



**LIC: ICEL BERNARDO LEPE ARRIAGA**

ALUMNA: AURI PEREZ MORALES

MATERIA: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

GRUPO: (A) 7° CUATRIMESTRE

LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA

Para comenzar les daré a conocer la importancia y el objetivo de los manuales, pero cabe aclarar que existen muchos tipos de manuales, y cada uno tiene la misma importancia y un objetivo diferente, un Manual sirve para orientarte y tener conocimiento de cómo hacer o como van las cosas, por ejemplo un manual de políticas, no quiere decir que trata del gobierno o tiene que ver con políticos, sino que es un manual para el personal en una empresa o en cualquier otra estancia, por ejemplo las cosas que pueden hacer o no una persona que trabaja para alguien o algo.

A lo largo de todo lo estudiado y a base de experiencia puedo decir que este tema “MANUALES” es muy importante saber sobre ello, ya que muchas veces cuando trabajas en alguna estancia sabes de estos manuales, pero a veces ni siquiera sabemos que se llaman así, pero ahora cabe aclarar nuevamente que un manual es una guía de instrucciones o procedimientos de trabajo.

#### Importancia de Manuales:

Es muy importante ya que te ayuda como hacer las cosas de una mejor manera, para no cometer tantos errores, en fin, un manual es muy importante ya que nos ayuda a ser más eficientes y precavidos, y en otros casos las cosas que podría provocar una sanción.

#### Criterios Esenciales para la Clasificación de los Manuales:

- Contenido: el contenido es la bienvenida o inducción, la bienvenida quiere decir por ejemplo si alguien está ingresando a trabajar a una empresa, y la inducción sería en como realizaría su trabajo, los pasos que debe seguir.
- Función específica o área de actividad: esto es por ejemplo para cada área de trabajo o institución es diferente el manual, un ejemplo, si en producción tienen un manual de cómo deben realizar el producto, en ventas es obvio que no será el mismo. Y así es como cada manual tiene una función distinta y específica para cada uno.
- Ámbito de aplicación: existen 3 tipos de ámbitos está el general, que es el aplicable es diversas áreas, una suposición del manual político, que: “todas las personas merecen ser tratadas con el mismo respeto”, digamos que se aplica en todas las áreas y está en el manual de políticas de todos en una empresa. El Especifico, es si este manual será para una industria, sector o empresa. Y el Local, si es regional o municipal.

## Metodología para la elaboración de Manuales:

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

Existe un programa de actividades que igual juega un papel importante en la creación de manuales ya que este nos ayuda a recolectar información, elaborar gráficas, para obtener un manual excelente, ya que recopilando información y a base de experimentación, se creara un manual que muchas personas llevaran a cabo.

También un punto importante que no puede pasar desapercibida es, ¿Qué es el Organigrama? Es una representación gráfica, donde en ello podemos ver la jerarquía de cualquier institución, o la autoridad que cada uno posee en una empresa o en cualquier otro sector. El organigrama es esencial para cualquier tipo de organización, ya que gracias a ello podemos identificar el lugar o pasos que cada uno posee.

Aunque tal vez pensamos que un organigrama no juega ningún papel en un manual, déjame decirte que no es así, ya que un organigrama, ayudaría en una organización jerárquica para un manual ya que son pasos para seguir.

## “TIPOS DE MANUALES”

Existen los manuales administrativos, que se encarga de las funciones, los procesos y las actividades de una organización. Por otro lado, también tenemos el manual de organización que es el encargado de como esta organizado una empresa o cualquier otro tipo de institución, cual es el nivel jerárquico de puestos, es acá donde se utiliza un organigrama, para ver los grados de autoridad. El Manual de Procedimientos es por ejemplo donde dice trae la presentación, como el logotipo de la empresa, las políticas, áreas de aplicación, etc. Y también está relacionado con el Manual de Técnicas, pero el Manual de Técnicas se explica con mas exactitud todo, por ejemplo, digamos en una empresa este manual es el encargado de especificar las tareas de cada individuo. Otro tipo de manual es el Manual de Calidad, este manual es un requisito que todas las áreas necesitan ya que este manual debe llevar a la cima del éxito los productos o cualquier otra meta que se tenga que llevar a cabo. El Manual de Políticas, este es el tipo de manual donde no necesariamente por mencionar políticas quiera decir que esta hablando de partidos políticos, sino que es por ejemplo como muchos tal vez hemos escuchado que mencionan que dicen “las políticas de la empresa”, pero realmente esto quiere decir cuales son las normas establecidas, los puestos que cada uno ocupa y los derechos de hacer o decir algo, digamos que es el control de los que laboran en una organización. Otro manual es el Manual Departamental, esto vamos a ponerlo en un ejemplo en una empresa, está el área de administración, producción, revisión, empaque etc., y cada departamento tiene un trabajo y una meta distintos, por ejemplo, tienen diferentes normas, quizá tal vez hasta la forma de ir al baño, la hora de lonche, etc. El Manual Organizacional, este manual debe ser conocido por todo el personal, ya que es el encargado de dar a conocer los objetivos de la empresa, su misión y visión, y cuáles son los empleados aptos para todas las áreas, por ejemplo, si alguien es alérgico al polvo o cosas así, no puede trabajar donde lijén madera, si no el lugar correcto seria en empaque, o almacén. El manual de Bienvenida creo que tiene relación con el manual organizacional, ya que en ello pues nos dicen los objetivos de la empresa, y se utiliza en empleados nuevos, ya que son a ellos a los que dan a conocer los años que tiene la empresa, si hay algún bono por algún logro grande que tenga la empresa, el beneficio que le da la empresa a los empleados, y a lo que tenemos derecho. El Manual de Finanzas, es el área financiera, digamos como los recursos con los que cuenta la empresa, los ingresos y egresos que tiene la organización, por ejemplo, lo que invierten en algún proyecto nuevo, o también podría ser las salidas que

tienen por los salarios de los empleados, por ejemplo, en diciembre cuando los empleados que llevan años reciben aguinaldo, y cuanto le darán por el tiempo que lleva en la empresa. El Manual de Sistema, es por ejemplo cuando se acaba el trabajo en un área, supongamos una fábrica de muebles, termina en el trabajo en el área de pintura y mandan a esas personas de esa área a otra, digamos a molino y ahí tendrán nuevas funciones y roles, y tienen que darles el manual de sistema, donde ellos sabrán sus responsabilidades en el área.

Para concluir cabe aclarar que los manuales son de suma importancia, ya que cada uno juega un papel diferente, bueno algunos tienen algo en común, pero unos son más claros que otros, pero un manual siempre será de mucha ayuda, ya que es como pasos a seguir, nos enseña, nos ayuda a hacer las cosas de manera más eficiente, y eficaz.

# BIBLIOGRAFÍA

- Jorge Alejandro Silva Rodríguez de San Miguel. (2018). La gestión y el desarrollo organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano. Ecuador : 3 Ciencias.
- Luna González Alfredo Cipriano. (2014). Proceso Administrativo. México: Grupo editorial patria.
- Lourdes Munch et al. . (2010). Organización, diseño de estructuras organizacionales de alto rendimiento. México: Trillas.
- Quiroga Leos Gustavo (2009). Organización y métodos en la administración pública. México; Trillas.
- Lovelock Christoper H. (2011). Administración de servicios: estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. México; Pearson
- <https://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/estrategia-de-negocios/planeacion-estrategica/procesos-de-diseno-institucional/515-la-direccion-por-valores>
- <https://sites.google.com/site/avalosdisenoorganizacional/unidad-6>
- <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-organizacion-coordinacion-empresa/>