



**Nombre de alumno: Tayli Jamileth
Cifuentes Pérez**

**Nombre del profesor: Luz María
Castillo Moreno**

Nombre del trabajo: Resumen

**Materia: Organización y
administración de servicios**

Grado: 7Mo. cuatrimestre

Grupo: Nutrición

MANUALES

Se consideran herramienta básica en la administración desde que se considera una disciplina, existen varios tipos de manuales.

MANUALES ADMINISTRATIVOS

Son técnicas que pueden servir como medio de comunicación que señala en forma ordenada y sistemática la información acerca de las funciones, procesos y actividades de la organización.

- La importancia que tienen es:
- 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

Y tiene como propósito:

- Presentar un esquema integral de la organización
- Definir funciones y procesos para evitar duplicidades y fallas
- Promover el ahorro de tiempos y recursos
- 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

Se puede clasificar en:

- Contenido
- Función específica
- Ámbito de aplicación
- Metodología para la elaboración de manuales

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES

- Compromiso y aprobación de la dirección: es el responsable de la unidad encargada de elaborar los manuales, ya sea de manera voluntaria o no, sin embargo, la autorización debe emanar de los niveles directivos para la recopilación de datos

- Integración del equipo de trabajo: la tarea de elaborar manuales requiere personal capacitado
- Determinación del programa de trabajo: la planeación se debe plasmar en un documento rector que sirva como marco de actuación
- Sensibilización del personal: con la finalidad de contar con el apoyo del personal involucrado y disminuir la resistencia al cambio
- Recopilación de información: se realiza por medio de las funciones, con los líderes de proyectos, con el personal, así como con los usuarios de los servicios y/o áreas como también puede acudir a los archivos y centros de documentación.

La información que debe reunirse con este propósito se refiere a:

Los órganos que integran dichas áreas

El nivel jerárquico que ocupan en la estructura orgánica

- Las relaciones y su naturaleza
- Las relaciones
- Las funciones que se realizan
- Los puestos y el número de plazas que lo integran

Y toda la información se obtiene de la observación directa, entrevistas, cuestionarios y encuestas, como principal fuente de información son: las fuentes documentales, personas y situación actual de la administración.

- Clasificación y registro de la información: el trabajo de clasificación y registro se concentra en formato que permitan el manejo ágil y claro
- Análisis de la información: se requiere un análisis crítico de los datos obtenidos, con el fin de detectar posibles contradicciones
- Diseño del manual: integración del documento
- Aprobación y validación: debe constatarse que la información que incluyen sea validada por las áreas responsables
- Difusión: deben darse a conocer en todas las áreas e incluirse como parte de los sistemas informáticos, de forma que el personal y las áreas involucradas
- Actualización: Deben revisarse y actualizarse anualmente o antes.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

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, así como los organigramas que describen en forma gráfica la estructura de la empresa.

Debe conformar los siguientes apartados:

- caratula
- identificación
- índice
- prologo y/o introducción
- antecedentes
- marco legal
- funciones
- estructura orgánica
- organigrama
- descripción de puestos
- directorio
- formatos

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

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

- Portada: Logotipo de la empresa, nombre de la empresa, título y extensión del manual, siglas de la unidad administrativa o consultor que elaboró el manual, lugar y fecha de elaboración, publicación y/o actualización y aprobación
- Identificación: logotipo, nombre oficial de la organización, denominación y extensión, lugar y fecha de su elaboración y autorización, número de revisión, unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización y clave
- 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, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización
- 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 que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases
- Políticas o normas de operaciones: 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, explicando en qué consisten,

cuándo, cómo, dónde, con qué y en cuánto tiempo se hacen, y los responsables

- Formatos: son las formas impresas que se utilizan en un procedimiento y se anexan como apéndice
- Diagramas de flujo: representación gráfica de la secuencia en que se realizan las operaciones de un procedimiento
- Formato de apartados: los apartados que conforman al manual de procedimientos se diseñen en un mismo formato, con el objeto de presentar la información en forma homogénea
- Glosario: palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento

ORGANIGRAMAS

Instrumento fundamental para el análisis, diseño y rediseño de la estructura de cualquier tipo de organización y es la representación gráfica de la estructura organizacional, de las áreas de acuerdo con su jerarquía y las relaciones de autoridad y subordinación.

