

MÉTODOS DE TRABAJO



Carrera: Administración Industrial y Contabilidad

Semestre: Cuarto

Introducción

El estudio de métodos de trabajo es el registro sistemático de los procesos, sus factores y recursos, implicados en la ejecución de los procedimientos de trabajos, como medio de documentar y desarrollar la práctica laboral, para hacerlos más efectivos y reducir los costos. La importancia también radica en el registro y resguardo de la tecnología organizacional.

Es el conjunto de procedimientos y destrezas que, por separadas no tienen relación alguna, pero que en conjunto son indispensables para poder realizar una orden o una tarea en un campo determinado.

También puede referirse a un conjunto de técnicas y aprendizajes que son necesarios para el correcto desenvolvimiento de una empresa, logrando ejecutar eficientemente y con orden adecuado todas las funciones pertinentes.

Lcda. Silvia E. Lugo A.

Docente



PROGRAMA

CONTENIDO DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS

UNIDAD I: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Definición, Importancia, Elementos, tipos y Limitaciones

UNIDAD II: MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Definición, Tipos y Contenido

Generalidades de los Manuales de Procedimientos, Objetivo y Alcance

UNIDAD III: PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO

Objetivos, Alcance, Tipos de Documentos, Gestión del Documento y Estructura del Documento

UNIDAD IV: DIAGRAMAS DE FLUJO

Definición, Importancia y Ventajas

Símbolos básicos para elaborar un Diagrama de Flujo

Elaborar un Diagrama de Flujo

UNIDAD V: POLÍTICAS Y NORMAS DE PROCEDIMIENTOS

Definición, Utilidad, Características y Liniamientos de las Políticas y Normas de Procedimientos

UNIDAD VI: FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Definición, Contenido, Diseño y uso de los Formatos e Instructivos

ÍNDICE GENERAL

	Pp.
PORTADA	1
INTRODUCCIÓN .	2
UNIDAD	
I SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
Definición	7
Importancia	8
Elementos	8
Tipos y Limitaciones	9
AUTOEVALUACIÓN	10
II MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	
Definición	11
Tipos y Contenido	12-13
Objetivo de los Manuales	14-15
Alcance de los Manuales	16
AUTOEVALUACIÓN	17
III PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO	
Objetivos y Alcance	18
Tipos de Documentos	19
Gestión y Estructura del Documento	20
AUTOEVALUACIÓN	21
IV DIAGRAMAS DE FLUJO	
Definición	22
Importancia y Ventajas	23
Simbolos Básicos para Elaborar un Diagrama de Flujo	24
Elaborar un Diagrama de Flujo	24
AUTOEVALUACIÓN	25
V POLÍTICAS Y NORMAS DE PROCEDIMIENTOS	
Definición y Utilidad	26

Características	26
Liniamientos de las Políticas de Procedimientos	27
Liniamientos de las Normas de Procedimientos	28
AUTOEVALUACIÓN	29
VI FORMATOS E INSTRUCTIVOS	
Definición, Contenido	30-31
Diseño y Uso de los Formatos e Instructivos	32-33
AUTOEVALUACIÓN	34
BIBLIOGRAFICAS	35

INDICE DE CUADROS E IMÁGENES

Cuadro 1	Definición y Relación de Normas, Políticas y Procedimientos	28
Imágen 1	Gestión de la Calidad	9
Imágen 2	Logo de Fondonorma	9
Imágen 3	Que es Manual de Procedimiento	12
Imágen 4	Pasos para medir resultados de un Manual de Procedimientos	16
Imágen 5	Diagrama de Flujo y sus principales Símbolos	24
Imágen 6	Ejemplo de Diagrama de Flujo de un Proceso de Compra	24
Imágen 7	Normas y Políticas	27
Imágen 8	Elaboración de un Formato	31
Imágen 9	Características de un Instructivo	33

UNIDAD I. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La calidad se remonta al trabajo bien hecho, en la época medieval el artesano captaba las quejas de los consumidores, para mejorar sus procesos, no volver a cometer las fallas. Con la expansión del comercio se dio nuevo paso a la gestión de la calidad. Aparece, las garantías de calidad en las ventas bajo contratos, ésta se lograba comprobando la calidad del producto, con el chequeo de muestras extraídas a lo largo del proceso de fabricación.

Los años 70 se caracterizó, por la aplicación de las técnicas e instrumentos de calidad, no solo al proceso de producción, sino a toda la organización: comercial, administración, financiera e inversión, la calidad pasa a ser tarea de todos los trabajadores. Las empresas japonesas comienzan a aplicar sus programas de calidad total; los años 90 se caracterizó por la aplicación de modelos de gestión de calidad total (TQM: Total Quality Management); modelos que permiten, de una manera metódica, buscar desde la auto evaluación hacia etapas en que su sistema de calidad se demuestra públicamente, a través de la acreditación calificada. Miranda, Chamarro y Lacoba (2007).

Entre las normas de aseguramiento de la calidad, se encuentra la ISO (International Organization for Standardization) 9000, las cuales han sido utilizadas en más de 158 países por alrededor de 400.000 organizaciones, de diversas actividades y fundamentación legal como privadas, publicas, manufactureras, de servicios; las razones de su implantación radica por motivos de negocios, ya que permite el aseguramiento de la calidad. Anteriormente se pensaba que la calidad, solo era de incumbencia de las fábricas de productos manufacturados, pero se ha ido extendiendo a todo tipo de actividad, desde la investigación y desarrollo hasta los servicios. (Navas y Jiménez,2017).

