



# Mi Universidad

## Ensayo

**Nombre del Alumno:** Gpe Elizabeth Hidalgo Ruiz

**Nombre del tema:** Manuales

**Parcial:** 3

**Nombre de la Materia:** Organización administrativa de servicios

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

**Nombre de la Licenciatura:** Nutrición

**Cuatrimestre:** Septimo

## 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.

### Importancia

- 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.

### Prositos

- 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.

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

**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.

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

**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.

**Sensibilización del personal.** Esto es con la finalidad de contar con el apoyo del personal involucrado y disminuir la resistencia al cambio.

**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.

En esta etapa es necesario comunicar a las áreas la manera en que se procederá para obtener la información necesaria para el manual y las técnicas de investigación a utilizar, concertar citas con responsables para la realización de entrevistas y aplicación de cuestionarios.

1. Clasificación y registro de la información. El trabajo de clasificación y registro se concentra en formato que permitan el manejo ágil y claro.
2. 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.
3. Diseño del manual. Integración del documento.
4. Aprobación y validación. Los manuales sirven en la medida en que estén actualizados y validados, por lo cual debe constatarse que la información que incluyen sea validada por las áreas responsables
5. 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.
6. Actualización. Deben revisarse y actualizarse anualmente o antes, si existe 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 (elaboración) hasta el final, recolectar información, elaborar gráficas, hojas de revisiones e impresiones, etc.

## **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.

Contenido

Carátula.

Identificación

Índice

Antecedentes

Marco legal

Funciones

Estructuras orgánicas

Organigramas

Descripción de puestos

Directoría

Formatos

## **Manual de procedimientos**

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

Portada

Identificación

Índice o contenido

Prólogo, presentación o introducción

Formatos

Diagrama de flujo

Formato de los apartados

Glosario

## **Organigramas**

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.

## **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.

## **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.

## **Distribución física de los espacios de trabajo**

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.

## **Referencias bibliograficas**

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

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/753f2682fe54917041d39e7b94713179-LC-LNU705.pdf>