

# **UDS**

## **Organización y administración de servicios**

### **Licenciatura en Nutrición**

**Alumna: María José Ruiz Meza**

**Séptimo Cuatrimestre**

## 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.

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.

Un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información acerca de la arquitectura organizacional y sus funciones, con el propósito de incrementar la calidad en la ejecución y simplificar el trabajo.

### 3.2 Metodología para la elaboración de manuales

El proceso para la elaboración y/o actualización de los manuales consta de las siguientes etapas:

1. Compromiso y aprobación de la dirección. El responsable de la unidad encargada de elaborar los manuales puede hacerlo por propia iniciativa o a solicitud de niveles superiores. Sin embargo, la autorización debe emanar de los niveles directivos,

toda vez que se traducirá en el apoyo con que se debe contar

para recopilar la información.

2. Integración del equipo de trabajo. La tarea de elaborar manuales requiere personal capacitado, por lo que es procedente integrar un equipo de trabajo.

3. Determinación del programa de trabajo. Es necesario que la planeación de actividades para la elaboración de manuales se plasme en un documento rector

que sirva como marco de actuación.

4. Sensibilización del personal. Esto es con la finalidad de contar con el apoyo del personal involucrado y disminuir la resistencia al cambio. Otro factor a considerar son las relaciones con el sindicato, con el fin de evitar conflictos y que se obstaculice la elaboración e implantación del manual. Es necesario implementar una campaña de motivación para mantener y fomentar la participación.

5. Recopilación de información. Esta etapa 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. También puede acudir a los archivos y centros de documentación, donde a través de la investigación documental se recopila información normativa relacionada con la

constitución, órganos, niveles, relaciones y funciones de organización.

### 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.

Carátula. Es la portada del manual, contiene en una sola cuartilla los datos que se indican

- o Logotipo.
- o Nombre de la empresa.
- o Título y extensión del manual.
- o Siglas de la unidad administrativa.
- o Lugar y fecha de elaboración y autorización.
- Identificación. En la primera hoja del manual se incluyen los siguientes datos:
  - o Logotipo.
  - o Nombre de la organización. o Título del manual.
  - o Lugar y fecha de elaboración.

o Autorización, con las firmas y nombres correspondientes

o Número de revisión (en su caso).

o Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.

o Clave de la forma. Entre las siglas y número debe colocarse un guión o diagonal.

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. Puede contener el mensaje de algún directivo de la organización.

Antecedentes. Descripción histórica de la organización o del área descrita en el manual en la que se indica su origen, evolución y los cambios significativos registrados. En este apartado se mencionan los aspectos sobresalientes del desarrollo histórico de la empresa y se indica la ley o decreto por el que se creó.

Marco legal. Se presentan en forma sintética y cronológica las disposiciones jurídicas por las que se creó la institución. Contiene los principales ordenamientos jurídicos que norman

las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultades. Es recomendable que las disposiciones legales sigan el siguiente orden jerárquico; constitución, tratados, leyes, convenios, reglamentos, decretos, acuerdo y circulares.

□ Funciones. Especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarios para cumplir las atribuciones de la organización. Es conveniente que en la redacción de las funciones se tome en cuenta que:

o Los títulos de las unidades correspondan a los utilizados en la estructura orgánica.

o Las funciones sigan el orden establecido en la estructura. o Se inicie con un verbo en tiempo infinitivo.

□ Estructura orgánica. Es la descripción ordenada de las áreas de una organización de acuerdo con sus relaciones de jerarquía. Esta descripción debe corresponder con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al nombre, como a su nivel jerárquico. Además, es importante codificarla en forma tal que sea posible visualizar claramente los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia.

□ Marco legal. Se presentan en forma sintética y cronológica las disposiciones jurídicas por las que se creó la institución. Contiene los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultades. Es recomendable que las disposiciones legales sigan el siguiente orden jerárquico; constitución, tratados, leyes, convenios, reglamentos, decretos, acuerdo y circulares.

□ Funciones. Especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarios para cumplir las atribuciones de la organización. Es conveniente que en la redacción de las funciones se tome en cuenta que:

o Los títulos de las unidades correspondan a los utilizados en la estructura orgánica.

o Las funciones sigan el orden establecido en la estructura. o Se inicie con un verbo en tiempo infinitivo.

□ Estructura orgánica. Es la descripción ordenada de las áreas de una organización de acuerdo con sus relaciones de jerarquía. Esta descripción debe corresponder con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al nombre, como a su nivel jerárquico. Además, es importante codificarla en forma tal que sea posible visualizar

claramente los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia.

### Manual de calidad

Las organizaciones que requieren certificarse están obligadas a documentar los criterios de calidad con base en las normas ISO en manuales. Esta situación tiene la ventaja de que además de poder certificarse y competir a nivel internacional, es posible lograr un mayor orden y control de las actividades y responsabilidades, de tal forma que el manual de calidad contiene el funcionamiento del sistema 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.

## Distribución física de los espacios de trabajo

Para lograr una organización de alto desempeño no basta contar con estructuras de organización adecuadas, con sistemas y procedimientos de trabajo idóneos ni con aptitudes elevadas del personal; se requiere además integrar los elementos y espacios de trabajo para crear un ambiente favorable para el desempeño eficiente de las actividades.

### Referencias

Universidaddelsureste.antología de organización y administración de servicios (pág. 51 a 74)