



Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Contaduría y Administración
Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia

Licenciatura en Administración

Organización y procedimientos



Cuaderno de actividades



SUAYED

COLABORADORES

DIRECTOR DE LA FCA

Dr. Juan Alberto Adam Siade

SECRETARIO GENERAL

L.C. y E.F. Leonel Sebastián Chavarría

COORDINACIÓN GENERAL

Mtra. Gabriela Montero Montiel
Jefe de la División SUAyED-FCA-UNAM

COORDINACIÓN ACADÉMICA

Mtro. Francisco Hernández Mendoza
FCA-UNAM

AUTOR

Mtra. Edith Candelas Ramírez

REVISIÓN TÉCNICA

Mtra. Gabriela Montero Montiel

DISEÑO INSTRUCCIONAL

Lic. Dayanira Granados Pérez

CORRECCIÓN DE ESTILO

Mtro. José Alfredo Escobar Mellado

DISEÑO DE PORTADAS

L.CG. Ricardo Alberto Báez Caballero
Mtra. Marlene Olga Ramírez Chavero
L.DP. Ethel Alejandra Butrón Gutiérrez

DISEÑO EDITORIAL

Mtra. Marlene Olga Ramírez Chavero

Contenido

Datos de identificación	7
Sugerencias de apoyo	8
Instrucciones para trabajar en el cuaderno de actividades	9
Objetivo general de la asignatura y temario oficial	11
Unidad 1. La función de organización: generalidades	12
Objetivo particular y temario detallado	13
Actividad diagnóstica	14
Actividades de aprendizaje	15
Actividad integradora	17
Cuestionario de reforzamiento	18
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	19
Repuestas	20
Unidad 2. Tramo de control o extensión o amplitud de la autoridad	21
Objetivo particular y temario detallado	22
Actividad diagnóstica	23
Actividades de aprendizaje	24
Actividad integradora	25
Cuestionario de reforzamiento	26
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	27
Respuestas	28
Unidad 3. Departamentalización	29
Objetivo particular y temario detallado	30
Actividad diagnóstica	31
Actividades de aprendizaje	32
Actividad integradora	34
Cuestionario de reforzamiento	35
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	36
Respuestas	37

Unidad 4. Relaciones de autoridad	38
Objetivo particular y temario detallado	39
Actividad diagnóstica	40
Actividades de aprendizaje	41
Actividad integradora	42
Cuestionario de reforzamiento	43
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	44
Respuestas	45
Unidad 5. Centralización, descentralización y delegación de la autoridad	46
Objetivo particular y temario detallado	47
Actividad diagnóstica	48
Actividades de aprendizaje	49
Actividad integradora	50
Cuestionario de reforzamiento	51
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	52
Respuestas	54
Unidad 6. Comités	55
Objetivo particular y temario detallado	56
Actividad diagnóstica	57
Actividades de aprendizaje	58
Actividad integradora	59
Cuestionario de reforzamiento	60
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	61
Respuestas	62
Unidad 7. Diseño de estructuras organizacionales	63
Objetivo particular y temario detallado	64
Actividad diagnóstica	65
Actividades de aprendizaje	66
Actividad integradora	67

	Cuestionario de reforzamiento	68
	Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	69
	Respuestas	70
Unidad 8.	Elementos para el diseño de procedimientos administrativos	71
	Objetivo particular y temario detallado	72
	Actividad diagnóstica	73
	Actividades de aprendizaje	74
	Actividad integradora	76
	Cuestionario de reforzamiento	77
	Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	78
	Respuestas	80
Unidad 9.	Análisis y simplificación de procedimientos administrativos	81
	Objetivo particular y temario detallado	82
	Actividad diagnóstica	83
	Actividades de aprendizaje	84
	Actividad integradora	85
	Cuestionario de reforzamiento	86
	Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	87
	Respuestas	89
Unidad 10.	Distribución de áreas de trabajo	90
	Objetivo particular y temario detallado	91
	Actividad diagnóstica	92
	Actividades de aprendizaje	93
	Actividad integradora	94
	Cuestionario de reforzamiento	95
	Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	96
	Respuestas	97

Unidad 11. Manual de organización y de procedimientos	98
Objetivo particular y temario detallado	99
Actividad diagnóstica	100
Actividades de aprendizaje	101
Actividad integradora	103
Cuestionario de reforzamiento	104
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	105
Respuestas	106

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Organización y Procedimientos		Clave: 1244
Plan: 2012	Créditos: 12	
Licenciatura: Administración	Semestre: 2°	
Área o campo de conocimiento: Administración	Horas por semana: 6	
Duración del programa: semestral	Requisitos: ninguno	
Tipo: Teórica	Teoría: 6	Práctica: 0
Carácter:	Obligatoria (x)	Optativa ()
Seriación: Si (X)	No ()	Obligatoria () Indicativa (X)
Asignatura con seriación antecedente: Fundamentos de Administración		
Asignatura con seriación subsecuente: Dirección		

SUGERENCIAS DE APOYO

Trata de compartir tus experiencias y comentarios sobre la asignatura con tus compañeros, a fin de formar grupos de estudio presenciales o a distancia (comunidades virtuales de aprendizaje, a través de foros de discusión y correo electrónico, etcétera), y puedan apoyarse entre sí.

Programa un horario propicio para estudiar, en el que te encuentres menos cansado, ello facilitará tu aprendizaje.

Dispón de periodos extensos para al estudio, con tiempos breves de descanso por lo menos entre cada hora si lo consideras necesario.

Busca espacios adecuados donde puedas concentrarte y aprovechar al máximo el tiempo de estudio.

Instrucciones para trabajar con el cuaderno de actividades

El programa de la asignatura consta de 11 unidades. Por cada unidad encontrarás una serie de actividades, el número de las mismas varía de acuerdo a la extensión de la unidad.

Notarás que casi todas las unidades comienzan con la elaboración de un mapa conceptual o mental, esto es con el fin de que tu primera actividad sea esquematizar el contenido total de la unidad para que tengan una mejor comprensión, y dominio total de los temas.

Te recomendamos que leas detenidamente cada actividad a fin de que te quede claro que es lo que tienes que realizar. Si al momento de hacerlo algo no queda claro, no dudes en solicitar el apoyo de tu asesor quien te indicará la mejor forma de realizar tu actividad en asesorías semipresenciales o por correo electrónico para los alumnos de la modalidad abierta, o bien para la modalidad a distancia a través de los medios proporcionados por la plataforma.

Te sugerimos (salvo la mejor opinión de tu asesor), seguir el orden de las unidades y actividades, pues ambas están organizadas para que tu aprendizaje sea gradual. En el caso de los alumnos de la modalidad a distancia, la entrega de actividades está sujeta al plan de trabajo establecido por cada asesor por lo que todo será resuelto directamente en plataforma educativa:

<http://fcaenlinea1.unam.mx/licenciaturas/>

La forma en que deberás responder a cada actividad dependerá de la instrucción dada (número de cuartillas, formatos, si hay que esquematizar etcétera).

Una vez que hayas concluido las actividades entrégalas a tu asesor si así él te lo solicita. Los alumnos de la modalidad a distancia, deberán realizar la actividad directamente en la plataforma educativa de acuerdo a la instrucción dada.

