

Introducción

Este libro surge con el propósito de acercar al lector a los aspectos más importantes de la comunicación en la empresa, archivo de la información y atención al cliente. Con tal propósito, este libro sirve de apoyo a los estudiantes del módulo de comunicación empresarial y atención al cliente del Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa (Ciclo LOE) y para profesionales de distinto rango.

Para todo aquel que use este libro en el entorno de la enseñanza (Ciclos Formativos, Profesionales o Universidad) se ofrecen varias posibilidades: utilizar los conocimientos aquí expuestos para inculcar aspectos genéricos de la comunicación empresarial y atención al cliente o simplemente centrarse en preparar a fondo alguno de ellos. La extensión de los contenidos aquí incluidos hace imposible su desarrollo completo en la mayoría de los casos.

Ra-Ma pone a disposición de los profesores una guía didáctica para el desarrollo del tema que incluye las soluciones a los ejercicios expuestos en el texto. Puede solicitarlo a editorial@ra-ma.com, acreditándose como docente y siempre que el libro sea utilizado como texto base para impartir las clases.

1

Análisis de la organización empresarial

OBJETIVOS DEL CAPÍTULO

- ✓ Valorar la necesidad de la organización en la actividad de la empresa.
- ✓ Interpretar y diferenciar los diferentes tipos de organigramas.
- ✓ Diferenciar los modelos de organización más importantes.
- ✓ Conocer cómo se organizan los departamentos de la empresa.

Las empresas realizan actividades económicas que les obligan a adoptar una determinada organización.

Por un lado, en una empresa hay que entender el significado de organización de la empresa y los tipos de organigramas, para luego estudiar sus principios y modelos de organización más importantes. Por otro lado, en una empresa hay que conocer el funcionamiento de sus departamentos y las relaciones que se establecen entre estos, así como las relaciones que se establecen entre los empleados de una empresa.



Figura 1.1. Sala de reunión de una empresa para organizar el trabajo de la semana

1.1 LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL. ORGANIGRAMAS

1.1.1 CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

La organización de la empresa es una unidad social que divide y distribuye el trabajo entre las personas que lo forman, determina las relaciones que deben existir entre ellas y fija sus responsabilidades con la intención de alcanzar los objetivos de la forma más efectiva.

Las personas que se encargan de supervisar este trabajo (gerentes) son los responsables de que la empresa alcance los objetivos programados.

Según esta definición, pueden ser organizaciones de empresas, las empresas productoras y de servicios, los colegios, los hospitales, etc., de ahí que para referirse a empresa se hable de organización, porque la empresa es un conjunto de medios organizados para la consecución de un fin.



Figura 1.2. Un hospital es un ejemplo de organización empresarial

1.1.2 LOS ORGANIGRAMAS

El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa de la empresa. En él se representa la estructura de los departamentos, haciendo un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales en vigor en la organización.

Los tipos de organigramas son:

- **Verticales.** Presenta cada puesto de la organización de arriba a abajo a partir del titular en la parte superior. Es el diseño que se utiliza para representar la estructura formal o tradicional en la empresa.

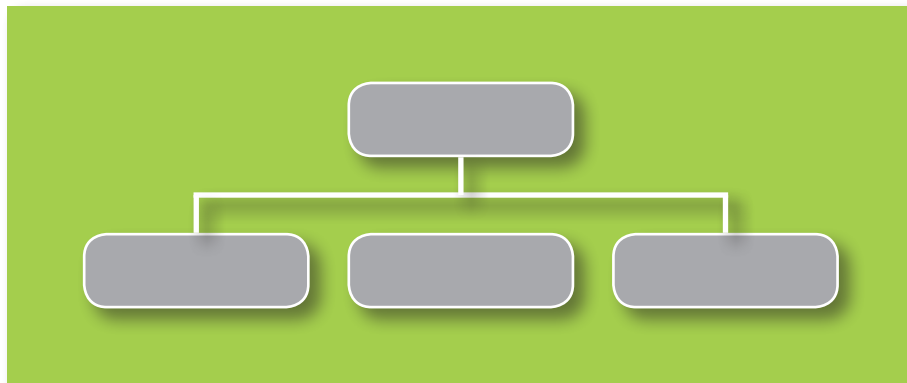


Figura 1.3. Ejemplo de organigrama vertical

- **Horizontales.** Se diseñan las unidades de izquierda a derecha, colocando el nivel máximo jerárquico o titular de la organización en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan de forma análoga a columnas.

