RECOPIACION DE CONCEPTOS Y/O DEFINI-
CIONES MAS USUALES E IMPORTANTES EN
LAS DIFERENTES AREAS DE LA
ADMINISTRACION**

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA

**Que Para Obtener el Título de
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P r e s e n t a**

FRANCISCO NUÑEZ CORTES

**Director del Seminario:
L. A. E. MANUEL S RESA MONROY**

México, D. F.

1978

9074



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTO:

Deseo agradecer de una manera especial y con sincera amistad a mi maestro asesor L.A.E. Manuel S Resa Monroy, su atinada guía, tacto y sensibilidad que ayudaron a que la presente obra tomara su forma final.

Más de una docena de "colegas" contribuyeron con sus comentarios valiosos después de leer segmentos del original, relacionados con sus áreas específicas; quiero darles las gracias aquí de manera colectiva.

Deseo agradecer a dos de mis distinguidos amigos administradores, los Licenciados Antonio Pérez Martínez y Francisco Valencia Pérez la lectura y comentario de cierto material, además del préstamo de bibliografía necesaria para complementar mi trabajo.

Por último agradezco con mucho cariño a mi amiga ---
" La señora bonita " su ayuda, ya que sin ella no hubiera sido posible la realización de esta obra.

F.N.C.

DEDICATORIA:

A mi esposa Ma Eugenia cuyo amor, comprensión y apoyo - me ayudaron a que fuera posible la terminación de este trabajo.

A mi hijo Irving que con su llegada al seno de la familia alienta mis horas difíciles de trabajo y estudio.

A mis padres que desde pequeño alentaron en mi el hábito de responsabilidad y progreso.

A mi querido suegro y amigo Don Silvano que con sus consejos y afecto me inyectó entusiasmo para seguir adelante.

A mi tío Antonio Jiménez que con su actitud recta y honorable a sido buen ejemplo en mi vida.

A mis hermanos con el deseo de que sigan por el mejor camino que han escogido.

F.N.C.

I N D I C E .

I.- CONCEPTO DE ADMINISTRACION.

Definición, objeto, características.

II.- EMPRESA.

Elementos que la forman, sus fines, magnitud.

III.- PROCESO ADMINISTRATIVO.

LA PREVISION.

A).-Definición, B).-Fijación de objetivos, C).- Investigación.

LA PLANEACION.

Concepto e importancia, principios de la planeación, políticas procedimientos, programas .

ORGANIZACION.

Concepto, principios de la organización, niveles gerarquicos, sus reglas, comites, funciones y obligaciones.

INTEGRACION.

Concepto, integración de personas .

DIRECCION.

Concepto, importancia, principios de la dirección, la comunicación, especies de la comunicación, principios de la comunicación autoridad y mando de la empresa, decisiones, delegación, supervisión.

CONTROL.

Su concepto y tipos, importancia, clasificación, controles generales, auditoria administrativa .

LA ADMINISTRACION EN AREAS CLAVES.

IV.- ADMINISTRACION DE LA MERCADOTECNIA.

Nuevo concepto de mercadotecnia, mercado, segmentación del mercado, comportamiento del comprador, pronóstico y medición del mercado, organización de mercadotecnia, planeación de mercadotecnia, toma de decisiones en mercadotecnia, investigación de mercados, creatividad, decisión de políticas de productos, mixtura de productos, decisión respecto a productos nuevos, decisión en materia de precios, decisión acerca de la distribución física.

V.- ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS.

Teoría de los sistemas, administración de recursos humanos, el comportamiento humano, teorías gerenciales, el supervisor análisis de puestos, salarios, reclutamiento, selección de personal, inducción, higiene y seguridad, entrenamiento, servicios y prestaciones, comunicación, proceso de desarrollo organizacional.

VI.- ADMINISTRACION FINANCIERA.

Análisis financiero, administración del efectivo, administración de las cuentas por cobrar, administración del inventario, administración del activo fijo, costo del capital, sistema financiero mexicano, financiamiento a corto plazo (crédito comercial), financiamiento a corto plazo (crédito comercial bancario no garantizado), financiamiento a plazo intermedio, mercado de dinero y capitales, financiamiento a largo plazo.

VII.- ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCION.

La función productiva, localización de plantas, tipos de sistemas de producción, clasificación de los costos y análisis — del punto de equilibrio, pronósticos, planeación de la producción, clasificación de los costos y análisis de financiamiento, administración de materiales, control de la producción, control de la calidad, aplicación de la investigación de operaciones a los problemas de producción.

VIII.- INFORMATICA.

Conceptos básicos de sistemas de información, proceso de datos, registro indirecto, tarjeta perforada, codificación, registro unitario, recolección conversión, transmisión, almacenamiento, undad central de proceso, sistemas operativos, programación de computadoras, principios de programación, lenguaje de máquina o básico lenguaje ensamblador, superlenguajes.

INTRODUCCION.

En la mayoría de las carreras profesionales encontramos un gran número de códigos, símbolos, palabras técnicas, definiciones, conceptos, etc., los cuales para los alumnos de primer ingreso son nuevos y desconocidos, así como para aquellos estudiantes o profesionales que quieren consultar alguna duda, diferente o de su misma carrera. Afortunadamente en la mayoría de las carreras hay publicaciones específicas que encaran este problema de una manera eficaz, como: manuales, diccionarios, guías, enciclopedias, etc.

En la actualidad he percibido en el área administrativa la falta de una información clara, oportuna y consisa. Con ésta recopilación de datos y/o definiciones he querido llenar ese hueco, además de proporcionar una herramienta de apoyo al estudioso de la administración.

En este volumen el lector encontrará definiciones, conceptos y/o significados de las diferentes áreas de la administración y aunque no se abarca en una forma universal, si se ha tratado de acumular el mayor número posible de conceptos.

Otro objetivo importante es que en este trabajo se trata de otorgar al lector en un solo texto los conceptos más usuales y vigentes en cuanto a administración se refiere y se desea que el lector tenga fácil acceso a ellos de una manera rápida y efectiva, para evitarle la consulta en diversos textos con ahorro considerable de tiempo.

Esta investigación está encaminada a satisfacer un sin número de inquietudes y experiencias acumuladas en el transcurso del tiempo, en que he dedicado mi vida al estudio en general, así mismo el lector solo encontrará la definición del concepto que busca, siendo está sencilla y clara, si el lector decide o quiere ahondar más en la materia, tendrá que acudir de "lleno" a los libros o personas especializadas .

A

ACC-ACT

ACCIDENTE DE TRABAJO.- Toda lesión medico quirúrgica o perturbación psíquica o funcional permanente o transitoria, inmediata o posterior o la muerte, producida por la acción repentina de una causa exterior que puede ser medida, sobrevenida durante el trabajo, en el ejercicio de este o como consecuencia del mismo y toda lesión interna determinada por un violento esfuerzo, producido en las mismas circunstancias.

ACCION.-Parte alícuota en que se divide una sociedad anónima, cooperativa, en comandita por acciones o de economía mixta.

Es a su vez la denominación que se da al título representativo de esa parte alícuota. Constituye, por lo común, el aporte al capital social y que puede ser en efectivo o en especie.

ACCIONISTA.- Denominación que se da a los socios de la empresa - cuyo capital esta representado por acciones.

ACREDITAR.- Asentar en las cuentas las partidas que corresponden al haber.

Ofrecer su crédito o su garantía a un tercero por una cantidad dada o ilimitada a favor de otro y/o otros.

ACREEDOR.- Sujeto activo de una obligación, entendiendose que el sujeto pasivo es el deudor.

ACTITUD.- Predisposición a reaccionar favorable o desfavorablemente hacia la información del medio, un esquema interno que nos inclina básicamente a responder positiva o negativamente entre los estímulos.

ACTITUD COOPERATIVA.- Aprovecha la capacidad de los trabajadores hasta donde sea posible, porque pueden contribuir en algo y ayudar en los esfuerzos administrativos.

Se les consulta sobre cambios o mejoras, se ponen en práctica las mejores ideas del grupo y se considera importante ganarse la consideración y aceptación de los trabajadores y su cooperación.

ACTITUD DICTATORIAL.- Simplemente se le dice a los subalternos lo que han de hacer y como hacerlo. Las actividades principales de tales jefes consiste en dar órdenes y vigilar estrictamente su cumplimiento.

ACTITUD FEUDAL.- Se considera al trabajador como una parte necesaria, cuya función es servir desempeñando su labor inmediata por lo cual recibe una compensación, y por tanto el gerente no debe darle ni esperar nada más de él.

ACTITUD PATERNAL.- El gerente trata a los subalternos como si fueran sus hijos, los cuida, los protege y los dirige hasta cierto punto aun fuera del trabajo. Predomina la actitud de que sólo él toma decisiones y determina hasta qué punto ha de ejercer su actitud paternal hacia los trabajadores.

ACTITUD PROGRESISTA.- Se considera que los trabajadores poseen grandes posibilidades de mejoría y uno de los principales propósitos del jefe es ayudarles a progresar.

ACTO.- Conjunto de acciones y disposiciones que concurren a la realización de una cosa.

ACTUALIZAR.- Poner al día o al presente. En el caso de informes rendiciones, estados de cuentas, etc., significa agregar los hechos operaciones etc., llevados a cabo desde el momento en que se hayan producido hasta el momento .

ACUERDOS.- Sometimiento al superior, de asuntos sobre lo que debe rehacer una decisión que es de su competencia. El subordinado puede presentar un proyecto de solución.

ADEUDAR.-Sinónimo de deber, anotar las partidas que corresponden

al debe.

ADJETRAMIENTO.- Proporcionar destreza en una habilidad adquirida - casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz.

ADMINISTRACION.- Proceso distintivo que consiste en la planeación organización, ejecución y control, ejecutados para determinar y -- lograr los objetivos mediante el uso de recursos.

ADMINISTRACION.- Ciencia social que persigue la satisfacción de objeti os institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

ADMINISTRACION DE SUELDOS.- Se basa en el análisis y valuación de puestos, las encuestas regionales de salarios en la calificación - de méritos individuales.

ADMINISTRACION FINANCIERA.- Se refiere a los aspectos monetarios - de una empresa. Se incluye la adquisición, erogación, ahorro,pré-stamos e inversiones de los fondos monetarios, así como la adquisi-ción y utilización del capital, crédito y fondos de toda clase en la operación de una empresa.

ADMINISTRACION POR PARTICIPACION.- La implicación, tanto mental -- como emocional de una persona para contribuir a los objetivos y para asumir su parte de responsabilidad en ellos.

AFLANZAR.- Acto de asegurar con fianza al cumplimiento de una obli-gación, al mismo tiempo como resguardo de intereses económicos, es equivalente a consolidar o afirmar una empresa o iniciativa.

TERMINOS DERIVADOS:

AFLANZAMIENTO.- Acción de flanzar.

AFIANZADOR.- El que afianza.

AFIANZADO.- Aquel a quien se le otorga la confianza.

AGENTE.- Persona que actúa como intermediario en ciertos tipos de actos jurídicos privados o públicos.

AGOTAR.- Consumir íntegramente una cosa, como un capital, fondos- en existencia, créditos, provisiones etc.

AGRESION.- Es la primera forma de reacción a la frustración, la - energía de la motivación se dirige hacia el objeto frustrante, ha - cia la barrera que se ha interpuesto entre el organismo y su obje - tivo.

Puede ser desviada, directa o dirigida a otro punto o puede ser indirecta (levantando rumores).

AGRUPACION.- Consiste en juntar las tarjetas que contienen la mis - ma información en un campo determinado.

AHORRO.- Acción y efecto de ahorrar, recerva de fondos, resultantes de la economía de gastos, o de capitales sin utilizar. Tiene como finalidad prevenir necesidades futuras cuando ya se han satisfie - cho las presentes.

AISLAMIENTO.- La persona deja de tener contactos amistosos o de - trabajo con sus compañeros, superiores o subordinados por diferen - tes razones como pueden ser : percepciones equivocadas, problemas de personalidad, diferencia de edades, de cultura, etc.

AJUSTE.- Convenio sobre el precio de una cosa o la remuneración - de un servicio. Es sinónimo en general de concertar, concordar o componer un negocio en particular.

AJUSTE EXPONENCIAL.- Esto es una técnica estadística muy especial de promedios móviles, en lo que no se usan colecciones muy exe-

siva de los registros en la demanda de las ventas acortando con ello el tiempo requerido para analizar pronósticos.

AL CONTADO.- Operación de venta en la que se paga el importe de la misma contra entrega de la mercancía.

ALMACEN.- Es el encargado de la recepción y conservación de la materia prima y artículos obtenidos por compras, vigila también que los inventarios no se agoten y que no rebasen ciertos límites.

ALMACEN.- Local de venta y despacho de mercancías directamente al público.

ALMACENAJE.- Acción y efecto de guardar mercancías, efectos o cosas, en general en un almacén, depósito o lugar cualquiera.

ALMACENAMIENTO DE DATOS.- Se refiere a la forma en que se almacena la información.

ALMONEDA.- Venta pública de bienes muebles e inmuebles.

ALTA.- Operación por la cual se procede al registro de un bien de terminado sujeto a registros pertinentes.

ALTERNATIVAS.- Diferentes posibilidades para llegar al objetivo propuesto.

ALZA.- Aumento de precios que se opera en la moneda, mercancías, títulos, salarios, alquileres etc.

AMBIENTE DE LA COMUNICACION.- En gran parte la claridad, la fidelidad y la reacción dependen del estado en que se encuentren las relaciones entre la fuente y el receptor.

AMORTIZAR.- Es sinónimo de cancelar, redimir, o liberar aunque se le atribuyen otras acepciones erróneas.

AMPLITUD.- Cuantas líneas de productos se encuentran dentro de la empresa.

ANALISIS.- Cubre todos los aspectos de una investigación, se realiza con objeto de interpretar adecuadamente los resultados obtenidos, se logra consultando libros, informes, estudios especiales, individuos, etc.

ANALISIS.- Método lógico que consiste en separar las diversas partes integrantes de un todo con el fin de estudiar en forma independiente cada una de ellas, así como las diversas relaciones que existen entre las mismas.

ANALISIS DE PUESTOS.- Es un método cuya finalidad estriba en determinar las actividades que se realizan en el mismo, los requisitos (conocimientos, experiencias, habilidades etc) que debe satisfacer la persona que va a desempeñarlo con éxito, y las condiciones ambientales que privan en el puesto que se desenvuelve en la actualidad.

ANALISTA DE MERCADO.- Persona experta en la investigación de las condiciones económicas-financieras de un mercado, con la intención de determinar la posibilidad de absorción de los productos de la empresa que lo contrata.

ANALITICO.- Perteneiente o relativo al análisis.

ANTECEDENTES.- Acto o circunstancia anterior que sirve para juzgar hechos posteriores.

