



Jazmín Mazariegos Aguilar

Lic. Luz María Castillo Moreno

Organización y administración de servicios

Ensayo

Nutrición 7mo A

La ciencia administrativa ha desarrollado técnicas que ayudan a lograr una adecuada sistematización. Los manuales ha sido uno de ellos, son necesarios para una empresa ya que estos son de apoyo, es por eso que se considera necesario que uno de los proyectos que se deben hacer en una empresa es la preparación de manuales. Tanto los manuales como los organigramas y formatos son necesarios para la organización de la empresa.

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. Existen diferentes manuales en los que se incluyen los manuales administrativos, manuales de calidad, manuales de organización y manuales de procedimientos.

Los propósitos de los manuales son: Presentar un esquema integral de la organización, definir funciones, 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.

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

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

Manual de procedimientos se conoce como manual de operación o de procesos. Se integra por los siguientes apartados: Portada, identificación índice o contenido, prólogo, objetivos, áreas de aplicación o alcance, esfera de acción que cubren los procedimientos., responsables, políticas o normas de operación, procedimientos, formatos, diagramas de flujo, formato de los apartados y glosario.

Manual de calidad 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 y funciones y procesos. El responsable de la edición y revisión del manual de calidad es el director o gerente del área de aseguramiento de calidad. 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.

El organigrama es el instrumento fundamental para el análisis, diseño y rediseño de la estructura de cualquier tipo de organización. Las áreas que integran una estructura son: Áreas u órganos por ejemplo, las direcciones, la gerencia o los departamentos. Puestos, plazas. Se refiere al número de personas que pueden ocupar un mismo puesto en igualdad de actividades y responsabilidad asignadas, ejemplos: una plaza de gerente, dos de secretaria, tres de técnico. Existen ciertos lineamientos para la elaboración de organigramas: 1. Símbolos o figuras: rectángulos, líneas continuas, rectas y discontinuas. 2. Colocación de las unidades. Las áreas se acomodan, en el organigrama, de acuerdo con la forma de departamentalización,

Y por último los formatos su diseño es de vital importancia debido a que a través de ellos se registra la información necesaria para la operación de la empresa. Por eso se debe ver 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, es decir, incluirlas dentro del sistema informático.

Estas técnicas son importantes ya que como se mencionaba al inicio sirven para tener una mejor organización y a la vez son de gran ayuda para la empresa, tienen diversas funciones que se pueden implementar y ayudar en todos los procesos administrativos.

## Bibliografía:

Universidad del sureste. *Antología organización y administración de servicios*. (p 51-68)