

Organización y administración de servicios

Clase I –Sábado 07/Septiembre/2024

Presentación del Profesor



Nombre: Beatríz Adriana Méndez González

CV Resumido: LAEA (Licenciada en Administración de Empresas Agropecuarias), egresada de la Universidad Autónoma Chapingo (UACH), Campus Chapingo, Texcoco, Edo. de México, en la generación 1994-1999; cursé la Maestría en Economía (acreditada por CONACyT), en el Colegio de Posgraduados, ubicado en Montecillos, Texcoco, Edo. de México, en 2001-2002; Licenciatura trunca en Teología; Carrera técnica en operación de computadoras; algunos diplomados en desarrollo empresarial y en herramientas para la docencia; diversos cursos, talleres y seminarios. Actualmente finalicé la maestría en educación con formación en competencias profesionales y una certificación en el manejo de Excel.

Cuento con experiencia profesional en el sector servicios (empresas), agropecuario (instituciones de gobierno) y, en el ámbito educativo, más de 15 años, laborando en más de 3 universidades, como docente y también en cargos administrativos.

Mi objetivo de vida, es el desarrollo y superación constante, personal y profesional, para “*el bien ser, bien hacer, bien estar y bien tener*” (Carlos Kasuga), propio, de mi familia y demás seres queridos.

Me identifico mucho con el siguiente adagio:

“Pon todo lo que eres en lo mínimo que hagas”. Fernando Pessoa

Presentación de la Materia

Nombre: Organización y administración de servicios

Objetivo de la materia: Que el alumno se introduzca al proceso de administración de empresas y a las funciones directivas que lo componen, además de profundizar en el estudio de la naturaleza del trabajo directivo y las habilidades necesarias para la dirección eficaz.

Presentación del programa:

Unidad I

Organización y el proceso de organización

I.1 Organización

I.2 Tipos de organización

I.3 Elementos de la organización

I.4 Principios

I.5 Importancia

I.6 Funciones del personal administrativo

I.7 Organizaciones de alto rendimiento

I.8 División del trabajo

I.8.1 Porque es importante la departamentalización

I.8.2 Tipos de departamentalización

I.8.3 Ventajas de crear una departamentalización

I.9 Jerarquización

I.9.1 Tipos de jerarquía

I.9.2 Distintas posiciones jerárquicas

I.9.3 Ventajas de elegir la jerarquización

I.9.4 Errores que deben de evitarse en la jerarquización

I.10 Coordinación

I.11 Centralización y descentralización

3 Sábado 14Sept24

1 Sábado 14Sept24

2 Sábado 14Sept24

3 Sábado 14Sept24

4 Sábado 21Sept24

3 Sábado 14Sept24

Presentación de la Materia

Unidad 2

Técnicas de organización

2.1 Organigrama **1** Sábado 21Sept24

- 2.1.1 Organigrama vertical.
 - 2.1.2 Organigrama horizontal.
 - 2.1.3. Organigrama mixto.
 - 2.1.4. Organigrama circular.
-

