

00622
11



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN

PROBLEMÁTICA DE LA TERMINOLOGÍA ADMINISTRATIVA:
UN OBSTÁCULO AL DESARROLLO DEL CONOCIMIENTO
TEÓRICO Y TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN

TESIS PROFESIONAL QUE PARA
OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

BARBARA MARILYN DELGADILLO TORRES

ASESOR:

MTRO. JORGE RÍOS SZALAY



MÉXICO, D.F.

2003



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

PAGINACIÓN

DISCONTINUA



A mis *Padres*:

Con todo mi cariño por brindarme siempre su apoyo y comprensión, por darme la oportunidad de tener una formación profesional, pero sobre todo por su fortaleza y esfuerzo constantes, por ser un gran ejemplo e impulsarme siempre a seguir adelante para conseguir mis sueños.

A *Carlos Alberto y Julio Cesar*:

Por regalarme su cariño y compartir conmigo su alegría.

A *Oscar*:

Con todo mi amor por compartir conmigo este bello sueño, tienes razón nada es fácil y todo lo que vale la pena cuesta.



PROLOGO

Cuando llega el momento de elegir el tema para una tesis de licenciatura nos encontramos con un gran panorama de posibilidades para elegir, lo cual resulta un poco complicado, ya que siempre buscamos que el tema sea importante y ayude a otros estudiantes e incluso a profesionales del área, es decir que sea un tema trascendente y acerca del cual pueda uno hacer alguna aportación, aunque sea limitada.

Con esta idea en mente y otras acerca de posibles temas de investigación, aunque todavía un tanto esbozados, pliqué con el maestro Jorge Ríos Szalay con vistas a que me dirigiera mi trabajo de tesis. En una larga conversación el maestro Ríos me informó que él estaba iniciando una investigación acerca de ciertos problemas que según él presenta la terminología de la administración y que planeaba desarrollar dicho estudio como tesis de doctorado. Igualmente me invitó a que yo trabajara dentro de la misma línea de investigación bajo su dirección para realizar mi tesis, obteniéndose así ventajas para ambos, lo cual acepté. Es así que el licenciado Ríos a lo largo de la dirección del presente trabajo compartió conmigo sus ideas respecto a la problemática de la terminología administrativa que él ha empezado a estudiar, orientándome para que yo indagará más a fondo los diferentes aspectos y analizara adecuadamente ideas tanto mías como de él.

Los problemas de la terminología administrativa han sido un tema del que a lo largo del tiempo poco se ha hablado ya que sólo unos cuantos autores, como Harold Koontz, Herbert Simon y Bernardo Klisberg, lo han mencionado, pero sin detenerse a estudiarlo a fondo, ya que seguramente han tenido otros intereses académicos.

Para dar un punto de partida a esta investigación, es necesario crear conciencia de la importancia que tiene para el desarrollo del conocimiento administrativo el generar y emplear terminología bien fundamentada, es decir precisa y por consiguiente clara; con esto en última

instancia se pretende contribuir aunque sea en minúscula proporción al desarrollo de la disciplina administrativa.

En concordancia con lo anterior, el objetivo de este trabajo es el aportar evidencias a favor de la idea de que la terminología administrativa adolece de deficiencias que obstaculizan el desarrollo del conocimiento administrativo al propiciar la mal interpretación de algunos términos, y hacer algunas recomendaciones al respecto.

Para abordar este objetivo el presente trabajo se encuentra integrado en cuatro capítulos. En el Capítulo I, Introducción, se detalla la justificación del tema, así como el objetivo general y los específicos en los que éste se encuentra dividido, así mismo se comienza a esbozar la problemática de nuestro estudio, analizando someramente el término administración.

En el Capítulo II, titulado "Marco teórico: la terminología científico-técnica y la corriente del proceso administrativo", se plantean una serie de elementos teóricos que emplearemos a lo largo de este trabajo. Así definiremos conceptos como lingüística, lenguaje y terminología, en especial la terminología científico-técnica, y explicaremos cada una de las características que deberían cubrir los términos de cualquier campo del saber.

En el Capítulo III, " Problemática de la terminología administrativa ", se lleva a cabo el análisis de 18 términos administrativos básicos que a criterio del autor son importantes ejemplos de la problemática analizada.

Finalmente, en el Capítulo IV, "Conclusiones y recomendaciones" se exponen las conclusiones a las que hemos llegado, incluyendo una serie de propuestas que podrían contribuir a la solución de este problema.

Este trabajo se ha beneficiado de las sugerencias y observaciones de diversas personas a quienes quiero agradecer:

A la profesora *Martha Julian Peña*, quien gracias a su formación como licenciada en letras hispánicas me brindó valiosos consejos, aportaciones y observaciones. Sobre todo en el Capítulo II, su ayuda fue fundamental para despejar las dudas referentes a los conceptos de lexicografía y la aplicación de los mismos para lograr el objetivo de esta investigación.

A mi asesor y amigo, maestro *Jorge Ríos Szalay*; por guiar el camino de principio a fin de esta investigación, por el tiempo otorgado a la misma, pero sobre todo por sus valiosas aportaciones, ideas y cuestionamientos siempre oportunos, por su apoyo, entusiasmo y dedicación, ya que ello facilitó el desarrollo y culminación de este trabajo.

Así mismo quisiera dejar testimonio de mi agradecimiento a *Oscar M. Sandin Toledo*; por su intervención en el proceso de datos, pero sobre todo por hacerme comprender que las cosas que más valen la pena son aquellas que te cuestan más trabajo, que nada es fácil y que debes luchar muy fuerte por todo lo que desees, por su apoyo moral e incondicional, por demostrar su amor en todo momento impulsándome siempre a la finalización de este trabajo. En pocas palabras por estar ahí cuando más lo necesito.

Y por último, pero no por ello menos importante, quisiera agradecer a mi familia por soportar los constantes desvelos y por estar ahí para brindar apoyo o aliento cuando lo requerí y muy particularmente a *mis padres* quienes han sido un gran ejemplo de lucha y dedicación y a quienes debo todo lo que soy, gracias por ser un gran ejemplo y por impulsarme siempre a conseguir mis sueños.

Bárbara Marilyn Delgadillo Torres

Noviembre del 2002

ÍNDICE

	Página
PROLOGO.....	ii
CAPITULO I : INTRODUCCIÓN.....	1
1. IMPORTANCIA DEL TEMA.....	1
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
3. LA ADMINISTRACIÓN COMO DISCIPLINA Y COMO PRÁCTICA.....	3
4. LA ADMINISTRACIÓN Y LOS CONCEPTOS DE: CIENCIA, TECNICA Y ARTE	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO: LA TERMINOLOGÍA CIENTÍFICO-TÉCNICA Y LA CORRIENTE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	10
1. LINGÜÍSTICA Y LENGUAJE.....	11
a) Lenguaje coloquial o familiar.....	12
b) Lenguaje culto o vulgar.....	12
c) Lenguaje técnico o especializado.....	12
2. ¿QUÉ ES LA TERMINOLOGÍA?.....	13
3. CARACTERÍSTICAS DE LA TERMINOLOGÍA CIENTIFICO-TÉCNICA...15	
a) Precisión.....	15
b) Neutralidad Emocional.....	20
c) Estabilidad.....	20
4. DEFINICIONES.....	22
a) Definiciones Estipulativas.....	24
b) Definiones Lexicográficas.....	24
c) Definiones Teóricas.....	24

CAPITULO III: PROBLEMÁTICA DE LA TERMINOLOGÍA ADMINISTRATIVA... 26

I. ANÁLISIS DE ALGUNOS TÉRMINOS ADMINISTRATIVOS

FUNDAMENTALES.....	26
a) ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y DIRECCIÓN.....	28
b) META, OBJETIVO, MISIÓN Y PROPÓSITO.....	33
c) PLANEACIÓN.....	39
d) CONTROL.....	41
e) ORGANIZACIÓN.....	42
ORGANIZACIÓN COMO FUNCIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	43
ORGANIZACIÓN COMO AGRUPACIÓN DE PERSONAS CON UN OBJETIVO COMÚN (EMPRESA O INSTITUCIÓN).....	45
f) ORGANIGRAMA.....	46
g) MOTIVACIÓN.....	49
h) MERCADOTECNIA Y COMERCIALIZACIÓN.....	50
i) MERCADOTECNIA SOCIAL.....	53
j) AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y AUDITORIA OPERACIONAL.....	55
k) LIDERAZGO.....	58
2. A MANERA DE CONCLUSIÓN.....	60
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	62

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.- IMPORTANCIA DEL TEMA

Si revisamos teorías y técnicas administrativas poniendo especial atención al empleo de los términos especializados de nuestra disciplina, nos pueden percatar de que existen algunas deficiencias en el vocabulario administrativo, ya que algunos términos no son claros, pues diferentes autores usan diferentes términos para referirse a lo mismo o bien, unos emplean un vocablo dándole cierto significado y otros usan el mismo pero con significado diferente. Es decir, los términos no siempre tienen un significado preciso y unívoco (o sea, siempre el mismo. Además parece ser que se crean términos administrativos sin un fundamento lexicográfico o semántico real, a veces da la impresión de que algunos autores, con tal de parecer novedosos o lograr reconocimiento de sus colegas, inventan nuevos términos o conceptos para referirse a algo para lo cual ya existe un nombre adecuado o bien crean nuevos vocablos que estrictamente no son necesarios.

Otro problema común con el lenguaje administrativo son los errores de traducción, que en gran medida pueden deberse a que hasta hace pocos años prácticamente todos los libros de administración eran traducidos por personas ajenas a esta disciplina, lo que solía acarrear interpretaciones equivocadas de los términos y aun de las ideas. Este problema se presenta en mucho menor grado en otras disciplinas como la economía, sociología, medicina o química, ya que los traductores de estos libros son, además de conocedores del idioma a traducir, especialistas en la materia.

La problemática esbozada tiene graves repercusiones ya que obstaculiza seriamente tanto el desarrollo de la teoría como su comprensión por quienes desean estudiarla con fines de aprendizaje, al provocar múltiples interpretaciones de un mismo término. Esto por supuesto, origina problemas de comunicación entre los interesados en hacer avanzar los conocimientos administrativos, confundiendo tanto al investigador como al docente y, con mayor razón, al estudiante e incluso al profesional del área.

Por todo lo argumentado, es necesario identificar y analizar qué tipo de deficiencias existen en el vocabulario administrativo, para así poder contribuir a crear entre la comunidad de estudiosos de la administración (investigadores, docentes y profesionales) conciencia de la importancia que tiene para el desarrollo del conocimiento administrativo el generar y emplear terminología bien fundamentada, es decir precisa, de significado unívoco, etc. Con ello, en última instancia, se pretende contribuir aunque sea en minúscula proporción, al desarrollo de la disciplina administrativa.

2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

En concordancia con lo anterior, el objetivo central de este trabajo es aportar evidencias a favor de la idea de que la terminología administrativa teórica y técnica adolece de deficiencias que obstaculizan el desarrollo del conocimiento administrativo como disciplina al propiciar mal interpretación de algunos términos. Así mismo, se pretende plantear algunas recomendaciones tendientes a la solución de este problema.

Para lograr este objetivo general se han trazado los siguientes objetivos específicos:

- 1) Mostrar que algunos términos administrativos presentan serias deficiencias que obstaculizan el desarrollo del conocimiento en administración.
- 2) Contribuir a crear conciencia entre la comunidad de estudiosos de la administración acerca de lo importante que es que esta disciplina cuente con una terminología rigurosa y que se fomente su empleo.
- 3) Hacer algunas propuestas para evitar que el problema crezca.
- 4) Contribuir en ultima instancia, aunque sea en mínima proporción, al desarrollo de la disciplina administrativa.

3.- LA ADMINISTRACION COMO DISCIPLINA Y COMO PRÁCTICA

Para lograr de la mejor forma los objetivos de esta investigación, es indispensable comenzar definiendo el término administración, para así encontrar cuales son las deficiencias en la terminología, ya que incluso el nombre de la disciplina misma aún no esta bien definido en términos de si la administración es o no una ciencia, técnica o arte. Por tanto es indispensable un concepto claro de administración, para evitar confusiones. Para ello analizaremos las diferentes posturas que a lo largo del tiempo se han dado al respecto.

Antes de intentar aclarar que es la disciplina administrativa, es indispensable destacar que se deben distinguir dos niveles o aspectos diferentes de la misma y definir cada una por separado:

- a) la administración como **disciplina** o rama del conocimiento, es decir, como un campo teórico y
- b) la administración como **práctica**, o sea como la acción de administrar.

Primero debemos analizar como definen la administración, los estudiosos de esta **disciplina**. Para este fin es conveniente indagar el origen del vocablo y además revisar como es concebida en los diccionarios de la lengua española no especializados.

El vocablo administración proviene del latín "ad" (dirección para, tendencia para) y de "minister" (subordinación u obediencia)¹; De esto se desprende que la "administración" implica la subordinación de una persona a otra, es decir, en toda administración necesariamente debe intervenir más de una persona. Pero a lo largo del tiempo la palabra administración ha sufrido grandes transformaciones, sobre todo a partir del surgimiento de la administración como una disciplina o rama del conocimiento. Hoy existe un cierto consenso en el sentido de que significa "lograr hacer cosas a través de otros". Así el término implica, además de la subordinación, la realización de un trabajo o función, para el logro de objetivos. Por ello otros la definen como "lograr que los objetivos se cumplan por medio de otros".

Pasemos ahora a analizar como definen la administración de una manera más completa, es decir, menos sintética, diversos autores. En primer lugar cabe hacer notar que la mayoría se refieren sólo a uno de los dos niveles o aspectos de la administración que antes señalamos: el de la administración como práctica, sin aclarar que existen los dos niveles. Por ejemplo, *Frederick Taylor*; se refiere únicamente a la práctica de la administración señalando su propósito. Al respecto menciona " El principal propósito de la administración debería consistir en asegurar el

¹Chiavenato, Idalberto; *Introducción a la teoría general de la administración*, capítulo I, Pág. 6.

máximo de prosperidad para el patrón, unido al máximo de prosperidad para cada trabajador". Por su parte *Henry Fayol*, aunque si se preocupo por resaltar la importancia de crear un conocimiento de la administración, (al cual se referia como "doctrina administrativa"), también se preocupo de definir sólo la **práctica** de la administración. De esta manera para definirla toma como base su modelo del proceso administrativo y define; "Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar". *D. J. Monney* menciona que la administración "Es el arte o **técnica** de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana". Así mismo *Peterson y Plowman*; definen a la administración como "una **técnica** por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular", finalmente *Koontz y O'Donell*, al igual que Fayol, se preocuparon por el desarrollo de una tecnica o ciencia de la administración pero no la definene como tal; en cambio si definen la **práctica** administrativa diciendo que la Administración consiste en "establecer y conservar un medio ambiente en el cual las personas trabajando en grupo, sean guiadas a lograr de manera efectiva y eficiente la obtención de las metas colectivas".

