

Glosario

A

ABC COSTOS. Proceso gerencial que ayuda en la administración de actividades y procesos de la empresa, en y durante la toma de decisiones estratégicas y operacionales. Mide el costo y desempeño de las actividades, fundamentando en el uso de recursos.

ACTITUD. Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos o conducta proyectada.

ADHOCRACIA. Estructura caracterizada por su escasa complejidad, formalismo y centralismo.

ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD TOTAL, ACT. Proceso de mejoramiento continuo de la calidad en el largo plazo. Compromiso con la excelencia por todas las personas en una organización que pone de relieve la excelencia alcanzada por medio del trabajo en equipo y un proceso de mejoramiento continuo.

ADMINISTRACIÓN DE LA IMPRESIÓN, AI. Proceso mediante el cual las personas tratan de controlar la impresión que producen en los demás.

ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO. Conversión del conocimiento tácito de los individuos a conocimiento explícito creando así el conocimiento organizacional.

ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS, APO. Sistema administrativo, dirigido hacia el logro eficaz y eficiente de objetivos organizacionales e individuales.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Disciplina encargada del manejo científico de los recursos y de la dirección del trabajo humano enfocada a la satisfacción del interés público, entendiendo este último como las expectativas de la colectividad. Responsabiliza al Estado.

Glosario

ADMINISTRACIÓN. Disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima [productividad](#) y calidad.

AGENTE DE CAMBIO. Persona que facilita el proceso de cambio en una organización o en parte de ella.

AGRESIÓN. Conducta antagónica, generalmente entre miembros de la misma especie, casi siempre como resultado de la competencia por los recursos.

ALGORITMO. Conjunto de pasos ordenados para resolver un problema, tal como una fórmula matemática o las instrucciones de un programa.

AMBIENTALISTA. Personas interesadas sobre todo en impedir la contaminación y la degradación del aire, agua, suelo y biodiversidad sobre la Tierra.

APRENDIZAJE. Cambio de la conducta, relativamente permanente, que se presenta como consecuencia de una experiencia.

ASERTIVIDAD. Habilidad para expresar las ideas y necesidades propias, respetando las ideas y necesidades de los demás.

AUTOESTIMA. Grado en que una persona se acepta o se rechaza.

AUTOGESTIÓN. Capacidad de una persona para programar y controlar las actividades y competencias personales, sin intervención de fuerzas externas.

AUTORIDAD FORMAL. Poder derivado de la posición ocupada por las personas.

AUTORIDAD STAFF. Posiciones que respaldan, ayudan a los administradores de línea.

AUTORIDAD. Cumplimiento voluntario como resultado de órdenes recibidas.

B

BASE DE DATOS. Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso en el procesamiento de información.

BENCHMARKING DE PROCESOS. Técnica de administración estratégica para la búsqueda de las mejores prácticas de organizaciones y aplicarlas a empresas o instituciones.

BUROCRACIA. Diseño de las organizaciones que se basa en la especialización del trabajo, una jerarquía de autoridad específica, un conjunto formal de reglas y procedimientos, y criterios rígidos de promoción y selección.

C

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO, CVT. Grado hasta el cual los miembros de una organización de trabajo pueden satisfacer sus necesidades personales más importantes mediante las experiencias organizacionales.

CALIDAD. Aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente.

CAPITAL HUMANO. Acumulación previa de inversiones en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral.

CAPITAL INTELECTUAL. Conversión del conocimiento organizacional a beneficios monetarios mensurables.

CAPITAL PROCESO. Los procesos, programas y técnicas de trabajo que incrementan y fortalecen la eficiencia de operación o de la prestación de servicios; es el conocimiento práctico que se utiliza en la creación continua de valor.

Glosario

CARGO. Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.

CÍRCULOS DE CALIDAD. Comités sobre la [calidad](#) de los productos-servicios, formados tanto por trabajadores como por gerentes.

CLIMA ORGANIZACIONAL. Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones.

COACH DE CONOCIMIENTO. Gestor de conocimiento dentro de la organización que transmite su conocimiento a los empleados en situaciones de aplicación práctica.

