



**NOMBRE DE ALUMNO: MONTSERRAT  
HERNÁNDEZ REGALADO**

**NOMBRE DEL PROFESOR: LUZ MARIA CASTILLO  
MORENO**

**NOMBRE DEL TRABAJO: CUADRO SINOPTICO**

**MATERIA: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DE  
SERVICIOS**

**GRADOS: SEPTIMO CUATRIMESTRE**

**GRUPO: LNU17EMC0121-A**

**COMITÁN DE DOMÍNGUEZ CHIAPAS A: 09 DE NOVIEMBRE DEL 2023**

## **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.

### **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.

La Importancia radica en que sirven para:

- 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:

- 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.

### **Metodología para la elaboración de manuales**

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.
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.

### **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**

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

- Portada
- Identificación
- Induce/ contenido
- Prologo/ introducción
- Objetivos
- Áreas de aplicación
- Responsables
- Políticas o normas de operación
- Procedimientos

- Formatos
- Diagramas de flujo
- Formatos de los apartados
- Glosario

## **Organigramas**

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

El organigrama 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.

Ningún organigrama representa el detalle del funcionamiento de un organismo social; se requiere del apoyo de otras herramientas, como los manuales y la carta de distribución del trabajo para explicar exhaustivamente actividades y funciones.

## **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.

## **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. 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, es decir, incluirlas dentro del sistema informático

## **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.

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 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.

***FUENTE DE CONSULTA:***

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