Entre los pocos autores que definen no la práctica o ejercicio de la administración sino, la disciplina de la administración ya sea llamándola ciencia, campo de conocimiento, se encuentran *José Antonio Fernández Arena* y *Wilburg Jiménez Castro*. El primero de ellos la define como "Ciencia Social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo coordinado". Como se puede notar esto es equivocado pues ninguna ciencia por si sola puede perseguir fines prácticos, pues, como lo explicaremos más adelante, la ciencia solo pretende explicar la realidad, más no modificarla. Para *Wilburg Jiménez Castro* la administración es "una **Ciencia** compuesta de principios, **técnicas** y **prácticas**, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales". Aquí podemos notar que este autor cae en el mismo error que *Fernández Arena*. Es decir ambos autores confunden y por lo

tanto entremezclan la ciencia o teoría con la práctica o técnica.

Existe una gran cantidad de definiciones, dadas en diferentes épocas y circunstancias, muchas de las cuales coinciden en que la administración implica la coordinación y optimización de todos los recursos con los que cuenta una organización, como son: las personas, los materiales, la tecnología y el dinero, para el logro de los objetivos de una organización..

4.-LA ADMINISTRACION Y LOS CONCEPTOS DE: CIENCIA, TÉCNICA Y ARTE

Para poder colocar a la disciplina administrativa en alguna de estas categorías del conocimiento, es necesario conocer a que se refiere cada una y posteriormente compararla con la administración para así poder dar una respuesta.

Así comenzaremos con las ciencias, que incluyen primordialmente, una actitud de conocimiento, investigación y sobre todo explicación de los fenómenos y la realidad, es decir buscar el porqué de algo. Para la Real Academia de la Lengua Española ciencia (del latín scientia) significa "conocimiento cierto de las cosas por sus principios y causas"².

Partiendo de esta premisa, la ciencia no crea las cosas ni los objetos; las cosas y los objetos están dados y la ciencia simplemente los estudia para conocerlos y explicarlos. Veamos ahora que nos dice al respecto un renombrado tratadista de la administración: Herbert Simón dice que "La ciencia solamente se interesa por las sentencias con vistas a su comprobación. De aquí que la ciencia se ocupe de los aspectos fácticos, no de los éticos"³; es decir la ciencia solo se ocupa de las cosas y hechos reales, busca conocerlos, explicarlos y tal vez predecir su

² Real Academia Española, *Diccionario de la lengua española*, tomo II, Pág. 301

³ Simón, Herbert A., *El comportamiento Administrativo*, Aguilar, Buenos Aires 1978, Pág. 236.

comportamiento en una situación dada; Pero nunca ofrece una solución al conflicto, ni ofrece recomendaciones o ideas acerca de como actuar sobre la realidad que explica, o de como hacer o lograr ciertas cosas.

La técnica por su parte; "es el conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte; es la pericia o habilidad para usar de esos procedimientos o recursos"⁴.

Bajo esta perspectiva, la ciencia y la técnica no son mutuamente excluyentes sino complementarias; la técnica se refiere, al conjunto de procedimientos metódicos para dar una respuesta o solución a una situación dada; en resumen la técnica es la operación de la realidad o bien su transformación a través de normas o procedimientos ejercidos sobre la realidad de los objetos, de acuerdo a lo anterior, se puede mencionar que la ciencia **explica** mediante hipótesis y teorías, y la técnica **opera** dichos objetos según procedimientos y reglas que normalizan la operación y los transforman. La técnica en esencia da la forma de hacer las cosas y ofrece los métodos para lograr un objetivo determinado.

La última categoría a tratar en este sentido es la referente al arte, el cual no busca dar explicaciones, ni comprender la realidad de un objeto (como lo hace la ciencia), ni tampoco busca operativizar o transformar las cosas (tarea que realiza la técnica). Para el diccionario Patria de la lengua española el arte es definido como "Acto o facultad mediante los cuales valiéndose de la materia, de la imagen o del sonido, imita o expresa el hombre lo material o lo inmaterial, y crea copiando o fantaseando; conjunto de preceptos y reglas necesarios para hacer bien alguna cosa."⁵ El objetivo del arte, si bien esta conectado con la realidad y sé efectiva sobre los objetos, es en esencia diferente; se realiza en forma individual y subjetiva para ser comunicada o no a otros individuos pero, sin rigurosidad, sin imposiciones y por el contrario con la flexibilidad que

⁴ Real Academia Española, *Op.Cit.* tomo VI, Pág. 1258.

⁵ Gran diccionario Patria de la lengua española, Pág. 164.

imponen la personalidad y el estilo de cada individuo. El arte lo definiremos entonces como: talento, inteligencia y creatividad para lograr un objetivo, o realizar algo.

A la administración se le puede considerar un arte porque se necesita de talento, inteligencia y creatividad para ejercer dicha profesión; todas estas características son adquiridas o reforzadas a través de la experiencia, así pues el arte de la administración se encuentra en utilizar los principios y teoría de una forma adecuada y efectiva, para lograr la correcta consecución de los objetivos.

De la misma forma como el pintor o el carpintero, utilizan la técnica para realizar su labor, y después se apoyan en su imaginación, creatividad y experiencia para crear algo agradable y armónico, así también el administrador debe tomar lo que ya tiene y le ha sido proporcionado por otros hombres, unirlo a su experiencia e ingenio para lograr el equilibrio armónico dentro de la empresa y obtener así el resultado concreto deseado.

En conclusión, la ciencia investiga y busca comprensión de los fenómenos, es decir, de la realidad y los explica a través de leyes e hipótesis, para lograrlo aplica con rigurosidad el método científico. La técnica, en cambio, transforma y opera la realidad, aplica normas y procedimientos con rigurosidad y sobre una base de un programa objetivamente definido.

Así pues la administración como disciplina o campo de conocimiento podría ser considerada como la ciencia que estudia a las empresas con fines descriptivos y explicativos, para comprender su funcionamiento, su evolución, su crecimiento y su conducta, aunado a lo anterior, las proposiciones administrativas serán consideradas como científicas siempre y cuando se puedan valorar en términos de verdad o falsedad en un sentido real.

“La ciencia no puede decir si debemos llevar al máximo, el beneficio, solo puede decirnos en que condiciones se realizará esta maximización y cuales serán sus consecuencias”⁶

En cuanto a la técnica de la administración; trata de conducir a los objetivos fijados, generando las aplicaciones de las distintas herramientas existentes para la consecución de los mismos; entre las técnicas administrativas comúnmente utilizadas, se encuentran, la elaboración de presupuestos, la contabilidad de costos, las técnicas de control como PERT y CPM, entre otras, así las técnicas pueden estar basadas en la teoría o conocimiento científico y ayudan a los administradores a tomar mejores decisiones.

Se puede presumir que, si bien existen técnicas y otras prácticas administrativas exitosas que se han creado sin basarse directamente en la teoría o disciplina administrativa, por lo general, se tendrán mayores posibilidades, de crear técnicas y prácticas más efectivas cuando estas se sustenten en conocimiento científico, de esta manera los administradores tendrán mayores probabilidades de éxito al aplicar dichas técnicas ya que no se tendrá que experimentar o aprender por medio de ensayo y error, debe quedar claro que la teoría o la ciencia administrativa no dan la única mejor forma de realizar algo ni son la panacea; si bien la administración puede ser considerada como ciencia, debemos tener bien claro que es una ciencia inexacta que existe y también muy cambiante y que esto en buena medida se debe a que involucra de manera importantísima al ser humano, que por su propia naturaleza es el más impredecible de los seres y la administración esta muy fuertemente condicionada por la conducta de los seres humanos, dado que la administración es llevada a cabo por humanos y a través de humanos. La teoría y la ciencia en este sentido deben con juntarse para buscar la mejor forma y la menos costosa para llegar al objetivo específico que se desea obtener, es decir deben apegarse a su realidad y en base a esta obtener la mejor forma de realizar algo, para obtener el máximo beneficio.

⁶Simón Herbert A. *Op.Cit.* , pág. 236

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO: LA TERMINOLOGÍA CIENTÍFICO-TÉCNICA Y LA CORRIENTE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Para analizar la problemática que presenta la terminología administrativa, objetivo de este trabajo, resulta necesario exponer algunos elementos teóricos sobre el lenguaje en general y sobre la ciencia que se ocupa de su estudio: la lingüística, dado que la terminología forma parte de un tipo particular de lenguaje, el lenguaje técnico o especializado. El hacerlo nos permitirá ubicarnos mejor en el tema, comprenderlo adecuadamente y apoyarnos en dicha ciencia para fundamentar con solidez nuestra investigación; para lograrlo trataremos brevemente cuatro temas: 1) lingüística y lenguaje, 2) ¿qué es la terminología?, 3) características de la terminología científico-técnica y 4) definiciones.

Por lo que toca al marco teórico de la administración en que nos basaremos, con el fin de no hacer repeticiones tediosas de lo que todo estudioso de la administración sabe, baste con señalar que dicho marco está constituido por la teoría administrativa general que estudiamos durante la licenciatura, particularmente por la aportada por la corriente del *proceso administrativo*, llamada por Koontz *corriente o enfoque operacional*. Cabe aclarar que dicha teoría comprende muchísimo más que la mera explicación del proceso administrativo, ya que abarca un gran cúmulo de conocimientos tanto teóricos como prácticos acerca de la planeación, la organización, la integración, la dirección y el control. Así mismo, conviene destacar que dado que en el capítulo III analizaremos términos pertenecientes a muy diversos campos teóricos y técnicos de la administración, es claro que tuvimos que tener como referencia o marco dichos campos, pero también es cierto que sería sumamente complicado, por no decir imposible, expresar aquí como marco teórico lo más relevante de dichos campos, pues ello nos llevaría a incluir aquí una compilación teórica tan amplia que sólo abrumaría al lector innecesariamente, distrayéndolo de los objetivos y argumentos de este trabajo.

No quisiéramos tampoco que al agregar tal cantidad de información, pareciera que se quiere engrosar artificialmente este trabajo con información que no aportaría nada nuevo al lector.

I.- LINGÜÍSTICA Y LENGUAJE

La lingüística es la ciencia del lenguaje. Este fenómeno por lo regular, es entendido como un simple instrumento de comunicación entre las personas, que surge en el lugar donde esas personas viven, pero como veremos posteriormente, es algo más complejo que esta idea.

La materia de estudio de la lingüística es muy amplia; ello puede notarse al conocer sus tres objetivos fundamentales:

- a) Estudiar todas las lenguas posibles, tanto desde el punto de vista descriptivo, como histórico.
- b) Investigar las fuerzas que intervienen de manera universal en todas las lenguas.
- c) Deslindarse de las demás ciencias conexas y llegar a una definición⁷.

El lenguaje es la facultad que tiene el ser humano de poder comunicar sus pensamientos; así mismo se denomina con esta palabra a cualquier sistema que sirva al hombre para ejecutar dicha facultad de comunicar sus pensamientos.

⁷ Enciclopedia Temática Ixpanem, vol 4 credimar - España pág. 616.

Cabe señalar que existen varios niveles de lenguaje, que dependen de circunstancias tales como: ubicación geográfica, educación, influencia ambiental, etc. Tomando como base principalmente las ideas de Gutiérrez Rodilla y la Enciclopedia Temática Ixpamex⁸ sobre el particular, se ha concluido que por lo general se distinguen los siguientes niveles:

- * Nivel 1 **Lenguaje coloquial o familiar:** Se refiere al lenguaje espontáneo propio de la expresión oral, donde se utilizan formas determinadas que no siempre aparecen en la comunicación escrita.

- * Nivel 2: **Lenguaje culto o vulgar:** El lenguaje culto se refiere a una lengua cuidada en su elaboración. No debe entenderse por lengua culta un conjunto de palabras extravagantes o altisonantes, sino por el contrario una lengua correcta en su utilización y pronunciación.

La lengua vulgar, es aquella en la que se observan incorrecciones en el lenguaje, ya sea de tipo morfológico, sintáctico o fónico.

- * Nivel 3: **Lenguaje técnico o especializado:** Cada ciencia, profesión o arte necesita valerse de un vocabulario específico para dar a conocer los conceptos que le son propios. Bajo esta perspectiva es necesario reconocer la existencia de lenguas técnicas como la de la medicina, la gramática, la danza, el derecho, y la administración entre otras.

⁸ Gutiérrez Rodilla Bertha M. *La ciencia comienza en la palabra*, Barcelona: Península, 1998, pág.16-20 y Enciclopedia Temática Ixpamex, vol 4 Credimar-España, pág 620.

Es precisamente a este último nivel de la lengua al que nos referiremos durante esta investigación, dado que la terminología de la administración, como cualquier otra terminología científica o técnica, debe apearse a los cánones del lenguaje técnico o especializado, ya que forma parte de él.

2.- ¿QUÉ ES LA TERMINOLOGÍA?

De acuerdo con M. Teresa Cabré, para definir la terminología, debemos abarcar 3 aspectos importantes: a) la disciplina, b) la práctica y c) el producto generado por dicha práctica, y nos aclara que “ Como disciplina, es la materia que se ocupa de los términos especializados; como práctica es el conjunto de principios encaminados a la recopilación de términos y, como producto, es el conjunto de términos de una determinada especialidad.”⁹ Nosotros, salvo indicación en contrario, nos estaremos refiriendo en el resto de este trabajo a esta última acepción, es decir, a la terminología como un conjunto de términos de un cierto campo de estudio. Precisamente a este aspecto o acepción de terminología se refiere Gutiérrez Rodilla cuando afirma que “es el conjunto estructurado de todos los términos que se utilizan en un dominio científico o técnico determinado”¹⁰. De lo anterior podemos deducir que la terminología forma parte del lenguaje técnico o especializado. Como ya se mencionó, la terminología se ocupa de los términos de especialidad, pero ¿qué son los términos de especialidad?, para resolver esta interrogante es necesario saber como es concebida la terminología desde la perspectiva de diferentes disciplinas.