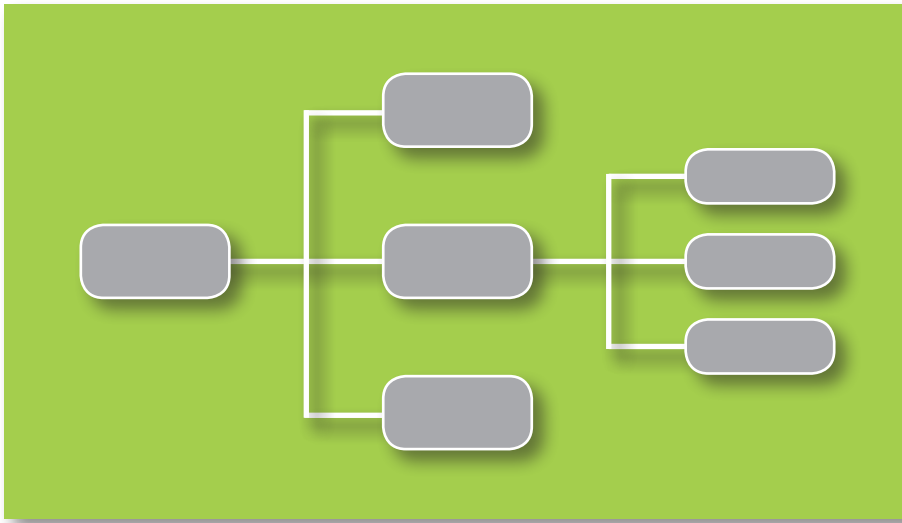


Figura 1.4. Ejemplo de organigrama horizontal

- **Circulares o radiales.** Presenta la estructura organizativa en forma circular, a partir de un cuadro central, que corresponde a la autoridad máxima en la organización, alrededor del cual se van trazando cuadros que van señalando los diferentes niveles jerárquicos.

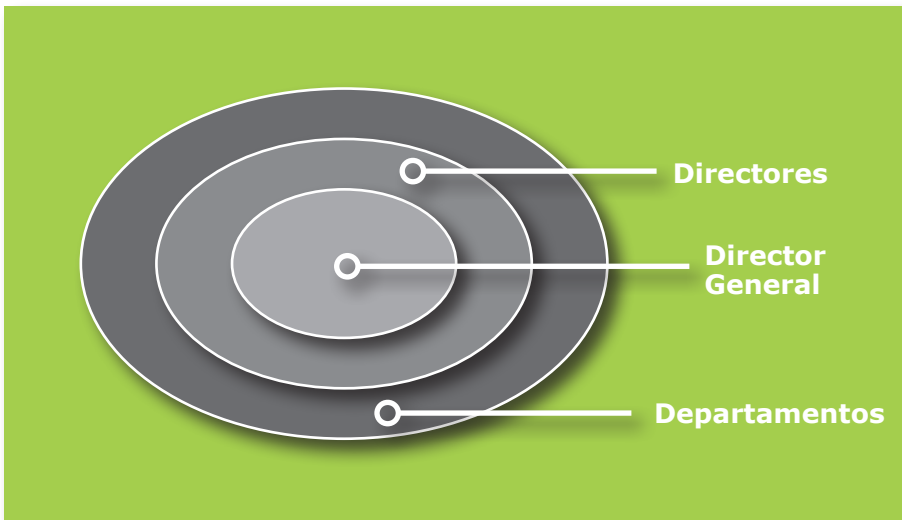


Figura 1.5. Ejemplo de organigrama circular

- **Mixtos.** Presenta la estructura organizativa combinando la forma vertical para algunos niveles y el formato horizontal para otros niveles.

