



Nombre de alumnos: Yulixa González Pérez.

Nombre del profesor: Jezabel Ivonne Silvestre.

Nombre del trabajo: Super nota: Organización y el proceso de organización.

Materia: Organización y administración de servicios.

Grado: Séptimo cuatrimestre.

Grupo: "A"

ORGANIZACIÓN Y EL PROCESO DE ORGANIZACIÓN.

Organización.

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.

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 organización es el proceso de diseñar y determinar la estructura, los procesos, las funciones y las responsabilidades; el establecimiento de métodos y la aplicación de técnicas que permitan una óptima coordinación de los recursos y las actividades.

Principios.

- **Unidad organizacional:** La existencia de una estructura, función, proceso, procedimiento o puesto sólo es justificable para alcanzar la misión de la organización.



- **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.



Mientras más específico y menor sea el campo de acción de un individuo o área, mayor será la eficiencia y destreza.

- **Jerarquía:** La autoridad y la responsabilidad deben fluir en una línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo.



- **Paridad de autoridad y responsabilidad:** A cada grado de responsabilidad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.



- **Unidad de mando:** La duplicidad de mando es similar a reportarse a un monstruo de dos cabezas, ya que el mando de varios jefes origina confusión.



- **Difusión:** Todas las estructuras, procesos, sistemas y técnicas implantadas en la empresa deben darse a conocer a todas las áreas involucradas.

- **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.



- **Coordinación:** La empresa es un sistema que necesita que todas sus partes funcionen correcta y debidamente sincronizadas y en armonía.

- **Mejora continua:** 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.



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.

Organización de alto rendimiento.

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.





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 humano.

Las características de las organizaciones de alto rendimiento es que están orientadas al cliente, de tal manera que responden a sus expectativas mediante la capacidad de respuesta, la calidad y la confiabilidad.

Proceso de organización.

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.

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

- División del trabajo.
- Jerarquización.
- Coordinación.



División del trabajo.

Para dividir el trabajo es necesario aplicar una secuencia que comprende la departamentalización y la descripción de funciones.

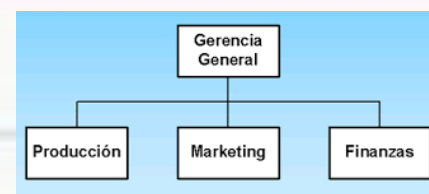


Departamentalización.

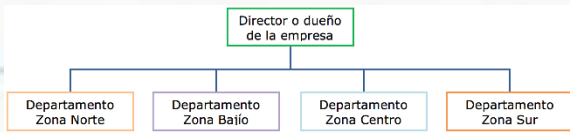
A la división y agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud, se le conoce con el nombre de departamentalización.

Tipos de departamentalización:

- Funcional: Consiste en agrupar las actividades análogas según su funcional primordial para lograr la especialización y, con ello, una mayor eficiencia del personal.

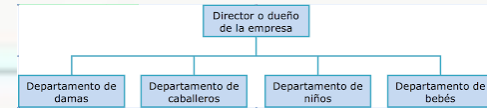


- Por producto: La departamentalización se hace con base en un producto o grupo de productos relacionados entre sí.



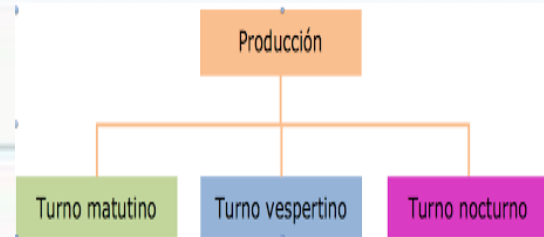
- Geográfica o por territorios: Se utiliza principalmente en el área de ventas, por ejemplo: organizar la empresa en zonas regionales.

- Clientes: Consiste en establecer departamentos cuyo objetivo es servir a los distintos compradores o clientes.



- Por proceso o equipo: Al fabricar un producto, cuando el proceso o el equipo es fundamental en la organización, se crean departamentos enfocados al proceso o equipo.

Secuencia: Es conveniente cuando por razones técnicas o económicas se requiere departamentalizar por secuencias alfabéticas, numéricas o de tiempo; así, una empresa que trabaja por turnos sin interrupción, puede establecer secciones que controlen cada uno de los turnos, o, cuando se trata de áreas que manejan una gran cantidad de números y/o letras.



Descripción de actividades:

Esta 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.



Jerarquización.

La jerarquización es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado de importancia.

Los niveles jerárquicos son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean.

Cuando se jerarquiza es importante considerar 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) de cada nivel.



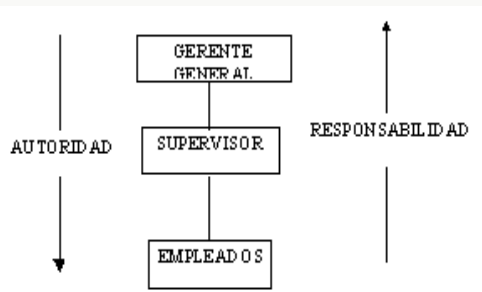
Tipos de estructuras:

Estructura es la forma de disponer los niveles jerárquicos.

