



**Mi Universidad**

## **Actividad I**

**Nombre del Alumno: Yahana Lineth Roblero Montoya**

**Tema: ENSAYO**

**Parcial: 1**

**Materia: Organización y Administración de Servicios**

**Nombre del Profesor: Icel Bernardo Lepe**

**Licenciatura: Trabajo Social**

**Cuatrimestre: 7**

**Lugar y Fecha: 28 de Septiembre del 2024**

# **INTRODUCCION**

El propósito de la organización es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones y recursos; en otras palabras: lograr que todas las actividades y recursos se coordinen y utilicen de tal forma que resulte fácil su manejo para quienes trabajan en la empresa, así como para la atención y satisfacción de los clientes.

Cuando hablamos de manuales nos referimos a las técnicas que son útiles para la organización, ya que nos sirven como guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada.

La organización eficiente es clave para el éxito en cualquier empresa. Un elemento fundamental para lograr esta eficiencia es la creación e implementación de manuales que establezcan procedimientos y políticas claras. Este trabajo presenta una guía para la creación y utilización de manuales en la organización, con el objetivo de mejorar la productividad reducir errores y aumentar la calidad del trabajo diario.

Espero que le sea muy útil ya que recuerde que la organización es el secreto para alcanzar sus objetivos.

GRACIAS

# MANUALES

Los manuales son la guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada. Son frecuentes acompañando a un determinado producto que se ofrece al mercado, como una forma de soporte al cliente que lo adquiere.

## TIPOS DE MANUALES

### 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.

Su importancia radica en que sirven para: mejorar la comunicación formal entre los niveles jerárquicos, facilita la capacitación del personal, define y delimita funciones y responsables, documenta y estandariza procesos y elimina duplicidades.

El propósito de los manuales es 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, instrumento útil para la orientación e información al público, ser una herramienta útil para la formación e inducción del personal.

Los criterios se clasifican en tres partes esenciales; Contenido, lo que incluye inducción, políticas, organización o proceso, procedimientos y calidad. función específica o área de actividad que engloba venta, producción, finanzas, personal, sistemas. Y por último ámbito de aplicación que incluye generales y específicos.

### Manuales 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 del siguiente contenido:

- **Caratula:** Es la portada del manual, contiene en una sola cuartilla los datos que se indican. Logotipo, nombre de la empresa, título y extensión del manual, siglas de la unidad administrativa, lugar y fecha de elaboración y autorización.
- **Identificación:** En la primera hoja del manual se incluyen los siguientes datos: Logotipo. Nombre de la organización, título del manual, lugar y fecha de

elaboración, autorización, con las firmas y nombres correspondientes, número de revisión.

- **Índice.** Relación de capítulos o apartados que constituyen el manual.
- **Prologo o introducción:** Sección en donde se explica qué es el manual, su estructura, propósitos y ámbito de aplicación. Puede contener el mensaje de algún directivo de la organización.
- **Antecedentes:** Descripción histórica de la organización o del área descrita en el manual en la que se indica su origen, evolución y los cambios significativos registrados. En este apartado se mencionan los aspectos sobresalientes del desarrollo histórico de la empresa y se indica la ley o decreto por el que se creó,
- **Marco legal:** Se presentan en forma sintética y cronológica las disposiciones jurídicas por las que se creó la institución. Contiene los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultades.
- **Funciones:** Especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarios para cumplir las atribuciones de la organización
- **Estructura orgánica:** Es la descripción ordenada de las áreas de una organización de acuerdo con sus relaciones de jerarquía. Esta descripción debe corresponder con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al nombre, como a su nivel jerárquico.
- **Organigrama:** Es la representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. Los organigramas pueden ser *estructurales o funcionales*.
- **Descripción de puestos:** Contenido básico de los puestos. Incluye la siguiente información, identificación del puesto (nombre, ubicación, ámbito de operación, etc.) Descripción genérica, descripción específica, especificaciones del puesto o perfil del puesto, conocimientos, competencias, experiencia, iniciativa y personalidad.
- **Directorio:** Relación de los nombres y cargos de las personas comprendidas en el manual. Convencionalmente, los manuales generales de organización contienen este tipo de información hasta el nivel jerárquico de director general, en tanto que los específicos se establecen de acuerdo con la amplitud de su estructura y de sus requerimientos particulares.
- **Formatos:** Resulta conveniente que cada uno de los apartados que conforman el manual de organización sean capturados y procesados en un formato prediseñado, con el objeto de presentar la información en forma homogénea

## **Manual de procedimientos**

Este manual también se conoce como manual de operación o de procesos. Se integra por los siguientes apartados.

