

FUNDAMENTOS DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA

LOS GURÚS DE LA ADMINISTRACIÓN Y SUS APORTACIONES

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ORIZABA

KEILA ROJAS GUTIERREZ



16

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
Definición De Gurú	4
Origen De La Palabra Gurú	4
Definición De Administración.....	5
Interpretación.....	5
DESARROLLO	6
Biblia	6
Babilonia	6
India.....	7
Grecia	7
China.....	7
America Latina	8
Adam Smith (1723-1790)	8
Charles Babbage	8
Henri Fayol (1841-1925).....	9
Frederick Winslow Taylor	10
Frank y Lillian Gilbreth.....	11
Wilfrido Pareto.....	12
Henry Metcalf.....	12
Henry Lawrence Gantt.....	12
Henry Ford.....	12
Abraham Maslow	13
Max Weber	13
Martin Lutero	14
George Elton Mayo (1880-1949)	14
William Edward Deming (1900-1993)	15
Joseph Moses Juran (1904-2008).....	17
Douglas McGregor (1906-1964).....	18
Peter Ferdinand Drucker (1909-2005)	18
Kaoru Ishikawa (1915-1989).....	19
Armand Vallin Feigenbaum (1922).....	19

Genichi Taguchi (1924-2012).....	23
Phillip Bayard Crosby (1926-2001)	23
C.K. Prahalad (1941-2010).....	24
Jack Welch	25
Robert S. Kaplan	26
Daniel Goleman	26
Bill gates	26
Michel E. Porter	26
CONCLUSIÓN	27
REFERENCIAS	27

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama en la antigüedad, Chiavenato (2004)	6
Figura 2: Principales aportaciones de Taylor	10
Figura 3: Aportaciones del matrimonio Gilbreth, (Hernández y Rodríguez, 2006).	11

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia han existido personas que a través de estudios, habilidades, experiencias, practica, constancia y perseverancia han brindado conocimientos para el logro de metas, estos individuos han recibido el nombre de gurús.

El tema central de este trabajo, son las aportaciones de los gurús de la administración, asimismo se realiza una explicación histórica y conceptual de la evolución de estas contribuciones.

Definición De Gurú

(Herrero 2015) Gurú es una palabra que proviene del sánscrito *gurús* y que significa “maestro”.

(*Advaya-Tāraka Upanishad*) “La sílaba gu [significa] oscuridad. La sílaba ru [significa] el destructor de esa oscuridad. Debido a la habilidad para destruir la oscuridad, él es llamado guru”.

(Pensamiento occidental) persona que sabe muchísimo acerca de determinada materia.

Como se puede observar el concepto de la palabra gurú nos da a entender una misma idea sin embargo no es clara y precisa, para poder concluir una definición de “gurú de la administración” “objetiva y aplicable a este tema, es necesario conocer el origen de dicho vocablo y del significado de administración.

Origen De La Palabra Gurú

El término comenzó a ser utilizado en el hinduismo para nombrar al jefe religioso o al maestro espiritual.

En la India el gurú era quien enseñaba al discípulo la recitación de una mantra, también se encargaba de las instrucción vinculada a los sastras (escrituras sagradas) y en la ceremonia de investidura del alumno actuaba como sacerdote.

Un gurú según la tradición hinduista, es un ser que alcanza la iluminación, es decir, es algo más que un profesor de religión. Gracias a su estado de conciencia, el gurú está en condiciones de sacar al discípulo de la oscuridad y revelarle la verdad divina que se oculta en el interior, mediante prácticas como la meditación y la oración.

Definición De Administración

Henry Fayol (1916). Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

E. F. L. Brench. (1946) Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado.

Chiavenato (2004). El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales

Wilburg Jiménez Castro define: "La administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo", a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr". (Wilburg, 1990)

Interpretación

Una vez expuesto lo anterior podemos decir que un gurú es quien habiendo alcanzando objetivos organizacionales, guía a los colaboradores para que hagan lo propio, no obstante este igualmente evalúa el desempeño de los discípulos.

A través de la historia han surgido varios gurús, sin embargo este artículo se enfoca en describir las principales aportaciones de los gurús de la administración, a continuación se muestra desde la historia antigua las principales influencias de ellos hasta la actualidad.

DESARROLLO

Biblia

En las sagradas escrituras se relata como Moisés dirigió al pueblo de Israel a la tierra prometido, la logística que empleo para organizar a estas miles de personas no fue nada sencillo, empero el Éxodo comenta que existía una distribución de puestos, lo que hoy conocemos como organigrama, Chiavenato (2004) lo esquematiza de la siguiente manera.

