Organización

©opyright 2008 Agosto . Lima Perú

Se autoriza la difusión parcial o total de este documento siempre que se mencione la fuente y el autor del mismo

Titulo : Organización

Autor :

Licenciado Ricardo Candela Casas

conrcc@yahoo.es

Contenido

1.- Concepto
2.- Principios
3.- Sistemas de organización
4.- Organigramas
5.- Organizaciones virtuales
6.- Casuística
7.- Bibliografía

" Todo tiene un orden y un fin ... dame un lugar de apoyo en el Universo y moveré al Mundo "
Pitágoras

1.- Concepto

La palabra organización tiene tres acepciones; la primera, etimológicamente, proviene del griego "organon" que significa instrumento; otra se refiere se refiere a la organización como una entidad o grupo social; y otra mas que se refiere a la organización como un proceso.

Esta etapa del proceso administrativo se basa en la obtención de eficiencia que solo es posible a través del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte del grupo social.

"Después de establecer los objetivos a alcanzar, en la etapa de organización, es necesario determinar que medidas utilizar para lograr lo que se desea, y de esto se encarga la etapa de organización."
Agustín Reyes Ponce

"Organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. "
Eugenio Sisto Velasco

"Organizar es ordenar y agrupar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía y estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir. "
Isaac Guzmán Valdivia

"Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue. "
Joseph L. Massie

"La estructura y asociación por lo cual un grupo cooperativo de seres humanos, asigna las tareas entre los miembros, identifica las relaciones e integra sus actividades hacia objetivos comunes. "
Harold Koontz y Cyril O'Donnell

"Organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlo y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa. "
Lyndall Urwick

2.- Principios de la Organización
Hay nueve principios que dan la pauta para establecer una organización racional.

2,1. Del objetivo
Este principio se refiere a que todas las actividades establecidas en la organización deben estar relacionadas con los objetivos y propósitos de la empresa.
Esto nos dice que la existencia de un puesto solo es justificable si sirve para alcanzar los objetivos establecidos y no se deben hacer gastos innecesarios en puestos que no contribuyen en nada a lograr los objetivos.
Ejemplo : En una empresa de transporte interprovincial de pasajeros, crear un puesto para investigar los antecedentes familiares de los pasajeros , no tendría sentido . Mas bien seria correcto implementar un área que se dedique al control de las salidas y llegada de los vehículos a su destino.

2.2. Especialización
Este principio afirma que el trabajo de una persona debe limitarse, hasta donde sea posible, a la realización de una sola actividad. El trabajo se llevará a cabo mas fácilmente si se subdivide en actividades claramente relacionadas y delimitadas.

Mientras más especifico y menor sea el campo de acción de un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.
Este es el caso de un hospital general , donde existen especialidades especificas como : cardiología, urología , neurología y pediatría . Cada una de ellas atendidas por médicos especialistas .

2.3. Jerarquía
Este principio se refiere a la necesidad de establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en línea clara e interrumpida, desde el mas alto ejecutivo hasta el nivel mas bajo. Este principio establece que la organización es una jerarquía.
Un ejemplo clásico , se da en las Fuerzas Armadas . Donde la posición jerárquica mas alta lo cubre un General y el nivel es de un soldado raso.

3.- Sistemas de organización
3.1.-Organización Lineal o militar
Se originó con los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica de la era medieval.

Es una organización muy simple y de conformación piramidal, donde cada jefe recibe y transmite todo lo que sucede en su área, cada vez que las líneas de comunicación son rígidamente establecida.

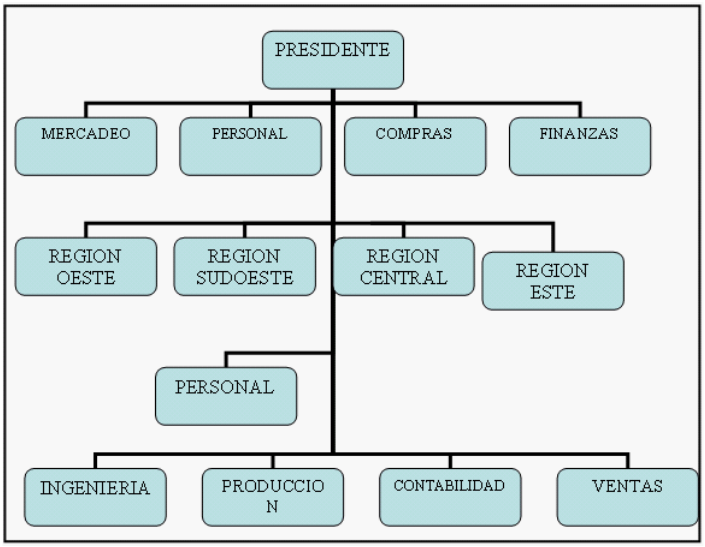

Grafico Nro 01 : Organización lineal típica

Tiene una organización básica o primaria y forma un fundamento de la organización. Sus características las pasaremos a enunciar a continuación.