- Portada
- Identificación
- Índice o contenido
- Prologo. Presentación e introducción

- Objetivos
- Áreas de aplicación o de alcance
- Responsables: Puestos que intervienen en el procedimiento de cualquiera de sus fases.
- Políticas o normas de operación
- Procedimientos
- Formatos
- Diagramas de flujo
- Glosario

## **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.

Contenido:

- ✚ Portada
- ✚ Índice {contenido}
- ✚ 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.

## **Manual de políticas**

Este manual se enfoca principalmente en cómo deben desempeñarse los ejecutivos de una organización en particular. Es decir, registra las instrucciones para que los altos cargos de la compañía puedan llevar a cabo los objetivos de la misma.

Cabe aclarar que este tipo de manuales no se refiere al campo gubernamental o de partidos políticos, sino al control de los altos ejecutivos dentro de una empresa.

Dicho manual debe contener información tal como organigrama, puestos y tareas de ejecutivos, presupuestos, objetivos, normas y procedimientos de estos, entre otros

## **Manual de técnicas**

Este es el manual más detallado y específico de todos los mencionados antes, pues detalla aún más los procedimientos y procesos de la organización. Este manual es un complemento del manual de procedimientos, pues toma estos elementos y los explica con mucha más claridad y precisión. Plasma por ejemplo las tareas específicas para cada funcionario de un área específica, sus objetivos, diagramas de tareas, bibliográficas o referencias como herramienta a dichas tareas, glosario de términos, entre otras ayudas.

## **Manual departamental**

Detalla aún más el funcionamiento de cada área dentro de una organización. En este, se observa el rol de cada área, su composición y sus objetivos. Igualmente, en dicho

manual se registran los procedimientos y normas que deben seguir quienes hacen parte de cada departamento, garantizando así el correcto funcionamiento del mismo. En este tipo de manuales, se encuentra por ejemplo descripción de cada puesto de trabajo del departamento, sus objetivos, relaciones con otras áreas, presupuestos, recursos humanos y materiales.

## **Manual organizacional o empresarial**

Está enfocado principalmente en las directrices y pautas que debe tener una empresa, indicando su estructura organizacional. Lo anterior busca principalmente dar a conocer cómo funciona la empresa, cuáles son sus áreas y el papel que juegan sus empleados.

Los manuales organizacionales tienen una forma muy general y resumida sobre el comportamiento de la empresa. Sin embargo, debe ser conocida por todos los empleados que la componen. Como ejemplo para este tipo de manuales, se puede tener en su registro como es el proceso de selección de los empleados, las áreas de la organización, su estructura, su misión y visión, objetivos, entre otros conceptos.

## Organigramas

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.

Existen ciertos lineamientos para la elaboración de organigramas:

1. Símbolos o figuras. El diseño de un organigrama comprende la utilización de tres símbolos: rectángulos, líneas continuas, rectas y discontinuas.
2. Colocación de las unidades. Las áreas se acomodan, en el organigrama, de acuerdo con la forma de departamentalización:

Símbolo	Descripción	Recomendaciones
 Rectángulo	El rectángulo es la figura geométrica que se emplea para representar las áreas, los órganos y los puestos.	Únicamente usar esta figura rectangular, los rectángulos deben ser del mismo tamaño, independientemente del nivel jerárquico
 Línea continua	Las líneas rectas de trazo continuo representan los enlaces entre las unidades, sobre todo las relaciones de autoridad lineal y/o funcional	Las líneas deben ser de un mismo grosor. Las líneas se conectan por la parte central del rectángulo
 Línea discontinua	Las líneas de un trazo discontinuo representan las relaciones de coordinación, asesoría y apoyo.	Unen los órganos por su parte central y siempre dependerán de una línea de autoridad.

## Metodología para la elaboración de manuales

1. Compromiso y aprobación de la dirección
2. Integración del equipo de trabajo
3. Determinación del programa del trabajo
4. Sensibilización del personal
5. Recopilación de la 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

## **CONCLUSION**

En este trabajo hemos demostrado la relevancia de los manuales en la organización, destacando sus tipos y como cada tipo se adapta a la necesidad de cada empresa según lo requiera, al igual que destaca su papel como guías de instrucciones que facilitan la ejecución de tareas y procesos. La implementación de manuales y organigramas actualizados y relevantes es crucial para mejorar la eficiencia, productividad y calidad y en el trabajo diario. En consecuencia, recomendamos a las organizaciones invertir en la creación y mantenimiento de manuales efectivos para asegurar su éxito y su competitividad.

Espero que se haya comprendido en su mayoría y utilicemos estos conocimientos para nuestro beneficio y el de los demás.

GRACIAS.

# **BIBLIOGRAFIA**

LIBRO PDF. ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DE SERVICIOS

UNIDAD III {1.1-1.10}