⁹ Cabré M. Teresa, *La terminología: representación y comunicación*, Barcelona; Instituto Universitario de Lingüística Aplicada, 1999, Pág 18.

¹⁰ Gutiérrez Rodilla Bertha M. *La ciencia Empieza en la palabra*, Barcelona: Península, 1998, pág. 85.

“Para la lingüística, los términos son el conjunto de signos lingüísticos que constituyen un subconjunto dentro del componente léxico de la gramática del hablante”¹¹, es decir, la lingüística estudia de la misma forma las palabras y los términos, y no los diferencia a uno del otro, y trata a ambos como unidades léxicas que son comprendidas por un hablante u oyente ideal, sin embargo determina que esta comprensión puede ser general es decir común a todos los hablantes o especializada, restringida a un grupo específico de hablantes.

“Para la filosofía la terminología es el conjunto de unidades cognitivas que representan el conocimiento especializado; es decir, los términos son una manera de conocer.”¹²

“Para las disciplinas científico-técnicas, es el conjunto de las unidades de expresión y comunicación que permiten transferir el pensamiento especializado”¹³ Cabe mencionar que cada ciencia, profesión o arte necesita valerse de una terminología específica para hacer conocer los objetivos o conceptos que le son propios, es decir cada rama del conocimiento cuenta con su propia terminología, terminologías que a lo largo del tiempo han tenido modificaciones y se han vuelto más específicas y claras.

El fundamento teórico de la terminología, así como su desarrollo sistemático, tiene sus inicios a finales del siglo XIX y principios del XX amparado en el mayor grado de internacionalización de la ciencia y la necesidad sentida de encontrar reglas comunes para la formulación de los términos. Debido a que la terminología concibe a los términos en un sentido internacional, tiende a privilegiar los modos de formación, en los lenguajes de especialidad. Este fenómeno conduce a la adopción de criterios internacionales de formación de términos y a guías

¹¹ Cabré M. Teresa *op.cit.* pág 19.

¹² *ibidem* pág 19-20

¹³ Cabré M. Teresa *loc. cit.*

de trabajo cuya validez rebasa al ámbito de cada lengua particular¹⁴.

3.- CARACTERÍSTICAS DE LA TERMINOLOGÍA CIENTÍFICO-TÉCNICA

A lo largo de estos siglos de historia, diversos especialistas, entre los que se distinguen, Gutiérrez Rodilla, Irving M. Copi y Carl Cohen entre otros, han establecido ciertas características que deben cumplir los términos científicos y técnicos y estas son: **precisión, neutralidad emocional y estabilidad.**

3.1. Precisión

Para Gutiérrez Rodilla la Precisión tiene por objetivo evitar la ambigüedad. Para que un término tenga dicha precisión, debe cumplir con una serie de condiciones, que son:

- * Su significado debe estar delimitado de antemano, es decir que cuente con una definición clara y precisa.
- * Este significado debe ser **monosémico**, es decir ser de un único concepto y no contar con sinónimos; no deben existir dos términos para referirse a un mismo concepto.
- * La relación que se establezca entre los términos dentro del sistema debe ser la misma que se establezca entre los conceptos.

¹⁴ Cabré M. Teresa *la terminología: representación y comunicación*, Barcelona; Instituto Universitario de lingüística aplicada, 1999, pág 24.

De esta forma, la precisión da como consecuencia que cuando los términos tengan que ser traducidos de una lengua a otra no pierdan su significado, y signifiquen exactamente lo mismo en ambas lenguas.

Relacionado con lo anterior *Irving M. Copi y Carl Cohen*, concuerda con *Gutiérrez Rodilla*, y mencionan que "A veces los argumentos fracasan porque su formulación contiene palabras o frases ambiguas, cuyos significados cambian en el curso del argumento"¹⁵ y agregan "...los distintos significados de una palabra o frase se confunden -accidental o deliberadamente- y en tal caso decimos que una palabra se usa equivocadamente."¹⁶

Para varios autores la existencia de sinónimos genera un obstáculo importante, ya que propicia la ambigüedad y falta de precisión obstaculizando el crecimiento de la disciplina, Gutiérrez Rodilla, en su libro *La Ciencia Empieza en la Palabra*¹⁷, explica las causas por las que se genera la sinonimia terminológica es decir, la existencia de dos o más términos para referirse a un mismo concepto. A continuación se revisarán dichas causas, a la vez que se irá analizando como algunas de ellas se presentan en la administración, generando sinonimia y por lo tanto ambigüedad.

a) *La existencia de diversas "escuelas" que se empeñan en designar los mismos conceptos con diferentes nombres.*

¹⁵Irving M. Copi, Carl Cohen, *introducción a la lógica*, México; Limusa 1999, Pág. 151

¹⁶Irving M. Copi, *idem*.

¹⁷Gutiérrez Rodilla Bertha M *la ciencia empieza en la palabra*, análisis e historia del lenguaje científico, ediciones península, España; 1998, Pág97-98.

Es claro que en nuestra disciplina se presenta este problema semántico por la gran cantidad de escuelas y enfoques administrativos con los que contamos, debido a que los autores tienen tendencia a usar los mismos términos en forma diferente, o incluso usar términos diferentes para un mismo concepto, tal es el caso de los vocablos organización, meta, objetivo, autoridad, responsabilidad y políticas, entre otros.

Como lo mencionó Harold Koontz en su artículo *La Jungla de la Teoría Administrativa*, "la variedad de enfoques de la teoría administrativa ha llevado a una especie de guerra selvática confusa y destructiva."¹⁸ Es decir, este autor achaca gran parte del problema semántico al surgimiento o existencia de diferentes enfoques o escuelas administrativas, que intentan competir entre sí y al mismo tiempo entorpecen el desarrollo de nuestra rama del conocimiento, al grado de adoptar conceptos, palabras o vocablos de otras ciencias o disciplinas e intentando trasplantar dichos modelos a nuestra disciplina sin averiguar si son funcionales o no.

De este modo Harold Koontz, hace una fuerte crítica a diversos autores administrativos, que por ganar el reconocimiento en su época, son capaces de cambiar el concepto actual, degradar el estilo, o incluso hasta tergiversar, lo que otros autores, hayan dicho o hecho, con el fin de abrir camino y lograr ser reconocidos. Koontz no es el único autor que hace referencia a este problema, ya que autores como Bernardo Klisberg y Herbert Simon, señalan lo mismo en sus obras y al respecto Klisberg menciona "...los autores en administración se ocupan en escasa medida de ubicar el tipo de conocimiento que intentan desarrollar en el esquema general del conocimiento humano y de caracterizar sus cualidades..."¹⁹ y más adelante agrega "...la falta de

¹⁸ Harold Koontz, *la jungla de la teoría administrativa*, Revista Contaduría y Administración, N°193, abril-junio 1999, Pág. 39

¹⁹ Klisberg, Bernardo, *el pensamiento organizativo de los dogmas a un nuevo paradigma gerencial*. Buenos Aires, 1990, Pág.64.

Simon, Herbert A. *el comportamiento administrativo*, estudio de los procesos de adopción de decisiones en la organización administrativa. Buenos Aires 1978, pp240

dilucidación de los problemas epistemológicos de la administración trae como consecuencia directa serias confusiones ...”²⁰

Así, algunos términos o teorías nacen por moda, por tratar de demostrar que se está a la vanguardia, cuando en realidad esto no es así, se trata del mismo concepto, solo que con un nombre nuevo, impresionante o innovador, que pueda causar algarabía en cuanto es escuchado, y sirven para impresionar y lograr el reconocimiento de sus propios colegas.

b) *La coexistencia de un viejo término con uno nuevo estandarizado.*

Gutiérrez Rodilla se refiere a que “La estandarización de los tecnicismos que favorece la coexistencia durante un largo periodo de tiempo del viejo término y el nuevo estandarizado, lo cual se refleja claramente en los diccionarios especializados, donde aparecen términos que hace tiempo deberían de haberse dejado a un lado por considerarse arcaicos.”²¹

c) *La gran influencia del idioma inglés.*

Según Gutiérrez Rodilla, la enorme influencia que la lengua inglesa ha ejercido como lengua principal de trabajo científico, es una causa de sinonimia terminológica aún más importante que las anteriores. A ello se asocia el desconocimiento de la lengua propia e incluso el desprecio hacia la misma.²² A este respecto podemos apuntar un ejemplo en el campo administrativo: en España y algunos otros países se utiliza la palabra “Marketing” en lugar de Mercadotecnia, término empleado en México, o en lugar de mercadeo o comercialización, vocablos utilizados en otros países de habla hispana.

²⁰ ídem.

²¹ Gutiérrez Rodilla Bertha M. *op.cit* Pág.97.

²² *ibidém.* Pág. 98

Lo anterior se nota también en el hecho de que habiendo denominaciones en nuestro idioma para nombrar los conceptos, se introduzcan términos nuevos o peor aún, cuando cada traductor encuentra una palabra diferente para traducir un mismo término.

Ahora bien no es malo introducir términos nuevos o en inglés, si realmente no se cuenta con una traducción exacta del término, pero si en nuestro país ya se cuenta con una traducción exacta del mismo resulta ilógico, introducirlo como nuevo, si el término ya existe. Por otra parte resultaría interesante saber que tan necesarios son en realidad estos anglicismos, ya que en varias ocasiones no lo son tanto y crean confusión, sinonimia terminológica, ambigüedad y por consiguiente entorpecimiento de la disciplina.

Del mismo modo el surgimiento de "términos nuevos" (neologías) tomados de otras lenguas o incluso surgidos de malas traducciones, de libros o artículos entorpece seriamente el desarrollo de las disciplinas. La administración no escapa a esta situación, ya que en ella se dan frecuentemente errores de traducción. Tal es el caso que menciona el maestro Jorge Ríos Szalay en un artículo:

"Chiavenato comete un error importante al traducir del inglés staffing por "asesoría". La traducción correcta sería "integración"(de personal) o algún otro término equivalente, pues Gulick se refiere a la función de integrar personal a la organización o proveerla del mismo (así como capacitarlo, etc.). La palabra staff tiene en inglés una doble acepción en administración:

a) asesoría, asesor y b) personal, equipo de empleados. Aquí staffing deriva, obviamente de la segunda"²³

²³Ríos Szalay Jorge, "Mitos sobre el proceso administrativo: el modelo teórico-descriptivo vis -a-vis el modelo técnico -prescriptivo", en revista "Contaduría y Administración", N° 185, abril - junio 1997, Pág.:51.

3.2 Neutralidad Emocional

La siguiente característica que según Gutiérrez Rodilla, y otros autores deberían tener los términos es la Neutralidad emocional; esta se refiere a la carencia de valores, connotaciones o matices primordialmente afectivos, en el uso de términos; por lo que se deberán evitar los valores afectivos, subjetivos o personales.

Al respecto Irving M. Copí y Carl Cohen mencionan "El lenguaje neutro es valioso cuando la verdad factual es nuestro objetivo. Cuando estamos tratando de aprender lo que realmente sucede, o tratando de seguir un argumento, las distracciones pueden ser frustrantes..., cuando estamos tratando de razonar acerca de los hechos de una manera objetiva y fría, describirlos con términos apasionados es un obstáculo más que una ayuda"²⁴

3.3 Estabilidad

En lo que a la Estabilidad se refiere, Gutiérrez Rodilla menciona que los términos deben mantenerse estables a lo largo del tiempo es decir mantener su significado; por tal motivo es de suma importancia que los términos sean revisados y actualizados según la época en la que se encuentren.²⁵

La terminología, entonces, contiene todas las palabras o vocablos propios de un área específica del conocimiento y sirve a la transmisión del mismo a otras personas. Muchas de estas palabras contienen raíces griegas o latinas, aunque otras son creadas por la imaginación de las personas o el ingenio distintivo de cada individuo. Así, la terminología nos ayuda a entender de una mejor forma el contenido del área a estudiar.

²⁴ Irving M Copí, Carl Cohen, *introducción a la lógica*, México; Limusa, 1999, Pág.121

²⁵Gutiérrez Rodilla, *op.cit*, Pág 93.

Resulta de vital importancia para cualquier disciplina, ya sea científica o técnica, el contar con una terminología cuidadosamente formulada (es decir, apeándose a las características antes señaladas), ya que la falta de precisión, neutralidad emocional y estabilidad, puede obstaculizar seriamente el desarrollo de dicho campo del conocimiento. A este respecto Benveniste afirma que "La constitución de una terminología propia determina en cualquier ciencia la aparición o el desarrollo de una conceptualización nueva, y por ello, marca un momento decisivo de su historia, se podría incluso decir que la historia de una ciencia se resume en la de sus términos"²⁶. Bajo esta perspectiva se puede decir que la "ciencia administrativa" aún se encuentra muy inmadura y es por ello que se debe poner especial atención en la maduración y creación de sus términos.

La terminología científico-técnica se encuentra ubicada dentro del lenguaje técnico o especializado que, como ya lo hemos mencionado, es aquel que contiene los términos adquiridos por medio de un aprendizaje determinado. La terminología científico-técnica comprende todos los términos de un área específica del conocimiento; de manera que cada área cuenta con su propia terminología. Así "para las especialidades los términos se relacionan prioritariamente con términos del mismo ámbito de comunicación configurando de este modo una serie de conexiones (o campos terminológicos) que pretenden representar organizadamente la realidad especializada."²⁷ De esta forma el lenguaje que usa un administrador profesional, un médico, un arquitecto o un abogado con su familia o amigos es muy diferente de aquel que utiliza en la comunicación con sus colegas.

De esto se deduce que el lenguaje de cada área del conocimiento sólo es comprendido por

²⁶ E. benveniste, *Genèse du terme scientifique*. en Benveniste *É Problèmes de linguistique générale*, 2vols., París: Gallimard, II:274-253. *Cit.por.* Gutiérrez Rodilla Bertha M *Op.cit.* Pág. 24 .

²⁷ Cabré M.Teresa *loc cit* pag.21.

aquellas personas que estudian esa área. Así mismo, se deduce que la terminología científico-técnica debe forzosamente cumplir con las características de la terminología que antes mencionamos, esto es, debe tener precisión, neutralidad emocional y estabilidad. Obviamente, la terminología de la administración no tiene porque escapar a esta normatividad, a menos que se quiera obstaculizar su rigor conceptual y por tanto su desarrollo.

