

WDS

Montero Gómez María Fernanda

Castillo Moreno Luz María

**Organización y administración de
servicios**

“Manuales”

7º cuatrimestre

3era unidad

Nutrición

Los manuales

Para dar comienzo un manual ¿Qué son los 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. Cualquier empresa que requiera certificarse para competir en el mercado internacional, debe elaborar manuales de calidad y procesos para cumplir con las normas que ya están establecidas.

Iniciaremos explicando un poco acerca de 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 y se establecen distintos propósitos, algunos de ellos serían: 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. Los criterios esenciales para la clasificación de ellos manuales son: Contenido, función específica o área de actividad y ámbito de aplicación.

Ahora bien, existe una metodología para la elaboración de estos, este proceso cuenta con etapas y son las siguientes: Compromiso y la aparición de la dirección, integración del equipo de trabajo, sensibilización del personal, recopilación de información, clasificación y registro de información, análisis de la información, diseño del manual, aprobación y validación, difusión y actualización.

En cuestión del 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, esto conformándose por varios apartados caratula (portada), identificación, índice, prólogo (introducción), antecedentes, marco legal, funciones, estructura orgánica, organigrama, descripción, directorio y formatos.

Por otro lado, el manual de procedimientos se conforma por: Portada, identificación, índice, prólogo, objetivos, áreas de aplicación, responsables, políticas, procedimientos, formatos, diagrama de flujo, formato de apartados y glosario.

Otro punto importante son los organigramas son el instrumento fundamental para el análisis, diseño y rediseño de la estructura de cualquier tipo de organización integrado por la siguiente estructura: Áreas u órganos, puestos y plazas.

Ahora bien, para un 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.

Continuando 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.

Como último tema 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.

Como conclusión los manuales son muy útiles, pero a su vez requieren de una organización y planteamiento muy detallado para así poder tener un manual beneficioso y nos facilite un buen manejo en una empresa o inclusive para uso personal

Bibliografía

Univesidaddelsuresteantoogíadeorganizaciónyadministraciónde servicio(P.51-69)