1.2 PRINCIPIOS Y TIPOS DE ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

1.2.1 PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Los principios de la organización de la empresa son:

- **Del objetivo.** Todas y cada una de las tareas establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos de la empresa, por lo que la presencia de un puesto solo es justificable si sirve para alcanzar realmente los objetivos.
- **Especialización.** El trabajo de una persona debe limitarse hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad; cuanto más específico y menor campo de acción tenga un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.
- **Jerarquía.** Es necesario crear centros de autoridad de los que derive la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan desde el más alto responsable hasta el nivel más bajo.
- **Paridad de autoridad y responsabilidad.** A cada grado de responsabilidad delegado debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.
- **Unidad de mando.** Al establecer un centro de autoridad y decisión para cada función debe asignarse un solo responsable, y los subordinados no deberán reportarse más que a un solo responsable.
- **Difusión.** La obligación de cada puesto que cubre autoridad y responsabilidad debe anunciarse y ponerse por escrito a disposición de todos aquellos empleados de la empresa que tengan relación con el mismo.
- **Amplitud o tramo de control.** Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportarse a un jefe, de tal manera que éste pueda efectuar todas sus funciones eficazmente.
- **Coordinación.** Las unidades de una organización siempre deberán mantenerse en equilibrio.
- **Continuidad.** Una vez que se ha establecido la estructura de una organización empresarial requiere protegerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medio ambiente.
- **Del equilibrio.** En toda organización de una empresa existe la necesidad de aplicar los principios para estar en equilibrio y así asegurar la eficacia global de la estructura para cumplir los objetivos de la empresa.
- **De flexibilidad.** Cuanta más flexibilidad se dé a la estructura de una organización, mejor podrá ésta cumplir con su objetivo.

ACTIVIDADES 1.1



- ¿Quiénes son las personas responsables de supervisar las actividades de una organización?
- Lee las siguientes afirmaciones e indica si son verdaderas o falsas (corregir las afirmaciones en caso de que sean falsas):
 - a. "El trabajo de una persona debe limitarse hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad. Esta definición corresponde al principio de jerarquía".
 - b. "El principio de coordinación establece que las unidades de una organización siempre deberán mantenerse en equilibrio".
 - c. "El organigrama horizontal es aquel en el que las unidades se presentan de arriba a abajo".
 - d. "En el organigrama circular, en el círculo central, aparecen los gerentes o directores generales".
- ¿Cómo consigue ser más eficiente un trabajador, dedicándose a una sola actividad o a varias? Justifica la respuesta.

1.2.2 MODELOS DE ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Los modelos de organización de la empresa son:

- **Organización lineal o jerárquica.** La organización lineal o jerárquica es la que se aplica directamente desde el jefe sobre los subordinados. Cada jefe manda, dirige y controla a una serie de subordinados y estos reciben órdenes de una sola persona.



El principal precursor del modelo de organización lineal o jerárquica fue Henri Fayol. Este modelo es el más utilizado en pequeñas empresas.



BIBLIOGRAFÍA

Henri Fayol. Nació en Estambul (Turquía) en 1841 y murió en París (Francia) en 1925. Se licenció en Ingeniería de Minas en 1860 y fue uno de los que aportó ideas en el pensamiento administrativo, por lo que se le consideró un ingeniero teórico de la administración de empresa. Su principal obra fue "Administración industrial y general" publicada en Francia en 1925.

✓ Ventajas:

- Cada empleado solo tiene un jefe inmediato.
- No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidades.
- La disciplina es fácil de mantener.
- Es claro y sencillo.

✓ **Inconvenientes:**

- Da lugar a comunicaciones muy lentas.
- Cada directivo tiene la responsabilidad de una amplia variedad de actividades y no puede ser experto en todas ellas, por lo que no fomenta la especialización del trabajo.

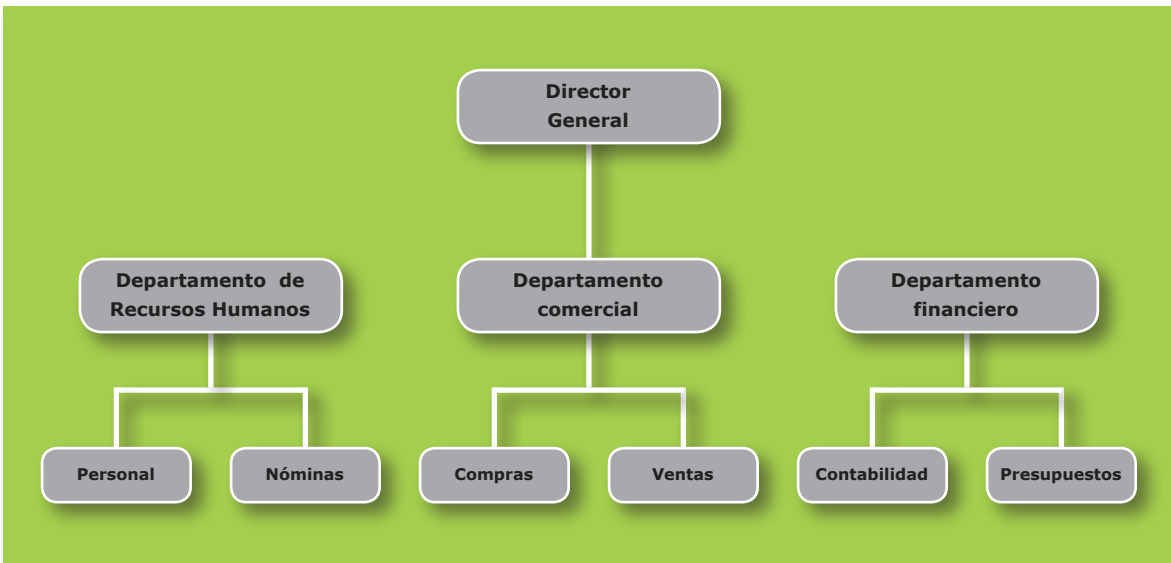


Figura 1.6. Ejemplo de organización jerárquica o lineal

- **Organización funcional.** La organización funcional es aquella que aplica el principio de especialización de las funciones para cada tarea, es decir, introduce especialistas en los diferentes niveles de la estructura jerárquica, los cuales concentran su actividad en un tipo muy concreto de trabajo. De este modo, las distintas funciones empresariales son encomendadas a aquellas personas que tengan los conocimientos más apropiados para realizarlas.



El principal precursor del modelo de organización funcional fue W. Taylor. Este modelo es muy poco utilizado debido a la falta de especialización en las empresas.



BIBLIOGRAFÍA

Frederick Winslow Taylor. Nació en 1856 en Philadelphia (Estados Unidos) y murió en esta misma ciudad en 1915. Fue un Ingeniero Industrial americano, cuyos métodos sobre la gerencia fueron publicados en los Principios de la Administración Científica.

✓ **Ventaja:**

- Al poner cada función en manos de un especialista se obtienen las máximas ventajas de la división del trabajo.

✓ **Inconveniente:**

- Los empleados que realicen operaciones de varias funciones tendrán que seguir instrucciones u órdenes de varios jefes o supervisores, lo que puede desembocar en motivo de conflicto.

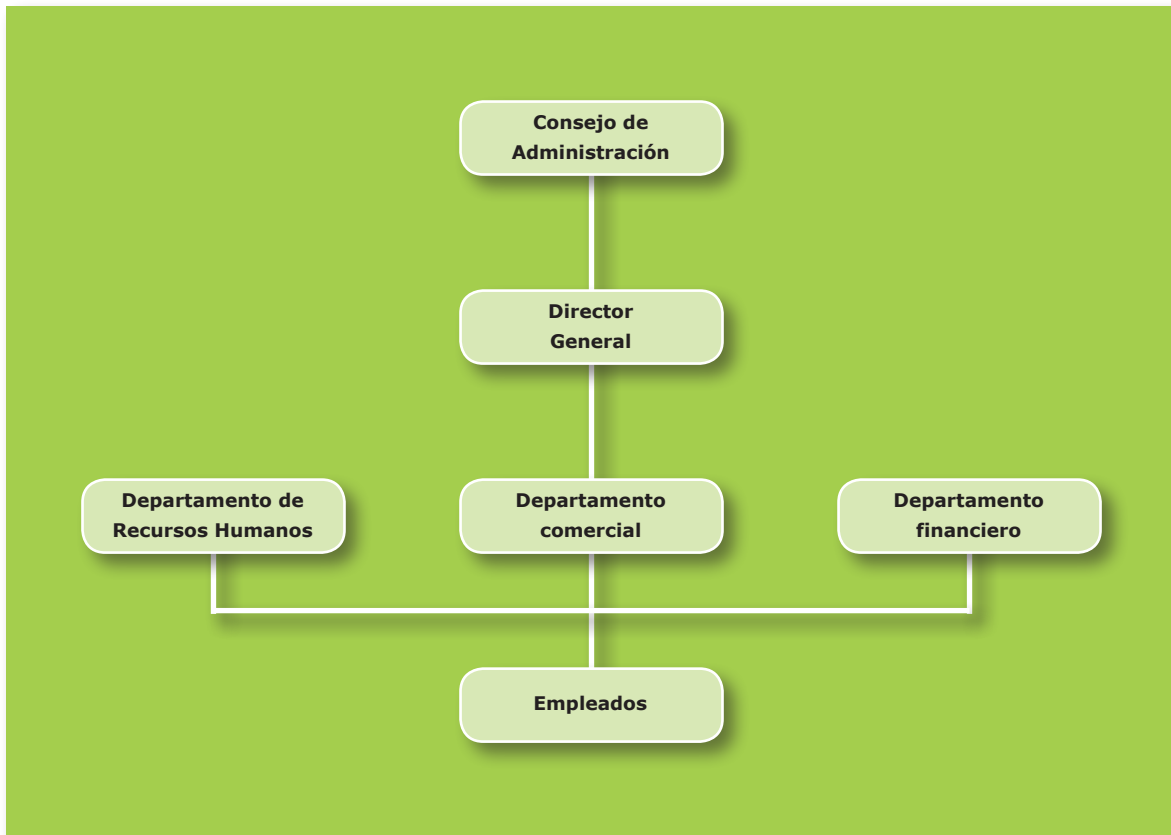


Figura 1.7. Ejemplo de organización funcional

- **Organización mixta (de staff o de asesoramiento).** La organización en línea o en *staff* es el resultado de combinar las dos organizaciones anteriores para tratar de aumentar las ventajas y reducir los inconvenientes de ambas.

✓ **Ventajas:**

- Mejor aprovechamiento de la especialización.
- Se homogeneizan actividades que pueden ser desempeñadas de forma común para toda la empresa por dichos departamentos.

✓ **Inconvenientes:**

- Los jefes desestiman a los especialistas.
- Los especialistas tratan de imponer su criterio.

■ **Organización matricial.** La organización matricial es una estructura donde especialistas de diferentes partes de la organización se unen para trabajar en proyectos específicos. Parte de un nuevo enfoque al que se ha ido sumando un número creciente de empresas para ajustar sus estructuras a las necesidades que imponen los cambios del entorno.

✓ **Ventajas:**

- Se ocupan personas especializadas.
- La implicación del personal favorece su motivación.

✓ **Inconveniente:**

- La existencia de varios directores puede ocasionar conflictos.

■ **Organización en comité.** La organización en comité es aquella en la cual la autoridad y la responsabilidad son compartidas conjuntamente por un grupo de personas en lugar de asumirla una sola. Para tomar una decisión el grupo se reúne. Se intercambian opiniones, se discuten y se llega a la elección final.

✓ **Ventaja:**

- Las soluciones son muy imparciales.

✓ **Inconveniente:**

- Es muy complicada a la hora de tomar decisiones.

■ **Organización en árbol.** Es un tipo de organización que tiene en cuenta la evolución del empleo basándose en tres aspectos: trabajadores profesionales (directivos), trabajadores flexibles (los contratados temporalmente o a tiempo parcial) y trabajadores subcontratados con otras organizaciones.

ACTIVIDADES 1.2



- ¿Quiénes fueron los precursores de las organizaciones lineal y funcional?
- ¿En qué tipo de organización la autoridad y la responsabilidad es compartida conjuntamente por un grupo de personas?
- Don Leopoldo García Nieto es el director general de una empresa que se dedica a comprar y vender vinos y cuenta con 15 trabajadores. ¿Qué modelo de organización sería el más adecuado? ¿Por qué?
- ¿Cuál es el modelo de organización basado en la especialización del trabajo? Define en qué consiste el principio.
- ¿Cuáles son los aspectos en los que se basa la organización en árbol?

1.3 DEPARTAMENTOS Y ÁREAS FUNCIONALES TIPO

1.3.1 DEPARTAMENTOS Y ÁREAS FUNCIONALES TIPO

De los principios de organización de la empresa se puede deducir que ésta, para realizar su actividad, es necesario que divida sus tareas en departamentos.

Los departamentos son agrupaciones de personas que desarrollan actividades de naturaleza similar y gozan de cierto grado de autonomía en el desempeño de sus funciones.



Los departamentos que se exponen son los que más aparecen en las empresas, pero éstas pueden tener otros, como el de marketing, el de almacén o el de administración.



VOCABULARIO

Departamentalización. Es la división y agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud.

Los departamentos más importantes de una empresa son:

- **Departamento de producción.** El departamento de producción es aquel que se encarga de comprar materias primas para fabricar productos y servicios.

Este departamento lo utilizan las empresas que fabrican productos y servicios dentro de ella (sector secundario) mientras que las empresas del sector primario y del sector terciario no suelen tener este departamento.

- **Departamento de compras.** El departamento de compras es aquel que se encarga de la compra de materiales necesarios para la producción de productos y servicios.

Este departamento realiza actividades como: relacionarse con los proveedores, informarse de los productos y servicios a comprar o estudiar y analizar las ofertas que llegan a la empresa.

- **Departamento de ventas.** El departamento de ventas es aquel que se encarga de vender a los clientes los productos o servicios que la empresa fabrica o comercializa.

Este departamento realiza tareas como: realizar estudios de mercado, promocionar los productos y servicios y planificar las políticas de precios.

- **Departamento de finanzas.** El departamento de finanzas es aquel que logra los recursos financieros para hacer frente a los pagos necesarios para la compra de materias primas, pagos a los empleados y compra del material necesario en la empresa.

Este departamento realiza tareas como: estudiar y analizar los proyectos de inversión y financiación, obtener préstamos y administrar y controlar el dinero disponible en la caja y en las cuentas corrientes de la empresa.

- **Departamento de contabilidad.** El departamento de contabilidad es aquel que se encarga de registrar en los libros contables todas las operaciones contables de la empresa.

Este departamento se encarga, entre otras funciones, de llevar los libros de contabilidad, confeccionar las cuentas anuales y elaborar los inventarios y los balances.

- **Departamento de personal o de recursos humanos.** El departamento de personal o de recursos humanos se encarga de coordinar, a través de las personas que compone la empresa, el resto de departamentos.



Figura 1.8. Una de las funciones del departamento de recursos humanos es realizar entrevistas para seleccionar al personal

Este departamento realiza funciones como: planificar y seleccionar el número de empleados que debe haber en la empresa y planificar las necesidades futuras y la posibilidad de atenderlas con los trabajadores que tiene actualmente en la empresa.



El departamento de recursos humanos es uno de los más importantes de la empresa, puesto que es el que se encarga de seleccionar al personal más adecuado para el resto de departamentos.

1.3.2 RELACIONES ENTRE DEPARTAMENTOS

Como consecuencia del estudio de los departamentos de la empresa se deduce que las relaciones entre ellos son necesarias para el buen funcionamiento de la misma.

El departamento de producción requiere que haya bienes para poder fabricarlos, por lo que es necesario previamente comprarlos y, una vez fabricados, venderlos. Por lo tanto, es necesario una relación fluida y persistente entre el departamento de producción con los departamentos de compras y ventas.

Para producir y vender los bienes, la empresa necesita trabajadores, por lo que es necesaria la existencia del departamento de personal para que elija los trabajadores más adecuados para el resto de departamentos.

Cuando la empresa vende genera ingresos que le permite afrontar los pagos derivados de sus compras, por lo que el departamento financiero se encargará de coordinar todas estas operaciones. Además, todas las operaciones que realice la empresa deberán ser contabilizadas y se encargará el departamento de contabilidad.

1.4 FUNCIONES DEL PERSONAL EN LA ORGANIZACIÓN

La voluntad, el esfuerzo y la energía de los trabajadores repercuten en el buen funcionamiento de cualquier organización. Por tanto, en toda organización se debe atender, en primer lugar, a su personal, por lo que se deben conocer cuáles son sus funciones más importantes dentro de una organización.

Funciones más importantes del personal en una organización:

- ✓ Valorar las actividades realizadas por el resto de los trabajadores.
- ✓ Participar en cursos formativos con el objetivo de profundizar en los conocimientos necesarios para la realización de su trabajo.
- ✓ Desarrollar su trabajo de forma efectiva y segura.
- ✓ Lealtad con la empresa, lo que implica no difundir información sobre la empresa.
- ✓ Ayudar a sus supervisores y a sus compañeros para alcanzar los objetivos marcados por la empresa.
- ✓ Llevar a la práctica las medidas de seguridad laborables necesarias para su puesto de trabajo.

1.5 LAS RELACIONES HUMANAS Y LABORALES EN LA EMPRESA

Las relaciones humanas y laborales en una empresa son aquellas que se establecen entre sus trabajadores. Distinguimos dos tipos de relaciones u organizaciones que se pueden dar en ella:

- **Organización formal.** La organización formal es una estructura perfectamente definida, identificada y relativamente estable, donde la empresa encaja con exactitud cada uno de los elementos que forman parte de ella.

Define los límites de las actividades de las personas y fija la responsabilidad, autoridad y área de actuación de las personas, para evitar interferencias con otros individuos de la misma organización.

- **Organización informal.** La organización informal es una red de relaciones personales y sociales no establecidas por la organización formal, que se reproducen espontáneamente cuando las personas se asocian entre sí, debido a amistad, proximidad en el trabajo o coincidencia de objetivos.

La organización informal en la empresa da lugar a los rumores o cotilleos en la empresa.

ACTIVIDADES 1.3

- ¿Cuál es el departamento que se encarga de registrar los libros contables? ¿Y el de fabricar los productos?
- ¿Cuál es la diferencia entre una organización formal y una organización informal?
- ¿Los departamentos de una empresa deben estar relacionados? Razona la respuesta.
- ¿Qué empresas suelen tener departamento de producción?
- ¿A qué departamento corresponde hacer las siguientes tareas?
 - a. Realizar balances.
 - b. Planificar y seleccionar al personal.
 - c. Confeccionar las cuentas anuales.
 - d. Conseguir préstamos.

1.6 CASO PRÁCTICO

EL CORTE INGLÉS: EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA EMPRESA LÍDER EN DISTRIBUCIÓN EN ESPAÑA



Figura 1.9. Imagen del centro comercial de El Corte Inglés en Oporto (Portugal)

En 1935, Ramón Areces Rodríguez compra una sastrería con el nombre de El Corte Inglés y en 1939 compra un local en la calle Preciados de Madrid para dedicarse a la venta, constituyendo en 1940 El Corte Inglés, como si fuera una sociedad. La constituye con su tío César Rodríguez, al que le hace presidente, y acaba convirtiéndose en un gran almacén.

En 1966 muere César Rodríguez y Ramón Areces se convierte en el presidente de El Corte Inglés. Empieza la expansión del negocio a otras ciudades como Barcelona, Sevilla y Bilbao.

La expansión del negocio se traduce en la creación de Viajes El Corte Inglés (1969), Hipercor (1979) y otras empresas del grupo de seguros e informática.

Con la muerte de Ramón Areces en 1989, Isidoro Álvarez se convierte en el nuevo presidente de El Corte Inglés hasta la actualidad. Desde entonces se produjo la mayor expansión del negocio destacando dos hechos importantes: la compra de su competidor Galerías Preciados en 1995 y su expansión fuera de España con la creación de dos centros comerciales en Portugal.

En la actualidad, El Corte Inglés es el primer grupo español de distribución, con una plantilla de más de 100.000 trabajadores y uno de los líderes mundiales de grandes almacenes, cuya estrategia se ha centrado en la diversificación y en la especialización, dando lugar a diferentes formatos comerciales.

CUESTIONES



- ¿Cuál es la estrategia empresarial de El Corte Inglés?
- ¿Cuál crees que es, a tu juicio, la razón por la que El Corte Inglés sea la primera empresa española de distribución?
- De los modelos de organización estudiados en este capítulo, ¿cuál crees que es el que mejor se adapta a El Corte Inglés? Justifica la respuesta.
- Dibuja un organigrama de la sección de moda de un centro comercial de El Corte Inglés.



RESUMEN DEL CAPÍTULO

Este capítulo se ha dividido en dos bloques. En el primer bloque se ha estudiado la organización de la empresa, fundamental para el buen funcionamiento de ésta, haciendo hincapié en los diferentes tipos de organigramas, los principios y modelos de organización más utilizados en las empresas.

En el segundo bloque se han estudiado las características más importantes de los departamentos que más aparecen en la empresa, destacando el departamento de recursos humanos como departamento clave. También se han visto las relaciones que se establecen entre ellos.



EJERCICIOS PROPUESTOS

- 1. Define y cita dos ejemplos de organización de empresa.
- 2. ¿Cuál es el principio de organización que dice que todas las actividades que realice la empresa se deben relacionar con alguno de los objetivos de la misma?
- 3. Define y enumera los tipos de organigramas.
- 4. Realiza un cuadro resumen en el que aparezcan todas las ventajas e inconvenientes de los modelos de organización de la empresa.
- 5. Dibuja un organigrama de tipo jerárquico o lineal que contenga los siguientes departamentos: “Director General”, “Departamento de calidad”, “Financiera”, “Almacén”, “Departamento comercial”, “Consejo de Administración”, “Nóminas, contratos y seguros sociales”, “Departamento financiero”, “Compras”, “Departamento de Recursos Humanos”, “Contabilidad”, “Búsqueda y selección de personal”, “Presupuestos”, “Ventas” y “Costes”.
- 6. Dibuja un organigrama de tipo funcional que contenga los siguientes departamentos: “Departamento comercial”, “Empleados”, “Consejo de Administración”, “Departamento de Administración”, “Director General”, “Departamento de finanzas”, “Departamento de I+D+I” y “Departamento de personal”.
- 7. Dibuja un organigrama del departamento de Recursos Humanos que incluya los siguientes departamentos: “Prevención de riesgos laborales”, “Contratos”, “Nóminas y seguros sociales” y “Relaciones laborales”.
- 8. Dibuja un organigrama del departamento de Administración que incluya los siguientes departamentos: “Costes”, “Archivo”, “Financiera”, “Correspondencia”, “Secretaría y comunicación” y “Contabilidad”.
- 9. Enumera las funciones del personal de una organización.
- 10. Enumera y razona los departamentos que consideras más importantes que deben existir en una empresa.
- 11. ¿Qué es un departamento?
- 12. ¿Qué tipo de organización define la responsabilidad, autoridad y área de actuación de los trabajadores?
- 13. Un empresario crea una empresa de venta de televisores y para comenzar la actividad necesita contratar a un contable, dos para vender los televisores y uno para nóminas y contratos. ¿Cuántos departamentos debe instaurar? ¿Cuáles?
- 14. ¿En qué sector de la actividad tiene valor el departamento de producción?
- 15. ¿A qué departamento pertenecen las siguientes tareas?
 - Campaña de publicidad para lanzar un nuevo producto.
 - Se relaciona con todos los departamentos de la empresa.
 - Administra el dinero que posee la empresa.
 - Establece informes sobre las cuentas de clientes y proveedores.



TEST DE CONOCIMIENTOS

1 La unidad social que divide y distribuye el trabajo entre las personas que lo forman recibe el nombre de:

- a) Organigrama.
- b) Empresa.
- c) Organización empresarial.

2 El principio en el que al establecer un centro de autoridad y decisión para cada función debe asignarse un solo responsable recibe el nombre de:

- a) Especialización.
- b) Unidad de mando.
- c) Difusión.

3 El principio en el que en toda organización de la empresa existe la necesidad de aplicar los principios para estar en equilibrio recibe el nombre de:

- a) Equilibrio.
- b) Flexibilidad.
- c) Especialización.

4 La representación gráfica de la estructura organizativa de la empresa recibe el nombre de:

- a) Asociación.
- b) Empresa.
- c) Organigrama.

5 Los organigramas pueden ser:

- a) Verticales, horizontales y circulares.
- b) Verticales, horizontales y mixtos.
- c) Verticales, horizontales, circulares y mixtos.

6 “Cada empleado solo tiene un superior inmediato”. Esta definición corresponde a una ventaja de la:

- a) Organización funcional.
- b) Organización lineal.
- c) Organización mixta.

7 “Se obtienen las máximas ventajas de la división del trabajo”. Esta definición corresponde a una ventaja de la:

- a) Organización funcional.
- b) Organización lineal.
- c) Organización mixta.

8 La combinación de las organizaciones funcional y jerárquica recibe el nombre de organización:

- a) Matricial.
- b) En comité.
- c) Mixta.

9 “Es complicada a la hora de tomar decisiones”. Esta definición corresponde a un inconveniente de la:

- a) Organización matricial.
- b) Organización en comité.
- c) Organización mixta.

10 Las agrupaciones de personas que desarrollan actividades de naturaleza similar recibe el nombre de:

- a) Departamentos.
- b) Departamentalización.
- c) Divisiones.

11 Analizar los proyectos de inversión y financiación es una tarea del departamento de:

- a) Ventas.
- b) Contabilidad.
- c) Finanzas.

12 El departamento que se encarga de coordinar el resto de departamentos es el de:

- a) Compras.
- b) Producción.
- c) Recursos humanos.

13 Desarrollar su trabajo de forma efectiva es una función del:

- a) Personal de una organización.
- b) Director de la empresa.
- c) Contable de la empresa.

14 La estructura donde la empresa encaja con exactitud todos sus elementos recibe el nombre de organización:

- a) Matricial.
- b) Formal.
- c) Informal.

15 La organización que se reproduce espontáneamente cuando las personas se asocian entre sí recibe el nombre de organización:

- a) Matricial.
- b) Formal.
- c) Informal.