



Universidad del Sureste

**Organización y administración de
servicios**

**Catedrático: Víctor Manuel Martínez
Pérez**

Alumna: Karla Daniela Pinto Lara

Licenciatura en Nutrición

7°A

UNIDAD III

1

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.



2

¿QUE ES UN MANUAL?

es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información acerca de la arquitectura organizacional y sus funciones



3

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.



4

PROPÓSITO

- 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.



5

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES

1. 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.
2. Integración del equipo de trabajo. La tarea de elaborar manuales requiere personal capacitado,



6

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES

3. Determinación del programa de trabajo. Es necesario que la planeación de actividades para la elaboración de manuales se plasme en un documento rector
4. Sensibilización del personal. Esto es con la finalidad de contar con el apoyo del personal involucrado y disminuir la resistencia al cambio.



7

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES

5. 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.
6. Clasificación y registro de la información. El trabajo de clasificación y registro se concentra en formato que permita el manejo ágil y claro.



UNIDAD III

1

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES

7. Análisis de la información. Se requiere un análisis crítico de los datos obtenidos
8. Diseño del manual. Integración del documento.
9. Aprobación y validación. Los manuales sirven en la medida en que estén actualizados y validados



2

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES

10. Difusión. Los manuales deben darse a conocer en todas las áreas e incluirse como parte de los sistemas informáticos
11. Actualización. Deben revisarse y actualizarse anualmente o antes, si existen cambios.



3

PROGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES

es un proceso lógico para reunir datos sobre estimaciones de tiempo del inicio del estudio (elaboración) hasta el final, recolectar información, elaborar gráficas, hojas de revisiones e impresiones, etc.



Bibliografía

UDS, antología de organización y administración de servicio, pp: 50- 52
<https://www.plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/15303a7d1e06f40c44462fc840bc4339-LC-LNU705%20ORGANIZACIÓN%20Y%20ADMINISTRACION%20DE%20SERVICIOS.pdf>