4.- DEFINICIONES

El lenguaje es la principal forma en la que el ser humano se comunica, sin embargo, cuando las palabras o los términos se usan sin cuidado o de forma errónea, aquella comunicación, con la que se pretende el mutuo entendimiento de las partes, puede ser gravemente obstaculizada. Esto sucede cuando las palabras, frases o términos que se usan dentro de una comunicación son ambiguas, vagas, imprecisas o cargadas emocionalmente. Claro que en ocasiones el conflicto se presenta por una insospechada diferencia de la forma en que las partes utilizan un término, es decir, con sentidos o acepciones diferentes, igualmente legítimas, pero que al mismo tiempo no deben confundirse; para evitarlo es necesario definir el término adecuadamente, tratando de evitar ambigüedad. Por consiguiente las definiciones correctas de los términos tienen una importancia crucial en cualquier campo del conocimiento, razón por la cual es necesario elaborarlas con cuidado, particularmente cuando se trata de definiciones teóricas.

Según Irving M Copí y Carl Cohen existen cinco reglas básicas para que una definición sea correcta y estas son:

- 1) Una definición debe dar los atributos esenciales de la especie.
- 2) Una definición nunca debe ser circular, es decir el término a definir no debe aparecer

dentro de la definición misma. Si esto ocurre la definición del término solo será entendida por aquellas personas que ya lo entendían. A este respecto conviene comentar que, de conformidad con el Diccionario de la Lengua Española, el problema de la definición circular es definido como tautología, ya que, según dicho diccionario esta es "repetición de un mismo pensamiento expresado de distintas maneras"²⁸

3) Una definición no debe ser ni muy amplia, ni muy específica, la definición del término o palabra no debe decir más cosas de las que la misma palabra requiere pero tampoco debe decir menos. Esta es la regla más fácil pero también la más difícil de cumplir.

4) Una definición no se debe expresar en un lenguaje ambiguo, obscuro ni figurativo. Es obvio que los términos ambiguos en la definición evitarán que la misma cumpla con la función de explicar el significado o utilidad de un término. Como veremos posteriormente, algunos términos administrativos se expresan en sentido figurado, lo cual entorpece el desarrollo de la disciplina, ya que crea confusión. Ejemplo de ello son los términos *mercadotecnia electoral* y *mercadotecnia social*, ya que el término mercadotecnia se concibe como la venta dentro de un mercado de bienes o servicios, es decir, implica necesariamente una transacción económica, bajo esta perspectiva en los términos antes mencionados la palabra "venta" se usa en un sentido figurativo.

5) No se debe dar una definición negativa, si se puede construir una afirmativa; es decir, una definición debe explicar lo que un término significa y no lo que no significa.

De acuerdo con Irving M. Copí y Carl Cohen, "la principal aplicación de la definición, en

²⁸ Gran Diccionario Patria de la Real Academia de la Lengua Española, 1994, pág. 1520.

el razonamiento, es la eliminación de ambigüedades"²⁹. Cabe mencionar que existen varios tipos de definiciones, entre los que se encuentran:

- 1) **Definiciones Estipulativas:** Son aquellas que surgen de la asignación deliberada de significados. A veces se les llama también definiciones "nominales" o "verbales". Una definición estipulativa no es verdadera ni falsa; a este respecto, difiere de modo claro de una definición de diccionario; así mismo las definiciones estipulativas no son provechosas para resolver desacuerdos genuinos; pero al clarificar el discurso informativo y reducir el papel emotivo del lenguaje, pueden evitar conflicto verbal.³⁰

- 2) **Definiciones Lexicográficas:** el propósito de esta definición es eliminar la ambigüedad o incrementar el vocabulario de la persona que la construye, entonces el término no es nuevo, sino que tiene ya un uso establecido. Una definición lexicográfica puede ser verdadera o falsa, con respecto al uso actual de los términos.³¹

- 3) **Definiciones Teóricas:** es aquella que intenta formular una descripción teórica o científicamente adecuada de los objetos a los que se refiere el término. Proponer una definición teórica equivale a proponer la aceptación de una teoría. En este ámbito, una definición reemplazará a otra conforme aumente nuestro conocimiento y comprensión teórica.³²

Es necesario mencionar que existen otros tipos de definiciones pero para fines de esta

²⁹ Irving M Copi, Carl Cohen; *Op. Cit.* pág.173

³⁰ *Ibid*, Pág. 173-175.

³¹ *Id.*

³² *Ibid*, pág .178-180.

investigación estos tres son los más representativos y por tanto los más útiles. En cuanto a la definición teórica que es la que más nos encontramos en nuestro campo de estudio que es la administración cabe mencionar que también es la más cambiante ya que como se basa en teorías la vigencia de las mismas determina la vigencia del término en concreto. Por tal motivo es necesario tener en cuenta que algunas de las teorías de la administración han dejado de ser validas desde hace tiempo, sin embargo muchos términos que surgieron junto con estas teorías siguen siendo utilizados, lo cual contribuye a que se tengan dentro de la administración términos inválidos, ambiguos e incluso confusos, pero esto es tema de nuestro siguiente capítulo.

CAPITULO III

PROBLEMÁTICA DE LA TERMINOLOGÍA ADMINISTRATIVA.

I.- ANÁLISIS DE ALGUNOS TÉRMINOS ADMINISTRATIVOS FUNDAMENTALES.

Para encaminarnos al logro de los objetivos que nos hemos propuesto para este trabajo y que definimos en el Capítulo I, en el presente analizaremos algunos de los términos básicos de la disciplina administrativa, tratando de encontrar las deficiencias que presentan.

Debido a que en la administración, al igual que en otras disciplinas, se cuenta con infinidad de términos, resultaría imposible analizarlos todos en un trabajo como este, consecuentemente y en concordancia con los objetivos de esta tesis únicamente nos referiremos a 18 términos. Aunque de la lectura de nuestros objetivos deberá quedar claro que no pretendemos afirmar que **todos o la mayoría** de los términos administrativos presentan las deficiencias que señalamos, sino sólo aportar evidencias a favor de la idea de que **algunos** las tienen, cabe enfatizar que **no necesitamos analizar una muestra representativa estadística del total de los términos administrativos**. Además, determinar una muestra estadística de términos administrativos es imposible, dado que no se puede establecer con exactitud el número exacto de términos que conforman la terminología administrativa y como lo menciona Gutiérrez Rodilla "Es prácticamente imposible calcular con exactitud el número de términos que conforma una terminología concreta."³³ Y más adelante agrega "Por otro lado, también se complica el recuento de que estamos hablando, horizontalmente, pues algunas terminologías específicas comparten términos, lo que hace también difícil la adscripción de éstos a unas y a otras."³⁴

³³Gutiérrez Rodilla Bertha M, *la ciencia empieza en le palabra*, Barcelona:península,1998, Pág.88.

³⁴Idem.

No obstante lo anterior, hemos escogido vocablos que nos parecen representativos de dicha terminología, los cuales además de ser términos claves, son una buena muestra o ejemplo de las deficiencias que señalamos.

Con el objeto de que los términos por analizar sirvan a nuestros propósitos hemos seguido los siguientes criterios para seleccionarlos:

- Que sean importantes en la terminología administrativa, entre otras razones por ser necesarios para comprender los fundamentos de la teoría y las técnicas administrativas, y por su uso frecuente.
- Que sean definidos por autores reconocidos (prueba de ello es que utilizaremos en su mayoría autores de la bibliografía básica de los programas de estudio de la FCA UNAM).
- Que presenten de manera clara el tipo de deficiencias que estudiaremos.

Procedamos entonces a la revisión de los 18 términos que hemos seleccionado tratando de encontrar las posibles deficiencias que presentan. Los criterios para dicha revisión serán los que hemos mencionado en el capítulo anterior y que se han denominado como las características que deben cubrir los términos, según lo dicho por Gutiérrez Rodilla, Irvin M. Copi y Carl Cohen en sus obras previamente citadas.

Así pues, los términos serán evaluados para determinar en qué grado cumplen o dejan de cumplir con las características de precisión, neutralidad emocional y estabilidad. Como se podrá apreciar, en algunos casos realizamos el análisis de varios términos en un mismo apartado en vista de la estrecha relación existente entre ellos, esto se hace con el objeto de apreciar mejor las diferencias o semejanzas entre los mismos y poder así dar un análisis más objetivo y claro.

a) TERMINOS ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y DIRECCIÓN.

Estos son los primeros términos que analizaremos ya que tienen mucha relación entre sí y quizá sea por este motivo sean confundidos en ocasiones y se usen indistintamente.

Para comprender mejor de que estamos hablando, analizaremos primero el término *administración* por ser el más importante para nosotros, ya que precisamente es el que le da nombre a nuestra disciplina, y al mismo tiempo iremos también analizando el término *gestión* y *dirección*.

Precisión:

El término *administración* pareciera no tener problemas de precisión, ya que en general muy diversos autores, principalmente de la corriente del proceso administrativo, coinciden en señalar en sus definiciones los siguientes elementos. 1) se trata de una serie de actividades para el logro de objetivos; 2) se trata de optimizar el empleo de recursos materiales y humanos, para lograr un excedente, llamado a veces producto; 3) todo esto se lleva a cabo a través de personas. Si lo analizamos desde este punto de vista, el término no parece presentar mayor problema, sin embargo, muchos autores dan otros elementos que cambian completamente el panorama al

definir la administración como una ciencia o como una técnica o como un arte (e incluso como las tres cosas simultáneamente) encargado del logro de objetivos de organizaciones o empresas.

Evidentemente aquí hay un grave problema de imprecisión y de confusión al no distinguir entre la administración como actividad o función de las organizaciones (técnica o arte), y la administración en tanto que campo de conocimiento o disciplina (ciencia). Este problema ya ha sido analizado detenidamente en el capítulo I, razón por la cual no tiene caso repetirlo ahora sino sólo destacar que cuando quien escribe o habla al respecto y no distingue entre esos dos niveles o aspectos está cayendo en imprecisión en el uso del vocablo administración propiciando confusión.

También se genera confusión por el hecho de que con frecuencia se usan los términos administración y gestión indistintamente, es decir, como si fueran sinónimos.

Revisemos ahora las definiciones que para el término *gestión* dan algunos autores (en su acepción de actividad, no de disciplina o campo de conocimiento). Por ejemplo John M. Ivancevich, quien lo define como "El proceso emprendido por uno o más individuos para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera trabajando solo no podría alcanzar"³⁵, por otro lado Andrea Zerilli menciona " el conjunto de operaciones (técnicas, financieras, comerciales , etc.) desarrolladas para el funcionamiento de una organización."³⁶ como podemos darnos cuenta en estas definiciones no hay diferencia esencial entre ellas y las dadas para el término administración.

³⁵Ivancevich, John M, et al. *Gestión calidad y competitividad*, Madrid -España 1996.

³⁶Zerilli, Andrea. *Fundamentos de operaciones y dirección general*, España Pág. 42

Cabe aclarar que el término *gestión* no tiene muchos años de haberse introducido, y su introducción ha sido básicamente por traducciones de libros o artículos hechas por españoles. El problema se agudiza aún más cuando algunas personas tratando de justificar el nuevo término argumentan que *gestión* y *administración* no son exactamente lo mismo, pero debido a que no aclaran cuales son las diferencias provocan confusión.

Y de hecho, el empleo del término *gestión* como sinónimo de *administración* estaría faltando a la precisión que se debe dar en los términos, ya que para que un término sea preciso lo más deseable es que no tenga sinónimos ya que si los tiene se convierte en un término ambiguo y por consiguiente impreciso, máxime en casos como este en el que no se declara abiertamente que ambos términos son exactamente sinónimos, sino que sólo se deja entrever que son más o menos equivalentes, e incluso hay autores que los consideran como cercanos, más no equivalentes.

Cabe aclarar que este empleo indistinto de ambos términos se da tanto para referirse a la actividad administración como para aludir a la disciplina o campo de conocimiento.

Ahora bien otro término que suele ser confundido con los dos anteriores es *dirección*, pues a pesar de que según la corriente del proceso administrativo, que es la que predomina en México como exponente de la teoría administrativa, *dirección* es sólo una de las funciones o partes del todo que es la administración, frecuentemente se emplea como sinónimo de *administración*. Para Robert Thierauf la dirección es la "estimulación y motivación del personal de la empresa para que emprenda la acción prescrita según objetivos, planes, etc. Predeterminados."³⁷ Aquí notamos claramente que Thierauf está entendiendo *dirección* en el mismo sentido que lo hace la corriente del proceso administrativo, esto es, como una parte o función del todo, es decir, de la administración. En cambio para Andrea Zerilli dirección es

³⁷Thierauf Robert.J., *Principios y aplicaciones de administración*, limusa, México 1983.

equivalente a *administración*, ya que dice que es “El proceso de guía y constante adaptación de una organización a través de un preciso esquema lógico de acción, para la consecución en el máximo grado y con la máxima eficiencia de los objetivos de dicha organización”³⁸. He aquí, pues, un ejemplo claro de confusión (al grado de igualarlos) entre los términos *administración* y *dirección*.

Neutralidad Emocional:

El vocablo *administración* en general no presenta problemas de carga emocional. Sin embargo, encontramos el caso de J.D.Monney, quien define a la *administración* como “el arte o técnica de dirigir e *inspirar* a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana”.³⁹ Como se puede observar, el verbo *inspirar* si puede estar cargado de cierta emotividad, que puede dar origen a diversas interpretaciones subjetivas, por lo cual debiera haberse evitado. Pero, conviene reiterar, generalmente el término *administración* no es definido con palabras emotivas, es decir, por lo general este término cuenta con neutralidad emocional.

En cuanto a los términos *gestión* y *dirección* podemos decir que no son definidos con carga emocional, claro que la manera en como se empleen si puede estar cargada de cierta emotividad ya que en ocasiones dependerá de quien lo utilice y porque prefiera utilizar un término sobre otro.

³⁸Zerilli Andrea *op.cit.* Pág. 38.

³⁹Reyes Ponce, Agustín, *administración de empresas teoría y Práctica (primera Parte)* lo resaltado en negritas no aparece destacado en el texto original.