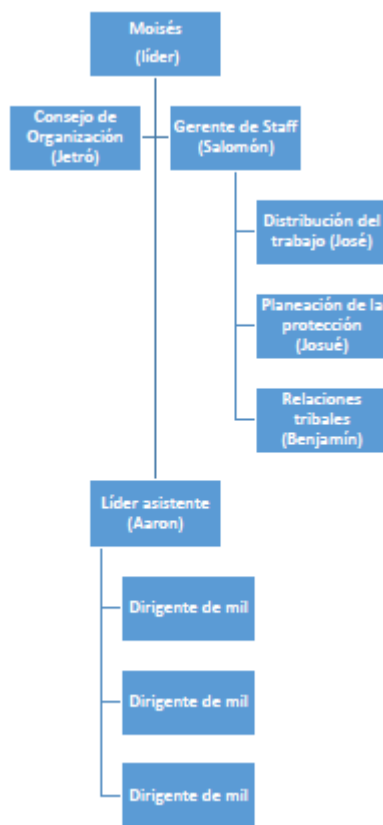


Figura 1: Organigrama en la antigüedad, Chiavenato (2004)

Babilonia

El Código de Hammurabi, creado en el año 1728 a. C es un conjunto de leyes decretas por el rey Hammurabi, en ellas se plasman los códigos creados para el imperio babilónico.

En este se establecían criterios como salario minimo, obligaciones de los obreros, dictámenes en los que se condenada a la muerte a los arquitectos cuyas construcciones se

derrumbaran y mataran a algún habitante. Posteriormente cuando Nabucodossor llega al poder emplea lo que hoy conocemos como control de producción e incentivos.

India

Las Leyes de Manu fueron escritas por el sabio Manu contiene 2031 (o 2648) versos, repartidos en 18 capítulos, que presentan reglas y códigos de conducta que debían ser aplicados por los individuos y la sociedad.

En estas se explican protocolos para realizar distintas actividades de la vida diaria y la forma correcta para conducirse con honor, igualmente establece un sistema de recompensa y castigo.

Grecia

Una de las principales aportaciones de esta nación fue la división de la administración pública propuesta por Aristóteles, la cual era la siguiente: monarquía, aristocracia y gobierno del pueblo.

Igualmente Platón contribuyó con la división del trabajo.

China

El gran filósofo Confucio, sentó las primeras bases del gobierno en China desarrollándose en distintos puestos y haciendo aportaciones a la vida pública.

Algunas de sus reglas y principios son:

1. Es obligación de los gobernantes estudiar un problema para dar así la más adecuada resolución.
2. La solución a un problema deberá ser viéndolo desde una manera objetiva y sin rebasar las reglas de ética profesional.
3. Se trabaja hacia un pueblo, por lo cual el gobernante debe tener un amplio criterio de resolución de problemas y de imparcialidad entre funcionarios.
4. La preocupación básica es lo económico, pero con esfuerzo colectivo se sobrepondrá.

5. La mente de un gobernante siempre debe de estar trabajando, para mejorar de alguna manera su gobierno sin preferencias de ningún tipo.
6. El administrador deberá ser de conducta intachable y sin egoísmos hacia sus colegas.

America Latina

Tres culturas fueron las que contribuyeron principalmente a la administración, la cultura Maya, Olmeca y la Azteca, en estas existía una estructura organizacional perfectamente definida y compleja. Estas contaban con ejércitos, sindicatos, sistemas culturales, comercio entre otras y cada una de ellas tenía una organización específica.

Adam Smith (1723-1790)

Conocido como el padre del liberalismo económico, su principal aportación a la administración fue en su obra “La riqueza de las naciones” de las que se destacan los siguientes principios.

- El reconocimiento de la división del trabajo, entendida como especialización de tareas, para la reducción de costos de producción.
- La predicción de posibles conflictos entre los dueños de las fábricas y los trabajadores mal asalariados.
- La acumulación de capital como fuente para el desarrollo económico
- La defensa del mercado competitivo como el mecanismo más eficiente de asignación de recursos.

Charles Babbage

Desarrollo a través de distintos estudios sistemas para la recolección, clasificación y contabilidad numérica, sus estudios fueron empleados más adelante para desarrollar las teorías de los sistemas de producción. Igualmente empleo la división de trabajos.

Henri Fayol (1841-1925)

Las principales aportaciones de Henri Fayol son las expuestas en su filosofía de escuela clásica, sus principios son los siguientes:

1. División del trabajo. Fayol aplica este principio a todo tipo de trabajos, tanto administrativos como técnicos.
2. Autoridad y responsabilidad. Fayol encontró que la autoridad y la responsabilidad están relacionadas, siendo esta última la consecuencia de la primera. Concibe la autoridad como una combinación que se deriva de la posición del administrador
3. Disciplina. Contemplando la disciplina como “el respeto de los reglamentos y convenios encaminados al logro de la obediencia, aplicación energía y demás signos distintivos del respeto”.
4. Unidad de mando. Los empleados solamente deberían recibir órdenes de un supervisor.
5. unidad de dirección. De acuerdo a este principio, cada grupo de actividades con el mismo objetivo debe tener un director y un plan. A diferencia del cuarto principio, se refiere a la organización del “cuerpo directivo”, más que al personal.
6. Subordinación del interés individual al general. Cuando dos tipos de intereses difieren, el administrador debe reconciliarlos.
7. Remuneración. La remuneración y los métodos de retribución deben ser justos y propiciar la máxima satisfacción posible para los trabajadores y para el empresario.
8. Centralización. Fayol hizo referencia al grado en el cual la autoridad se encuentra centralizada o descentralizada.
9. Jerarquía de autoridad. Fayol concibe esto como una cadena de autoridad, la cual va de los rangos mayores hasta los menores..
10. Orden. Coloquialmente se adapta al sencillo refrán “un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”, principio de organización fundamental para las nuevas empresas.