COACHING. Formación individualizada. Proceso de orientación y entrenamiento que muchas organizaciones prestan a gerentes que están consolidados en sus puestos y que son valiosos para las propias empresas.

CODIGO DE ÉTICA. Declaración formal de los valores principales de una organización y las reglas éticas que espera que sus trabajadores sigan.

COHESIÓN. Fuerza de los deseos de los integrantes para permanecer en el grupo y su compromiso dentro del mismo.

COMPENSACIÓN. Todo tipo de recompensa que los individuos reciben a cambio de su trabajo.

COMPETENCIA. Integración de Saber, Querer y Poder en un contexto profesional particular para producir un desempeño deseado.

COMPETENCIAS. Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

COMPETITIVIDAD. Capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación

Glosario

entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad) y la productividad de los otros oferentes del mercado.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.

CONFIABILIDAD. Método de medición cualitativa que sugiere que los mismos datos deben ser observados cada vez que se realiza una observación del mismo fenómeno. Grado en que una prueba proporciona resultados consistentes.

CONFLICTO DISFUNCIONAL. Conflicto que entorpece el rendimiento del equipo.

CONFLICTO FUNCIONAL. Conflicto que refuerza las metas del equipo y mejora su rendimiento.

CONFLICTO. Situaciones en las que dos o más personas o grupos tienen intereses contrapuestos. El conflicto puede ocurrir en el ámbito personal, el familiar, laboral, comunal, municipal, nacional e incluso internacional.

CONSULTOR. Responsable, junto con la alta gerencia, de llevar a cabo un programa de desarrollo organizacional. También se le conoce como agente de cambio o facilitador.

CONTROL. Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.

COORDINACIÓN. Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establecer relaciones entre varias partes del trabajo.

CREATIVIDAD. Generación de una idea nueva.

Glosario

CRISIS EMPRESARIAL. Toda perturbación del estado de equilibrio dinámico del negocio que esté incidiendo en su operación y en los resultados de su gestión.

CULTURA ORGANIZACIONAL. Conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.

D

DELEGAR. El acto de asignar a un supervisado la autoridad y la responsabilidad formales para realizar actividades específicas.

DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN. Enfoque gerencial que ayuda a los gerentes a prepararse para administrar el cambio dentro de un mundo cambiante.

DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS. Esfuerzo continuo, planificado, para mejorar los niveles de competencia del personal y el desempeño organizacional mediante capacitación y programas de desarrollo.

DESARROLLO ENDÓGENO. Proceso donde lo social se integra con lo económico, lo sociocultural y la política, favoreciendo el desarrollo sostenible.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Conjunto de valores, visiones, conceptos y técnicas de índole psicosocial orientadas a apoyar el cambio planificado en organizaciones. Esfuerzo planificado a través de toda la organización, manejado por la alta gerencia, para aumentar la efectividad organizacional y su salud; a través de intervenciones planificadas de sus procesos, utilizando los conocimientos de las ciencias de la conducta.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO. Documento que proporciona información respecto de las actividades, deberes y responsabilidades de un puesto.

Glosario

DIAGNÓSTICO. Etapa de la consultoría en la cual se describe, sin evaluarse, la situación actual de una organización, de un grupo o de una persona.

DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO. Diagrama usado para organizar y mostrar, en forma pictórica, las posibles causas de un problema o circunstancia. También llamado diagrama de espina de pescado y diagrama de Ishikawa.

DIAGRAMA DE GANTT. Herramienta visual de planificación que describe las relaciones temporales de eventos en el transcurso del tiempo.

DIAGRAMA DE PARETO. Gráfica que organiza elementos en el orden descendiente de sus frecuencias, histograma.

DIAGRAMA PERT. Ruta crítica. Técnica de evaluación y revisión de programas.

DIRECCIÓN. Proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización relacionadas con las tareas.

DISCRIMINACIÓN. Conducta negativa injustificable hacia un grupo o sus miembros.

DIVISIÓN DEL TRABAJO. Designación de tareas específicas a cada una de las partes de la organización.