2.2 Flujogramas o Diagrama de flujo

2.3 Cursograma analítico

2.4 Diagramas de recorrido **2** Sábado 21Sept24

2.5 Cuestionario para la descripción de procesos

2.6 Diseño de procesos

Unidad 3

Manuales **1** Sábado 28Sept24

3.1 Manuales administrativos

3.2 Metodología para la elaboración de manuales

3.3 Manual de organización

3.4 Manual de procedimientos

3.5 Organigramas

3.6 Manual de calidad **2** Sábado 05Oct24

3.7 Manual de políticas

3.8 Manual de técnicas

2.7 Manual de procedimientos

2.7.1 Manual de organización **3** Sábado 28Sept24

2.7.2. Manual departamental

2.7.3 Manual interdepartamental

2.8 Análisis de puesto

2.9 Diseño organizacional **4** Sábado 28Sept24

2.9.1 Etapas

3.9 Manual departamental

3.10 Manual organizacional o empresarial **3** Sábado 05Oct24

3.11 Manual de procedimientos

3.12 Manual de bienvenida

3.13 Manual de finanzas

3.14 Manual de sistema

3.15 Manual de calidad **4** Sábado 05Oct24

3.16 Formatos

3.17 Distribución física de los espacios de trabajo

Presentación de la Materia

Unidad 4

Reorganización y diseño organizacional

4.1 Factores Claves en el Diseño Organizacional **1** Sábado 12Oct24

4.1.1 Factores ambientales

4.1.2 Factores estratégicos

4.2 Organizaciones Mecánicas y Orgánicas

4.3 Diseños tradicionales de organizaciones

2 Sábado 12Oct24

4.4 Diseño contemporáneo de organizaciones

4.5 El cambio organizacional

4.6 Cultura organizacional

4.7 Desarrollo organizacional

3 Sábado 12Oct24

4.8 Reorganización

4.9 Ventajas y desventajas del diseño organizacional

4.9.1 Estructura organizacional lineal

4.9.2 Estructura organizacional por división

4.9.3 Estructura organizacional matricial

4 Sábado 12Oct24

**Evaluación de módulo:
Sábado 19 de octubre de 2024**

Equipos de trabajo:

No.		NOMBRE DEL ALUMNO
1	3	CASTELLANOS LOPEZ WENDY NALLELY
2	2	DE LA CRUZ VAZQUEZ DENISSE ARELI
3	1	HERNANDEZ GONZALEZ ROSAURA
4	4	SANCHEZ LOPEZ VANIA SUSANA

Planeación didáctica

UDS	PLANEACION LICENCIATURA EJECUTIVO	SAC-FOR-05-B
	DIRECCION ACADEMICA	

Licenciatura: TRABAJO SOCIAL Y GESTION COMUNITARIA	Materia: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DE SERVICIOS	Clave: LTS704
Modalidad:	Cuatrimestri 7mo	Horas: 2

OBJETIVO:	Introducción al proceso de administración de empresas y a las funciones directivas que lo componen. Se profundiza en el estudio de la naturaleza del trabajo directivo y las habilidades necesarias para la dirección eficaz.
------------------	---

S	CLASE 1	CLASE 2	CLASE 3	CLASE 4	PLATAFORMA EDUCATIVA
1	UNIDAD I Organización y el proceso de organización	1.1 Organización	1.2 Tipos de organización	1.3 Elementos de la organización	
	CLASE 5	CLASE 6	CLASE 7	CLASE 8	
EN CASA	1.4 Principios 1.5 Importancia	1.6 Funciones del personal administrativo 1.7 Organizaciones de alto rendimiento	1.8 División del trabajo 1.8.1 Porque es importante la departamentalización	1.8.2 Tipos de departamentalización 1.8.3 Ventajas de crear una departamentalización	
S	CLASE 1	CLASE 2	CLASE 3	CLASE 4	PLATAFORMA EDUCATIVA
2	1.9 Jerarquización	1.9.1 Tipos de jerarquía	1.9.2 Distintas posiciones jerárquicas	1.9.3 Ventajas de elegir la jerarquización 1.9.4 Errores que deben de evitarse en la jerarquización	
	CLASE 5	CLASE 6	CLASE 7	CLASE 8	
EN CASA	1.10 Coordinación 1.11 Centralización y descentralización	UNIDAD II Técnicas de organización 2.1 Organigrama	2.1.1 Organigrama vertical.	2.1.2 Organigrama horizontal.	

