



Mi Universidad

supernotas

Nombre del Alumno: Larissa Isis del c. trejo Argueta

Nombre del tema: organización y el proceso de organización, técnicas de organización

Nombre de la Materia: organización y administración de servicios

Nombre del profesor: Lic. Yaneth del rosario espinosa espinosa

Nombre de la Licenciatura: trabajo social y gestión comunitaria

Cuatrimestre: 7 cuatrimestre.

Pichucalco Chiapas a, 15 de noviembre del 2022.

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

El propósito de la organización es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones y recursos



Elementos

organización administrativa



Tipos de organización

- Organización lineal.
- Organización funcional.
- Organización matricial
- Organización en comités
- Organización en trébol.



- Factores de producción.
- Factores de dirección
- Recursos



principios para establecer una organización de alto empeño

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.

3

Jerarquía. Es necesario establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación y autoridad necesarias para lograr los fines de la empresa.



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.

4

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

5

Unidad de mando. Este principio establece que, al determinar centros de autoridad y decisión, para cada función debe asignarse un solo

6

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

8

Coordinación. Las unidades o áreas de la empresa siempre deberán mantener, armonía y buena comunicación.

7

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

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.

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.

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.

factores que es necesario considerar en el proceso de construir organizaciones de alto desempeño:

- **Externos.** Las tecnologías, los mercados, la competencia, los clientes, los proveedores, así como el entorno económico, financiero v 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.

Algunas características de la organización de alto rendimiento



3

- Generan altos índices de productividad y calidad.

- Propician la consecución de la misión y de la visión.

1

2

- Simplifican los procesos y el trabajo.

5

- Favorecen la innovación.

- Impulsan la competitividad y la estabilidad en el mercado.

4



El proceso de organización

se lleva a cabo a través de las siguientes etapas:

- División del trabajo.
- Jerarquización.
- Coordinación.

División del trabajo

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

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



Tipos de departamentalización

Departamentalización

La departamentalización se logra mediante una división orgánica que permite a la empresa desempeñar con eficiencia sus diversas actividades

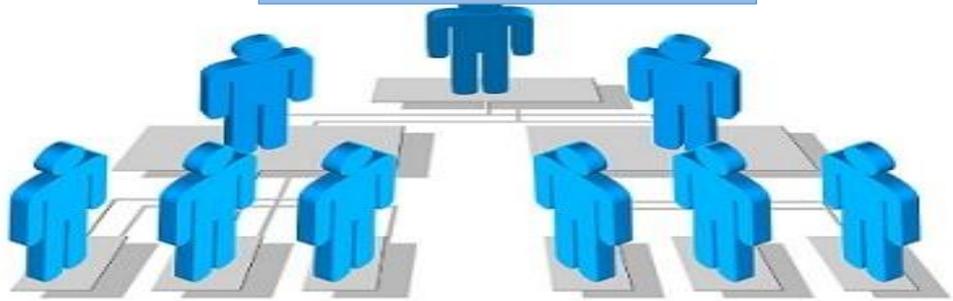
- Por funciones
- Por productos/servicios
- Por clientes
- Geográfica
- Por proyectos
- Matricial
- Por procesos

Ventajas de crear una departamentalización

- Mejor Servicio al Cliente
- Evaluación del Rendimiento
- Gestión de la Responsabilidad
- Optimización de Recursos
- Especialización



JERARQUIA



La jerarquización implica la definición de la estructura de la empresa por medio del establecimiento de centros de autoridad que se relacionan entre sí.

Ventajas de elegir la jerarquización

- La claridad
- La gestión del talento
- La posibilidad de crecer en la empresa

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 JERARQUIA

- **Lineal:** Es el modelo de jerarquía más antiguo y tradicional. Consiste en dividir a la plantilla en dos grandes grupos: jefes y subordinados.

POSICIONES JERARQUICAS



Director general:
También se conoce como CEO o director ejecutivo

Vicepresidente y presidente

La labor de ambos es imprescindible para que una empresa sea más éxitos.

Director de departamento. Se encarga de repartir el trabajo y de cumplir con lo que le indique el director general.