ANTICIPO.- Adelanto de fondos sobre mercaderías o créditos a conceder.

APRECIACION CUANTITATIVA.- Se vale de las medidas especialmente de las que se obtienen calculando diversas relaciones. Ejemplo:

La relación del personal administrativo al productivo.

APRECIACION DE CONJUNTOS.- Analizar si en alguna estructura se violan las ideas consagradas de lo que debe ser una estructura eficaz.

APRECIACION INFORMAL.- Consiste en hacer breves preguntas conducentes a descubrir posibilidades de mejoramiento.

APRECIACION DE COMPARACION.- Se compara la estructura orgánica de la empresa con las de otras similares o competidoras, teniendo cuidado de reunir suficientes informes para que la comparación sea eficaz.

ARCHIVO.- Tiene por objeto la guarda y orden de documentos y expedientes, los cuales les podran desechar en un tiempo que la organización juzgue pertinente.

Las actividades por cubrir en el archivo son :Recepción Tramitación, envío, guarda, manejo de formas y documentos archivados.

ARQUEO.- Verificación de las existencias de dinero y documentos en una caja o tesorería, también se determina así al recuento de mercancías, materiales, etc., en depósito aunque tal operación se debería llamar recuento."

ARRASTRE.- Cifras que se transfieren de una cuenta, resumen o liquidación etc., a otros u otro se dice así : Cantidad de arrastre, arrastre de liquidación anterior, etc.

ARRENDAMIENTO FINANCIERO.- Es un contrato en el cual el arrendatario se compromete a efectuar pagos periódicos (renta) a una-

empresa arrendadora, por el uso de un activo propiedad de esta última. Debe considerarse como una forma de financiamiento.

ARTICULO.- Versión específica de un producto que tiene una designación aparte de la lista del vendedor.

ARTICULOS DE COMPARACION.- Artículos de consumo que característicamente y durante el método de selección y compra, el cliente compra en los demás determinados factores como son: Calidad, precio, estilo, etc.

ARTICULO DE COMPRA RAPIDA.- Los artículos de consumo que el cliente compra, por lo general con frecuencia y de modo inmediato y sin el menor esfuerzo de compra (tabaco, jabón, periódico dulces, etc.).

ARTICULOS DE CONSUMO .- Destinados al uso por consumidores finales, y en tal forma que se les pueda utilizar sin elaboración industrial adicional.

ARTICULOS DE ESPECIALIDAD.- Los bienes de consumo con características únicas y/o una marca identificada por lo que un grupo apreciable de compradores está habitualmente dispuestos a hacer un esfuerzo especial para su compra.

ARTICULOS INDUSTRIALES.- Están destinados a que se les venda primordialmente para utilizarlos en la producción de otros bienes o artículos o en la prestación de servicios, etc.

ASAMBLEAS.- Reuniones deliberantes que admiten convocatorias de todo el personal de la institución, de un departamento o sección según su magnitud.

ASEGURAR.- Cubrir mediante un contrato de seguro el quebranto económico que puede derivar de un hecho futuro imprevisto o que previsto no pueda ser evitado.

ASEGURADO.- Persona o ente beneficiario de un seguro que puede, por su parte ser o no el tomador del seguro.

ASEGURADOR.- Entidad que se hace cargo del riesgo cubierto por el seguro.

ASENTAR.- Tomar razón de un acto administrativo dejando constancia en los libros respectivos del mismo .

ASESORAMIENTO.- Complementa a la dirección y a la operación, por que los departamentos asesores se especializan en una actividad y por lo tanto, aconsejan en sus decisiones. Complementa y apoya a la dirección por medio de su consejo y guía.

ASESORAR.- Dictaminar o dar opinión técnica o profesional sobre una materia en que está especializado quien lo emite.

ASIGNACION DE MERCADOTECNIA.- Describe el modo en que la empresa reparte entre sus productos, segmentos de clientes y territorios de ventas el esfuerzo que hace el mercado.

ASISTENCIA.- Se refiere al número de faltas justificadas o injustificadas a sus labores, sin tomar en cuenta el período de vacaciones ni la incapacidad por embarazo (90 días).

ASOCIACION.- Acción y efecto de asociarse, es decir de unirse - dos o más personas para que de la acción común se lleve a cabo los fines que han motivado su creación.

ATENCION AL PUBLICO.- Espíritu o facilidad de servir con atención tacto y cortesía a la clientela evitando reclamaciones.

AUDITORIA ADMINISTRATIVA.- Examen completo y constructivo de la estructura orgánica de una empresa, institución o departamento gu

bernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios que dé a sus recursos humanos y materiales.

AUDITORIA DE MERCADOTECNIA.- Es un examen independiente de todo el esfuerzo de mercadotecnia de una empresa o de alguna actividad específica de mercadotecnia, que abarca: objetivos, programas, ejemplos y organización con la triple finalidad de determinar lo que se está haciendo, apreciar lo que se está haciendo y recomendar lo que deberá hacerse con el futuro.

AUSENTISMO.- Está constituido por todas aquellas faltas de asistencia al trabajo, que ocurren cuando el empleado debería presentarse a laborar.

Puede calcularse de acuerdo a estos dos índices:

A).- **GRAVEDAD** = $\frac{\text{días hombre perdidos.}}{\text{días horas trabajados} + \text{DIAS horas perdidos.}}$ X 1000

B).- **FRECUENCIA** = $\frac{\text{CASOS DE AUSENCIA X 100}}{\text{NUMERO DE TRABAJADORES.}}$

AUTODESARROLLO.- Perseverancia por alcanzar la superación personal mediante recursos propios a través del estudio constante, en escuelas oficiales, particulares o sistemas autodidácticos relacionados con las necesidades de su puesto en particular, con las de la empresa en general o con las suyas.

AUTORIDAD.- En administración se puede considerar a la autoridad como la facultad para exigir a otros que emprendan acciones que se concideren apropiadas para el logro de un objetivo predeterminado, está implícita la facultad para tomar decisiones y ver que estas se llevan a cabo.

AUTORIDAD DE LA SITUACION.- En casi todas las empresas se presen-

tan eventos no usuales y de emergencia no provistos en el formato normal de la organización. Ante tales eventos, las personas que asumen la autoridad para enfrentarse a esas particulares circunstancias se dice que ha derivado autoridad de la situación.

AUTORIDAD DE STAFF.- Significa una función de apoyo, esta destinada a ayudar al ejecutor en el manejo de detalles, la de localizar datos necesarios para tomar una decisión.

AUTORIDAD FORMAL.- Es aquella que se recibe de un jefe superior-- para ser ejercida sobre otras personas o subordinados.

La autoridad formal debe constituir necesariamente una cadena que en último término, descansa en la persona (física o moral) de quien se deriva toda la autoridad de la empresa.

AUTORIDAD LINEAL.- Consiste en una serie continua de escalones de autoridad o rangos que constituyen las jerarquías existentes en toda clase de organización.

Sus características del crecimiento vertical de organización, las relaciones de superior o subalterno, es decir, que aquél delega autoridad en este sucesivamente hasta formar una línea que va desde la cima hasta el fondo de la estructura orgánica.

AUTORIDAD OPERATIVA.- Es aquella que se ejerce directamente sobre las personas, sino más bien da facultad para decidir sobre determinadas acciones.

AUTORIDAD PROFESIONAL.- Mandar por virtud de un aprendizaje.

AUTORIDAD PERSONAL.- Es aquella que poseen ciertos hombres en razón de sus cualidades morales, sociales, psicológicas etc., que las hacen adquirir un ascendiente indiscutible sobre los demás -- aún sin haber recibido autoridad formal alguna.

AUTORIDAD TECNICA.- Es aquella que se tiene en razón del prestigio y la capacidad que dan ciertos conocimientos, teóricos o prácticos

ticos que una persona posee en determinada materia.

AUTORIZACION.- Consentimiento que se da para que se realice un -- acto sin cuyo requisito no se podría efectuar validamente, puede-tácita o expresa.

AYUDANTE DEL GERENTE.- Este funcionario es de tipo de autoridad de personal. " AYUDANTE " no tiene autoridad formal de línea pero por lo común tiene autoridad funcional sobre ciertos números de activi-dades que se le confieren. Es un auxiliar personal con un conjunto de obligaciones limitadas y sin ninguna responsabilidad supervisa-rias importantes.

B

BAL-BAR

BALANCE.- Documento contable que en forma condensada muestra la situación económico-financiera de una empresa.

Pueden ser :

De comprobación.

De fin de ejercicio.

De liquidación.

De fusión o transformación.

BALANZA DE PAGOS.- La comparación del conjunto de elementos que constituyen las entradas y salidas de valores de un país, de una base técnica más ajustada que la balanza de comercio para determinar el progreso o retroceso económico de un país.

BANCA.- Nombre genérico con que se conoce al comercio que consiste en operaciones de descuentos, cuentas corrientes, créditos y en general todo lo relacionado con el tráfico de dinero como mercancía.

BANCO.- Institución de ennegable influencia en la vida económica de los negocios en los tiempos modernos, que cumple una función de primordial importancia: La de servir de intermediario entre la oferta y la demanda de capitales.

BANCO DE MEXICO.- Es el banco central y tiene su origen en el art. 28 Const. El Banco de México es la columna vertebral del sistema financiero mexicano.

Regula y controla la estructura monetaria y crediticia de la nación, de promover, además el buen financiamiento del sistema bancario en general.

BARRERAS A LA COMUNICACION.- Todos aquellos factores que impiden la comunicación deformando el mensaje u obstaculizando el proceso en general de ésta.

BIENES DURADEROS.- Artículos tangibles que normalmente sobreviven a muchos usos.

BIENES NO DURADEROS.- Artículos tangibles que normalmente quedan consumidos en uno o pocos usos.

BIONICA.- Es una ciencia cuya preocupación fundamental estriba en estudiar los sistemas que se basan en los de orden natural, o presentan características específicas o análogas a los de este. Aplica el conocimiento de los seres vivos a la solución de problemas técnicos, y sus aportaciones se lleva al cabo el estudio de máquinas a partir de modelos naturales.

BOLSA DE VALORES.- Son establecimientos para la contratación de valores públicos, títulos de crédito y los valores o efectos mercantiles emitidos por particulares o por instituciones de crédito sociedades o empresas legalmente constituidas y los metales preciosos (amonedados o en pasta).

BONOS FINANCIEROS.- Son títulos-valores que sólo pueden ser emitidos por sociedades financieras, los cuales una vez en circulación representan un crédito a cargo de la sociedad emisora redimible mediante amortizaciones periódicas, con causa de intereses.

BONOS HIPOTECARIOS.- Son títulos-valores que representan un crédito a cargo de la sociedad emisora, por el monto de los que se encuentran en circulación: solo pueden ser emitidos por los bancos hipotecarios, y representan para éstos la única fuente de recursos del público inversionista de que pueden servirse para desarrollar la principal de sus actividades específicas: los préstamos hipotecarios.



CALCULO.- La función de cálculo se lleva a cabo utilizando la llamada máquina calculadora, puede leer la totalidad del contenido de una tarjeta y tiene capacidad propia de almacenamiento.

CALCULO SIMPLE.- Consiste en utilizar una sola tarjeta para todo el proceso de cálculo.

CALIFICACION DE MERITOS.- Es la apreciación sistemática y analítica de la calidad de la realización personal del trabajo por cada empleado, trata de medir la realización personal de cada trabajador comparandola con lo que debía hacer.

CÁMARAS DE COMPENSACION.- A partir de 1972 las cámaras de compensación se integraron al Bnaco de México y como ya vimos enunciativamente, este servicio es por Instituto General, para admitir los documentos que el propio Banco de México o sus asociados presenten para su cargo.

GAMINO CRITICO.- Técnica que pretende la secuela lógica de eventos y su interrelación para que resulten la meta forzada que no puede perderse ningún tiempo.

Este sistema permite una clara determinación del objetivo por alcanzar .

CANAL DE COMUNICACION.- Vehículo o medio que transporta los mensajes: Memoranda, cartas, teléfono, radio, periódicos, películas, - revistas, conferencias, juntas, etc.

CANALES DE DISTRIBUCION.- Es la ruta a través de la cual productos o servicios, o su título de propiedad se desplaza al ir del vendedor al comprador. La ruta para llegar al comprador final depende de una pluralidad de factores importantes como;

Naturaleza del producto, ubicación de los compradores y su preferencia, importancia de la compra y condición financiera.

CAPACITACION.- Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico-científico y administrativo.

CAPACITACION ACADEMICA.- Grado de conocimientos que pueden adquirirse por cursos programados, seminarios, clases, conferencias, y que se estiman necesarios para el buen desempeño de su puesto.

CAPACITACION TEORICO-PRACTICA.- Grado de conocimientos de otros pu éstos que se estiman necesarios para el buen desempeño de sus pue stos, basandose en un programa de capacitación individual y grado - del cumplimiento del mismo.

CARTA DE ACTIVIDADES.- Es un programa relativamente reciente para apreciar mejor las relaciones de las funciones y las obligaciones incorporadas en una estructura orgánica. En lugar de describir mi nuciosamente determinado puesto de la carta de actividades descri be las acciones y las personas que participan en el logro de un - objetivo.

CATEGORIA.- Jerarquía que corresponde al puesto dentro de los niveles establecidos en la estructura de la organización.

CEDULAS HIPOTECARIAS.- Son títulos-valores que representan un cré dito a cargo de un particular pero el cual solo puede emitirlos - con la intervención y garantía de un banco hipotecario.

CENTRALIZACION.- Concentración de funciones, autoridad y responsa bilidad en un solo grupo o individuo.

CERTIFICADOS FINANCIEROS.- Son títulos de crédito que solo pueden emitir las sociedades financieras por la recepción de depósitos a plazo, con causa de intereses.

La ley bancaria establece que estos no seran de valor nominal al que fija la SHLP 1,000.00 u que seran nominativos o al--

portador a cargo de la emisora.

CIBERNETICA.- Es la ciencia de la dirección y comunicación en los organismos vivos y en las máquinas. Se ocupa de estudiar los sistemas de cualquier naturaleza y capaces de percibir, conservar y transformar la información utilizarla para la dirección y la regularización, con objeto de elevar la eficiencia de la actividad humana.

CIBERNETICA APLICADA.- Referencia de la cibernética con apoyo en sus perfiles teóricos y técnicos para la solución de problemas-- relacionados con los sistemas concretos de dirección de las diferentes esferas de la actividad humana.

CIBERNETICA TECNICA.- Construcción y utilización de los medios técnicos empleados en los mecanismos de dirección y de cálculo (máquinas de pensar regulado con memoria, dirección automática, máquina de calcular).

CIBERNETICA TEORICA.- Son fundamentos matemáticos y lógicos y planteamientos filosóficos que incumben entre otros, las teorías de la información, la de los algoritmos, sistemas de dirección, la de los aparatos automáticos.

