

La administración: un reflejo de la sabiduría popular

Por:

Luis Fernando Lopera Y.

Mario Andrés Duque O.

Las teorías administrativas surgen de la cotidianidad, y se traducen día a día en un lenguaje popular, refranero, de dichos. Para comprenderlo mejor, y como trabajo final de la materia Sistemas y Procesos Administrativos, dictada por el doctor Juan Carlos Pérez Pérez a un grupo del Ciclo de Profesionalización en Administración de Recursos Humanos, y a otro del Ciclo de Profesionalización en Administración de Empresas para tecnólogos afines, los estudiantes tomaron algunos refranes, adagios populares, frases célebres o proverbios, y los analizaron a la luz del enfoque sistémico de la organización y de sus diferentes subsistemas. Aquí destacamos algunos de los que mejor grafican estas teorías.

Enfoque sistémico de la organización

El enfoque sistémico de la administración denominado también Teoría General de Sistemas (TGS)- es una teoría interdisciplinaria capaz de

trascender los problemas exclusivos de cada ciencia y de proporcionar principios (sean físicos, biológicos, psicológicos, sociológicos, químicos, etc.) y modelos generales para todas las ciencias involucradas, de modo tal que los descubrimientos efectuados en cada ciencia puedan utilizarlos las demás.

Dicha teoría es especialmente totalizante, puesto que los sistemas no se pueden entender plenamente sólo mediante el análisis separado y exclusivo de cada una de sus partes. Ella se basa en la disciplina y la comprensión de la dependencia recíproca de todas las disciplinas y de la necesidad de que se integren, ya que un grupo de unidades combinadas forman un todo organizado, cuyo resultado es mayor que el resultado que las unidades podrían tener si funcionaran independientemente.

La organización concebida desde el enfoque sistémico se divide así en seis subsistemas, los cuales están definidos por su misma denominación. Ellos son: Subsistema de mercadeo, Subsistema de recursos humanos, Subsistema financiero, Subsistema industrial y operacional, Subsistema de información gerencial.

"Cada uno de nosotros es inevitable; cada uno de nosotros es ilimitado; cada uno de nosotros con su derecho sobre la tierra; cada uno de nosotros con el permiso de los significados eternos de la tierra, cada uno de nosotros aquí, tan divinamente como cualquiera que pueda estar aquí"

En la organización cada uno de los subsistemas es importante e inevitable por la información que maneja; es ilimitado en cuanto a las funciones que desempeña, pero sin ir en contra de las políticas de la compañía, con derechos por parte de sus colaboradores en el cumplimiento de sus roles dentro del área y fuera de ella; con el permiso que en cierto momento pueden llegar a tener por parte de sus superiores, generándoles autonomía y responsabilidad, y un gran significado para la organización.

Todas las áreas son distintas, pero interdependientes; interactúan permanentemente en las tareas y requerimientos, en la definición de procesos, en el desarrollo de diversos productos o servicios, en fin, se relacionan en busca del desarrollo y crecimiento de la organización. María Eugenia Zapata Ceballos y José Gabriel Mejía Aristizábal.

Seis sabios de la india que eran ciegos, se encontraron frente a un elefante. El primero dijo, esto es una pared. Otro que tocó la rodilla del animal, aseguró: es un árbol. El tercero, tocando la trompa, exclamó: es una serpiente. El siguiente, al tocar la oreja del elefante, dijo: es un abanico. El que palpó el colmillo creyó que era una lanza. El sexto, tocó el rabo del animal y dijo que era una pita o una soga.

Para todas las empresas es vital el trabajar en conjunto y dinámicamente relacionados para realizar cualquier actividad y alcanzar los objetivos propuestos. La parábola de los seis ciegos la enfocamos al proceso sistémico porque la mayoría de las organizaciones funcionan como los seis ciegos, en las que cada uno es un subsistema independiente que

actúa por su propio instinto, dando un concepto de lo que está tocando y no más. Pero sería más útil si se reunieran todos los ciegos y analizaran en conjunto lo que están tocando para tomar una decisión más acertada sobre una situación determinada. Jaime León Benjumea Arcila y Néstor Alonso Betancur Ruiz La naturaleza trabaja siguiendo un método basado en todos para uno y uno para todos.

Las empresas deben ser vistas como un todo, donde se le brinde a cada uno de sus miembros la oportunidad de participar en su desarrollo organizacional, pero teniendo muy en cuenta el trabajo en equipo, donde todos los subsistemas deben interactuar de manera tal que garanticen la rentabilidad y crecimiento de la empresa, logrando cumplir las metas y los objetivos planteados, tanto por cada uno de los subsistemas, como por la organización en general.

