

# ÍNDICE

## PRIMERA UNIDAD

### ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Administración . . . . .	1
Importancia de la administración . . . . .	1
Características de la administración . . . . .	2
Objetivos . . . . .	2
Principios . . . . .	3
Principios de Fayol . . . . .	4
Niveles administrativos básicos . . . . .	5
Proceso administrativo . . . . .	6
Funciones administrativas . . . . .	6
Organización . . . . .	9
Elementos del concepto de organización . . . . .	10
Origen histórico de la organización . . . . .	10
Principios de la organización . . . . .	10
Organización formal . . . . .	11
Características de la organización formal . . . . .	11
Objetivos organizacionales . . . . .	12
Unidades administrativas de la organización . . . . .	12
Organización informal . . . . .	13
Freelance . . . . .	13

## SEGUNDA UNIDAD

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Elementos de la estructura organizacional . . . . .	19
Estructura de autoridad . . . . .	19
Estructura y organigrama de una organización . . . . .	20
Beneficios de los organigramas . . . . .	21
Clases de organigramas . . . . .	21
Por el área o ámbito que representan . . . . .	21
Por su finalidad . . . . .	21
Por su objetivo . . . . .	21
Por su naturaleza o contenido . . . . .	21
Por su presentación . . . . .	22
Por tipo de diseño . . . . .	23
Autoridad y responsabilidad . . . . .	24
Delegación de autoridad . . . . .	25
Tipos de organización formal . . . . .	28
1. Organización lineal . . . . .	29

2. Organización funcional, departamental o de Taylor (delega el mando) . . . . .	30
3. Organización de tipo línea, asesoría o plana mayor (staff) . . . . .	31
4. Organización híbrida . . . . .	33
5. Organización por producto/mercado (organización por división) . . . . .	33
Otros tipos de organigramas . . . . .	33
Egogramas . . . . .	33
Nominativo . . . . .	34
Virtual . . . . .	34
Por funciones . . . . .	34

## TERCERA UNIDAD

### AMBIENTE FÍSICO DE LA OFICINA

Ergonomía . . . . .	39
Organización de la oficina . . . . .	40
Disposición de la oficina . . . . .	41
Diseño interior . . . . .	42
Estilos de diseño de interior para la decoración: . . . . .	43
Mobiliario y equipo de oficina . . . . .	44
Hábitos recomendables para el trabajador . . . . .	45
Uso y manejo del equipo de oficina . . . . .	47
Computadoras . . . . .	47
Reproducción y almacenamiento de documentos . . . . .	50
Comunicación e informática . . . . .	51
Equipos varios . . . . .	52

## CUARTA UNIDAD

### ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Funciones de la administración de recursos humanos . . . . .	57
Requisitos que debe reunir el jefe del departamento de personal . . . . .	58
Selección de personal . . . . .	59
Reclutamiento . . . . .	59
Selección . . . . .	60
Solicitud de empleo . . . . .	60

Curriculum Vitae . . . . .	63
Entrevista . . . . .	64
Inducción o introducción . . . . .	66
Desarrollo. . . . .	67
Fines de la administración de personal . . . . .	67
Motivación . . . . .	69
Necesidades, incentivos y motivación . . . . .	70
Desarrollo humano . . . . .	71

**QUINTA UNIDAD**

**RELACIONES HUMANAS  
Y MANEJO DE LA  
CORRESPONDENCIA**

Relaciones humanas en la oficina . . . . .	75
Necesidades básicas . . . . .	75
Reglas de etiqueta . . . . .	76
Los recepcionistas como agentes de relaciones públicas . . . . .	77
Ética organizacional . . . . .	78
Modelos éticos que orientan decisiones y comportamientos . . . . .	79
Comunicaciones telefónicas . . . . .	81
Citas y entrevistas . . . . .	84
Libro de citas . . . . .	84
Agenda electrónica . . . . .	84
Vestuario . . . . .	84
Personalidad, postura y modales. . . . .	84
Relaciones humanas y el supervisor de la oficina . . . . .	85
Manejo de la correspondencia . . . . .	89
Manejo de la correspondencia virtual. . . . .	89
Despacho de la correspondencia . . . . .	91

**SEXTA UNIDAD**

**CRECIMIENTO DE LA EMPRESA**

Organización y planeación del crecimiento . . . . .	95
Procesos funcionales . . . . .	95
Las 7 etapas de una empresa en crecimiento . . . . .	97
¿Cómo planear el crecimiento de la empresa? . . . . .	98
Planeación estratégica. . . . .	99
Tipos de cambio organizacional . . . . .	100
Planeación del cambio organizacional . . . . .	100
¿Cómo reorganizar una empresa? . . . . .	101
Indicadores de la necesidad de realizar una reorganización en la empresa. . . . .	101
Planeación del crecimiento de una empresa . . . . .	102

Plan de crecimiento . . . . .	102
¿Qué es un plan de negocios?. . . . .	103

**SÉPTIMA UNIDAD**

**METODOLOGÍA DE MEJORA CONTINUA**

Calidad total . . . . .	109
Implementación de un programa de calidad . . . . .	109
Principios filosóficos del control y del mejoramiento continuo de la calidad . . . . .	110
Proceso de control de calidad. . . . .	111
Uso del empowerment. . . . .	111
Método de calidad total . . . . .	112
Círculos de calidad. . . . .	112
Metodología de las 9 “s” . . . . .	112
Lluvia de ideas (brainstorming) . . . . .	117
Normas del sistema de gestión de calidad . . . . .	118
Reingeniería . . . . .	120
Método de tareas. . . . .	122
Empowerment (empoderamiento). . . . .	124
Just in Time - justo a tiempo (JIT) . . . . .	126
Kanban . . . . .	126
Kaizen . . . . .	126
Coaching . . . . .	127
Mentoring. . . . .	127
Mentoring vs. coaching . . . . .	127
Benchmarking – comparación referencial . . . . .	128
E-commerce – comercio electrónico . . . . .	129
Outsourcing - tercerización. . . . .	130

**OCTAVA UNIDAD**

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Administración pública . . . . .	133
Organismo Ejecutivo. . . . .	133
Organismo Legislativo. . . . .	135
Organismo Judicial. . . . .	135
Corte de Constitucionalidad . . . . .	135
Administración burocrática . . . . .	135
Bancos. . . . .	137
Origen de la banca . . . . .	138
Sistema financiero nacional . . . . .	138
Junta Monetaria . . . . .	138
Banco de Guatemala . . . . .	138
Superintendencia de Bancos . . . . .	139

**GLOSARIO . . . . .143**