Permanencia en el Tiempo:

En este punto el término *administración* presenta algunos problemas, ya que desde hace aproximadamente 4 décadas se ha venido empleando sobre todo en España y algunos otros países como Francia y Canadá el término *gestión* en lugar de *administración*. El nuevo vocablo ha llegado a nuestro país gracias a traducciones de libros o artículos hechas por españoles. En algunos de ellos se utiliza el término *gestión* como sinónimo de *administración*. Este problema se agrava porque la tendencia general es a emplear esta nueva palabra no tanto como sinónimo, sino en **substitución** de *administración*. Es decir, podemos notar en dichas obras que se evita a toda costa emplear la palabra *administración*. El problema se agudiza aún más cuando algunas personas tratando de justificar el nuevo término argumentan que *gestión* y *administración* no son exactamente lo mismo, pero debido a que no aclaran cuales son las diferencias provocan confusión.

La pregunta entonces es ¿que caso tiene emplear un término por otro si el significado es el mismo? La respuesta es clara, no tiene caso emplear un término por otro. Más aún si en nuestro país ya existe un nombre adecuado y claro para la disciplina que nos ocupa.

b) TERMINOS: META , OBJETIVO, MISIÓN Y PROPÓSITO.

Los siguientes términos en nuestra lista son los que se refieren a *meta, objetivo, misión y propósito*. Es necesario que analicemos estos términos en conjunto pues son muy similares y presentan los mismos problemas y es necesario confrontarlos. Para hacerlo se darán las definiciones de cada uno de los términos por separado y posteriormente se compararán dichas definiciones para observar cuales son las incorrecciones existentes.

Precisión:

Para algunos de los autores que se han consultado para la realización de este trabajo, los términos *meta* y *objetivo* son sinónimos. Por ejemplo para Koontz y Weihrich "Los **objetivos** o **metas** son los fines hacia los cuales se dirige una actividad. Representan no solo el objetivo final de la planeación sino también el fin hacia el que se encaminan la organización, la integración de personal y el control."⁴⁰ otros autores como William Stanton mencionan que "Un **objetivo** o **meta** es algo que se quiere obtener".⁴¹

Ahora bien si consideramos a los términos *meta* y *objetivo* como sinónimos, se falta a la precisión ya que si recordamos, lo mencionado en el capítulo anterior, para que un término pueda ser considerado preciso, su significado debe ser **monosémico**, es decir no debe contar con sinónimos. Sin embargo estos términos son considerados por algunos autores como dos conceptos distintos, ya que, para algunos, la meta es un tipo de objetivo que está cuantificado. Por ejemplo, Gálvez Azcanio dice que *meta* es "punto u objetivo al que hay que llegar o alcanzar ya que constituye el motivo de la acción. Para medir el alcance de la meta es necesario que esta

⁴⁰Koontz,Harol, *administración una perspectiva global* Pág. 122.Lo subrayado es nuestro

⁴¹Stanton William, *fundamentos de mercadotecnia* , ed.McGraw-Hill, México 1998 Pág.37-38. Lo subrayado es nuestro.

cuantifique y especifique las actividades que la conforman"⁴², para Hernández y Rodríguez las *metas* son "punto concreto, medible y evaluable a que se desea llegar en un tiempo determinado"⁴³ Ivancevich define *metas* como "Estados o condiciones futuras que contribuyen al cumplimiento de la finalidad de la organización"⁴⁴. No cabe duda que en las definiciones anteriormente presentadas los autores de las mismas coinciden en que las *metas* deben ser cuantificables y evaluables en un tiempo determinado.

Pero por otro lado al definir los *objetivos* Gálvez Azcanio menciona "Es el **propósito** que se pretende cumplir o alcanzar, es la **meta** final a la que hay que llegar como culminación a los esfuerzos y acciones desarrolladas. El objetivo es la **misión** que hay que cumplir"⁴⁵ Hernández y Rodríguez define los objetivos como "Fin de un sistema. Razón de ser de una organización"⁴⁶, con lo cual parece referirse a lo que muchos otros autores llaman *misión*. Ivancevich define objetivos como la "especificación de las condiciones deseadas para el futuro"⁴⁷.

Como podemos observar en las definiciones antes mencionadas no hay clara diferencia entre las definiciones de *objetivos* y de *metas*, creándose así imprecisión y por tanto confusión, ya que desde un punto de vista objetivo es válido decir que una palabra puede ser el sinónimo de la otra, ya que en ocasiones resulta un tanto difícil cumplir con todos los requisitos de la precisión y se debe ser flexible, sin embargo al decir que ambas son diferentes, también se compromete la precisión que los términos deben contener y así nos enfrentamos a otro grave problema decidir si los términos son sinónimos o no, en este caso en particular, los autores que los definen por separado, por decirlo de algún modo no los separan completamente ya que en el caso particular de

⁴²Gálvez Azcanio, Ezequiel, *Planación estratégica en los negocios*, ECASA, México 1993. Lo subrayado es nuestro.

⁴³Hernández y Rodríguez, Sergio; *fundamentos de administración*, México 1984.

⁴⁴Ivancevich, John *Gestión calidad y competitividad*, Madrid 1996.

⁴⁵Gálvez Azcanio, *Op Cit*.

⁴⁶Hernández y Rodríguez

⁴⁷Ivancevich, John M.

Gálvez Azcanio al definir *meta* al inicio señala "Punto u **Objetivo**, que hay que alcanzar". y por otro lado al definir *objetivo* en alguna parte de su definición señala "...Es la *meta* final a la que hay que llegar como culminación de los esfuerzos..." y a su definición agrega un nuevo elemento al decir "El objetivo es la *Misión* que hay que cumplir". Recapitulando, este autor está utilizando tres términos aparentemente distintos para definir uno. De esta forma nos encontramos con un grave problema de precisión ya que hay autores que quizás temen decir que son sinónimos y los definen por separado, sin embargo entremezclan los conceptos y confunden al no atreverse a manejarlos como sinónimos, tal vez por miedo a ser criticados, o en el menor de los casos algunos autores prefieren no meterse en conflicto y definen cada término por separado pero sin adentrarse en la esencia, sin darse cuenta que el no aclarar las cosas o el utilizar un término para definir otro confunde seriamente al estudiante o profesional del área.

Los términos *misión* y *propósito* que son los siguientes a analizar presentan también un alto grado de confusión, ya que para algunos autores resultan ser sinónimos pero para otros son conceptos totalmente distintos y por consiguiente los definen de forma separada, para entender mejor de lo que estamos hablando daremos las definiciones que para cada uno de los casos son aceptadas para así comprobar si los términos son o no realmente diferentes.

En un sentido estricto estos dos conceptos no cumplen con la precisión en la medida de que algunos autores los consideran como sinónimos, sin embargo los conceptos que se manejan dentro de las definiciones si lo son, pero la gran interrogante es ¿misión y propósito, son la misma cosa?. Si son diferentes ¿cuál es la diferencia?, para aclarar estas interrogantes analizaremos las definiciones que para cada uno de los casos se dan.

Para definir el término *misión* los autores consultados dan definiciones como las siguientes: Ivancevich dice "La misión es la razón fundamental de la existencia de una

organización, que la hace diferente a las otras"⁴⁸, y al respecto Rosenberg afirma "...La razón de existir de una compañía. Es un importante factor interno que tiene que ver con las cualidades del gerente de personal."⁴⁹

La gran mayoría de los autores consultados para la realización de este trabajo coinciden en que la misión es "la razón de ser de una organización " e incluso argumentan que sin la Misión las empresas no podrían diferenciarse unas de otras.

Partiendo de esta premisa el término resulta ser muy claro y por tanto preciso, sin embargo algunas personas consideran que la *misión* y el *propósito* son lo mismo, por ejemplo Koontz y Wehrich mencionan "la *misión* o el *propósito* identifica la función o tarea básica de una empresa o agencia o de cualquier parte de ella"⁵⁰ pero algunos otros argumentan lo contrario, para eliminar las posibles dudas analicemos las definiciones que se dan con respecto de los *propósitos* y así estos son definidos por Thierauf como: "**Propósito** se relaciona con la razón de la existencia de una organización..."⁵¹ en esta definición como podemos observar no se aprecia la diferencia entre un término y otro, sin embargo Stoner en su libro aclara la diferencia de la siguiente manera "El **propósito** de una organización es su papel primordial en la sociedad, una finalidad en forma amplia que puede compartir con muchas otras organizaciones de su tipo. La **misión** de una organización es la razón misma de su existencia que la distingue de todas las demás."⁵² del mismo modo Thierauf Robert en su libro diferencia los conceptos de la siguiente forma " El término **misión** se emplea con frecuencia en iglesias, gobiernos y operaciones militares para especificar un **objetivo** programático importante. **Propósito** se relaciona con la

⁴⁸Ibid.

⁴⁹Rosenberg, J.M. *diccionario de Administración y finanzas*, oceano/centrum, Pág 79.

⁵⁰Koontz, Harold, *administración una perspectiva global*, Pág. 67,122. Lo subrayado es nuestro.

⁵¹Thierauf Robert.J., *Principios y Aplicaciones de Administración*, Limusa, México 1983. Lo subrayado es nuestro.

⁵²Stoner James A.F; Wankel Charles, *Administración*, Pág. 129.1.o subrayado es nuestro

razón de la existencia de una organización, como proporcionar un ingreso adecuado para la familia y los hijos"⁵³, ambos autores coinciden en el hecho de que el *propósito* puede ser el mismo entre varias empresas, pero la forma de lograrlo que es lo que las diferencia a unas de otras es la *misión*.

Hasta este punto todo esta muy claro pero ¿Cual es la diferencia entre objetivo y misión...? Para contestar esta interrogante los autores consultados argumentan "...La misión de una organización se traduce en varios objetivos que deben alcanzar a fin de obtener sus metas..."⁵⁴ entonces podríamos decir en base a esto que la misión es la unión de los objetivos a corto plazo, con los objetivos a largo plazo.

Actualmente muchas empresas a la entrada de sus edificios nos muestran su misión y el objetivo del departamento en concreto y la institución en general pero la pregunta es ¿el objetivo, la meta, el propósito y la misión son realmente diferentes o tienen algo en común?

Como podemos observar los cuatro términos analizados presentan problemas de precisión ya que por las definiciones que se dan de los mismos pueden ser considerados como sinónimos unos de otros y esto representa un grave problema, y esto se complica más cuando sus definiciones son dadas en forma circular es decir se utilizan otros términos sinónimos para definir uno solo y esto por supuesto genera confusión y por consiguiente ambigüedad.

⁵³Thierauf *loc.cit.* Lo subrayado es nuestro.

⁵⁴Stoner James; Wankel Charles, *Administración*, Prentice-Hall, México 1989, Pág.129. Lo subrayado es nuestro.

Neutralidad Emocional:

En este punto los términos que en este momento analizamos no parecen tener ningún problema de neutralidad.

Permanencia

En el caso de la permanencia en el tiempo estos términos no tienen problema, ya que el término *Objetivo* ha permanecido como tal durante ya varias décadas, por otro lado el vocablo *meta* no ha sufrido transformación alguna ya que desde su surgimiento ha permanecido de la misma manera, a lo largo del tiempo.

En lo que se refiere ha los términos *misión* y *propósito* resultan ser permanentes por el hecho de que desde su surgimiento con Peter Drucker han sido aceptados y por tanto han permanecido sin alteraciones de ninguna especie y al parecer la gran mayoría de las empresas los han aceptado y llevado a la práctica dentro de su organización sin ningún problema.

c) TERMINO: PLANEACIÓN

El siguiente término a analizar en nuestra lista es *planeación*, este vocablo probablemente no tenga problemas pero sometámoslo a revisión para asegurarnos de que sea un término semánticamente correcto.

Precisión:

Para determinar la precisión de este término es necesario revisar las definiciones que con respecto al mismo dan algunos autores. Por ejemplo para Gálvez Azcanio la *planeación* "Es la fijación o determinación de una serie de actividades a realizar siguiendo ciertos principios, procedimientos y reglas encaminadas hacia el logro de un objetivo ya visualizado o previsto."⁵⁵ Y agrega "...también, es el proceso razonado y organizado para seleccionar alternativas tomando en cuenta las posibilidades y condiciones que se tengan, fijando prioridades, estableciendo objetivos y metas alcanzables."⁵⁶ Megginson concuerda con este autor y señala que la *planeación* es "elección o establecimiento de los objetivos de la organización y luego determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, sistemas, presupuestos, estándares y estrategias necesarias para alcanzarlos"⁵⁷ y para Robbins la *planeación* "Incluye la definición de metas, establecimiento de estrategias y desarrollo de planes para coordinar actividades"⁵⁸. Como podemos observar en las definiciones antes mencionadas, los autores concuerdan en esencia al definir este término y le atribuyen los mismos elementos. Por lo tanto podemos decir que estos son un buen ejemplo de que este término cuenta con precisión.

⁵⁵Gálvez Azcanio Ezequiel *op.cit.* pág 179

⁵⁶*Id.*

⁵⁷Megginson, Leon *et al.*, *administración conceptos y aplicaciones*, México, editorial continental 1992.

⁵⁸Robbins, Stephen P. *Comportamiento Organizacional teoría y práctica*, séptima edición, Prentice Hall, México 1996.

Cabe señalar que algunos autores como Thierauf no utilizan el término *planeación*; en su lugar utilizan el término "planificación", sin embargo la definición de dicho término contiene los mismos elementos que la definición de planeación y al respecto menciona que la planificación es la "determinación de los planes, estrategias, programas, políticas procedimientos y normas para alcanzar los objetivos que se desean para la empresa"⁵⁹. A demás, es muy posible que esta sea una traducción española, ya que en España se utiliza generalmente el término *planificación* y no *planeación*.

Otros autores que mencionan la existencia de este término son Koontz y Wehrich quienes en su libro los consideran como sinónimos, aunque aquí también podría darse el caso de que el traductor y/o los revisores técnicos de la traducción hayan decidido traducir *planning* como planeación o planificación. En fin, el caso es que Koontz Y Wehrich definen planeación o planificación como la " Selección de misiones y objetivos, y estrategias, políticas, programas y procedimientos para lograrlos; toma de decisiones; selección de un curso de acción entre varias opciones."⁶⁰

Neutralidad Emocional:

Este término no tiene problemas de carga emocional ya que todos los autores lo definen sin ningún apasionamiento.

⁵⁹Thierauf, Robert J. *principios y aplicaciones de administración*, limusa México-1983.

⁶⁰Koontz, Harold, Wehrich, Heinz. *administración una perspectiva global*, Macgraw-hill, México1994, Pág717.

Permanencia:

El término no tiene problemas de permanencia.

d) TÉRMINO: CONTROL

El siguiente término a analizar es *control* y para hacerlo daremos primero las definiciones del mismo para determinar si cubre o no con las características deseables para que un término sea semánticamente correcto.