E

ECODESARROLLO. Estilo de desarrollo social que busca soluciones específicas a los problemas particulares de cada región ecológica, teniendo en cuenta la información ecológica, sociocultural y aprovechando los recursos naturales sin agotarlos o subutilizarlos.

ECOLOGÍA INDUSTRIAL. Enfoque que analiza la relación -productos-desechos industriales-mundo natural.

Glosario

EFFECTIVIDAD. Hacer lo correcto.

EFICACIA. Capacidad para determinar los objetivos adecuados. “Hacer lo indicado”.

EFICAZ. Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.

EFICIENCIA. Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. “Hacer las cosas bien”.

EFQM. Fundación Europea para la Gerencia de la Calidad. Esta es una organización sin fines de lucro formada por empresas miembros y creadas en 1988 por catorce importantes empresas europeas. EFQM reconoce que la excelencia en todo lo referente a resultados y rendimiento de una organización se puede lograr de manera sostenida mediante distintos enfoques.

EMPATÍA. Capacidad de percibir y comprender los sentimientos y actitudes de otros. “Saber ponerse en los zapatos del otro”.

EMPOWERMENT. Proceso estratégico que mejorará la efectividad y el desempeño en las organizaciones, busca cambios significativos en la cultura y el clima de la organización y maximizar la utilización de las diferentes capacidades del personal.

EMPRENDEDOR. El iniciador de una nueva empresa o una organización nueva para esa empresa.

EMPRESAS DE PRODUCCIÓN SOCIAL. Unidades de producción de bienes, obras y servicios que tienen la particularidad de destinar parte de sus ganancias generadas a un reparto equitativo entre sus miembros y otra parte se transfiere a planes y proyectos de desarrollo social de la comunidad.

ENTORNO. Conjunto de elementos que rodean a una organización. Instituciones o fuerzas externas a la organización que tienen potencial para afectar su rendimiento.

Glosario

ENTROPÍA. Tendencia de un sistema a agotarse a medida que utiliza la energía de los sistemas o de los insumos. Desorden generalizado en un sistema.

EQUIDAD. Percepción de los trabajadores de que se les está tratando de manera justa.

ERGONOMÍA. Estudio de las interacciones humanas con tareas, equipo, herramientas y el ambiente físico.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO. Documento que establece el perfil mínimo de calificaciones aceptables que una persona debe poseer para desempeñar un puesto particular.

ESTÁNDAR. Unidad de medida adoptada y aceptada comúnmente como criterio.

ESTATUS. Categoría o el rango social definido que los demás conceden a un grupo o a los miembros del grupo.

ESTEREOTIPO. Creencia acerca de los atributos personales de un grupo de personas. Los estereotipos pueden ser sobre generalizados, imprecisos y resistentes a la nueva información.

ESTILOS DE LIDERAZGO. Diferentes patrones de conducta que favorecen los líderes durante el proceso de dirigir e influenciar a los trabajadores.

ESTRATEGIA. Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.

ESTRÉS. Estado físico y mental causado por una amenaza percibida de peligro (físico o emocional) y la presión para eliminarla.

ESTUDIO DE MERCADO. Es el diseño, recolección y análisis sistemático de información con relación a las características de un mercado específico.

Glosario

ÉTICA. Principios que distinguen al comportamiento correcto del incorrecto.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO. Acción sistemática de evaluar la conducta y el trabajo de una persona con relación a sus responsabilidades.

EXPERIENCIA EMPÍRICA. Experiencia que se adquiere a través de la labor, sin utilizar conocimientos teóricos o técnicos. Se adquiere utilizando el sistema de prueba y error.

F

FLUJO DE TRABAJO. Secuencia de acciones para la ejecución de los aspectos operacionales de una actividad de trabajo, incluyendo el seguimiento del estado de cada una de sus etapas y la aportación de las herramientas necesarias para gestionarlo. La automatización de los flujos de trabajo facilita integrar los procesos de la empresa.

FRANQUICIA. Contrato para otorgar una licencia, mediante el cual una empresa vende un paquete que contiene una marca registrada, maquinaria, materiales y lineamientos administrativos.