CICLO DE VIDA DE UN PRODUCTO.- Los productos tienen una vida limitada nacen en algún punto del tiempo, pasan o dejan de pasar por una marcada fase de crecimiento y finalmente degeneran o desaparecen.

CIENCIA.- Cuerpo de conocimiento sistemático acumulado y aceptado con referencia al entendimiento de verdades generales relativas a un fenómeno, tema u objeto de estudio en particular.

CLASIFICACION.- Permite disponer de un archivo en cierto orden, alfabético o numérico.

CLASIFICACION DE LOS PUESTOS.- Es la agrupación ordenada que se hace de las posiciones de acuerdo a diferentes criterios: por ejemplo:

De acuerdo a la naturaleza de sus funciones (oficinistas operarios) con su jerarquía (de planta, temporales) de confianza sindicalizados etc.

CODIFICACION.- Transformar una información en una representación - predefinida y preestablecida.

COLABORACION.- Participación dentro de un grupo de trabajo para -- ayudar en la solución de problemas fuera de rutina y en las actividades de sus compañeros.

COMERCIALIZACION.- Es el conjunto de actividades necesarias para -- llevar el producto terminado del fabricante al consumidor.

COMISARIO.- Es el conjunto de actividades que desarrolla el organo de vigilancia que se encargan de informar el cumplimiento de acuerdos y el buen funcionamiento y desarrollo de las operaciones administrativas.

CODIGO.- Todo lo que posee un grupo de elementos (palabras impresas, hablada, proyecciones, puntos y rayas) representa un conjunto de procedimientos para combinarlos en forma significativa.

COMISION NACIONAL DE VALORES.- Lleva el registro nacional de valores y forma la estadística nacional de valores. En combinación con el Banco de México S.A. aprueba las tasas de intereses a que se -- sujetan las emisoras de valores, opina sobre el establecimiento -- y funcionamiento de las bolsas de valores y en general todo lo relacionado con títulos y valores.

COMITE.- Un cuerpo de personas electas o designadas para reunirse so

bre una base organizada para tratar y discutir los asuntos que se le encomienden.

COMITES CONSULTIVOS.- Su misión es discutir algún asunto con el fin principal de aportar puntos de vista a quien habrá de decidir o de ejecutar pero sin que el comité tenga facultades para decidir ni para ejecutar: su dictamen puede ser ejecutado o no.

COMITES DESISORIOS.- Tiene como finalidad limitar la autoridad de algún funcionario al exigirse que, en determinado tipo de actividades, se requiera la mayoría de los votos de los integrantes del comité para que un asunto se considere resuelto.

COMITE ESPECIAL.- Pueden tratar problemas específicos. Desarrollo de un nuevo producto, desarrollo de funcionarios en capacitación.

COMITE FINANCIERO.- Tiene a su cargo el conocimiento de problemas y aprobaciones de soluciones dentro del área financiera.

COMPOSICION DEL PORCENTAJE DEL ACTIVO CIRCULANTE.- Calculada tomando cada una de las partidas del activo circulante como un porcentaje del activo total. Todas las partidas del pasivo del pasivo circulante son pagaderas dentro del año, sin embargo, no todas las partidas del activo circulante pueden ser inmediatamente convertidas en efectivo.

COMPORTAMIENTO FORMAL.- Este es prescrito por la organización formal. Se caracteriza por puestos claramente definidos, una cadena-demanda definida, canales de comunicación, reglamentos escritos y un comportamiento orientado al trabajo.

COMPORTAMIENTO NO FORMAL.- No está diseñado o incluido en la organización formal. No puede ser sólo conducta conveniente, lo que frecuentemente es sino que también está orientada hacia el trabajo y contribuye importantemente a la eficiencia.

La socialización innecesaria del trabajo, los valores de grupo de referencia externa y los gustos y aversiones culturales - sirven de base a la conducta no formal en la organización formal.

COMPRADORES.- Todas aquellas personas que hacen la compra real.

COMPUTADORA.- Planeada como máquina cibernética desplaza al hombre de actividades que hace apenas unos años se consideraban exclusivos de su intelecto. Puede controlar un sin número de trabajos de muy diversas áreas y especialidades.

COMUNICACION.- Proceso mediante el cual transmitimos y recibimos - datos, ideas, opiniones, actitudes para lograr comprensión y acción.

COMUNICACION ASCENDENTE.- Se mueve de un nivel inferior al nivel superior, la forma en que se manifiesta es por medio de los informes.

COMUNICACION DESCENDENTE.- La comunicación descendente se desplaza del nivel superior a un nivel inferior por lo general esta comuesta de direcciones, incluye ordenes e instrucciones.

COMUNICACION FORMAL.- Los medios de la comunicación formal incluyen a los canales establecidos y orgánicos y a los medios oficialmente conocidos y patrocinados, ejemplo:

- 1.- Entrevistas especiales.
- 2.- Reuniones de departamentos.
- 3.- Reuniones de masas.
- 4.- Conferencias.
- 5.- Conversaciones telefonicas.
- 6.- Periódicos de la compañía.
- 7.- Revistas de la compañía.
- 8.- Manuales, libretos informativos sobre productos, ventas y materiales de exhibición.

Anexos a los sobres de raya, cartelones, informe anual.

COMUNICACION INFORMAL.- Se le designa comunmente como rumor. Existe debido a los intereses personales y de grupo, la señal directa -, rápida, espontánea y flexible. Parece existir siempre que existen individuos y goza de un elevado grado de credulidad entre sus receptores. Sin embargo no cuenta con fuentes oficiales de información.

COMUNICACION ORAL.- La comunicación verbal ahorra tiempo, permite el contacto personal, crea un espíritu de amistad y cooperación, estimula el interés y anima a preguntar y responder. Un dirigente debe dominar el arte de hablar bien.

COMUNICACION POR ESCRITO.- Es común en la administración y al emplearla se proporciona la misma información a muchos individuos y se proporcionan referencias para el futuro.

El material puede ser ilustrado en gran variedad de formas, pudiendo incluirse muchos detalles si las circunstancias lo justifican.

La base para una buena comunicación es el uso de las cuatro "C" Completo ? Correcto ? Claro ? Conciso ?

CONCENTRACION.- Resumen de los datos obtenidos considerando los por orden de importancia. Esta jerarquización de los datos obtenidos es muy importante .

CONDUCTA.- Sinónimo de comportamiento, toda actividad del organismo como unidad que cuenta con una función integradora del sistema nervioso central. Dos son los requisitos:

Que el organismo funcione en su totalidad y no únicamente los subsistemas del mismo y que el sistema nervioso central, que se encarga de la vida de relación, gobierne ese funcionamiento.

CONSEJO DE ADMINISTRACION.- Se crea legalmente por el acta constitutiva de una empresa y por sus estatutos se le confiere autoridad para ejercer las facultades de la compañía, limitado por cualquier,

condición estipulada en los estatutos de la empresa.

Las decisiones del consejo de administración son colectivas. El consejo es un grupo, actúa conjuntamente como consejo, nunca como individuo.

CONSULTA.- Comunicaciones de los subordinados en forma de preguntas sobre aspectos de trabajo y pueden incluir el tratamiento de asuntos personales. Inquieran por opiniones o ideas.

CONTENIDO.- Se puede concepcuar como el material del mensaje que ha sido seleccionado de o por la fuente para expresar su propósito.

CONTENIDO DE LA COMUNICACION.- Es aquella que queremos comunicar , el mensaje que queremos transmitir, todo el proceso debe realizarse en forma tal, que ese contenido vaya íntegra y fielmente de la fuente al receptor ya que ese es el fin de la comunicación.

CONTRATOS COLECTIVOS.- (Art 286 Ley fed del trabajo) Convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patrones o uno o varios sindicatos de patrones, con objeto de establecer las condiciones según las cuales debe presentarse el trabajo en una empresa o establecimientos y cual va a ser la retribución por la prestación del mismo.

CONTROL.- Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo valorizandolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se lleve a cabo de acuerdo con lo planeado.

CONTROL DE CALIDAD.- Es la función administrativa cuyo objeto es mantener la calidad de los productos que elabora una empresa, de acuerdo con líneas de normas y estándares establecidos.

CONTROL DE PRESUPUESTOS.- Es el proceso de determinar lo que se ha hecho y de comparar contra resultados, para aprobar lo logrado y remediar las diferencias.

CONTROL DE LA PRODUCCION.- La función de dirigir o regular el movimiento metódico de los materiales por todo el ciclo de fabricación desde la requisición de materiales hasta la entrega del producto terminado mediante la transformación sistemática de ordenes a los subordinados, según el plan de rutina que utiliza las instalaciones de la fabrica del modo más económico.

CONVERSION DE DATOS.- Es el cambio de código original en que estan los datos, a un código acorde con los medios de proceso y almacenamiento del sistema.

CORPORACION.- Es una entidad legal que está autorizada a tener propiedades, contraer deudas y dedicarse a ciertas actividades.

COSTO DEL CAPITAL.- Porcentaje de descuento con la propiedad de que una inversión con una relación de utilidades arriba (o abajo) de este porcentaje elevará (o hará descender) el valor de la empresa.

COSTO FIJO.- Es el grupo de gastos que tiene que desembolsar la empresa aunque no produzca ninguna cantidad de bienes.

COSTO MARGINAL O INCREMENTAL.- La suma al costo total que se atribuye a una entidad más de fabricación.

COSTO VARIABLE.- Es el costo de operación que varia con el costo y volumen de producción. Ejemplo

Mano de obra directa, materias primas directas, y la fuel eléctrica.

COSTOS DE OPORTUNIDAD.- Costos más importantes que se derivan de hacer una cosa en lugar de otra, son las oportunidades que se han perdido al dedicarse a una actividad y prescindir de otras.

COSTUMBRES.- Conductas que se repiten cada vez que se presentan situaciones semejantes, constituyen una especie de hábito que fre-

cientemente , no pueden ser explicadas racionalmente.

CREATIVIDAD.- Desarrollo de ideas nuevas u originales que tienen valor para un grupo grande de otras personas.

CREATIVIDAD ESTETICA.- La que desarrollan los propios artistas y son prologación de su propia personalidad.

CREATIVIDAD PARA SOLUCION DE PROBLEMAS :- Es la que desarrollan los hombres de ciencia y los ejecutivos.

Sus productos creados son soluciones de problemas.

CRECIMIENTO.- El producto comienza a aumentar rapidamente sus ventas debido a los efectos acumulativos de la promoción introductoria, de la distribución y de la influencia de la comunicación verbal entre clientes actuales y potenciales.

CREENCIAS.- Información que recibimos del medio (hechos, personas, etc.,) sin importar mucho si tienen o no posibilidades de verificación se toma como cierta, sin más averiguaciones.

CREDITO MERCANTIL O CREDITO COMERCIAL.- Crédito a corto plazo extendido por el proveedor a un comprador en conjunción con la compra de bienes.

CREDITOS SIMPLES O EN CUENTA CORRIENTE.- Recaen dentro del campo del crédito condicionado, es decir, se lleva a cabo cuando se hace necesario introducir condiciones especiales en el crédito que , mediante el simple préstamo directo o en descuento serían inoperantes, ya que la configuración de estas ultimas depende del título de crédito, y el crédito condicionado necesariamente requiere de la existencia de un contrato.

CUALIDADES PARA LA DIRECCION.- Energia, serenidad, conocimiento de las relaciones humanas, empatia, objetividad, motivación personal,

Habilidad comunicativa, habilidad para enseñar, sentido social, --
competencia técnica.

CUANTIFICAR.- Asignar números, mediante reglas bien establecidas -
a los diversos fenómenos que ocurran dentro de la organización ade
más permite el conocimiento adecuado de la misma.

CUMPLIMIENTO DE METAS.- Efectividad en la completa y oportuna rea-
lización de objetivos, metas y trabajos establecidos o que le sean
encomendados por su jefe inmediato, en relación a su puesto o con
sugrupo de trabajo, departamento en general.

CUOTA DE VENTAS.- Meta de las ventas señaladas para una línea de --
productos, una división de la empresa o un vendedor de la misma.

Es primordialmente un dispositivo de la dirección destina-
do a definir y estimular el esfuerzo de ventas.

CURVA DE COSTOS EN CORTO PLAZO.- Se define el corto plazo como un
período de duración suficientemente largo para permitir a una em-
presa hacer cambios en los niveles de producción, a partir de su -
capacidad instalada; pero no lo suficientemente largo para permi-
tir a la empresa hacer cambios en esta misma capacidad.

CURVA DE COSTO MEDIO EN EL LARGO PLAZO.- Los costos de largo plazo
son aquellos que se incurran a través de un período de suficiente-
duración como para hacer variar el rendimiento, alternando por decir
asi todos los costos .

D

DAT-DEM

DATOS.- Insumos o resultados de un fenómeno; es decir se trata de magnitudes, cifras o relaciones por introducir o derivar de la operación de un sistema.

DECADENCIA.- Las ventas comienzan a disminuir de modo absoluto a medida que el producto va siendo paulatinamente a un lado por productos mejores o substitutos.

DECISION.- Elección de un programa alternativo calculando los riesgos y posibles ventajas de ese curso de acción.

DECISION DE COMPRA.- Es en realidad todo un conjunto de decisiones cuando menos intervienen en ella un producto, una marca, un estilo una cantidad, un lugar, un comerciante, una fecha, un precio, una forma de pago.

DECISORES.-Las personas que toman la decisión de compra o cualquier subdecisión componente de la primera.

DELEGACION DE AUTORIDAD.- Conceder o conferir la autoridad de un jefe o de una unidad orgánica a otras personas para que desempeñen determinados cometidos. Por medio de la delegación de autoridad, un funcionario amplía su área de operación por que sin ella su situación se limitaría a lo que él personalmente pudiera hacer.

DELEGAR.- Es dar a otra persona nuestra autoridad y responsabilidad para que haga nuestras veces.

DEMANDA DE LA EMPRESA.- Es la cifra estimativa de ventas de la misma a niveles alternativos de su esfuerzo de mercadotecnia.

DEMANDA DEL MERCADO.-La demanda del mercado respecto a una clase de producto es el volumen total comprado por un grupo de clientes definido, en un lugar definido, en un periodo definido en condiciones ambientales definidos y bajo un esfuerzo de mercadotecnia definido.

DENOMINACION DEL PUESTO.- Término con el que se conoce el cargo.

Es recomendable que sea de corta extensión, si es posible una sola palabra que exprese la característica esencial del mismo.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.- Registra e interpreta adecuadamente y oportunamente las operaciones financieras del negocio.

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD.- Se encarga de vigilar que se obtenga una producción en buenas condiciones. Se ejerce mediante el establecimiento de estándares, su comparación con los resultados reales, y la aplicación de las medidas correctivas necesarias en caso de desviación.