11. Equidad. Lealtad, justicia, empatía, benevolencia para el trabajador y para el administrador.

12. Estabilidad en la tenencia de un cargo o puesto. Fayol en este aspecto hablo sobre la rotación del personal como un mal que aqueja a las organizaciones, generando costos innecesarios.

13. Iniciativa. Fayol exhorta a los administradores a sacrificar la vanidad personal, para permitir a los subordinados que ejerzan actividades que les puedan generar satisfacción y promoción.

14. Espíritu de grupo. Haciendo hincapié que la unión hace la fuerza, para un logro de objetivos conjuntamente.

Frederick Winslow Taylor

Autor de obras importantes que dejaron aportaciones trascendentales a la administración estas fueron Shop Management y The Principles of Scientific Management.

Uno de los aportes más significativos de Taylor fue su famoso estudio de tiempos y movimientos en líneas de ensamble, que permite dividir las operaciones realizadas en una empresa en partes, y posteriormente diseñar e implementar métodos más eficientes para realizar cada actividad.

Otras de sus aportaciones son las siguientes:

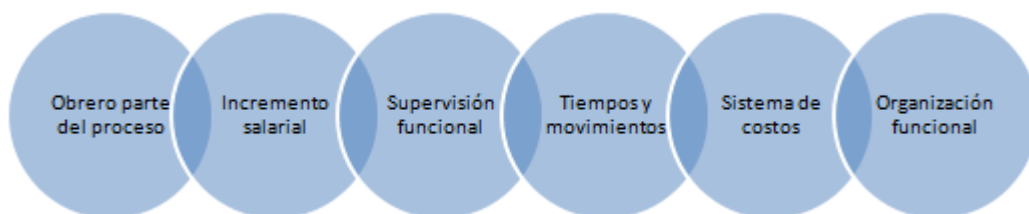


Figura 2: Principales aportaciones de Taylor

Frank y Lillian Gilbreth

Se atribuye a Frank el procedimiento de 17 movimientos básicos llamados therbligs, con el propósito de disminuir movimientos innecesarios. Lillian al ser una afamada psicóloga en el sector de la industria, realizaron aportaciones humanistas en los procesos laborales y en la percepción de características de la fuerza laboral y sus requerimientos para el desempeño.

En la siguiente imagen se ilustra las principales aportaciones en la administración de este matrimonio (Hernández y Rodríguez, 2006).

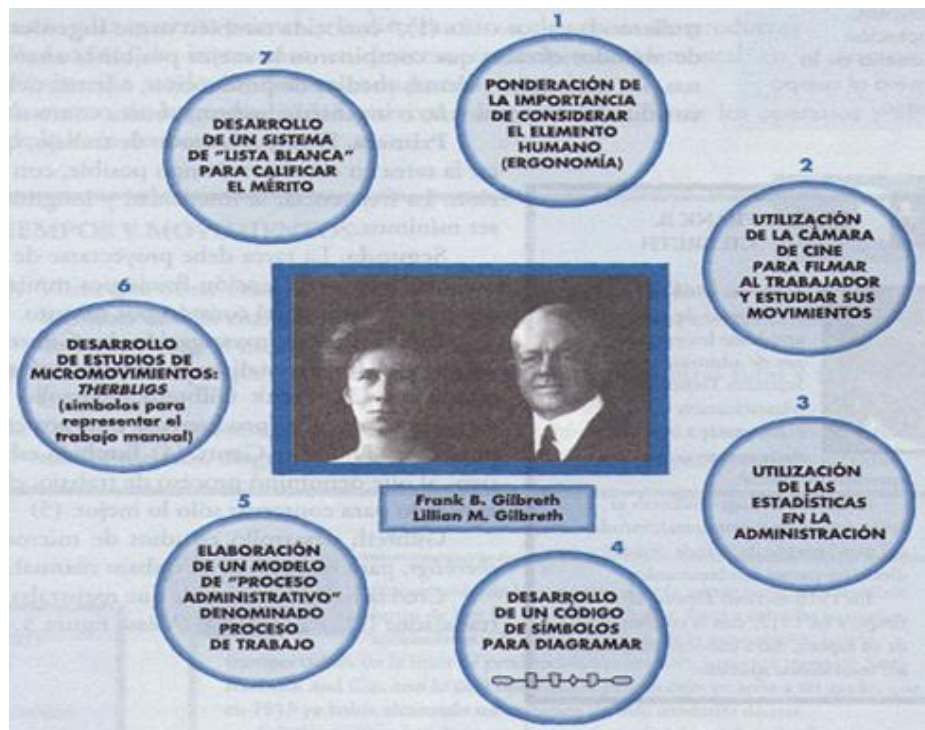


Figura 3: Aportaciones del matrimonio Gilbreth, (Hernández y Rodríguez, 2006).