a.- Autoridad lineal y única:
Es la autoridad del superior sobre los subordinados. Cada subordinado se reporta solamente a su superior, tiene un solo jefe y no recibe ordenes de ningún otro.

b.- Líneas formales de comunicación:
La comunicación se establece a través de las líneas existentes en el organigrama. Cada superior centraliza las comunicaciones en línea ascendente de los subordinados.

c.-Centralización de las decisiones
Su característica es el desdoblamiento y convergencia de la autoridad hacia la cúspide de la organización. Solo existe una autoridad suprema que centraliza todas las decisiones y controla la organización.

3.2.-La organización funcional o de Taylor
Este tipo de organización se sustituyó en la organización lineal por la funcional en la que cada operario pasa a reportar, no solo a su jefe superior, sino a varios, pero cada uno en su especialidad.

Las características principales de la organización funcional son:
a.-. Autoridad funcional o dividida:
Esta se basa en la especialización, es autoridad de conocimiento y se expande a toda la organización.
b.- Línea directa de comunicación:
Las comunicaciones son efectuadas directamente sin necesidad de intermediarios.
c.- Descentralización de las decisiones:
No es la jerarquía sino la especialidad quien promueve las decisiones.

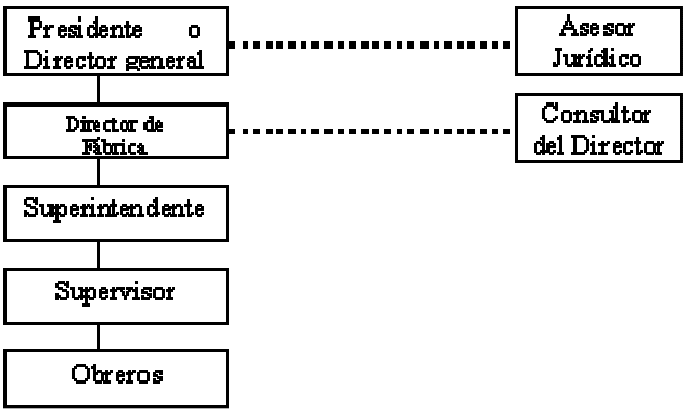

Grafico Nro 02: Organización funcional

d. Énfasis en la especialización:
Cada órgano o puesto contribuye con su especialidad a la organización.

3.3.- Organización lineal y staff (Lineal y de estados mayores)
El Staff es el resultado de la organización lineal y funcional, en esta organización existen órganos de decisión en la asesoría.

Los órganos de línea se caracterizan por la autoridad lineal y el principio escalar, mientras que los órganos staff prestan asesoría a servicios especializados.

Las características principales de la organización lineal y staff son:
a,-Fusión de la estructura lineal con la funcional, predominando la estructura lineal. Cada órgano reporta a un solo y único órgano superior; Principio de autoridad. Pero cada órgano recibe asesoría y servicio especializado de los diversos órganos de staff.
b.-Coexistencia entre las líneas formales de comunicación y las líneas directas de comunicación.
c.- Separación entre los órganos ejecutivos y los órganos asesores.

3.4.-Comités
El comité es un grupo de personas con autoridad de línea y staff, a las cuales se les entrega un asunto para su estudio.
Esta características diferencia el comité de otros órganos de la administración.

Existen diferentes clases de comités los que hacen funciones administrativas, los que realizan funciones técnicas, y los que realizan el estudio de problemas y aquellos que

proveen recomendaciones.
Las características principales son:
1. El comité no es un órgano de la estructura organizaciones.

2. Los comités pueden ser formales, informales, temporales o permanentes.
a) Formales: Cuando Forman parte de la estructura de la empresa, con deberes y autoridad específicamente delegadas.

b) Informales: Cuando se organiza por una persona que desea un estudio o decisión sobre algún problema especial.
c) Temporales: Cuando se realiza el estudio de algún problema en especial por un tiempo relativamente corto.
d) Permanentes: Los comités formales son, por lo general, permanentes.