Planeación didáctica

5	CLASE 1	CLASE 2	CLASE 3	CLASE 4	PLATAFORMA EDUCATIVA
3	2.1.3. Organograma mixto. 2.1.4. Organograma circular.	2.2 Flujoqramas o Diagrama de flujo	2.3 Cursoqramas analítico 2.4 Diagramas de recorrido	2.5 Cuestionario para la descripción de procesos 2.6 Diseño de procesos	
	CLASE 5	CLASE 6	CLASE 7	CLASE 8	
EN CASA	2.7 Manual de procedimientos	2.7.1 Manual de organización 2.7.2 Manual departamental	2.7.3 Manual interdepartamental 2.8 Análisis de costo	2.9 Diseño organizacional 2.9.1 Etcéa	
5	CLASE 1	CLASE 2	CLASE 3	CLASE 4	PLATAFORMA EDUCATIVA
4	UNIDAD III Manuales 3.1 Manuales administrativos	3.2 Metodología para la elaboración de manuales	3.3 Manual de organización	3.4 Manual de procedimientos	
	CLASE 5	CLASE 6	CLASE 7	CLASE 8	
EN CASA	3.5 Organogramas	3.6 Manual de calidad	3.7 Manual de políticas 3.8 Manual de normas	3.9 Manual departamental	

Planeación didáctica

5	CLASE 1	CLASE 2	CLASE 3	CLASE 4	PLATAFORMA EDUCATIVA
5	3.10 Manual organizacional o empresarial	3.11 Manual de procedimientos	3.12 Manual de bienvenida	3.13 Manual de finanzas 3.14 Manual de sistemas	
EN CASA	CLASE 5	CLASE 6	CLASE 7	CLASE 8	
	3.15 Manual de calidad 3.16 Formatos 3.17 Distribución física de los espacios de trabajo	UNIDAD IV Reorganización y diseño organizacional 4.1 Factores Claves en el Diseño Organizacional 4.1.1 Factores ambientales 4.1.2 Factores estratégicos	4.2 Organizaciones Mecánicas y Orgánicas 4.3 Diseños tradicionales de organizaciones	4.4 Diseño contemporáneo de organizaciones	
6	CLASE 1	CLASE 2	CLASE 3	CLASE 4	PLATAFORMA EDUCATIVA
6	4.5 El cambio organizacional	4.6 Cultura organizacional	4.7 Desarrollo organizacional	4.8 Reorganización	
EN CASA	CLASE 5	CLASE 6	CLASE 7	CLASE 8	
	4.9 Ventajas y desventajas del diseño organizacional	4.9.1 Estructura organizacional lineal	4.9.2 Estructura organizacional por división	4.9.3 Estructura organizacional matricial	
7	CLASE 1	CLASE 2			PLATAFORMA EDUCATIVA
	EXAMEN DE MODULO				EXAMEN FINAL EN PLATAFORMA OPCIONAL, OBLIGATORIO PARA LOS ALUMNOS EN MODALIDAD VIRTUAL

Planeación didáctica

ACTIVIDADES EN EL AULA PERMITIDAS:	<p>1.-Conducción Docente, manejo de Esquemas, Conceptos Básicos y Referentes Teóricos (Pizarra)</p> <p>2.-Estructuración de Reportes de Lectura y Fichas de Trabajo; uso de Medios Audiovisuales. (Pantalla).</p> <p>3.-Realizar Lecturas de Referencias Bibliográficas Sueltas y Adicionales para generar Lluvia de Ideas.</p> <p>4.-Proyectar Actividades de Interés dentro del Proceso de Enseñanza - Aprendizaje para generar Investigaciones.</p> <p>5.-Vinculación de la Materia con Casos Prácticos y Reales que se puedan sustentar teóricamente.</p>
---	---

ACTIVIDADES NO PERMITIDAS:	<p>1. Exámenes Orales.</p> <p>2. Exposiciones como Evaluación.</p> <p>3. Innovaciones.</p>
-----------------------------------	--

SUGERENCIA BIBLIOGRAFICA				
No	TIPO	TITULO	AUTOR	EDITORIAL
1	Libro	Proceso Administrativo	Alfredo Obiano Luna González	Grupo editorial cebsa
2	Libro	Técnicas de organización y métodos	Juan Carlos Araya	UED
3	Libro	Clasificación de puestos	Julio Celso	UENED

