

UF0517: Organización empresarial y de recursos humanos

Elaborado por: M^a Encarnación Rojo Franco

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16360-16-1 • Depósito legal: MA 42-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la Unidad Formativa

Bienvenido a la Unidad Formativa **UF0517: Organización empresarial y de recursos humanos**. Esta Unidad Formativa pertenece al Módulo Formativo **MF0969_1: Técnicas administrativas básicas de oficina**, que forma parte del Certificado de Profesionalidad **ADGG0408: Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos y Generales**, de la familia de **Administración y Gestión**.

Presentación de los contenidos

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a Registrar periódicamente las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellas asignado, según las instrucciones recibidas, con objeto de disponer de la información necesaria para ofrecer un buen servicio, así como a integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.

Para ello, se estudiará la organización de entidades públicas y privadas y la organización de los recursos humanos.

Objetivos de la Unidad Formativa

Al finalizar esta Unidad Formativa aprenderás a:

- Representar las funciones básicas y los flujos de información fundamentales en estructuras organizativas públicas o privadas determinadas, a través de organigramas.
- Identificar los criterios de actuación profesional que permiten la integración y cooperación de las actividades de apoyo administrativo en un grupo de trabajo o departamento, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.

Índice

UD1. La organización de entidades públicas y privadas

1.1. Funciones de las empresas	11
1.1.1. Clases	14
1.1.2. Jerarquía	18
1.2. La función administrativa	22
1.2.1. Definición	23
1.2.2. Objetivos	25
1.3. La estructura de la empresa	34
1.3.1. Concepto de organización	36
1.3.2. Principios de organización	39
1.3.3. La organización formal e informal	41
1.4. Los departamentos	45
1.4.1. Descripción	46
1.4.2. Tipología	48
1.4.3. Criterios para la asignación de actividades a los departamentos	50

UF0517: Organización empresarial y de recursos humanos

1.5. El organigrama	52
1.5.1. Descripción	54
1.5.2. Objetivos	55
1.5.3. Requisitos	56
1.5.4. Clases	58
1.5.5. Ventajas e inconvenientes	64
1.6. Organización del entorno físico del espacio de acogida	66
1.6.1. Condiciones medioambientales	68
1.6.2. Disposición y tipos de materiales auxiliares	78
1.6.3. Mobiliario	80
1.7. Organización básica del Estado y la Unión Europea	83
1.7.1. Administración Central	90
1.7.2. Administración Autonómica	100
1.7.3. Administración Local	105
1.7.4. Unión Europea	109

UD2. La organización de recursos humanos

2.1. La organización en actividades de apoyo administrativo	121
2.1.1. Criterios de organización y coordinación	123
2.1.2. Procedimientos de trabajo	124
2.1.3. Indicadores de calidad de la organización	128
2.1.4. Pautas para la obtención de resultados	132
2.2. Los grupos	134
2.2.1. Elementos	136
2.2.2. Estructura	137
2.2.3. Clasificación	139
2.3. Fases y comportamiento del trabajo en equipo o en grupo	143
2.3.1. La identificación del grupo: el ideal del grupo	144
2.3.2. Las normas del grupo	146
2.3.3. Los papeles en el grupo	148
2.3.4. El poder y la cohesión del grupo	150

2.3.5. Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo	152
2.3.6. Finalidad de las técnicas de dinámica de grupos	153
2.3.7. Factores que modifican la dinámica de grupo	155
2.3.8. Funciones del coordinador del grupo: nivel de tarea y de relación	156
2.4. El trabajo en grupo en actividades de apoyo administrativo	158
2.4.1. Características de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo	159
2.4.2. Funciones en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo	160
2.4.3. Grado de participación.....	161
Glosario	169
Soluciones	171

Área: administración y gestión

UD1

La organización de entidades
públicas y privadas

UF0517: Organización empresarial y de recursos humanos

- 1.1. Funciones de las empresas
 - 1.1.1. Clases
 - 1.1.2. Jerarquía
- 1.2. La función administrativa
 - 1.2.1. Definición
 - 1.2.2. Objetivos
- 1.3. La estructura de la empresa
 - 1.3.1. Concepto de organización
 - 1.3.2. Principios de organización
 - 1.3.3. La organización formal e informal
- 1.4. Los departamentos
 - 1.4.1. Descripción
 - 1.4.2. Tipología
 - 1.4.3. Criterios para la asignación de actividades a los departamentos
- 1.5. El organigrama
 - 1.5.1. Descripción
 - 1.5.2. Objetivos
 - 1.5.3. Requisitos
 - 1.5.4. Clases
 - 1.5.5. Ventajas e inconvenientes
- 1.6. Organización del entorno físico del espacio de acogida
 - 1.6.1. Condiciones medioambientales
 - 1.6.2. Disposición y tipos de materiales auxiliares
 - 1.6.3. Mobiliario
- 1.7. Organización básica del Estado y la Unión Europea
 - 1.7.1. Administración Central
 - 1.7.2. Administración Autonómica
 - 1.7.3. Administración Local
 - 1.7.4. Unión Europea

