



Nombre del Alumna: Jhoani López Velázquez

Nombre del tema: Manuales

Parcial: 1er Modulo

Nombre de la Materia: Organización y Administración de servicios

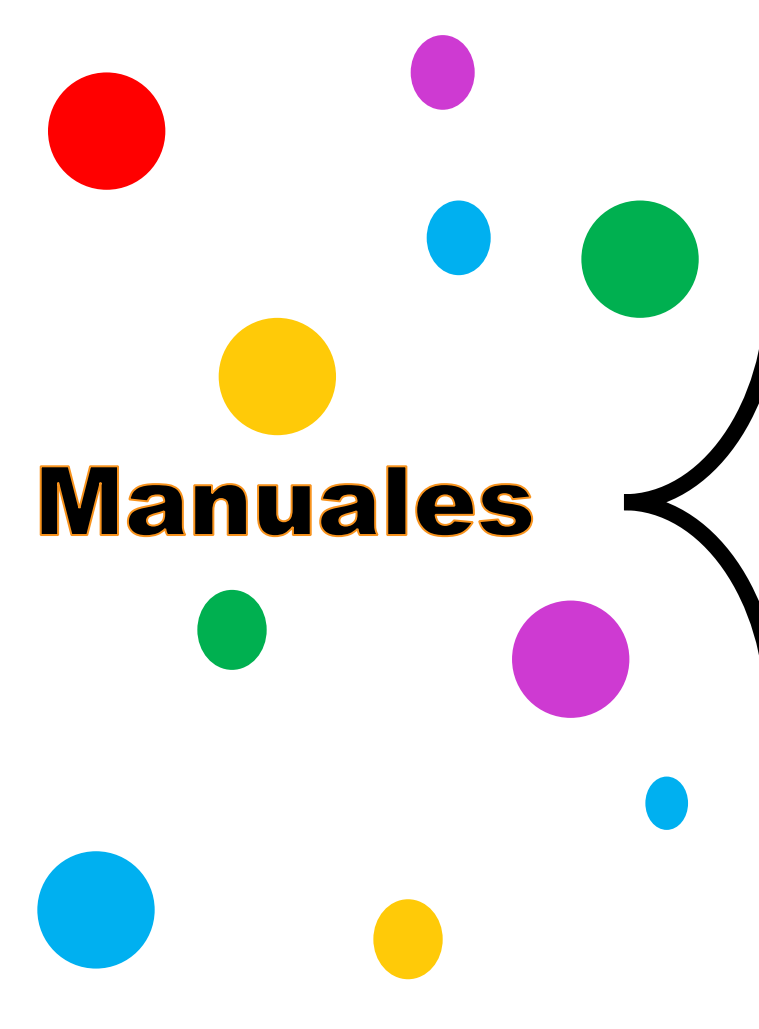
Nombre del profesor: Beatriz Adriana Méndez González

Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social y Gestión Comunitaria

7mo Cuatrimestre

Pichucalco, Chiapas 02-10-2021





Manuales

Manuales administrativos

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.
- Certificar y simplificar los procesos.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.
- Ser una herramienta útil para la formación e inducción del personal.

Clasificación

- Contenido.
- Función específica o área de actividad.
- Ámbito de aplicación.

Metodología para la elaboración de manuales

El proceso para la elaboración:

- Compromiso y aprobación de la dirección.
- Integración del equipo de trabajo.
- Determinación del programa de trabajo.
- Sensibilización del personal.
- Recopilación de información.

- Clasificación y registro de la información.
- Análisis de la información.
- Diseño del manual.
- Aprobación y validación.
- Difusión.
- Actualización.

Programa de actividades para la elaboración de manuales

El programa de actividades es un proceso lógico para reunir datos sobre estimaciones de tiempo del inicio del estudio (elaboración) hasta el final, recolectar información, elaborar gráficas, hojas de revisiones e impresiones, etc.