Existen numerosas aplicaciones para la actividad de los comités:
1. Una conclusión justa exige una variedad de información; seria el caso de los comités de investigación sobre productos, precios, salarios, etc.
2. Si fuese necesario, la obtención de varias personas calificadas para la toma de decisiones importantes.
3. Si el éxito del cumplimiento de estas acciones depende de la perfecta comprensión de todos sus aspectos y detalles.
4. Cuando una efectiva coordinación exige que las actividades de algunos departamentos o divisiones estén bien ajustadas.

4.- Organigramas

4.1.-Concepto

Es una herramienta muy útil para organizar la estructura formal de una organización, en el cual se representa gráficamente, el nivel jerárquico, las interrelaciones, las funciones de cada puesto dentro de la organización que conlleva cierta responsabilidad con su consecuente nivel de autoridad.
Lo anterior atendiendo a las necesidades de cada grupo social.

4.2.-Clasificación

4.2.1.-Por su objetivo:
Estructurales y funcionales

4.2.2.-Por el área:
Generales y departamentales

4.2.3.-Por su conocimiento:
Esquemáticos o analíticos

4.3.-Objetivo

Presentar en forma gráfica las principales funciones y líneas de autoridad de una organización.

4.4.-Utilidad

4.4.1.-Uniforma y controlan el cumplimiento de funciones.
4.4.2.-Delimitan actividad, responsabilidad y funciones.

4.4.3.-Aumenta la eficiencia de los empleados ya que indica lo que se debe hacer y cómo hacerlo.
4.4.4.-Son una base para el mejoramiento de sistemas.
4.4.5.-Reduce el costo al incrementar la eficiencia.

4.5.-Contenido:
4.5.1.- Títulos de descripción condensada de las actividades, nombre de la empresa y la actividad que se defina.
4.5.2.- Nombre del funcionario que formuló
4.5.3.- Fecha de formulación
4.5.4.- Aprobación
4.5.5.- Leyenda, o sea explicación de líneas y símbolos especiales
4.5.6.- La carta debe ser de tamaño manuable y fácil de leer
4.5.7.- No contener nombre de personas. Ser claros.

4.6.-Clases de Organigrama

4.6.1.-Organigramas Verticales:

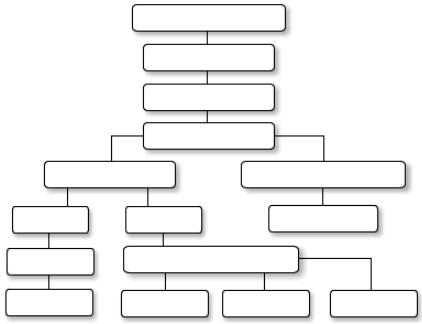

Grafico Nro 03: Organigrama vertical

En los organigramas verticales, cada puesto subordinado a otro se presenta por cuadros en un nivel inferior, ligados por líneas que representa la comunicación de responsabilidad y autoridad.

De cada cuadro del segundo nivel se sacan líneas que indican la comunicación de autoridad y responsabilidad a los puestos que dependen de él y así sucesivamente.

4.6.2.-Organigramas Horizontales:

Representan los mismo elementos de los anteriores y en la misma forma, sólo que comenzando el nivel máximo jerárquico a la izquierda y haciéndose los demás niveles sucesivamente hacia la derecha.

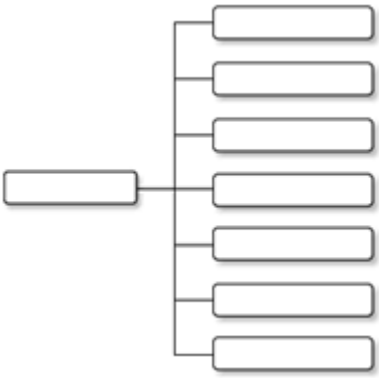

Grafico Nro 04: Organigrama horizontal

4.6.3.-Organigramas Circulares

Están formados por un cuadro central, que corresponde a la autoridad máxima en la empresa, a cuyo alrededor se trazan círculos concéntricos, cada uno de los cuales constituye un nivel de organización.

En cada uno de estos círculos se coloca a los jefes inmediatos, y se les liga con líneas que representan los canales de autoridad y responsabilidad.

