



Nombre del Alumno: Sandra Amairani López Espinosa.

Nombre del tema: Manuales

Parcial: 3

Nombre de la Materia: Organización y administración de servicios

Nombre del profesor: Luz María Castillo Moreno

Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: 7

Manuales.

Los manuales han servido como herramienta básica de la administración. Cualquier empresa que requiera certificarse para competir en el mercado, debe elaborar manuales de calidad y procesos para cumplir con las normas ISO 9000.

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.

3.1 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.

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

- Presentar un esquema de la organización.
- Definir funciones y procesos.
- Ahorrar tiempos y recursos.
- Simplificar los procesos.
- Medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.
- Orienta e informa al público.
- Ser una herramienta útil para la formación e inducción del personal.

3.2 Metodología para la elaboración de manuales.

El proceso para la elaboración y/o actualización:

1. Compromiso y aprobación de la dirección.
2. Integración del equipo de trabajo.

3. Determinación del programa de trabajo.
4. Sensibilización del personal.
5. Recopilación de información.
6. Clasificación y registro de la información.
7. Análisis de la información.
8. Diseño del manual.
9. Aprobación y validación.
10. Difusión
11. Actualización.

3.3 Manual de organización.

Los manuales de organización exponen información referente al directorio, antecedentes, marco jurídico, la estructura, las funciones y la descripción de los puestos, los niveles jerárquicos, 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. Y se conforman por:

- Carátula.
- Identificación.
- Índice.
- Introducción.
- Antecedentes.
- Marco legal.
- Funciones.
- Estructura orgánica.
- Organigrama.
- Descripción de puestos.
- Directorio.
- Formatos.

3.4 Manual de procedimientos.

Se integra por:

- Portada.
- Identificación.
- Índice o contenido.
- Prólogo, presentación y/o introducción.
- Objetivos.
- Áreas de aplicación.
- Responsables.
- Políticas o normas de operación.

- Procedimientos.
- Formatos.
- Diagramas de flujo.
- Formato de los apartados.
- Glosario.

3.5 Organigramas

Otra forma de organización pueden ser los organigramas los cuales son 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 tienen muchas ventajas y una que resalta mucho es que facilitan el análisis general de la estructura. Existen ciertos lineamientos su elaboración:

1. Símbolos o figuras.
2. Colocación de las unidades.
3. Representación de las relaciones de autoridad o líneas de conexión.
4. Otros datos.
5. Vigencia.

3.6 Manual de calidad.

En cambio los manuales de calidad además de poder certificar 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. Está integrado a su vez por los manuales de organización, de políticas, de procedimientos y de procesos.

Sus ventajas son:

- Certificación
- Normalización de procesos.
- Eliminación de desperdicios y costos de no calidad.
- Incremento de la posición competitiva en mercados.
- Se difunde y comparte la cultura organizacional y la política de calidad entre todos los miembros de la organización.
- Incremento de la calidad, eficiencia y eficacia de los procesos.

3.7 Formatos.

El diseño de los formatos de una organización es importante ya que a través de ellos se registra la información necesaria para la operación de la empresa. Por ello, el diseño de un formato debe contener:

- Tamaño de los espacios acordes con la información solicitada.
- Claridad en las instrucciones.
- Estandarización de todos los formatos
- Incluir sólo información necesaria.
- Evitar duplicidades y papeleo excesivo.
- Promover la administración sin papeles.

Fuentes de consulta

Universidad del sureste. (2023). Antología de Organización y administración de servicios.

Recuperado el 07/11 /2023, deplataformaeducativauds.com.mx Sitio web:

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