



**Nombre del alumno: Kevin Moisés Gómez Altúzar**

**Nombre del profesor: Myreille Eréndira Rodríguez**

**Nombre del trabajo: Supernota I, unidad III**

**Materia: Organización y administración de servicios**

**Grado: 7° cuatrimestre**

**Grupo: LNU17EMC0119-A**

# Manuales

Los manuales han sido una herramienta básica de la administración desde que esta ha sido considerada como disciplina, y en la actualidad, con la globalización puede ya afirmarse que son indispensables, pues son imprescindibles para certificar los procesos de calidad ISO.

## Manuales administrativos

### ¿Qué son?

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

### Importancia

- Mejorar la comunicación formal entre los niveles jerárquicos.

- Facilitar la capacitación del personal.

- Definir y delimitar funciones y responsables.

- Documentar y estandarizar procesos.

- Eliminar duplicidades.



### Propósitos

- Presentar un esquema integral de la organización.
- Definir funciones y procesos para evitar duplicidades y fallas.
- Promover el ahorro de tiempos y recursos en la ejecución del trabajo.
- Certificar y simplificar los procesos.

- Apoyar la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal.
- Medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso: su incorporación a las distintas unidades.
- Instrumento útil para la orientación e información al público.

- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.
- Obtener el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Ser una herramienta útil para la formación e inducción del personal.

### Criterios esenciales para la clasificación

#### Contenido

- Bienvenida o introducción.
- Políticas.
- Organización o proceso.
- Procedimientos.
- Calidad.

#### Función específica o área de actividad

- Ventas.
- Producción.
- Finanzas.
- Personal.
- Sistemas.
- Otros.

#### Ámbito de la aplicación

- Generales.
- Específicos.



### Metodología para la elaboración de manuales

1. Compromiso y aprobación de la dirección.	Iniciativa propia o a solicitud de niveles superiores.
2. Integración del equipo de trabajo	Personal capacitado.
3. Determinación del programa de trabajo.	Documento rector que sirva como marco de actuación.
4. Sensibilización del personal.	Apoyo del personal involucrado y disminuir la resistencia al cambio.
5. Recopilación de información.	Se obtiene información de la observación directa, entrevistas, cuestionarios y encuestas. 3 principales fuentes: Fuentes documentales, personas, situación actual de la administración.
6. Clasificación y registro de la información.	Formato que permita el manejo ágil y claro.
7. Análisis de la información.	Análisis crítico para detectar contradicciones, lagunas o duplicidad de funciones.
8. Diseño del manual.	Integración del documento.
9. Aprobación y validación.	Información validada por las áreas responsables.
10. Difusión.	El personal y las áreas involucradas tengan acceso a la información.
11. Actualización.	Deben revisarse y actualizarse anualmente o antes si existen cambios.

# Manual de organización

## Contenido

Carátula	<ul style="list-style-type: none"><li>- Portada</li><li>- Datos: Logotipo, nombre de la empresa, título y extensión del manual, siglas de la unidad administrativa, lugar y fecha de elaboración y autorización.</li></ul>
Identificación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Primera hoja.</li><li>- Datos: Logotipo, nombre de la organización, título, lugar y fecha de elaboración, autorización, número de revisión, unidades responsables, clave de la forma.</li></ul>
Índice	Relación de capítulos del manual.
Prólogo y/o introducción	Explicación del manual, su estructura, propósitos y ámbito de aplicación.
Antecedentes	Descripción histórica en el manual en la que se indica su origen, evolución y los cambios significativos registrados.
Marco legal	Se presenta en forma sintética y cronológica las disposiciones jurídicas por las que se creó la institución.
Funciones	Especificación de las tareas propias de cada uno de los cargos.
Estructura orgánica	Descripción ordenada de las áreas de una organización de acuerdo con su jerarquía.
Organigrama	Representación gráfica de la estructura orgánica.
Descripción de puestos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reseña del contenido básico de los puestos.</li><li>- Incluye: Identificación del puesto, descripción genérica, descripción específica, especificaciones del puesto.</li></ul>
Directorio	Relación de los nombres y cargos de las personas comprendidas en el manual.
Formatos	Presentan información de forma homogénea.

## Manual de procedimientos

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

- Portada. Contiene en una sola cuartilla los datos
- Identificación. Es la primera hoja del manual.
- Índice o contenido. Relación de capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.
- Prólogo, presentación y/o introducción. Exposición sobre el contenido del documento
- Objetivos. Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- Áreas de aplicación o alcance. Esfera de acción que cubren los procedimientos.
- Responsables. Unidades, áreas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.
- Políticas o normas de operación. En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción.
- Procedimientos. Incluye la descripción del procedimiento y presentación por escrito de cada una de las actividades.
- Formatos. Son las formas impresas que se utilizan en un procedimiento y se anexan como apéndice.
- Diagramas de flujo. Son la representación gráfica de la secuencia en que se realizan las operaciones de un procedimiento.
- Formato de los apartados. cada uno de los apartados que conforman al manual de procedimientos se diseñe en un mismo formato.
- Glosario. Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento



## **BIBLIOGRAFÍA:**

Universidad del Sureste. (2021). *Antología de Organización y Administración de Servicios*. PDF. Págs. 48-58.