Además, la continua retroalimentación entre los subsistemas permite una buena comunicación a todos los niveles que facilita un adecuado manejo de las finanzas, producción, mercadeo y recursos humano; lo cual se ve reflejado en el mejoramiento continuo del clima organizacional y en el servicio al cliente. Edgar Adolfo Castañeda M. y María Cristina Gallón M.

Tomo como guía lo que esperaba un santo: En las cosas esenciales, unidad; en las cosas importantes, diversidad; y en todas las cosas, generosidad.

Tomando los elementos de la frase se interpreta al santo como la organización; en las cosas esenciales, que para el caso son los

subsistemas (producción, mercadeo, recursos humanos y financiero) se requiere unidad; las cosas importantes, que exigen diversidad, hacen alusión a los objetivos de la organización; y en todas las cosas, generosidad, que aquí se aplica a la sociedad en general. Entonces, la organización está compuesta por una serie de elementos independientes, pero interrelacionados, que trabajan con unos objetivos únicos, encaminados a satisfacer unas necesidades, tanto de sus miembros como de la comunidad en la cual se desarrolla. Luz Maribel Soto y Luz Stella Orrego Muñoz.

Subsistema Mercadeo

Cada vez que usted se encuentre en la mayoría, es tiempo de hacer una pausa y reflexionar. Mark Twain

Miremos como se observa una postura que debe tomar esta área, ya que representa una toma de decisiones que puede llevar al éxito o fracaso de la organización. En muchas ocasiones las empresas se ven anquilosadas al haber demasiada competencia de un mismo producto, y no crecen ni generan rentabilidad, y en algunos casos deben salir de personal o llegar al extremo de la quiebra, sobre todo en una economía globalizada, en la que existe competencia extranjera.

Para no caer en ello, la gerencia debe tomar decisiones acertadas, como por ejemplo, desechar el producto del mercado e introducir otro que puede sustituirlo, o simplemente mejorar el producto ya existente,

cambiándole su aspecto o presentación, o mejorándole su calidad. María Eugenia Zapata Ceballos y José Gabriel Mejía Aristizábal

Seguro mató a confianza

Esto se nota en las organizaciones que se mantienen confiadas de lo que hacen y que nunca piensan en lo que le trae la competencia. Por ende, no se preocupan por inventar o innovar con productos o servicios que procuren mantener y cautivar a los clientes.

Con la competencia se pone a prueba que tan preparadas están las organizaciones para enfrentar la competencia y la globalización de los mercados. De manera que este refrán nos sirve de reflexión para mantenernos siempre despiertos y no confiar demasiado, porque puede ser peligroso en un mercado cada vez más competido. Mario Carmona y Luis Fernando Ríos

Subsistema de Recursos humanos.

De poeta, médico y loco, todos tenemos un poco.

Toda persona tiene ciertas aptitudes que pretende explotar en la vida. En el área de Recursos Humanos se deben identificar las cualidades más sobresalientes de cada funcionario para obtener la mayor ventaja de sus habilidades en beneficio de la organización. La gerencia de Recursos Humanos debe ser dinámica e integradora de todo el sistema de la organización, y garantizarle la misma un recurso humano calificado e

idóneo, que permita que cada uno de los subsistemas se apoye y desarrolle con base en la tecnología y el talento humano, dando la posibilidad de que los funcionarios se capaciten y progresen en las diferentes áreas de la organización.

Igualmente, debemos observar que los funcionarios no deben ser mecanizados para una sola tarea, sino que, además, deben mantener una autoformación permanente, que le permita ubicarse en diferentes cargos de la organización, ya que de "poeta, médico y loco, todos tenemos un poco", y como tal nos debemos cultivar, para que cada quien en determinado momento, pueda, desde su sitio de trabajo, ser el gerente de la organización, o se desempeñe en cargos de los diferentes subsistemas que la conforman. Gabriel Pareja Vanegas.

Muchos creen que tener talento es cuestión de suerte, pocos piensan que la suerte puede ser cuestión de talento. Jacinto Benavente

Este subsistema es el encargado de la selección y entrenamiento del equipo humano con el que contará la organización, y como tal, de este adecuado proceso depende el buen desempeño de cada uno de los subsistemas que la conforman. Por eso es tan importante que las personas que llegan a una organización posean talento, y éste se desarrolla con la preparación y el conocimiento.

Por lo tanto, es necesario complementar las capacidades de cada persona con un adecuado plan de formación y desarrollo, para así sacar el mejor provecho de cada individuo y desarrollar nuevas habilidades. Así

demostramos la importancia del mejoramiento continuo en las personas que interactúan en la organización. Los aumentos de salario van muy relacionados con la disposición individual y colectiva de crecer a través del aprovechamiento del talento que cada uno posee y se esfuerza por mejorar continuamente. Amparo Castro Valencia y Liliana Giraldo

Subsistema Financiero

Barco parado no gana flete

A medida que se capte el recurso financiero para el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa, se deben reinvertir adecuadamente, con el fin de maximizar las utilidades para el crecimiento permanente de la organización.

Al realizar las inversiones se debe tener en cuenta que el rendimiento debe ser mayor que el costo, para que pueda generar utilidades, permitiendo que la rentabilidad del negocio aumente, ya que desde la óptica del sistema financiero, toda inversión que no desarrolle ninguna actividad, ni cumpla ningún trabajo, no produce nada. Se debe pensar también en darle un buen manejo a los recursos financieros, con el fin de maximizar el valor que la empresa tiene para los accionistas, permitiendo un buen respaldo económico frente a las inversiones que se realicen.

Edgar Adolfo Castañeda M. y María Cristina Gallón M.

No todo lo que brilla es oro

Tener una visión analítica de la situación presentada es lo que en última instancia nos ayudará a tomar decisiones acertadas. En los negocios se debe tener una visión muy objetiva y proyectar las inversiones y las utilidades aprovechando las oportunidades reales ofrecidas por el medio externo. Al ofrecer o recibir un producto o un servicio es fundamental estudiar las decisiones con calma, con pleno consentimiento y basados en resultados reales. Luz Maribel Soto y Gloria Stella Orrego Muñoz

Subsistema Industrial y Operacional

El que no sabe de todo se unta

El subsistema de operaciones debe estar apoyado en un sistema de información gerencial, para conocer a fondo los diferentes procesos. Además, debe investigar y cubrir las necesidades de mercadeo en cuanto a la producción de nuevos productos y/o servicios. Igualmente, se debe estar ubicado en el dinamismo de la competencia, e ir de la mano con los avances tecnológicos, para ofrecer más calidad a menor costo y tiempo, en busca de eficiencia y eficacia.

Esto se logra, además, con un excelente control de calidad, y con unos buenos volúmenes de producción, derivados del objeto de la empresa, desde un enfoque sistémico, que se plasme en actividades encaminadas a producir en forma eficiente y oportuna. Gloria Emilce Bustamante Restrepo y Sandra Bibiana Mejía Pareja.

Por un clavo se pierde una herradura, por una herradura un caballo, por un caballo un caballero, y por un caballero un reino. (Proverbio español)

Cada proceso requiere que los pasos a seguir en su desarrollo se cumplan de manera óptima, pues de ello depende la productividad de la organización y la eficiencia de la misma. El subsistema de operaciones es el encargado de controlar, coordinar y ejecutar los procedimientos, para el desarrollo productivo de la organización. De ahí que el uso indebido de estos procedimientos afecte en forma negativa a toda la organización, pues la empresa es un sistema integrado que depende de la eficiencia con que se produzca, ya que ésta afecta la liquidez de la compañía.

Esto normalmente desencadena en unos bajos estándares de calidad, que a su vez reduce las ventas y genera un desgaste mayor del área de mercadeo, que se vuelven en un continuo problema para el área administrativa, la cual debe mantener la estabilidad de la organización; además se afecta el área financiera porque obliga a buscar financiamiento para sostener a la organización. Para lograr que se cumplan los objetivos, el subsistema de operaciones debe coordinar de un modo adecuado los procesos productivos, porque como dice el proverbio "por un clavo se pierde una herradura", es decir, por un mal proceso o por el mal control de una operación, se puede llegar al fracaso total de una organización. John Bayron Martínez J.

Subsistema de Información General

No se llega a ser un gran hombre sino se tiene el valor de ignorar una infinidad de cosas inútiles. C. Dossi

La información es muy necesaria para la organización, pero también es de gran utilidad conocer la importancia y relevancia de los datos que llegan, es decir, saber clasificarlos en orden de importancia o prioridad, e incluso, si no es útil para la empresa o llega a serle perjudicial, el gerente debe tener la sapiencia para tomar la decisión de desechar esa información, y de esta manera llevar la compañía al éxito en su campo. María Eugenia Zapata Ceballos y José Gabriel Mejía Aristizábal.

Ninguna decisión importante puede ser tomada teniendo cuenta el mundo de hoy, se precisa, además, de tener en cuenta el mundo de mañana.

Lo anterior quiere decir que el verdadero Gerente debe ser un líder que maneje procesos basado en información elaborada por un equipo de trabajo serio y actualizado.

Todas las situaciones que maneje deben estar al día en cuanto a información, para así prever comportamientos de hoy y del futuro inmediato.