Te invitamos a que trabajes estas actividades con el mayor entusiasmo, pues fueron elaboradas considerando apoyarte en tu aprendizaje de ésta asignatura.



Indicaciones:

Notarás que tanto los cuestionarios de reforzamiento como las actividades de aprendizaje, contienen instrucciones tales como “adjuntar archivo”, “trabajo en foro”, “texto en línea”, “trabajo en wiki o en Blog”, indicaciones que aplican específicamente para los estudiantes del SUAYED de la modalidad a distancia. Los alumnos de la modalidad abierta, trabajarán las actividades de acuerdo a lo establecido por el asesor de la asignatura en su plan de trabajo, incluyendo lo que sé y lo que aprendí.



Biblioteca Digital:

Para tener acceso a otros materiales como libros electrónicos, es necesario que te des de alta a la Biblioteca Digital de la UNAM (BIDI). Puedes hacerlo desde la página principal de la FCA <http://www.fca.unam.mx/> **Alumnos >Biblioteca >Biblioteca digital >Clave para acceso remoto >Solicita tu cuenta.** Elige la opción de “Alumno” y llena los campos solicitados. Desde este sitio, también puedes tener acceso a los libros electrónicos.

OBJETIVO GENERAL

Que el alumno sea capaz de diseñar o rediseñar estructuras organizacionales y procedimientos administrativos, integrándolos en los manuales correspondientes, y que sea capaz de mejorar la distribución de los espacios de oficina; todo ello con fines de simplificar y hacer eficiente el trabajo.

TEMARIO OFICIAL

(96 horas)

	horas
1. La función de organización: generalidades	4
2. Tramo de control o extensión o amplitud de la autoridad	4
3. Departamentalización	10
4. Relaciones de autoridad	4
5. Centralización, descentralización y delegación de autoridad	6
6. Comités	6
7. Diseño de estructuras organizacionales	10
8. Elementos para el diseño de procedimientos administrativos	16
9. Análisis y simplificación de procedimientos administrativos	12
10. Distribución de áreas de trabajo	8
11. Manuales de organización y de procedimientos	16
TOTAL	96

**La función de la organización:
generalidades**

OBJETIVO PARTICULAR

El alumno conocerá y comprenderá los elementos que integran la función de organización a través de sus generalidades.

TEMARIO DETALLADO (4 horas)

1. La función de la organización: generalidades

1.1. La organización como función

1.2. Organización formal

1.3. Organización informal

1.4. Elementos básicos de la organización

1.4.1. División del trabajo

1.4.2. Especialización

1.5. Las estructuras organizacionales a nivel corporativo, unidad de negocio y funcional

1.6. Elementos que influyen en el diseño organizacional

1.6.1. Tecnología

1.6.2. Tamaño

1.6.3. Misión y visión

1.6.4. Ambiente

1.6.5. Cultura organizacional

ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

LO QUE SÉ



Texto en línea.

Con base en tus conocimientos previos a la unidad define lo que entiendes por “función de organización”, es decir, sobre lo que sepas de este tema.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Unidad 1, actividad inicial. *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 1, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Realiza una búsqueda en libros de administración, tres definiciones de organización, como segunda etapa del proceso administrativo, una vez investigadas, escríbelas, analízalas e identifica las palabras comunes, elabora un listado con esas palabras, y por último elabora tu propia definición.
2. **Unidad 1, actividad 2. *Actividad en foro.*** Escribe en media página la importancia que tiene la organización informal para la empresa. Recuerda no subir videos, ni crear links, ni archivo adjunto: tú opinión es muy importante para construir el conocimiento.
Si tu asignatura la trabajas fuera de plataforma educativa, entonces realiza la misma actividad en no más de una cuartilla y entrégala a tu asesor.
3. **Unidad 1, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Realiza una consulta en internet sobre la Misión y la estructura orgánica de dos empresas, cópialas y pégalas, posteriormente identifica su tamaño, así como la tecnología que utilizan, y por último elabora un reporte señalando tu opinión si su estructura organizacional está diseñada conforme al tamaño y tecnología empleada. No olvides poner en tu documento la fuente de donde las obtuviste.
4. **Unidad 1, actividad 4. *Adjuntar archivo.*** Realiza una búsqueda a fondo sobre lo que es la cultura organizacional. Reflexiona al respecto y en media cuartilla comenta como influye está en la organización. No olvides adjuntar tu fuente.



5. **Unidad 1, actividad complementaria.** *Adjuntar archivo.* Para la realización de esta actividad, deberás consultar las instrucciones de tu asesor (a) en el foro general de la asignatura.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

LO QUE APRENDÍ



Adjuntar archivo.

Al hacer una revisión de las siguientes unidades, te darás cuenta que la conclusión de estas asignaturas termina con la elaboración del manual de organización y procedimientos (de toda la empresa o de un área); por ello, es importante que desde esta unidad vayas seleccionando una empresa (puede ser donde laboras ya que debes tomar en cuenta el acceso a la información).

Bajo el argumento anterior, selecciona la empresa y presenta lo siguiente:

1. Nombre
2. Razón social
3. Giro
4. Misión y visión
5. Estructura administrativa
6. Atribuciones
7. Base legal

CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:

1. Define a la segunda etapa del Proceso administrativo.
2. ¿Cuál es la importancia de la función de organizar?
3. Define la organización formal.
4. Define qué es la organización informal.
5. Explica las diferencias entre organización formal y organización informal.
6. Escribe dos características de la organización informal.
7. ¿Quién determina la organización formal?
8. ¿Qué entiendes por división del trabajo?
9. Explica con tus propias palabras ¿qué es la especialización?
10. Explica con tus propias palabras qué es la estructura organizacional.
11. ¿Cuáles son los elementos que influyen para optar por un diseño organizacional?
12. Elabora la estructura organizacional de una empresa y después representala a través de un organigrama.
13. La cultura organizacional sirve para cumplir dos funciones fundamentales. Explica brevemente cada una.

EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)



I. Responde verdadero (V) o falso (F).

	V	F
1. Organización es la etapa del proceso administrativo donde define la misión y los objetivos de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. La división del trabajo y la especialización son elementos de la organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. La especialización es una consecuencia de la división del trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. La organización formal es la que está representada en la estructura organizacional de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. La organización informal es la que se da en forma espontánea por afinidad entre las personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. La estructura orgánica está contenida en el manual de organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Al diseñar una estructura organizacional se tiene que tomar en cuenta la tecnología.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. La estructura administrativa facilita el liderazgo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. La visión de la empresa se toma en cuenta al diseñar el organigrama.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. La cultura organizacional son los cursos de acción a seguir en la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

RESPUESTAS

EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen de la unidad.

UNIDAD 1

I. Solución

1. **F**
2. **V**
3. **V**
4. **V**
5. **V**
6. **V**
7. **V**
8. **V**
9. **V**
10. **F**

**Tramo de control o
extensión o amplitud
de la autoridad**

OBJETIVO ESPECÍFICO

El alumno conocerá y comprenderá los diferentes niveles organizacionales, y determine los factores determinantes de un control eficaz.

