

## *Ensayo*

**Nombre de alumno:** Carla Karina Calvo Ortega

**Nombre del profesor:** Dra. Luz María Castillo  
Moreno

**Nombre del trabajo:** Manuales

**Materia:** Organización y administración de  
servicios

**Grado:** Séptimo cuatrimestre

**Grupo:** Nutrición

## **Manuales**

Los manuales, son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa. Los manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser de organización, políticas, departamentales, bienvenida, procedimientos, contenido múltiple, técnicas y puesto.

Un manual 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.

### **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.

### **Propósitos:**

- 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.

El proceso para la elaboración y/o actualización de los manuales consta de las siguientes etapas:

- **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.
- **Clasificación y registro de la información.** El trabajo de clasificación y registro se concentra en formato que permitan el manejo ágil y claro.
- **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.
- **Diseño del manual.** Integración del documento.
- **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.
- **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.
- **Actualización.** Deben revisarse y actualizarse anualmente o antes, si existen cambios.

**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.

**Manual de organización:** 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.

El manual de organización se conforma por los siguientes apartados.

- Caratula: logotipo, nombre de la empresa, título y extensión del manual, siglas de la unidad administrativa, lugar y fecha de elaboración y autorización.
- Identificación: logotipo, nombre de la organización, título del manual, lugar y fecha de elaboración, autorización, con las firmas y nombres correspondientes, número de revisión (en su caso), unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización, clave de la forma.
- Índice
- Prólogo y/o introducción.
- Antecedentes.
- Marco legal.
- Funciones.
- Estructura organica.
- Organigrama.
- Descripción de puestos.
- Directorio.
- Formatos.

**Manual de procedimientos:** Este manual también se conoce como manual de operación o de procesos.

**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.

Las áreas que integran una estructura son:

**Áreas u órganos.** Se refieren a una subdivisión de la organización; por ejemplo, las direcciones, la gerencia o los departamentos.

**Puestos.** Considerados como una unidad de trabajo específica e impersonal, constituida.

**Plazas.** Se refiere al número de personas que pueden ocupar un mismo puesto en igualdad de actividades y responsabilidad asignadas de manera permanente a un empleado en determinada adscripción.

**Manual 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.

Las ventajas del manual de calidad son:

- Certificación
- Normalización de procesos.
- Eliminación de desperdicios y costos de no calidad.
- Incremento de la posición competitiva en mercados internacionales.
- 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.

**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: 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 física de las áreas de trabajo tiene como finalidad:

- Contribuir al incremento de la eficiencia de las actividades que se realizan en la organización.
- Proporcionar a los directivos y a los empleados el espacio suficiente y adecuado para realizar su labor. Emitir a los clientes el acceso a las instalaciones y un trato adecuado y oportuno.
- Facilitar la circulación de personas, la realización, supervisión y flujo de procesos.

Elementos a considerar en la distribución de espacios de trabajo: las áreas deben contar con oficinas privadas por razones de nivel jerárquico, manejo de información confidencial y/o características del trabajo; considerando que el personal especializado requiere: evitar distracciones visuales y sonoras, privacidad para sostener conversaciones confidenciales así como contar con una atmósfera tranquila y propicia para la concentración y creatividad que demanda el desarrollo de cierto tipo de trabajo.

La distribución del espacio comprende varias acciones fundamentales:

- **Diagnóstico de la situación actual.** Con la finalidad de conocer las necesidades de espacio y distribución requerida para el desarrollo del trabajo. Por ello es conveniente considerar las funciones de la organización, la revisión de los procedimientos, la distribución actual, el mobiliario, equipo y la plantilla de personal.
- **Previsión de necesidades futuras.** Considerar los aspectos siguientes; organización, procedimientos, mobiliario y equipo, estimación de la superficie requerida, inventario del personal actual y necesidades futuras en cuanto a espacio y procesos.
- **Proyecto.** En esta etapa deben tomarse en cuenta; planeación y ubicación de las oficinas; la distribución y asignación de personal y equipo por área (oficina o taller) y transformar los esquemas propuestos de distribución y/o retribución en plano reales y exactos.

## **Bibliografía:**

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