Jefe y gerente: Es un mando intermedio y su misión es la de coordinar el trabajo de cada sección

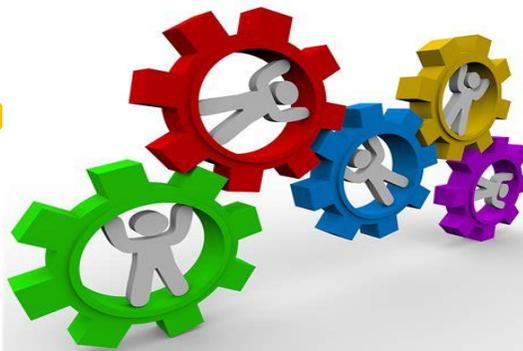
Supervisor: Gestiona la actividad de cada trabajador. Coordina y supervisa el trabajo.

En línea: La jerarquía en línea parte de la base de la anterior, pero incluye opciones de consulta a diferentes departamentos.

- **En comité:** En la jerarquía empresarial en comité, en lugar de darle toda la responsabilidad a una persona, se reparte entre varios compañeros.

- **Matricial:** Este último tipo de jerarquía empresarial, conocido como jerarquía matricial, también se basa en la estructura en línea, pero los jefes son dos y no uno.





COORDINACION

consiste en la sincronización y armonización de los esfuerzos y recursos para realizar eficientemente las funciones.

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.

Centralización y descentralización

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

Ventajas

- Facilidad de control.
- Facilidad de coordinación.
- Sistemas más simples de control.
- Rapidez en la toma de decisiones estratégicas.

Desventajas

- Sobrecarga de trabajo en los niveles directivos.
- Dificultad de comunicación hacia los niveles jerárquicos inferiores.
- No fomenta la iniciativa.
- Lentitud de respuesta a problemas muy específicos.

Descentralización

Ventajas

- Mejora la capacidad de respuesta.
- Fomenta la iniciativa y motivación.
- Permite a los gerentes dedicarse a las actividades estratégicas.
- Desarrolla habilidades del personal.

Desventajas

- Toma de decisiones lenta.
- Requiere de sistemas de control efectivos.
- En ocasiones se complica la gestión.
- Requiere clara definición de responsabilidades estratégicas y operativas.

Criterios importantes a considerar para determinar el grado de centralización en una organización son:

- Tecnología
- Tamaño de la empresa
- Sistemas de control

técnicas de organización

Técnicas de organización más empleadas se encuentran:

Organigrama Un organigrama muestra la estructura interna de una organización o empresa.



¿Para qué se hace la elaboración de los organigramas? 1. Para Realizar una investigación sobre la estructura organizativa: 2. Funciones o actividades que realizan cada una. 3. Relación o subordinación existente entre las unidades organizativa

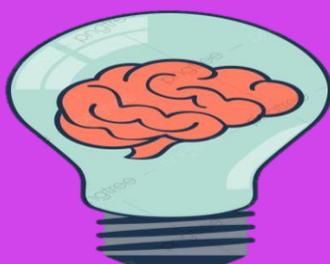
clasificación de los organigramas

- verticales
- horizontales
- mixtos y circulares



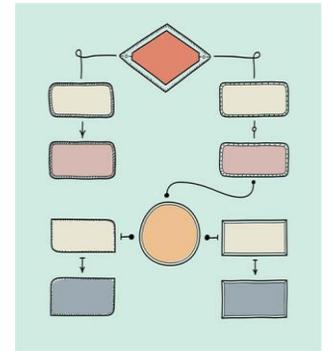
Flujogramas o Diagrama de flujo Un diagrama de flujo

Es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples.



En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema.

Objetivo: Representar gráficamente las distintas etapas de un proceso y sus interacciones, para facilitar la comprensión de su funcionamiento. Es útil para analizar el proceso actual, proponer mejoras, conocer los clientes y proveedores de cada fase, representar los controles, etc.