DEPARTAMENTO DE FINANZAS.- Se preocupa por el logro de ingresos suficientes (prestamos bancarios, emisión de más acciones, hipotecas etc.,) el cálculo de los sobrantes y el manejo de cualquier faltante o sobrante, también interviene en la planeación a largo plazo.

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO.- Determina sobre nuevas teorías o principios y la aplicación de los mismos para el desarrollo o perfeccionamiento de los productos.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.- Se ocupa en la vigilancia, mantenimiento, limpieza y archivo.

DEPARTAMENTO JURIDICO LEGAL.- Defiende los intereses de la organización, da soluciones a conflictos fiscales, penales o laborales etc, de la organización, asesora a otros departamentos sobre pago de impuestos, trámites de importación y exportación, contratos y en general en todo lo relacionado a la conservación de las disposiciones legales vigentes.

DEPOSITO DE AHORROS.- Estas operaciones son una de las formas de depósito bancario que se establecieron con el fin de fomentar el hábito del ahorro entre los sectores económicos populares.

DEPOSITOS A LA VISTA.- Es una operación que sólo esta permitida a los bancos de depósito. Después de muy diversas modalidades, dió origen a lo que hoy llamamos instituciones de crédito, y aún cuando en la actualidad nos hemos formalizado con ella bajo la denominación de cuenta de cheques, subsiste implícito el factor confianza, que debe imperar en el depositante para entregar su dinero sin reservas a un tercero o sea el banco, con la certeza de que puede disponer del mismo en cualquier momento.

DEPOSITOS A PLAZOS.- Representan otras de las fuentes de recursos que pueden captar los bancos de depósito y las sociedades financieras solo son retirables a un plazo determinado y para que puedan resultar atractivos para el depositante, devengan intereses a su favor.

DERECHO DE VOTO EN LA ADMINISTRACION.- Los acreedores no tienen derecho de voto en la administración de una compañía, a pesar de que pueden establecer ciertas restricciones, en su acuerdo relativo al préstamo, sobre las actividades de la administración.

Los socios preferentes pueden o no tener control de voto. Los socios limitados específicamente tienen prohibido el voto en la administración. En la mayoría de los casos el poder de seleccionar la administración descansa en los propietarios residuales.

DESARROLLO.- Comprende íntegramente al hombre en toda la formación de la personalidad (carácter, hábitos, educación de la voluntad, cultivo de la inteligencia, sensibilidad hacia los problemas humanos, capacidad para dirigir).

DESARROLLO DE EJECUTIVOS.- Es la aplicación de un esfuerzo planeado para proveer, mantener y desenvolver a quienes han de formar el grupo administrativo, con el fin de que la empresa logre más efectivamente sus objetivos.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL.- Serie de conceptos de diversa índole -

relacionados entre si y que tiene como objetivo común buscar el desarrollo y la consecución coincidente de objetivos generales de una organización, con las metas particulares de los individuos que la integran.

DESCENTRALIZACION.- Delegar la autoridad, responsabilidad y actividades en varios grupos o individuos con base en el principio de la división del trabajo.

DESCRIPCION ANALITICA.- Descripción detallada de las funciones que se deben realizar en el puesto; su agrupación o clasificación puede hacerse de acuerdo a criterios de importancia, frecuencia, cronología etc.

DESCRIPCION DE PUESTOS.- Forma escrita en que se consiguan las funciones que deberán realizarse en un puesto; esto se puede presentar en forma genérica y analítica.

DESCRIPCION GENERICA.- Breve explicación de la actividad más característica del puesto, que sirva para definirlo, sin entrar en detalles innecesarios y considerando su función como un todo.

DESCUENTO.- Es una operación activa de crédito que llevan a cabo las instituciones de crédito y que consiste en adquirir en propiedad letras de cambio o pagarés, de cuyo valor nominal descuentan una suma equivalente a los intereses que devengan entre la fecha en que se reciben y la de su vencimiento.

DESVIACIONES.- Diferencias entre lo programado previamente y el resultado real.

DIAGRAMA DE FLUJO DE INFORMACION.- Es una gráfica que muestra la interrelación de los datos de una organización, y su captación, su proceso y la forma de reportarlos. Todo está de acuerdo a una simbología previamente definida.

DINAMICA DE LA ORGANIZACION.- La organización es dinámica debido al trabajo manual que crea.

Asentúa, la interdependencia entre varias unidades necesarias. Esta formada por componentes, relaciones y por sus interacciones entre una y otras. Estas interacciones crean y mantienen a la organización y al mismo tiempo acondicionan las actividades de sus diversas partes.

En una organización existen numerosas variables mutuamente dependientes en actividades siendo afectadas cada una por el efecto de conjunto que todas ayudan a mantener.

DIRECCION.- Es aquel elemento de administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya con más frecuencia, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las ordenes emitidas.

DIRECCION AUTORITARIA.- Se basa en que es un derecho del que está investido el jefe, a la vez que tiene autoridad personal. Se asignan las labores, se proporcionan las medidas y se dan instrucciones sin consultar a quienes las ejecutan. El jefe autoritario cree que por su posición puede decidir mejor lo que hay que hacer.

DIRECCION DEMOCRATICA.- Se caracteriza por la participación del grupo y el aprovechamiento de sus opiniones. Estimula la iniciativa de los subordinados, el jefe sugiere, por medio de sus recomendaciones lo que convendría hacer, pero antes de ponerlas en práctica, espera que sean aprovechadas por el grupo.

DIRECCION IMPERSONAL.- Se ejerce por conducto de subalternos o por conductos no personales, por ejemplo :

Planes, ordenes, juramentos, promesas y doctrinas.

DIRECCION INNATA.- Se origina en grupos sociales de carácter informal dentro de la organización. Estos grupos son de una infinita variedad y formas y nacen de las relaciones recíprocas en el trabajo la casa, la escuela y el juego.

DIRECCION PATERNAL.- Se caracteriza por la esmedada atención que el jefe presta a la comodidad y bienestar de sus subordinados, los protege y los guía a veces con exeso de sentimentalismo.

DIRECCION PERSONAL.- Se ejerce por contacto personal, el propio jefe en persona dirige y anima.

DIRECTOR.- Persona que actúa como agente de cambio de otras voluntades, orienta la atención y energías de la gente en un sentido determinado.

DISCIPLINA.- Consiste en el mantenimiento del orden o su restitución por dos medios: convencimiento y anuncio de una sanción.

DISCIPLINA AUTOIMPUESTA.- Se origina en el individuo mismo y es una respuesta espontanea a un jefe apto. Es un impulso interior, es anhelo y voluntad de obrar de acuerdo con los fines colectivos y seguir haciendo el trabajo sin olvidar el programa general dentro del cual quiere el gerente que se trabaje. Todo esto por que su superior le ha influido el deseo intenso de hacerlo.

DISCIPLINA AUTORITARIA.- Procede de una autoridad reconocida y utiliza cierto temor para lograr que se cumpla lo que se desea, de acuerdo con las costrumbres, reglas y normas establecidas. En su forma extrema, la disciplina autoritaria consigue el cumplimiento por medio del castigo o del temor al castigo.

DISCIPLINA NEGATIVA.- Sanciones y castigos, son los medios auxiliares del mando menos recomendables, pues implican forzosamente una confesión tácita de que la disciplina positiva a fallado al tener

que acudir a la negativa.

DISCIPLINA POSITIVA.- Es el orden que se obtiene por la obediencia espontánea a las reglas debido a los sistemas que facilitan y favorecen el autocontrol.

DISCRECION.- Responsabilidad que se manifiesta por guardar secretos de trabajo a personas no relacionadas con los mismos clientes-deudores o sus representantes a fin de no faltar al secreto bancario o al sigilo profesional.

DISCURSO.- Es presentación personal de un tema en forma atractiva y con un objeto definido. Debe dejar siempre un mensaje, puede tener propósitos didácticos, políticos, ceremoniales o augurales; -- sensibilizar estéticamente u originar debate o discusión.

DISTRIBUCION.- La mejor forma de colocar el equipo en función de la secuela de procesos de producción y de la administración.

E

EJE-EMP

EJECUCION.- Es hacer que todos los miembros del grupo, deseen alcanzar los objetivos, que el gerente desea que logren por que ellos quieren lograrlos.

EJECUTIVO PLURAL.- Son comités con autoridad de línea y a los niveles superiores de la organización. El área específica de operaciones puede ser una fase de las actividades de la empresa de una o más funciones administrativas fundamentales.

ELEMENTOS FORMATIVOS DEL PRODUCTO.- Aquellos factores que integran aspectos complementarios pero necesarios para ofrecer en mejores condiciones los satisfactores o productos :

Precio, marca, empaque, servicios, garantía. Constituyen un estímulo para la compra del producto, resultando muchas veces razón sustancial para la compra.

EMISOR.- Fuente de información, o el medio por el cual se va a exteriorizar la comunicación.

EMOCION.- Tiene como fundamento el sentimiento. Estimación de lo bueno y lo malo, del placer y del dolor, de lo bello y de lo feo o de cualquier otro valor en este aspecto, el sentimiento constituye un juicio, mismo que difiere del juicio intelectual en que no tiene por objetivo establecer una relación conceptual, sino realizar el acto subjetivo de aceptación o de rechazo.

EMPAQUE.- Da presentación y protección a los productos, ayuda a la fácil identificación del producto por parte de los clientes.

(Se desecha inmediatamente despues de usar el producto).

EMPRESA.- Organización que tiene como objetivo obtener utilidades.

EMPRESA DE CONSUMO INDUSTRIAL.- Se dedican a la fabricación de bienes o servicios intermedios.

EMPRESA DE SERVICIO.- Por lo general todas aquellas cuyo objetivo principal es el ofrecimiento de servicios y no la transformación - de materiales.

(Comunicaciones, transportes, almacenes, bancos, comercio).

ENCAJE LEGAL.- Proporción de los pasivos computables que debe quedar a disposición del Banco Central y que en México es del 100 % .

De este 100 % se permiten faltantes en buena parte siempre que los fondos correspondientes sean invertidos en los renglones que señale el Banco de México s.a. .

Es un instrumento de la política monetaria juntamente con las operaciones del mercado abierto, las operaciones de redescuento y la persuasión moral, así como el manejo de las tasas de interés.

ENFERMEDAD PROFESIONAL.- Estado patológico que sobreviene por una causa repetida durante largo tiempo, como obligada consecuencia de la clase de trabajo que desempeña la persona, o del medio en que tiene que trabajar y que produce en el organismo una lesión o perturbación funcional, permanente o transitoria pudiendo ser originada por agentes químicos, físicos, biológicos, de energía o psicológicos.

ENFOQUE CIENTIFICO.- Es un método sistemático de análisis que alluda a la interpretación y síntesis de aspectos que necesiten ser investigados.

Entrada.- Una vez que los datos han sido recolectados y convertidos a una forma adecuada para su proceso, se hace necesario transmitirlos desde uno o más puntos de recolección a una operación de proceso.

ENTRENAMIENTO.- Capacitación del individuo apto para la realización de un trabajo determinado.

Incluyen la presentación del empleado a sus compañeros y superiores, su preparación práctica y teórica en ocasiones en la labor que debe desarrollar.

ENTREVISTA.- Conversación que tiene por objeto recabar datos, opiniones, etc., hay tres tipos :

Libre, dirigida o estandarizada.

La primera consiste en conversar con el entrevistado sin entrar en un tema fijo.

La segunda se seleccionan algunos puntos o datos que son de interes y en ellos se centra la conversación; y en la última el entrevistador tiene redactada de antemano una lista de preguntas.

ENTREVISTA DE CALIFICACION DE MERITOS.- Es aquella que se realiza periódicamente entre el empleado y su jefe inmediato (o con el jefe de personal) a fin de que el primero sea conciente de sus cualidades y defectos como trabajador.

ENVASE.- La finalidad práctica es contener al producto y protegerlo, sin embargo tambien puede servir al propósito de incrementar las ventas. (Puede concervarse para otro uso.)

ESPECIALIZACION.- Aumento de la destreza de cada trabajador determinando la economía del mismo, del tiempo que comunmente se pierde al pasar de una clase de trabajo a otro.

Inversión de un número de máquinas que facilitan y abrevian el trabajo y permiten que un hombre haga la labor de muchos .

ESTADO DE CAMBIOS EN EL BALANCE GENERAL.- El administrador financiero puede obtener una visión adicional dentro de su posición estudiando los cambios en los balances, los cambios revelados proporcionan pistas para los problemas que requieren un estudio posterior mediante el uso de razones y mediante el estudio de los porcentajes comparativos del cambio de las cuentas en los estados financieros.

ESTANDAR.-Proporciona un valor que en la administración se usa como norma o referencia. Se le puede conciderar como algo por qué luchar o como un modelo para comparación.

Los estándares son básicos en la formulación de programas-

Esto es, por medio de ellos puede darse a los planes valores de tiempo. Así mismo proporcionan los medios para identificación de si un factor está arriba, abajo o a nivel de una base establecida para dicho factor.

ESTANDARES.- Representan las medidas ideales en que se basan la programación teórica de la producción.

ESTANDARIZACION.- Establecimiento y uso de tamaños, tipos, estilos medidas, etc., definidos basados en normas. La estandarización ni crea ni es creativa, ayuda a la planeación y disminuye el control ya que las actividades están estandarizadas con sus respectivas normas establecidas. Mientras mayor sea la estandarización de las actividades componentes, menor será el grado de planeación y de control que se necesite.

ESTRUCTURA.- Persigue el uso equilibrado de los recursos humanos (empleados, obreros, directivos.) Recursos materiales (dinero) (instalaciones) Y recursos técnicos (Sistemas y procedimientos).

ESTRUCTURACION.- Persigue el ordenamiento ideal de puestos, tanto en su análisis como en su valorización, esto se puede lograr por medio de organigramas.

ETICA.- Trata de la conducta personal y de los deberes morales y le incumben las relaciones humanas por lo que toca a lo correcto y lo incorrecto.

La ética se refiere a la moral y a la filosofía; no está confinada a una condición moral.

EVASION.- Otra forma de respuesta a la frustración; las personas se alejan del objetivo frustrante. La evasión puede ser parcial o total, en el primer caso se presentan dos posibilidades:

Evasión parcial o física o evasión parcial psíquica, las primeras constituyen los retardos o ausentismo.

La evasión parcial psíquica se presenta por medio de en-
soñación, la diversión etc.

En la evasión total decide dejar el empleo o buscar otro.

F

FAC-FUS

FACILIDAD DE APRENDER.- Habilidad para asimilar el conocimiento - necesario para desarrollar un puesto de acuerdo a un tiempo preestablecido.

FIDEICOMISO.- En virtud del fideicomiso, el fideicomitente destina ciertos bienes a un fin lícito determinado encomendando la realización de ese fin a una institución fiduciaria.

FIDEICOMITENTE.- Generalmente es la persona que solicita a una -- institución fiduciaria la realización de un fideicomiso.