G

GERENTE. Personal de una organización que tiene autoridad para tomar decisiones que comprometen a la misma.

GESTIÓN EMPRESARIAL. Proceso continuo de solución de problemas, toma de decisiones, elaboración de estrategias, mejoramiento de procesos, etc. Toda organización está permanentemente sujeta a una serie de presiones que la obligan a

Glosario

reaccionar y responder a los nuevos acontecimientos en mercados tan dinámicos como los actuales.

GESTIÓN. Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

GLOBALIZACIÓN. Complejo proceso mundial cuya primera característica es la de acelerar el comercio. “Abrir” las fronteras a las exportaciones y a las importaciones, tanto de productos, servicios, como de capital.

GRUPO DE TRABAJO. Conjunto organizado de trabajadores que se hace responsable por un resultado.

H

HABILIDAD HUMANA. Habilidad y criterio para trabajar con personas, comprender sus actitudes y motivaciones.

HABILIDAD TÉCNICA. Conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de las tareas específicas de acuerdo con la instrucción, experiencia y educación.

HIPÓTESIS. Proposición comparable que describe la relación que puede existir entre dos eventos.

HOLDING. Forma de organización en la cual una empresa matriz es la dueña de las acciones de sus subsidiarias.

HOMEOSTASIS. Característica por medio de la cual un sistema que está en constante movimiento tiende a buscar equilibrio en sus diferentes niveles.

Glosario

I

INFLUENCIA. La habilidad para hacer que otro haga algo, sin usar poder ni autoridad.

INTANGIBILIDAD. Calidad de no poder ser percibido por los sentidos de la vista, del tacto, del oído, del olfato o del gusto.

INTEGRACIÓN ORGANIZACIONAL. Logro de la unidad de esfuerzos entre las distintas unidades e individuos mediante liderazgo y planificación.

INTELIGENCIA EMOCIONAL, IE. Capacidad de percibir, evaluar, expresar y regular con precisión las emociones y sentimientos.

INTERCAMBIO COMPENSADO. Forma de comercio exterior en la cual un exportador se compromete a aceptar como pago parcial o total de sus exportaciones la entrega de bienes del país importador.

INTERNET. Red de computadoras de la que forman parte desde grandes redes formales hasta redes informales, a las que puede acceder cualquier persona.

INTERVENCIONES. Medios de las que se vale el consultor organizacional para impulsar programas de cambio planeado.

INTRANET. Red equipada con la tecnología de Internet (servidor web y protocolo TCP/IP), y que existe únicamente dentro de un grupo, un departamento o institución.

J

JERARQUÍA DE NECESIDADES. Teoría motivacional desarrollada por Abraham Maslow.

JOINT VENTURE. Empresa cuyos accionistas son dos o más firmas independientes que entran en sociedad para un fin determinado.

L

LÍDER DISONANTE. Líder desconectado de los sentimientos del equipo.

LIDERAZGO RESONANTE. Tipo de liderazgo que sintoniza con los sentimientos de las personas.

LIDERAZGO. Proceso que ayuda a dirigir y movilizar personas y/o ideas. Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a la consecución de un objetivo.

M

MADUREZ. Capacidad y voluntad de las personas que aceptan la responsabilidad de guiar su propia conducta. Estado de equilibrio que permite llegar a la mayor plenitud de la personalidad, a la comprensión y a la aceptación de sí mismo, de los demás y del entorno social.

MANIPULACIÓN. Proceso a través del cual se condiciona al individuo a que actúe, sin que su participación sea realmente libre. El individuo cree que hace lo que viene de su interior, cuando realmente hace lo que otros pretenden que él haga para que estos consigan sus objetivos.

MANUFACTURA ESBELTA, Lean Manufacturing. Filosofía de gestión enfocada a la reducción de 7 tipos de “desperdicios”: sobreproducción, tiempo de espera, transporte, exceso de procesado, inventario, movimiento y defectos en productos manufacturados.

