

HERRAMIENTAS ESCRITAS DE ORGANIZACIÓN

En la administración de empresas, las herramientas escritas de organización son **documentos formales** que sirven para definir, comunicar y sistematizar la estructura, funciones y normas dentro de una entidad. Estas herramientas permiten al personal entender cómo está organizada la empresa, qué procedimientos seguir y cuáles son las políticas que guían la toma de decisiones.

Abordaremos cuatro herramientas escritas fundamentales (manuales de organización, manuales de procedimientos, políticas organizacionales y herramientas digitales para la estructuración organizativa) analizando su fundamento teórico, ejemplos prácticos en empresas reales, su importancia actual y evolución reciente.

Manuales de Organización

Un manual de organización es un documento administrativo de apoyo que describe de forma ordenada y sistemática la estructura orgánica de una organización, incluyendo sus funciones, objetivos, marco legal y relaciones jerárquicas (SRE, 2005). Este documento clarifica “quién hace qué” en la empresa, indicando niveles de autoridad y responsabilidad, lo cual facilita la coordinación y evita duplicidades o ambigüedades en las tareas asignadas.

La **importancia** de los manuales de organización radica en que ofrecen una base estructural para la planeación, la toma de decisiones y la asignación de recursos. En la actualidad, estos manuales se han digitalizado y se gestionan mediante plataformas colaborativas en línea, lo que facilita su actualización y disponibilidad inmediata para todos los colaboradores. Son fundamentales como herramientas de inducción y como referencia permanente sobre la estructura de la organización (SRE, 2005).

Un **ejemplo** claro es el Manual de Organización del Banco Nacional de Comercio Exterior (Bancomext), el cual contiene el organigrama institucional, las funciones específicas de cada área, los niveles de mando y las relaciones jerárquicas. Esto permite a cualquier empleado conocer la ubicación de su unidad dentro de la estructura general y comprender los flujos de autoridad.

Manuales de Procedimientos

Los manuales de procedimientos son documentos que explican de manera detallada la secuencia lógica y ordenada de las actividades necesarias para ejecutar correctamente un proceso o una función organizacional (SRE, 2004). Incluyen información como: objetivos del procedimiento, pasos a seguir, responsables, insumos, tiempos y documentos generados.

Estos manuales aseguran la estandarización, eficiencia, control y mejora continua de los procesos. En el contexto actual, se integran con sistemas de gestión digital y software como ERP (Enterprise Resource Planning), lo que permite que los procedimientos se ejecuten de forma más automática y con trazabilidad en tiempo real (SRE, 2004).

El Banco de México, por **ejemplo**, cuenta con manuales detallados para procesos como la operación del sistema de pagos electrónicos. En estos manuales se describe cada paso que debe seguir el personal autorizado, desde el inicio del trámite hasta su conclusión, especificando responsables, tiempos y formatos.

Políticas Organizacionales

Las políticas organizacionales son directrices generales formuladas por la alta dirección para guiar la toma de decisiones y las acciones de todos los miembros de la empresa. Reflejan los valores, principios y objetivos estratégicos de la organización, y son fundamentales para mantener la coherencia institucional (Medina, 2012).

Las políticas permiten unificar criterios, evitar la arbitrariedad y alinear comportamientos con la estrategia organizacional. Actualmente, se comunican mediante plataformas digitales y forman parte de sistemas de compliance y cultura organizacional. Las políticas sobre diversidad, equidad, acoso laboral o ética empresarial son cada vez más comunes, reflejando las nuevas demandas sociales y regulatorias (Comunicaciones Coomeva, 2022).

Por **ejemplo**, Google aplica una política conocida como “20% time”, mediante la cual sus empleados pueden dedicar una quinta parte de su tiempo laboral a proyectos creativos no relacionados directamente con sus funciones. Este tipo de política fomenta la innovación dentro de una estructura formal.

Herramientas Digitales para la Estructuración Organizativa

Las herramientas digitales incluyen plataformas tecnológicas utilizadas para diseñar, compartir y actualizar manuales, procedimientos, organigramas y políticas organizacionales. Estas herramientas permiten la colaboración en tiempo real, el acceso remoto y la trazabilidad de los documentos administrativos (Ricoh, s.f.).

En la era de la transformación digital, estas herramientas se han vuelto indispensables para mantener actualizada y accesible la información organizacional. Permiten automatizar flujos de aprobación, integrarse con bases de datos internas y facilitar auditorías y revisiones. Su evolución sigue incorporando inteligencia artificial para mejorar la búsqueda, personalizar contenidos y prever necesidades de capacitación (Santos, 2024).

Confluence y Notion son **ejemplos** de plataformas digitales que permiten a organizaciones estructurar su conocimiento institucional. Empresas tecnológicas y gobiernos municipales han adoptado estas plataformas para que todo el personal pueda consultar los procesos, políticas y estructuras desde cualquier lugar y dispositivo.

Referencia:

- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración* (7.^a ed.). México. McGraw-Hill.
- Secretaría de Relaciones Exteriores. (2005). *Manual de organización general de la Secretaría de Relaciones Exteriores*. DOF. Recuperado de: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=4925391
- Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE). (2004). *Manual de procedimientos para la expedición de documentación consular en las representaciones de México en el exterior*. Recuperado de: <https://sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/proce/maproceconsu.pdf>
- Medina, Mariana. (2012) *Política organizacional: Concepto y esquema en la empresa*. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>
- Comunicaciones Coomeva. (2022) *Política organizacional: aprende cómo diseñarla y comunicarla*. Blog Coomeva. Recuperado de: <https://blog.coomeva.com.co/post/politica-organizacional-que-es-y-para-que-sirve/197>
- Redacción Ricoh. (s.f.) *Herramientas digitales para empresas: Inicia tu ecosistema digital*. Ricoh América Latina. Recuperado de: <https://www.ricoh-americalatina.com/es-mx/sala-de-prensa/herramientas-digitales-para-empresas-ecosistema-digital>
- Santos, Tiago. (2024). *Tendencias de RRHH para 2024*. Scribd. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/724883137/Tendencias-de-RRHH-para-2024-Tiago-Santos-1706781299>