TEMARIO DETALLADO (4 horas)

2. Tramo de control o extensión o amplitud de la autoridad

2.1. Definición, características y beneficios en la administración

2.2. Niveles organizacionales y tramo de control

2.3. Factores que determinan un tramo de control eficaz

ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

LO QUE SÉ



Adjuntar archivo.

Con base en tus conocimientos elabora un mapa conceptual o mental sobre el concepto de **tramo de control o extensión o amplitud de la autoridad** con los puntos más importantes que tú consideres. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Unidad 2, actividad inicial. *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 2, actividad 1. *Actividad en foro.*** Responde la siguiente pregunta:
¿por qué es importante que el jefe supervise de manera efectiva y eficaz, a su equipo de trabajo?
Si tu asignatura la trabajas fuera de plataforma educativa, entonces realiza la misma actividad en no más de una cuartilla y entrégala a tu asesor.
2. **Unidad 2, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Escribe un ensayo breve de media página, sobre las repercusiones que podría traer para la empresa, un inadecuado tramo de control. Es importante que, para realizar esta actividad, te quede claro qué es un ensayo y cómo se elabora.
3. **Unidad 2, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** Para la realización de esta actividad, deberás consultar las instrucciones de tu asesor (a) en el foro general de la asignatura.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

LO QUE APRENDÍ



Adjuntar archivo.

Retomando la actividad integradora de la unidad 1, realiza un análisis de la empresa que escogiste; respecto del tramo de control, determina si es adecuado o inadecuado. Justifica tu respuesta.

CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:

1. Define qué es el tramo de control.
2. ¿Qué otro nombre recibe el principio de tramo de control?
3. ¿Por qué es importante definir el número de subordinados que puede supervisar un jefe?
4. Los supervisores tienen que contar con un determinado número de subordinados. ¿Sí?, ¿no?; ¿por qué?
5. ¿Cuáles son los niveles de decisión de una empresa?
6. ¿Cuál es el impacto de las decisiones de los directores?
7. ¿De qué nivel jerárquico son las funciones que se llevan a cabo en el corto plazo?
8. Escribe 5 factores que hay que tomar en cuenta al determinar el tramo de control.
9. ¿Cómo influye la tecnología en el tramo de control?
10. Cuando la empresa no cuenta con reglas, procedimientos sistemas, ¿Cómo debe ser el tramo de control?

EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)



I. Responde verdadero (V) o falso (F).

	V	F
1. El tramo de control es el número de jefes al cual debe reportar un empleado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. El tramo de control debe ser siempre de 5 ó 7 trabajadores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. El tramo de control se determina en función del tamaño de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Una de las características del tramo de control es que depende la naturaleza de las funciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Las tecnologías de comunicación e información amplían el tramo de control.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Si la empresa estableció el <i>empowerment</i> , el tramo de control es mayor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. En la estructura horizontal el tramo de control es mayor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. En la estructura lineal funcional el tramo de control es menor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Son niveles de decisión: estratégico, funcional y operativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Los jefes deciden libremente el tramo de control.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

RESPUESTAS

EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen de la unidad.

UNIDAD 2	
I. Solución	
1.	F
2.	F
3.	F
4.	V
5.	V
6.	V
7.	V
8.	F
9.	F
10.	F

Departamentalización

OBJETIVO ESPECÍFICO

El alumno conocerá e identificará los diferentes tipos de departamentalización. Conocerá e identificará los diferentes tipos de organigramas, por último, conocerá software para elaborar organigramas.

TEMARIO DETALLADO (10 horas)

3. Departamentalización

3.1. Definición y características de la departamentalización

3.2. Tipos de departamentalización

3.2.1. Por funciones

3.2.2. Por territorio o geográfica

3.2.3. Por productos o líneas de productos

3.2.4. Por clientes

3.2.5. Departamentalización por tiempo

3.3. Consideraciones para la selección de departamentalización adecuada

3.4. Organigramas

3.4.1. Clasificación

3.4.2. Recomendaciones para su elaboración

3.4.3. Diseño de organigramas

3.4.4. Software para apoyar la elaboración de organigramas

ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

LO QUE SÉ



Adjuntar archivo.

Con base en tus conocimientos, elabora un resumen de lo que entiendes por departamentalización.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Unidad 3, actividad inicial. *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

- Unidad 3, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Busca en Internet dos tipos de organigramas, uno que pertenezca a una empresa grande y otro a una pequeña, pégalos en un procesador de textos, analízalos y responde las siguientes preguntas para cada uno de ellos.
 - ¿Cuál es el nombre de la empresa?
 - ¿Cuál es su giro?
 - ¿Cuál es el tipo de departamentalización que presentan? Realiza un análisis y determina si te parece que es la adecuada.
- Unidad 3, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Tomando como base las clasificaciones de los organigramas que estudiaste en esta unidad, analiza cada uno de los organigramas de la actividad anterior y explica:
 - ¿Qué tipo de organigrama es?
 - Señala y escribe los errores que tiene en su diseño.
- Unidad 3, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Lee, analiza y resuelve el ejercicio práctico [Departamentalización](#) que se presenta en las páginas 110 – 120 del libro Administración aplicada, ejercicios y casos de estudio de Petra Hernández Pérez, editorial ECAFSA.
- Unidad 3, actividad 4. *Adjuntar archivo.*** Lee, analiza y resuelve el ejercicio práctico [Apperts S.A DE C.V](#) que se presenta en las páginas 128 – 130 del libro Administración aplicada, ejercicios y casos de estudio de Petra Hernández Pérez, editorial ECAFSA.



5. **Unidad 3, actividad complementaria.** *Adjuntar archivo.* Para la realización de esta actividad, deberás consultar las instrucciones de tu asesor (a) en el foro general de la asignatura.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

LO QUE APRENDÍ



Adjuntar archivo.

A partir de la actividad integradora de la unidad 1, determina qué tipo de Departamentalización presenta la empresa que escogiste. Presenta su organigrama y justifica porque presenta ese tipo de departamentalización y organigrama.

CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:

1. Define qué es la departamentalización.
2. ¿Por qué es importante dotar de una estructura a la empresa?
3. ¿Cuáles son los tipos de departamentalización?
4. ¿Cuál es la departamentalización que se determina con base en los turnos en que opera la empresa?
5. Cuál es la departamentalización que se define de acuerdo con los productos o servicios que ofrece la empresa.
6. Define qué es un organigrama.
7. Establece por lo menos tres reglas para elaborar un organigrama.
8. Define qué es una estructura orgánica.
9. ¿Por qué es importante para la empresa contar con organigramas?
10. Por su presentación, ¿cómo se clasifican los organigramas?
11. Por su ámbito ¿cómo se clasifican los organigramas?

EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)



I. Responde verdadero (V) o falso (F).

	V	F
1. La departamentalización es un tipo de organigrama.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. La departamentalización agrupa las funciones por su naturaleza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. La departamentalización por proceso es recomendable en empresas que operan en toda la República Mexicana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. La departamentalización por funciones es la recomendable para empresas micro y pequeñas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. La departamentalización por cliente se establece tomando en cuenta el segmento de mercado al cual va dirigido un producto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. El organigrama es la representación básica de la estructura de una empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Los organigramas entorpecen la lectura de la estructura de una empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Los organigramas están contenidos en el Manual de organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Los organigramas por su diseño se clasifican en verticales, horizontales, escalares y generales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Los organigramas representan procesos de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

RESPUESTAS

EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen de la unidad.