Wilfrido Pareto

Desarrollo el conocido diagrama de Pareto, este esquema facilita el estudio de fallas en las industrias o empresas, este principio analiza (pocos vitales, muchos triviales), es decir, que hay muchos problemas sin importancia frente a unos pocos muy importantes. Mediante la gráfica colocamos los "pocos que son vitales" a la izquierda y los "muchos triviales" a la derecha.

Henry Metcalf

Trazó un método predecesor para el control de costos y materiales.

Henry Lawrence Gantt

Aporto un sistema de remuneración a los obreros con el nombre de "primas y tareas", igualmente definió técnicas graficas de planeación y control, lo que actualmente conocemos como graficas de Gantt.

Henry Ford

Henry Ford efectuó sus primeras observaciones en la industria del acero, a ello le prosiguieron estudios analíticos sobre tiempos de ejecución y remuneración del trabajo.

Sus principales aportes a la administración son los que se enlistan a continuación:

- Disminución de tiempos de producción mediante el uso eficiente de maquinaria y materia prima
- Reducción de inventarios en proceso.
- Aumento de la producción debido a la especialización del trabajo y al empleo de la línea de producción.
- Salario mínimo por día, hora y jornada máxima laboral de 8 horas.
- Desarrollo vertical (desde la materia prima hasta el producto terminado) y horizontal (desde la manufactura hasta la distribución)
- Líneas propias de crédito para la financiación de los vehículos
- Cedió acciones de la Ford Motor Co. a sus trabajadores, con el fin de incrementar los ingresos de los empleados.

Los principios básicos de Ford son los siguientes:

- Principio de intensificación: disminuir el tiempo de producción con el empleo inmediato de los equipos materia prima y la rápida colocación del producto en el mercado.
- Principio de la economicidad: reducir al mínimo el volumen de ventas en transformación.
- Principio de la productividad: aumentar la capacidad de producción del hombre

Abraham Maslow

La jerarquía de necesidades de Maslow o Pirámide de Maslow es una teoría sobre la motivación humana, Maslow establece una jerarquía de las necesidades humanas y su teoría defiende que conforme se satisfacen las necesidades básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados.

Esta representación piramidal contempla 5 grandes bloques: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de amor y pertenencia, necesidad de estima y necesidades de autorrealización, en este orden.

Max Weber

Su mayor contribución a la administración es la teoría de la burocracia, la cual tiene los siguientes principios.

- a. División del trabajo: Las actividades son desmembradas en tareas simples, de tal manera que cualquier persona se puede convertir en alguien especializado en esa tarea en tiempo mínimo.
- b. Jerarquía de la autoridad: Cada puesto jerárquico contiene responsabilidades y deberes específicos, así como privilegios.
- c. Racionalidad: Todos los miembros de la organización son seleccionados con base en la calificación técnica que les permite alcanzar un desempeño adecuado; las promociones se obtienen por desempeño y capacitación.

Rojas Gutiérrez Keila Yeritze.

- d. Reglas y normas: Las decisiones administrativas se basan en reglas, disciplina y controles relacionados con el cumplimiento de los deberes oficiales, aplicados de forma impersonal tanto a los empleados de la organización como a los clientes de la misma.
- e. Compromiso profesional: Los administradores trabajan por salarios fijos; son entrenados para realizar actividades administrativas y tratan de alcanzar la mejor calificación en eficiencia organizacional y controlar las actividades de los empleados con este mismo fin.
- f. Registros escritos: A efecto de establecer la continuidad organizacional y de alcanzar la uniformidad de acción, las burocracias cuentan con elaborados registros que detallan las transacciones de la organización.
- g. Impersonalidad: Reglas y procedimientos son aplicados de modo uniforme e imparcial.

Martin Lutero

Líder religioso que logra relacionar la vida espiritual con el ambiente profesional, dado que a través de sus enseñanzas, inspiró la reforma protestante y la doctrina teológica y cultural, denominada Luterismo o Luteranismo.

George Elton Mayo (1880-1949)

A través de diversos estudios, Mayo decía que las condiciones en que se desarrollan los trabajadores repercuten en su productividad, para él entender estos factores era de vital importancia, él concluyó que las condiciones de trabajo son de igual relevancia tanto como productividad y calidad, entre otros, es por eso que deben de ser tomados en cuenta.

Elton Mayo realizó una serie de estudios en Western Electric en Illinois, a esta serie de estudios se le denominó estudios de Hawthorne, sus estudios consistieron en rediseñar los puestos, cambios de duración de jornada y semana laboral, introducción de periodos de descanso y planes de salarios individuales, los cuales dieron pie al desarrollo del

comportamiento organizacional; en el cual se han desarrollado diferentes teorías sobre la motivación, liderazgo, comportamiento y la formación de grupos.

William Edward Deming (1900-1993)

Nació el 14 de octubre de 1900 en Wyoming, Estados Unidos, fue el precursor de la calidad, sus aportaciones fueron relacionadas con la calidad, una de sus contribuciones más conocidas son el ciclo de Deming.

Este ciclo consiste en cuatro pasos: Planear, Hacer, Verificar y Actuar

La filosofía de Deming era la siguiente:

- Descubrir mejoras: Productos / Servicios.
- Reducir incertidumbre y variabilidad en los procesos.
- Para poder evitar variaciones propone un ciclo.
- A mayor calidad mayor productividad.
- La administración es la responsable de la mejora de la calidad.

Deming destacó que existen siete enfermedades que se oponen a la búsqueda de la calidad:

- 1.- Falta de constancia en el propósito
- 2.- Énfasis en las utilidades a corto plazo
- 3.- Evaluación del desempeño, clasificación según el mérito
- 4.- Movilidad de la Gerencia
- 5.- Manejar una compañía basándose únicamente en las cifras visibles
- 6.- Costes médicos excesivos
- 7.- Costes excesivos de garantía

Otro de sus aportes son los conocidos “14 puntos de Deming”

- I. Crear constancia del propósito de mejorar productos y servicios mediante:
 - a. Innovación
 - b. Investigación y educación
 - c. Mejora continua del diseño de producto y servicio al cliente
 - d. Mantenimiento de instalaciones y equipos.
- II. Establecer un liderazgo dirigido al cambio.
- III. Terminar con la dependencia de la inspección; cambio de objetivo de la inspección es la auditoría para comprobar las medidas preventivas o detectar cambios en el proceso.
- IV. Terminar con la práctica de decidir negocios con base en los precios.
- V. Mejorar el sistema de producción y servicios en forma constante y permanente para mejorar la calidad y productividad y reducir los costos.
- VI. Instituir métodos de entrenamiento en el trabajo.
- VII. Adoptar e instituir el liderazgo. El supervisor debe ser un líder que guíe a los trabajadores e informar a la alta administración sobre las condiciones de trabajo inadecuados.
- VIII. Expulsar el miedo. Para lograr una mejor calidad y productividad, es necesario que la gente se sienta segura y no tenga miedo de expresar sus ideas, aclarar dudas, pedir instrucciones más precisas o informar acerca de las condiciones que dañan la calidad y productividad.
- IX. Romper las barreras entre los departamentos.
- X. Eliminar metas numéricas sin ofrecer un método para lograrlos. Se debe proporcionar una guía por la gerencia para el mejoramiento del trabajo, ya que al establecer únicamente metas numéricas, lo único que logrará es presionar a los trabajadores a quitar del paso a los problemas sin importar que, ni cómo. (comunicación organizacional).
- XI. Eliminar estándares de trabajo y metas numéricas, pues normalmente éstos sustituyen al liderazgo. La gerencia interesada en incrementar sus utilidades

deberá adoptar estándares de trabajo que incluyan los parámetros de calidad y costo.

- XII. Eliminar barreras que impidan alcanzar el sentimiento de orgullo al trabajador.
- XIII. Instituir un programa activo de educación y autodesarrollo para empleados.
- XIV. Involucrar a todo el personal en la transformación.

Joseph Moses Juran (1904-2008)

En 1951 escribe el Manual de Control de Calidad y al igual que Deming, viaja a Japón, invitado por la JUSE1 para impartir seminarios de calidad.

Juran diseñó un proceso global para la planificación a fin de alcanzar las metas de calidad:

1. Identificar a los consumidores. Todo aquel que pueda ser impactado es un consumidor potencial, ya sea externo o interno.
2. Determinar las necesidades del consumidor.
3. Crear características de producto que puedan responder a las necesidades de los consumidores.
4. Crear procesos que sean capaces de fabricar las características del producto en las condiciones operativas.
5. Transferir los procesos a las áreas operativas.

Igualmente Juran propone un enfoque para el mejoramiento de la calidad:

- Crear una conciencia de la necesidad y oportunidad para el mejoramiento.
- Exigir el mejoramiento de la calidad; incorporarlo a la descripción de cada tarea o función.
- Crear la infraestructura: instituir un consejo de la calidad; seleccionar proyectos para el mejoramiento; designar equipos; proveer facilitadores.

Rojas Gutiérrez Keila Yeritze.

- Proporcionar capacitación acerca de cómo mejorar la calidad.
- Analizar los progresos en forma regular.
- Expresar reconocimiento a los equipos ganadores.
- Promocionar los resultados.
- Estudiar el sistema de recompensas para acelerar el ritmo de mejoramiento.
- Mantener el impulso ampliando los planes empresariales a fin de incluir las metas de mejoramiento de la calidad.