1.1. Funciones de las empresas

Henry Fayol (1841-1925) fue uno de los teóricos del pensamiento administrativo. El modelo administrativo que defiende *Fayol* se basa en tres ejes esenciales:

- La división del trabajo.
- La aplicación de un proceso administrativo.
- La formulación de los criterios técnicos que orientan la función administrativa.

Fayol asocia la función administrativa con las políticas que se proyectan sobre el personal de una empresa; el resto de funciones tendrán como objeto la incidencia en cuestiones vinculadas con la materia prima y la maquinaria. El autor identifica seis conjuntos de operaciones o funciones que están presentes en cualquier empresa:

FUNCTION TÉCNICA	FUNCTION COMERCIAL	FUNCTION FINANCIERA
FUNCTION SEGURIDAD	FUNCTION CONTABLE	FUNCTION ADMINISTRATIVA

Lo que se pretendía conseguir con el planteamiento de esta teoría era incrementar la eficiencia de la empresa a partir de su organización y de sus relaciones orgánicas. El enfoque a analizar se centraba en la estructura y en el funcionamiento de la empresa.

A partir del estudio de la estructura de la organización y de sus elementos, el autor enunció un conjunto de principios que cualquier empresa debía aplicar en el ejercicio de las funciones descritas. A estos principios se les denominó **Prin-**

cipios Generales de Administración, en tanto se observó que a medida que se subía en la jerarquía de la organización el peso de las funciones administrativa era cada vez mayor. Los principios de la teoría de Fayol son los siguientes:

– **División del trabajo.**

- Su finalidad es incrementar la cantidad y la calidad de la producción a través de la especialización de tareas y funciones y de la separación de poderes.

– **Autoridad y responsabilidad.**

- La responsabilidad se configura como una consecuencia natural del ejercicio de la autoridad, entendida ésta como el derecho de emitir órdenes y de obligar a su cumplimiento.

– **Disciplina.**

- Respeto de las reglas que regulan la obediencia, la asiduidad, la actividad, la presencia y los signos exteriores con que se manifiesta el respeto.

- Castigo a los actos de indisciplina.

– **Unidad de mando.**

- Responde a la regla 1 operario - 1 jefe.

- La unidad de mando es fuente de calma; la dualidad de mando es fuente de conflicto.

– **Unidad de dirección.**

- Responde a la regla 1 jefe - 1 programa - 1 finalidad.

– **Subordinación del interés individual al interés general.**

- El interés general de la organización debe prevalecer al interés particular de alguno de sus miembros.

– **Remuneración del personal.**

- Equitativa, estimulante y satisfactoria tanto para el empleador como para el empleado.

- **Centralización/Descentralización.**
 - El grado de centralización o descentralización en una empresa está en función de su magnitud.
 - A mayor magnitud mayor descentralización; a menor magnitud mayor centralización.
- **Jerarquía.**
 - Minimización de estructuras jerárquicas.
 - Respeto al camino de jerarquías.
- **Orden.**
 - Diseño de ubicaciones (el lugar donde tiene que estar cada cosa y el lugar donde se debe ubicar a cada persona).
 - Ordenación material y social en las ubicaciones correspondientes (cada cosa o persona en su lugar).
 - Adecuación de personas a puestos de trabajo.
- **Equidad.**
 - Trato justo e igual al personal.
- **Estabilidad del personal.**
 - La estabilidad de su personal conlleva prosperidad a la empresa.
 - El proceso de aprendizaje del personal y la experiencia acumulada revertirá en mayor cantidad y calidad de producción.
- **Iniciativa.**
 - La posibilidad de diseñar planes y llevarlos a término es un elemento de fuerza para la empresa.
- **Unión del personal.**
 - Un personal unido y sin conflictos es más productivo.
 - Órdenes verbales claras y completas para evitar malentendidos y malinterpretaciones.



Los Principios Generales de Administración de la teoría de Fayol únicamente se proyectan sobre el personal (el cuerpo social de la empresa).

1.1.1. Clases

Las funciones que desarrolla una empresa parten de la clasificación propuesta por Henry Fayol que diferenciaba los siguientes seis grupos:

- **La función técnica** incluye las actuaciones destinadas a la producción de un bien o a la prestación de un servicio.