UNIDAD 3	
I. Solución	
1.	F
2.	V
3.	F
4.	V
5.	V
6.	F
7.	F
8.	V
9.	F
10.	F

Relaciones de autoridad

OBJETIVO ESPECÍFICO

El alumno conocerá y comprenderá el proceso de establecimiento y los diferentes tipos de autoridad, así como el poder en la organización.

TEMARIO DETALLADO (4 horas)

4. Relaciones de autoridad

4.1. Autoridad y poder en los proceso de organización

4.2. Autoridad lineal y autoridad *staff* en el diseño de la organización

4.3. Diferentes tipos de autoridad *staff* según George Terry y otros (autoridades *staff* de asesoramiento, funcional, de servicio o departamentos de servicio y de control.)

ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

LO QUE SÉ



Adjuntar archivo.

Con base en tus conocimientos sobre las relaciones de autoridad, elabora un mapa conceptual en donde desarrolles todos los conceptos principales.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Unidad 4, actividad inicial. *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 4, actividad 1.** *Adjuntar archivo.* Elabora un cuadro sinóptico acerca de las tres relaciones de autoridad vistas en la unidad.
2. **Unidad 4, actividad 2.** *Adjuntar archivo.* Desarrolla una entrevista a dos directivos de empresas, elabora un cuestionario para investigar el área donde se encuentra asignado, el puesto que ocupa, las funciones que realiza y la toma de decisiones que realiza. Asimismo, pídeles su opinión sobre el concepto de autoridad, poder, línea y staff, así como un ejemplo de línea y staff.

Analiza la entrevista con sus respuestas, y elabora un resumen donde determines el grado de congruencia o diferencia entre los conceptos por parte de los dos directivos. Al final, establece una breve reflexión de tu parte.

3. **Unidad 4, actividad complementaria.** *Adjuntar archivo.* Para la realización de esta actividad, deberás consultar las instrucciones de tu asesor (a) en el foro general de la asignatura.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

LO QUE APRENDÍ



Adjuntar archivo.

A partir de la empresa que escogiste en la actividad integradora de la unidad 1, establece que tipo de autoridad presenta y sus relaciones de autoridad.

CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:

1. Define qué es autoridad.
2. Define qué es poder.
3. Explica la diferencia entre autoridad y poder.
4. ¿Qué entiendes por responsabilidad?
5. ¿Cuándo se adquiere la responsabilidad en la empresa?
6. Define la autoridad lineal.
7. Define la autoridad funcional.
8. Define la autoridad staff.
9. ¿Por qué hay tres tipos de autoridad staff?
10. La autoridad staff, ¿da órdenes directas a los jefes de área?

EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)



I. Complementa los siguientes enunciados.

1. La _____ es la capacidad de mandar y hacerte obedecer.	a) Autoridad
2. La autoridad está determinada por el _____ que ocupas en la empresa.	b) Autoridad lineal
3. Si se tiene _____ se influye en las personas.	c) Autoridad staff o asesora
4. La autoridad está ligada plenamente a la _____.	d) Autoridad staff o asesora
5. La _____ es la capacidad de llevar a cabo la tarea encomendada y asumir las consecuencias de tus actos.	e) Directamente
6. La autoridad lineal da órdenes y supervisa _____ a los subordinados.	f) Poder
7. La _____ emite sugerencias y recomendaciones.	g) Puesto
8. La _____ no da órdenes directas a los subordinados.	h) Recursos Humanos
9. La _____ es un soporte para las demás áreas de la empresa.	i) Responsabilidad
10. El área funcional de _____ tiene autoridad funcional sobre las demás áreas de la empresa.	j) Responsabilidad

RESPUESTAS

EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen de la unidad.

UNIDAD 4	
I. Solución	
1.	a
2.	g
3.	f
4.	i
5.	j
6.	e
7.	c
8.	d
9.	b
10.	h

**Centralización,
descentralización y
delegación de autoridad**

OBJETIVO ESPECÍFICO

El alumno conocerá y comprenderá los elementos de centralización, descentralización y delegación de autoridad, para su eficiente implementación.

TEMARIO DETALLADO (6 horas)

5. Centralización, descentralización y delegación de autoridad

5.1. Centralización y descentralización

5.2. Delegación de autoridad

5.3. Delegación eficiente o adecuada de la autoridad

5.4. Factores que determinan el grado de descentralización de la autoridad

5.5. Ventajas y limitaciones de la descentralización

ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

LO QUE SÉ



Adjuntar archivo.

Con base en tus conocimientos elabora un mapa conceptual sobre centralización, descentralización y delegación de autoridad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Unidad 5, actividad inicial. *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 5, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Con tus propias palabras, desarrolla la definición de los siguientes conceptos: centralización; descentralización; y delegación de autoridad.
2. **Unidad 5, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Realiza una búsqueda en Internet, del organigrama de dos empresas grandes, cópialas y pégalas en una página, y explica si están la autoridad centralizada o descentralizada y por qué lo afirmas, o lo niegas, una vez analizados los dos organigramas sube la actividad a la plataforma.
3. **Unidad 5, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Elabora un organigrama donde se pueda mostrar que la autoridad está centralizada.
4. **Unidad 5, actividad 4. *Adjuntar archivo.*** Lee y analiza el siguiente artículo denominado [“Delegar sin riesgos”](#) de Alejandro Desfassiaux, Presidente de Grupo Multisistemas de Seguridad Industrial (GMSI) y después de analizarlo, comenta si estás de acuerdo en que las empresas de América y en especial las mexicanas, presentan problemas estructurales que afectan la productividad, por no saber delegar de forma eficiente. Justifica tu respuesta.
5. **Unidad 5, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** Para la realización de esta actividad, deberás consultar las instrucciones de tu asesor (a) en el foro general de la asignatura.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

LO QUE APRENDÍ



Adjuntar archivo.

De acuerdo a la empresa seleccionada en la primera unidad en la actividad integradora, determina si su autoridad es descentralizada o centralizada. Justifica tu respuesta.

CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:

1. Define qué es la autoridad.
2. Define qué es la delegación de autoridad.
3. Escribe qué significa desconcentración de autoridad.
4. Escribe tres ventajas de la descentralización de autoridad.
5. Escribe tres limitaciones de la centralización de autoridad.
6. Explica el principio de autoridad responsabilidad.
7. Explica el proceso que se sigue en la delegación.
8. ¿Cuáles son los factores que determinan el grado de descentralización?
9. ¿Por qué es importante delegar autoridad?
10. Escribe el principio de unidad de mando.

EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)



I. Complementa los siguientes enunciados.

- | | |
|---|---|
| 1. Trae como consecuencia una toma de decisiones lenta, entorpeciendo el funcionamiento de la empresa. | a) Autoridad |
| 2. Es la capacidad de mandar y hacerse obedecer. | b) Responsabilidad |
| 3. Consiste en compartir autoridad y responsabilidad. | c) Delegación |
| 4. Es asumir las consecuencias de tus actos | d) Centralización |
| 5. Se refiere a que cada subordinado debe reportarle a un solo jefe. | e) Descentralización |
| 6. Cuando se le asigna responsabilidades a un individuo, en esa misma medida debe concederse autoridad. | f) Unidad de mando |
| 7. Las funciones no están bien definidas ni asignadas a los puestos. | g) Limitante de la descentralización |
| 8. Consiste en conceder cierto grado de autoridad a los subordinados para que tomen decisiones y den instrucciones. | h) Proceso de delegar |
| 9. La autoridad se delega, la responsabilidad se comparte. | i) Excesiva centralización de autoridad |
| 10. La naturaleza de las funciones. | j) Principio básico de la delegación |
| | k) Principio de paridad y responsabilidad |
| | l) Factor que determina el grado de descentralización de la autoridad |
| | m) Ventaja de la descentralización |

11. Promueve la integración y la comunicación de los empleados de la empresa.
12. Se da cuando la autoridad se encuentra concentrada en una persona o área.
13. Está relacionada con asignar deberes, dar responsabilidades, propiciar confiabilidad, delegar autoridad.

RESPUESTAS

EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 5	
I. Solución	
1.	i
2.	a
3.	c
4.	b
5.	f
6.	k
7.	g
8.	e
9.	j
10.	l
11.	m
12.	d
13.	h

Comités

OBJETIVO ESPECÍFICO

El alumno conocerá y comprenderá las características, funciones y razones para utilizar los comités, así como su relación con el consejo de administración de una organización.

TEMARIO DETALLADO (6 horas)

6. Comités

6.1. Definición y características de los comités

6.2. Tipos de funciones y temporalidad o permanencia que puedan tener los comités

6.3. Razones para usar los comités

6.4. Desventajas de los comités

6.5. Los comités y el consejo de administración

6.6. Errores comunes al usar comités

6.7. Pautas para tratar de superar algunas de las desventajas de los comités

ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

LO QUE SÉ



Adjuntar archivo.

Con base en tu conocimiento define qué entiendes por un comité, plásmalo en un cuadro sinóptico.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Unidad 6, actividad inicial. *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 6, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Con base en el contenido de la unidad menciona las diferentes funciones de un comité.
2. **Unidad 6, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Realiza una búsqueda en una empresa que tenga en su estructura comités, mediante la aplicación de un cuestionario para conocer:
 - a) El objetivo para el cual se formó ese comité.
 - b) Sus funciones.
 - c) Su temporalidad.
 - d) Sus ventajas y desventajas de contar con ese comité.
3. **Unidad 6, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** Para la realización de esta actividad, deberás consultar las instrucciones de tu asesor (a) en el foro general de la asignatura.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

LO QUE APRENDÍ



Adjuntar archivo.

De acuerdo a la empresa seleccionada en la actividad integradora de la unidad 1, investiga si la empresa tiene algún comité, si es el caso, investiga cuál es su objetivo y función, como son sus miembros, tareas que realizan y como se lleva a cabo la toma de decisiones. Si no cuenta con un comité, entonces desarrolla un análisis con los puntos más importantes sobre un comité en una organización, tomando en cuenta los aspectos de objetivo, funciones, tareas y toma de decisiones.

CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:

1. Define qué es un comité.
2. Escribe los tipos de comité con base en su temporalidad.
3. De qué nivel jerárquico de la empresa deben depender los comités.
4. Escribe 2 funciones de los comités.
5. Escribe dos ventajas de establecer comités en la empresa.
6. Escribe dos desventajas de establecer comités en la empresa.
7. Escribe dos errores que comete la alta dirección al establecer comités dentro de la empresa.
8. ¿Cómo puede intervenir el Consejo de Administración para un mejoramiento del funcionamiento de los comités?
9. ¿Por qué es importante solicitarle al comité un cronograma de actividades?
10. ¿Cómo minimizar los errores cometidos en la selección de miembros para integrar el comité de la empresa?

EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)



I. Complementa los siguientes enunciados.

Un _____ es un grupo de personas encargadas de resolver asuntos o problemas dentro de una _____, formado por la misma.

Los _____ que pueden crearse son a nivel _____; además pueden ser _____. Tienen como característica estar formados por _____ y de ser apoyados por el _____, por ello, los miembros deben ser seleccionados con base en el _____. Ya que sus tareas son _____. Para que se cumpla los objetivos para el cual fue creado, es necesario asignarle _____ y pedirle a cambio _____. Se debe tener muy claro el objetivo, obligaciones, responsabilidades de su creación, ya que un error que se puede cometer es el de _____ y un número excesivo de los miembros puede convertirse en una _____.

- a) Especialistas de alguna área de la empresa
- b) Organización
- c) Temporales y permanentes
- d) Comité
- e) Tipos de comité
- f) Directivo, ejecutivo, consultivo
- g) Consejo de administración
- h) Perfil de puesto
- i) Un proyecto, un alcance y presupuesto
- j) Un cronograma y entregables
- k) Estudiar alternativas, dar solución a problemas
- l) Coartar su iniciativa
- m) Desventaja

RESPUESTAS

EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 6	
I. Solución	
1.	d
2.	b
3.	e
4.	f
5.	c
6.	a
7.	g
8.	h
9.	k
10.	i
11.	j
12.	l
13	m

Diseño de estructuras organizacionales

OBJETIVO ESPECÍFICO

El alumno conocerá y comprenderá: el proceso para el diseño de estructuras organizacionales, de unidades administrativas, y diseño de puestos de trabajo, así como los errores comunes en la organización.

TEMARIO DETALLADO (10 horas)

7. Diseño de estructuras organizacionales

7.1. Proceso para el diseño de estructuras organizacionales

7.2. Diseño de la estructura, nivel corporativo, unidad de negocio, funcional

7.3. Diseño de unidades administrativas

7.3.1. Especificación de funciones

7.3.2. Diseño de puestos de trabajo

7.3.2.1. Funciones genéricas

7.3.2.2. Funciones específicas

7.4. Errores comunes en la organización

7.4.1. Incapacidad para planear apropiadamente

7.4.2. Incapacidad para clarificar las relaciones organizacionales

7.4.3. Incapacidad para delegar autoridad

7.4.4. Incapacidad para equilibrar la delegación

7.4.5. Confusión de las líneas de autoridad con las líneas de información

7.4.6. Otorgamiento de autoridad sin exigir responsabilidad

7.4.7. Mal uso de la autoridad funcional

ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

LO QUE SÉ



Adjuntar archivo.

Con base en tu conocimiento elabora un documento donde expliques qué entiendes por una estructura organizacional.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Unidad 7, actividad inicial. *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 7, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Diseña un mapa conceptual sobre el proceso para el diseño de estructuras organizacionales.
2. **Unidad 7, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Realiza un análisis sobre todos los puntos tratados en esta unidad, a continuación, elabora un pequeño caso donde la responsabilidad y la autoridad se vean involucradas para realizar una actividad que se ha delegado. Termina tu actividad con tus conclusiones sobre la importancia y claridad para delegar funciones.
3. **Unidad 7, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Acude a una empresa pequeña y obtén información para que definas sus funciones, establezcas los puestos que integra la empresa y sus funciones genéricas y específicas.
4. **Unidad 7, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** Para la realización de esta actividad, deberás consultar las instrucciones de tu asesor (a) en el foro general de la asignatura.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

LO QUE APRENDÍ



Adjuntar archivo.