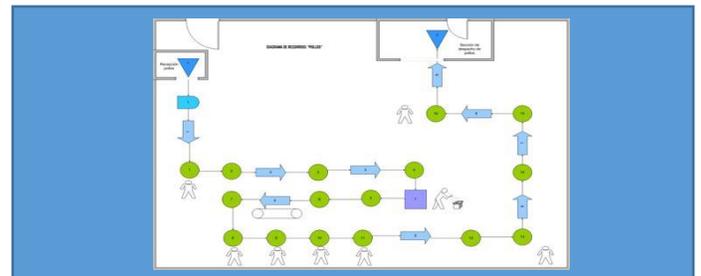
Cursograma analítico

El cursograma analítico es una técnica de organización del tipo diagrama, en el que se registran, en forma escrita, de manera ordenada y secuencial, todas las actividades relacionadas con un proceso y se grafica el símbolo que corresponde a cada actividad.



Diagramas de recorrido

Es elaborado basándose en el contenido de un cursograma analítico, y en el plano aparecen los símbolos de cada actividad según el lugar donde ocurren. Puede mostrar varios pisos y sirve para analizar las distancias.



para la descripción

Diseño de procesos

El diseño de procesos es una técnica de organización que consiste en la determinación y descripción de la serie de acciones, operaciones, flujos de trabajo y métodos para la producción que, en su conjunto, generan lo que el cliente desea, ya sean bienes o servicios, y deriva en la formulación del manual de procedimientos. Es una técnica de organización que permite contar con información para describir y analizar los procesos dentro de una visión sistémica. También es útil en la descripción de funciones.

Manual de procedimientos

El manual de procedimientos es el documento normativo en el que aparecen las descripciones de la sucesión de actividades que se ejecutan en un proceso, y que le corresponde realizar a cada trabajador asignado a un área de trabajo (gerencia, departamento, etc.)



Manual de procedimientos

Se pueden considerar dos modalidades:

- Si la empresa es chica, es necesario hacer un solo manual de procedimientos para toda la organización.
- Si la empresa es grande, requiere un manual de procedimientos por cada gerencia

Ventajas:

- Representan las funciones de la empresa.
- Delimitan actividades, responsabilidades y funciones.
- Son una fuente de información y de capacitación, pues muestran la organización de la empresa.



Formato y contenido de los manuales

Un manual está integrado por las siguientes partes: → Índice → Objetivos. Antecedentes del manual. → Secciones. → Cada sección debe llevar la fecha en que se elabore, autorice y quede vigente. → Nombre las personas que intervienen en la elaboración del manual. → Instrucciones para hacerlo comprensible. → La redacción debe ser clara, concisa y ordenada.

Manual de organización Incluyen las funciones de las áreas más importantes de la organización. Su contenido está integrado por:

- Introducción y objetivos del manual.
- Historia de la empresa.
- Misión, visión y filosofía organizacional.
- Objetivos generales.
- Objetivos de cada área.
- Funciones.
- Descripción de áreas o departamentos y puestos.
- Cartas de organización.
- Organigrama.
- Responsabilidad de los altos niveles.
- Procedimientos.
- Descripción de puestos y actividades.
- Glosario de término



Análisis de puesto

El análisis de puestos es una técnica en la que se clasifican pormenorizadamente las labores que se desempeñan en una unidad de trabajo específica e impersonal (puesto) y se definen las características, conocimientos y aptitudes que deben poseer el personal que lo desempeña (especificación del puesto).

Diseño organizacional

En ningún tipo de empresa debe improvisarse la estructura organizacional, debido a que es un factor determinante para lograr una ventaja competitiva

La estructura organizacional se establece a través del diseño organizacional, el cual es un proceso cuyo fin es generar una estructura adecuada a las características y necesidades de la empresa, de modo que permita el logro de la misión de la empresa con la mayor eficiencia.



Etapas

- Definir y clasificar funciones
- Definir actividades que contribuyen al logro de las funciones
- Agrupación de funciones y actividades, creación de unidades administrativas y definición de sus funciones genéricas.



- Jerarquización de unidades administrativas, asignación de líneas de autoridad, comunicación y coordinación
- Generar los puestos de trabajo.
- Definición de los procedimientos de trabajo y coordinación de actividades entre los puestos de trabajo

bibliografía

- Lourdes Munch et al. . (2010). Organización, diseño de estructuras organizacionales de alto rendimiento. México: Trillas.
- <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-organizacion-coordinacion-empresa>