Precisión:

Para iniciar este análisis revisemos las definiciones que para el término *control* dan algunos autores. Robbins define *control* como "Proceso de seguimiento de las actividades para asegurar que éstas sean llevadas a cabo conforme a lo planeado y para corregir cualquier desviación importante"⁶¹ Megginson concuerda y lo define como "...Proceso de asegurar que los objetivos organizacionales y administrativos se están alcanzando"⁶². Thierauf al respecto señala "seguridad de que la acción dirigida se emprende de acuerdo a objetivos, planes, etc., predeterminados y dentro de los límites de estructura de la organización"⁶³. Como podemos darnos cuenta, las definiciones son muy claras y señalan concretamente los atributos de el término, por tanto podemos decir que el término es preciso.

⁶¹Robbins Stephen P , et al. *Fundamentos de administración conceptos esenciales y aplicaciones*, Prentice-hall, México 1996

⁶²Megginson, Leon C , et al. *Administración conceptos y aplicaciones* . Continental ,México 1992.

⁶³Thierauf Robert. J. *Principios y aplicaciones de administración* , limusa, México 1983, Pág. 23

Neutralidad Emocional:

Este término no tiene problemas de neutralidad ya que carece de matices subjetivos.

Permanencia:

En este sentido el término resulta tener permanencia.

e) TERMINO: ORGANIZACIÓN

Antes que nada es preciso aclarar que en la teoría administrativa es perfectamente aceptado que el término *organización* tiene dos acepciones diferentes : una que se refiere a la función del proceso administrativo, es decir a la definición de la estructura administrativa, y la segunda que se refiere a la agrupación de personas que persiguen un objetivo común, como por ejemplo una empresa o institución. Es más, incluso Koontz y Wehrich señalan que el término *organización* tiene cinco acepciones: "Sistemas o patrón de cualquier grupo de relaciones en cualquier clase de operación"⁶⁴; la segunda definición que dan es "la empresa en si misma"⁶⁵; en la tercera definición mencionan "cooperación de dos o más personas"⁶⁶; agregan "La conducta de los integrantes de un grupo"⁶⁷; y por último definen "la estructura intencional de papeles de

⁶⁴Koontz , Harol *Op. Cit.*. Pág. 717.

⁶⁵*Idem.*

⁶⁶*Idem.*

⁶⁷*Idem.*

una empresa 'formalmente organizada'.⁶⁸ Como podemos darnos cuenta existe aquí un grave problema de precisión ya que es un solo término y tiene demasiadas acepciones diferentes. Es necesario que se ponga atención a este punto en el sentido de no dar tantas definiciones a un término, ya que esto genera confusión, ambigüedad y por consiguiente convierte a un término que pudiese ser preciso en uno impreciso. Sin embargo, podemos decir que existe un cierto consenso en cuanto a que son dos las acepciones del término *organización*: la primera al ser utilizado como función o parte de la administración y la segunda en el mismo sentido que empresa o institución. Por consiguiente analizaremos separadamente cada una de estas dos connotaciones.

ORGANIZACION COMO FUNCIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Precisión:

En el Diccionario de administración y finanzas de Rosenberg, el término *organización* es definido como "...Cualquier sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran."⁶⁹ Para Thierauf *organización* es "creación de la estructura apropiada de la empresa para facilitar el logro de los objetivos, planes, etc., predeterminados"⁷⁰. Así mismo para Hamptom "el término Organización se refiere a la división de la organización entera, en unidades comúnmente llamadas divisiones o departamentos y en subunidades conocidas con el nombre de secciones, que tienen determinadas responsabilidades"⁷¹. Como podemos observar

hasta aquí no parece haber ningún problema ya que los autores consultados coinciden en

⁶⁸ *Idem.*

⁶⁹ Rosenberg J.M. *Diccionario de administración y finanzas*, Barcelona Océano 1994, Pág. 290.

⁷⁰ Thierauf Robert J. *Op.Cit.*

⁷¹ Hamptom, David R. *Administración*, Mc.Graw-Hill México 1989, Pág. 23.

identificar al vocablo *organización*, aunque con palabras diferentes, como un sistema estructurado para facilitar el logro de los objetivos institucionales. En cuanto a esta acepción del término *organización*, no hay ningún problema de precisión, pues en general los autores concuerdan en esencia con los mismos elementos, aunque lo expresan con palabras diferentes y con diversos grados de profundidad.

Neutralidad Emocional:

Si ponemos atención este término en su primera acepción no tiene carga emocional.

Permanencia:

Este término no tiene problemas de permanencia ya que durante décadas ha sido utilizado en este sentido.

COMÚN (EMPRESA O INSTITUCIÓN).

Precisión:

En esta acepción el diccionario de la lengua española define el término *organización* como "sociedad o agrupación"⁷². Pasando al campo administrativo, algunos autores como Megginson definen a la *organización* como "Grupo de individuos que trabajan juntos para realizar una misión, propósito, objetivo o meta común"⁷³; para Robbins una organización es "una ordenación sistemática de personas realizada para alcanzar un objetivo específico"⁷⁴ y más adelante agrega "tiene tres características comunes primera, cada una tiene un propósito definido, este propósito se expresa por lo general en términos de una meta o serie de metas, segundo, están compuestas por personas, tercero, todas desarrollan algún tipo de arreglo estructural sistemático que define y delimita el comportamiento de sus miembros"⁷⁵. Bajo esta perspectiva podemos darnos cuenta de que el término *organización* es empleado como un sinónimo de empresa u organización y es perfectamente aceptado dentro de la terminología administrativa.

Por tanto, revisando únicamente esta acepción, nos damos cuenta de que tampoco tiene problema alguno de precisión.

Una vez analizadas por separado estas dos connotaciones de la voz *organización*,

⁷²Gran diccionario Patria de la lengua española, Pág. 1157.

⁷³Megginson, León C. *Et al. Administración, conceptos y aplicaciones*, ed. Continental, México 1992, Pág. 674.

⁷⁴Robbins, Stephen P. *Administración teoría y práctica*; Prentice-hall México 1987, Pág. 3

⁷⁵*Idem.*

podemos concluir que, por el mismo hecho de que el vocablo tenga dos acepciones (y hasta más según algunos autores, como ya vimos), se puede decir que presenta en un cierto grado un problema de precisión.

Neutralidad Emocional:

Con lo que respecta a este punto el término, en sus dos acepciones más aceptadas, es neutro.

Permanencia:

En lo referente a este punto es necesario decir que el término cuenta con permanencia.

f) TERMINO: ORGANIGRAMA.

A continuación analizaremos el término *organigrama*, que en primera instancia no parece tener ningún problema pero lo analizaremos para cerciorarnos de que así sea.

Precisión:

Comenzaremos como lo hicimos en los casos anteriores por dar las definiciones que al respecto dan algunos autores para determinar el grado de precisión con el que cuenta el término en cuestión.

Para George Terry el término *organigrama* se refiere a la "forma diagramático que muestra las principales funciones y sus respectivas relaciones, los canales de la autoridad formal, y la autoridad relativa de cada uno de los miembros de la administración a cargo de las respectivas funciones."⁷⁶; para Andrea Zerrilli es simplemente "la representación gráfica de la estructura organizativa"⁷⁷. Como podemos observar en las definiciones arriba mencionadas no encontramos ningún problema de precisión ya que el término es muy claro y conciso.

De hecho para la mayoría de los autores el significado es el mismo y concuerdan en decir que el organigrama es la representación gráfica de la empresa, sin embargo hay autores como Wilburg Jiménez Castro quien al respecto señala "*organigrama* u *organograma*: grafico de la organización formal que muestra los diferentes cargos de una estructura administrativa, sus relaciones y algunas veces los niveles de autoridad y las principales funciones"⁷⁸. Como podemos darnos cuenta el problema no es dentro de la definición de el término sino en que el utiliza un nuevo vocablo como sinónimo de *organigrama* y el término nuevo es *organograma*; aquí se presenta nuevamente el problema de sinonimia terminológica la cual tiende a causar confusión mientras no se aclare que *organigrama* y *organograma* significan exactamente lo mismo.

Hay un tercer termino que se refiere también a la representación grafica de la estructura

⁷⁶Terry R. George *Principios de administración*, C.E.C.S.A., México 1971, Pág.441

⁷⁷Zerrilli , Andrea.,*Op Cit*, Pág.267

⁷⁸Jiménez Castro, Wilburg, *introducción al estudio de la teoría administrativa* , Límusa, México 1996. Pág. 425.

organizacional y que viene entonces a engrosar el problema de sinonimia y en ello de precisión. Se trata del vocablo "carta de organización" o "carta organizacional", los cuales surgen como una traducción literal del término *organigrama*. En este caso, sucede que el tecnicismo se acuñó originalmente en los países de habla inglesa como *organization chart*. Por todo lo anterior podemos concluir que existe sinonimia y por lo tanto imprecisión.

Neutralidad Emocional.

En este punto el término que actualmente estamos revisando no cuenta con carga emocional ya que carece de matices subjetivos, por tal motivo podemos decir que este término cuenta con neutralidad emocional.

Permanencia.

Organigrama es el término más antiguo y por lo tanto más consolidado, por tanto podemos decir que el término *organigrama* ha sido permanente. En cuanto al término *organograma*, no podemos decir lo mismo ya que no se encuentra tan consolidado y aceptado como organigrama, quizás por el hecho de haber surgido posteriormente. Tenemos pues aquí un claro problema de permanencia.

g) TERMINO: MOTIVACIÓN

El siguiente término a analizar es el de *motivación*. Este vocablo surge básicamente dentro de las teorías de liderazgo y dirección de ahí la importancia para ser analizado dentro de este trabajo. Para realizar nuestro análisis lo haremos de la misma forma en como lo hemos venido realizando con los anteriores términos, primero daremos las definiciones que al respecto dan los diferentes autores para determinar en que medida cumplen con las características que estamos buscando.

Precisión:

Para la mayoría de los autores que hemos consultado para la realización de este trabajo la *motivación* se refiere al estímulo que pueda activar las respuestas que buscamos en una persona y así por ejemplo Jerry M Rosenberg define la *motivación* como "persuasión, influencia sobre los trabajadores para crear en ellos el deseo de alcanzar un determinado objetivo"⁷⁹, para Harold Koontz y Heinz Wehrich "La *motivación* es un término general que se aplica a toda clase de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares"⁸⁰ y Robbins agrega "El deseo de realizar altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas de la organización condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual"⁸¹. Por lo anterior podemos decir que el término es preciso ya que estos autores coinciden en definir el término, en esencia, dándole los mismos atributos dentro de sus definiciones. Sin embargo dentro de las definiciones se contienen palabras subjetivas, pero eso lo analizaremos más adelante.

Neutralidad Emocional:

⁷⁹Rosenberg, Jerry M. *Diccionario de administración y finanzas*, oceano/centrum, España 1994.

⁸⁰Koontz, Harold y Wehrich Heinz. *Op.Cit.* Pág. 462.

⁸¹Robbins, Stephen, P. *Et.al. Op.Cit.*

En cuanto a la neutralidad emocional, podemos decir que este término no cuenta con esta característica ya que su definición contiene matices subjetivos que podrían ocasionar confusión, ya que se utilizan palabras como “*deseos, anhelos, necesidades*”, que por si mismas cuentan con una carga emocional muy fuerte y pueden ser percibidas por las personas de diferente manera ocasionando una mal interpretación del término en cuestión. Por tal motivo es necesario se ponga especial atención al definir y utilizar este término ya que no es emocionalmente neutro en su totalidad y a la larga puede ocasionar problemas en su uso.

Permanencia en el Tiempo:

Este término cumple con la característica de ser permanente en el tiempo ya que desde su creación no ha sufrido cambios, a pesar de que las teorías acerca de la motivación han proliferado y sufrido modificaciones a lo largo de las ultimas décadas.

h) TÉRMINOS: MERCADOTECNIA Y COMERCIALIZACIÓN.

Analizaremos conjuntamente dos términos *Mercadotecnia* y *Comercialización*, ya que tienen en esencia los mismos atributos en común y en ocasiones se utilizan como sinónimos, pero la pregunta ahora es ¿son realmente sinónimos?, o la confusión en los términos es por error o criterio del traductor.

Precisión:

Para analizar estos términos lo haremos definiendo cada uno de ellos por separado para encontrar las diferencias o semejanzas. Philip Kotler, quien ha sido considerado por algunos el padre de la mercadotecnia, o al menos un líder en este campo, define la misma como "Proceso social y administrativo por medio del cual individuos y grupos obtienen lo que necesitan y desean al crear e intercambiar productos y valores por otros"⁸². En el diccionario de economía y administración de Andrés Suárez no se encuentra definido el vocablo *Mercadotecnia*, pero si el de *marketing*, el cual es definido así " La actividad comercial o de *marketing* de una empresa incluye todas aquellas actividades referidas a la venta de *outputs* o productos terminados y al aprovisionamiento de *inputs* o factores productivos, esto es, todas las actividades del ámbito externo o comercial de la empresa "⁸³; más adelante en su definición agrega "...Las actividades relativas a la prospección de mercados, a la política del producto y la fijación de precios, a la promoción y publicidad, a la distribución física del producto y a la política de compras y ventas en general se incluyen dentro de la denominada actividad comercial o de *marketing* de la empresa"⁸⁴. Nótese que aquí, Suárez esta considerando sinónimos "actividad comercial" y *marketing*, en lo cual podemos agregar que "actividad comercial" podría muy bien ser equivalente a "comercialización", de lo que podemos inferir que probablemente el autor no tendría objeción en considerar sinónimos a *marketing* y comercialización.

Por otra parte, en el diccionario de administración y finanzas de Rosenberg no se encuentra el vocablo *mercadotecnia*, y al remitirnos a la definición del vocablo *Marketing*, no lo define sino que indica "ver comercialización" la cual define como "actividades que aceleran el movimiento de bienes y servicios desde el fabricante hasta el consumidor, que incluye todo lo

⁸²Kotler, Philip ; Armstrong Gary, *fundamentos de mercadotecnia*, Prentice-Hall , México 1991, Pág. 5.

⁸³Suárez Suárez, Andrés S. , *Diccionario de economía y administración*, Pág. 178.