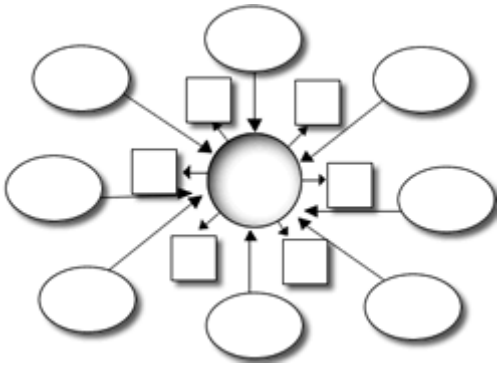

Grafico Nro 05: Organigrama circular

4.6.4.-Organigramas Escalares

Consiste en señalar con distintas sangrías en el margen izquierdo los distintos niveles jerárquicos, ayudándose de líneas que señalan dichos márgenes.

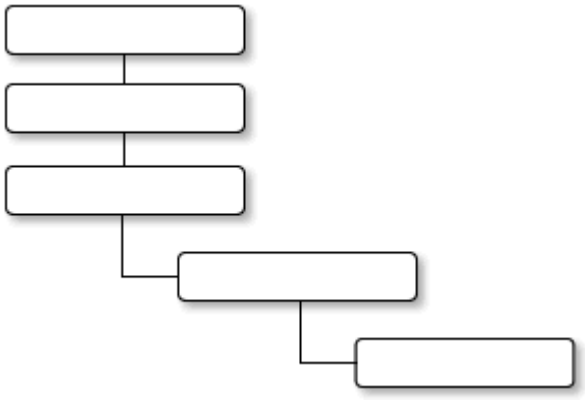

Grafico Nro 06: Organigrama escalar

5.- Organizaciones virtuales: El Teletrabajo

5.1.- Concepto

El **teletrabajo**, literalmente trabajo a distancia.

Es un trabajo realizado cuando se está utilizando algún elemento que permite que el trabajo efectivo se realice en un lugar diferente del que se ocupa cuando la persona lo está realizando.

Se utilizan medios informáticos para comunicarse durante la realización de la actividad, para el envío de insumos y resultados y en la mayoría de los casos para la realización de la actividad.

La diferencia fundamental entre "trabajo a domicilio" y "teletrabajo" es la preponderancia de la informática y las telecomunicaciones en la realización del teletrabajo.

5.2.-Característica

5.2.1.- Uso de las TIC.

Es el trabajo realizado a distancia utilizando Tecnologías de la Información y la Comunicación (más conocidas como TIC).

Es una buena forma de disminuir la cantidad de trabajo que uno debe realizar.

Las TIC son básicamente todas las tecnologías que procesan información para su uso o para su comunicación. Ejemplos de estas tecnologías están el propio Internet, la computadora, el fax, el teléfono móvil, etc.

Internet incluye principalmente navegación web y correo electrónico. Y, eventualmente blogs, sitios web, software de traducción, mensajeros instantáneos (chat) y telefonía IP.

5.2.2.- A distancia

A distancia significa en su casa, la casa de un familiar o amigo, en un hotel, en un restaurante, en un ómnibus, en un auto, en una cabina de Internet o en cualquier otro lugar. Así como también personas que viven en otros países diferentes al de su área de trabajo.

5.2.3.- Discapacitados

El teletrabajo también es usado por personas con capacidades diferentes que no pueden transportarse físicamente a su área de trabajo.

5.3.-Modalidades

5.3.1.- El trabajo en el domicilio

a) Por cuenta propia

Es una modalidad actualmente minoritaria, pero en desarrollo, característica de los profesionales que realizan tareas relacionadas con el manejo de datos o que suponen una labor de estudio y diseño.

Uno de los factores de su desarrollo es el "Outsourcing" o externalización; Esto es, la subcontratación de otras empresas o de profesionales independientes para realizar tareas no directamente relacionadas con la actividad principal de la empresa.

b) Por cuenta ajena

Es una modalidad más extendida. Puede responder a necesidades del trabajador (trabajadores que dentro de una empresa con organización del trabajo convencional necesitan, por circunstancias familiares, realizar el trabajo desde su domicilio) o a una política propia de la empresa.

En esta modalidad es frecuente que los teletrabajadores alternen el teletrabajo con la asistencia a la oficina (teletrabajando dos o tres días a la semana y dedicando los otros días a reuniones y trabajo en la sede de la empresa).