FIDUCIARIO.- Institución de crédito que cuenta con autorización - para llevar a cabo operaciones de fideicomiso y que es a quien se encomiendan su realización.

FLEXIBILIDAD.- Disposición para conciderar los puntos de vista -- ajenos y aceptarlos de buen grado así corresponda .

FLUJO DE FONDOS.- Es la forma en que se mueve el efectivo dentro de la empresa y como sale.

FRUSTRACION.- Cuando una barrera se interpone entre el organismo y su objetivo .

FUENTES DE COMUNICACION.- Es aquella persona o aquel grupo en el que se origina la comunicación y quien dirige todo su proceso; -- por ello tiene la responsabilidad de preparar todos los elementos de dicho proceso y de controlarlos en forma que se realice eficazmente la misma comunicación.

FUSION.- Consiste en tomar dos archivos de tarjetas perforadas y mezclarlas de modo que el archivo resultante quede ordenado en - la misma forma.

G

GAS-GRU

GASTOS DE ALMACENAJE.- Inversiones producidas con motivo de la recepción acondicionamiento y guarda de mercancía, efectos o cosas - en general en un almacén, depósito o lugar cualquiera .

GASTOS DE FABRICACION.-Están constituidos por los materiales indirectos, así como la intervención de mano de obra en forma indirecta y otros gastos de producción. Su valorización es siempre estimada y se incluye en el costo de una orden en la proporción que le - corresponda.

GERENTE GENERAL.- Es una persona que actúa como agente de cambio - de otras voluntades y que debe coordinar múltiples tareas.

GRAFICAS DE GANTT.- Es una herramienta para planear y controlar una tarea objetivamente. En ella se deben anotar las actividades que - están divididas el problema y calcular el tiempo para realización- de cada actividad.

Las actividades se colocan en forma de lista y el tiempo se ubica de tal manera que se concideren como etapas de progreso.

GRAFICAS DE SUCESION DE OPERACIONES.- Muestra una técnica de expresión gráfica empleada para aclarar el significado de la estructura de la organización y para ilustrar su efecto general sobre el verdadero desempeño del trabajo.

Esta técnica consiste en expresar gráficamente la estructura y el flujo de un procedimiento seleccionado.

GRUPO.- Es una pluralidad de individuos que se hallan en mutuo contacto que tienen en cuenta la existencia de uno y de otros y conciencia de ciertos elementos comunes de importancia. (Olmsted 1966).

Conjunto de individuos cuyas relaciones mutuas hacen a éstos independientes en algún grado significativo. (Cantwright 1971).

GRUPOS INFORMALES.- Los grupos no prescritos oficialmente por los esfuerzos de la organización formal, se originan en forma natural

H

HEC-HIG

siempre que existan personas que trabajen juntas. Por lo general - estos grupos están unidos por intereses comunes; y su formato puede estar separado por completo de cualquier segregación determinada sobre una base industrial, económica, lógica o interempresarial.

Ejemplo :

La información acerca de un trabajo. La mejor forma de realizar la tarea X Y Z etc., pues pueden intercambiarse informalmente en un festejo, gira campestre o durante un evento deportivo semanal.

HECHO.- Es una ocurrencia, calidad o relación que es manifestante-verdadera y actual. Representa una cosa hecha o existente.

HIGIENE INDUSTRIAL.- Conjunto de conocimientos y técnicas dedicadas a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológicos o tensionales, que provienen del trabajo y que pueden causar enfermedades o deteriorar la salud.

IGUALACION.- Consiste en comparar dos archivos separando las tarjetas perforadas que no coinciden.

IMPLEMENTACION.- Decisión que debe considerarse la mejor alternativa de ejecución una vez, seleccionado un plan o programa.

INCENTIVOS.- Tienen por objeto motivar al empleado u obrero de tal forma que este encuentre su empleo satisfactorio y sea un colaborador.

Los incentivos se dividen en :

- A).- Monetarios
- B).- De seguridad.

INDICE.- Normalmente está separado de los datos o documentos que forman el archivo de modo que pueda buscarse lo que se desea más fácilmente .

INDICE DE USO.- El vendedor divide a sus compradores de la siguiente manera para conocer el grado de aceptación de sus productos :

No usuarios, poco usuarios, muy usuarios.

A su vez los no usuarios los divide en no usuarios en potencia, y usuarios en potencia (actualmente no usan el producto - pero pueden llegar a usarlo).

INDICES.- Son medidas o patrones de valuación que sirven para evaluar la eficiencia de cada operación, como lo son calidad, tiempo, costo, volumen o intensidad.

INDUCCION.- Acelerar la adecuación del individuo al puesto, al jefe, al grupo y a la organización en general, mediante información sobre la propia organización, sus políticas, reglamentos, beneficios que adquiere como trabajador.

INDUSTRIAS DE PRODUCCION FINAL.- Dedicados a la última fase de transformación de un producto, para ofrecerlo directamente al distribuidor o consumidor. (Alimentos, bebidas, calzado, vestido,).

INDUSTRIAS DE PRODUCCION INTERMEDIA.- Se encargan de transformar los productos primarios en otros que servirán de base para otras industrias (cacao, = chocolate , petroleo = gasolina, etc.).

INDUSTRIA PRIMARIA.- Se encarga de abastecer a otras industrias.
(Electricidad, petroleo, mineria, agricultura, ganaderia pesca, silvicultura, etc.).

INFLUYENTES.- Las personas que estimulan, informan o persuaden en cualquiera de las fases del sistema de compra.

INFORMACION.- Actividad que proporciona datos a la dirección y a los demás niveles.

INFORMES.- Presentación objetiva de información dirigida a un auditorio en particular para un propósito específico.

Se usan para establecer comunicación con los gerentes, con los clientes y para temas de naturaleza técnica u operativa, pueden servir como informes de información y como informes de investigación.

INICIATIVA.- Tendencia a adelantarse para iniciar una acción, proponerse como candidato para efectuar actividades fuera de rutina.

INSTINTO.- Modo de reaccionar organizado y relativamente complejo característico de una especie determinada y que ha sido adoptado filogenéticamente a un tipo de situación ambiental.

INSTRUCCION.- Es de carácter general y en este razgo radica su distinción con las ordenes de naturaleza específica. Constituye orientación de procedimientos que enfatizan como hacer las cosas.

INSTRUCCIONES.- Son preceptos, que casi siempre dan información o conocimientos sobre una manera satisfactoria y recomendable de efectuar una labor determinada.

INSTRUCTIVO.- Medio de comunicación que dirige la organización a sus empleados. En él se establecen, paso por paso los procedimientos a seguir, indicando los objetivos que persigue cada secuencia del procedimiento, las formas a utilizar, el trámite a seguir, etc.

INSUMO EXPERIMENTAL.- Variable cuyos efectos están puestos a prueba. (Precio, envoltura, exhibición, etc .).

INTEGRACION.- Es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social.

INTERCALACION.- Estriba en mezclar dos archivos o visto de otro modo, poner en cierto orden dos archivos simultáneamente.

INTRODUCCION.- Se pone el producto en el mercado, la percepción y aceptación del mismo son mínimas.

INTUICION.- Mecanismo psicológico inconciente por medio del cual el individuo es capaz de preveer un resultado.

INVESTIGACION.- Búsqueda de la solución a un problema a través de los conocimientos pasados o de la experimentación con las posibles respuestas al problema.

INVESTIGACION DE MERCADOS.- Análisis sistemático del problema, construcción de un modelo y determinación de hechos, con los fines de lograr una toma de decisiones y control para poner en el mercado bienes y servicios.

INVESTIGACION DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.- Lleva a cabo el proceso que permite el desarrollo de innovaciones, el resultado de esta actividad nos lleva al surgimiento de nuevas técnicas, materiales novedosos y diseños originales.



LABORIOSIDAD.- Facilidad para ejecutar trabajo laborioso, implica diligencia y entusiasmo.

LEALTAD A LA MARCA.- Es la consecuencia constante de compra de un producto por parte de los mismos consumidores.

LENGUAJE DE MAQUINA O BASICO.- Grupo de instrucciones que son identificados directamente por la computadora y le permiten realizar - un proceso.

LENGUAJE ENSAMBLADOR.- Mediante estos resulta posible codificar -- programas en una forma que no es legible de manera directa para la máquina pero que reduce la complejidad y facilita mpas las cosas al programador.

LIDER.- Persona que guía, dirige o conduce.

LIMPIEZA.- Es la encargada de concervar la buena apariencia de una empresa.

LINEA DE CREDITO.- Es generalmente un entendimiento informal entre el solicitante y el banco acerca de la cantidad máxima de crédito que el banco proporcionará al solicitante en cualquier tiempo. Bajo esta forma de arreglo, el banco no está obligado legalmente a -- proporcionar el crédito en la cantidad acordada. Sin embargo la -- mayor parte de los bancos cumplirán con el acuerdo informal con el objeto de no dañar su reputación o la confianza depositada en ellos.

LINEA DE PRODUCTO.- Grupo de productos que están estrechamente ligados o relacionados ya sea por que satisfacen una clase de necesidades, por que se les usa conjuntamente, por que se venden a los -- mismos grupos de clientes, por que se les pone en el mercado usando los mismos distribuidores, o por que quedan dentro de escalas - determinadas o de precios.

M

MAD-MAT

MADURES.- El crecimiento de las ventas continua pero a ritmo de--- creciente, debido al número cada vez menor de clientes potenciales que siguen sin enterarse del producto que no han procedido a acción alguna.

MANEJO DE PERSONAL.- Una fase de la administración que se ocupa de las energías humanas, intelectuales y físicas, en el logro de los propósitos de una empresa organizada.

MANDATOS.- Contrato mediante el cual se acepta en la institución - fiduciaria la encomienda de un tercero para llevar a cabo por su - cuenta en calidad de " mandatario " actas de comercio o de carácter administrativo.

MANTENIMIENTO.- Conservación del edificio e instalaciones, así como la reparación preventiva.

MANUALES DE ORGANIZACION.- El manual preparado adecuadamente, ofrece completa información sobre los asuntos correspondientes a cada - puesto y permite conocer y entender mejor los requisitos, las limitaciones entre uno y otros elementos del mismo puesto y con los demás de la organización.

MATERIAS PRIMAS.- Se aplica el material que no está terminado tal - como es recibido por la fábrica para su incorporación posterior al producto de una empresa.

MARCA.- La calidad del producto y adecuado manejo del mercado, constituyen a la creación de una verdadera conciencia de marca en los - consumidores y el establecimiento de cierto prestigio. Es una protección legal contra imitaciones. Da un carácter distintivo al producto.

MATERIALES DE PRODUCCION.- Son las piezas o componentes que pueden obtenerse en fuentes externas a la empresa o pueden ser producidos en la fábrica y almacenadas para su uso futuro.

MEDIDA DISCIPLINARIA.- Incluye desde amonestaciones, el apercibimiento para no incurrir en faltas al cumplimiento de obligaciones hasta la aplicación de sanciones .

MEDIOS PARA EL DESARROLLO ADMINISTRATIVO.-:

Aprender en el puesto, resolución de problemas, conferencias y seminarios, simulacros, ejercicios de escritorio, desempeño del puesto.

MENSAJE.- Es el producto físico verdadero del emisor de la comunicación y deben considerarse como elementos que componen su estructura, un código, un contenido y un tratamiento del mensaje.

MERCADO.- Un mercado no es solamente un lugar físico donde compradores y vendedores se encuentran para intercambiar productos y dinero. Este concepto se amplía para incluir a todas las personas o empresas (compradores) que tienen necesidades y dinero para adquirir satisfactores y por otro lado, personas o empresas (vendedores) que poseen los satisfactores y desean cambiarlos por dinero.

MERCADO DE CAPITAL.- Trata con las obligaciones a largo plazo tanto de pasivo como de capital contable. Entre las obligaciones más importantes se encuentran las del gobierno, bonos de corporaciones acciones preferentes y acciones comunes.

MERCADO DE CONSUMO.- Está integrado por todos aquellos fabricantes o distribuidores de bienes o servicios que ofrecen sus productos a los usuarios o consumidores finales.

MERCADO DE DINERO.- Es el mercado activo para el dinero y sustitutos cercanos al dinero en el cual las instalaciones financieras y otras descansan para obtener la liquidez necesaria en el curso usual de sus operaciones.

Esto no incluye las cuentas bancarias de cheques de la mayoría de los individuos o de la mayor parte de las firmas de los negocios, tampoco se incluirán los depósitos o los títulos de ahorro.

MERCADO DE PRUEBA.- Mercados experimentales utilizados para conocer la reacción del público hacia el producto, se utiliza un sector re presentativo de consumidores para estudiar la aceptación potencial de un producto.

MERCADO DE TRABAJO.- Este surge en el momento en que existen perso nas y organizaciones dispuestas a cambiar dinero y esfuerzo, suje to hasta cierto punto por las leyes de la oferta y la demanda .

MERCADO INDUSTRIAL.- Todos los industriales intermediarios que a - su vez producen para el mercado de consumo.

MERCADOTECNIA.- Es el análisis, organización, planeación control - de los recursos, políticas y actividades de la empresa que afectan al cliente, con vistas a satisfacer las necesidades y deseos de -- los grupos escogidos de clientes obteniendo con ello una utilidad.

MERCADOTECNIA CONCENTRADA.- Con este tipo de mercadotecnia la em-- presa logra una posición fuerte en el mercado debido a su mayor -- conocimiento de las necesidades de los mismos.

MERCADOTECNIA DIFERENCIADA.- La empresa decide operar con todos los segmentos del mercado, pero crea un producto distinto y/o progra-- mas de mercadotecnia diferentes para casa una de ellos.

MERCADOTECNIA INDIFERENCIADA.- El vendedor intenta establecer un producto y un programa de mercadotecnia que tengan atractivo para el número más amplio de compradores.

METOD.- La forma proscrita para ejecutar el trabajo poniendo adecuada consideración al objetivo, instalaciones disponibles y al to tal de gastos, de tiempo, dinero y esfuerzo. Un método se refiere a un trabajo que comprende un paso de un procedimiento y que espe cífica la forma en que este paso debe ejecutarse.

METODO DE TRANSPORTE.- Mediante este método se determinan las rutas más económicas. Se determinan costos y se requiere conocer — la localización y cantidades disponibles en los centros de producción las demandas en los centros de distribución y los costos de transporte de cada fábrica a cada centro de distribución.

MICROFILM.- Se utilizan cuando se requieren guardar documentos — completos. Se reserva en la tarjeta una parte para insertar un — microfilm y el resto se utiliza para registrar información que — permita localizar y describir el documento fotografiado.

MINIMOS CUADRADOS.- Sirve para extrapolar la demanda histórica pasada. Se utiliza a menudo cuando se hacen ajustes a corto plazo — en niveles de producción e inventarios.

