



Nombre de alumno: Alejandra Teresa Cansino León.

Nombre del profesor: Luz María Castillo Moreno.

Nombre del trabajo: Ensayo de la unidad 3.

Materia: Organización y Administración de Servicios.

Grado: 7º Cuatrimestre.

Parcial: 3.

Grupo: LNU17EMC0121- A

Comitán de Domínguez Chiapas, a 07 de Noviembre de 2023.

UNIDAD 3: MANUALES

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.

La importancia de los manuales 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.

Dentro de los propósitos de los manuales, encontramos:

- 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.

Las etapas del proceso para la elaboración y/o actualización de los manuales está integrado por:

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.

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.

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.

6. Clasificación y registro de la información: El trabajo de clasificación y registro se concentra en formato que permitan el manejo ágil y claro.

7. Análisis de la información: Se requiere un análisis crítico de los datos obtenidos, con el fin de detectar posibles contradicciones, lagunas o duplicidad de funciones.

8. Diseño del manual: Integración del documento.

9. Aprobación y validación: Los manuales sirven en la medida en que estén actualizados y validados, por lo cual debe constatar que la información que incluyen sea validada por las áreas responsables.

10. Difusión: Los manuales 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 tengan acceso a la información que les compete.

11.Actualización: Deben revisarse y actualizarse anualmente o antes, si existen cambios.

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 hasta el final, recolectar información, elaborar gráficas, hojas de revisiones e impresiones, etc.

El manual de organización se conforma por los siguientes apartados.

- **Carátula:** Es la portada del manual, contiene en una sola cuartilla los datos que se indican o logotipo, nombre de la empresa, título y extensión del manual, siglas de la unidad administrativa, lugar, fecha de elaboración y autorización.
- **Identificación:** Es la portada del manual, contiene en una sola cuartilla los datos que se indican o logotipo, nombre de la empresa, título y extensión del manual, siglas de la unidad administrativa, lugar, fecha de elaboración y autorización con las firmas y nombres correspondientes, unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización. 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.
- **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 que forman parte de la estructura orgánica, necesarios para cumplir las atribuciones de la organización.
- **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 que muestra la composición de las unidades administrativas y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. Los organigramas pueden ser estructurales o funcionales.
- **Descripción de puestos:** Reseña del contenido básico de los 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, con el objeto de presentar la información en forma homogénea.

Bibliografía:

- ✚ Universidad del Sureste. *“Antología de Organización y Administración de Servicios”*. (p. 51 – 74)