

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS  
LICENCIATURA EN GESTION TURISTICA**

**Área de formación:** Disciplinaria.

**Unidad académica:** Estructura y Comportamiento en las Organizaciones.

**Ubicación:** Tercer Semestre.

**Clave:** \_\_\_\_\_

**Horas semana-mes:** 4

**Horas Teoría:** 2

**Horas Prácticas:** 2

**Créditos:** 6

**PRESENTACION**

Esta unidad académica permitirá identificar la estructura organizacional de las empresas turísticas, para que mediante su análisis, interprete el comportamiento de ellas, con el manejo de conceptos, estructuras usuales, así como el proceso de planeación administrativa.

**OBJETIVO GENERAL**

Al finalizar el curso el alumno analizará, diseñará o rediseñará la estructura organizacional y elaborará el manual de organización.

**UNIDAD I. LA ORGANIZACIÓN Y LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**TIEMPO APROXIMADO:** 13 horas.

**OBJETIVO DE LA UNIDAD:** Al finalizar la unidad el alumno distinguirá los diferentes conceptos y diferencias de la organización.

**CONTENIDO**

- 1.1. Conceptos de organización.
  - 1.1.1. Organización formal.
  - 1.1.2. Organización Informal.
- 1.2. Importancia de organizar.
- 1.3. La organización y la administración, su enfoque tridimensional
- 1.4. Niveles organizacionales y tramo de administración.
- 1.5. Estructura y proceso de la administración, lógica de organización, proceso de organización.
- 1.6. Estructura organizacional y departamentalización.
  - 1.6.1. Departamentalización por números simples.
  - 1.6.2. Por tiempos, ventajas y desventajas.
  - 1.6.3. Por función empresarial.
  - 1.6.4. Territorial o geográfico.
  - 1.6.5. Tipo de cliente.
  - 1.6.6. Proceso y equipo.
  - 1.6.7. Por producto.
- 1.7. Concepto de autoridad.

- 1.7.1 Autoridad funcional, lineal y staff.
- 1.7.2. Descentralización de autoridad.
- 1.7.3. Delegación de autoridad.
- 1.8. Concepto de poder y clasificación.
- 1.9. Los comités y grupos de trabajo.
- 1.10. La coordinación.
- 1.11. Responsabilidad.
- 1.12. Centralización, descentralización y desconcentración.
- 1.13. Cultura organizacional.
- 1.14. Unidades de organización y áreas de asesoría en el sector público y privado.
  - 1.14.1. Denominación, adscripción, función y responsabilidad de las áreas, de organización y sistemas administrativos.
  - 1.14.2. El papel del analista de sistemas administrativos.
  - 1.14.3. Características del analista.
  - 1.14.4. Formación educacional.
  - 1.14.5. Experiencia practica.
  - 1.14.6. Méritos personales.
  - 1.14.7. Agente de cambio.

## **UNIDAD II. METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS Y DISEÑO DE LAS ESTRUCTURAS**

**TIEMPO APROXIMADO:** 13 Horas.

**OBJETIVO DE LA UNIDAD:** El alumno señalará y aplicará el método científico en la Planeacion, recopilación, análisis y diseño de las estructuras administrativas.

### **CONTENIDO**

- 2.1. Planeacion del estudio.
  - 2.1.1. Determinación de la problemática organizacional.
  - 2.1.2. Definición del objeto de estudio.
  - 2.1.3. Investigación preliminar.
  - 2.1.4. Autorización para la realización del estudio.
  - 2.1.5. Plan de trabajo.
- 2.2. Recopilación de los datos.
  - 2.2.1. Técnicas de recopilación de los datos.
  - 2.2.2. Registro de datos.
- 2.3. Análisis de los datos.
  - 2.3.1. Propósitos de análisis.
  - 2.3.2. Procedimientos del análisis.
  - 2.3.3. Técnicas e instrumentos de análisis.
- 2.4. Diagnostico y formulación de recomendaciones.
  - 2.4.1. Tipos de recomendaciones.
  - 2.4.2. Informe y presentación de la estructura organizacional propuesta.
  - 2.4.3. Revisión.
  - 2.4.4. Autorización.
  - 2.4.5. Diseño de la nueva estructura.

- 2.5. Implantación.
  - 2.5.1. Programa de implantación.
  - 2.5.2. Métodos de implantación.
  - 2.5.3. Integración de los recursos.
  - 2.5.4. Implantación.
- 2.6. Evaluación del sistema organizacional.
  - 2.6.1. Sistemas de información para la evaluación del sistema organizacional.
  - 2.6.2. Auditoría administrativa.
  - 2.6.3. Otras técnicas.