Quando la demanda de productos es hasta cierto punto predecible, podría entonces estimarse la demanda futura usando este método.

MIXTURA DE PRODUCTOS.- Conjunto de productos que una empresa o unidad de negocios ofrece en venta.

MODELOS MATEMATICOS.- Preparación de formulas y simulaciones para anticipar los resultados por obtener. Se establecen generalmente — con base en experiencias anteriores.

MOTIVACION.- Todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

MOTIVACION ADQUIRIDA.- Algunos tipos de conducta son totalmente — aprendidos; la sociedad va moldeando en parte la personalidad, nuestro comportamiento y creando nuestras necesidades.

N

NAC-NOR

NACIONAL FINANCIERA.- Después del Banco de México, NAFINSA es la - institución más importante dentro del sistema bancario. Opera como banco de desarrollo económico y es el proveedor de fondos más im--portantes para el gobierno federal. Actua como agente del gobierno federal para la negociación y administración de empréstitos extran-jeros, asi como para el control del crédito internacional para --- prestamos públicos y privados.

NORMAS.- Constituyen reglas de conducta o preceptos que regulan la interacción de los individuos, asi como esos y las estructuras so-ciales.



OBJETIVO.- Los objetivos constituyen estados ideales a donde se propone llegar y hacia los cuales se encaminaran todos los esfuerzos de la organización.

OBJETIVOS A CORTO PLAZO.- Los que abarcan un período máximo de un año.

OBJETIVOS A LARGO PLAZO.- Los que abarcan un lapso superior a un año.

OBJETIVO ADMINISTRATIVO.- Meta que se fija, que requiere un campo de acción definido y que sugiere la orientación para los esfuerzos de un dirigenente.

OBJETIVO DE SERVICIO.- Hacer llegar a los consumidores productos y a los usuarios servicios.

OBJETIVO ECONOMICO.- Satisfacen al grupo de acreedores que complementan la estructura financiera de la organización. Dicho objetivo se cumple cuando reciben intereses y pago del dinero prestado.

OBJETIVO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.- De servicios sociales y económicos.

OBJETIVO SOCIAL.- Tiende a satisfacer a los grupos de personas que van a proporcionar su esfuerzo a la organización, a la comunidad donde se localiza la misma y al país en general, mediante el cumplimiento de las disposiciones gubernamentales y legales, pertinentes o multiplicándose como una fuente de trabajo.

OCUPACION.- Familia de puestos semejantes:"

Ejemplo:

Mecanografía, archivista, auxiliar de contabilidad, se clasifican dentro de la ocupación de oficina. El troquelador, el prensista, el fresador se clasifican dentro de obreros y así sucesivamente.

OPERACION.- Representa el objetivo de una organización, su actividad permite la transformación de artículos o el ofrecimiento de servicios y su venta.

OPINION.- Es una suposición sobre la información que recibimos del medio, una sospecha basada en indicios, no en pruebas; una interpretación sin suficiente comprobación. Las opiniones difieren generalmente son poco consistentes.

ORDEN.- Proviene del jefe, es decir se basa en la autoridad de quien la origina, y explica que debe hacerse.

ORDENES.- Son una herramienta de la comunicación en las cuales va implícito las siguientes normas :

Tiene que ser completa, debe decir lo que se va hacer, quien lo va a hacer o cuando, donde, como y por que debe hacerse para una máxima efectividad, las ordenes relativas a una operación particular sólo debe darlas una persona.

La persona que da una orden también tiene la obligación de ver que se cumpla correctamente.

ORDENES DE PRODUCCION.- Todos aquellos pedidos que hacen los clientes a la negociación respecto a un producto en particular. Es decir de productos que se fabrican en serie.

ORGANIGRAMA.- Representación gráfica que muestra objetivamente la estructuración de la organización. Puede referirse a las funciones los puestos o las personas que ocupan los puestos.

Pueden utilizar las siguientes representaciones gráficas: Verticales, horizontales, circulares, mixtos, escalares.

En los organigramas verticales, las conexiones por medio de líneas verticales establecen las comunicaciones (ordenes o sugerencias) y las horizontales , intercambio de informes. Las verticales descienden de los niveles gerárquicos superiores a los inf

riores.

Las horizontales relacionan a puestos y personas del mismo nivel gerárquico.

ORGANIZACION.- Unidad productiva o de servicio que, constituida según aspectos prácticos o legales, se integra por recursos humanos, materiales y técnicos, valiendose de la administración para lograr sus objetivos.

ORGANIZACION.- Establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, personas y lugares de trabajo seleccionados para que el grupo trabaje unido en forma eficiente.

ORGANIZACION GRANDE.- Cuando su importancia, el monto de sus recursos materiales y su participación en la vida económica o social sea considerable.

ORGANIZACION LINEAL.- Es aquella en que la autoridad y responsabilidad correlativas se transmiten íntegramente por una sola línea para cada persona o grupo.

ORGANIZACION MEDIANA.- Cuando las características alcanzan un punto intermedio entre el máximo y el mínimo del grupo.

ORGANIZACION PEQUEÑA.- Aquella cuya magnitud es mínima dentro del grupo.

P

PAG-PLA

PAGARE.- Es una promesa incondicional escrita hecha por una persona a otra, de pagar a la presentación o a un tiempo especificado una cierta suma de dinero a la orden.

PALABRA ORAL.- Es el testimonio que exterioriza el pensamiento, -- los sentimientos y el mundo interior del hombre; tal vez más que ningún otro medio, hace presente la trama misma de la existencia humana a través de las relaciones vivas que suscitan entre los individuos. Se se cuenta con la presencia del hombre frente al hombre, la comunicación alcanza sus perfiles más trascendentes.

PERFORACION.- Consiste en codificar los datos contenidos en un documento-fuente, de acuerdo con un código predefinido y en perforar los en una posición preestablecida en la tarjeta.

PERSONA MORAL.- Es una empresa poseida por dos o más propietarios de acuerdo con lo cual todos los socios son responsables de las -- deudas de la empresa.

PERSONAS FISICAS.- Es una persona que retiene el título de propiedad de todos los activos y es responsable de todos los pasivos.

El propietario recibe la utilidad o sufre las pérdidas -- en las que incurrió en las operaciones.

PERSONALIDAD.- Organización dinámica, individual de aquellos sistemas psicofísicos que determinan la singular adaptación del individuo al ambiente.

PLAN.- Curso de acción basado en el análisis de un problema, secuencia tendiente a la satisfacción de metas predeterminadas.

PLANEACION.- Primer momento del proceso administrativo por medio -- del cual se define un problema se analizan las experiencias pasadas y se esbozan planes y programas.

PLANEACION.- Selección y realización de hechos así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados.

PLANEACION DE LA PRODUCCION.- Es el conjunto de planes sistemáticos y acciones encaminadas a dirigir la producción considerando los factores, cuando, como, donde y a que costo.

PODER.- Representa la posibilidad de emplear la fuerza, pero no necesariamente su empleo real. El poder se encuentra íntimamente ligado a la estructura de sanciones y recompensas en un grupo o en una organización, pues quien la detenta puede poner en juego esa estructura.

POLITICAS.- Son enunciados o conceptos que constituyen una guía para el curso de las acciones señalan fronteras muy amplias que permiten al dirigente usar su iniciativa y su juicio en la interpretación de una norma en particular.

POLITICAS DEPARTAMENTALES.- Son normas de acción para cada uno de los diversos departamentos de una empresa.

PORCENTAJE DE DEVOLUCION PROMEDIO.- Porcentaje del ingreso neto anual promedio después de impuestos en relación a la inversión promedio durante la vida del proyecto.

PRECIO.- El precio es fundamental en todas las transacciones mercantiles, sirve para controlar las actividades del mercado. Es el mecanismo regulador por medio del cual el vendedor y el comprador llegan a un mutuo acuerdo para el movimiento de productos y servicios.

PREDICCIONES.- Procedimientos mediante los cuales nos permiten pronosticar o definir cuáles serían las posibles alternativas a seguir

y los probables efectos sobre factores como costos, utilidades, organización y personal de la empresa.

PREMISAS DE PLANEACION.- Son suposiciones que proporcionan un fondo dentro del cual tendrán lugar los eventos que afectan a la planeación. Su misma naturaleza requiere que se hagan suposiciones -- con respecto a los acontecimientos futuros, de lo contrario no tendría lugar el trabajo de planeación.

PREPARACION DE EJECUTIVOS.- Es la aplicación de esfuerzos planeados para ayudar a mantener y a mejorar ejecutivos, en los niveles medios y superiores de la organización para que puedan alcanzar en forma más efectiva los objetivos de la empresa.

PRESTAMOS DE HABILITACION O AVIO.- El acreditado queda obligado a intervenir el importe del préstamo precisamente en la adquisición de la materia prima, materiales y el pago de jornales, salarios y gastos directos de explotación indispensables para los fines de la empresa (Art 32I de La Ley de Tit Y operaciones de crédito).

PRESTAMO DIRECTO.- Se considera como la operación clásica del crédito bancario ya que para su otorgamiento no se exige más garantía que la que ofrece el sujeto de crédito como persona de acuerdo con sus cualidades de buena solvencia moral y económica; por ende llamarse suelen dentro del vocabulario bancario " Créditos Quirográficos", prestamos en blanco o prestamos personales.

PRESTAMOS HIPOTECARIOS.- Son las únicas operaciones activas de crédito que pueden llevar a cabo los bancos hipotecarios con sus propios recursos, con diversas modalidades pero siempre dentro de su mismo género.

Por su propia naturaleza debe estar garantizado con -- bienes inmuebles (casas, edificios, condominios etc no terrenos).

PRESTAMO PRENDARIO.- También se le conoce como pignorativo, es el crédito que para su otorgamiento se exige una garantía real no inmueble. Se documenta mediante un pagaré en el cual debe quedar --- descrita a la garantía.

PRESTAMOS REFACCIONARIOS.- Queda el acredito obligado a intervenir el préstamo en la adquisición de aperos, instrumentos, útiles de --- labranza, abonos, ganado, o animales de cría, en la plantación de cultivos cíclicos o permanentes.

PRESUPUESTO.- Es un plan de una importancia categorica. En algunos trabajos representa el plan más importante de la empresa. Son datos arreglados lógicamente y que representan las expectativas razonables para un período dado.

PRESUPUESTO DE VENTAS.- Cálculo conservador del volumen esperado --- de ventas, y se le emplea primordialmente para tomar decisiones de compra, producción y movimiento de efectivo.

PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION.- Enunciado fundamental, una verdad --- general que es guía para la acción.

El enunciado fundamental es aplicable a una serie de los --- fenómenos que se estudian y expresa que resultados son de esperarse cuando se aplica el principio.

PROCEDIMIENTO.- Se ocupa de escoger y poner en práctica un curso --- específico de acción de acuerdo con la política establecida. Los procedimientos dan una sucesión cronológica a las operaciones, y --- marcan el orden de una cadena de tales operaciones sucesivas, siempre dentro de la política establecida y hacia la meta predeterminada.

En comparación con las políticas, los procedimientos son --- más definidos y aplicados a actividades específicas para la realización de ciertas metas bien definidas. La sucesión de operaciones es una condición indispensable del procedimiento.

PROCESO.- Cualquier fenómeno que presenta una continua modificación al través del tiempo, la cual se traduce en operación permanente; una relación cambiante, cuyos componentes o partes interactúan y se influyen recíprocamente.

PROCESO ADMINISTRATIVO.- Establecimiento de un plan para lograr lo que queremos; lo ponemos en práctica y después comparamos sus resultados a fin de corregir el plan o la manera de ponerlo en práctica, si hay grandes diferencias entre lo obtenido y lo deseado.

PROCESO DE DATOS.- Transformación de insumos datos, los cuales no son útiles por sí mismos sino a través de un proceso, a fin de obtener un producto (información) que sí puede ser útil sin transformaciones ulteriores. Tal proceso estará integrado a un sistema diseñado para obtener información necesaria en la toma de decisiones.

PRODUCTIVIDAD.- Es la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerlas.

PRODUCTO.- Es un haz de personalidades materiales de servicio y simbólicas que se espera que brinde satisfacciones o beneficios al comprador.

PRODUCTOS EN PROCESO.- Son aquellos que están en períodos de transformación, antes de convertirlos en productos terminados.

PRODUCTOS TERMINADOS.- Son los productos acabados que se almacenan para su entrega al cliente.

PROFESIOGRAMA.- Es el equivalente al análisis de puestos, aunque con algunas variantes, tiende a describir el conjunto de habilidades y rasgos psíquicos que debe poseer una persona a fin de encausarse con éxito en la ocupación elegida.

PROFUNDIDAD.- Número promedio de artículos que la empresa ofrece dentro de cada línea de productos.

PROGRAMA.- También es un plan. Los programas pueden considerarse como acciones planeadas, integradas en una unidad y diseñadas para lograr un objetivo determinado.

PROGRAMAS ALTERNATIVOS.- Diversos cursos de acción que es posible seguir para resolver un problema.

PROMOCION.- Esfuerzos tendientes a dar a conocer el producto o hacer una introducción en el mercado como :

Ofertas, premios, rifas, y otros medios propios de la empresa.

La promoción a su vez tiende a lograr mejores volúmenes de venta.

PROMOCION DE EMPRESAS.- La actividad que requiere el establecimiento de una empresa para la elaboración de productos o prestación de servicios.

PROMOCIONES ESPECIALES.- Brindar nuevos productos o servicios en condiciones o servicios de oferta especial para darles entrada al mercado.

PRONOSTICO.- Técnica para trasladar experiencias pasadas dentro de los acontecimientos futuros. Esto requiere estimar la magnitud y el significado relativo y absoluto de las fuerzas que influirán en condiciones futuras de operación.

PRONOSTICO DE VENTAS.- Es el nivel esperado de sus ventas calculado a base de un plan escogido de mercadotecnia y de conclusiones presuntas del medio circundante.

PROYECTO.- Actividad cíclica y única para tomar decisiones, por lo que el conocimiento de las bases de la ciencia de ingeniería y administración, la habilidad matemática y la experimentación, se conjugan para poder transformar los recursos naturales en sistemas y mecanismos que satisfagan las necesidades humanas.

PRUEBA DE ACIDO O SEVERA COMO ACTIVO RAPIDO.-Claculada dividiendo la suma del efectivo e inversiones en valores asi como cuentas por cobrar, entre el pasivo circulante.

Es una medida del grado en el cual el efectivo y el efectivo proximo cubren el pasivo circulante.

PRUEBA DE APITUD.- Tiene por objeto indicar la relativa pericia o destreza en la actuación física (corporal) que debe tener el candidato.

PRUEBA DE PERSONALIDAD.- Su objetivo es conocer las características psicológicas personales del entrevistado, incluyendo sus emociones, su comportamiento general, sus relaciones, sus reacciones la confianza en sí mismo.