MAQUIAVELISMO. Arte de gobernar por la fuerza y por la malicia, por la intimidación y la astucia inescrupulosa. Término que describe las maniobras políticas que ocurren dentro de una organización. Se utiliza para designar a una persona que manipula y que abusa del poder.

Glosario

MEDIO AMBIENTE. Contexto físico y social en el que funciona un sistema (organización, persona, o grupo).

MERCADO DE TRABAJO. Área geográfica en la cual se reclutan los empleados para un puesto.

MISIÓN. Propósito, finalidad que persigue en forma permanente o semipermanente una organización, un área o un departamento. Razón de ser de una organización.

MODELO. Abstracción de la realidad; representación simplificada de algunos fenómenos del mundo real.

N

NECESIDAD DE LOGROS. Estado psicológico o inclinación de una persona que le induce a obtener resultados exitosos.

NEGOCIACIÓN COLECTIVA. Proceso de negociar y administrar los acuerdos entre los empleados y la dirección respecto a sueldos, condiciones de trabajo y otros aspectos del ambiente laboral.

NEGOCIACIÓN. Proceso interactivo mediante el cual, dos o más actores en una situación de interdependencia y con intereses en conflicto, buscan maximizar sus beneficios individuales a través de un acuerdo.

NIVEL DE VIDA. Producto Nacional Bruto por habitante, tomando en cuenta el PNB de un país en relación a su población.

NORMAS. Reglas para la conducta aceptada y esperada. Estándares de conducta aceptables en un grupo y compartidos por todos sus miembros.

Glosario

O

OIT, Organización Internacional del Trabajo. Institución destinada a promover las medidas más adecuadas de protección al trabajador y a velar por la correcta aplicación de las leyes sociales en cada uno de los países afiliados.

OMC, Organización Mundial del Comercio. Organización internacional que se ocupa de las normas que rigen el comercio entre los países.

ONTOLÓGICO. Que pertenece a la ciencia del ser en general, del ser en cuanto a ser.

ORGANIGRAMA. Gráfico de la estructura formal de una organización, señala los diferentes cargos, departamentos, jerarquía y relaciones.

ORGANIZACIÓN FORMAL. División del trabajo racional, mediante la diferenciación e integración, de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan la toma de decisiones.

ORGANIZACIÓN INFORMAL. La “organización” que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal.

ORGANIZACIÓN VIRTUAL. Concepto referente a un grupo de empresas o individuos independientes enlazados entre sí por medio de tecnología de información.

ORGANIZACIÓN. Proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas. Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambiente dinámico.

OUTPLACEMENT. Reubicación del Personal. Surge como una iniciativa para amortiguar las reducciones de personal gerencial.

Glosario

OUTSOURCING. Mejorar la competencia contratando servicios de otras empresas especializadas en procesos no ligados directamente con la naturaleza del negocio.

P

PARADIGMA. Es un modelo o esquema fundamental que organiza nuestras opiniones con respecto a algún tema en particular.

PERCEPCIÓN. Proceso mental y cognitivo que nos capacita para interpretar y comprender lo que nos rodea. Proceso por el que el individuo organiza una información abundante (estímulos) de acuerdo a pautas significativas.

PIB, Producto Interno Bruto. Medida del producto atribuible a todos los factores de producción –trabajo y bienes – localizados dentro de un país.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA. Proceso por el cual los administradores de la empresa de forma sistemática y coordinada piensan sobre el futuro de la organización, establecen objetivos, seleccionan alternativas y definen programas de actuación a largo plazo.

PLANIFICACIÓN. Proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción.

PNB, Producto Nacional Bruto. Valor total de los bienes y servicios finales producidos en la economía de un país, durante un año.

PODER. La habilidad para castigar o recompensar sin autoridad. Capacidad de afectar al comportamiento de otras personas, con o sin su consentimiento. Influencia intencional sobre las creencias, emociones y conductas de las personas.

Glosario

POLÍTICAS. Guías para orientar la acción; criterios o lineamientos generales a observar en la toma de decisiones sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización.

PREJUICIO. Actitud negativa injustificable hacia un grupo y sus miembros individuales.