Manual de organización

Este documento se expone información referente al directorio, los antecedentes, el marco jurídico, las atribuciones, la estructura, las funciones de las unidades que integran el organismo y la descripción de los puestos, los niveles jerárquicos, los grados de autoridad y responsabilidad, los canales de comunicación y coordinación

Se conforma por

- Carátula. Es la portada del manual.
- Identificación.
- Índice. Relación de capítulos o apartados que constituyen el manual
- Prólogo y/o introducción. Sección en donde se explica qué es el manual, su estructura, propósitos y ámbito de aplicación.
- Antecedentes. Descripción histórica de la organización o del área descrita en el manual

- Marco legal. Se presentan en forma sintética y cronológica las disposiciones jurídicas por las que se creó la institución.
- Funciones. Especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas.
- Estructura orgánica. Es la descripción ordenada de las áreas de una organización de acuerdo con sus relaciones de jerarquía.

- Organigrama. Es la representación gráfica de la estructura orgánica.
- Descripción de puestos.
- Directorio. Relación de los nombres y cargos de las personas comprendidas en el manual.
- Formatos. Resulta conveniente que cada uno de los apartados que conforman el manual de organización sean capturados y procesados en un formato prediseñado

Manual de procedimientos

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

- Portada. -Identificación.
- Índice o contenido.
- Prólogo, presentación y/o introducción.
- Objetivos. -Responsables.
- Áreas de aplicación o alcance.

- Políticas o normas de operación.
- Procedimientos. -Formatos.
- Diagramas de flujo.
- Formato de los apartados. -Glosario.

Organigramas

¿Qué es?

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

Importancia

es la representación gráfica de la estructura organizacional, de las áreas (órganos, puesto y plazas) de acuerdo con su jerarquía y las relaciones de autoridad y subordinación.

Las áreas que integran una estructura son:

Áreas u órganos. Se refieren a una subdivisión de la organización.

Puestos. Considerados como una unidad de trabajo específica e impersonal, constituida.

Plazas. Se refiere al número de personas que pueden ocupar un mismo puesto en igualdad de actividades.

Diseño

Símbolos o figuras. El diseño de un organigrama comprende la utilización de tres símbolos: rectángulos, líneas continuas, rectas y discontinuas.

Colocación de las unidades. Las áreas se acomodan, en el organigrama, de acuerdo con la forma de departamentalización.

Manual de calidad

El contenido de un manual de calidad.

- Portada. -Índice.
- Bitácora de cambios realizados al manual de calidad.
- Catálogo de áreas autorizadas.
- Hoja de autorización.
- Misión y filosofía de la organización.
- Política de calidad. -Funciones y procesos.

La cantidad de procedimientos a incluir en cada manual es variable, de acuerdo con los recursos, productos, estrategias y tamaño de la organización, por lo que es conveniente utilizar la referencia de la norma ISO.

Las características de una organización de clase mundial

Se administran a través de políticas y procesos.

Trabajan con objetivos e indicadores.

La calidad es una estrategia de negocio.

Formatos

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

Distribución física de los espacios de trabajo

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

La distribución física de las áreas de trabajo tiene como finalidad:

- Contribuir al incremento de la eficiencia de las actividades que se realizan en la organización.
- Proporcionar a los directivos y a los empleados el espacio suficiente y adecuado para realizar su labor.
- Facilitar la circulación de personas, la realización, supervisión y flujo de procesos.

Distribución del espacio.

- Diagnóstico de la situación actual.
- Previsión de necesidades futuras.
- Proyecto.

Ambiente físico

El ambiente físico incide en la salud organizacional y consecuentemente en el clima organizacional y la productividad en el trabajo. Los factores para obtener un ambiente físico adecuado son:

- Iluminación.
- Temperatura ambiente.
- Ruido.
- Mobiliario.

Bibliografía.

- ORGANIZACIÓN%20Y%20ADMIN%20LIBRO%20.pdf
- <https://www.gestiopolis.com/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/>