5.3.2.-Centros de Teletrabajo o Telecentros

Un Telecentro es una oficina que dispone de las instalaciones y equipos necesarios para desarrollar actividades de teletrabajo.

Su diseño ha de ser flexible para que pueda albergar a muy distintos tipos de teletrabajadores, y suele contar con un equipo o persona responsable de su organización y mantenimiento.

Este equipo o persona asume también, por lo general, tareas formativas y de asesoramiento en relación con los aspectos más técnicos (comunicaciones, informática), en los que los teletrabajadores suelen encontrar más problemas.

Existen diferentes tipos de Telecentros:
a.-**Oficinas satélite**: Son centros de trabajo conectados telemáticamente con la sede principal de una empresa en los que se ubican determinadas actividades que por sus características pueden ser desarrolladas de forma independiente.

b.-Centro de Recursos Compartidos: Son centros de trabajo dotados de un equipamiento importante en tecnologías informáticas y de comunicaciones que se ponen a disposición de un colectivo que individualmente no puede realizar la inversión exigida.

c.-Telecottages (Centros de teletrabajo en medios rurales): Son centros ubicados en poblaciones pequeñas, dotados adecuadamente para desarrollar productos o servicios que pueden prestarse a distancia para empresas ubicadas en la ciudad.

Los centros de teletrabajo facilitan el traslado del trabajo a áreas en las que los precios de la vivienda son inferiores, y proporcionan una solución a las personas que quieren trabajar en una zona próxima a su hogar, pero temen el aislamiento que supone trabajar desde el propio domicilio, no cuentan con equipamiento adecuado o piensan que no sabrán resolver por sí solos los problemas técnicos que podrían surgirles.

Permiten un mayor aprovechamiento de la infraestructura y de los equipos informáticos y de comunicaciones instalados, y proporcionan a los teletrabajadores mejores servicios y equipamiento de los que podrían tener en su domicilio (pueden, por ejemplo, proporcionar servicios de teleconferencia).

En el Perú aún no existen estos telecentros. Su versión más rudimentaria seria la " oficina virtual" , que en algunas cabinas de Internet ofrecen este tipo de servicio.

5.3.3.-Teletrabajadores móviles o itinerantes

En esta modalidad se encuadran los trabajadores que necesitan desplazarse frecuentemente para mejorar el servicio que prestan a sus clientes, como los profesionales que se dedican al mantenimiento de equipos informáticos, viajantes de comercio, reporteros, consultores, etc.

El equipo necesario es el denominado "oficina móvil": teléfono móvil(celular) , aparato de fax incorporado (aunque el fax es historia , pues viene siendo reemplazado por el correo electrónico) y un computador portátil.(laptop).

5.4.-Oportunidades

5.4.1.- Para discapacitados

Si ponemos en relación las características que lleva implícito el teletrabajo con las peculiaridades que presenta el trabajador con discapacidad, sin duda podemos concluir que el teletrabajo es una buena fórmula para facilitar la integración laboral de las personas con discapacidad.

5.4.2.- Horario flexible

La mayor flexibilidad que supone el teletrabajo favorece a todos los trabajadores, y no sólo a quienes tienen algún tipo de discapacidad.
El horario flexible, la posibilidad de poder elegir si se trabaja de día o de noche, en fines de semana o en días laborables, constituyen aspectos importantes para conseguir un determinado nivel de calidad de vida.

5.4.3.- La movilidad

El hecho de que el trabajo pueda desarrollarse en lugares diferentes, incluido el propio domicilio, proporciona a las personas con movilidad reducida ventajas muy importantes: no precisan la utilización cotidiana del transporte adaptado, ni la ayuda de tercera persona para desplazarse, ni se requiere adaptación especial del puesto en la sede de la empresa.
La modalidad de trabajo en casa permite al trabajador con discapacidad compatibilizar el trabajo con procesos de recuperación o rehabilitación, ajustando su horario a otras exigencias relacionadas con su salud; mejora la calidad de vida del entorno familiar y permite disminuir algunos costes inherentes al trabajo, especialmente si éste tiene lugar en las grandes ciudades (transporte y comida), que resultan muy gravosos cuando los salarios no son elevados.