PRUEBA DE HABILIDAD ESPECIAL.- Por medio de preguntas bien seleccionadas y redactadas se puede determinar el conocimiento y comprensión de el candidato en un campo determinado de actividades.

PRUEBA DE INCLINACIONES Y PREFERENCIAS.- El objetivo de esta prueba es descubrir hasta que punto se inclina el candidato hacia determinadas actividades.

PRUEBAS.- El juicio humano es la selección de personal está asistido por las pruebas. Las pruebas son operaciones de cualidades o características que se obtienen mediante observación y calificación en determinadas situaciones estandarizadas.

PRUEBAS DE INTELIGENCIA.- El propósito de este tipo de pruebas es medir la agilidad y capacidad mentales. El razonamiento verbal y -

la habilidad para los números se incluyen por lo general en esta prueba.

PRUEBA DE TEMPERAMENTO.- Entre las cualidades que se descubren -- con esta prueba, se cuenta lo que gusta y lo que disgusta al candidato y sus hábitos. También se pone de manifiesto si la persona es ecuaníme, sociable e impulsiva.

PUBLICIDAD.- Constituyen todos aquellos esfuerzos tendientes a lograr el conocimiento y aceptación de un producto o servicio, se utilizan diferentes medios para dar a conocer el producto:

La publicidad emplea medidas ajenas a la empresa para difundir un mensaje en forma general, como la t.v., la radio, los periódicos y las revistas.

PUESTO.- Conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que integran una unidad de trabajo, específico e impersonal.

PUNTUALIDAD.- Característica de llegar a tiempo y empezar su trabajo a la hora establecida.



QUEJAS.- Son manifestaciones de inconformidad y representan un estado de insatisfacción independientemente de su fundamento o improcedencia.

R

RACIONALIDAD.- Es el ordenamiento de las actuaciones según procesos lógicos derivados de la inteligencia.

RACIONALIZACION.- Conciste en tratar de justificarse, en darse falsas razones para explicar ciertos hechos. La realidad es frustrante en estos casos se prefiere disfrazarla.

RAPIDEZ.- Habilidad manual y mental para desarrollar las actividades de su puesto basándose en un estandar de tiempo establecido.

RAZON ENTRE EL PASIVO TOTAL Y EL CAPITAL CONTABLE.- Se cálcula dividiendo el pasivo total del negocio entre el capital contable tangible. Esta razón muestra el dinero que los corredores han invertido en relación con el dinero que los dueños han invertido.

RAZON DEL CIRCULANTE .- Se calcula mediante la división de activo-circulante entre el pasivo circulante. Esta razón representa una medida burda de la compañía para llenar sus compromisos actuales.

RAZONES.- Son todas aquellas permutaciones y combinaciones obtenidas de las diferentes partidas de un balance general con objeto de conocer la posición de la firma en su aspecto financiero.

RAZONES PARA DELEGAR.- Tiene a su cargo más trabajo del que personalmente puede hacer.

Es el paso crucial para el desarrollo de subordinados.

Una empresa requiere profundidad en la organización.

RECEPTOR.- Persona que recibe y capta la información transmitida.

REGOLECCION.- Por lo general se realiza manualmente y consiste en obtener los datos necesarios para que el sistema opere y suministre la información requerida por el usuario.

RECOLECCION DE DATOS.- Acción de investigar, las encuestas, cuestionarios y observaciones. Son los principales medios para llevar a cabo la investigación de mercados.

RECOMENDACIONES.- Consejos técnicos o científicos de unidades asesoras sobre asuntos que requieran conocimientos y experiencias.

RECONOCIMIENTOS.- Cuando otras personas han intervenido en la preparación del informe consistentemente, en la investigación o en algún aspecto del trabajo es de justicia y de cortesía, elemental hacer mención de estas circunstancias ya sea que se trate de personas, de unidades de organización o de toda una institución.

RECUPERACION.- Duración del tiempo necesario para que los beneficios netos de efectivo iguallen a la inversión inicial.

RECURSOS.-Elementos que administrados correctamente, le permitirán o facilitarán, alcanzar a la organización sus objetivos.

RECURSOS HUMANOS.- Se encarga de todo lo relativo al personal de la empresa, sus funciones principales son la selección, entrenamiento y tratamiento de obreros y empleados así como su preparación.

RECURSOS HUMANOS.- Proceso administrativo aplicado a la conservación y acrecentamiento del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

RECURSOS MATERIALES.- Forman parte de la estructura de una organización y cubren lo relativo al dinero necesario para instalaciones y trabajo normal.

RECURSOS TECNICOS.- Están constituidos por las políticas y procedimientos empleados en los diferentes departamentos de una organización, los cuales son los sistemas administrativos de la misma.

REDESCUENTO.- Operación que consiste en que una institución de crédito ceda a otra o a un particular, en descuento documentos de su cartera de crédito.

REGISTRO UNITARIO.- Sistema en el cual uno o más documentos contienen los datos relativos a una sola transacción.

REGLAS.- Son orientaciones o normas de acción específicas, formuladas con autoridad, a efecto de que los subordinados se enteren de las condiciones bajo las cuales deben desempeñar su trabajo. Son estipulaciones técnicas o administrativas que incluyen normas de conducta.

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO.- Instrumento de origen jurídico que constituye gran ayuda para la administración de recursos humanos, puesto que obligan tanto a los trabajadores como a los patrones (- ART. 422 Ley Fed del trabajo).

REGRESION.- Toda persona atraviesa diversas etapas en su desarrollo. La regresión consiste en ir hacia atrás, volver a etapas ya superadas.

RELACIONES ADMINISTRATIVAS.- Buscan coordinar las capacidades, las actividades, y los esfuerzos de cuantos intervienen en la empresa - para lograr la producción de bienes y servicios con el fin de satisfacer un mercado, y mediante ello realizar los intereses de las diversas partes que integran esa misma empresa.

RELACIONES ECONOMICAS.- Son también relaciones humanas, pero desde el punto de vista de la actuación de los hombres frente a la satisfacción de diversas necesidades, por medio de bienes escasos. Muestran más bien la tendencia general, que el comportamiento necesario y fatal de un hombre concreto.

RELACIONES HUMANAS.- Cualquier interacción entre dos o más personas,

no se dan exclusivamente entre los miembros de una organización sino en todas partes.

RELACIONES INDUSTRIALES.- El término que da reducida a la industria y evidentemente a organizaciones bancarias, gubernamentales, educativas, de beneficencia, etc. Además entre los proveedores y la fábrica, y entre esta y sus clientes.

RELACIONES JURIDICAS.- Tiene como fin el establecimiento estricto de derechos y deberes correlativos. Son la estructura sólida para la administración de la empresa, que no se agota ni realiza en ellas solamente, ya que la administración es meta jurídica.

RELACIONES LABORALES.- Agrupa aspectos jurídicos de la administración de recursos humanos; se emplea frecuentemente asociado a las relaciones colectivas de trabajo como sinónimo de relaciones obrero patronal.

RELACIONES PUBLICAS.- Preserva y define la imagen de la organización dando a conocer al público en general las cualidades de la organización.

RELACIONES SOCIALES.- Son relaciones interhumanas. Se refieren a la descripción y formulación de índices de las tendencias que mueven a los hombres como resultado de su vida social en la empresa, fuera del marco formal de la administración y las obligaciones o reglas que esta implica.

REPORTES.- Su función es presentar en forma escrita los resultados de un proceso; la definición del formato del reporte y del contenido del mismo deberán ser decididos por el usuario con objeto de que la información resulte lo más útil posible.

REPRODUCCION.- Consiste en copiar de una tarjeta perforada con objeto de obtener una o más tarjetas adicionales que contengan la in-

formación que nos interesa.

REQUERIMIENTOS.- Relación de los requisitos que deberá satisfacer la persona que ocupa el puesto; normalmente, estos se encuentran ordenados de acuerdo a una serie de factores.

RESIGNACION.- Ante repetidas frustraciones la motivación se desvanece, la persona se resigna a no alcanzar su objetivo. Si un empleado no es escuchado después de repetidas promesas terminará por no creer más.

RESPONSABILIDAD.- Obligación de una persona de desempeñar lo mejor que pueda las funciones que se le asignen, y que pueden expresarse en una lista de los deberes que se deben cumplir para realizar tales funciones.

RESPUESTA.- Toda comunicación implica forzosamente una reacción o respuesta; por ello se dice que la comunicación es esencialmente bilateral, quien era fuente se convierte en receptor y viceversa.

RESPUESTA DEL MERCADO.- Se refiere al comportamiento de las ventas en respuesta a niveles, asignaciones y mixturas alternativas del esfuerzo de mercadotecnia.

RETROACCION O RETROALIMENTACION.- Reacción que se sigue al estímulo que produce la comunicación, la cual a su vez genera una nueva corriente de comunicación por el emisor, en un proceso continuo y dinámico.

REUNIONES.- Son reuniones entre jefes, cuya celebración se lleva a cabo con cierta periodicidad; se requiere de la presencia de los empleados, su finalidad generalmente es fomentar la participación para formular conclusiones, o bien aportar sugerencias y que el ejecutivo tome las decisiones pertinentes.

ROL O PAPEL.- Conjunto de acciones que debe desempeñar una persona en función de su ocupación, sexo, categoría. La persona que desempeña un rol se denomina actor.

ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR.- Calculada dividiendo las ventas anuales preferiblemente las ventas a crédito entre el promedio de las cuentas por cobrar hasta fin de año.

ROTACION DE INVENTARIOS.- Se cálcula dividiendo el costo de los artículos vendidos entre el inventario promedio. Por medio de esta razón estamos tratando de saber que tan rápido es el flujo de fondos a través del depósito de inventarios y qué tan circulante es el inventario.

ROTACION DE PERSONAL.- Número de trabajadores que se dan de baja y los que se dan de alta en relación con el total de una empresa, sector, nivel o puesto. No se debe considerar el número de trabajadores que salen pero que no son sustituidos pues puede tratarse de reajuste o contrataciones de la empresa.

S

SAL-SAT

SALARIO.- Retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo (Art 82 Ley Fed del trabajo)-.

El trabajo se integra por los pagos en efectivo, por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquier otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo.

SALARIO NOMINAL.- Cantidad de dinero que se conviene ganará el trabajador, según la unidad adoptada:Tiempo, destajo, hora, día, semana, etc.

SALARIO REAL.- Poder adquisitivo o de compra de los salarios analizándose este poder a precios constantes en relación con un año que se toma como base.

SATISFACTORES.- Son los bienes o servicios que una organización produce u ofrece para satisfacer las necesidades del consumidor.

SATISFACTORES DE ADAPTACION.- Aquellos que constituyen novedades dentro del mercado.

SATISFACTORES DE IMITACION.- Aquellos que copian productos ya existentes en el mercado.

SATISFACTORES PRIMARIOS.- Son todos aquellos aspectos y artículos — materiales que el ser humano trata de satisfacer en primer orden como : Alimentos, vestidos, habitación, etc.

SATISFACTORES SECUNDARIOS.- Diversiones, joyas, etc. Satisfactores que el individuo busca obtener despues de haber satisfecho sus necesidades primarias.

SATURACION.- Las ventas llegan y permanecen en una meseta que está limitada por el nivel de la demanda de reemplazo.

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO.- Es la autoridad financiera máxima en el país, la S.H.L.P. es así misma la responsable - de financieras de México en consecuencia es la encargada de dirigir y controlar al sistema financiero mexicano principal ejecutor de las actividades financieras.

SEGMENTACION DEL MERCADO.- Son grupos de compradores que han sido divididos en grupos significativos, con el objeto de determinar diferencias entre compradores que puedan tener consecuencias en la elección entre ellos e en venderles.

SEGURIDAD EN SI MISMO.- Conducta manifiesta en la palabra y la acción por su serenidad, razonamiento, capacidad y recursos para hacer frente a situaciones inesperadas o ambiguas.

SEGURIDAD INDUSTRIAL.- Conjunto de conocimientos técnicos y su aplicación para la reducción, control y eliminación de accidentes en el trabajo, por medio de sus causas, se encarga de igual manera de las reglas tendientes a evitar este tipo de accidentes.

SELECCION.- Consiste en separar de un archivo las tarjetas perforadas con una característica particular.

SELECCION.- Tiene por objeto escoger de entre los candidatos aquellos que se consideren aptos o mejores para ocupar los puestos vacantes. Esto se logra mediante entrevistas, pruebas de capacidad, exámenes psicológicos y médicos.

SENSOPERCEPCION. Todos aquellos estímulos e insumos que se reciben y se brindan. Las entradas que se utilizan para recibir estímulos - del exterior son los órganos de los sentidos.

SERVICIO.- Aquel trabajo ejecutado por un individuo a través de su esfuerzo y habilidad y rendido a otro sujeto bien sea individual -- (persona física) o moral (una empresa).

SERVICIOS Y PRESTACIONES.- Todas aquellas actividades, costeadas por la organización que proporcionan una ayuda o beneficio de índole social o material a los empleados; prestaciones o aportaciones financieras con las que la organización incrementa directamente su monto que por concepto de salario percibe el trabajador.

SÍMBOLOS.- Estructura un sistema particular de lenguaje muy completo, solo inteligible para quienes están iniciados en las claves :
Ejemplo:

Cobol, algol, Fortran, R P G, PL/I, BASIC los cuales permiten dar instrucciones a las computadoras de símbolos. Son los que se usan en taquigrafía, en matemáticas en general, química, física, en las diversas ramas de ingeniería o en administración.

SIMULACION.- Consiste en desarrollar un modelo lógico de la situación o sistema que se desea estudiar y en observar el comportamiento del sistema a lo largo de una sucesión de eventos.

SINCERIDAD.- Conducta que se caracteriza por su autenticidad, apertura en el trato, honradez consigo mismo, veracidad y siempre conservando la debida adecuación y consideración hacia los demás.

SISTEMA.- Conjunto de elementos y procedimientos íntimamente ligados que tiene como propósito el logro de determinados objetivos.

SISTEMA ABIERTO.- Recibe ciertas influencias del suprasistema o subsistema e influye en el de alguna manera (es difícil encontrar sistemas totalmente abiertos).

SISTEMA AGRICOLA.- Permite desarrollar sistemas de cultivo para tomate, trigo, arroz, maiz, frijol, algodón y otros muchos productos agrícolas.

SISTEMA CERRADO.- No existe intercambio entre el sistema y el suprasistema (Muchos autores piensan que los sistemas cerrados son una ficción, pues no existen en realidad.

SISTEMA DE COMPRAS.- Es el responsable de hacer todas las compras requeridas en el momento debido, en la cantidad y calidad requeridas y al precio debido. Esta definición implica saber que es lo -- que se compra y por qué se compra, además de analizar cualquier -- aspecto de una compra, ya que puede afectar alguna operación pro- vechosa de la empresa.