Con base en la empresa seleccionada en la actividad integradora de la unidad 1, determina dos puestos con sus funciones genéricas y específicas, requerimientos, conocimientos y habilidades, relaciones de trabajo etc.

CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:

1. Escribe cuatro factores que se tienen que tomar en cuenta al diseñar la estructura organizacional.
2. ¿Cómo puedes obtener información para recopilar las funciones que realiza la empresa?
3. ¿Cuáles documentos se pueden consultar para definir las funciones de la empresa?
4. Define qué es un puesto.
5. Escribe el nombre correcto y completo oficiales de tres puestos que existan en nuestra facultad.
6. En qué consiste la incapacidad de planear relacionada con la determinación de la estructura organizacional.
7. Por qué es importante en el diseño de estructura tomar en cuenta el principio de unidad de mando.
8. Explica el principio de paridad autoridad responsabilidad.
9. ¿Por qué el administrador, cuando diseña una estructura organizacional, tiene que buscar el equilibrio en la delegación de autoridad?

EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)



I. Responde verdadero (V) o falso (F).

	V	F
1. El proceso para diseñar la estructura orgánica tiene que estar alineado a la misión de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. La información para el diseño de la estructura se obtiene por medio de entrevistas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Un puesto es una unidad de trabajo específica y personal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. La función genérica se integra por todas las funciones que realiza el puesto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Las funciones específicas se dividen en permanentes, periódicas y eventuales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. La autoridad funcional puede ocasionar multiplicidad de mando.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Es importante diseñar la estructura con una visión holística y sistémica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. El principio de paridad autoridad-responsabilidad establece que un subordinado solamente puede recibir instrucciones de un solo jefe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. La estructura se diseña con una visión a corto plazo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. La delegación excesiva es conveniente para la realización eficiente de las funciones de una empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

RESPUESTAS

EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 7	
I. Solución	
1.	V
2.	V
3.	V
4.	V
5.	V
6.	V
7.	V
8.	F
9.	F
10.	F

UNIDAD 8

Elementos para el diseño de procedimientos administrativos

OBJETIVO ESPECÍFICO

El alumno conocerá, comprenderá y diseñará los procedimientos administrativos, los procesos y procedimientos, el mapeo de procesos, los diagramas de flujo de procedimientos, y utilizará el software de apoyo a la representación gráfica de procesos y procedimientos.

TEMARIO DETALLADO (16 horas)

8. Elementos para el diseño de procedimientos administrativos

8.1. Definición de procedimiento administrativo

8.2. Relación entre los procesos y los procedimientos

8.3. Enfoque de sistemas en el análisis de procesos y procedimientos

8.4. Diseño de procesos y procedimientos

8.5. Mapeo de procesos

8.6. Diagramas de flujo de procedimientos

8.7. Software para apoyar la representación gráfica de los procesos y procedimientos

8.8. Análisis y diseño de formas

ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

LO QUE SÉ



Adjuntar archivo.

De acuerdo a tu concepción, elabora un resumen explicando qué entiendes por procesos y procedimientos administrativos.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Unidad 8, actividad inicial. *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 8, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Explica el proceso del diseño de una estructura organizacional y ejemplifícalo.
2. **Unidad 8, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Escribe las actividades del procedimiento para inscribirte en el segundo semestre en nuestra Facultad, posteriormente elabora su diagrama de flujo, primero con la simbología ANSI, y posteriormente con la simbología ASME. Para elaborarlo puedes utilizar: Word, PowerPoint, o Visio (o similares). Incluye el formato y analízalo señalando en el encabezado de la forma, el cuerpo y las conclusiones.
3. **Unidad 8, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Lee, analiza y resuelve el [ejercicio práctico](#) del libro Administración Aplicada, ejercicios y casos de estudio de Petra Hernández Pérez, editorial ECAFSA.
4. **Unidad 8, actividad 4. *Adjuntar archivo.*** Lee, analiza y resuelve el [ejercicio práctico](#) del libro Administración, casos y prácticas de Lourdes Munch Galindo, editorial Trillas, 2ª edición 1997 (reimpresión 1999). Realiza los ejercicios que a continuación se enlistan:
 - Ejercicio 9 (incisos a, b, c, d, f, g, h, i, j, k, l)
 - Ejercicio 10
 - Ejercicio 11
 - Ejercicio 13 (incisos a, b, c, d)
 - Ejercicio 15



Ejercicio 17 (incisos a, b, c, d)

Ejercicio 18

Ejercicio 19

Ejercicio 20

5. **Unidad 5, actividad complementaria.** *Adjuntar archivo.* Para la realización de esta actividad, deberás consultar las instrucciones de tu asesor (a) en el foro general de la asignatura.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

LO QUE APRENDÍ



Adjuntar archivo.

A partir de la empresa seleccionada en la actividad integradora de la unidad 1, escoge dos procedimientos de diferentes áreas, escribe las actividades cronológicamente de cada procedimiento; elabora el diagrama de flujo correspondiente para cada actividad de acuerdo a la metodología ANSI. Incluye el formato, considerando todos los elementos para su presentación (encabezados y cuerpo). Auxíliate de los ejemplos presentados en el apunte.

CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:

1. Define con tus propias palabras qué es un procedimiento.
2. ¿Qué es un proceso?
3. ¿Por qué es importante analizar los procedimientos bajo el enfoque sistémico?
4. Define qué es un diagrama de flujo.
5. ¿Cómo se llama el software que puedes utilizar para diagramar digitalmente los procedimientos?
6. Escribe los tipos de diagrama de flujo según Rodríguez Valencia.
7. Define qué es un diagrama de bloque.
8. ¿Qué es un curso grama?
9. Define qué es un formato.
10. Escribe por qué son útiles los formatos para el sistema de información de la empresa.

EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)



I. Complementa los siguientes enunciados.

Un _____ es una serie de actividades ordenadas cronológica y sistemáticamente para llevar a cabo una función. De esta forma, el enfoque de _____ para el estudio y diseño de procedimientos ve a la empresa como un todo, donde las funciones que realizan cada una de las áreas funcionales, y de los puestos repercuten en toda la empresa para lograr los objetivos de la misma.

Los _____ son la representación gráfica de los procedimientos de la empresa.

En el estudio del trabajo se utilizan los diagramas de flujo llamados: _____. El _____ representa de manera general los procedimientos de la empresa. Asimismo, el diagrama _____ representa las actividades de las manos o extremidades y el color, el tipo de papel y el tamaño son características _____ de las formas.

Él _____ nos dice qué datos debemos escribir en la forma. Así las formas son la base del sistema de _____ de la empresa.

De igual forma, un _____ es un tipo de diagrama de flujo de proceso.

Una de sus etapas es _____ y su importancia radica en que _____.

