|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sector/ Subsector de aprendizaje/ Especialidad** | ATENCIÓN AL CLIENTE  Contabilidad y administración | **Curso(s)** | 3°A |
| **Objetivo de Aprendizaje** | Reforzar los aprendizajes ligados a las evaluaciones diagnósticas en cada una de las asignaturas/módulos, los cuales son la base para iniciar las unidades de aprendizaje correspondientes a las asignaturas y especialidades. | | |
| **Aprendizajes esperados** | Comprender la estructura interna de la Organización como unidad o entidad social. | | |
| **Contenidos** | UNIDAD 0: ESTRUCTURA INTERNA DE LA EMPRESA   * Organización como unidad o entidad social * Estructura y proceso de organizar * Organización formal e informal * Estructura organizacional   + Tramo de control   + Departamentalización * Tipos de organigramas   + Horizontal   + Vertical   + Concéntrica * Tipos de organización   + Función empresarial   + Por territorio o geografía   + Por cliente   + Por producto   + Matricial   + Unidad de negocio   + Organización virtual | | |

***GUÍA DE AUTOAPRENDIZAJE 3° AÑO DE ADMINISTRACIÓN***

**Nombre:……………………………………………………. Curso: ………Fecha: …………**

**Módulo: Atención al Cliente**

INTRODUCCIÓN

Se podría decir que la empresa actual está constituida por un sinnúmero de puesto de trabajo que realizan diversas tareas en función de un objetivo o misión común.

Esta división de tareas han sido producto de la creciente especialización de los puestos de trabajo. Las organizaciones productivas y de servicios han tenido que "dividirse" en diferentes cargos y responsabilidades, en diversos departamentos que agrupan las distintas especialidades.

Por otra parte, las organizaciones, también están experimentando importantes modificaciones que influyen en la manera de ver y hacer las cosas. Ello hace que el personal que forman parte de la organización tengan, al interior de sus trabajos, cambios significativos a nivel de sus responsabilidades.

Para lograr en conjunto, ha sido necesario coordinarse en función de las tareas y los cargos que realizan. Para esto se han diseñado "Cadenas de trabajo o flujos de trabajo, así como cargos cuya principal responsabilidad es el apoyo en la coordinación de tareas y procesos.

**ACTIVIDAD Nº1**

Para que las organizaciones funcionen adecuadamente es necesario estar organizadas, esto es estructurarlas para que sean eficientes y eficaces. Analiza esta grafica que te presenta tres tipos de organizaciones: Desordenada, Eficiente y Rígida.

Escasa Excesiva

Burocratización Burocratización

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Falta de**  **Especialización** | **División del**  **Trabajo** | **Súper especialización** |
| Falta de  Autoridad | Jerarquía | Autocracia |
| Extrema  Libertad | Reglas y  Reglamentos | Falta de  Libertad |
| Inexistencia de  Documentos | Formalización de  Comunicaciones | Exceso de  Papeleo |
| Padrinazgo | Selección y  Promoción | Exceso de  Exigencia |
| Improvisación | Procedimientos  Técnicos | Apego a la  Rutina |

**Organización**

**Eficiente**

**Organización**

**Rígida**

**Organización**

**Desordenada**

Según lo analizado, entrega ejemplos de organizaciones que trabajan en forma:

|  |  |
| --- | --- |
| a.- Desordenada: |  |
| b.- Eficiente: |  |
| c.-Rígida: |  |

**ACTIVIDAD Nº2**

Aplicar el concepto de Estructura Organizacional, realizando la siguiente actividad.

Representa gráficamente los **niveles jerárquicos existentes en el Instituto** e identifica si es lineal, funcional o línea staff.

|  |
| --- |
|  |