Douglas McGregor (1906-1964)

Economista de Estados Unidos, sus aportación a la administración quedo plasmada en su libro “el lado humano de las organizaciones”, donde plantea dos teorías: teoría X, en esta habla sobre el lado positivo de los trabajadores y teoría Y, donde describe el lado negativo del trabajador. Estas teorías ayudaron a comprender a los empleados.

Peter Ferdinand Drucker (1909-2005)

A él se le conoce como el padre de la administración moderna, el empleo por primera vez términos como privatización, emprendimiento, dirección por objetivos, sociedad del conocimiento. Escritor de múltiples obras.

Entre los conceptos desarrollados por el destacan los siguientes:

1. Descentralización como el principio de la efectividad y la llave a la productividad
2. Énfasis en la alta calidad de la administración de personal
3. Educación, entrenamiento y desarrollo del administrador para futuras necesidades
4. Información de alta calidad como la llave para la exitosa toma de decisiones
5. Énfasis en la mercadotecnia
6. Necesidad de planeación a largo plazo
7. Administración basada en el establecimiento de objetivos

Kaoru Ishikawa (1915-1989)

Era un profesor japonés sus aportaciones son múltiples y de vital importancia para el mundo de la calidad.

Creación del diagrama causa-efecto, o espina de Ishikawa: Es un método gráfico que refleja la relación entre una característica de calidad y los factores que contribuyan a que exista. Es útil para localizar la causa de los problemas.

El círculo de calidad: práctica o técnica empleada en organizaciones, consiste en reunir a un grupo de trabajo voluntario, para buscar soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de desempeño laboral.

Describió el empleo correcto de las siete herramientas de la calidad:

1. Hojas de control (implican la frecuencia utilizada en el proceso, así como las variables y los defectos que atribuyen).
2. Histogramas (visión gráfica de las variables).
3. Análisis Pareto (clasificación de problemas, identificación y resolución).
4. Análisis de causa y efecto o Diagrama de Ishikawa (busca el factor principal de los problemas a analizar).
5. Diagramas de dispersión (definición de relaciones).
6. Gráficas de control (medición y control de la variación).
7. Análisis de Estratificación

Armand Vallin Feigenbaum (1922)

Es el creador del concepto de Control Total de la Calidad, piensa que la calidad es una herramienta de administración estratégica que requiere que todo el personal de una compañía esté informado.

Su visión está dada por los tres pasos hacia la calidad y los cuatro pecados capitales, estos supuestos se pueden analizar en las 19 pautas para el mejoramiento de la calidad, los cuales prácticamente son un resumen de los trabajos de Feigenbaum.

1. **Definición del control de la calidad total.** El CCT puede ser definido como: un sistema eficaz para integrar el desarrollo de la calidad, el mantenimiento de la calidad, y los esfuerzos de mejoramiento de la calidad de los diferentes grupos de una organización, de manera de permitir que exista marketing, ingeniería, producción y servicio hasta el nivel más económico, a fin de lograr la satisfacción total del consumidor.
2. **Calidad versus calidad.** Calidad con C mayúscula se refiere a la calidad suntuaria mientras que calidad con minúscula hace referencia a la alta calidad, no necesariamente al lujo. Más allá del nicho de una organización, la calidad con minúscula debe ser mantenida y mejorada.
3. **Control.** En el concepto “control de calidad”, la palabra “control” representa una herramienta de administración que incluye cuatro etapas:
 1. Establecer estándares de calidad.
 2. Evaluar la conformidad con dichos estándares.
 3. Actuar cuando los estándares se sobrepasan.
 4. Planificar para el mejoramiento en los estándares.
4. **Integración.** El control de la calidad requiere la integración de actividades a menudo no coordinadas dentro de un sistema. Este sistema debería asignar la responsabilidad por los esfuerzos en procura de calidad a todos los sectores de la empresa.
5. **La calidad incrementa las ganancias.** Los programas de CCT son sumamente eficientes en cuanto a los costes, ya que mejoran la utilización de los recursos y los

Rojas Gutiérrez Keila Yeritze.

niveles de satisfacción del consumidor, reducen las pérdidas operativas y los costes del servicio.

6. **Se espera calidad, no se la desea.** La calidad genera calidad. Cuando un proveedor se oriente hacia la calidad, los demás proveedores tratarán de responder a superar este nuevo estándar.
7. **Los seres humanos influyen en la calidad.** Los más grandes progresos en la calidad suelen provenir de seres humanos que mejoran el proceso y no que agregan máquinas.
8. **El Control de calidad se aplica a todos los productos y servicios.** Ninguna persona ni departamento está exento de ofrecer servicios y productos de calidad al consumidor.
9. **La calidad abarca todo el ciclo de vida del producto.** El control de la calidad incluye todas las fases del proceso de producción industrial, desde la especificación del consumidor, al diseño y el montaje hasta el envío del producto y su instalación, además del servicio post-venta para el cliente que está satisfecho con el producto.
10. **El control del proceso.** Estos controles se clasifican en cuatro categorías: control de los nuevos diseños, control del material que ingresa, control del producto y estudios de procesos especiales.
11. **Un sistema de gestión de calidad puede ser definido como:** la estructura de trabajo operativo acordada, que abarca a la empresa y a la planta, documentada en procedimientos de técnicos y administrativos integrados, a fin de orientar las acciones coordinadas del personal, las máquinas y la información, de la compañía y la planta de una manera eficaz. El sistema de GCT proporciona un control permanente e integrado de todas las actividades clave, que alcanza verdaderamente a toda la organización.

