

Organización y administración de servicios

Presentación del Profesor

Nombre: Beatríz Adriana Méndez González

CV Resumido: LAEA (Licenciada en administración de empresas agropecuarias), egresada de la Universidad Autónoma Chapingo, campus Chapingo, Texcoco, Edo. de México; cursé una maestría en economía, en el Colegio de Posgraduados, ubicado en Montecillos, Texcoco, Edo. de México; 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.

Cuento con experiencia profesional en el sector servicios (empresas) y agropecuario (en instituciones de gobierno dedicadas al agro); en el ámbito educativo, más de 15 años, 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: 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.

Presentación del programa:

Unidad I

Organización y el proceso de organización

- I.1 Organización
- I.2 Principios
- I.3 Importancia
- I.4 Organizaciones de alto rendimiento
- I.5 Proceso de organización
- I.6 División del trabajo
- I.7 Jerarquización
- I.8 Coordinación
- I.9 Centralización y descentralización

Presentación de la Materia

Unidad 2

Técnicas de organización

- 2.1 Organigramas
- 2.2 Manuales
- 2.3 Diagramas de procedimiento o de flujo
- 2.4 Análisis de puestos
- 2.5 Diseño organizacional
- 2.6 Etapas
- 2.7 Análisis de proceso
- 2.8 Elementos de proceso
- 2.9 Mejora de procesos

Unidad 3

Manuales

- 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
- 3.7 Formatos
- 3.8 Distribución física de los espacios de trabajo

Presentación de la Materia

Unidad 4

Reorganización y diseño organizacional

4.1 El cambio organizacional

4.2 Cultura organizacional

4.3 Reingeniería de procesos

4.4 Desarrollo organizacional

4.5 Reorganización

Planeación didáctica



		PLANEACION LICENCIATURA SEMIESCOLARIZADO	DAC-PLAN-01	
			Páginas 1 - 3	
Tipo	Formato	Disposicion: Interno	Emisión	Revisión
Emitido	Dirección Académica	Aprobado: Direccion General	08/04/2015	

Licenciatura: **TRABAJO SOCIAL Y GESTION COMUNITARIA**

Modalidad: Semiescolarizada

Materia:

**ORGANIZACIÓN Y
ADMINISTRACION DE
SERVICIOS**

Clave: LTS704

Cuatrimestre: 7°.

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
I	ENCUADRE	<p style="text-align: center;">UNIDAD I</p> <p style="text-align: center;">EL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y HABILIDADES ADMINISTRATIVAS</p> <p>1.1.- Concepto de Organización y Administración: la necesidad de administrar organizaciones.</p> <p>1.2.- El proceso de administración de empresas: las funciones gerenciales.</p> <p>1.3.- La naturaleza del trabajo directivo: características y roles directivos.</p> <p>1.4.- Habilidades administrativas: niveles</p>

Planeación didáctica



Mi Universidad

2	<p>1.5.- Habilidades de organización: gestión del tiempo y delegación.</p> <p>1.6.- Habilidades interpersonales y para el autoconocimiento.</p> <p>1.7.- Habilidades para la innovación: fomento de la creatividad y gestión de ideas.</p> <p>1.8.- Análisis del caso: funciones directivas y roles directivos.</p> <p>1.9.- Visionado de videos y debate: gestión del tiempo/delegación/comunicación.</p> <p>1.10.- Aplicación practicas: habilidades directivas.</p> <p>1.11.- Rompecabezas de percepción: desarrollo de la creatividad.</p>	<p>1.12.- Visionado y debate de vídeo: creatividad.</p> <p>1.13.- El pensamiento administrativo desde una perspectiva integradora: antecedentes y principales enfoques.</p> <p>1.13.1.- Enfoques clásicos: Teorías tradicionales de la Organización.</p> <p>1.13.2.- Enfoques clásicos: Escuela de las relaciones humanas y Escuela de los Sistemas Sociales.</p> <p>1.13.3.- Enfoques contemporáneos: Escuela del Comportamiento Organizacional y Teoría Cuantitativa y Decisional.</p> <p>1.13.4.- Enfoques contemporáneos: Teoría de Sistemas y Enfoque Contingente.</p>
3	<p style="text-align: center;">UNIDAD II</p> <p style="text-align: center;">EL AMBIENTE Y SU INFLUENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN</p> <p>2.1.- Ambiente interno y externo como condicionantes de la administración. Naturaleza y evolución del entorno.</p> <p>2.2.- El ambiente interno: el contexto cultural del proceso de administración.</p> <p>2.3.- Globalización: la administración en un ambiente internacional.</p> <p>2.4.- El cambio en el entorno y la administración del cambio.</p>	<p>2.5.- La resistencia al cambio: Origen y métodos para su gestión.</p> <p>2.6.- Estructura y diseño de la organización.2.6.1.- Organización y estructura organizativa: relaciones formales e informales.</p> <p>2.6.2.- Mecanismos de coordinación del trabajo.</p> <p>2.6.3.- Partes de la organización.</p>