⁸⁴Suárez Suárez, Andrés S. . *Diccionario de economía y administración*, Pág. 178. lo subrayado es nuestro.

relacionado con publicidad distribución, técnicas de mercado, planificación del producto, promoción, investigación y desarrollo, ventas, transportes y almacenamiento de bienes y servicios⁸⁵. Esta claro pues que esta definición coincide en esencia con las definiciones de mercadotecnia y *marketing* de Suárez y Kotler.

En base a lo anterior, podemos concluir que tanto el término *comercialización*, como *mercadotecnia* o *marketing*, son y significan lo mismo; el problema aquí consideramos que es criterio de traducción y no tanto de concepto, pero es importante señalar que esta falta de uniformidad genera problema de imprecisión , con las consecuencias correspondientes, incluyendo las derivadas de la sinónima terminológica.

Neutralidad Emocional:

Si tomamos los términos *mercadotecnia* y *comercialización* nos damos cuenta de que cumplen en gran medida con la neutralidad emocional ya que carecen de matices subjetivos dentro de su definición que pudieran causar algún problema en la aplicación del concepto.

Permanencia en el Tiempo:

Para analizar esta característica, nos dimos a la tarea de indagar cuándo surgieron los términos, *mercadotecnia*, *marketing* y *comercialización*, para poder confirmar si, como suponemos, *mercadotecnia* o *marketing* fue primero y *comercialización* segundo, lo cual nos permitiría opinar acerca de si es el caso o no que *marketing* no es totalmente permanente en el

⁸⁵Rosenberg J.M. *Op.cit.* pág 75.

tiempo porque ahora algunos se refieren a lo mismo con comercialización. Sin embargo nuestra indagación fue infructuosa.

i) TÉRMINO: MERCADOTECNIA SOCIAL.

Después de analizar el término mercadotecnia consideramos de gran importancia analizar también el término *mercadotecnia social*.

Precisión:

Para determinar la precisión de este término, lo haremos revisando las definiciones que al respecto dan algunos autores. Por ejemplo para Philip Kotler y Gary Armstrong, la *mercadotecnia social* se refiere al "diseño, ejecución y control de programas con el fin de incrementar la aceptabilidad de una idea, causa o práctica social entre un grupo o meta"⁸⁶. Rosenberg en el diccionario que ya hemos citado antes define *mercadotecnia social* como la utilización de criterios y técnicas de la mercadotecnia en la difusión de ideas socialmente útiles⁸⁷.

Como podemos darnos cuenta en las definiciones arriba presentadas, coinciden en señalar, que la *mercadotecnia social* trata de difundir y lograr que se acepten ciertas ideas, no productos o servicios.

Aunque con base en las definiciones anteriores y en otras similares podríamos asegurar que hay consistencia y por lo tanto precisión, la verdad es que el término *mercadotecnia social*

⁸⁶Kotler Philip y Armstrong Gary, *Fundamentos de mercadotecnia*, Pág. 615

⁸⁷Rosenberg J.M. *Op.Cit.* pág 263.

presenta un problema de precisión, ya que el vocablo mercadotecnia deriva de la palabra mercado por que se refiere, como lo hemos visto antes, a un intercambio comercial de productos o servicios, es decir a un intercambio de compra-venta que implica necesariamente dinero, y en la mercadotecnia llamada social no hay ninguna compra-venta o intercambio mediante dinero, sino sólo la intención de lograr que un cierto público acepte ideas o se convenza de ellas. Por consiguiente opinamos que, no se trata en realidad de ningún tipo de mercadotecnia, porque no hay, en sentido estricto, ningún mercado.

Neutralidad Emocional:

En lo que respecta a la neutralidad emocional, consideramos que este vocablo no cumple en su totalidad con esta característica, ya que cuenta en su definición con matices emotivos, ya que el calificativo "social", según lo usan los diferentes estudiosos de la *mercadotecnia social*, parece implicar una idea de beneficio a la sociedad, la cual es cuestionable, y subjetiva, ya que lo que puede ser socialmente benéfico para un grupo de personas, no lo es para otras. Esta carga emocional dentro del término puede provocar una mal interpretación del mismo. Por lo anterior podemos decir que el término no es emocionalmente neutro.

Permanencia:

El término *mercadotecnia social*, puede ser considerado de reciente creación ya que fue acuñado por Phillip Kotler y Gerald Zaltman en los años setenta⁸⁸ y desde su creación ha sido aceptado como un término importante dentro de la teoría de la mercadotecnia, por lo tanto podemos decir que este término cuenta con permanencia

j) TERMINOS: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y AUDITORIA OPERACIONAL

⁸⁸ *Ibid.* Pág. 264.

Los siguientes términos de nuestra lista son *auditoría administrativa* y *auditoría operacional*. Para realizar este análisis seguiremos los mismos procedimientos que hemos venido empleando a lo largo de esta investigación, así pues pasemos al análisis de estos términos.

Precisión:

Estos términos presentan una situación especial ya que algunos autores definen a la *auditoría administrativa* y a la *auditoría operacional* u *operativa* como si fueran sinónimos, por ejemplo Rodríguez Valencia al definirlos menciona "La revisión y evaluación de la empresa en su conjunto, en su composición y estructura orgánica, en cada una de las funciones que la integran, desde la alta gerencia hasta las partes más pequeñas que componen un organismo social. Esta revisión y evaluación recibe el nombre de auditoría *administrativa* u *operativa*"⁸⁹. Por el contrario para algunos otros autores la *auditoría administrativa* y la *auditoría operacional* son conceptos diferentes, y dan definiciones de cada uno por separado, tal es el caso de Gabriel Sánchez Curiel quien al definir estos vocablos menciona que la *auditoría administrativa* "Es el examen efectuado sobre las etapas que integran el proceso administrativo de una entidad económica, a fin de opinar sobre la calidad de su realización y sugerir acciones concretas para mejorarlo"⁹⁰ y agrega "La Auditoría administrativa puede abarcar al proceso administrativo en su conjunto, o bien, sólo a algunas de sus etapas"⁹¹. Este mismo autor al hablar de la *auditoría operacional* define " La auditoría operacional es el examen del flujo de las transacciones llevadas a cabo en una o varias áreas funcionales que constituyen la estructura de una entidad,

con el propósito de incrementar la eficiencia y la eficacia operativas a través de proponer las recomendaciones que se consideren necesarias"⁹².

⁸⁹Rodríguez Valencia Joaquín, *sinopsis de auditoría administrativa*, Pág. 34 (lo subrayado es nuestro)

⁹⁰Sánchez Curiel Gabriel; *Auditoría Operacional: examen de flujos de transacciones* Pág. 3

⁹¹*Ibidem* Pág. 4

⁹²*Ibidem* Pág. 11

Por su parte, Luis Ruiz de Velasco opina "la auditoría administrativa se encomienda a técnicos especializados, o a firmas de consultores que cuenten con ingenieros industriales, economistas, abogados, etc., cuya opinión pueda ser útil para la mejor conducción de los negocios de la empresa"⁹³; así mismo agrega que la *auditoría operacional* "se refiere, no propiamente a la administración de la empresa, sino a sus procedimientos; es decir, a la forma en que las operaciones se realizan, se registran y acerca de las cuales se informa a la administración"⁹⁴.

Como podemos darnos cuenta si existe una diferencia de fondo ya que por una parte la palabra *operaciones* se refiere propiamente a transacciones financieras, es decir a los aspectos contables relacionados con la administración. De la misma forma algunos autores no reconocen a la *auditoría operacional* y únicamente definen a la *auditoría administrativa*. Por ejemplo, León Paz Fausto afirma que "es la revisión sistemática de las operaciones y actividades que realiza una empresa con la finalidad de mejorar la eficiencia en su ejecución y aumentar al máximo su productividad"⁹⁵. Leonard propone que "la auditoría administrativa puede definirse como un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales"⁹⁶.

Al respecto el Instituto Americano de la Administración, argumenta que "cualquier empresa, de cualquier índole, tiene áreas generales sujetas a investigación y que permiten obtener una evaluación de la administración"⁹⁷.

Como se pudo observar en las definiciones arriba presentadas existe un grave problema de precisión ya que cuando se habla de *auditoría administrativa* algunos autores como Rodríguez Valencia, manejan similitud con *auditoría operacional*, pero si se pone atención nos podemos dar

⁹³Ruiz de Velasco Luis, *Auditoría práctica*, Pág. 2.

⁹⁴*Ídem*.

⁹⁵León Paz Fausto; *Auditoría administrativa*, Pág. 7

⁹⁶Leonard William P; *Auditoría Administrativa: Evaluación de los métodos y eficiencia administrativos*, Pág. 45.

⁹⁷Fernández Arena José Antonio, *La auditoría administrativa*, Pág. 11

cuenta que no tiene ningún sentido asociarlos o manejarlos como sinónimos. Lo expuesto anteriormente resalta el hecho de que no existe un común acuerdo entre aquellos tratadistas del tema, y dan atributos que a su parecer son correctos pero carecen de una base o fundamento teórico, lo importante es darse cuenta de el problema y tratar de darle solución y no dejar que se siga incrementando y así solucionar este grave problema de imprecisión.

Neutralidad Emocional:

En lo que se refiere a la neutralidad emocional, podemos decir que estos términos cumplen en gran medida con esta característica ya que no presentan matices subjetivos.

Permanencia en el Tiempo:

El término *auditoria administrativa*, ha permanecido como tal por varios años específicamente desde que William P. Leonard comienza a hablar al respecto en su libro "la auditoria administrativa" publicado en el año de 1962. A este respecto Juan Ramón Santillana señala que "es a partir de ese año en que los estudiosos e investigadores de esta rama de especialización de la auditoria consideran como el nacimiento formal y estructurado de la auditoria administrativa"⁹⁸. Por tal motivo podemos decir que el término *Auditoria administrativa* cuenta con permanencia.

En lo referente al término *auditoria operacional*, el primer antecedente se remonta al año de 1945⁹⁹ y de ahí a la fecha se sigue utilizando. Este término en particular consideramos que

⁹⁸Santillana González Juan Ramón; *Auditoria I*, Pág. 23

⁹⁹Ibidem, Pág. 20

presenta riesgo en cuanto a la permanencia se refiere ya que podría ser sustituido por el término *auditoría administrativa*, y de hecho, algunos autores, como vimos, ya prefieren sustituirlo.

k) TERMINO: LIDERAZGO

Nuestro siguiente término a analizar es *liderazgo*, el cual es considerado por algunos autores, como Robbins, como un término confuso: "la literatura sobre el liderazgo es muy abundante y buena parte de ella es confusa y contradictoria"¹⁰⁰, por esta razón hemos decidido analizarlo para ver que es lo que podemos encontrar, al igual que en los análisis anteriores daremos primero las definiciones que se dan al respecto y posteriormente haremos comentarios al respecto.

Precisión:

Para determinar la precisión que presenta este término es necesario analizar las definiciones que al respecto señalan diversos autores, así para Hernández y Rodríguez el *liderazgo* es definido como "Proceso de influir sobre las personas de tal modo que se esfuercen en forma voluntaria hacia el logro de las metas del grupo"¹⁰¹, para Herberg G. Hicks " el liderazgo es la habilidad de influir en el comportamiento de las demás personas para orientarlas hacia una dirección específica"¹⁰², Samuel Certo concuerda y agrega "Proceso de dirigir el comportamiento de otros hacia el logro de objetivos"¹⁰³, Stonner lo define como "proceso de dirigir e inspirar a los empleados para que efectúen las actividades del grupo relacionadas con las tareas"¹⁰⁴ y agrega "el liderazgo puede ser visto como 1) un grupo con status, 2) una persona

¹⁰⁰Robbins, Stephen P. *Administración teoría y práctica* Pág. 327.

¹⁰¹Hernández y Rodríguez Sergio, *Introducción a la administración un enfoque teórico práctico*, Pág. 414.

¹⁰²Hicks, Herbert G; Gullett, Ray C. *Administración*, 3, Pág. 20

¹⁰³Certo C. Samuel, *Administración Moderna*, Pág. 616.

¹⁰⁴Stonner James A.F.; Wankel Charles, *administración*, Pág. 797.

clave, 3) una función, y 4) un proceso¹⁰⁵. Como podemos darnos cuenta en las definiciones anteriores, la mayoría de los autores concuerdan en decir que es un proceso mediante el cual se influye a las personas para lograr un objetivo determinado, hasta aquí parece no haber ningún problema de precisión, ya que el término es muy claro y no cuenta con sinónimos, aunque en el uso común del término algunas personas parecen confundirlo con la autoridad, pero eso no es un problema de definición del término sino mas bien un problema de uso, sin embargo vale la pena resaltar que no todos los líderes tienen autoridad formal, ni todo el que tiene autoridad cuenta con las características del liderazgo.

Neutralidad Emocional:

En este rubro analizaremos detenidamente este término ya que aquí si parece haber algunos problemas, por ejemplo en la definición de Stonner utiliza la palabra "inspirar" y esta palabra esta sumamente cargada de matices emocionales ya que cada persona dará su interpretación según lo considere necesario, por otro lado Pfiffner y Prarthus lo definen como "el arte de dirigir, coordinar y motivar individuos y grupos para que alcancen determinados fines consiste fundamentalmente en que el individuo líder posea buenas capacidades verbales, intelectuales y sociales"¹⁰⁶. Como podemos observar en esta definición, los autores utilizan la palabra "arte", así nos podemos dar cuenta que la definición del término por el autor se encuentra cargada emocionalmente y por tanto puede confundir al lector, ya que se le dan matices subjetivos al término, al respecto algunos autores mencionan que para ser un buen líder es necesario que se cuente con carisma, personalidad e inteligencia, y como podemos notar todos estos atributos resultan ser subjetivos, esta subjetividad puede dar lugar a un sin número de interpretaciones y por consiguiente puede cambiar, un término preciso a impreciso.

¹⁰⁵Idem.

¹⁰⁶Pfiffner y Prarthus, Cit. Por Jiménez astro Wilburg, *Introducción al estudio de la teoría administrativa*, Pág. 288

Permanencia:

El término *liderazgo* a pesar de haber sido creado hace aproximadamente 30 o 40 años, cuenta con permanencia .

A MANERA DE CONCLUSIÓN

Como se pudo observar en el análisis que realizamos a 18 términos ninguno de ellos cumple cabalmente con los requisitos necesarios para ser considerados como términos totalmente claros según la terminología, rama de la lingüística especializada en el vocabulario científico-técnico. Hemos visto también que esta falla se presenta en diversos grados, ya que mientras encontramos términos que presentan poco problema, como "motivación", hay otros que adolecen de un problema mayor, tal es el caso de "administración", "misión", "objetivo" y "meta", sólo por mencionar algunos.