PROCESO. Serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo.

PRODUCTIVIDAD. Medida del rendimiento que influye la eficacia y la eficiencia.

PRODUCTO. Es la salida de cualquier proceso.

R

RECESIÓN. Declinación de la actividad económica que usualmente se mide a través de la disminución del producto territorial bruto, PTB.

REINGENIERÍA. Repensar y rediseñar los procesos operacionales y las estructuras organizacionales, centrado en las capacidades centrales de la organización.

RELACIONES HUMANAS. Acciones y actitudes resultantes de los contactos entre grupos y personas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, RSE. Actitud responsable de las empresas con todos los grupos de interés –consumidores, proveedores, accionistas, gerentes, empleados, estado, comunidad y medio ambiente.

ROL. Una serie de patrones esperados de conducta atribuidos a quien ocupa una posición dada en una unidad social.

ROTACIÓN DE PUESTOS. Práctica de cambiar a los individuos de un puesto a otro para incrementar la motivación y el desempeño potencial.

Glosario

RUTA CRÍTICA. Ruta más larga en una red de PERT, desde el suceso de inicio hasta el suceso final de la red.

S

SINERGIA. Suma total de la energía que puede ofrecer un grupo cualquiera. Unión de dos o más causas a fin de obtener efectos. La suma de estos repercute en los resultados. Cada persona se vale de competencias para generar resultados inalcanzables sin el esfuerzo de todos los involucrados.

SISTEMA. Conjunto de partes que operan con interdependencia para lograr objetivos comunes.

SKUNKWORKS. Grupo de trabajadores que conforman un equipo especializado aislado del resto del personal para desarrollar con rapidez innovaciones, productos o servicios.

SOCIALIZACIÓN. Proceso por el que las personas aprenden e interiorizan, en el transcurso de su vida, los elementos socioculturales de su medio ambiente. Proceso que adapta a los trabajadores a la cultura organizacional. Actividades emprendidas por la organización para integrar los propósitos de la organización y del individuo.

SPSS. Paquete estadístico para Ciencias Sociales desarrollado en la Universidad de Chicago.

T

TASA INTERNA DE RETORNO, TIR. Representa la rentabilidad promedio por período generada por un proyecto de inversión.

Glosario

TECNOLOGÍA. La forma en que la organización convierte insumos en bienes o servicios.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, TICs. Conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones.

TELETRABAJO. Trabajo a distancia.

TEORÍA SITUACIONAL. Escuela de pensamiento que se fundamenta en dos premisas: a.- no existe una sola manera óptima en cuanto a organizar, b.- ninguna manera de organizar es igualmente efectiva. Esto implica que no existen reglas universales para tomar decisiones gerenciales; lo importante es analizar las variables pertinentes a cada situación.

TEORÍA Y. El supuesto de que a los empleados les gusta trabajar, son creativos, quieren tener responsabilidades y se pueden auto dirigir.

TEORÍA Z. Filosofía gerencial orientada hacia los recursos humanos, con énfasis en la participación del empleado.

TEORÍA. Es una explicación sistemática de los hechos que son observados y leyes relacionadas con un particular aspecto de la vida.

TORMENTA DE IDEAS. Técnica que promueve la creatividad fomentando la generación de ideas por medio de la discusión no crítica.

TRAMO DE CONTROL. Cantidad de supervisados que un administrador puede dirigir con eficacia y eficiencia.

Glosario

U

UNIDAD DE MANDO. Principio de administración que establece que cada supervisado debe informar solo a un supervisor.

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS, UEN. Unidad dentro de una organización mayor que se administra como si se tratara de un negocio independiente.

V

VALIDEZ. El grado en que las investigaciones miden de hecho lo que dicen estar cuantificando. Grado en que una prueba mide lo que se pretende que mida.

VALORES. Conjunto de convicciones perdurables que posee una persona; el tipo de conducta que les acompaña, y la importancia de las convicciones para esa persona.

VARIANZA. Fluctuación promedio de un determinado valor de la población dada.

VISIÓN. Imagen imaginable del futuro.