Las áreas que la integran:

- Áreas: subdivisión de la organización
- Puestos: unidad de trabajo específica e impersonal, constituida
- Plazas: número de personas que pueden ocupar un mismo puesto en igualdad de actividades y responsabilidad asignadas

Ventajas:

- Proporcionan una imagen formal de la organización
- Constituyen una fuente de consulta oficial
- Facilitan el análisis general de la estructura
- Presentan los niveles jerárquicos, los órganos o unidades, los puestos y canales de comunicación formal y los niveles de autoridad

Limitaciones:

- No detallan actividades
- No representan el flujo y cargas de trabajo
- No muestran las relaciones de comunicación informal

Diseño:

- Símbolos o figuras: rectángulos, líneas continuas, rectas y discontinuas
- Colocación de las unidades: nivel jerárquico, dar inicio por los niveles operativos hacia arriba, en el rectángulo se anotará el nombre del órgano, anotar en el ángulo inferior derecho interno del rectángulo, el número de la plaza

- Representación de las relaciones de autoridad o líneas de conexión: relación lineal, relación de asesoría, relación de coordinación, relación con órganos desconcentrados, filiales o sucursales, definición de jerarquías
- Otros datos: nombre de la empresa o institución, tipo de organigrama, fecha de elaboración, actualización y de autorización, firmas de los titulares del organismo social y del área que lo elaboró
- Vigencia: los organigramas deben mantenerse actualizados

MANUAL DE CALIDAD

- Es conveniente que todas las áreas y departamentos cuenten con este manual con la finalidad de cumplir con los criterios establecidos por la norma ISO.
- El contenido de un manual de calidad es:
 - 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

El manual de calidad está integrado a su vez por los manuales de organización, de políticas, de procedimientos y de procesos. El manual de políticas y procesos incluye:

- Portada
- Índice
- Hoja de actualización del área
- Política de calidad
- Objetivos
- Bitácora de revisiones y modificaciones Políticas
- Procedimientos
- Formatos
- Anexos

El contenido del manual de organización es:

- Portada
- Índice
- Catálogo de áreas autorizadas
- Hoja de autorización
- Introducción

- Historia de la organización
- Objetivos
- Misión de la organización
- Misión de las áreas
- Filosofía y valores de la organización
- Organigrama general
- Política de calidad
- Descripciones de puestos y anexos

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
- Implantan planes y programas de mejora continua
- Desarrollan a sus colaboradores a través de un programa de capacitación y educación continua

Las ventajas del manual de calidad son:

- Certificación
- Normalización de procesos
- Eliminación de desperdicios y costos de no calidad
- Incremento de la posición competitiva en mercados internacionales
- Se difunde y comparte la cultura organizacional y la política de calidad entre todos los miembros de la organización
- Incremento de la calidad, eficiencia y eficacia de los procesos

FORMATOS

El diseño de los formatos es de vital importancia debido a que a través de ellos se registra la información necesaria para la operación de la empresa, por ello, el diseño de un formato debe observar los siguientes lineamientos:

- Tamaño de los espacios acordes con la información solicitada
- Claridad en las instrucciones
- Estandarización de todos los formatos de acuerdo con los procesos y procedimientos de la organización
- Incluir sólo los datos e información necesaria
- Evitar duplicidades y papeleo excesivo
- Promover la administración sin papeles

DISTRIBUCIÓN FÍSICA DE LOS ESPACIOS 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 y 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

Las guías para obtener una distribución eficaz son:

- Concentrar el personal en áreas de trabajo amplias
- Evitar áreas en que trabaje un número excesivo de personas
- Separar algunas áreas usando separaciones móviles intercambiables
- permitir que la luz natural pase sobre el hombro izquierdo de la persona
- El trabajo debe fluir siempre hacia adelante formando, en lo posible una línea recta
- Simplificar el trabajo
- Optimizar tiempos
- Proporcionar al personal y visitantes servicios de sanitarios, sitios de descanso o de espera, suficientes tomas de agua
- Disponer de un área destinada para bodega

Para la distribución o redistribución del espacio, resulta aconsejable observar los siguientes pasos:

- Ubicar el mayor espacio abierto para atención general y/o el servicio
- Proporcionar una extensión lateral con ventanas para cada oficina
- Agrupar en lo posible las oficinas privadas y darles a todos el mismo fondo
- Ubicar el área de supervisión en donde el responsable pueda comunicarse con su grupo de trabajo

Distribución del espacio

- Diagnóstico de la situación actual: con la finalidad de conocer las necesidades de espacio y distribución requerida para el desarrollo del trabajo
- Previsión de necesidades futuras: organización, procedimientos, mobiliario y equipo, estimación de la superficie requerida, inventario del personal actual y necesidades futuras en cuanto a espacio y procesos
- Proyecto: deben tomarse en cuenta; planeación y ubicación de las oficinas; la distribución y asignación de personal y equipo por área y transformar los

esquemas propuestos de distribución y/o retribución en plano reales y exactos

Para presentar el proyecto de acomodo o reacomodo de las oficinas resulta necesario

- Reunir los instrumentos gráficos
- Integrar los módulos dentro del área
- Revisar el arreglo actual y proponer ajustes si fuera necesario
- Definir la distribución o disposición final

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

Universidad de sureste. *Antología de organización y administración de servicios*
(51-74)

[753f2682fe54917041d39e7b94713179-LC-LNU705.pdf \(plataformaeducativauds.com.mx\)](https://plataformaeducativauds.com.mx/753f2682fe54917041d39e7b94713179-LC-LNU705.pdf)