Por otro lado, cabe aclarar que los términos analizados se encuentran entre los más importantes a consideración del autor, y que sería imposible analizar todos y cada uno de los términos con los que cuenta la teoría administrativa, no sólo por lo titánico de la tarea, sino también porque nadie sabe con exactitud cuántos y cuáles son los términos de esta disciplina.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En base a lo que hemos analizado a lo largo de esta investigación, podemos afirmar que resulta de suma importancia el contar con una terminología administrativa más rigurosa, sustentada en lo posible en bases lexicográficas y terminológicas, ya que es fundamental que la comunicación de los hallazgos y propuestas de los diferentes autores tanto de teoría como de técnicas administrativas se realice con toda precisión para poder desarrollar ambos tipos de conocimiento. Recordemos lo que al respecto nos dice Harold Koontz en su artículo sobre lo que él llama la "jungla de la teoría administrativa": "Uno de los más grandes obstáculos para desenredar la jungla ha sido desde hace mucho, y todavía lo es, el problema de la semántica. Quienes escriben y enseñan sobre administración y campos relacionados han tendido a usar términos comunes de diferentes maneras, lo cual es ejemplificado por la variedad de significados que se han dado a términos tales como 'organización', 'línea y *staff*', 'autoridad', 'responsabilidad' y 'políticas', por mencionar sólo unos cuantos."¹⁰⁶ Así, lo que Koontz pretende decirnos es que es indispensable el definir y utilizar los conceptos y los términos bajo criterios muy claros.

La falta de cuidado al generar y emplear la terminología administrativa significa un obstáculo al desarrollo del conocimiento tanto teórico como práctico, ya que al no existir una terminología adecuada se provocan problemas de comunicación y por lo tanto confusión entre los practicantes, investigadores y estudiosos de la administración.

¹⁰⁶ Koontz Harold, *La jungla de la teoría administrativa, revista contaduría y administración*, n°193 abril-junio 1999, Pág. 73.

Por otro lado, es importante enfatizar que no todos los términos administrativos son confusos y que tampoco podríamos sostener que la mayoría lo son. Sin embargo, abundan los que sí presentan problemas, y si a esto agregamos que algunos de éstos son términos fundamentales de la administración, podemos concluir que el problema es importante.

En el análisis realizado a 18 términos importantes de la teoría y técnicas administrativas, hemos encontrado evidencias a favor de la afirmación de que la terminología administrativa adolece de deficiencias que promueven la confusión entre los estudiosos de la administración, obstaculizando así el desarrollo de esta disciplina tanto en su vertiente teórica como en la técnica.

Dada la importancia de este problema es necesario que se tomen medidas; por ello nos permitimos esbozar las siguientes recomendaciones:

En primer lugar, consideramos que sería de suma importancia que se continúe con la investigación de esta problemática, ya que conociendo mejor el problema se pueden tomar medidas más atinadas para corregirlo. Otros estudios a este respecto podrían encontrar y delimitar mejor las causas de esta problemática para poderla afrontar con nuevas y mejores armas. En consecuencia, sugerimos que se continúen realizando investigaciones sobre el particular.

Por otro lado, proponemos que las instituciones académicas, y quizás las gremiales, tomen algunas medidas, como podrían ser: la organización de encuentros académicos específicamente sobre este problema y la creación de comisiones de terminología, que se encarguen de estudiar o promover que se estudie dicha problemática, así como de proponer lineamientos tendientes a normar el empleo y generación de términos administrativos. A este respecto coincidimos con Koontz cuando, al referirse a lo que él llama necesidad de "clarificación de la semántica de la administración", dice: "Quizá la manera más expedita para salir de este problema sea establecer una comisión que represente a las sociedades académicas directamente

interesadas y a asociaciones de administradores practicantes, lo cual no parecería difícil de realizarse, y aun si lo fuera, los resultados logrados compensarían los esfuerzos"¹⁰⁷

Otra medida que podría ser de gran utilidad sería el crear diccionarios especializados, que se den a la tarea de definir correctamente los términos. Dichos diccionarios tendrán que ser elaborados más que por investigadores aislados por centros de investigación o academias de las que hablábamos en el punto anterior. Pero no es tarea fácil, ya existen una diversidad de diccionarios, pero, al parecer, tienen problemas. Martha Julian en su artículo *Importancia de la elaboración de un catálogo de diccionarios de las disciplinas financiero-administrativas* argumenta "La mayor parte de los diccionarios carece de un soporte metodológico, pues no existe una fundamentación teórica en donde se diga cuáles fueron los criterios para definir y seleccionar los vocablos y, en algunos casos, no se dice cuáles áreas se tomaron en cuenta"¹⁰⁸. Por tal motivo sería de gran ayuda para el desarrollo de nuestra disciplina administrativa que se creen diccionarios especializados en nuestra área de conocimiento hechos por especialistas del área que cuiden del significado de dichos términos y se actualicen en función de las necesidades de nuestra área de conocimiento. Esto resultaría de gran ayuda sobre todo si se pretende que en un futuro la administración sea considerada como una verdadera ciencia.

Es importante señalar que este cambio no será logrado de la noche a la mañana; se requiere de un esfuerzo constante, ya que, como lo hemos mencionado antes, la administración es una disciplina viva y en constante crecimiento, por tal motivo el problema no se termina creando un buen diccionario, sino que continúa más allá, debido a que día a día se crean nuevas teorías y conceptos, con nuevas terminologías que deberán revisarse y actualizarse según la misma administración lo requiera.

¹⁰⁷ *Ibid.*, Pág. 51.

¹⁰⁸ Julian Peña, Martha, *Importancia de la elaboración de un catálogo de diccionarios de las disciplinas financiero administrativas*, revista contaduría y administración, n° 185, abril-junio 1997, Pág. 76.

BIBLIOGRAFÍA

- Barajas Medina, Jorge, *Curso introductorio a la Administración*, 3a edición, México: Trillas, 1994, 195pp.
- Cabrè, M. Teresa, *La terminología: representación y comunicación*, Institut universitari de lingüística aplicada, Barcelona, julio 1999, 369pp.
- Copí, Irving M., Cohen Carl; *Introducción a la lógica*, Limusa, México 1999
- Coseriu, Eugenio, *Introducción a la lingüística*, Universidad Nacional Autónoma de México, México, 1983, 113pp.
- Chiavenato, Idalberto; *Introducción a la teoría general de la administración*, McGraw-Hill, México 1989
- Dominguez, George S., *La gerencia de Marca*, Diana, México diciembre 1976, 408pp.
- Donnelly, James H.; Gibson James L.; Ivancevich John M. *Dirección y Administración de empresas*, Addison - Wesley Iberoamericana, E.U.A. 1994, 848pp.
- Fernández Arena, José Antonio, *La auditoría administrativa*, ed. diana, México, 1973
- Gálvez Azcanio, Ezequiel, *Planeación estratégica en los negocios, instrumento de apoyo a las disciplinas administrativas*, ECASA, México 1993, 180pp.
- Gutiérrez Róddilla, Bertha M. *La ciencia empieza en la palabra: análisis e historia del lenguaje científico*, Barcelona; Península, 1998 381pp.
- Hampton, David R. *Administración*, McGraw-Hill, México, 1989, 791pp.
- Hernida Jorge; Serra Roberto; Kastica Eduardo, *Administración & estrategia, teoría y práctica*, ediciones macchi, México 1993.
- Hernández y Rodríguez, Sergio y Ballesteros Inda, Nicolás, *Fundamentos de administración*, Interamericana, México 1984.
- Hernández y Rodríguez, Sergio, *Introducción a la administración un enfoque teórico práctico*, McGraw-hill, México 1994, 418pp.

- Hicks, Herbert G., Gullett Ray C., *Administración*, compañía editorial continental, México 1987 653pp.
- Ivancevich, John M; Lorenzi Peter; Skinner Steven. *Gestión, calidad y competitividad*. IRWIN, Madrid-España 1996, 800pp.
- Jiménez Castro, Wilburg, *Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa*, Fondo de Cultura Económica, México 1975, 391pp.
- Kast, Freemont E.; Rosenweig James E. , *Administración en las organizaciones enfoque de sistemas y de contingencias*, Mc Graw-Hill México 1988, 754pp.
- Kell, Walter G.; Ziegler Richard E., Boynton William C., *Auditoria Moderna*, Compañía editorial continental, México 1992, 717pp.
- Kliksberg, Bernardo, *El pensamiento organizativo: de los dogmas a un nuevo paradigma gerencial*, Ed. Tesis; duodécima edición, Buenos Aires Argentina, 1990, 457pp.
- Koontz, Harold y O'Donnell Cyril, *Curso de administración moderna, un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*, McGraw-Hill, México, agosto 1979.
- Koontz, Harold; Wehrich, Heinz, *Administración una perspectiva global*, ed. MacGraw-hill, México 1994, 745pp.
- Kotler Philip, Armstrong Gary; *Fundamentos de Mercadotecnia*, Prentice-hall México, 1991, 654pp.
- Lara Luis Fernando; Ham Chande Roberto; García Hidalgo Ma. Isabel, *Investigaciones Lingüísticas en Lexicografía*, Colegio de México, 1979, 266pp.
- Leonard William P., *Auditoria Administrativa: Evaluación de los métodos y eficiencia administrativos*, Diana, México 1973, 315pp.
- Megginson, León C.; Mosley, Donald C.; Pietri, Paul H JR. , *Administración, conceptos y aplicaciones*, Ed. Continental, México Mayo 1992, 680pp.
- Mendivil Escalante, *Elementos de auditoria*, Ed. Eeasa, México 1991, 199pp.
- Reyes Ponce Agustín, *Administración de empresas Teoría y práctica, 1a parte*, Limusa, México 1992,

- Reyes Ponce Agustín, *Administración de empresas teoría y práctica, 2a parte*, Limusa, México, 1992.
- Ríos Szalay, Adalberto; Paniagua Aduna, Andrés, *Orígenes y perspectivas de la administración*, Trillas México 1992, 214pp.
- Robbins Stephen P.; De cenzo David A., *Fundamentos de administración, conceptos esenciales y aplicaciones*, Prentice Hall, México 1996, 484pp.
- Robbins, Stephen P., *Administración teoría y práctica*, Prentice -Hall, México, 1994, 560pp.
- Robbins, Stephen P. *Comportamiento Organizacional, teoría y práctica*, Prentice-Hall, México 1996 752pp.
- Rodríguez Valencia, Joaquín, *Síntesis de Auditoría Administrativa*, Trillas, México 1991, 297pp.
- Sánchez Curiel Gabriel, *Auditoría Operacional: el examen de flujos de transacciones*, ECASA México 1993, 117pp.
- Schuster Jose Alberto, *Control Interno*, Ediciones Macchi, México 1992, 139pp.
- Simon Herbert A., *El comportamiento administrativo: Estudio de los procesos de adopción de decisiones en la organización administrativa*, Ed. Aguilar, Argentina-Buenos Aires 1978, 240pp.
- Stanton, William J. *Fundamentos de mercadotecnia*, McGraw-Hill, México 1988.
- Stoner, James A.F.; Wankel, Charles, *Administración*, Prentice-Hall hispanoamericana, México 1989, 826pp.
- Stoner, James A.F.; Freeman, Eduard R.; Gilbert R. Daniel, *Administración*, Prentice -Hall, Mexico 1996, 688pp.
- Taylor, Donald H, Glezen William, *Auditoría Integración de conceptos y procedimientos*, Limusa México 1987, 983pp.
- Terry George R., *Principios de administración*, ed. Continental, México, febrero 1971, 879pp.

Terry George R; Franklin Stephen G. *Principios de administración*, Ed. Continental, México 1986, 747pp.

Thierauf, Robert J. *Principios y aplicaciones de administración*, Limusa, México 1983

DICCIONARIOS Y ENCICLOPEDIAS.

Diccionario de Administración y Finanzas; Rosenberg, Jerry M., océano-centrum, España 1994, 641 pp.

Diccionario de economía y administración; Suarez Suarez, Andres; McGraw-Hill, España 1992, 383 pp.

Diccionario de la lengua Española, Ed. Espasa-Calpe, tomo 2

Diccionario Enciclopédico Oceano, Tomo I, Barcelona, España, enero 1980.

Diccionario Enciclopédico Salvat, tomo 14, 1969

Diccionario Enciclopédico Universal Credimar, tomo I, España, junio 1995.

Gran Diccionario Patria de la Lengua Española, Ed.Patria, 1994

Enciclopedia Internacional de la ciencias sociales, ed. Aguilar, España:Madrid 1974, tomo 1.

Enciclopedia temática Ixпамex, Ediciones Credimar, Vol.4

ARTÍCULOS DE REVISTAS.

- Julian Peña, Martha, "Importancia de la elaboración de un catálogo de diccionarios de las disciplinas financiero administrativas", *Revista Contaduría y administración*, México, núm.185, abril-junio 1997. pp. 69-76.
- Koontz, Harold "La jungla de la teoría administrativa", (trad.por Jorge Ríos Szalay) *Revista Contaduría y Administración*, México, núm. 193, abril-junio 1999, pp. 37-52
- Koontz, Harold "Revisión de la jungla de la teoría administrativa"(trad.por Jorge Ríos Szalay) *revista Contaduría y Administración*, México, núm. 199, octubre -diciembre 2000, pp55-74.
- Ríos Szalay Jorge, "Mitos sobre el proceso administrativo: el modelo teórico-descriptivo vis-a-vis el modelo técnico-prescriptivo", *Revista Contaduría y Administración*, México, núm.185, abril-junio 1997, pp. 49-61.
- Ríos Szalay Jorge, "Entorno a los modelos de 'proceso' administrativo teórico-descriptivo y técnico-Prescriptivo: replica a la crítica de Arias Galicia", *Revista Contaduría y Administración*, México, núm.196, enero-marzo 2000. pp. 15-31.
- Silva Camarena, Juan Manuel, "Humanismo técnica y tecnología I" *Revista Contaduría y Administración*, México, núm.197, abril-junio 2000 pp. 17-22.
- Silva Camarena, Juan Manuel, "Humanismo, técnica y tecnología (segunda parte)", *Revista Contaduría y Administración*, México, núm. 198, julio-septiembre 2000. pp. 11-27