5.4.4.- Tipo de relación contractual

La flexibilidad en cuanto al tipo de contrato permite adaptar los requerimientos de la empresa a la capacidad y tiempo de que dispongan las personas con discapacidad, que en algunos casos estará limitada por obligaciones de tratamiento o rehabilitación.

Las personas que trabajan apoyándose en las tecnologías de la información ven potenciada su capacidad y su eficacia en los resultados.

A los avances tecnológicos que se vienen desarrollando en las tecnologías de la información y de las comunicaciones hay que incorporar los específicos para algunas discapacidades como son los referidos a deficientes visuales y auditivos en el ámbito de la voz y de la transmisión de señales para la comunicación.

6.- **Actividades laborales**

Lo siguiente son algunas de las actividades susceptibles de ser realizadas mediante el teletrabajo :

6.1.-Área de artes graficas y diseño.

a.- Digitalización y diagramación de libros: Mecanografiado de textos y la diagramación electrónico de libros, son trabajos que las imprentas pueden derivarnos cuando sufran puntas de trabajo. (Este trabajo se puede realizar en el propio domicilio).

b.-Diagramación de revistas: Al igual que el punto anterior, pero referido a publicaciones periódicas. Asimismo, se puede captar la publicación de una o diversas revistas para su diseño y montaje. (Este servicio se puede realizar en el propio domicilio y en el Centro de Teletrabajo para compartir tecnología).

c.- Diseño de folletos publicitarios: Trabajos destinados a diseño de hojas, dípticos, trípticos de campañas publicitarias. (Este servicio se puede realizar en el propio domicilio y en el Centro de Teletrabajo).

d.-Diseño, realización y producción de carteles: Realización de trabajos especiales referidos a cartelería diversa para todo tipo de dimensiones. (Este servicio es más adecuado prestarlo desde un Centro de Teletrabajo, sin descartar determinados trabajos previos en el domicilio).

e.-Diseño de Publicidad en Medios Impresos: Servicios de diseño de anuncios en prensa, revistas, etc. (Este servicio es muy adecuado para el domicilio).

f.- Diseño y realización de publicidad en medios electrónicos: Confección y diseño de todo tipo de publicidad en soporte CD, en banners para páginas Internet, etc. (Este servicio es más adecuado prestarlo desde un Centro de Teletrabajo).

g.-Diseño, realización y producción de CDs: Confección de encargos relativos a campañas de publicidad en dicho soporte. Confección de catálogos en el que estén

detallados: productos, precios, características, etc. (Este servicio es más adecuado realizarlo desde un Centro de Teletrabajo).

h.-Diseño de imagen corporativa: Diseño y confección de todo tipo de papelería, logotipos, publicidad, regalos, etc. (Este servicio puede realizarse desde el domicilio).

6.2.-Área de Internet

a.-Confección y Diseño de Páginas Web: A través de encargos, tanto de particulares como de empresas, se pueden diseñar y confeccionar páginas Web, así como crear un servicio de actualización de websites. (Este servicio se puede teletrabajar desde el propio domicilio, teniendo o pudiendo acceder a una oficina de recursos compartidos, también desde un Centro de Teletrabajo).

b.-Análisis del Sector y/o estudio de la competencia: A través de encargos, tanto de particulares como de empresas, se puede realizar distintos trabajos de investigación de productos y servicios en la red. (Este servicio puede teletrabajarse desde el propio domicilio con una coordinación técnica exterior que ofrecerá y suministrará los trabajos, también desde un Centro de Teletrabajo).

c.-Comercio Electrónico en la red: A través de la red, se puede ser receptor de los distintos encargos que los clientes solicitan a una empresa, dando confirmación, gestionando el pedido, así como gestionando el pago del usuario. (Este servicio es más adecuado realizarlo desde un Centro de Teletrabajo, por la complejidad que conlleva, aunque también puede realizarse desde domicilios).

d.-Servicios de Traducciones en la red: A través de la red, ser receptor de diferentes servicios de traducción, en cualquier idioma, o en los principales idiomas, gestionando el pedido, así como gestionando el pago del demandante del servicio. (Estos servicios pueden realizarse desde domicilio, aunque es necesario estar conectado a un coordinador-receptor de pedidos, también desde un Centro de Teletrabajo).