- a) Materiales
- b) Sistemas
- c) Instructivo de llenado
- d) Diagramas de flujo
- e) Procedimiento
- f) Cursograma
- g) Cursograma general de procesos
- h) Bimanual
- i) Información
- j) Definición del responsable del proceso
- k) Mapeo
- l) Auxilia para eliminar los procesos que no generan valor, pero que si se requiere realizarlos

II. Relaciona correctamente el concepto que corresponda con cada una de las siguientes acciones:

___ 1- Operación	a) Conjunto de funciones
___ 2- Tarea	b) Conjunto de métodos
___ 3- Actividad	c) Es la división mínima del trabajo
___ 4- Procedimiento	d) Conjunto de tareas
___ 5- Proceso	e) Conjunto de procesos
___ 6- Método	f) Conjunto de operaciones
___ 7- Función	g) Conjunto de actividades
___ 8- Sistemas	h) Conjunto de procedimientos

RESPUESTAS

EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 8	
I. Solución	
1.	e
2.	b
3.	d
4.	f
5.	g
6.	h
7.	a
8.	c
9.	i
10.	k
11.	j
12.	l

UNIDAD 8	
II. Solución	
1.	c
2.	f
3.	d
4.	g
5.	h
6.	e
7.	b
8.	a

UNIDAD 9

Análisis y simplificación de procedimientos administrativos

OBJETIVO ESPECÍFICO

El alumno realizará la propuesta de programa de trabajo para el análisis y simplificación de procedimientos administrativos, conocerá los métodos de recolección de información y presentará las propuestas correspondientes.

TEMARIO DETALLADO (12 horas)

9. Análisis y simplificación de procedimientos administrativos

9.1. Propuesta de programa de trabajo para el análisis y simplificación de procedimientos administrativos

9.2. Métodos de recolección de información

9.2.1. Entrevistas con el personal que interviene en el procedimiento

9.2.2. Observación directa del procedimiento

9.2.3. Información documental

9.3. Descripción y análisis del procedimiento vigente (textual y con diagramas)

9.4. Presentación de propuestas de la simplificación del procedimiento

9.5. Discusión y afinación del procedimiento propuesto con el personal que interviene en él

ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

LO QUE SÉ



Adjuntar archivo.

De acuerdo a tu concepción, cómo plantearías una propuesta de trabajo para el análisis y simplificación de procedimientos administrativos.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Unidad 9, actividad inicial. *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 9, actividad 1. *Actividad en foro.*** En torno a la Simplificación de procedimientos administrativos, responde a ¿Por qué es importante simplificar los procesos?, fundamenta tu respuesta con los contenidos de la Unidad.
Si tu asignatura la trabajas fuera de plataforma educativa, entonces realiza la misma actividad en no más de una cuartilla y entrégala a tu asesor.
2. **Unidad 9, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Elabora un mapa mental sobre los Métodos de recolección de información.
3. **Unidad 9, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** Para la realización de esta actividad, deberás consultar las instrucciones de tu asesor (a) en el foro general de la asignatura.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

LO QUE APRENDÍ



Adjuntar archivo.

Con base en la empresa seleccionada en la unidad 1 en la actividad integradora, realiza una propuesta de programa de trabajo para el análisis y simplificación de procedimientos administrativos de alguna área de la empresa (toma en cuenta cada uno de los puntos del contenido del proyecto de estudios que se establecen en la figura 9.1 de tus apuntes). No olvides incluir el método de recolección de información que utilizaras. Finalmente, identifica un proceso que se pueda mejorar, tomando en cuenta el método de análisis de procesos.

CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:

1. Define qué es un procedimiento.
2. Describe brevemente los elementos que integran un proyecto para llevar a cabo el análisis y simplificación de procedimientos administrativos.
3. ¿Cuáles datos deben incluirse en el cronograma de actividades?
4. Escribe el nombre de tres técnicas para recopilar información.
5. ¿En cuáles documentos puedes obtener información documental de los procedimientos?
6. Cuando analizas los procedimientos, ¿es necesario tomar en cuenta a las personas que intervienen en ellos?
7. ¿Quiénes son los dueños de los procedimientos?
8. ¿A quiénes se presentan los procedimientos simplificados para su aprobación?
9. ¿Cuál es la finalidad de presentar los procedimientos simplificados a los ejecutivos de la empresa?
10. ¿En qué consiste la descripción y análisis de procedimiento vigente?

EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)

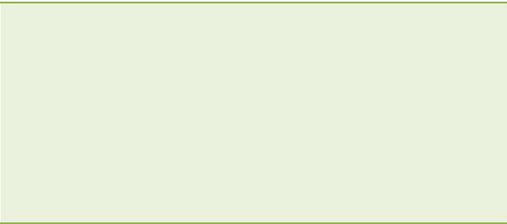


I. Relaciona ambas columnas.

- | | |
|---|--|
| ___ 1. Etapa de reconocimiento que permite definir la situación administrativa y los estudios requeridos para la investigación. Puede provocar la reformulación del problema en términos más objetivos. | a) Investigación preliminar
b) Guía de operaciones
c) Planteamiento del problema
d) Proyecto del estudio
e) Recopilar información
f) Investigación de campo |
| ___ 2. Una vez recopilada la información de los manuales administrativos y técnicos, se elabora este documento que posteriormente se presentará al titular de la organización para que lo autorice y se lleve a cabo. | g) Entrevista
h) Investigación documental
i) Cuestionario
j) Listas de verificación |
| ___ 3. Una vez concluida la etapa de planeación, la siguiente corresponde a: | |
| ___ 4. Tipo de investigación que implica ir directamente a la fuente y tomar los datos de primera mano. | |



___ 5. Técnica que se utiliza para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el administrador.



RESPUESTAS

EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 9	
I. Solución	
1.	a
2.	d
3.	e
4.	f
5.	i

Distribución de áreas de trabajo

OBJETIVO ESPECÍFICO

El alumno determinará la distribución de las personas, mobiliario y áreas de trabajo, basándose en las normas para el espacio de las áreas administrativas y de mobiliario de oficina, considerando las condiciones ambientales y la estimación del espacio.

TEMARIO DETALLADO (4 horas)

10. Distribución de áreas de trabajo

10.1. Análisis de la distribución de áreas de trabajo

10.2. Distribución de personas y mobiliario

10.3. Normas para el espacio de áreas administrativas

10.4. Normas sobre mobiliario de oficina

10 .5. Condiciones ambientales

10.5.1. Iluminación

10.5.2. Sonorización

10.5.3. Ventilación

10.5.4. Uso de colores

10.6. Estimación del espacio

ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

LO QUE SÉ



Adjuntar archivo.

Con base en tus propios conocimientos, elabora una propuesta de cómo distribuirías a las personas, mobiliario de oficina y áreas de trabajo administrativas, utiliza un esquema o croquis que establezca su ubicación.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Unidad 10, actividad inicial. *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 10, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Realiza una investigación sobre la influencia psicológica del color en las áreas de trabajo y redacta un resumen con los aspectos más importantes que favorecerían en las áreas administrativas.
2. **Unidad 10, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Elabora un análisis donde señales ¿cuáles son los factores para determinar un espacio físico dentro de una oficina?, basándose en las normas para el espacio de las áreas administrativas y de mobiliario de oficina, considerando las condiciones ambientales y la estimación del espacio.
3. **Unidad 10, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** Para la realización de esta actividad, deberás consultar las instrucciones de tu asesor (a) en el foro general de la asignatura.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

LO QUE APRENDÍ



Adjuntar archivo.