*La función técnica:
producir una alfombra.*

- **La función comercial** conlleva el saber hacer circular el producto fabricado o saber ofrecer el servicio que presta la empresa.



- **La función financiera** supone saber llevar una adecuada gestión financiera del capital de la empresa: inversiones, pagos, cobros, crédito, etc.



- **La función de seguridad** incluye las actuaciones y los medios de protección de las personas y los bienes de la organización.
- **La función contable** comprende el registro de la actividad de la empresa, su situación económica y su proyección futura. La contabilidad refleja la situación en la que se encuentra la organización.



*La función contable:
anotaciones contables.*

- **La función administrativa** es la encargada de coordinar el resto de funciones a través de las siguientes acciones:
 - Planificación. Diseñar el plan de actuación de la empresa a corto, medio y largo plazo.
 - Organización. Organizar la estructura material, social y financiera de la empresa.
 - Dirección. Dirigir al personal.
 - Coordinación. Coordinar las actuaciones para un fin común.
 - Control. Verificar que los resultados se adecúen a los procesos, a los objetivos y a las reglas establecidas.



La función administrativa.

Las 6 funciones básicas definidas por Henry Fayol se han ido adaptando a la evolución de las empresas a lo largo de los años y a sus necesidades actuales. Por ejemplo, dentro de las competencias ejercidas a través de la función administrativa, relativa a la selección y administración del personal de la empresa, nace una función independiente, denominada **Función de Recursos Humanos**. Esta función conlleva encargarse de las funciones administrativas vinculadas con la gestión del personal de la empresa: nóminas, seguridad social, cuotas sociales, selección de personal, control disciplinario, organización de plantilla, formación del personal, etc.

Igualmente, de la función administrativa clásica, surge la Función de investigación, que comprende el estudio de los procesos de trabajo en la organización, con la finalidad de introducir mejoras que permitan a la empresa ser más competitiva en el mercado.

De la función comercial clásica aparece también la Función de Marketing y Publicidad, cuya finalidad es promocionar los productos y los servicios que ofrece la empresa en el mercado e incrementar las ventas.

También es importante hablar de la Función I+D+I (Investigación + Desarrollo Tecnológico + Innovación) en las organizaciones, cuya misión es conseguir avances en el conocimiento y en la tecnología que reviertan en los procesos de fabricación y en la prestación de servicios para incrementar la capacidad competitiva de la organización: nuevas líneas de productos, telematización de procesos, sellos de calidad, maquinaria, etc.



Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación han constituido una evolución en los procesos de trabajo y en la productividad de las organizaciones.

Evolución de las funciones básicas de la empresa:

Función clásica	Función/ funciones actuales a que corresponde
Función técnica	Función de producción y control de calidad Función de mantenimiento Función de seguridad Función I+D+I
Función comercial	Función de compras Función de ventas/post-ventas Función de atención al cliente Función de Marketing y Publicidad
Función financiera	Función contable Función financiera Función de administración y finanzas
Función de seguridad	Función de prevención de riesgos laborales Función de seguridad
Función contable	Función contable
Función administrativa	Función administrativa Función de recursos humanos Función TIC

1.1.2. Jerarquía

La jerarquía entre las funciones de una empresa se plasma en el organigrama de la organización.



Un organigrama es una representación gráfica de la estructura jerárquica de una empresa.

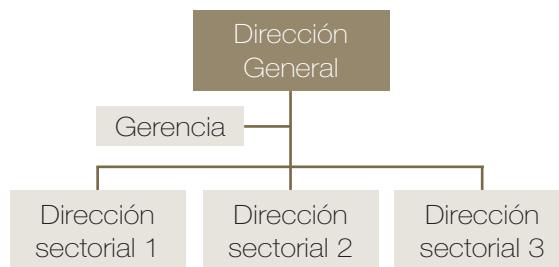
La jerarquía en las organizaciones es necesaria por diversos motivos:

- Posibilita el control interno de la empresa.
- Permite que los trabajadores identifiquen a sus superiores inmediatos y a los cargos intermedios y altos de la organización.
- Sirve como punto de referencia en la toma de decisiones.
- Delimita responsabilidades.

La jerarquía entre las funciones de una organización se suele estructurar en base a tres niveles:

- Nivel estratégico o superior (altos cargos).
- Nivel intermedio (cargos intermedios, gerentes, responsables de área...).
- Nivel operativo (jefes de equipo, coordinadores, encargados...).

Ejemplo sobre la jerarquía en el nivel estratégico o superior:



Ejemplo sobre la jerarquía en el nivel intermedio y operativo:

