



Nombre de alumnos: Alejandra Villa Domínguez

Nombre del profesor: Myreille Eréndira Rodríguez

Nombre del trabajo: Super Nota

Materia: Organización y Administración de Servicios

Grado: 7°

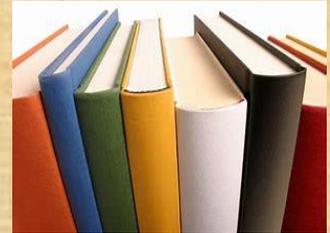
PASIÓN POR EDUCAR

Grupo: LNU17EMC0119-A

Comitán de Domínguez Chiapas a 27 de octubre de 2021.

3.1 MANUALES DE ADMINISTRACIÓN

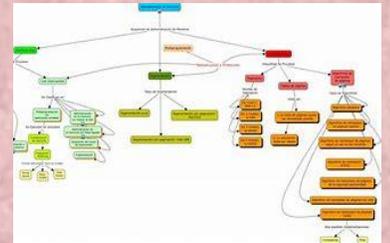
Son técnicas que sirven como medios de comunicación y tienen como finalidad señalar en forma ordenada y sistemática acerca de las funciones, procesos y las actividades de la organización.



Su importancia radica en que sirven para mejorar la comunicación formal entre los niveles jerárquicos, facilitar y delimitar funciones y responsables, documentar y estandarizar procesos y eliminar duplicidades.



Las finalidades básicas son presentar un esquema integral de la organización, definir funciones y procesos para evitar duplicidades y fallas, certificar y simplificar los procesos, entre otras.



Los criterios esenciales para la clasificación de manuales
Consta de tres, tales son: el contenido, función específica o área y actividad y ámbito de aplicación.



La primera clasificación constituye la bienvenida o inducción, políticas, organización o proceso, procedimientos y calidad. La segunda, las ventas, producción, finanzas, personal, sistemas, otros. Y el tercero, generales y específicos.



3.2 METODOLOGIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES

El proceso para la elaboración consta:

1. Compromiso y aprobación de la dirección: es la responsable de la unidad de elaborar manuales.
2. Integración del equipo de trabajo: es la tarea de elaborar manuales.
3. Determinación del programa de trabajo: es la planeación de actividades para la elaboración de manuales.



4. Sensibilización del personal: se cuenta con el apoyo del personal involucrado y disminuir la resistencia de cambio.

5. Recopilación de información: la información se obtiene de la observación directa, entrevistas, cuestionarios y encuestas. Se distinguen tres tipos principales, tales son, las fuentes documentales, personas y situación actual de la administración.



6. Clasificación y registro de información: es el trabajo de clasificación y registro.

7. Análisis de información: se requiere de un análisis crítico de los datos obtenidos.



8. Diseño manual: integración del documento.

9. Aprobación y validación: los manuales sirven en la medida en que estén actualizados y validados.



10. Difusión: los manuales deben darse a conocer en todas las áreas e incluirse como parte de los sistemas informáticos.

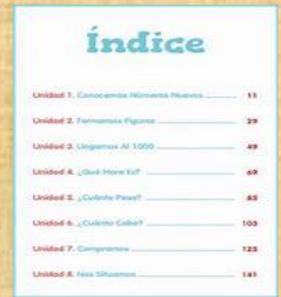
11. Actualización: deben revisarse y actualizarse anualmente o antes, si existen cambios.



3.3 MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El manual de información se conforma por los siguientes apartados:

1. Caratula: es la portada del manual.
2. Identificación: es la primera hoja del manual.
3. Índice: relación de capítulos o apartados que constituyen el manual.



Índice	
Unidad 1. Características del Manual de Organización	11
Unidad 2. Formas de Organización	29
Unidad 3. Organización del Tercer Sector	49
Unidad 4. ¿Qué Hace un EIT?	68
Unidad 5. ¿Cuál es el Plan?	83
Unidad 6. ¿Cuál es el Rol?	103
Unidad 7. Comparación	123
Unidad 8. Nueva Organización	141

4. prologo y/o introducción: sección en donde se explica que es el manual, su estructura, propósitos y ámbito de aplicación.

5. Antecedentes: descripción histórica de la organización o del área descrita en el manual.



Prólogo

Estamos delante de un libro en blanco que será uno de los libros más difíciles de los que nos enfrentamos hoy que escribimos, ya sea un libro, artículo o el blog personal. Es un espacio en blanco que tenemos en un momento histórico para aunar la búsqueda de letras, palabras, frases, párrafos... hasta convertirlo en una historia.

Hay historias que se escriben en una hora, día o en el caso de este libro, "¿Cuál es el Rol de un EIT?", en una semana o meses, ¿lo creemos? Que la verdad es que esto significa algo.

Crear adelante un proyecto personal y estar en el club de los emprendedores no es fácil pero con esfuerzo y sacrificio todo es posible. With Disney dice: "Todos nuestros sueños se pueden hacer realidad si tenemos el coraje de perseguirlos".

Disney en una cosa tenía razón: ¡Hay que tener sueños! El proceso de crear un proyecto exitoso es largo y muchas veces una gama de desafíos de todo tipo y seguir con la meta de antes. Pero, definitivamente, siempre hay algo más: con un enfoque estratégico y flexible - que se ajusta de manera incremental para que siga funcionando en el proyecto, aunque sea una estructura flexible.

La escritura de este libro ha sido un camino de reos. Me, junto a Miriam me dicen que el libro que tengo en un momento más en el segundo horizonte. El proceso es largo, cinco meses antes de la publicación, de diseño, de edición y de corrección.

Dice el proceso que enfrentarse a un libro en blanco es difícil, pero cuando nos enfrentamos en la historia, es una tarea difícil. Lo mejor: leer y empezar.

6. Marco legal: se presenta en forma sintética y cronológica las disposiciones jurídicas por las que se creo la institución.

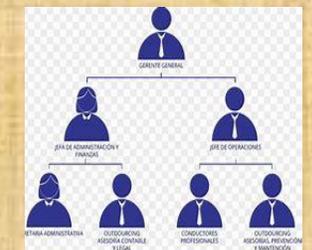
7. Funciones: especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos o unidades administrativas.

8. Estructura orgánica: es la descripción ordenada de las áreas de una organización de acuerdo con sus relaciones de jerarquía.



9. Organigrama: es la representación grafica de la estructura orgánica que muestra la composición de unidades administrativas.

10. Descripción de puestos: es la reseña del contenido de los puestos.



11. Directorio: relación de los nombres y cargos de las personas comprendidas en el manual.

12. Formatos: resulta conveniente que cada uno de los apartados que conforman el manual de organización sean capturados y procesados en un formato prediseño.



3.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Este manual también se conoce como manual de operación o de procesos. Se integra de los siguientes apartados:

1. Portada: contiene en una sola cuartilla los datos.
2. Identificación: es la primera hoja del manual.
3. Índice o contenido: relación de capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.



4. Prologo, presentación y/o introducción: exposición sobre el contenido del documento.

5. Objetivos: explicación del propósito que se pretende cumplir con los objetivos.

6. Áreas de aplicación o enlace: esfera de acción que recubre los procedimientos.



7. Responsables: unidades y puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de las fases.

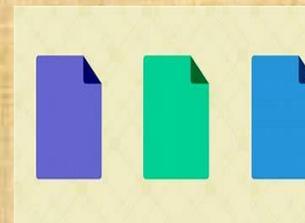
8. Políticas o normas de operación: se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción.

9. Procedimientos: incluye la descripción de procedimiento y presentación por escrito de cada una de las actividades.



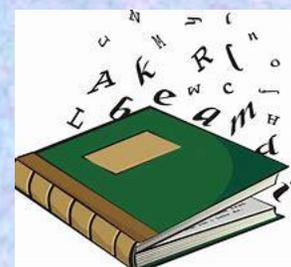
10. Formatos: son las formas impresas que se utilizan en un procedimiento y se anexan como apéndice.

11. Diagramas de flujo: son la representación grafica de la secuencia en que se realizan las operaciones de un procedimiento.



12. Formato de los apartados: cada uno de los apartados que conforman el manual de procedimientos se diseñen en un mismo Formato.

13. Glosario: Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento.



Universidad Del Sureste. (2021). Antología de organización y administración de servicios. Pdf. recuperado de [c67c564611f81553103d8be795bd3547.pdf](#) ([plataformaeducativauds.com.mx](#)).