



Mi Universidad

Nombre de la alumna: Yaritza Velazquez Roblero

Nombre del tema: (ensayo)

Parcial: I

Nombre de la materia: Organización y Administración de servicios

Nombre del profesor: Icel Bernardo Lepe Arriaga

Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social Y Gestión Comunitaria

Cuatrimestre: 7

ENSAYO – MANUALES

En la materia de la Organización y Administración de Servicios, un manual se define como un documento que establece las políticas, procedimientos y estándares para la gestión y operación de una organización o servicio. Su propósito es proporcionar una guía clara y detallada para los empleados y usuarios sobre como realizar tareas y procesos específicos, asegurando la eficiencia, efectividad y calidad en la prestación de servicios. Los manuales son documentos en el cual se proporciona instrucciones detalladamente sobre como realizar una tarea específica o como operar un dispositivo o sistema, también se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. En general los manuales son frecuentes acompañado a un determinado producto que se ofrece al mercado, como una forma de soporte al cliente que lo adquiere.

Los manuales son herramientas esenciales en la Organización y Administración de Servicio, ya que permiten:

1. Establecer estándares y procedimientos claros.
2. Mejorar la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios.
3. Asegurar la calidad y consistencia en la prestación de servicios.
4. Proporciona una guía clara para los empleados y usuarios.
5. Facilitar la capacitación y desarrollo de los empleados.

Existen diferentes tipos de manuales, cada uno con un propósito específico:

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, procesos y las actividades de la organización, los manuales administrativos son documentos esenciales para cualquier organización, ya que proporciona una guía clara y detallada sobre como realizar tareas y procesos administrativos.

Metodología para la elaboración de manuales: es el compromiso y las aprobaciones de la dirección es el responsable de la unidad encargada de elaborar los manuales, la integración del equipo de trabajo es una tarea de elaborar manuales se requiere personal capacitado, son los procesos para la elaboración y/o actualización de manuales, es donde también se recopilan informaciones y datos relevantes, establecer un formato y estructura clara, se redacta un

contenido de manera clara y concisa y por último se revisan y actualizan el manual regularmente.

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; establece la estructura y la jerarquía de la organización, incluyendo la descripción de cada departamento y su función.

Manual de procedimientos: se conoce como manual de operación o de proceso, detalla los pasos a seguir para realizar tareas y procesos específicos, asegurando que se realicen de manera eficiente y efectiva.

Organigramas: el organigrama es el instrumento fundamental para el análisis, diseño y rediseño de la estructura de cualquier tipo de organización, son representaciones gráficas de la estructura organizacional, mostrando las relaciones entre departamentos y personal.

Manual de calidad: las organizaciones que requieren certificarse están obligadas a documentar los criterios de calidad con base en las normas ISO en manuales, establece los estándares y procedimientos para asegurar la calidad de la organización.

Manual de políticas: se enfoca principalmente en cómo deben desempeñarse los ejecutivos de una organización en particular; establece reglas y directrices que rigen la organización.

Manual de técnicas: es un complemento del manual de procedimientos, pues toma estos elementos y los explica con mucha más claridad y precisión; proporciona instrucciones detalladas sobre cómo realizar tareas específicas.

Manual departamental: es un manual más específico que el organizacional, pues detalla aún más el funcionamiento de cada área dentro de una organización, se enfoca en las tareas y procesos específicos de un departamento en particular.

Manual organizacional o empresarial: busca principalmente dar a conocer cómo funciona la empresa, cuáles son sus tareas y el papel que juegan sus empleados; tienen una forma muy general y resumida sobre el comportamiento de la empresa, es una herramienta valiosa para cualquier empresa que desee gestionar de manera eficiente sus procesos y tareas. Los diseños manuales administrativos están diseñados para guiar al usuario en la gestión diaria de la empresa.

Los manuales son herramientas esenciales para cualquier organización, ya que proporcionan una guía clara y detallada

sobre como realizar tareas y procesos administrativos. Su elaboración requiere una metodología clara y un enfoque específico para cada tipo de manual.

Un buen manual debe ser claro, conciso y fácil de entender, debe incluir diagramas e ilustraciones que ayuden a explicar los conceptos y procesos. En resumen, los manuales son herramientas valiosas que proporcionan instrucciones detalladas sobre como realizar tareas y operar dispositivos, son claros, concisos y fáciles de entender, y pueden ser utilizados en una variedad de contextos. Son especialmente útiles para personas que están aprendiendo a realizar una tarea por primera vez, ya que les proporciona una guía paso a paso que les permite aprender de manera segura y efectiva.