### **UNIDAD III. ELABORACIÓN DE ORGANIGRAMAS Y FORMATOS PARA CAPTURA DE INFORMACIÓN**

**TIEMPO APROXIMADO:** 13 Horas.

**OBJETIVO DE LA UNIDAD:** El alumno hará y diseñará organigramas, seleccionará los paquetes para el proceso de información y elaborará manualmente organigramas y los generará en la computadora.

#### **CONTENIDO**

- 3.1. Concepto de organigrama.
- 3.2. Finalidad de los organigramas.
- 3.3. Requisitos fundamentales.
- 3.4. Clasificación de los organigramas.
  - 3.4.1. Según su contenido y objeto.
  - 3.4.2. Según su ámbito de aplicación.
  - 3.4.3. Según su presentación.
- 3.5. Recomendaciones para su diseño.
- 3.6. Formatos para la captura de información (entrevistas, cuestionarios, otros registros).
- 3.7. Elaboración de organigramas mediante la utilización de la computadora.

### **UNIDAD IV. EL COMPORTAMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES**

**TIEMPO APROXIMADO:** 13 Horas.

**OBJETIVO DE LA UNIDAD:** el alumno identificará y aplicará la metodología para hacer un proyecto de organización, y valorar a la implantación de un manual de organización.

#### **CONTENIDO**

- 4.1. Comportamiento y diferencias individuales.
  - 4.1.1. Bases para comprensión del comportamiento.
  - 4.1.2. Diferencias individuales.
    - 4.1.2.1. Habilidades y competencias.
    - 4.1.2.2. Demografía.
  - 4.1.3. Variables psicológicas.

- 4.1.3.1. Percepción.
- 4.1.3.2. Atribución.
- 4.1.3.3. Actitudes.
- 4.2. Motivación.
  - 4.2.1. Teorías sobre la motivación.
    - 4.2.1.1. Teoría de las necesidades de Maslow.
    - 4.2.1.2. Teoría ERC Alderfer.
    - 4.2.1.3. Teoría de los dos factores de Herzberg.
    - 4.2.1.4. Teoría de necesidades aprendidas Mc Clelland.
- 4.3. Comportamiento grupal y trabajo en equipo.
  - 4.3.1. Tipos de grupos.
  - 4.3.2. Etapas en el desarrollo de un grupo.
  - 4.3.3 Características de los grupos.
  - 4.3.4. Naturaleza y tipo de equipos.
  - 4.3.5. Porque se forman los equipos.

## **UNIDAD V. ANÁLISIS DE ESTRUCTURAS DE ORGANIZACIONES TURÍSTICAS**

**TIEMPO APROXIMADO:** 12 Horas.

**OBJETIVO DE LA UNIDAD:** El alumno hará un manual de organización y describirá y evaluara su implantación y actualización.

### **CONTENIDO**

- 5.1. Alojamiento.
- 5.2. Alimentos y bebidas.
- 5.3. Servicio de viajes.

### **EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE**

El proceso educativo estará centrado en el aprendizaje, en la construcción del conocimiento, en el desarrollo de habilidades y actitudes, por lo tanto estará ajustado al planteamiento y resolución de problemas y la investigación será eje medular del mismo. Se partirá de las vivencias de los estudiantes en su vida cotidiana para realizar acciones individuales y colectivas. Así mismo se realizaran investigaciones documentales, investigación de campo y mapa conceptual.

### **EVALUACION**

3 exámenes parciales	50%
Trabajo de investigación	30%
Exposición	<u>20%</u>
Total	100%

## **BIBLIOGRAFÍA BÁSICA**

HERNÁNDEZ y Rodríguez, Sergio. Introducción A Las Administración. Mc Graw Hill, México.

KOONTZ, Harold. Administración Global. Prentice Hall, México.

HAMPTON, David R., Manual De Desarrollo De Recursos Humanos, (2ª. Ed.), México: Trillas, 1989, 398 pp.

SIKULA F. Andrew y John MCKENNA F., Administración De Recursos Humanos. Conceptos prácticos, México: Limusa, 1989, 502 pp.

TORRUCO, Miguel M. Servicios Turísticos, (2ª. Ed.) México: Diana, 1991, 238 pp.

DEREK, F. Abelly Hammond, John S; Planeación Estratégica, Prentice Hall, 1991

HAMERMESH G. Richard, Planeación Estratégica, México, Noriega Limusa, 1990.

## **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción A La Administración, Mc Graw Hill, México.

STONER. Administración. McGraw Hill. México.