



ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

DOCENTE: Myreille Eréndira Rodríguez Alfonso

ORGANIZACIÓN

- Etimológica: *organón* – instrumento
 - Como entidad o grupo social
- Etapa del proceso administrativo

- 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 actividades.

PRINCIPIOS

- ❖ Unidad organizacional
- ❖ Especialización
- ❖ Jerarquía
- ❖ Paridad de autoridad y responsabilidad
- ❖ Unidad de mando
- ❖ Difusión
- ❖ Amplitud o tramo de control
- ❖ Coordinación
- ❖ Mejora continua

IMPORTANCIA

- Es de carácter continuo
- Suministra los métodos para que se puedan llevar a cabo las actividades
- Evita la lentitud y la ineficiencia
- Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos



ORGANIZACIONES 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.

FACTORES

- **EXTERNOS:** las tecnologías, los mercados, la competencia, los clientes, los proveedores, así como el entorno económico, financiero y fiscal.
- **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

PROCESO DE ORGANIZACIÓN

- **DIVISIÓN DEL TRABAJO**

1. Jerarquización
2. Departamentalización
3. Descripción de funciones

- **COORDINACIÓN**

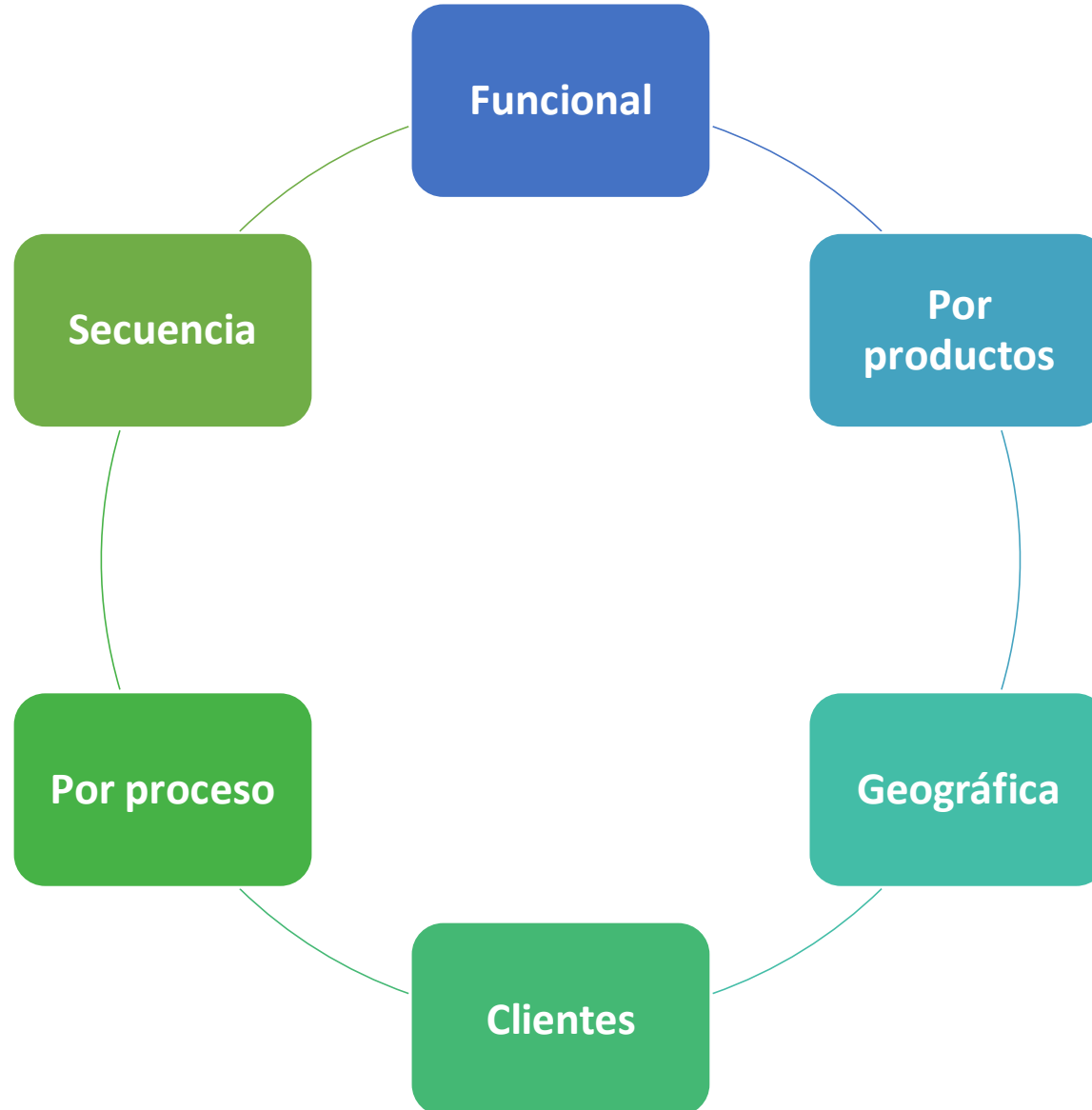
- Consiste en la clasificación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, mediante la especialización y perfeccionamiento del trabajo.
- Para dividir el trabajo es necesario aplicar una secuencia que comprende la departamentalización y la descripción de funciones.