Planeación didáctica



Mi Universidad

4	<p>2.6.4.- La organización como un sistema de flujos. 2.6.5.- Parámetros de diseño: de puestos, superestructura, enlaces laterales y sistema decisor. 2.6.6.- Estructuras mecánicas y Orgánicas.</p>	<p>UNIDAD III FACTORES CONTINGENCIALES DEL DISEÑO ORGANIZATIVO 3.1.- Las organizaciones eficaces: hipótesis de congruencia y de consistencia. 3.2.- Factores impersonales: edad y tamaño.</p>
5	<p>3.3.- Factores impersonales: Tecnología. 3.4.- Factores impersonales: naturaleza del entorno. 3.5.- Factores personales: el poder en la organización.</p>	<p>LAS CONFIGURACIONES ESTRUCTURALES Y SU EVOLUCIÓN 4.1.- La estructura simple. 4.2.- La burocracia maquinal y profesional. 4.3.- La forma divisional.</p>
6	<p>4.4.- La organización innovadora o androcracia. 4.5.- Más allá de las configuraciones: el pentágono de fuerzas. 4.6.- Evolución de las configuraciones estructurales y nuevas formas.</p>	<p>RETROALIMENTACION DE CONTENIDO</p>
7	<p>EXAMEN FINAL</p>	

Planeación didáctica

ACTIVIDADES EN EL AULA PERMITIDAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Conducción Docente, manejo de Esquemas, Conceptos Básicos y Referentes Teóricos (Pizarron) 2.-Estructuración de Reportes de Lectura y Fichas de Trabajo; uso de Medios Audiovisuales. (Pantalla). 3.-Realizar Lecturas de Referencias Bibliográficas Sugeridas y Adicionales para generar Lluvia de Ideas. 4.-Propiciar Actividades de Interes dentro del Proceso de Enseñanza - Aprendizaje para generar Investigaciones. 5.-Vinculación de la Materia con Casos Prácticos y Reales que se puedan sustentar teoricamente.
---	---

ACTIVIDADES NO PERMITIDAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exámenes Orales. 2. Exposiciones como Evaluacion. 3.Exposiciones.
-----------------------------------	--

BIBLIOGRAFIA SUGERIDA.					
	TIPO	TITULO	AUTOR	EDITORIAL	AÑO.
1	Libro	ORGANIZCION Y METODOS EN LA ADMINISTRACION PUBLICA	GUSTAVO QUIROGA LEOS	TRILLAS	2009
2	Libro	ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES	SIN AUTOR	EDITORIAL HVMANITAS	2000
3	Libro	ADMINISTRACION DE SERVICIOS: ESTRATEGIAS PARA LA CREACION DE VALOR	CHRISTOPHER H. LOVELOCK	PEARSON	2011

Criterios de evaluación:

Actividades en plataforma		
Actividad 1	20%	
Actividad 2	15%	
Actividad 3	15%	50%
Examen		50%
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 y adicional (es)
3. Formato de portada “actual”
4. Manual de actividades en plataforma
5. Videos