Planeación didáctica

SUGERENCIAS DE VIDEOS ACADÉMICOS				
No	TIPO	TITULO	LINK	AUTOR
1	Video	Estructura organizacional	https://www.youtube.com/watch?v=NpsfEUNWfkg	GRUUPF
2	Video	Manuales administrativos	https://www.youtube.com/watch?v=6jQGE5zePqY	Extracción de acreditación
3	Video	Organograma	https://www.youtube.com/shorts/Q6aV7VsiEIQ	Lideres de emprendimiento

CRITERIOS, PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION Y ACREDITACION.	
Actividades en Plataforma Educativa	50%
1er Actividad	25%
2da Actividad	25%
Examen	50%
Total	100%

Escala de calificación	7- 10
Minima aprobatoria	7

NOTA: En la planeación los exámenes aparecen siempre en día lunes, pero dependerá de la programación de la subdirección académica, y en esa semana se podrán hacer los cambios necesarios.

Criterios de evaluación:

Actividades en plataforma		
Actividad 1	20%	
Actividad 2	20%	40%
Examen		60%
Total		100%

Nota: Escala de calificación del 7 al 10, mínima aprobatoria 7.

Recursos de la materia: Se encuentran en el apartado con el mismo nombre, en la plataforma; y son:

1. Planeación didáctica
2. Libros de consulta: Básico (Antología)
3. Formato de portada “actual”
4. Manual de actividades en plataforma
5. Videos, películas, etc.

Organización y administración de servicios

Unidad I. Organización y el proceso de organización

La Administración es un proceso a través de el cual se logran determinados objetivos previamente establecidos, mediante la utilización racional de recursos humanos, materiales, técnicos y financieros.

PROCESO ADMINISTRATIVO

Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración misma que se interrelacionan y forman un proceso integral.

**FASES DEL
PROCESO
ADMINISTRATIVO**

**Planeación
Organización
Dirección
Control**

Unidad I. Organización y el proceso de organización



Unidad I. Organización y el proceso de organización



Unidad I. Organización y el proceso de organización

I.1 Organización

La palabra organización tiene **tres acepciones**: una etimológica que proviene del griego organón, que significa instrumento; otra que se refiere a la organización como una entidad o grupo social; y otra más que se refiere a ésta como etapa del proceso administrativo.

La organización **consiste en** el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades; el establecimiento de métodos y aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo, que permitan una óptima coordinación de los recursos y las actividades.

Por medio de la organización se **determina** la forma de llevar a cabo los objetivos, mediante la coordinación de los recursos y la simplificación del trabajo. Un error muy común en la fase de la organización consiste en la rigidez y falta de visión que derivan de considerar a los procedimientos y las reglas como leyes inmutables a las que debe subordinarse la empresa sin tomar en cuenta a los clientes. En aras de una “eficaz organización” se cometen aberraciones como la burocratización, la falta de atención a los clientes, la parálisis de funciones y la lentitud en la toma de decisiones.

DEFINICION

Es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa.

Organización

- Implica el diseño de la estructura más adecuada para llevar a cabo los planes.
- Esta función determina:
 - ☞ Las actividades a realizar
 - ☞ Cómo se agruparán
 - ☞ Quién las desempeñará.
 - ☞ Señala claramente los puestos y las jerarquías dentro de la organización

Unidad I. Organización y el proceso de organización

I.1 Organización

El **propósito** de la organización es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones y recursos; en otras palabras: lograr que todas las actividades y recursos se coordinen y utilicen de tal forma que resulte fácil su manejo para quienes trabajan en la empresa así como para la atención y satisfacción de los clientes. La simplicidad en la estructura facilita la flexibilidad; el diseño de procesos adecuados fomenta la eficiencia e iniciativa del personal y la rapidez en la consecución de los objetivos plasmados en la fase de planeación.