- Es la división y agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud, se le conoce con el nombre de departamentalización

SECUENCIA DE LA DEPARTAMENTALIZACIÓN

1. Listar todas las funciones de la empresa
2. Agrupar aquéllas que sean similares
3. Clasificarlas de acuerdo con su importancia, es decir, establecer un orden jerárquico
4. Definir actividades para cada una de las áreas o departamentos
5. Determinar las relaciones de autoridad y responsabilidad entre las funciones, áreas y actividades
6. Definir líneas de comunicación e interrelación, entre áreas y departamentos
7. El tamaño y el tipo de organización de un departamento deberán estar de acuerdo con el tamaño y las necesidades específicas de la empresa así como las funciones a desempeñar

TIPOS DE DEPARTAMENTALIZACIÓN



- Es la última etapa de la división del trabajo y consiste en la especificación detallada de las actividades necesarias para llevar a cabo de la mejor manera un trabajo.
- Se realiza, a través de las técnicas de análisis de puestos y de la carta de distribución del trabajo o cuadro de distribución de actividades

JERARQUIZACIÓN

- Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.
- Implica la definición de la estructura de la empresa, por medio del establecimiento de centros de autoridad y comunicación que se relacionan entre sí.

NIVELES JERÁRQUICOS

- Son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean.

Es importante considerar que cuando se jerarquizar debemos seguir los siguientes lineamientos:

- Los niveles jerárquicos deben ser los mínimos e indispensables
- Se debe definir claramente el tipo de autoridad, (lineal, funcional y/o staff)

TIPOS DE ESTRUCTURAS

- Se refiere a los distintos tipos, sistemas o modelos de estructuras organizacionales que se pueden implantar en una empresa, también se les conoce como tipos de organización.
- La estructura es la forma de disponer de los niveles jerárquicos.

LINEAL O MILITAR

- Se caracteriza porque la autoridad se concentra en una sola persona, que toma todas las decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando.

FUNCIONAL

- Es comúnmente usada por ser la más práctica. Se basa en agrupar las funciones de acuerdo a las tareas básicas que se desempeña en la empresa:
- - Mercadotecnia
- - Recursos humanos
- - Finanzas
- - Producción
- - Sistemas

STAFF

- Este tipo de estructura surge por la necesidad de las empresas de contar con ayuda en el manejo de conocimientos por parte de especialistas capaces de proporcionar información experta y de asesoría a los departamentos de línea. Es aconsejable en empresas medianas y grandes.

COMITÉS

- Consiste en asignar funciones o proyectos a un grupo de personas de la empresa que se reúnen y se comprometen para discutir y decidir en común los asuntos que se les encomiendan.
- Son por lo regular de carácter temporal y existen en combinación con otros tipos de estructuras.

TIPOS DE COMITÉS

- **Directivo.** Integrado por los accionistas o alta dirección de una empresa que se encarga de los asuntos estratégicos
- **Ejecutivo.** Es nombrado por el comité directivo, para que ejecute los acuerdos.
- **De vigilancia.** Personal de confianza que se encarga de supervisar las labores de los empleados de la empresa.
- **Consultivo.** Está formado por especialistas que por sus conocimientos o estudios emiten dictámenes sobre diversos asuntos