



**SUPER NOTA**

Nombre del alumno (a): Denisse Areli De La Cruz Vazquez

Nombre del tema: Manuales y Reorganización y diseño organizacional

Parcial: 1°

Nombre de la Materia: Organización y administración de servicios.

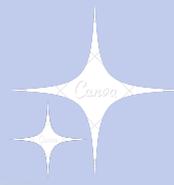
Nombre del profesor: LAEA. Beatriz Adriana Méndez Gonzales.

Nombre de la Licenciatura: Trabajo social y gestión comunitaria.

Cuatrimestre: 7°

Pichucalco, Chiapas a 15 De Octubre de 2024

# "UNIDAD III"



## MANUALES

MANUALES ADMINISTRATIVOS

Son técnicas que sirven como medios de comunicación y tienen como finalidad señalar en forma ordenada y sistemática la información acerca de las funciones, los procesos y las actividades de la organización.

- Se clasifican por:
- Contenido
  - Función específica o área de actividad
  - Ambito de aplicación

Metodología para la elaboración de manuales

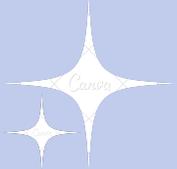
1. Compromiso de la dirección.
2. Integración del equipo.
3. Determinación del programa.
4. Sensibilización del personal.
5. Recopilación, clasificación y análisis de la información.
6. Diseño, aprobación y validación del manual.
7. Difusión.
8. Actualización.

MANUAL DE ORGANIZACION

En este documento se expone información referente a la estructura, y la descripción de los puestos, los niveles jerárquicos, los grados de autoridad y responsabilidad, los canales de comunicación y coordinación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Contiene:
1. Portada
  2. Identificación.
  3. Índice.
  4. Prologo.
  5. Objetivos.
  6. Áreas de aplicación.
  7. Responsables.
  8. Políticas.
  9. Procedimientos.
  10. Formatos.
  11. Diagramas de flujo
  12. Formato de apartados.
  13. Glosario.



# MANUALES

## ORGANIGRAMA

El organigrama es el instrumento fundamental para el análisis, diseño y rediseño de la estructura de cualquier tipo de organización. .

## MANUAL DE CALIDAD

Las organizaciones que requieren certificarse están obligadas a documentar los criterios de calidad con base en las normas ISO en manuales.

El responsable de la edición y revisión del manual de calidad es el director o gerente.

## MANUAL DE POLITICAS

Este tipo de manuales no se refiere al campo gubernamental o de partidos políticos, sino al control de los altos ejecutivos dentro de una empresa.

## MANUAL DE TECNICAS

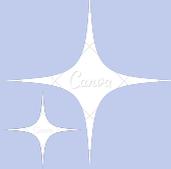
Este manual es un complemento del manual de procedimientos, pues toma estos elementos y los explica con mucha más claridad y precisión.

## MANUAL DEPARTAMENTAL

Detalla aún más el funcionamiento de cada área dentro de una organización, se registran los procedimientos y normas que deben seguir quienes hacen parte de cada departamento

## MANUAL ORGANIZACIONAL O EMPRESARIAL

Tienen una forma muy general y resumida sobre el comportamiento de la empresa, debe ser conocida por todos los empleados que la componen.



# MANUALES

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.

MANUAL DE BIENVENIDA

Tiene como objetivo principal dar a conocer de manera resumida el funcionamiento de la organización a empleados nuevos, e hace mención a la historia de la empresa, su misión, visión y objetivos.

MANUAL DE FINANZAS

Está enfocado principalmente a la parte financiera de la organización, involucrando las áreas de cartera, tesorería o contaduría.

MANUAL DE SISTEMA

Especifica las tareas y procesos a desarrollarse cuando se forma un nuevo sistema, cuando se da la integración de diversas áreas o personas de otros departamentos.

MANUAL DE ACALIDAD

Se registran todos los procesos y toda la información necesaria para determinar la productividad de la empresa, su servicio y calidad.

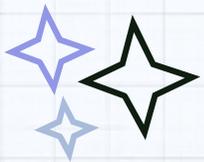
FORMATOS

El diseño de los formatos o formas de una organización es de vital importancia debido a que a través de ellos se registra la información necesaria para la operación de las empresas.

DISTRIBUCION FISICA DE LOS ESPACIOS DE TRABAJO

La distribución del espacio de trabajo se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo, de sus componentes materiales y a la ubicación de las instalaciones para lograr una máxima eficiencia.

## REORGANIZACION Y DISEÑO ORGANIZACIONAL



### FACTORES CLAVES EN EL DISEÑO

Se debe seleccionar un diseño organizacional que los minimice. Es posible identificar algunas variables.

**FACTORES AMBIENTALES:**  
la forma de entender el impacto del ambiente sobre el diseño organizacional es observar los diversos factores que comprende el ambiente.

**FACTORES ESTRATEGICOS:**  
Las organizaciones han tratado de construir una ventaja competitiva en diversas formas, pero tres estrategias parecen esenciales para crear esa ventaja: bajo costo, diferenciación y enfoque.

### ORGANIZACIONES

#### Una organización mecánica

Está diseñada para que los individuos y funciones se conduzcan en formas predecibles.

#### Una organización organica

Se caracteriza por un uso bajo a moderado de reglas y disposiciones formales, toma de decisiones descentralizada.

### DISEÑOS TRADICIONALES

#### Diseño funcional

Incluye la creación de puestos, equipos y departamentos con base en las actividades especializadas.

#### Diseño lugar

Significa establecer en forma geográfica las unidades principales de una organización.

#### Diseño producto

Significa establecer unidades autocontenidas, cada una capaz de desarrollar, producir y comercializar sus propios bienes o servicios.

#### Diseño multidivisional

En este las tareas se organizan por divisiones sobre la base del producto o de los mercados geográficos en que se venden los bienes o servicios.

# REORGANIZACION Y DISEÑO ORGANIZACIONAL

## DISEÑO CONTEMPORANEO

### Diseño multinacional

Producen productos en dos o más países, la mayoría de los diseños multinacionales se concentran en la importancia de que se le debe dar a los diseños organizacionales de lugar y producto.

### Diseño de red

Se enfoca en compartir la autoridad, responsabilidad y recursos entre la gente, departamentos u otras organizaciones

### Organización virtual

Busca coordinar y vincular a la gente de muchas ubicaciones diferentes para que se comuniquen y tomen decisiones en tiempo real.

## EL CAMBIO ORGANIZACIONAL

Las empresas que deseen trabajar con mayores probabilidades de éxito y garantizar su permanencia, deben considerar el rediseño organizacional, organizaciones que no se adapten al cambio están destinadas a desaparecer.

## LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Es el conjunto de valores, símbolos, creencias y tradiciones, así como normas, procesos, estructuras y sistemas que existen en una organización. Es la forma de vivir de una organización.

### Pre-implantación

- Visión, misión y objetivos.
- Compromiso y apoyo de la dirección.
- Equipo de reingeniería.

## REINGENIERÍA DE PROCESOS

### Diagnostico

- Situación actual.
- Estructuras.
- Procesos.
- Planeación estratégica.
- Impacto en el personal.
- Sistemas informáticos.
- Benchmarking (Evaluación de procesos).

# REORGANIZACION Y DISEÑO ORGANIZACIONAL

## REINGENIERÍA DE PROCESOS

### Rediseño de procesos

- Diseño de nuevos procesos.
- Infraestructura y plan de migración.
- Simulación, ajustes y validación de los nuevos procesos.
- Análisis de costo – beneficio.
- Selección de la alternativa óptima.

### Implantación

- Sustitución de procesos, estructuras y sistemas.
- Operación.
- Monitoreo.

### Técnicas de reingeniería

Algunas de las técnicas de la reingeniería no son nuevas, son técnicas de organización que han evolucionado.

## DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Surge como una respuesta a las características de continuo cambio de las organizaciones.

### Etapas

- Sensibilización.
- Educación.
- Diagnostico.
- Implantación.
- Retroinformación.

## REORGANIZACIÓN

Las estructuras, procesos y sistemas son el cimiento a través del cual se llevan a cabo todas las funciones de la empresa. La reorganización es el proceso de cambio y mejora de la organización actual.

# REORGANIZACION Y DISEÑO ORGANIZACIONAL

## VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

### Estructura organizacional lineal

#### **Ventajas:**

Es una estructura simple donde la toma de decisiones es centralizada y la comunicación es formal entre los mandos medios y los niveles operativos.

#### **Desventajas:**

La organización puede ser rígida e inflexible y se puede caer en la ralentización del trabajo debido a la falta de tiempo de los jefes o

### Estructura organizacional por división

#### **Ventajas:**

Se crean unidades de negocio y se asignan responsabilidades a nivel de utilidades y retornos de inversión.

#### **Desventajas:**

Puede crear burocracia y duplicidad de funciones ya que varias unidades de negocio podrían llegar a requerir las mismas funciones.

### Estructura organizacional matricial

La estructura de organización matricial se basa en un sistema de mandos múltiples. Bajo esta estructura, cada persona dentro de la organización pertenece a dos líneas de mando

- Verticalmente
- Horizontalmente