



# UDS

Mi Universidad

## Cuadros sinópticos.

*Nombre del alumno (a): Vania Susana Sánchez López.*

*Nombre del tema: Unidad 3. Manuales y Unidad 4. Reorganización y Diseño Organizacional.*

*Parcial: I*

*Nombre de la Materia: Organización y Administración de Servicios.*

*Nombre del profesor: LAEA Beatriz Adriana Méndez González.*

*Nombre de la Licenciatura: Lic. En Trabajo Social y Gestión Comunitaria.*

*Cuatrimestre: Séptimo.*

*Juárez, Chiapas a 15 de octubre del 2024.*

### Unidad 3. Manuales.

#### Manual.

Toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o establecimiento de trabajo.

Son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas.

#### Manuales administrativos.

Técnicas de comunicación que señalan de forma ordenada y sistemática información de funciones, procesos y actividades de la organización.

**Propósito:** presentar un esquema integral de la organización, certificar y simplificar los procesos, definir funciones y procesos, etc.

#### Metodología para la elaboración de manuales.

- ❖ Compromiso y aprobación de dirección.
- ❖ Integración del equipo
- ❖ Determinación del programa de trabajos
- ❖ Sensibilización del personal
- ❖ Recopilación de información
- ❖ Clasificación y registro de la información

- ❖ Análisis de la información
- ❖ Diseño del manual
- ❖ Aprobación y validación
- ❖ Difusión
- ❖ Actualización

#### Manual de organización.

Expone información referente al directorio, antecedentes, marco jurídico, etc. **Contenido:**

- ❖ Caratula
- ❖ Identificación
- ❖ Índice
- ❖ prologo

- ❖ Antecedentes
- ❖ Marco legal
- ❖ Funciones
- ❖ Estructura orgánica
- ❖ Descripción
- ❖ Directorio
- ❖ Formatos.

### Unidad 3. Manuales.

#### Manual de procedimientos.

Manual de operación o de proceso. **Contenido:**

- ❖ Portada
- ❖ Identificación
- ❖ Índice
- ❖ Prologo
- ❖ Objetivos.

- ❖ Áreas de aplicación
- ❖ Responsables, políticas y procedimientos
- ❖ Formatos
- ❖ Diagramas de flujo
- ❖ Formato de apartados
- ❖ Glosario.

#### Organigramas.

Representación gráfica de la estructura organizacional, de las áreas (órganos, puesto y plazas) de acuerdo con su jerarquía y las relaciones de autoridad y subordinación. Las áreas que integran una estructura son: Áreas u órganos, puestos y plazas.

Lineamientos: símbolos o figuras, colocación de unidades, líneas de conexión, otros datos (nombre de la empresa) y vigencia (debe mantenerse actualizado).

#### Manual de calidad.

Las organizaciones que requieren certificarse están obligadas a documentar los criterios de calidad con base en las normas ISO en manuales. **Contenido:** Portada, índice, bitácora de cambios realizados al manual de calidad.

**Contenido:** catálogo de áreas autorizadas, hoja de autorización, visión y filosofía de la organización política de calidad, funciones y procesos.

#### Manual de políticas.

Registra las instrucciones para que los altos cargos de la compañía puedan llevar a cabo los objetivos de la misma.

No se refiere al campo gubernamental, sino al control de los altos ejecutivos dentro de una empresa.

**Unidad 3.  
Manuales.**

Manual de técnicas.

Complemento del manual de procedimientos, pues toma estos elementos y los explica con mucha más claridad y precisión.

Plasma por ejemplo las tareas específicas para cada funcionario de un área específica, sus objetivos, diagramas de tareas, bibliográficas, etc.

Manual departamental.

En él se registran los procedimientos y normas que deben seguir quienes hacen parte de cada departamento, garantizando así el correcto funcionamiento del mismo.

Se encuentra por ejemplo descripción de cada puesto de trabajo del departamento, sus objetivos, relaciones con otras áreas, etc.

Manual organizacional o empresarial.

Busca principalmente dar a conocer cómo funciona la empresa, cuáles son sus áreas y el papel que juegan sus empleados.

Se puede tener en su registro por ejemplo el proceso de selección de los empleados o las áreas de la organización.

Manual de procedimientos.

Expone puntualmente los pasos y formas para que las diferentes áreas de la organización puedan llevar a cabo sus tareas de la mejor manera.

En él se pueden ver por ejemplo diagramas de procesos, objetivos generales y particulares, etc.

Manual de bienvenida.

No solo da la bienvenida a nuevos empleados, sino que hace mención a la historia de la empresa, su misión, visión y objetivos.

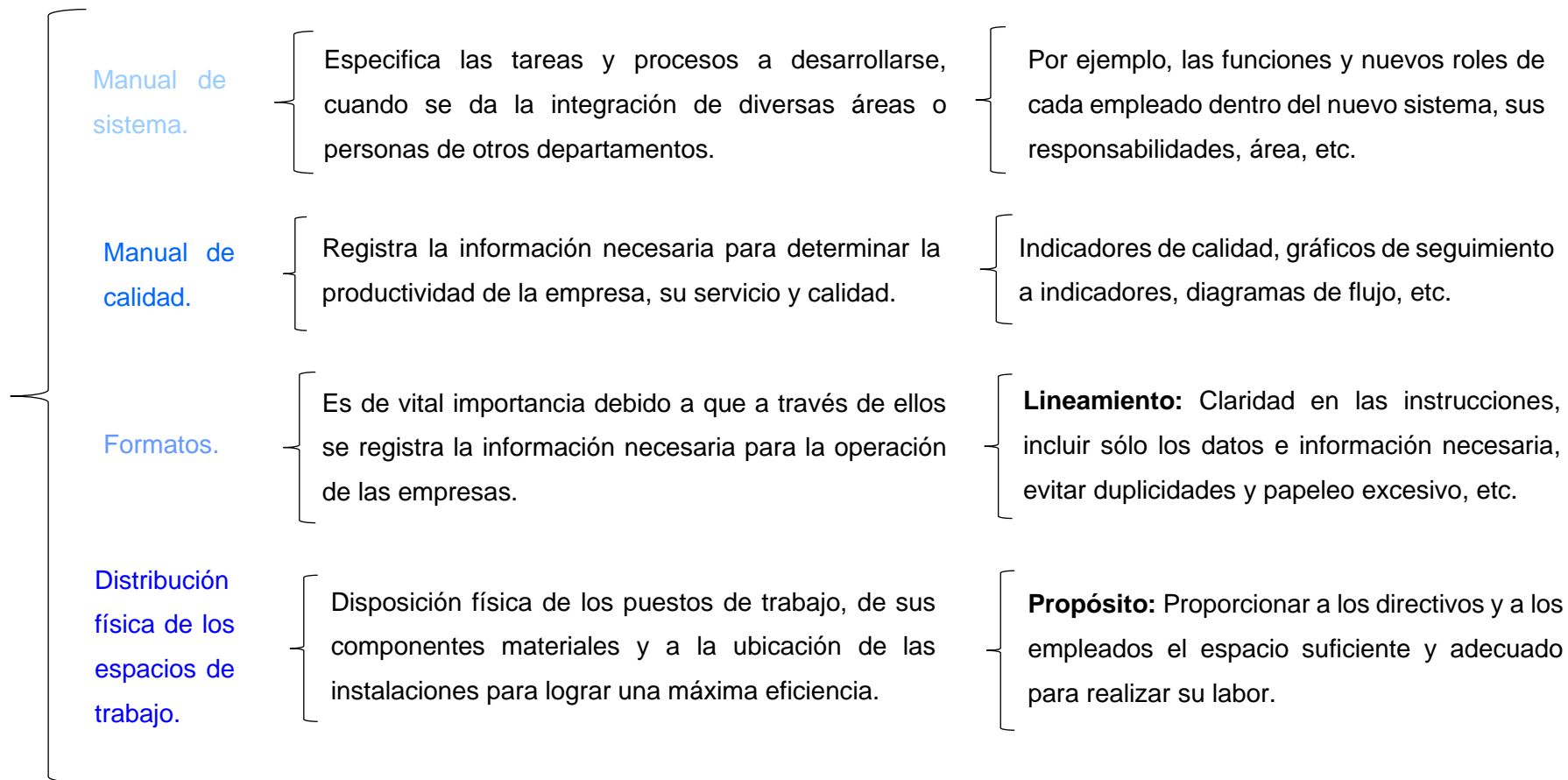
Acá se tienen por ejemplo una carta de bienvenida redactada y firmada por el presidente o gerente de la compañía.

Manual de finanzas.

Plantean las normas y procesos a seguir en dichas áreas para el uso de los recursos financieros.

Por ejemplo, los flujos de caja, ingresos y egresos de la compañía, presupuestos, etc.

**Unidad 3.  
Manuales.**



**Unidad 4.  
Reorganización  
y Diseño  
Organizacional.**

**Factores Claves  
en el Diseño  
Organizacional.**

**Factores ambientales** que gerentes y empleados necesitan evaluar son: las características de los ambientes presentes y posiblemente futuros y la forma en que estas características afectan la capacidad de la organización para funcionar con eficacia.

**Factores estratégicos:** bajo costo se basa en proporcionar un producto en menor precio que los rivales; diferenciación proporciona a los clientes algo exclusivo; y enfoque puede utilizar cualquiera de varios diseños de organización

**Organizaciones  
Mecánicas y  
Orgánicas.**

Una organización mecánica está diseñada para que los individuos y funciones se conduzcan en formas predecibles.

una organización orgánica se caracteriza por un uso bajo a moderado de reglas y disposiciones formales.

**Diseños  
tradicionales de  
organizaciones**

- ❖ Diseño Funcional: Incluye la creación de puestos, equipos y departamentos.
- ❖ Diseño de Lugar: Significa establecer en forma geográfica las unidades principales.

- ❖ Diseño de Producto: Significa establecer unidades autocontenidas
- ❖ Diseño Multidivisional: Las tareas se organizan por divisiones.

**Diseño  
contemporáneo de  
organizaciones.**

- ❖ Diseño Multinacional: producen y venden productos o servicios en dos o más países.
- ❖ Diseño de Red: Comparte la autoridad, responsabilidad y recursos entre la gente.

- ❖ Organización Virtual: Busca coordinar y vincular a la gente de muchas ubicaciones.

## Unidad 4. Reorganización y Diseño Organizacional.

### El cambio organizacional.

La tecnológicos y la globalización de la economía ha originado una feroz competencia que provoca la necesidad de las organizaciones de adaptarse continuamente.

Debe realizarse continuamente para ajustarse a las necesidades del entorno por lo que las organizaciones que no se adapten al cambio están destinadas a desaparecer.

### Cultura organizacional

Conjunto de valores, símbolos, creencias y tradiciones, así como normas, procesos, estructuras y sistemas que existen en una organización

Subsistemas: el sistema formal integrado por las estructuras, políticas, sistemas y proceso y el informal que comprende los valores, creencias, símbolos y tradiciones.

### Reingeniería de procesos.

Rediseño radical de los procesos, con la finalidad de lograr cambios espectaculares en la disminución de costos, recursos y tiempo para mejorar la calidad de la organización.

Optimizan los procesos apoyados en los sistemas informáticos, en una visión enfocada en la satisfacción y necesidades de los clientes interno y externos.

### Desarrollo organizacional.

Sus creadores son Warren Bennis y Richard Beckhar. Supuesto: Cada época crea la forma de organización más acorde con sus características y necesidades.

“Una respuesta al cambio. Estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones...” (Warren)

### Reorganización.

Es el proceso de cambio y mejora de la organización actual. **Etapas:** Aceptación y compromiso de la dirección, sensibilización, integración del equipo de reorganización, recopilación de información.

**Etapas:** Análisis y validación de la información, diagnostico, propuesta, implantación, evaluación y retroalimentación

**Unidad 4.  
Reorganización  
y Diseño  
Organizacional.**

Ventajas y desventajas del diseño organizacional.

**Estructura organizacional lineal:** Esta estructura de organización se basa en la autoridad lineal donde los subalternos obedecen a sus superiores.

- ❖ **Ventajas:** Los jefes tienen la autoridad y la toma de decisiones.
- ❖ **Desventaja:** La organización puede ser rígida e inflexible.

Ventajas y desventajas del diseño organizacional.

**Estructura organizacional por división:** La empresa se organiza por productos o líneas de productos, por zonas geográficas o bien por tipo de clientes.

- ❖ **Ventajas:** Las unidades podrían actuar como entes individuales y autónomos.
- ❖ **Desventajas:** Puede crear burocracia y duplicidad de funciones.

Ventajas y desventajas del diseño organizacional.

**Estructura organizacional matricial:** Verticalmente, pertenece a una división o departamento según la función que realice. Horizontalmente, pertenece a un equipo integrado por personas de diferentes divisiones o departamentos.

- ❖ **Ventajas:** Alinea los intereses de las personas y grupos de acuerdo a áreas funcionales.
- ❖ **Desventajas:** Requiere de una inversión considerable de tiempo en planificación y alineamiento estratégico.



## Bibliografía.

Sureste, U. d. (s.f.). Unidad 3. “Manuales”. En U. d. Sureste, *Antología organización y administración de servicios* (pág. 42-67). Comitán de Domínguez.

*Organización y administración de servicios.* (s.f.).

Sureste, U. d. (s.f.). Unidad 4. “Reorganización y Diseño Organizacional”. En U. d. Sureste, *Antología organización y administración de servicios* (pág. 67-94). Comitán de Domínguez.

*Organización y administración de servicios.* (s.f.).