- 12. Beneficios.** Los beneficios que a menudo resultan de la implementación de los programas de calidad total son el mejoramiento en el diseño y la calidad del producto, la reducción de los costes operativos y de las pérdidas, el incremento en la moral del personal y la disminución del número de dificultades en la línea de producción.
- 13. El coste de la calidad.** Los costes de la calidad son un medio para evaluar y optimizar las actividades del control de la calidad total. Los costes operativos de la calidad se clasifican en tres diferentes categorías: costes de prevención, costes de evaluación, costes por fallas internas y costes por fallas externas.
- 14. Organice para el control de la calidad.** Es necesario demostrar que la calidad es una tarea de todos. Cada integrante de la empresa tiene una responsabilidad con relación a la calidad.
- 15. Facilitadores de la calidad, no policías de la calidad.** La organización del control de la calidad actúa como un sistema de comunicación de los nuevos resultados en la organización, suministrando nuevas técnicas.
- 16. Compromiso permanente.** La dirección debe reconocer desde el comienzo de su programa de control de la calidad total que este no es un programa temporario de mejoramiento de la calidad, ni un proyecto para la reducción de los costes de la misma.
- 17. Use herramientas estadísticas.** Las estadísticas se utilizan en todo el programa de control de calidad, cuando y dondequiera que resulten útiles, pero las estadísticas constituyen sólo un aspecto del modelo de control de la calidad total. No son el modelo en sí mismo.
- 18. La automatización no es una panacea.** La automatización es compleja, y su implementación puede resultar una pesadilla. Asegúrese de que se hayan

implementado debidamente las mejores actividades orientadas a los recursos humanos antes de considerar que la automatización es la respuesta.

19. El control de calidad en las fuentes. El creador del producto o el prestador del servicio deben ser capaces de controlar la calidad de su producto o servicio.

Genichi Taguchi (1924-2012)

Taguchi desarrolló métodos estadísticos de diseño de experimentos aplicados al incremento de productividad, disminución de costos y aumento de calidad en la industria.

En sus métodos emplea la experimentación a pequeña escala con la finalidad de reducir la variación y descubrir diseños robustos y baratos para la fabricación en serie.

El pensamiento de Taguchi se basa en tres conceptos fundamentales a la calidad total, los cuales se enuncian a continuación.

1. Las organizaciones deben ofrecer productos mejores que sus competidores en cuanto a diseño y precio.
2. Productos atractivos al cliente y con un mínimo de variación entre sí.
3. Ser resistentes al deterioro y a factores externos a su operación.

Phillip Bayard Crosby (1926-2001)

Nació en Wheeling, Virginia, Estados Unidos, su aporte principal es su filosofía “cero defectos”, realizar las cosas bien desde el principio, esta era la manera en la que el concebía a la calidad. Para el logro de esto sugiere 14 principios:

1. Compromiso de la dirección, la cual tiene que definir y comprometerse con una política de mejora de calidad.
2. Equipos de mejora de calidad, representantes de cada departamento encargados de cada equipo.
3. Medidas de calidad, reunir datos y estadísticas para analizar tendencias y problemas de la organización.

4. El coste de calidad, es el coste de hacer las cosas mal y de no hacerlo bien a la primera.
5. Tener conciencia de la calidad, enseñar a la organización el coste de la no calidad para de esta manera evitarlo.
6. Acción correctiva, se emprenderán acciones correctivas sobre posibles desviaciones.
7. Planificación de cero defectos, definir un programa de actuación para la prevención de errores que puedan llegar a suceder.
8. Capacitación del supervisor, la dirección recibirá la preparación sobre como elaborar y como se llevará a cabo el programa de mejora.
9. Día de cero defectos, se considera una fecha para llevar a cabo el cambio de la organización.
10. Establecer las metas, fijar objetivos para reducir los errores.
11. Eliminación de las causas error, eliminar barreras que impidan el cumplimiento óptimo del programa de cero defectos.
12. Reconocimiento, se ofrecen recompensas para aquellos que ayuden a cumplir las metas.
13. Consejos de calidad, se pretende unir a todos los trabajadores con comunicación.
14. Empezar de nuevo, la mejora de calidad es un ciclo por lo que nunca se deja de tener un cambio continuo.

C.K. Prahalad (1941-2010)

Nació en 1941 en Coimbatore, estado federal de Tamil Nadu, India. Obtuvo su doctorado en Administración de Negocios de la Universidad de Harvard.

En su libro “La fortuna en la Base de la Pirámide” describe 12 principios de innovación para los mercados de la base de la pirámide, que son las personas en pobreza:

Rojas Gutiérrez Keila Yeritze.