I.2 Principios

Existen nueve principios que son **directrices** indispensables para establecer una organización de alto desempeño; éstos se encuentran íntimamente relacionados y son:

Unidad I. Organización y el proceso de organización

1.2 Principios

- 1. Unidad organizacional.** Todas y cada una de las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos, la misión y la visión de la empresa. Es decir, la existencia de una estructura, función, proceso, procedimiento o puesto sólo es justificable para alcanzar la misión de la organización. Este principio a primera vista parece obvio, sin embargo, la realidad muestra que muchas veces se crean estructuras, sistemas y funciones con la consecuente implicación de costos y esfuerzos, que en nada contribuyen a lograr los objetivos y ocasionan gastos innecesarios. No hay que confundir a los sistemas organizacionales con sistemas burocráticos o de papeles excesivo; al organizar es necesario tener presente que la finalidad primordial de la organización es simplificar el trabajo y lograr la misión organizacional.
- 2. Especialización.** Este principio postula que el trabajo de una persona o un área debe limitarse, hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad. El trabajo se realizará más fácilmente si se subdivide en actividades claramente definidas y delimitadas. Mientras más específico y menor sea el campo de acción de un individuo o área, mayor será la eficiencia y destreza.

Unidad I. Organización y el proceso de organización

1.2 Principios

3. **Jerarquía**. Es necesario establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación y autoridad necesarias para lograr los fines de la empresa. La autoridad y la responsabilidad deben fluir en una línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo. Este principio establece que la organización es una jerarquía y que es indispensable delimitar y definir claramente los distintos niveles de autoridad y respetarlos.
4. **Paridad de autoridad y responsabilidad**. A cada grado de responsabilidad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad. No tiene objeto hacer responsable a una persona por determinado trabajo si no se le otorga la autoridad necesaria para poder realizarlo. De la misma manera que resulta absurdo conceder autoridad para realizar una función, si no se fincan responsabilidades por los resultados.
5. **Unidad de mando**. Este principio establece que al determinar centros de autoridad y decisión, para cada función debe asignarse un solo jefe, y que los subordinados no deben reportarse a más de un superior, pues el hecho de que un empleado reciba órdenes de dos o más jefes sólo ocasionará fugas de responsabilidad. La duplicidad de mando es similar a reportarse a un monstruo de dos cabezas, ya que el mando de varios jefes origina confusión.

Unidad I. Organización y el proceso de organización

1.2 Principios

3. **Difusión**. Todas las estructuras, procesos, sistemas y técnicas implantadas en la empresa deben darse a conocer a todas las áreas involucradas, con la finalidad de que éstos se lleven a cabo, y de mantener debidamente informado y capacitado al personal. De nada sirven excelentes diseños organizacionales si nadie los conoce.
4. **Amplitud o tramo de control**. Este principio postula que un gerente no debe ejercer autoridad directa a más de cinco o seis áreas o subordinados (para asegurar la eficiencia en la delegación y supervisión así como en la atención de las funciones estratégicas). Existe un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportarse a un ejecutivo, de tal manera que las funciones puedan realizarse y controlarse eficientemente.
5. **Coordinación**. Las unidades o áreas de la empresa siempre deberán mantener, armonía y buena comunicación. Por ejemplo, de nada servirá contar con departamentos de mercadotecnia y finanzas muy eficientes, si la transportación es tan mala que la organización difícilmente desplaza las mercancías y no las hace llegar al punto de venta y al cliente. En otras palabras, el administrador debe buscar el equilibrio en todas las funciones de la empresa, ya que todas las áreas están interrelacionadas y la falta de coordinación puede ocasionar cuellos de botella y serios problemas. La empresa es un sistema que necesita que todas sus partes funcionen correcta y debidamente sincronizadas y en armonía.