De acuerdo con el contenido revisado en esta unidad, elabora una propuesta de distribución para las personas, mobiliario de oficina y áreas de trabajo administrativas, de la empresa seleccionada en la unidad 1, basándote en las normas para el espacio de áreas y de mobiliario, considerando las condiciones ambientales y del espacio.

Utiliza un esquema o croquis que establezca su ubicación.

Redacta un resumen señalando los cambios observados de antes y después.

CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:

1. ¿En qué consiste la distribución de las áreas de trabajo?
2. ¿Por qué es importante la adecuada distribución de espacio en las oficinas de la empresa?
3. Escribe tres normas para el espacio de áreas administrativas.
4. Escribe la importancia que tiene una adecuada ventilación en las oficinas de la empresa en función de la productividad de los trabajadores.
5. El color azul y verde claro ¿dónde es conveniente utilizarlos?
6. ¿Cuál es el color que produce irritabilidad?
7. Los colores beige y ocre, ¿es conveniente utilizarlos para las oficinas? Sí, no, por qué.
8. ¿Cómo debe realizarse la distribución de espacio en función del flujo de trabajo?
9. ¿Qué elementos se tienen que tomar en cuenta en la estimación de espacio?

EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)



I. Relaciona ambas columnas.

- | | |
|--|--|
| ___ 1. La selección y ubicación de las instalaciones para atención y servicios al personal y clientes, así como sus componentes materiales, tienen que ver con la: | a) servicios |
| ___ 2. Factores que influyen en la distribución del espacio: | b) distribución del espacio |
| ___ 3. Los _____ son los documentos que nos permiten identificar los espacios físicos de la organización. | c) planos arquitectónicos |
| ___ 4. Son componentes de los factores de distribución del espacio. | d) iluminación, ventilación, colores, temperatura e insonorización |
| ___ 5. Los _____ deben estar cerca de las áreas de trabajo para evitar perder el tiempo. | e) documentos |
| | f) puestos en la organización y cantidad de mobiliario |
| | g) diseño, planos y espacio |

RESPUESTAS

EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 10	
I.Solución	
1.	b
2.	d
3.	c
4.	f
5.	a

**Manuales de organización y
procedimientos**

OBJETIVO ESPECÍFICO

El alumno integrará e identificará los elementos, clasificación, estructura y propósitos de los manuales de organización y procedimientos, para realizar su adecuado diseño, apoyándose en software que apoye su integración.

TEMARIO DETALLADO (16 horas)

11. Manuales de organización y procedimientos

11.1. Propósito de los manuales de organización y procedimientos

11.2. Clasificación

11.3. Estructura básica

11.4. Contenido

11.5. Diseño de manuales de organización y procedimiento

11.6. Software para apoyar la integración de los manuales de organización y procedimientos

ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

LO QUE SÉ



Adjuntar archivo.

Con base en los conocimientos que has adquirido a través de las unidades y de acuerdo a lo que ya conoces, determina cuál es el objetivo de un manual de organización y de procedimiento.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Unidad 11, actividad inicial. *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 11, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Elabora un mapa conceptual sobre los componentes que integra un manual de organización y uno de procedimientos.
2. **Unidad 11, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** De acuerdo a la empresa seleccionada en la actividad integradora de la unidad 1 y de acuerdo al procedimiento general para elaborar el manual de organización, diseña la planeación para elaborar tu manual de organización.
3. **Unidad 11, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Diseña y desarrolla los instrumentos o cuestionarios necesarios, para recabar información para elaborar tu manual de organización y envíalos a tu asesor para su revisión y aprobación.
4. **Unidad 11, actividad 4. *Adjuntar archivo.*** Una vez aprobado el instrumento desarrolla los siguientes puntos:
 - a) Acude a la empresa y recopila la información.
 - b) Realiza un análisis de la información recabada y diseña paso a paso cada uno de los elementos del manual de organización.
 - c) Tomando como base el contenido del Manual de Organización, vista en esta unidad, elabora el Manual de organización. Puedes auxiliarte de los ejemplos presentados en los apuntes. Envíalo a tu asesor

5. **Unidad 11, actividad 5. *Adjuntar archivo.*** De acuerdo a la empresa seleccionada en la actividad integradora de la unidad 1, y de acuerdo al procedimiento general para elaborar el manual de procedimientos, diseña la planeación para elaborar el manual de procedimientos.
6. **Unidad 11, actividad 6. *Adjuntar archivo.*** Diseña los instrumentos, es decir, el formato para recabar información para elaborar el Manual de procedimientos y envía al asesor para su revisión y aprobación.
7. **Unidad 11, actividad 7. *Adjuntar archivo.*** Una vez aprobado el instrumento por el asesor, desarrolla los siguientes puntos:
 - a) Recopila la información en la empresa
 - b) Analiza la información recabada
 - c) Elabora paso a paso cada uno de los elementos del Manual de procedimientos. Puedes auxiliarte de los ejemplos presentados en los apuntes. Envíalo a tu asesor.
8. **Unidad 11, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** Para la realización de esta actividad, deberás consultar las instrucciones de tu asesor (a) en el foro general de la asignatura.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

LO QUE APRENDÍ



Adjuntar archivo.

A partir de la revisión general de esta unidad y la bibliografía específica sugerida, elabora dos tablas con dos columnas, en la primera tabla, en la primera columna, especifica lo que debe contener un manual de organización y en la segunda columna lo que no debe contener en relación al manual de procedimientos. Realiza lo mismo en la segunda tabla con el Manual de procedimientos, que no debe contener el manual de procedimientos, en relación al de organización.

CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:

1. Escribe la clasificación de los manuales administrativos según su alcance y su contenido.
2. Escribe el contenido del manual de organización.
3. Escribe el contenido del Manual de procedimientos.
4. ¿Cuáles son las etapas del procedimiento para elaborar el Manual de organización?
5. ¿Cuáles son las etapas del procedimiento para elaborar el Manual de procedimientos?

EXAMEN PARCIAL

(de autoevaluación)



I. Complementa los siguientes enunciados.

Los _____ sistematizan la información de la empresa.	a) De calidad
Los manuales por su naturaleza se clasifican en; _____, _____ y _____.	b) De contenido Múltiple
Los manuales, por su ámbito de aplicación se clasifican en _____ y _____.	c) De Organización
Los manuales por su contenido se clasifican en _____, _____, _____, _____, _____, _____, _____, _____.	d) De Políticas
El _____ nos muestra los datos generales del proyecto, las actividades, responsables, tiempos, entregables y observaciones.	e) De Procedimientos
El manual de _____ incluye la estructura de la empresa.	f) De Puestos
El manual de _____ los procedimientos de la empresa.	g) De técnicas
Por medio de la aplicación de cuestionarios se recaba la información para elaborar el manual de _____.	h) De ventas
	i) El cronograma
	j) Específicos
	k) Generales
	l) Macro administrativos
	m) Manuales administrativos
	n) Meso
	o) Micro administrativos
	p) Organización
	q) Organización
	r) Procedimiento

RESPUESTAS

EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 11	
I. Solución	
1.	l
2.	o
3.	m
4.	n
5.	j
6.	k
7.	a
8.	b
9.	c
10.	d
11.	e
12.	f
13.	g
14.	h
15.	i
16.	p
17.	r
18.	q



Facultad de Contaduría y Administración
Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia