



# CUADERNO DE ACTIVIDADES

## Organización y Procedimientos

Licenciatura en Administración



# COLABORADORES

## **DIRECTOR DE LA FCA**

Dr. Juan Alberto Adam Siade

## **SECRETARIO GENERAL**

Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez

-----

## **COORDINACIÓN GENERAL**

Mtra. Gabriela Montero Montiel  
Jefe de la División SUAyED-FCA-UNAM

## **COORDINACIÓN ACADÉMICA**

Mtro. Francisco Hernández Mendoza  
FCA-UNAM

-----

## **COAUTORES**

Mtra. Edith Candelas Ramírez  
Mtra. Gabriela Montero Montiel

## **REVISIÓN PEDAGÓGICA**

Lic. Dayanira Granados Pérez

## **CORRECCIÓN DE ESTILO**

Mtro. José Alfredo Escobar Mellado

## **DISEÑO DE PORTADAS**

L.CG. Ricardo Alberto Báez Caballero  
Mtra. Marlene Olga Ramírez Chavero

## **DISEÑO EDITORIAL**

Mtra. Marlene Olga Ramírez Chavero



**Dr. Enrique Luis Graue Wiechers**  
Rector

**Dr. Leonardo Lomelí Vanegas**  
Secretario General



**Dr. Juan Alberto Adam Siade**  
Director

**Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez**  
Secretario General



**Mtra. Gabriela Montero Montiel**  
Jefa del Sistema Universidad Abierta  
y Educación a Distancia

---

## **Organización y Procedimientos**

### **Cuaderno de actividades**

Edición: noviembre 2017

D.R. © 2017 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
Ciudad Universitaria, Delegación Coyoacán, C.P. 04510, México, Ciudad de México.

Facultad de Contaduría y Administración  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria  
Delegación Coyoacán, C.P. 04510, México, Ciudad de México.

ISBN: En trámite  
Plan de estudios 2012, actualizado 2016.

“Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales”

“Reservados todos los derechos bajo las normas internacionales. Se le otorga el acceso no exclusivo y no transferible para leer el texto de esta edición electrónica en la pantalla. Puede ser reproducido con fines no lucrativos, siempre y cuando no se mutile, se cite la fuente completa y su dirección electrónica; de otra forma, se requiere la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.”

Hecho en México



## Contenido

Datos de identificación	7
Sugerencias de apoyo	8
Instrucciones para trabajar en el cuaderno de actividades	9
Objetivo general de la asignatura y temario oficial	11
<b>Unidad 1. La función de organización: generalidades</b>	<b>12</b>
Objetivo particular y temario detallado	13
Actividad diagnóstica	14
Actividades de aprendizaje	15
Actividad integradora	17
Cuestionario de reforzamiento	18
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	19
Repuestas	20
<b>Unidad 2. Tramo de control o amplitud de la autoridad</b>	<b>21</b>
Objetivo particular y temario detallado	22
Actividad diagnóstica	23
Actividades de aprendizaje	24
Actividad integradora	25
Cuestionario de reforzamiento	26
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	27
Respuestas	28
<b>Unidad 3. Relaciones de la autoridad</b>	<b>29</b>
Objetivo particular y temario detallado	30
Actividad diagnóstica	31
Actividades de aprendizaje	32
Actividad integradora	34
Cuestionario de reforzamiento	35
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	36
Respuestas	37



<b>Unidad 4. Centralización y descentralización</b>	<b>38</b>
Objetivo particular y temario detallado	39
Actividad diagnóstica	40
Actividades de aprendizaje	41
Actividad integradora	42
Cuestionario de reforzamiento	43
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	44
Respuestas	45
<b>Unidad 5. Consejo, comité y comisión</b>	<b>46</b>
Objetivo particular y temario detallado	47
Actividad diagnóstica	48
Actividades de aprendizaje	49
Actividad integradora	50
Cuestionario de reforzamiento	51
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	52
Respuestas	54
<b>Unidad 6. Departamentalización</b>	<b>55</b>
Objetivo particular y temario detallado	56
Actividad diagnóstica	57
Actividades de aprendizaje	58
Actividad integradora	59
Cuestionario de reforzamiento	60
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	61
Respuestas	62
<b>Unidad 7. Diseño de estructuras organizacionales</b>	<b>63</b>
Objetivo particular y temario detallado	64
Actividad diagnóstica	65
Actividades de aprendizaje	66
Actividad integradora	67
Cuestionario de reforzamiento	68



	Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	69
	Respuestas	70
<b>Unidad 8.</b>	<b>Elementos para el diseño de procedimientos administrativos</b>	<b>71</b>
	Objetivo particular y temario detallado	72
	Actividad diagnóstica	73
	Actividades de aprendizaje	74
	Actividad integradora	76
	Cuestionario de reforzamiento	77
	Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	78
	Respuestas	80
<b>Unidad 9.</b>	<b>Análisis y simplificación de procedimientos administrativos</b>	<b>81</b>
	Objetivo particular y temario detallado	82
	Actividad diagnóstica	83
	Actividades de aprendizaje	84
	Actividad integradora	85
	Cuestionario de reforzamiento	86
	Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	87
	Respuestas	89
<b>Unidad 10.</b>	<b>Distribución de áreas de trabajo</b>	<b>90</b>
	Objetivo particular y temario detallado	91
	Actividad diagnóstica	92
	Actividades de aprendizaje	93
	Actividad integradora	94
	Cuestionario de reforzamiento	95
	Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	96
	Respuestas	97



<b>Unidad 11. Manual de organización y procedimientos</b>	<b>98</b>
Objetivo particular y temario detallado	99
Actividad diagnóstica	100
Actividades de aprendizaje	101
Actividad integradora	103
Cuestionario de reforzamiento	104
Examen parcial de la unidad (de autoevaluación)	105
Respuestas	106



## DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Organización y Procedimientos		Clave: 1244	
Plan: 2012 (actualizado 2016)		Créditos: 12	
Licenciatura: Administración		Semestre: 2°	
Área o campo de conocimiento: Administración		Horas por semana: 6	
Duración del programa: semestral		Requisitos: ninguno	
Tipo: Teórica	Teoría: 6	Práctica: 0	
Carácter:	Obligatoria (x)	Optativa ( )	
Seriación: Si (X)	No ( )	Obligatoria ( )	Indicativa (X)
Asignatura con seriación antecedente: Fundamentos de Administración			
Asignatura con seriación subsecuente: Dirección			



## SUGERENCIAS DE APOYO

Trata de compartir tus experiencias y comentarios sobre la asignatura con tus compañeros, a fin de formar grupos de estudio presenciales o a distancia (comunidades virtuales de aprendizaje, a través de foros de discusión y correo electrónico, etcétera), y puedan apoyarse entre sí.

Programa un horario propicio para estudiar, en el que te encuentres menos cansado, ello facilitará tu aprendizaje.

Dispón de periodos extensos para al estudio, con tiempos breves de descanso por lo menos entre cada hora si lo consideras necesario.

Busca espacios adecuados donde puedas concentrarte y aprovechar al máximo el tiempo de estudio.



## Instrucciones para trabajar con el cuaderno de actividades

El programa de la asignatura consta de 11 unidades. Por cada unidad encontrarás una serie de actividades, el número de las mismas varía de acuerdo a la extensión de la unidad.

Notarás que casi todas las unidades comienzan con la elaboración de un mapa conceptual o mental, esto es con el fin de que tu primera actividad sea esquematizar el contenido total de la unidad para que tengan una mejor comprensión, y dominio total de los temas.

Te recomendamos que leas detenidamente cada actividad a fin de que te quede claro que es lo que tienes que realizar. Si al momento de hacerlo algo no queda claro, no dudes en solicitar el apoyo de tu asesor quien te indicará la mejor forma de realizar tu actividad en asesorías semipresenciales o por correo electrónico para los alumnos de la modalidad abierta, o bien para la modalidad a distancia a través de los medios proporcionados por la plataforma.

Te sugerimos (salvo la mejor opinión de tu asesor), seguir el orden de las unidades y actividades, pues ambas están organizadas para que tu aprendizaje sea gradual. En el caso de los alumnos de la modalidad a distancia, la entrega de actividades está sujeta al plan de trabajo establecido por cada asesor por lo que todo será resuelto directamente en plataforma educativa:

<http://fcaenlinea1.unam.mx/>



La forma en que deberás responder a cada actividad dependerá de la instrucción dada (número de cuartillas, formatos, si hay que esquematizar etcétera).

Una vez que hayas concluido las actividades entrégalas a tu asesor si así él te lo solicita. Los alumnos de la modalidad a distancia, deberán realizar la actividad directamente en la plataforma educativa de acuerdo a la instrucción dada.

Te invitamos a que trabajes estas actividades con el mayor entusiasmo, pues fueron elaboradas considerando apoyarte en tu aprendizaje de ésta asignatura.



### Indicaciones:

Notarás que tanto los cuestionarios de reforzamiento como las actividades de aprendizaje, contienen instrucciones tales como “adjuntar archivo”, “trabajo en foro”, “texto en línea”, “trabajo en wiki o en Blog”, indicaciones que aplican específicamente para los estudiantes del SUAYED de la modalidad a distancia. Los alumnos de la modalidad abierta, trabajarán las actividades de acuerdo a lo establecido por el asesor de la asignatura en su plan de trabajo, incluyendo lo que sé y lo que aprendí.



### Biblioteca Digital:

Para tener acceso a otros materiales como libros electrónicos, es necesario que te des de alta a la Biblioteca Digital de la UNAM (BIDI). Puedes hacerlo desde la página principal de la FCA <http://www.fca.unam.mx/> **Alumnos >Biblioteca >Biblioteca digital >Clave para acceso remoto >Solicita tu cuenta.** Elige la opción de “Alumno” y llena los campos solicitados. Desde este sitio, también puedes tener acceso a los libros electrónicos.



## OBJETIVO GENERAL

El alumno diseñará o rediseñará estructuras organizacionales y procedimientos administrativos, elaborando los manuales correspondientes para simplificar e incrementar la efectividad del trabajo en la organización.

## TEMARIO OFICIAL

(96 horas)

	horas
1. La función de organización: generalidades	6
2. Tramo de control o amplitud de la autoridad	4
3. Relaciones de la autoridad	4
4. Centralización y descentralización	4
5. Consejo, comité y comisión	4
6. Departamentalización	14
7. Diseño de estructuras organizacionales	14
8. Elementos para el diseño de procedimientos administrativos	18
9. Análisis y simplificación de procedimientos administrativos	6
10. Distribución de áreas de trabajo	4
11. Manuales de organización y procedimientos	20
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>



## UNIDAD 1

# La función de organización: generalidades





# OBJETIVO PARTICULAR

El alumno identificará la importancia de los elementos que integran la función de organización para el logro de los objetivos organizacionales.

## TEMARIO DETALLADO (6 horas)

### 1. La función de organización: generalidades

1.1. La organización como función

1.2. La organización formal e informal

1.3. Elementos básicos de la organización (conceptos)

1.3.1. División del trabajo

1.3.2. Especialización

1.3.3. Tramo de control o amplitud administrativa

1.3.4. Departamentalización

1.3.5. Jerarquía y autoridad

1.3.6. Coordinación

1.4. Factores que influyen en la función administrativa: organización

1.4.1. Tecnología

1.4.2. Tamaño

1.4.3. Misión y visión

1.4.4. Ambiente

1.4.5. Cultura organizacional



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Texto en línea.*

Con base en tus conocimientos previos a la unidad define lo que entiendes por función de organización.



## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 1, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 1, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Realiza una búsqueda en libros de administración, tres definiciones de organización, como segunda etapa del proceso administrativo, una vez investigadas, escríbelas, analízalas e identifica las palabras comunes, elabora un listado con esas palabras, y por último elabora tu propia definición.
2. **Unidad 1, actividad 2. *Actividad en foro.*** Comenta en el foro La función de organización, qué entiendes por organización formal y cuál es la importancia que tiene la organización informal para la empresa, organización, entidad, institución etc. Recuerda no subir videos, ni crear links, ni archivo adjunto: tú opinión es muy importante para construir el conocimiento.  
Si tu asignatura la trabajas fuera de plataforma educativa, entonces realiza la misma actividad en no más de una cuartilla y entrégala a tu asesor.
3. **Unidad 1, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Realiza una consulta en internet sobre la Misión y la estructura orgánica de dos empresas, cópialas y pégalas, posteriormente identifica su tamaño, así como la tecnología que utilizan, y por último elabora un reporte señalando tu opinión si su estructura organizacional está diseñada conforme al tamaño y tecnología empleada. No olvides poner en tu documento la fuente de donde las obtuviste.



4. **Unidad 1, actividad 4. *Adjuntar archivo.*** Realiza una búsqueda a fondo sobre lo que es la cultura organizacional. Reflexiona al respecto y en media cuartilla comenta cómo influye esta en la organización. No olvides adjuntar tu fuente.
5. **Unidad 1, actividad 5. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, elabora un mapa mental, donde abordes brevemente los siguientes conceptos (ya que, en unidades subsecuentes, los verás a profundidad, pero es importante que te familiarices con ellos): División del trabajo, Especialización, Tramo de Control, Departamentalización, Jerarquía, Autoridad y Coordinación.
6. **Unidad 1, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Al hacer una revisión de las siguientes unidades, te darás cuenta que la conclusión de estas asignaturas termina con la elaboración del manual de organización y procedimientos (de toda la empresa o de un área); por ello, es importante que desde esta unidad vayas seleccionando una empresa (puede ser donde laboras ya que debes tomar en cuenta el acceso a la información).

Bajo el argumento anterior, selecciona la empresa y presenta lo siguiente:

1. Nombre
2. Razón social
3. Giro
4. Misión y visión
5. Estructura administrativa
6. Organigrama
7. Atribuciones
8. Base legal (leyes bajo la cuál o cuáles se constituyó la empresa)



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



*Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:*

1. Define a la segunda etapa del Proceso administrativo.
2. ¿Cuál es la importancia de la función de organizar?
3. Define la organización formal.
4. Define qué es la organización informal.
5. Explica las diferencias entre organización formal y organización informal.
6. Escribe dos características de la organización informal.
7. ¿Quién determina la organización formal?
8. ¿Qué entiendes por división del trabajo y especialización?
9. Explica con tus propias palabras ¿qué es el tramo de control, la departamentalización, la jerarquía, la autoridad y la coordinación?
10. Explica con tus propias palabras qué es la estructura organizacional.
11. ¿Cuáles son los elementos que influyen para optar por un diseño organizacional?
12. Elabora la estructura organizacional o administrativa de una empresa y después represéntala a través de su organigrama.
13. La cultura organizacional sirve para cumplir dos funciones fundamentales. Explica brevemente cada una.



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



**I. Responde verdadero (V) o falso (F).**

	V	F
1. Organización es la etapa del proceso administrativo donde define la misión y los objetivos de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. La división del trabajo y la especialización son elementos de la organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. La especialización es una consecuencia de la división del trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. La organización formal es la que está representada en la estructura organizacional de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. La organización informal es la que se da en forma espontánea por afinidad entre las personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. La Departamentalización y la Coordinación son elementos básicos de la Dirección.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Al diseñar una estructura organizacional se tiene que tomar en cuenta aspectos como la tecnología y el tamaño.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. El ambiente organizacional es un factor que no influye en la organización administrativa de la empresa (institución, ente, etcétera).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. La estructura administrativa debe facilitar el liderazgo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



10. La visión de la empresa se toma en cuenta al diseñar el organigrama.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. La cultura organizacional son los cursos de acción a seguir en la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. La cultura organizacional en un organismo, institución, empresa etc., no tiene ninguna influencia en la forma en que se realizan las actividades administrativas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. La función de organización, se encarga de dotar a la empresa, entidad, institución etcétera, de una estructura de autoridad, responsabilidad y niveles jerárquicos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. la importancia de la función de organizar, radica en que se dota a la empresa de toda la estructura para implementar las estrategias, objetivos, y procedimientos que le den a la entidad, una ventaja competitiva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen de la unidad.

UNIDAD 1	
I. Solución	
1.	<b>F</b>
2.	<b>V</b>
3.	<b>V</b>
4.	<b>V</b>
5.	<b>V</b>
6.	<b>F</b>
7.	<b>V</b>
8.	<b>F</b>
9.	<b>V</b>
10.	<b>V</b>
11.	<b>F</b>
12.	<b>F</b>
13.	<b>V</b>
14.	<b>V</b>



# UNIDAD 2

## Tramo de control o amplitud de la autoridad





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno reconocerá los diversos factores que influyen para determinar la amplitud administrativa adecuada para la organización.

## TEMARIO DETALLADO (4 horas)

### **2. Tramo de control o amplitud de la autoridad**

2.1. Importancia del tramo de control (amplitud administrativa)

2.2. Relación entre los niveles organizacionales y el tramo de control

2.3. Factores que determinan un tramo de control efectivo



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

Con base en tus conocimientos previos y sin consultar ninguna fuente, elabora un mapa conceptual o mental sobre lo que entiendes por tramo de control o amplitud de la autoridad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).



## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 2, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 2, actividad 1. *Actividad en foro.*** Responde en el foro Tramo de control o amplitud administrativa, la siguiente pregunta: ¿por qué es importante que el jefe supervise de manera efectiva y eficaz, a su equipo de trabajo?  
Si tu asignatura la trabajas fuera de plataforma educativa, entonces realiza la misma actividad en no más de una cuartilla y entrégala a tu asesor.
2. **Unidad 2, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Escribe un ensayo breve de media página, sobre las repercusiones que podría traer para la empresa, un inadecuado tramo de control. Es importante que, para realizar esta actividad, te quede claro qué es un ensayo y cómo se elabora.
3. **Unidad 2, actividad 3. *Arrastrar.*** Distinguiendo estructuras administrativas y tipos de tramo de control. A continuación, se presentan dos organigramas, identifica cuál de los dos organigramas presenta una estructura administrativa plana y cuál una estructura alta, considerando el tramo de control estrecho y amplio.



Estructura administrativa plana	<input type="radio"/>	Estructura administrativa alta	<input type="radio"/>	
Estructura administrativa plana	<input type="radio"/>	Estructura administrativa alta	<input type="radio"/>	

4. **Unidad 2, actividad 4. Arrastrar.** Identificando factores que contribuyen a determinar un tramo de control. Después de dar lectura al contenido de la unidad, a continuación, se presenta una tabla, en la columna izquierda se plantean una serie de factores que contribuyen a determinar el tramo de control; de los ocho criterios que se presentan, complementa el criterio que corresponda al tramo de control “Estrecho” o “Amplio”, según corresponda.

Factor	Tramo de control estrecho	Tramo de control amplio
Cercanía física entre las personas que desempeñan el trabajo.	( )	( )
Complejidad del trabajo.	( )	( )
Supervisión requerida.	( )	( )
Asistencia organizacional que se proporciona al supervisor.	( )	( )

1. Dispersa	5. Mucha, se requiere un control muy cercano
2. Poca, los trabajadores saben desempeñar su trabajo	6. Muy cercana
3. Poca asistencia, el supervisor se encarga del reclutamiento, capacitación y control	7. Rutinario y sencillo
4. Muy complejo	8. Mucha, el supervisor podría tener el apoyo de un departamento de capacitación, control, etcétera.



5. **Unidad 2, actividad complementaria.** *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Después de haber dado lectura a la unidad y retomando la actividad integradora de la unidad 1, realiza un análisis de la empresa que escogiste; respecto del tramo de control, determina si presenta una estructura administrativa plana o alta, (tramo estrecho o amplio). Justifica tu respuesta.



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



**Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:**

1. Define qué es el tramo de control.
2. ¿Qué otro nombre recibe el principio de tramo de control?
3. ¿Por qué es importante definir el número de subordinados que puede supervisar un jefe?
4. Los supervisores tienen que contar con un determinado número de subordinados. ¿Sí?, ¿no?; ¿por qué?
5. ¿El contar con un adecuado tramo de control, qué le permite a la empresa?
6. ¿En qué radica la importancia del tramo de control?
7. Establece una ventaja y una desventaja del tramo de control estrecho y una ventaja y desventaja del tramo amplio.
8. De acuerdo a la tabla presentada por Koontz (2017), en la unidad, establece dos factores para el ámbito estrecho y dos para el amplio.
9. ¿Cuáles son los niveles de decisión de una empresa?
10. ¿Cuál es el impacto de las decisiones de los directores?
11. ¿De qué nivel jerárquico son las funciones que se llevan a cabo en el corto plazo?
12. Escribe 5 factores que hay que tomar en cuenta al determinar el tramo de control.



13. ¿Cómo influye la tecnología en el tramo de control?
14. Cuando la empresa no cuenta con reglas, procedimientos sistemas, ¿Cómo debe ser el tramo de control?



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



**I. Responde verdadero (V) o falso (F).**

	V	F
1. El tramo de control es el número de jefes al cual debe reportar un empleado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. El tramo de control debe ser siempre de 5 ó 7 subordinados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. El tramo de control se determina en función del tamaño de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Una de las características del tramo de control es que depende la naturaleza de las funciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Las tecnologías de comunicación e información amplían el tramo de control.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Si la empresa estableció el <i>empowerment</i> , el tramo de control es mayor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. En la estructura horizontal el tramo de control es mayor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. En la estructura lineal funcional el tramo de control es menor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Son niveles de decisión: estratégico, funcional y operativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. El tramo de control de una organización es definido por los propios jefes de las áreas .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



- |   |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 11. El número de empleados que puede supervisar un jefe, depende del nivel jerárquico del mismo.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. La importancia del tramo de control radica en que puede llegar a afectar de manera positiva o negativa las relaciones de trabajo de un departamento o de toda la organización.. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen de la unidad.

UNIDAD 2	
I. Solución	
1.	<b>F</b>
2.	<b>F</b>
3.	<b>V</b>
4.	<b>V</b>
5.	<b>V</b>
6.	<b>V</b>
7.	<b>V</b>
8.	<b>F</b>
9.	<b>F</b>
10.	<b>F</b>
11.	<b>F</b>
12.	<b>V</b>

# UNIDAD 3

## Relaciones de autoridad





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno identificará los diversos tipos de autoridad administrativa que se presentan en una organización para comprender su sistema formal.

## TEMARIO DETALLADO (4 horas)

### **3. Relaciones de autoridad**

3.1. Definición de autoridad en la función de organización

3.2. Características de las autoridad lineal, autoridad staff y autoridad funcional en el diseño de la organización

---



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

Con base en tus conocimientos previos y sin consultar ninguna fuente, elabora un mapa conceptual o mental sobre lo que entiendes por relaciones de autoridad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).



## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 3, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

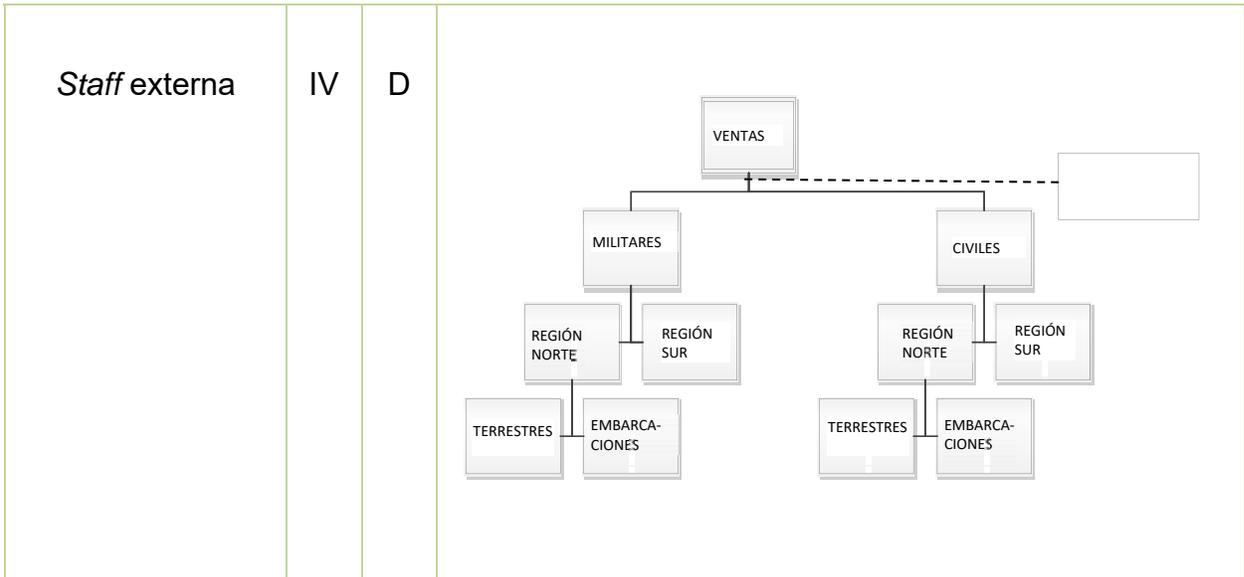
1. **Unidad 3, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Elabora un cuadro sinóptico acerca de las tres relaciones de autoridad vistas en la unidad.
2. **Unidad 3, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Desarrolla una entrevista a dos directivos de empresas, elabora un cuestionario para investigar el área donde se encuentra asignado, el puesto que ocupa, las funciones que realiza y la toma de decisiones que realiza. Asimismo, pídeles su opinión sobre el concepto de autoridad, poder, línea y staff, así como un ejemplo de línea y staff.

Analiza la entrevista con sus respuestas, y elabora un resumen donde determines el grado de congruencia o diferencia entre los conceptos por parte de los dos directivos. Al final, establece una breve reflexión de tu parte.

3. **Unidad 3, actividad 3. *Opción Múltiple.*** Tipos de autoridad administrativa. De acuerdo a la siguiente tabla, complementa la definición del tipo de autoridad al gráfico que le corresponde:



Definición		Diseño	
<p><b>Lineal</b></p> <p>Es ejercida por un jefe sobre una persona o grupo.</p>	I	A	
<p><b>Staff</b></p> <p>la autoridad no es directa, no se dan órdenes ni se supervisa en forma directa.</p>	II	B	
<p><b>Funcional</b></p> <p>Es ejercida por uno o varios jefes sobre funciones distintas.</p>	III	C	



- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> a) I-B, III-A, II-C, IV-D | <input type="radio"/> b) I-A, II-B, IV-D, III-C |
| <input type="radio"/> c) II-C, I-B, IV-C, III-A | <input type="radio"/> d) I-B, II-A, III-D, IV-C |

4. **Unidad 3, actividad complementaria. Adjuntar archivo.** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

A partir de la empresa que escogiste en la actividad integradora de la unidad 1, establece que tipo de autoridad presenta y sus relaciones de autoridad.



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



**Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:**

1. Define qué es autoridad.
2. Define qué es poder.
3. De acuerdo con Terry y Franklin, define los tipos de poder.
4. Explica la diferencia entre autoridad y poder.
5. ¿Qué entiendes por responsabilidad?
6. ¿Cuándo se adquiere la responsabilidad en la empresa?
7. Define la autoridad lineal.
8. Define la autoridad funcional.
9. Define la autoridad staff.
10. ¿Por qué hay tres tipos de autoridad staff?
11. La autoridad staff, ¿da órdenes directas a los jefes de área?
12. De acuerdo con Koontz y Weihrich, la delegación de autoridad, así como el poder, requiere que los empleados acepten la responsabilidad de sus funciones de manera equilibrada; explica cómo se da esta.
13. De acuerdo a Terry y Franklin, determina la manera en que se puede mejorar las relaciones de línea y de *staff*.
14. ¿Cuál es la importancia de la autoridad?



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



### ***I. Complementa los siguientes enunciados.***

<input type="checkbox"/>	1. La _____ es la capacidad de mandar y hacerte obedecer.	a) autoridad
<input type="checkbox"/>	2. La autoridad está determinada por el _____ que ocupas en la empresa.	b) lineal
<input type="checkbox"/>	3. Si se tiene _____ se influye en las personas.	c) staff
<input type="checkbox"/>	4. La autoridad está ligada plenamente a la _____.	d) subordinados
<input type="checkbox"/>	5. La responsabilidad es la capacidad de llevar a cabo la tarea encomendada y asumir la _____.	e) directamente
<input type="checkbox"/>	6. La autoridad lineal da órdenes y supervisa _____ a los subordinados.	f) poder
<input type="checkbox"/>	7. La autoridad _____ emite sugerencias y recomendaciones.	g) puesto
<input type="checkbox"/>	8. La autoridad staff no da órdenes directas a los _____.	h) Recursos Humanos
<input type="checkbox"/>	9. La autoridad _____ es un soporte para las demás áreas de la empresa.	i) responsabilidad
<input type="checkbox"/>	10. El área funcional de _____ tiene autoridad funcional sobre las demás áreas de la empresa	j) consecuencia del acto



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen de la unidad.

### UNIDAD 3

#### I. Solución

1. **a**
2. **g**
3. **f**
4. **i**
5. **j**
6. **e**
7. **c**
8. **d**
9. **b**
10. **h**

## UNIDAD 4

# Centralización y descentralización





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno identificará la importancia de la centralización y descentralización y su influencia en el diseño de estructuras organizacionales.

## TEMARIO DETALLADO (4 horas)

### **4. Centralización y descentralización**

4.1. Concepto e importancia de la centralización y descentralización

4.2. Ventajas y desventajas

4.3. Factores que determinan el grado de centralización y descentralización de la autoridad



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

Con base en tus conocimientos previos y sin consultar ninguna fuente, elabora un mapa conceptual o mental sobre lo que entiendes por centralización, descentralización y delegación de autoridad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).



## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 4, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 4, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Con tus propias palabras, desarrolla la definición de los siguientes conceptos: centralización; descentralización; y delegación de autoridad.
2. **Unidad 4, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Realiza una búsqueda en Internet, del organigrama de dos empresas grandes, cópialas y pégalas en una página, y explica si están la autoridad centralizada o descentralizada y por qué lo afirmas, o lo niegas, una vez analizados los dos organigramas sube la actividad a la plataforma.
3. **Unidad 4, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Elabora un organigrama donde se pueda mostrar que la autoridad está centralizada.
4. **Unidad 4, actividad 4. *Adjuntar archivo.*** Lee y analiza el artículo [“Delegar sin riesgos”](#) después comenta si estás de acuerdo en que las empresas de América y en especial las mexicanas, presentan problemas estructurales que afectan la productividad, por no saber delegar de forma eficiente. Justifica tu respuesta.

Alejandro Desfassiaux “Claves para delegar responsabilidades sin correr riesgos”. Tú decides. Tú portal de Negocios. 09 de enero 2011. [Última revisión 28 de julio 2015]

5. **Unidad 4, actividad 5. *Adjuntar archivo.*** Después de haber dado lectura completa a la unidad, representa gráficamente la autoridad centralizada y la autoridad descentralizada.



6. **Unidad 4, actividad complementaria.** *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Después de haber dado lectura a toda la unidad y de acuerdo a la empresa seleccionada en la primera unidad en la actividad integradora, determina cuáles son los tipos de poder que se ejercen; asimismo, escoge dos puestos y establece si su autoridad es de línea o es *staff*.



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



**Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:**

1. Define qué es la autoridad.
2. Define qué es la delegación de autoridad.
3. Escribe qué significa desconcentración de autoridad.
4. De acuerdo a Koontz & Weihrich, existen diferentes tipos de descentralización. ¿cuáles son?
5. Escribe tres ventajas de la descentralización de autoridad.
6. Escribe tres limitaciones de la centralización de autoridad.
7. Explica el principio de autoridad responsabilidad.
8. Explica el proceso que se sigue en la delegación.
9. La delegación para ser afectiva, debe cubrir tres criterios básicos: Integridad, claridad y suficiencia y para que sea efectiva debe cumplir tres condiciones. ¿cuáles son?
10. ¿Cuáles son los factores que determinan el grado de descentralización?
11. ¿Por qué es importante delegar autoridad?
12. ¿Por qué es importante la centralización y la descentralización?
13. Enumera las condiciones particulares para descentralizar o centralizar
14. Escribe el principio de unidad de mando.



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



### ***I. Complementa los siguientes enunciados.***

___ 1. La excesiva centralización de autoridad trae como consecuencia una _____ lenta, entorpeciendo el funcionamiento de la empresa.	a) proceso de delegar
___ 2. La _____ consiste en compartir autoridad y responsabilidad.	b) integración y la comunicación
___ 3. La _____ se refiere a que cada subordinado debe reportarle a un solo jefe.	c) delegación
___ 4. El _____ y responsabilidad es cuando se le asigna responsabilidades a un individuo, en esa misma medida debe concederse autoridad.	d) toma de decisión
___ 5. Una limitante de la _____ es que en ocasiones las funciones no están bien definidas ni asignadas a los puestos.	e) subordinados
___ 6. La descentralización consiste en conceder cierto grado de autoridad a los _____ para que tomen decisiones y den instrucciones.	f) unidad de mando
___ 7. Un factor que determina el grado de descentralización de la autoridad es la naturaleza de las _____.	g) descentralización
___ 8. Una ventaja de la descentralización es que promueve la _____ de los empleados de la empresa.	h) centralización
___ 9. La _____ se da cuando la autoridad se encuentra concentrada en una persona o área.	i) principio de paridad
___ 10. El _____ está relacionado con asignar deberes, dar responsabilidades, propiciar confiabilidad, delegar autoridad.	j) funciones



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 4	
I. Solución	
1.	<b>d</b>
2.	<b>c</b>
3.	<b>f</b>
4.	<b>i</b>
5.	<b>g</b>
6.	<b>e</b>
7.	<b>j</b>
8.	<b>b</b>
9.	<b>h</b>
10.	<b>a</b>

UNIDAD 4	
II. Solución	
1.	<b>i</b>
2.	<b>a</b>
3.	<b>c</b>
4.	<b>b</b>
5.	<b>f</b>
6.	<b>k</b>
7.	<b>g</b>
8.	<b>e</b>
9.	<b>j</b>
10.	<b>l</b>
11.	<b>m</b>
12.	<b>d</b>
13.	<b>h</b>

# UNIDAD 5

## Consejo, comité y comisión





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno reconocerá las principales características para formar un comité o una comisión para el logro de objetivos organizacionales.

## TEMARIO DETALLADO (4 horas)

### **5. Consejo, comité y comisión**

5.1. Definición y características del consejo

5.2. Definición y características del comité

5.3. Definición y características de la comisión

5.4. Análisis de ejemplos de integración de consejos, comités y comisiones en las organizaciones

---



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

Con base en tus conocimientos previos y sin consultar ninguna fuente, elabora un mapa conceptual o mental sobre lo que entiendes por Comité, Consejo y Comisión. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).



## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 5, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 5, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Con base en el contenido de la unidad menciona las diferentes funciones de un comité, de una Comisión y de un Consejo.
2. **Unidad 5, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Realiza una búsqueda en una empresa que tenga en su estructura ya sea un comité, un Consejo o una Comisión, mediante la aplicación de un cuestionario para conocer:
  - a) El objetivo para el cual se formó el mismo.
  - b) Su estructura
  - c) Sus funciones.
  - d) Su temporalidad.
  - e) Sus ventajas y desventajas de contar con él mismo.
3. **Unidad 5, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Después de haber dado lectura a toda la unidad, realiza un análisis y determina las semejanzas y diferencias entre un Consejo, un Comité y una Comisión.
4. **Unidad 5, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

De acuerdo a la empresa seleccionada en la actividad integradora de la unidad 1, investiga si la empresa tiene algún Consejo, Comité o Comisión, si es el caso, investiga cuál es su objetivo y función, como son sus miembros, tareas que realizan y como se lleva a cabo la toma de decisiones. Si no cuenta con un comité, entonces desarrolla un análisis con los puntos más importantes sobre un Consejo, Comité o Comisión de una organización, tomando en cuenta los aspectos de objetivo, funciones, tareas y toma de decisiones.



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



**Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:**

1. Define qué es un Consejo.
2. Define qué es una Comisión.
3. Define qué es un Comité
4. Escribe los tipos de comité con base en su temporalidad.
5. De qué nivel jerárquico de la empresa deben depender un Comité, Consejo y Comisión.
6. Escribe 2 funciones de un Consejo, Comité y Comisión.
7. Escribe dos ventajas de establecer un Consejo, Comité y Comisión en la empresa, organización, entidad, etc.
8. Escribe dos errores que comete la alta dirección al establecer un Consejo, Comité y Comisión dentro de la empresa, organización entidad, etc.
9. ¿Cómo puede intervenir por ejemplo el Consejo de Administración para un mejoramiento del funcionamiento de un Comité o una Comisión?
10. ¿Por qué es importante solicitarle un cronograma de actividades?
11. ¿Cómo minimizar los errores cometidos en la selección de miembros para integrar un Consejo, Comité o Comisión de la empresa?
12. ¿Existe diferencia entre un Consejo, Comisión y Comité? ¿si, no? Justifica tu respuesta.



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



### ***I. Complementa los siguientes enunciados.***

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| ___ 1. Un _____ es un grupo de personas encargadas de resolver asuntos o problemas dentro de una organización, formado por la misma.                | a) comité                           |
| ___ 2. Los tipos de comité que pueden crearse son a nivel _____; pueden ser temporales y permanentes.   | b) consejo de administración        |
| ___ 3. Los comites tienen como característica estar formados por especialistas de alguna área de la empresa y ser apoyados por _____.               | c) proyecto, alcance y presupuesto  |
| ___ 4. Los miembros del comité deben ser seleccionados con base en el _____ ya que sus tareas son estudiar alternativas y dar solución a problemas. | d) consejo                          |
| ___ 5. Para que se cumpla los objetivos del comité es necesario asignar el _____ y pedir a cambio un cronograma y entregable.                       | e) comisión                         |
| ___ 6. El comité debe tener claro su objetivo, obligación y responsabilidad de su creación, ya que un error común es _____.                         | f) directivo, ejecutivo, consultivo |
| ___ 7. El número excesivo de los miembros de un comité puede convertirse en una _____.  | g) coartar su iniciativa            |
| ___ 8. Un _____ es un órgano colegiado que dirige la marcha de una empresa, supervisando y guiando la actuación de la Dirección.                    | h) consejeros                       |
| ___ 9. A los miembros de un Consejo se les llama _____ con cargos de Presidente, Vicepresidente, Secretario etcétera.                               | i) perfil de puesto                 |
| ___ 10. Una _____ es un conjunto de personas con facultad para incidir en determinados asuntos.   | j) desventaja                       |



## RESPUESTAS EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 5	
I. Solución	
1.	<b>a</b>
2.	<b>f</b>
3.	<b>b</b>
4.	<b>i</b>
5.	<b>c</b>
6.	<b>g</b>
7.	<b>j</b>
8.	<b>d</b>
9.	<b>h</b>
10.	<b>e</b>

# UNIDAD 6

## Departamentalización





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno comprenderá las características de los diversos tipos de departamentalización para una adecuada organización.

## TEMARIO DETALLADO (14 horas)

### 6. Departamentalización

6.1. Importancia y características de la departamentalización

6.2. Tipos de departamentalización

6.2.1. Por funciones

6.2.2. Por territorio o geográfica

6.2.3. Por productos o líneas de productos

6.2.4. Por clientes

6.2.5. Por proyectos o “administración de proyectos” o “por grupo especial”

6.2.6. Otras opciones de departamentalización (procesos, jornadas, turno, etcétera)

6.3. Consideraciones para la selección de departamentalización adecuada



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

Con base en tus conocimientos previos, elabora un resumen de lo que entiendes por **d**epartamentalización.



# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 6, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

- Unidad 6, actividad 1. *Opción múltiple.*** *Criterios para elegir una departamentalización adecuada.* Ordena la secuencia de los siguientes criterios, para obtener una departamentalización adecuada, para ello, de acuerdo a la siguiente tabla, complementa la definición del tipo de departamentalización al gráfico que le corresponde.

Definición		Diseño	
<p>Por cliente</p> <p>Es la agrupación de actividades basada en los clientes a los que está dirigida la empresa</p>	I	A	<pre> graph TD     VENTAS --&gt; MILITARES     VENTAS --&gt; CIVILES     MILITARES --&gt; REGION_NORTE_M[MILITARES REGIÓN NORTE]     MILITARES --&gt; REGION_SUR_M[MILITARES REGIÓN SUR]     CIVILES --&gt; REGION_NORTE_C[CIVILES REGIÓN NORTE]     CIVILES --&gt; REGION_SUR_C[CIVILES REGIÓN SUR]     REGION_NORTE_M --&gt; TERRESTRES_M[TERRESTRES]     REGION_NORTE_M --&gt; EMBARCACIONES_M[EMBARCACIONES]     REGION_SUR_M --&gt; TERRESTRES_M     REGION_SUR_M --&gt; EMBARCACIONES_M     REGION_NORTE_C --&gt; TERRESTRES_C[TERRESTRES]     REGION_NORTE_C --&gt; EMBARCACIONES_C[EMBARCACIONES]     REGION_SUR_C --&gt; TERRESTRES_C     REGION_SUR_C --&gt; EMBARCACIONES_C   </pre>



<p><b>Territorial</b></p> <p>Las empresas adoptan una departamentalización de acuerdo con el territorio en el que operan</p>	<p>II</p>	<p>B</p>	<pre> graph TD     D[DIRECTOR] --&gt; M[MANTENIMIENTO]     D --&gt; S[SISTEMAS]     D --&gt; T[TECNOLOGÍAS]     D --&gt; DI[DISEÑO]     M --&gt; A[ALMACEN]           </pre>
<p><b>Funcional</b></p> <p>Es la agrupación de actividades que realiza la empresa.</p>	<p>III</p>	<p>C</p>	<pre> graph TD     D[DIRECTOR] --&gt; BP[BANCA PERSONAS]     D --&gt; MC[MERCADO DE CAPITALES]     D --&gt; BE[BANCA EMPRESAS]     BP --&gt; CC1[CRÉDITO DE CONSUMO]     BP --&gt; CHI1[CRÉDITO HIPOTECARIO]     BP --&gt; CC1C[CUENTA CORRIENTE]     BE --&gt; CC2[CRÉDITO DE CONSUMO]     BE --&gt; CHI2[CRÉDITO HIPOTECARIO]     BE --&gt; CC2C[CUENTA CORRIENTE]           </pre>
<p><b>Por producto</b></p> <p>Esta agrupación de actividades se basa en los artículos que la empresa ofrece.</p>	<p>IV</p>	<p>D</p>	<pre> graph TD     D[DIRECTOR] --&gt; F[FARMACÉUTICOS]     D --&gt; P[PATENTES]     D --&gt; C[CUIDADO DE LA PIEL]           </pre>



<p>Por tiempos</p> <p>Es la agrupación de actividades que se realiza en función del tiempo.</p>	<p>V</p>	<p>E</p>	<pre> graph TD     GERENCIA[GERENCIA] --&gt; JEFATURA_MATUTINA[JEFATURA MATUTINA]     GERENCIA --&gt; JEFATURA_VESPERTINA[JEFATURA VESPERTINA]     GERENCIA --&gt; JEFATURA_NOCTURNA[JEFATURA NOCTURNA]     JEFATURA_MATUTINA --&gt; VENTAS1[VENTAS]     JEFATURA_VESPERTINA --&gt; VENTAS2[VENTAS]     JEFATURA_NOCTURNA --&gt; VENTAS3[VENTAS]     </pre>
---	----------	----------	---

<input type="radio"/> a) I-C, II-A, III-B, IV-D, V-E	<input type="radio"/> b) I-A, II-C, III-D, IV-E, V-B
<input type="radio"/> c) III-A, I-E, V-B, IV-C, V-D	<input type="radio"/> d) I-C, II-B, IV-D, V-A, III-E

2. **Unidad 6, actividad 2. Adjuntar archivo.** Busca en Internet dos tipos de organigramas, uno que pertenezca a una empresa grande y otro a una pequeña, pégalos en un procesador de textos, analízalos y responde las siguientes preguntas para cada uno de ellos.

- a) ¿Cuál es el nombre de la empresa?
- b) ¿Cuál es su giro?
- c) ¿Cuál es el tipo de departamentalización que presentan? Realiza un análisis y determina si te parece que es la adecuada.

3. **Unidad 6, actividad 3. Adjuntar archivo.** Tomando como base las clasificaciones de los organigramas que estudiaste en esta unidad, analiza dos tipos de organigramas, uno que pertenezca a una empresa grande y otro a una pequeña (pueden ser los de la actividad 1) y explica:

- a) ¿Qué tipo de organigrama es?
- b) Señala y escribe los errores que tiene en su diseño.



4. **Unidad 6, actividad 4. Adjuntar archivo.** Lee, analiza y resuelve el ejercicio práctico [Departamentalización](#) que se presenta en las páginas 110 – 120.

Hernández Pérez, Petra (1999) Administración aplicada, ejercicios y casos de estudio, editorial ECAFSA.

5. **Unidad 6, actividad 5. Adjuntar archivo.** Lee, analiza y resuelve el ejercicio práctico [Apperts S.A DE C.V](#) que se presenta en las páginas 128 – 130.

Hernández Pérez, Petra (1999) Administración aplicada, ejercicios y casos de estudio, editorial ECAFSA.

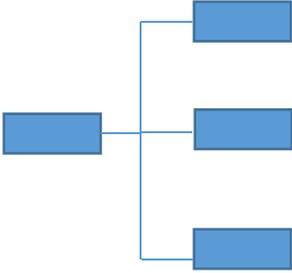
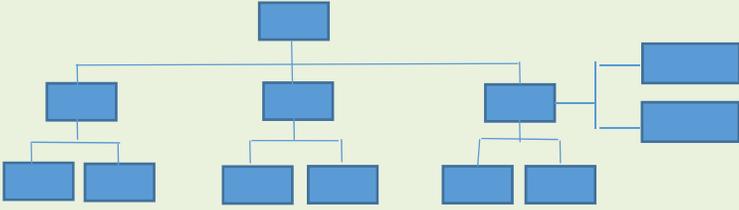
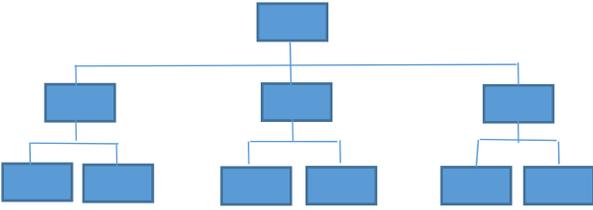
6. **Unidad 6, actividad 6. De relación.** Identificando reglas de construcción de organigramas. Tomando como base las reglas para elaborar organigramas, estudiadas en esta unidad, analiza cada uno de los organigramas que a continuación se presentan y señala si cada uno de los siguientes diseños son correctos o incorrectos:

		Correcto	Incorrecto
1.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



7. **Unidad 6, actividad 7. De relación.** *Identificando los tipos de organigramas.*

De acuerdo a los tipos de organigramas (específicamente referentes a su diseño) analizados en esta unidad, arrastra las representaciones gráficas al diseño que les corresponda.

<p>—</p>	<p>1.</p> 	<p>a) Vertical</p> <p>Comienza su construcción con los niveles de mayor jerarquía hasta descender a los niveles inferiores</p>
<p>—</p>	<p>2.</p> 	<p>b) Horizontal</p> <p>Representación de unidades de izquierda a derecha con líneas dispuestas en horizontal</p>
<p>—</p>	<p>3.</p> 	<p>c) Mixto</p> <p>Se presenta en una combinación de un organigrama vertical con uno horizontal en un solo organigrama.</p>

8. **Unidad 6, actividad complementaria.** *Adjuntar archivo.* A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Después de haber dado lectura a toda la unidad, ya tiene elementos para que, a partir de la actividad integradora de la unidad 1, determines qué tipo de Departamentalización presenta la empresa que escogiste. Presenta su organigrama y justifica porque presenta ese tipo de departamentalización y organigrama.



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



**Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:**

1. Define qué es una estructura orgánica.
2. ¿Cuál es la forma en que se puede organizar las actividades de una empresa, institución, ente, etc.?
3. Define qué es la departamentalización.
4. ¿Por qué es importante dotar de una estructura a la empresa?
5. ¿Cuáles son los tipos de departamentalización?
6. ¿Cuál es la departamentalización que se determina con base en los turnos en que opera la empresa?
7. ¿Cuál es la departamentalización que se define de acuerdo con los productos o servicios que ofrece la empresa.
8. Define qué es un organigrama.
9. Establece por lo menos tres reglas para elaborar un organigrama.
10. ¿Por qué es importante para la empresa contar con organigramas?
11. Por su presentación, ¿cómo se clasifican los organigramas?
12. Por su ámbito ¿cómo se clasifican los organigramas?
13. ¿Qué se debe tomar en consideración al momento de elaborar un organigrama?
14. ¿Gráficamente, qué elementos se deben considerar para el diseño de un organigrama?



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



**I. Responde verdadero (V) o falso (F).**

	V	F
1. La departamentalización consiste en decidir el tipo de estructura administrativa que permita homogeneizar por departamentos, las actividades de una organización con la finalidad de hacerla más eficiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Para diseñar la estructura de una empresa, mediante la departamentalización, algunos criterios a tomar en cuenta son el giro, las funciones y procesos de la empresa, organismo, ente, etcétera.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Un criterio para obtener una departamentalización adecuada, es el especificar las relaciones de autoridad, responsabilidad y obligaciones del puesto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. La departamentalización es un tipo de organigrama.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. La departamentalización agrupa las funciones por su naturaleza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. La departamentalización por proceso es recomendable en empresas que operan en toda la República Mexicana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. La departamentalización por funciones es la recomendable para empresas micro y pequeñas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. La departamentalización por cliente se establece tomando en cuenta el segmento de mercado al cual va dirigido un producto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



9. El organigrama es la representación básica de la estructura de una empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Los organigramas entorpecen la lectura de la estructura de una empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Los organigramas están contenidos en el Manual de organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Los organigramas por su diseño se clasifican en verticales, horizontales, escalares y generales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Los organigramas representan procesos de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**II. Selecciona la respuesta correcta**

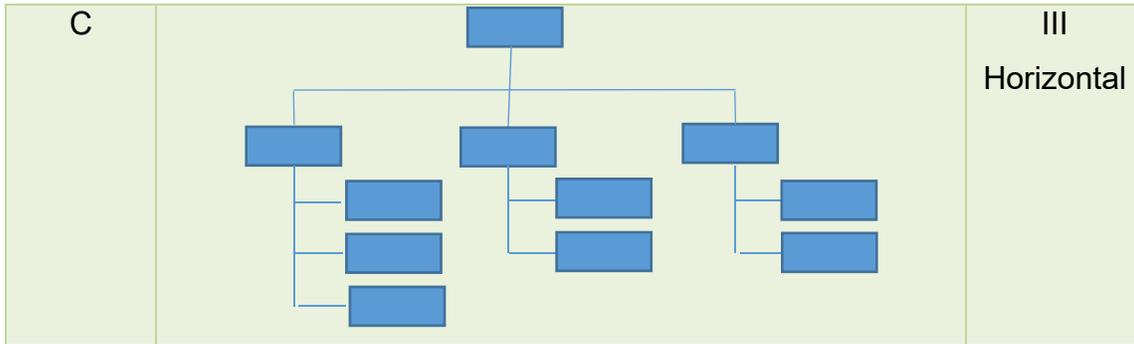
1. Es la forma por medio de la cual se representa gráficamente a la estructura de una organización.

<input type="radio"/> a) Diagrama de flujo	<input type="radio"/> b) Organigrama
<input type="radio"/> c) Simbología	

2. De acuerdo al diseño de los organigramas, relaciona el tipo de organigrama con su representación gráfica.

<input type="radio"/> a) IA, IIB, IIIC	<input type="radio"/> b) IC, IIA, IIIB
<input type="radio"/> c) IB, IIC, IIIA	

Inciso	Representación gráfica	Tipo
A		I Mixto
B		II Vertical



3. De acuerdo a la clasificación de los organigramas, relaciona cada clasificación con el tipo de organigrama que le corresponde.

<input type="radio"/> a) IB, IIC, IIIA, IVD	<input type="radio"/> b) ID, IIB, IIIC, IVA
<input type="radio"/> c) IA, IIB, IIIC, IVD	<input type="radio"/> d) IC, IIA, IIID, IVB

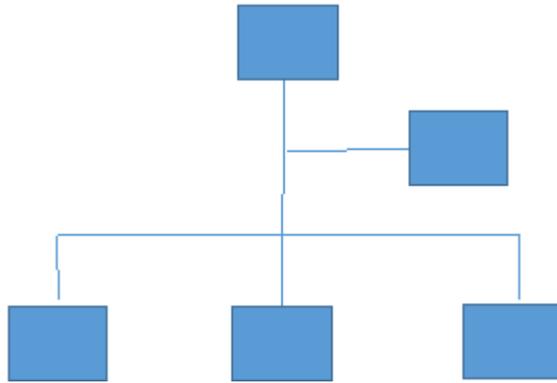
Clasificación		Tipo de Organigrama	
Por su naturaleza	I	A	Microadministrativos, Macroadministrativos, Mesoadministrativos.
Por su ámbito	II	B	Generales, específicos.
Por su contenido	III	C	Integrales, Funcionales, De puestos.
Por su presentación	IV	D	Verticales, Horizontales, Mixtos, De bloque.

4. Son dos reglas para la construcción de un organigrama.

<input type="radio"/> a) Las líneas son de diferente grosor para cada nivel; la representación de las áreas va en figuras del mismo tamaño	<input type="radio"/> b) La representación de las áreas, van en figuras del mismo tamaño; el flujo de las líneas jerárquicas va sin flechas porque es de arriba para abajo y viceversa
<input type="radio"/> c) Todas las líneas van del mismo grosor; Todas las unidades que dependen de un superior, pueden no estar vinculadas por una sola línea	



2. De acuerdo al siguiente organigrama, determina el tipo de asesoría.



<input type="radio"/> a) Externa	<input type="radio"/> b) Interna
<input type="radio"/> c) Staff	

6. La siguiente línea, dentro de un organigrama indica que:



<input type="radio"/> a) Hay relación de autoridad	<input type="radio"/> b) Hay relación de coordinación y/o colaboración
<input type="radio"/> c) Hay relación con los órganos concentrados y desconcentrados	



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen de la unidad.

UNIDAD 6	
I. Solución	
1.	<b>V</b>
2.	<b>V</b>
3.	<b>V</b>
4.	<b>F</b>
5.	<b>V</b>
6.	<b>F</b>
7.	<b>V</b>
8.	<b>V</b>
9.	<b>V</b>
10.	<b>F</b>
11.	<b>V</b>
12.	<b>F</b>
13.	<b>F</b>

UNIDAD 6	
II. Solución	
1.	<b>b</b>
2.	<b>b</b>
3.	<b>c</b>
4.	<b>b</b>
5.	<b>b</b>
6.	<b>b</b>

## UNIDAD 7

# Diseño de estructuras organizacionales





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno comprenderá el diseño idóneo de la estructura organizacional para el logro de los objetivos.

## TEMARIO DETALLADO (10 horas)

### **7. Diseño de estructuras organizacionales**

7.1. Concepto de estructura organizacional

7.2. Tipos de estructuras organizacionales: matricial, divisional, corporativo, conglomerado y unidad estratégicas de negocios (UEN)

7.3. Proceso para el diseño de estructuras organizacionales

7.4. Diseño de unidades administrativas

7.4.1. Especificación de funciones

7.4.2. Diseño de puestos de trabajo

7.4.3. Funciones genéricas y específicas

7.4.4. Comunicación interna y externa

7.5. Errores comunes en el diseño de la estructura organizacional

7.5.1. Incapacidad para planear apropiadamente

7.5.2. Incapacidad para clarificar las relaciones organizacionales



7.5.5. Confusión de las líneas de autoridad con las líneas de comunicación

## 7.6. Organigramas

7.6.1. Definición y clasificación

7.6.2. Diseño de organigramas

7.6.3. Recomendaciones para su elaboración

7.6.4. Software para apoyar la elaboración de organigramas



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

Con base en tus conocimientos previos, elabora un documento donde expliques qué entiendes por una estructura organizacional.



## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 7, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 7, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Explica el proceso del diseño de una estructura organizacional y ejemplifícalo.
2. **Unidad 7, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Realiza un análisis sobre todos los puntos tratados en esta unidad, a continuación, elabora un pequeño caso donde la responsabilidad y la autoridad se vean involucradas para realizar una actividad que se ha delegado. Termina tu actividad con tus conclusiones sobre la importancia y claridad para delegar funciones.
3. **Unidad 7, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Acude a una empresa pequeña y obtén información para que definas sus funciones, establezcas los puestos que integra la empresa y sus funciones genéricas y específicas.
4. **Unidad 7, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Con base en la empresa seleccionada en la actividad integradora de la unidad 1, determina dos puestos con sus funciones genéricas y específicas, requerimientos, conocimientos y habilidades, relaciones de trabajo etcétera. Puedes auxiliarte del siguiente formato.



FORMATO DE DESCRIPCION DE PUESTOS		
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	Carlos Augusto Carpio	
<b>UBICACION ORGANIZACIONAL DEL PUESTO</b>		
Especifique la ubicación del puesto, a que área organizativa corresponde dentro de la Empresa.		
<b>DIRECCION:</b>	Calle Los Reyes G-345	
<b>GERENCIA:</b>	Gerencia de Comercio	
<b>SUBGERENCIA:</b>		
<b>COORDINACION:</b>		
<b>PROPOSITO DEL PUESTO</b>		
Haga una síntesis general del trabajo basándose en: ¿Qué se hace? (acción) ¿Cómo se hace? (método) y ¿Para qué se hace? (resultado esperado).		
<b>¿Qué hace?</b>	Administrar, coordinar.	
<b>¿Cómo se hace?</b>	Segmentando tareas	
<b>¿Para qué se hace?</b>	Liderar	
<b>PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL PUESTO</b>		
Enuncie las principales funciones ¿Qué se hace? (acción) ¿Cómo se hace? (método) y ¿Para qué se hace? (resultado esperado), especificando el porcentaje (%) de tiempo que le toma esa función, dentro del total de funciones del puesto. Nota: Pueden haber más de 3 funciones.		
A. FUNCION:		Porcentaje: %
	¿Qué hace?	
	¿Cómo se hace?	
	¿Para qué se hace?	
B. FUNCION:		Porcentaje: %
	¿Qué hace?	
	¿Cómo se hace?	
	¿Para qué se hace?	
C. FUNCION:		Porcentaje: %
	¿Qué hace?	
	¿Cómo se hace?	
	¿Para qué se hace?	

RELACION DEL PUESTO CON OTRAS AREAS				
Describe las relaciones más importantes con las otras áreas y especifique si la relación es de (a) Cliente (b) Proveedor				
AREA		PROPOSITO		
Area:				
Cliente:		Proveedor:		
Area:				
Cliente:		Proveedor:		
Area:				
Cliente:		Proveedor:		
HABILIDADES Y ACTITUDES				
Enumere en orden de importancia las habilidades y las actitudes que el candidato debe tener				
Habilidades		Actitudes		
<input type="checkbox"/> Administración	<input type="checkbox"/> Comunicación oral	<input type="checkbox"/> Actitud al cambio	<input type="checkbox"/> Responsabilidad	
<input type="checkbox"/> Capacidad analítica	<input type="checkbox"/> Liderazgo	<input type="checkbox"/> Iniciativa/Creatividad	<input type="checkbox"/> Trabajo en equipo	
<input type="checkbox"/> Comunicación escrita	<input type="checkbox"/> Negociación	<input type="checkbox"/> Motivación	<input type="checkbox"/> Otros:	
<input type="checkbox"/> Trabajo bajo presión	<input type="checkbox"/> Otros:			
AREA DE CONOCIMIENTO				
Especifique los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de las funciones del puesto.				
Nivel de dominio: "C": Si lo debe Conocer y comprender, "CA": Si lo debe Conocer, Comprender y Aplicar.				
Nivel escolar: B: Bachiller, TB: Técnico Básico, TM: Técnico Medio, TS: Técnico Superior, U: Universitario, P: Profesional				
Conocimiento General	Conocimiento específico	Nivel de Dominio	Nivel Escolar	Años de Experiencia
1)				
2)				
3)				
EXPERIENCIA LABORAL				
Indique las áreas, puestos, nivel jerárquico y años donde sería recomendable que el candidato hubiese laborado anteriormente				
Area	Puesto	Nivel Jerárquico	Tiempo Mínimo	
1)				
2)				
3)				
REQUISITOS GENERALES DEL PUESTO				
Especifique los requisitos generales del puesto				
<b>Género:</b> F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	<b>Estado Civil:</b> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/>	<b>Edad:</b> Mínima <input type="checkbox"/> Máxima <input type="checkbox"/>		
<b>Nivel Académico:</b> Bachiller <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>				
<b>Requiere viajar?</b> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<b>A qué destino?</b> En el interior del país? <input type="checkbox"/> Al extranjero? <input type="checkbox"/>			
<b>Requiere licencia para conducir?</b> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<b>Tipo de categoría?</b> Motocicleta <input type="checkbox"/> Liviano <input type="checkbox"/> Pesado <input type="checkbox"/>			
<b>Requiere vehículo propio?</b> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<b>Horario laboral?</b> Tiempo completo <input type="checkbox"/> Medio tiempo <input type="checkbox"/>			

Información retomada de: formatoDe.com. Una web útil. Disponible en:  
<http://formatode.com/para/formato-de-la-descripcin.php>  
 Consultado: 8 de diciembre de 2017



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



**Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:**

1. Escribe cuatro factores que se tienen que tomar en cuenta al diseñar la estructura organizacional.
2. ¿Cómo puedes obtener información para recopilar las funciones que realiza la empresa?
3. ¿Cuáles documentos se pueden consultar para definir las funciones de la empresa?
4. Define qué es un puesto.
5. Cuáles son los elementos mínimos que debe llevar la descripción de un puesto
6. Escribe el nombre correcto y completo oficiales de tres puestos que existan en la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM.
7. En qué consiste la incapacidad de planear relacionada con la determinación de la estructura organizacional.
8. Por qué es importante en el diseño de estructura tomar en cuenta el principio de unidad de mando.
9. Explica el principio de paridad autoridad responsabilidad.
10. ¿Por qué el administrador, cuando diseña una estructura organizacional, tiene que buscar el equilibrio en la delegación de autoridad?
11. Proporciona gráficamente el diseño de una estructura orgánica o administrativa.
12. Describe dos errores comunes a la hora de crear estructuras administrativas.



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



**I. Responde verdadero (V) o falso (F).**

	V	F
1. El proceso para diseñar la estructura orgánica tiene que estar alineado a la misión de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. La información para el diseño de la estructura se obtiene por medio de entrevistas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Un puesto es una unidad de trabajo específica y personal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. La función genérica se integra por todas las funciones que realiza el puesto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Las funciones específicas se dividen en permanentes, periódicas y eventuales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. La autoridad funcional puede ocasionar multiplicidad de mando.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Es importante diseñar la estructura con una visión holística y sistémica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. El principio de paridad autoridad-responsabilidad establece que un subordinado solamente puede recibir instrucciones de un solo jefe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. La estructura se diseña con una visión a corto plazo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. La delegación excesiva es conveniente para la realización eficiente de las funciones de una empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 7	
I. Solución	
1.	<b>V</b>
2.	<b>V</b>
3.	<b>V</b>
4.	<b>V</b>
5.	<b>V</b>
6.	<b>V</b>
7.	<b>V</b>
8.	<b>F</b>
9.	<b>F</b>
10.	<b>F</b>

# UNIDAD 8

## Elementos para el diseño de procedimientos administrativos





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno diseñará sistemas y procesos administrativos mediante diversos métodos que permitan el logro de los objetivos.

## TEMARIO DETALLADO (14 horas)

### **8. Elementos para el diseño de procedimientos administrativos**

- 8.1. Conceptos de sistema, función, método, proceso, procedimiento, actividad, tarea y operación
- 8.2. Enfoque de sistemas en el análisis de procesos y procedimientos
- 8.3. Diseño de procesos y procedimientos
- 8.4. Mapeo de procesos
- 8.5. Procedimiento descriptivo
- 8.6. Diagrama de flujo de procedimientos (diversas simbologías ANSI, y ASME)
- 8.7. Normas de operación (autorizaciones, vestimenta, excepciones, etcétera)
- 8.8. Medidas de rendimiento de los procedimientos (costo, calidad, servicio y rapidez)
- 8.9. Análisis y diseño de formas
- 8.10. Software para apoyar la representación gráfica de los procesos y procedimientos



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

De acuerdo a tu concepción, elabora un resumen explicando qué entiendes por procesos y procedimientos administrativos.



## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 8, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 8, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Escribe las actividades (narrativa) del procedimiento para inscribirte en tus asignaturas en la Facultad de Contaduría y Administración, posteriormente elabora su diagrama de flujo, primero con la simbología ANSI, y posteriormente con la simbología ASME. Para elaborarlo puedes utilizar: *Word, PowerPoint, o Visio* (o similares). Incluye el formato y analízalo señalando en el encabezado de la forma, el cuerpo y las conclusiones.

2. **Unidad 8, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Lee, analiza y resuelve el [ejercicio práctico](#) del libro Administración Aplicada.

Hernández Pérez, Petra (1999) Administración aplicada, ejercicios y casos de estudio, editorial ECAFSA.

3. **Unidad 8, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Lee, analiza y resuelve el [ejercicio práctico](#) del libro Administración que a continuación se enlistan:

Ejercicio 9 (incisos a, b, c, d, f, g, h, i, j, k, l)

Ejercicio 10

Ejercicio 11

Ejercicio 13 (incisos a, b, c, d)



Ejercicio 15

Ejercicio 17 (incisos a, b, c, d)

Ejercicio 18

Ejercicio 19

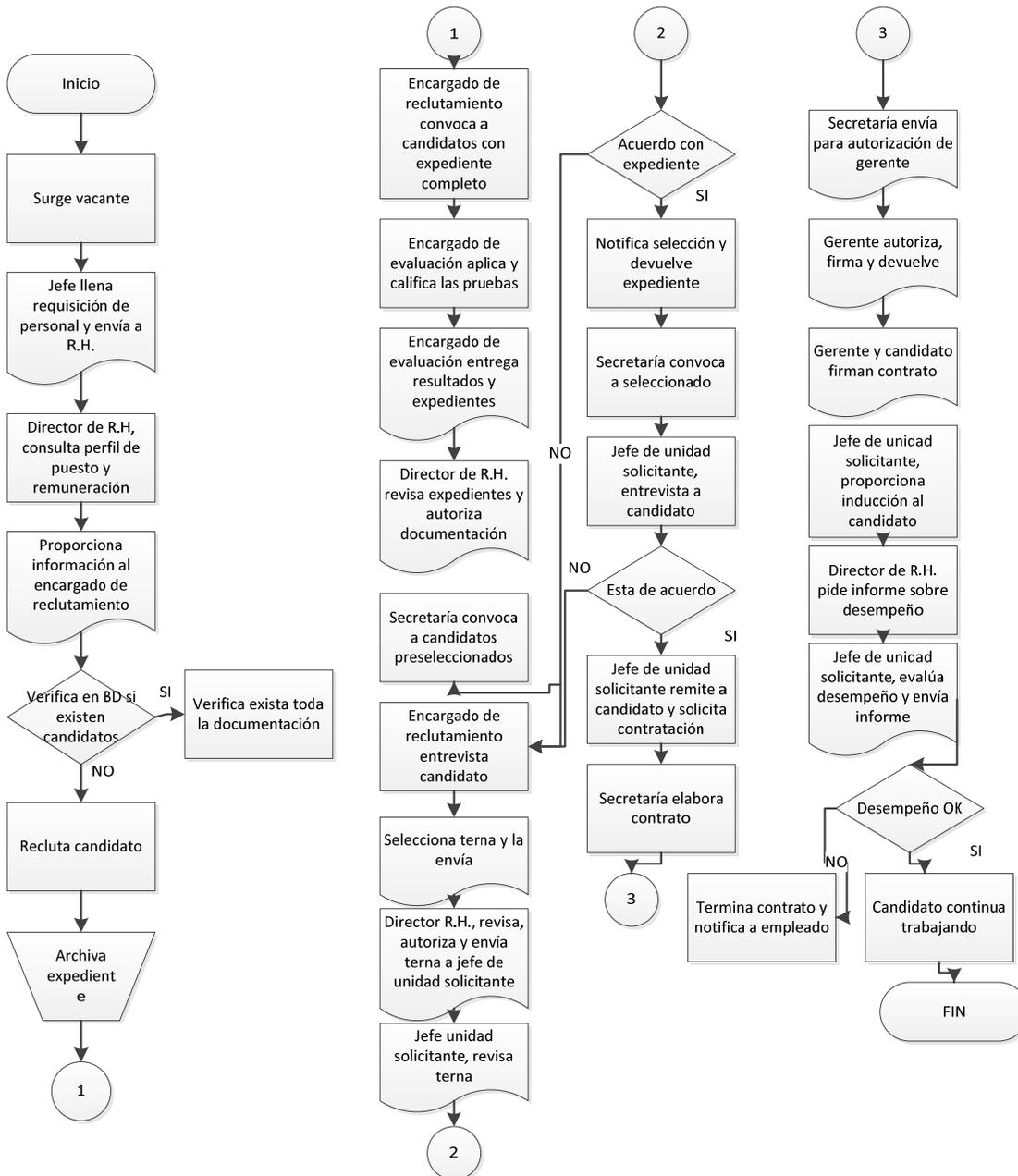
Ejercicio 20

Munch Galindo, Lourdes, (1997). Administración, casos y prácticas.  
Editorial Trillas, 2ª edición.

4. **Unidad 8, actividad 4. *Adjuntar archivo.*** Diseño de procedimientos administrativos. De acuerdo al siguiente diagrama de flujo, que ejemplifica gráficamente el procedimiento de Selección y contratación de personal, completa escribiendo la descripción del paso que corresponda a la acción del responsable dentro de la [tabla-formato](#), de tal forma que puedas crear la narrativa del procedimiento. Recuerda que los pasos deben mostrarse de forma ordenada, secuencial y cronológica. Cuida que estén escritos tal y cómo aparecen en el diagrama.



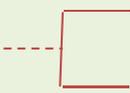
## Diagrama de flujo para procedimiento: Selección y contratación de personal



Información retomada de: Segundo orientador de O&S 2. Disponible en: <https://isedoys2orientador2.wordpress.com/teoria-manual-de-procedimientos/ejemplo-manual-de-procedimientos-empresa-scgv-cia-ltda/>



5. **Unidad 8, actividad 5. De relación.** Símbolos para diagramar procedimientos administrativos. De acuerdo a la siguiente tabla, relaciona cada símbolo de la metodología ANSI, para elaborar diagramas de flujo. Arrastra la definición del símbolo desde la caja de respuestas, correspondiente a cada símbolo.

SIMBOLO		DESCRIPCIÓN
—	1. 	a. Inicio o término
—	2. 	b. Conector de página
—	3. 	c. Actividad (proceso)
—	4. 	d. Nota aclaratoria
—	5. 	e. Documento
—	6. 	f. Conector en misma página
—	7. 	g. Decisión o alternativa
—	8. 	h. Archivo
—	9. 	i. Dirección de flujo



6. **Unidad 8, actividad 6. Arrastrar.** Diseño de un diagrama de flujo. A continuación, se presenta la secuencia de un procedimiento muy sencillo y cotidiano denominado “Cómo preparar un huevo para otra persona”.

No.	ACTIVIDAD
1.	Pregunto a la otra persona si quiere un huevo.
2.	Si la respuesta es no, entonces fin del procedimiento; si la respuesta es sí, entonces pregunto si lo quiere frito.
3.	Si me dice que sí, lo frío, si me dice que no , lo hago hervido.
4.	Una vez cocinado, le pregunto si quiere sal en el huevo.
5.	Si me dice que no, lo sirvo en el plato, si me dice que sí, le hecho sal y después lo sirvo en el plato.

Arrastra la descripción de cada paso al símbolo que le corresponde, de acuerdo a la secuencia lógica de pasos, desde la caja de respuestas.

```

graph TD
    Start([Inicio]) --> D1{ }
    D1 -- SI --> D2{ }
    D1 -- NO --> End([Fin])
    D2 -- SI --> P1[ ]
    D2 -- NO --> P2[ ]
    P1 --> D3{ }
    P2 --> D3
    D3 -- SI --> P3[ ]
    D3 -- NO --> End
    P3 --> End
    
```

1	¿Frito?
2	Lo hiervo
3	Inicio
4	Frio el huevo
5	¿Quieres un huevo?
6	Agrego sal
7	¿Con sal?
8	Se sirve en plato
9	Fin



7. **Unidad 8, actividad 7. *Adjuntar archivo.*** En la actividad 1 de esta unidad, se te pide elaborar el procedimiento para inscribirte en tus asignaturas en la Facultad de Contaduría y Administración, a partir de mismo, diseña una forma (formato), para realizar dicha inscripción, estableciendo las instrucciones de llenado. Auxíliate de los ejemplos presentados en el apunte de la unidad.
8. **Unidad 8, actividad 8. *De relación.*** A continuación, relaciona los siguientes símbolos con la metodología o simbología que le corresponde:

SIMBOLO		METODOLOGÍA (SIMBOLOGÍA)
—	1. 	a. ISO9000
—	2. 	b. ASME
—	3. 	c. ANSI

9. **Unidad 8, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

A partir de la empresa seleccionada en la actividad integradora de la unidad 1, escoge dos procedimientos de la misma área o bien de diferentes áreas, escribe las actividades cronológicamente de cada procedimiento (narrativa; análisis de la información, etc.); elabora el diagrama de flujo correspondiente para cada procedimiento de acuerdo a la metodología ANSI. Incluye el formato, considerando todos los elementos para su presentación (encabezados y cuerpo, formas etcétera.), para ello, revisa el ejemplo presentado en el apunte.



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



**Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:**

1. Define con tus propias palabras qué es un procedimiento.
2. ¿Qué es un proceso?
3. Describe los siete pasos para analizar los procesos.
4. ¿Por qué es importante analizar los procedimientos bajo el enfoque sistémico?
5. Describe el conjunto de acciones que constituyen un sistema.
6. Enumera las cuatro características de los procedimientos.
7. ¿Cuál es la relación que existe entre el procedimiento, el método y las políticas?
8. ¿Para qué se diseña un procedimiento?
9. Enumera cuatro lineamientos para redactar y presentar las narrativas para el diseño de procedimientos.
10. Define qué es un diagrama de flujo.
11. ¿Cuáles son los pasos para elaborar un diagrama de flujo?
12. ¿Qué entiendes por simbología para elaborar diagramas de flujo?
13. ¿Cuáles son los pasos para el diseño de un diagrama de flujo?
14. ¿Cómo se llama el software que puedes utilizar para diagramar digitalmente los procedimientos?



15. Escribe los tipos de diagrama de flujo según Rodríguez Valencia.
16. ¿Qué es un cursograma?
17. Define qué es un formato.
18. Escribe por qué son útiles los formatos para el sistema de información de la empresa.



## EXAMEN PARCIAL (de autoevaluación)



***I. Relaciona correctamente el concepto que corresponda con cada una de las siguientes acciones:***

___ 1. Operación	a) Conjunto de funciones
___ 2. Tarea	b) Conjunto de métodos
___ 3. Actividad	c) Es la división mínima del trabajo
___ 4. Procedimiento	d) Conjunto de tareas
___ 5. Proceso	e) Conjunto de procesos
___ 6. Método	f) Conjunto de operaciones
___ 7. Función	g) Conjunto de actividades
___ 8. Sistemas	h) Conjunto de procedimientos
___ 9. Lineamientos	i) Redacción clara, concisa y precisa
___ 10. Visión sistémica	j) Entrada, proceso y salida

**II.**



## EXAMEN PARCIAL (de autoevaluación)



**II. Completa las siguientes frases, colocando en el espacio en blanco la palabra que haga falta.**

a) flujo	d) diagramas de flujo	g) figuras geométricas
b) fluxogramas	e) símbolos	h) metodología
c) operación o actividad	f) cronológica	i) OTIDA, ANSI, ISO9000

Los \_\_\_\_1.\_\_\_\_ son la representación gráfica de los procedimientos administrativos de una organización; también, se les conoce como \_\_\_\_2.\_\_\_\_.

En la representación gráfica de un procedimiento se utiliza una serie de \_\_\_\_3.\_\_\_\_ que son \_\_\_\_4.\_\_\_\_ que representan una \_\_\_\_5.\_\_\_\_ que forma parte de un proceso.

Los fluxogramas requieren una \_\_\_\_6.\_\_\_\_ adecuada, entre las más conocidas se encuentran las \_\_\_\_7.\_\_\_\_.

Para iniciar el diseño de procedimientos gráficamente es necesario establecer de manera \_\_\_\_8.\_\_\_\_ la secuencia de pasos.

Un proceso es una secuencia de pasos respetando reglas para su construcción, donde el \_\_\_\_9.\_\_\_\_ comienza de arriba hacia abajo



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 8	
II. Solución	
1.	<b>d</b>
2.	<b>b</b>
3.	<b>e</b>
4.	<b>g</b>
5.	<b>c</b>
6.	<b>h</b>
7.	<b>i</b>
8.	<b>f</b>
9.	<b>a</b>



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 8	
I. Solución	
1.	<b>c</b>
2.	<b>f</b>
3.	<b>d</b>
4.	<b>g</b>
5.	<b>h</b>
6.	<b>e</b>
7.	<b>b</b>
8.	<b>a</b>
9.	<b>i</b>
10.	<b>j</b>

UNIDAD 8	
II. Solución	
1.	<b>d</b>
2.	<b>b</b>
3.	<b>e</b>
4.	<b>g</b>
5.	<b>c</b>
6.	<b>h</b>
7.	<b>i</b>
8.	<b>f</b>
9.	<b>a</b>

# UNIDAD 9

## Análisis y simplificación de procedimientos administrativos





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno comprenderá la metodología para la obtención, manejo y análisis de información para realizar una propuesta de mejora del sistema organizacional.

## TEMARIO DETALLADO (6 horas)

### **10. Análisis y simplificación de procedimientos administrativos**

9.1. Propuesta de programa de trabajo para el análisis y simplificación de procedimientos administrativos

9.2. Métodos de recolección de información

9.2.1. Entrevistas con el personal que interviene en el procedimiento

9.2.2. Observación directa del procedimiento

9.2.3. Información documental

9.3. Descripción y análisis del procedimiento vigente (descriptivo y diagramado)

9.4. Presentación de propuestas del procedimiento (con los usuarios del procedimiento)



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

De acuerdo a tu concepción, cómo plantearías una propuesta de trabajo para el análisis y simplificación de procedimientos administrativos.



## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 9, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 9, actividad 1. *Actividad en foro.*** En el foro Simplificación de procedimientos administrativos, responde ¿por qué es importante simplificar los procesos y procedimientos ?, fundamenta tu respuesta con los contenidos de la Unidad.  
Si tu asignatura la trabajas fuera de plataforma educativa, entonces realiza la misma actividad en no más de una cuartilla y entrégala a tu asesor.
2. **Unidad 9, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Elabora un mapa mental sobre los métodos de recolección de información y sus características.
3. **Unidad 9, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

Con base en la empresa seleccionada en la unidad 1 en la actividad integradora, realiza una propuesta de programa de trabajo para el análisis y simplificación de dos procedimientos administrativos de alguna área de la empresa (toma en cuenta cada uno de los puntos del contenido del proyecto de estudios que se establecen en la figura 9.1 de tus apuntes). No olvides incluir el método de recolección de información que utilizaras. Finalmente, identifica un proceso que se pueda mejorar, tomando en cuenta el método de análisis de procesos.



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



**Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:**

1. Define qué es un procedimiento.
2. Describe brevemente los elementos que integran un proyecto para llevar a cabo el análisis y simplificación de procedimientos administrativos.
3. ¿Cuáles datos deben incluirse en el cronograma de actividades?
4. Escribe el nombre de tres técnicas para recopilar información.
5. ¿En cuáles documentos puedes obtener información documental de los procedimientos?
6. Cuando analizas los procedimientos, ¿es necesario tomar en cuenta a las personas que intervienen en ellos?
7. ¿Quiénes son los dueños de los procedimientos?
8. ¿A quiénes se presentan los procedimientos simplificados para su aprobación?
9. ¿Cuál es la finalidad de presentar los procedimientos simplificados a los ejecutivos de la empresa?
10. ¿En qué consiste la descripción y análisis de procedimiento vigente?
11. ¿Cuál es la razón de decidir sobre la simplificación de un procedimiento administrativo?



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



### ***I. Relaciona ambas columnas.***

- |     |   |                               |
|-----|---|-------------------------------|
| ___ | 1. Etapa de reconocimiento que permite definir la situación administrativa y los estudios requeridos para la investigación. Puede provocar la reformulación del problema en términos más objetivos.               | a) Investigación preliminar   |
| ___ | 2. Una vez recopilada la información de los manuales administrativos y técnicos, se elabora este documento que posteriormente se presentará al titular de la organización para que lo autorice y se lleve a cabo. | b) Guía de operaciones        |
| ___ | 3. Una vez concluida la etapa de planeación, la siguiente corresponde a:  | c) Planteamiento del problema |
| ___ | 4. Tipo de investigación que implica ir directamente a la fuente y tomar los datos de primera mano.   | d) Proyecto del estudio       |
| ___ | 5. Técnica que se utiliza para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el administrador.   | e) Recopilar información      |
|     |   | f) Investigación de campo     |
|     |   | g) Entrevista                 |
|     |   | h) Investigación documental   |
|     |   | i) Cuestionario               |
|     |   | j) Listas de verificación     |



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 9	
I. Solución	
1.	<b>a</b>
2.	<b>d</b>
3.	<b>e</b>
4.	<b>f</b>
5.	<b>i</b>



# UNIDAD 10

## Distribución de áreas de trabajo





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno analizará la distribución de las personas, mobiliario y áreas de trabajo para lograr la eficiencia en los sistemas y procedimientos de la organización.

## TEMARIO DETALLADO (4horas)

### **10. Distribución de áreas de trabajo**

10.1. Análisis de la distribución de áreas de trabajo

10.2. Distribución de personas y mobiliario

10.3. Normas para el espacio de áreas administrativas y mobiliario de oficina

10.4. Condiciones ambientales: iluminación, temperatura, sonorización, ventilación y uso de colores

10.5. Otros aspectos: conexiones eléctricas, instalaciones de agua, luz, gas, etcétera



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

Con base en tus propios conocimientos, elabora una propuesta de cómo distribuirías a las personas, mobiliario de oficina y áreas de trabajo administrativas, utiliza un esquema o croquis que establezca su ubicación.



## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 10, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 10, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** Realiza una investigación sobre la influencia psicológica del color en las áreas de trabajo y redacta un resumen con los aspectos más importantes que favorecerían en las áreas administrativas.
2. **Unidad 10, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Elabora un análisis donde señales ¿cuáles son los factores para determinar un espacio físico dentro de una oficina?, basándose en las normas para el espacio de las áreas administrativas y de mobiliario de oficina, considerando las condiciones ambientales y la estimación del espacio.
3. **Unidad 10, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.



# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*Adjuntar archivo.*

De acuerdo con el contenido revisado en esta unidad, elabora una propuesta de distribución para las personas, mobiliario de oficina y áreas de trabajo administrativas, de la empresa seleccionada en la unidad 1, basándote en las normas para el espacio de áreas y de mobiliario, considerando las condiciones ambientales y del espacio.

1. Utiliza un esquema o croquis que establezca su ubicación actual
2. Modifica y presenta un esquema o croquis que muestre los cambios.
3. Redacta brevemente los cambios propuestos, justificando tu respuesta (antes y después).



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



**Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:**

1. ¿En qué consiste la distribución de las áreas de trabajo?
2. ¿Por qué es importante la adecuada distribución de espacio en las oficinas de la empresa?
3. Escribe tres normas para el espacio de áreas administrativas.
4. Escribe la importancia que tiene una adecuada ventilación en las oficinas de la empresa en función de la productividad de los trabajadores.
5. El color azul y verde claro ¿dónde es conveniente utilizarlos?
6. ¿Cuál es el color que produce irritabilidad?
7. Los colores beige y ocre, ¿es conveniente utilizarlos para las oficinas? Sí, no, por qué.
8. ¿Cómo debe realizarse la distribución de espacio en función del flujo de trabajo?
9. ¿Qué elementos se tienen que tomar en cuenta en la estimación de espacio?



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



### ***I. Relaciona ambas columnas.***

<p>___ 1. La selección y ubicación de las instalaciones para atención y servicios al personal y clientes, así como sus componentes materiales, tienen que ver con la:</p>	a) servicios
<p>___ 2. Factores que influyen en la distribución del espacio:</p>	b) distribución del espacio
<p>___ 3. Los _____ son los documentos que nos permiten identificar los espacios físicos de la organización.</p>	c) planos arquitectónicos
<p>___ 4. Son componentes de los factores de distribución del espacio.</p>	d) iluminación, ventilación, colores, temperatura e insonorización
<p>___ 5. Los _____ deben estar cerca de las áreas de trabajo para evitar perder el tiempo.</p>	e) documentos
	f) puestos en la organización y cantidad de mobiliario
	g) diseño, planos y espacio



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

UNIDAD 10	
I.Solución	
1.	<b>b</b>
2.	<b>d</b>
3.	<b>c</b>
4.	<b>f</b>
5.	<b>a</b>

# UNIDAD 11

## Manuales de organización y procedimientos





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno diseñará los manuales de organización y procedimientos de una organización para comprender el sistema formal de una entidad.

## TEMARIO DETALLADO (16 horas)

### **11. Manuales de organización y procedimientos**

11.1. Propósito de los manuales administrativos

11.2. Clasificación de los manuales administrativos

11.3. Estructura básica de los manuales administrativos: organización y procedimientos

11.4. Metodología para la elaboración de manuales administrativos: organización y procedimientos

11.5. Diseño de manuales de organización y procedimiento



# ACTIVIDAD DIAGNÓSTICA

## LO QUE SÉ



*Adjuntar archivo.*

Con base en los conocimientos que has adquirido a través de las unidades y de acuerdo a lo que ya conoces, determina ¿cuál es el objetivo de un manual de organización y de procedimientos?



## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



**Unidad 11, actividad inicial. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la bibliografía específica sugerida, elabora un mapa conceptual u [organizador gráfico](#) con los temas de la unidad. Puedes auxiliarte de algunos programas como Mindjet [MindManager](#).

1. **Unidad 11, actividad 1. *Adjuntar archivo.*** De acuerdo a la empresa seleccionada en la actividad integradora de la unidad 1 y de acuerdo al procedimiento general para elaborar el manual de organización visto en la unidad, diseña la planeación para elaborarlo.
2. **Unidad 11, actividad 2. *Adjuntar archivo.*** Como ya es de tu conocimiento, para elaborar un manual de organización, es necesario recabar la información de la organización, esta puede ser a través de cuestionarios, entrevistas etc.; de acuerdo a lo anterior, diseña y desarrolla el instrumento o cuestionario, para recabar información para elaborarlo; envíalo a tu asesor para su revisión y aprobación.
3. **Unidad 11, actividad 3. *Adjuntar archivo.*** Una vez que ya tengas el cuestionario, para recopilar la información para elaborar el manual de organización o que ya tengas muy claro que tipo de información es la que se necesitas:
  - a) Acude a la empresa y recopila la información.
  - b) Realiza un análisis de la información recabada y diseña paso a paso cada uno de los elementos del manual de organización.
  - c) Tomando como base el contenido del manual de organización, visto en esta unidad, elabóralo. Puedes auxiliarte de los ejemplos presentados en los apuntes.



- d) Envíalo a tu asesor, adjuntándolo donde corresponda (es importante que consideres el formato de presentación con el que debe ir).
4. **Unidad 11, actividad 4. *Adjuntar archivo.*** De acuerdo a la empresa seleccionada en la actividad integradora de la unidad 1 y de acuerdo al procedimiento general para elaborar el manual de procedimientos visto en la unidad, diseña la planeación para elaborarlo.
5. **Unidad 11, actividad 5. *Adjuntar archivo.*** Como ya es de tu conocimiento, para elaborar un manual de procedimientos, es necesario recabar la información de la organización, esta puede ser a través de cuestionarios, entrevistas etc.; de acuerdo a lo anterior, diseña y desarrolla el instrumento o cuestionario, para recabar información para elaborarlo; envíalo a tu asesor para su revisión y aprobación.
6. **Unidad 11, actividad 6. *Adjuntar archivo.*** Una vez que ya tengas el cuestionario, para recopilar la información para elaborar el manual de procedimientos o que ya tengas muy claro que tipo de información es la que se necesitas:
- a) Acude a la empresa y recopila la información.
  - b) Realiza un análisis de la información recabada y diseña paso a paso cada uno de los elementos del manual de procedimientos, vistos en esta unidad. Puedes auxiliarte de los ejemplos presentados en los apuntes.
  - c) Tomando como base el contenido del manual de procedimientos, visto en esta unidad, elabóralo. Puedes auxiliarte de los ejemplos presentados en los apuntes.
  - d) Envíalo a tu asesor, adjuntándolo donde corresponda (es importante que consideres el formato de presentación con el que debe ir).
7. **Unidad 11, actividad complementaria. *Adjuntar archivo.*** A partir del estudio de la unidad, realiza la actividad que tu asesor te indicará en el foro de la asignatura.

# ACTIVIDAD INTEGRADORA

## LO QUE APRENDÍ



*De relación*

Contenido de manual de organización y procedimientos.

1. A partir de la revisión general de esta unidad y la bibliografía específica sugerida, en la siguiente tabla se presentan dos columnas, arrastra a la primera columna los elementos que correspondan al manual de organización y en la segunda columna arrastra los elementos que no forman parte del manual de organización.

CONTENIDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN	CONTENIDO DE OTROS TIPOS DE MANUALES

a) Base legal	f) Procedimiento	k) Organigrama
b) Narrativa	g) Diagrama de flujo	l) Estructura administrativa
c) Puestos	h) Formas	m) Políticas
d) Funciones	i) Misión	n) Normas de operación
e) Descripción de actividades	j) Visión	o) Atribuciones



Secuencia de pasos para elaborar el manual de procedimientos.

2. De acuerdo a la secuencia lógica para elaborar un manual de procedimientos administrativos, ordena las siguientes actividades que corresponden a cada uno de los pasos para su elaboración:

I. Índice o contenido	IX. Diagrama de flujo
II. Objetivo del manual	X. Normas de operación
III. Carátula del procedimiento	XI. Glosario
IV. Carátula	XII. Directorio
V. Introducción	XIII. Descripción narrativa
VI. Enlistar los procedimientos	XIV. Instrucción de llenado
VII. Objetivo del procedimiento	XV. Anexo (forma)
VIII. Alcance	XVI. Análisis de la información

- a) IV, I, II, III, V, VII, X, XIII, VIII, VI, IX, XI, XII, XIV, XV, XVI
- b) IV, I, II, V, III, VI, VII, X, VIII, XIII, XVI, IX, XV, XI, XIV, XII
- c) IV, I, V, II, VI, III, VII, X, VIII, XIII, XVI, IX, XV, XIV, XI, XII
- d) IV, I, III, II, V, VI, VII, X, VIII, IX, XIII, XVI, XIV, XI, XII, XV



# CUESTIONARIO DE REFORZAMIENTO



**Adjuntar archivo. Responde las siguientes preguntas:**

1. Define que es un manual administrativo.
2. ¿Cuál es el objetivo que persiguen los manuales administrativos?
3. ¿Cuál es la clasificación de los manuales administrativos según su alcance y su contenido?
4. Define al manual de organización.
5. Describe el contenido del manual de organización.
6. Define al manual de procedimientos.
7. Describe el contenido del Manual de procedimientos.
8. ¿Cuál es la metodología que se debe seguir para elaborar el manual de organización?
9. ¿Cuál es la metodología que se debe seguir para elaborar el manual de procedimientos?
10. Diseña la portada de una manual de organización con todos sus elementos de acuerdo a lo visto en la unidad.
11. Diseña la portada de una manual de procedimientos con todos sus elementos de acuerdo a lo visto en la unidad.



# EXAMEN PARCIAL

## (de autoevaluación)



### ***I. Complementa los siguientes enunciados.***

___ 1. Los manuales administrativos son documentos que contienen datos agrupados, para crear _____ .	a) cronograma
___ 2. Dentro de los manuales administrativos encontramos al de _____ .	b) específicos y generales
___ 3. El objetivo de todo manual es presentar una _____ , así como, de la ejecución correcta de las actividades.	c) calidad, múltiple, políticas, puestos, técnicas, ventas, procedimientos
___ 4. Los manuales por su naturaleza se clasifican en _____ .	d) micro, macro y mesoadministrativos
___ 5. Los manuales, por su ámbito de aplicación se clasifican en _____ .	e) atribuciones, base legal, funciones (descripción).
___ 6. Los manuales por su contenido se clasifican en _____ .	f) recolección y análisis de la información.
___ 7. El manual de organización es un documento que permite conocer la _____ de la organización en su conjunto o parte de ella.	g) estructura orgánica
___ 8. Algunos de los elementos que se incluyen en el manual de organización son: _____ .	h) sistemas de Información
___ 9. Para llevar a cabo el diseño de un manual de organización y procedimientos, es necesario llevar una metodología que contemple aspectos como _____ .	i) Organización y procedimientos
___ 10. El manual de procedimientos, es aquel que se define como documento que contiene de	j) normas de operación



<p>manera _____ , las actividades que se llevan a cabo en la organización o un área de la misma.</p>	
___   1. A diferencia del manual de organización, el manual de procedimientos incluye una _____ que muestra el orden de las actividades que se realizan en la organización y al Diagrama de flujo.	k) puestos
___   2. Una característica del manual de organización es que se incluyen _____.	l) narrativa
___   3. Las _____ y el alcance son componentes del manual de procedimientos.	m) visión de conjunto del organismo social
___   4. El _____ es el instrumento que muestra los datos generales del proyecto, las actividades, responsables, tiempos, entregables etcétera, para elaborar un manual.	n) sistematizada, secuencial y lógica
___   5. Parte de un manual de procedimientos, es el incluir como un anexo los formatos, acompañados de su _____.	o) instructivo de llenado



# RESPUESTAS

## EXAMEN DE AUTOEVALUACIÓN



En este apartado encontrarás las respuestas al examen por unidad.

### UNIDAD 11

#### I. Solución

1. **i**
2. **j**
3. **n**
4. **e**
5. **b**
6. **c**
7. **h**
8. **f**
9. **g**
10. **o**
11. **m**
12. **l**
13. **k**
14. **a**
15. **p**

Plan 2012  
**2016**  
actualizado