Unidad I. Organización y el proceso de organización

1.2 Principios

9. Mejora continua. Una vez que se ha establecido la estructura organizacional, ésta requiere mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medio ambiente, a su tamaño y a sus recursos. La organización que es apropiada para la empresa en un momento dado, puede no serlo posteriormente; por lo mismo, es indispensable ajustar la estructura organizacional a los cambios que requiere el entorno interno y externo, además de efectuar los ajustes y las modificaciones necesarias.

1.3 Importancia.

El proceso de organización es de suma importancia debido a que:

- ✓ Es de carácter continuo, jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa está sujeta a cambios constantes tales como expansión, contracción, fusión, etc.
- ✓ Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzos.
- ✓ Evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
- ✓ Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos.

Unidad I. Organización y el proceso de organización

I.4 Organizaciones de alto rendimiento

El propósito del proceso de organización es diseñar estructuras, proceso y sistemas que originen elevados rendimientos a la organización y propicien un desempeño eficiente. ***Una organización de alto rendimiento es aquella que propicia la satisfacción de las expectativas de los clientes internos y externos, reduce los costos, crea valor agregado y genera en la empresa competitividad y permanencia en el mercado.***

No existen recetas, cada empresa de acuerdo a sus características, tamaño, giro y recursos deberá crear la arquitectura organizacional que garantice el logro de la visión y misión corporativa. ***Existen dos factores que es necesario considerar en el proceso de construir organizaciones de alto desempeño:***

- 1. Externos.*** Las tecnologías, los mercados, la competencia, los clientes, los proveedores, así como el entorno económico, financiero y fiscal.
- 2. Internos.*** Los recursos tanto financieros como tecnológicos, materiales y humanos, la cultura organizacional que está integrada por sistemas formales e informales, el producto y la estrategia de la empresa.

Unidad I. Organización y el proceso de organización

I.4 Organizaciones de alto rendimiento

La organización proporciona la infraestructura para llevar a cabo los planes, su importancia es tal que ésta puede llevar al éxito o al fracaso a la empresa. Un claro ejemplo de la trascendencia de dicho proceso son las franquicias, ya que lo venden estas empresas es el know-how, que incluye precisamente el diseño organizacional que propicia su éxito.

Las **características de las organizaciones de alto rendimiento** son:

- ❖ Están orientadas al cliente, de tal manera que responden a sus expectativas mediante la capacidad de respuesta, la calidad y la confiabilidad.
- ❖ Propician la consecución de la misión y de la visión.
- ❖ Simplifican los procesos y el trabajo.
- ❖ Reducen costos y optimizan recursos y tiempo.
- ❖ Generan valor agregado y excelentes dividendos a los accionistas.
- ❖ Promueven un clima organizacional con elevados niveles de satisfacción.
- ❖ Generan altos índices de productividad y calidad.
- ❖ Impulsan la competitividad y la estabilidad en el mercado.
- ❖ Favorecen la innovación

Unidad I. Organización y el proceso de organización

I.4 Organizaciones de alto rendimiento

Peter F. Drucker considera que con la globalización y los avances del siglo XXI existirán cambios en las organizaciones inteligentes, ya que el conocimiento juega un papel trascendental.

I.5 Proceso de organización

Para llevar a cabo el proceso de organización, es necesario aplicar simultáneamente las técnicas y los principios organizacionales, así como delimitar que tipo de organización es la idónea en la situación específica que se éste manejando. Un proceso clásico de organización es el establecimiento de roles, relaciones, autoridades y responsabilidad, con el objetivo de operar con la eficiencia y eficacia requeridas para alcanzar los objetivos. Lo que se espere de un proceso de organización es disponer de una estructura organizativa a través de la cual los individuos cooperan sistemáticamente para el logro de objetivos comunes.

Unidad I. Organización y el proceso de organización

I.5 Proceso de organización

El proceso de organización se lleva a cabo a través de las siguientes etapas:

1. División del trabajo.
2. Jerarquización.
3. Coordinación.