SISTEMA DE CONTABILIDAD.- Conjunto de procedimientos que se utili- zan en el registro e interpretación de las operaciones financieras de la organización.

SISTEMA DE INFORMACION.- Conjunto de elementos y procedimientos in- timamente relacionados que tienen como propósito manejar datos y - elaborar reportes que permitan tomar decisiones adecuadas para el logro de los objetivos de una organización.

SISTEMA DE INVENTARIOS.- Establecer, poner en efecto y mantener las cantidades más ventajosas de materias primas, materiales y produc- tos, empleando para tal fin las técnicas, los procedimientos y los programas más convenientes a las necesidades de una empresa.

SISTEMA DE PRODUCCION CONTINUA.- Situaciones de fabricación, en los cuales las instalaciones se adaptan a ciertos itinerarios y flujos de operación, que siguen una escala no afectada por interrupciones.

SISTEMA DE PRODUCCION INTERMITENTE.- Se caracteriza por el sistema productivo de " lotes " de fabricación. En estos casos se trabaja - con un lote determinado de productos que se limita a un nivel de -- producción, seguido por otro lote de un producto diferente .

SISTEMA DE PRODUCCION MODULAR.- Intento de fabricar estructuras per- manentes de conjunto a costa de hacer menos permanente las subes- tructuras.

SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.- Se compone en su primer nivel, de ins

tituciones públicas que actúan como reguladoras y supervisoras del sistema crediticio en general así como de la definición y ejecución de la política monetaria mexicana.

En su nivel operativo, se compone de dos tipos de instituciones de crédito: Las nacionales y las privadas.

Las primeras son empresas controladas por el gobierno federal y su actividad está encaminada a fomentar y desarrollar una área específica de la economía mexicana. Las segundas son empresas de capital privado y su actividad requiere autorización de las autoridades hacendarias mexicanas.

SISTEMAS DE PRODUCCION POR PROYECTOS.- Nacimiento de un proyecto a raíz de una idea concebida acerca o alrededor del potencial de un producto o mercancía.

SISTEMAS DETERMINISTICOS.- Aquellos cuyo funcionamiento puede predecirse con toda certeza.

SISTEMAS MANUALES DE INFORMACION.- Son sistemas donde los datos, registrados manualmente con el uso de lápiz o pluma sobre documentos, empleando para ello caracteres numéricos y/o alfabéticos.

SISTEMAS MECANICOS DE INFORMACION.- Son sistemas en los que los datos son registrados por medio de mecanismos como máquina de escribir, cajas registradoras, impresoras, relojes checadores, etc.

Para la transformación de datos se utilizan interfonos, tubos neumáticos, teléfono, correo, telégrafo, radios, etc.

SISTEMAS PROBABILISTICOS.- Aquellos en cuyo funcionamiento existe incertidumbre.

SOCIEDAD ANONIMA.- Simple asociación de capitales para una empresa o trabajo cualquiera cuyo nombre genérico deriva del hecho que en su razón social no figuran los nombres de los socios.

STATUS.- Constituye una posición, con deberes y privilegios reconocidos, dentro de una sociedad.

Dentro de la sociedad existen status adscritos y status adquiridos (Linton 1959).

SUBGERENTE.- Es un funcionario ejecutivo de línea que depende directamente del gerente que es su superior.

SUBLIMACION.- De todas las formas de respuesta a la frustración es esta la única positiva, la única que no agudiza los problemas, madura desde un punto de vista de de la integración psicológica. Consiste en superar las causas de la frustración o darles una adecuada salida.

SUBSISTEMAS.- Están formados por los distintos departamentos que constituyen una organización.

SUELDO.- Retribución que recibe el empleado de confianza y su distinción corresponde únicamente a la periodicidad de pago que es generalmente decenal o quincenal.

SUGERENCIAS.- Siempre deben estar implícitas, para oír y recibir las propociciones de los subordinados. El buzón de sugerencias es uno de los medios más idóneos para aprovechar esa situación en beneficio común. Favorecer la integración y la motivación del hombre que trabaja por que participa.

SUMINISTROS.- Artículo de costo indirecto que se consumen en las operaciones de la fábrica, tales como aceites, lubricantes, materiales para limpieza, cajas de empaque, etc.

SUPERLENGUAJES.- Es una forma más desarrollada de programar una computadora; sin embargo representa el modo más sencillo de escribir un programa ya que en este caso se usa algún lenguaje inteligible: Cobol, Fortran, Basic, Algol y PL/I.

SUPERVISION.- La función supervisora, ver que las cosas esten y se hagan como fueron ordenadas, aunque tiene que darse en todo jefe,- predomina en los niveles inferiores llamados por ello supervisores inmediatos : Cabos, mayordomos, sobreestantes, jefes de oficina, -- siendo en todo caso aquellos jefes que no tiene bajo sus ordenes - a otros jefes inferiores, sino solo obreros o empleados que realizan ordenes e instrucciones.

SUPRASISTEMAS.- Están formados por las distintas secciones que constituyen un departamento.

TANIZADO.- Eliminar de toda consideración ulterior de las ideas -- para productos que sean disonantes con los objetivos de la empresa o los recursos de la misma.

TARJETA DE CREDITO BANCARIO.- Instrumento de identificación que se utiliza para que a una persona a la que un banco de depósito le ha concedido un préstamo en cuenta corriente, pueda ejercerlo a la -- presentación de la misma hasta por el monto máximo convenido.

TARJETA PERFORADA.- Consiste en una cartulina de dimensiones estándar en la cual puede guardarse información codificada por medio -- de perforaciones.

TEORIA DE HERZBERG.- (1965) O teoría dual.- Dice que los facto-- res intrínsecos o pertenecientes al puesto tales como responsabi-- lidad, iniciativa, etc. cuando están presentes motivan favorablemen-- te al personal; es decir, causan satisfacción, en cambio llegan a la insatisfacción cuando factores extrínsecos al puesto, como sim-- patía con los compañeros, limpieza, etc., están ausentes.

TEORIA DE MASLOW El Dr. Maslow (1954) postuló que el hombre posee una escala de necesidades a saber :

Fisiológicas.- Necesarias para la conservación de la vida.

De seguridad.- Sentir seguridad en el futuro, aprovisiona-- miento de satisfactores, para el y su familia.

Sociales.- Requiere vivir dentro de una comunidad y sentir que pertenece al grupo y que se le acepta dentro del mismo.

De estima.- Le precisa destacar, contar con cierto presti-- gio, entre los integrantes de sus grupos en una gerarquía.

De autorrealización.- Requiere comunicarse con sus conge-- neres, expresar sus conocimientos y sus ideas, requiere trascender dejar huella de su paso en este mundo.

TEORIA DE MC CLELLAND.- (1958).- Para el las personas están mo-- tivadas primordialmente por satisfactores; uno de realización, uno de logro, otro de afiliación y otro de poder.

Las personas motivadas por el primero desean lograr cosas, se plantean metas que persiguen con el fin de realizar algo, con la mira de alcanzarla.

Los motivados por el segundo factor están más interesados en establecer contactos personales cálidos.

Las personas motivadas por el poder tratan de influir sobre los demás.

TEORIA X O TRADICIONAL.- (Mc Gregor).- A sistema autoritario , - explotativo (Likert 1968).

A).- A las personas no les gusta trabajar.'

B).- Hay que vigilar de cerca a la gente y establecer controles estrechos.

C).- Hay que establecer reglas y sistemas rutinarios.

EXPECTATIVAS.-

A).- Controlar estrechamente, la gente alcanzara los estándares que se les han fijado.

La mayoría de las personas detestan el trabajo y son --- irresponsables, puede esperarse que cumplan siempre y cuando se diseñen controles estrechos que impidan a las personas realizar - actividades ajenas.

TEORIA Y (Mc Gregor 1969) SISTEMA PARTICIPATIVO (Liker 1968) o de RECURSOS HUMANOS (Miles 1966).

SUPUESTOS:

A).- La gente tiene iniciativa es responsable.

B).- Quiere ayudar a lograr objetivos que concidera valiosos.

C).- Es capaz de ejercitar autocontroles y autodirección.

D).- Posee más habilidades de las que está empleando actualmente en su trabajo.

P^Uliticas:

A).- Crear un ambito propicio para los subordinados y que contribuyan con todo su potencial a la organización.

B).- Los subalternos deben participar en las decisiones .

C).- El jefe debe tratar constantemente de que sus colaboradores amplien las áreas en las cuales estos ejerzan su autotrol y autodirección.

EXPECTATIVAS:

A).- La calidad de las decisiones y la actuación mejorara por las actuaciones de los subordinados.

TEORIA Z (Strauss Y Soyles 1968) o de relaciones humanas (Miles).

SUPUESTOS:

A).- La gente quiere sentirse importante.

B).- Ser informada.

C).- Pertenecer a grupos.

D).- Se le reconozcan sus meritos.

POLITICAS:

A).- ENSALSAR POR UN TRABAJO BIEN HECHO.

B).- Informar a los subordinados.

C).- Lograr que la gente se sienta importante.

D).- Establecer un espíritu de " Gran familia ".

E).- Vender las ideas.

F).- El jefe debe explicar el porque de las ordenes.

EXPECTATIVAS:

A).- Un trabador satisfecho produce más.

B).- Los subordinados cooperán de buen modo.

C).- Los elementos tendrán una resistencia menor a la autoridad.

TEST MENTAL.- Es una situación experimental estandarizada que sirve de estímulo a un comportamiento, tal comportamiento se evalúa por una comparación estadística con el de otros individuos colocados en la misma situación, lo que permite clasificar al sujeto examinado - cuantitativamente o tipológicamente.

TIEMPO DE RESPUESTA.- Oportunidad con que se debe tener disponible

la información, implica el tiempo necesario entre la acción y el informe, entre la conducta y la respuesta, entre la decisión y el inicio de la actuación.

TIEMPO Y MOVIMIENTOS.- Determina el nivel de eficiencia de las operaciones de la organización y se encarga del estudio y análisis de sistemas y procedimientos.

TITULOS. El uso adecuado de títulos para los puestos clave se facilita mediante el uso de un organigrama, para una sola empresa puede usarse una jerarquía de títulos y después de cierto tiempo tendrán significados distintivos.

Deben de reunir dos fines :

1.- Ayudar a identificar y a definir la naturaleza del trabajo, su importancia y su autoridad.

2.- Indicar que la persona que ostenta el título es competente y adecuada para el puesto.

A menos que se cumplan estos requisitos, el título puede parecer confuso, tanto al personal de la empresa como al público.

TRANSFORMACION.- Conversión o ensamble de los materiales con objeto de obtener artículos terminados.

TRANSMISION DE DATOS.- Esta expresión debe usarse para referir el movimiento de ellos desde una localización a otra.

U

UNI-VER

UNIDAD CENTRAL DE PROCESO.- Puede ser considerada como el cerebro de la computadora; tiene varias funciones importantes :
Proveer de almacenamiento en registro y acumulación de datos e — instrucciones a procesar en localizaciones de la memoria principal, puede ademas desarrollar operaciones aritméticas, lógicas y de control, toma simples decisiones basadas en los resultados de pruebas hechas precisamente. Tambien puede manejar la entrada de datos y salida de información desde los dispositivos periféricos conectados a la computadora.

USUARIOS.- Las personas que consumen o utilizan el producto a servicio.

V

VACANTE.- Disponibilidad de una tarea a realizar, puesto a desempeñar que puede ser de nueva creación debido a imposibilidad temporal o permanente de la persona que lo venía desempeñando.

VALOR ACTUAL DE UNA INVERSION.- Cantidad máxima que una firma podría pagar por la oportunidad de hacer una inversión sin verse perjudicada financieramente.

VALORES.- Aquellas apreciaciones de carácter subjetivo que hacen que el individuo prefiera un objetivo o situación.

VENTAS AL MAYOREO.- Las realizadas por mayoristas, distribuidores y representantes en grandes cantidades y a un bajo costo.

VENTAS AL MENUDEO.- La oferta de productos o servicios directamente al consumidor.

VERIFICACION.-Revisar la información que se perforó para detectar errores y asegurar la exactitud del registro.

B I B L I O G R A F I A .

- AUDITORIA ADMINISTRATIVA.- Evaluación de los métodos y eficiencia administrativos.- William P Leonard. México 1971.
- ADMINISTRACION DE EMPRESAS.- Teoría y practica II Parte.- Agustin Reyez Ponce.- México 1976.
- PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACION CIENTIFICA.-Frederick Winslow Taylor.- México 1970.
- ADMINISTRACION INDUSTRIAL Y GENERAL.- Henry Fayol.- México 1970.
- METODOS PARA LA REDACCION DE TESIS PROFESIONALES.- José Ballejos México 1966.
- HACIA UNA COMUNICACION ADMINISTRATIVA INTEGRAL.- Sergio Flores de Gortari, Emiliano Orozco Gutierrez.- México 1973.
- ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCION.- G Velazquez Mastretta.- México 1974.
- APUNTES DE FINANZAS II.- El sistema financiero mexicano.- Ricardo Solis Rosales, Enrique Oropeza Pérez.-Colección finanzas, Facultad de Contaduría y Administración . U.N.A.M.
- ADMINISTRACION DE PERSONAL.- Agustin Reyez Ponce.- México 1973.
- ADMINISTRACION FINANCIERA.- Robert W Johnson.- México 1974.
- PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION.- Nueva edición.- George R Terry.
- MANUALES ADMINISTRATIVOS.- Manuel S Resa Monroy.- UNAM 1970.

ENCICLOPEDIA DE CONTABILIDAD, ECONOMIA, FINANZAS, DIRECCION DE EMPRESAS.-J.R. BACH.

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS.- Fernando Arias Galicia.- México 1973.

INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION.- Fernandez Arenas.

INTRODUCCION A LA INFORMATICA.- Jose Luis Mora y Enzo Molino. México 1974.

ADMINISTRACION POR OBJETIVOS.- Agustin Reyez Ponce.

DICCIONARIO DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION.- Seoane Joaquin Raul .

DICCIONARIO DE TERMINOS CONTABLES.- Joaquin Blanes Prieto. Diccionario para contadores.- Kohler Eric Louis.

ADMINISTRACION DE NEGOCIOS.- Mc Gregor G.

ADMINISTRACION GENERAL.- Le Breton, Preston P.

ADMINISTRACION INDUSTRIAL Y GENERAL.- Fayol Henry.

PRINCIPIOS DE MERCADOTECNIA.- Philip Koetler.

INTRODUCCION A LA TECNICA DE LA INVESTIGACION EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION Y DEL COMPORTAMIENTO.- Arias Galicia Fernando. México 1972.

EL PROCESO ADMINISTRATIVO.-Fernandez Arenas.- México 1970.

EL ASPECTO HUMANO DE LAS EMPRESAS.- Mc gregor Douglas.- México 1969.