La determinación de la clase de organización o estructura más adecuada, depende de factores tales como el giro, magnitud, características, recursos, objetivos, tipo y volumen de producción de la empresa. Los tipos de estructuras más comunes son:



- **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.



Ventajas: Rapidez en la toma de decisiones y en la ejecución de las mismas.

Reducción de conflictos de autoridad y fugas de responsabilidad.

Desventajas: Es rígida e inflexible.

La organización depende de hombres clave.

- **Funcional:** Se basa en agrupar las funciones de acuerdo a las tareas básicas que se desempeñan en la empresa; mercadotecnia, recursos humanos, finanzas, producción y sistemas.

Ventajas: Promueve la especialización.

Disminuye la centralización.

Desventajas: En empresas demasiado grandes la coordinación se dificulta



- **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.

Ventajas: Apoya en la toma de decisiones mediante conocimientos expertos.

Promueve la especialización.

Estructura Organizativa Staff



- **Comités:** Los comités generalmente son de carácter temporal y existen en combinación con otros tipos de estructura.

Ventajas: Las propuestas son más objetivas, ya que son el resultado de la integración de varios criterios.

La responsabilidad se comparte entre todos los que integran el comité.



Desventajas: Lentitud en las decisiones, ya que en ocasiones los acuerdos tardan en ser deliberados.

En ocasiones, los gerentes se desligan de su responsabilidad y la asignan al comité.

- **Multidivisional:** Este tipo de estructura es propia de grandes empresas en las que por la magnitud de sus operaciones y para lograr una mayor eficiencia. Ventajas: Los directores se centran en la planeación estratégica más que en la operación del negocio.

Estructura multidivisional



Facilita la evaluación del desempeño de las áreas.

Desventajas: En ocasiones surgen conflictos entre las divisiones. Complejidad de coordinación si existen demasiadas divisiones.

- **Matricial:** Esta forma de estructura es propia de grandes empresas, también se conoce como organización de matriz, de parrilla o de proyectos. Es una combinación de distintos tipos de organización.

Ventajas: Propicia la comunicación interdepartamental. Se comparte información y toma de decisiones conjunta acerca de los problemas y decisiones. Sirve en general a toda la empresa.

Desventajas: Puede existir fuga de responsabilidad debido a la dualidad de mando. Origina pugnas por el poder entre las gerencias involucradas.

ESTRUCTURA MATRICIAL



Coordinación.

La coordinación propia que la empresa funcione como un sistema integral en el que todas sus partes actúen oportuna y eficazmente, sin ningún antagonismo.

Existen distintas formas de coordinación:

- **Informal:** Se realiza cuando las personas trabajan estrechamente.
- **Formal jerárquica:** Las actividades se coordinan a través de la supervisión directa y de manuales y sistemas.
- **Estandarización:** Se efectúa mediante el establecimiento y aplicación de estándares en los sistemas y requisitos que debe reunir el trabajo, el producto y/o el servicio.
- **Cultura corporativa:** Cuando todo el personal comparte los valores, visión y objetivos de la organización existen mecanismos implícitos de coordinación y de control, ya que el compromiso hacia la organización promueve la coordinación interpersonal.



Centralización y descentralización.

La centralización es el grado de concentración de autoridad y responsabilidad en la toma de decisiones.

De acuerdo con el tipo de estructura, existirá mayor o menor grado de descentralización.

La centralización es aconsejable para empresas y organizaciones pequeñas; actividades estratégicas; cuando existe dificultad para delegar a personal poco capacitado.

Ventajas: Facilidad de control.

Facilidad de coordinación.

Desventajas: Sobrecarga de trabajo en los niveles directivos.

Dificultad de comunicación hacia los niveles jerárquicos inferiores.

La descentralización es aconsejable cuando la complejidad del entorno o el tamaño de la organización requieran delegar funciones, siempre y cuando se cuente con personal capacitado y se establezcan los controles correspondientes.

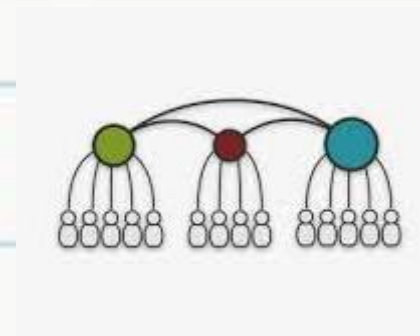
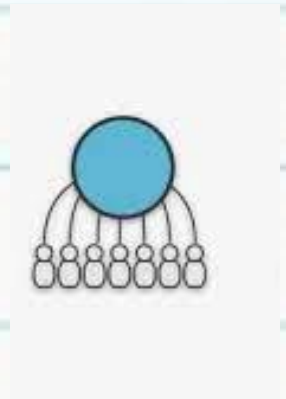
Ventajas: Mejora la capacidad de respuesta.

Fomenta la iniciativa y motivación.

Desventajas: Toma de decisiones lenta.

Requiere de sistemas de control efectivos.

El ingrediente primordial en el diseño organizacional es la combinación adecuada de la centralización y la descentralización.



Bibliografía

Lourdes Munch et al. (2010). Organización, diseño de estructuras organizacionales de alto rendimiento. México: Trillas.



ORGANIZACION.pd
f