6.3.-Área de Administración

a.- Telesecretaría: La Secretaría Integral puede consistir en atención telefónica, recepción y emisión de fax, recepción y emisión de correo electrónico y de correo ordinario, control y gestión de agenda, servicio de reclamaciones, funciones de telesecretaría, dirección comercial. (Este servicio puede realizarse desde el propio domicilio de forma limitada, lo más recomendable es atender a dichas demandas desde un Centro de Teletrabajo).

b.-Gestión de los canales de distribución (Clientes y Proveedores): En este servicio se emite la facturación y se realiza un seguimiento de la entrega del pedido. Se reciben pedidos, se controla el stock de almacén y se gestiona la reposición de material (mantenimiento de stock).(Este servicio puede ser prestado desde el domicilio, siempre y cuando se establezcan los mecanismos necesarios, también desde un Centro de Teletrabajo).

c.-Servicio de Contabilidad: En este servicio se atiende a los clientes que desean que se les lleve la contabilidad al día, recibiendo el cliente una información periódica de sus estados contables: estadísticas, estado de pagos, etc. (Este servicio puede ser atendido desde el domicilio).

d.- Servicio de gestión: En este apartado se pretende confeccionar las planillas de remuneraciones y los documentos de Seguridad Social, así como realización y seguimiento de contratos, bajas laborales, etc. También se confeccionan y presentan todo tipo de documentación tributario ante SUNAT. (Este servicio se puede realizar desde el propio domicilio y también desde el Centro de Teletrabajo).

e.- Atención telefónica personalizada: En este servicio se atiende a los clientes que desean desviar sus llamadas comerciales y de negocio al telecentro, pudiendo atender a sus clientes en el momento que se ausente o cuando, por otras circuntancias, así lo desee. (Este servicio debe ofrecerse desde un Centro de Teletrabajo).

f.- Servicio de organización de viajes o actos masivos: Servicio de atención y organización de actos masivos, como Jornadas, Congresos, Encuentros, etc. (Este servicio puede realizarse desde el propio domicilio, aunque es recomendable darlo desde un Centro de Teletrabajo).

6.4.-*Área de Marketing y atención*

***a.*-Atención telefónica a particulares**: Servicio de atención telefónica de clientes, para atender determinados servicios, o para atender desvíos de llamadas. (Este servicio se puede teletrabajar desde el propio domicilio).

b.- Atención telefónica de campañas de publicidad: Servicio que atiende a llamadas masivas, como consecuencia de una campaña de publicidad determinada, dando información o realizando transcripción de pedidos con confirmación de pago, etc. (Servicio que puede atenderse desde el domicilio y/o desde un Centro de Teletrabajo).

c.-Encuestas telefónicas: Servicios de encuestas telefónicas para empresas relacionadas con productos o servicios, así como encuestas de opinión. (Este servicio se puede

realizar desde el domicilio, aunque según el sistema de pago de los clientes y usuarios, es más aconsejable que se preste desde un Centro de Teletrabajo).

d.-Campañas puntuales: Servicio que atiende o realiza llamadas telefónicas para seguir de manera puntual determinados servicios o productos. (En función del servicio o producto, puede realizarse en el domicilio o en el Centro de Teletrabajo).

e.-Servicios de mantenimiento y asistencia: Servicio de atención telefónica por la que se atienden determinadas urgencias que son demandadas por los clientes, tanto particulares como empresas: averías, grúas, mecánicos, albañiles, fontaneros y otros servicios de esta índole. (Este servicio se puede realizar desde el domicilio, aunque es aconsejable que se realice desde un Centro de Teletrabajo).

7.-Casuística

7.1.- Departamentalización

En grupos de 04 personas deberán conseguir organigramas de empresas peruanas que hallan establecido su organización por clientes.

Para facilitarle el trabajo se le indica que las compañías orientadas hacia las ventas, suelen utilizar este tipo de organización.
Un modelo típico son las tiendas departamentales (hombres, bebes, etc.). este tipo se utiliza principalmente en empresas comerciales.

7.2.- Teletrabajo en Lima

Se le propone investigar lo siguiente :
En forma individual deberá visitar las diferentes cabinas de Internet y anotar los servicios , que además del uso de una conexión , están ofreciendo a sus clientes.

Deberá determinar ¿ Cuales de esos servicios , podrían ser considerados candidatos a ser desarrollados por un teletrabajador ?

8.-Bibliografía

REYES , Ponce Agustín . Administración de Empresas –Teoria y practica : segunda parte. Editorial Limusa . Buenos Aires .2001

SALAZAR ,Larrain Luis Organización y Metodos . Ediciones Inca –Perú .1980