1. Enfocarse en el estudio y la asignación de precios destinado para el mercado en la base de la pirámide.
2. Para la innovación, propone soluciones híbridas, es decir, que se puedan mezclar nuevas y antiguas tecnologías.
3. Planificar operaciones de logística y transporte que sean sencillas y creativas para lograr llegar a países y culturas en la base de la pirámide.
4. Facilitar las políticas de empaque y logística para racionalizar los recursos y disponer de ellos en la base de la pirámide.
5. Reajustar radicalmente el diseño de productos a las necesidades de los mercados en la base de la pirámide.
6. Construir una infraestructura logística e industrial sencilla y versátil que permita llegar a los mercados en la base de la pirámide.
7. Capacitar en servicio tanto a los proveedores como a los productores en la base de la pirámide.
8. Educar a clientes en el uso del producto.
9. Los productos deben ser resistentes y funcionales en entornos hostiles: ruido, polvo, condiciones antihigiénicas, abuso, apagones eléctricos, contaminación del agua.
10. Los procesos de ventas, los productos y los precios deberán ser tan flexibles como las necesidades de los consumidores y los entornos de estos.
11. Los métodos de distribución se deben diseñar para alcanzar mercados rurales altamente dispersos y mercados urbanos altamente densos.
12. Centrarse en que la estructura del negocio sea flexible, capaz de adaptarse rápida y fácilmente a los cambios drásticos del entorno y del mercado.

Jack Welch

Considerado en el 2000, como el directivo del siglo gracias a sus aportaciones en General Electric. En sus diferentes libros tratan aspectos para el desarrollo de las empresas de este siglo, una de sus frases más celebres es la siguiente: “La calidad es nuestra mejor garantía

de la fidelidad de los clientes, nuestra más fuerte defensa contra la competencia extranjera y el único camino para el crecimiento y los beneficios” (Jack Welch) 2000

Robert S. Kaplan

Creo un sistema para medir las metas organizacionales, su estrategia “cuadro de mando” analiza estas a través de cuatro perspectivas para medir el desempeño.

Estas perspectivas son:

- El Estudio y Perspectiva de Crecimiento
- La Perspectiva de Proceso de negocio
- La Perspectiva de Cliente
- La Perspectiva Financiera

Daniel Goleman

Psicólogo estadounidense, nacido en Stockton, California, el 7 de marzo de 1946. Introdujo el concepto de inteligencia emocional, en su publicación del libro Emotional Intelligence, este concepto es útil dentro de las organizaciones en la solución de conflictos y en el mejoramiento del ambiente organizacional entre los colaboradores.

Bill gates

Fundador de Microsoft desarrollo su propio producto y administrador de su empresa, en sus artículos menciona las bases del espíritu emprendedor para el desarrollo de nuevas organizaciones.

Michel E. Porter

Padre de la estrategia competitiva, autor de varios libros, en donde habla como las empresas pueden ser líderes en costes o en diferenciación, su principal aportación es el modelo de las cinco fuerzas, las cuales se enuncian a continuación:

- 1) Rivalidad entre los competidores existentes
- 2) Poder de negociación de los clientes

- 3) Poder de negociación de los proveedores;
- 4) Amenaza de nuevos competidores;
- 5) Amenaza de productos sustitutivos.

CONCLUSIÓN

Al finalizar este trabajo, se dio a conocer y se explico las aportaciones de los gurús de la administración más influyentes a lo largo de la historia, esta información permite al lector comprender la filosofía y contribuciones de grandes pensadores, que dieron pauta para constituir las herramientas y corrientes actuales de la administración.

REFERENCIAS

Definición de gurú - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/guru/#ixzz3yZFWQ8jm>.

<http://www.yogaenred.com/2013/09/16/el-doble-significado-de-la-palabra-guru/>

<http://www.definicionabc.com/religion/guru.php>

<http://www.gestiopolis.com/los-gurus-de-la-administracion-y-sus-aportaciones/>

[https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo de Hammurabi](https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_de_Hammurabi)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Leyes de Manu](https://es.wikipedia.org/wiki/Leyes_de_Manu)

<http://csalazar.org/2007/10/17/historia-de-la-administracion-en-las-antiguas-civilizaciones-3/>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Charles Babbage](https://es.wikipedia.org/wiki/Charles_Babbage)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Daniel Goleman](https://es.wikipedia.org/wiki/Daniel_Goleman)

<http://emprendedor.com/site/index.php/negocios/emprender/196-los-50-gurus-de-la-administracion-de-negocios>

<http://www.manuelsilva.es/profesionales-importantes/michael-porter-el-padre-de-la-estrategia-competitiva/>

<http://fundaiea.blogspot.mx/2013/09/douglas-mcgregor.html>

<http://filosofosdelacalidad.blogspot.mx/2012/09/william-edwards-deming.html>

<http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95/>

<http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.mx/2012/09/filosofia-kaoru-ishikawa.html>