Las normas ISO – 9000, son conjunto de Normas Internacionales, que permiten desarrollar un Sistema de Calidad documentado. La norma declara qué elementos, deben integrar el sistema de gestión de la calidad, de una entidad, sus requisitos y como deben funcionar en conjunto éstos elementos. Las normas son generadas por el organismo International Organization for Standardization y acreditadas o certificadas, por entidades privadas encargadas de realizar comprobaciones independientes e imparciales de la competencia de las entidades evaluadoras de conformidad de la calidad; son organismo de control que verifican y auditan. Cada país cuenta con entidades de certificación, en Venezuela esta entidad se denomina FONDONORMA.

Para lograr la calidad, se requiere de su entendimiento, es por esto que debemos tomar en consideración los principios de calidad de la norma ISO 9000, que son:

- Organización enfocada al cliente: El cliente es la razón por la cual una organización existe, sin los clientes que compran los productos, las operaciones de las organizaciones son inútiles. Los mejores empleados, las mejores técnicas y los mejores equipos, los esfuerzos dirigidos a lograr su satisfacción.

- Liderazgo: La participación de los líderes es indispensable para establecer un sistema de calidad. El liderazgo debe ser participativo, es decir que no se considere solamente un líder único, sino que se establezca una cadena de liderazgo en la que participen personas en todos los niveles de la organización.

- Participación personal: Involucrar al personal, como elemento indispensable para el logro de los objetivos de calidad, debiendo participar desde el director de la organización hasta el último de los empleados.

- Enfoque basado en los procesos: La mejor manera de alcanzar los resultados, es plantear las actividades como un proceso único.

- Enfoque de sistemas para la gestión: La organización es un conjunto de procesos, que se relacionan como un sistema constituido por actividades: personal, recursos, que la administración los ve como un solo proceso, con el objetivo fundamental de la mejora continua de la organización y la satisfacción del cliente.

- Mejora continua: Es lo que permite la sobrevivencia en el mercado, el desempeño de la propia organización a través del tiempo y luego compararse con los competidores.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: La toma de decisión se basa en el análisis de los datos y la información disponible, no se debe basar en estado de ánimo.

- Relaciones mutuamente en beneficios con el proveedor: Las organizaciones tienen proveedores y éstos están íntimamente relacionados con el éxito de la organización y deben tratarse como socios, reconociendo la necesidad de ambos, de la existencia y participación del otro, de tal manera que la relación sea mutuamente beneficiosa. Aplicables a proveedores externos como internos.

<https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=video+sistema+de+gestion+de+calidad#fpstate=ive&vld=cid:0d64e644,vid:mGX1jYNElHg,st:0>

Imagen No. 1. Gestión de la Calidad.



Imagen No. 2.



Siglas o Acrónimo: FONDONORMA

Fundación: [1973](#)

País:  [Venezuela](#)

Sede: [Caracas](#)

Sitio web

[Portal Web de FONDONORMA](#)

**Fondo para la Normalización y la Certificación de la Calidad
(FONDONORMA)**

AUTOEVALUACIÓN

1. Investigue: Cuáles son los elementos y requerimientos de un Sistema de Gestión de Calidad.
2. Indique: Qué es un Sistema de Gestión de Calidad y el beneficio de su utilidad.
3. Investigue: Qué organismo en Venezuela controla, verifica y audita la Certificación de las Normas ISO.

UNIDAD II MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Qué es un manual de procedimientos?

Un manual de procedimientos es un documento que brinda información respecto a las distintas operaciones que realiza una organización. Puede indicar las actividades o las tareas de toda la empresa, de un área o un departamento específico o de un puesto determinado. Es preparado por la misma institución u organización donde se utiliza y presenta la información de forma detallada, ordenada, sistematizada y comprensible.

En el ámbito empresarial, un procedimiento es el conjunto de acciones concretas que se deben realizar para lograr un objetivo. Por eso, en los manuales se mencionan todas estas tareas, el orden en que deben realizarse, quién las debe llevar a cabo y el tiempo que deberían tomar. Además, se incluye información sobre los materiales o los recursos necesarios. De esta forma, se especifican todos los pasos para que un procedimiento se realice de manera eficiente y manteniendo la calidad de producción.

El manual de procedimientos está diseñado como una herramienta administrativa de uso cotidiano, ya que permite orientar el desempeño del trabajador ante cualquier duda. Por otro lado, también es un instrumento que facilita el control interno de la organización, ya que detalla las labores que se deben llevar a cabo.

<https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>

Imagen No. 3



Fuente: HubSpot

Además, el manual de procedimientos sirve para que todos conozcan cuáles son los objetivos de la organización y sepan cómo realizar sus tareas.

Estructura de un manual de procedimientos

Los elementos que debe incluir cualquier manual de procedimientos son:

- **Identificación.** Es el nombre de la organización y el logotipo. También se puede brindar otra información, como la fecha. Se coloca en la primera hoja o carátula.
- **Título.** Es el nombre del procedimiento que se explica y suele ir en la primera página o la carátula.
- **Índice.** Es una lista que indica qué contenidos hay y en qué páginas están.
- **Objetivos.** Es el apartado en el que se mencionan las metas que se busca cumplir al aplicar los procedimientos que se detallan en el manual.

- **Alcance.** Es un apartado que indica en qué área o sector se aplicará el manual.
- **Términos o glosario.** Es un apartado en el que se brindan definiciones sobre palabras específicas o técnicas.
- **Responsabilidades.** Es un apartado en el que se indica quiénes están involucrados en los procedimientos.
- **Procedimientos.** Es el apartado en el que se describen todos los procedimientos de forma detallada e indicando todos los pasos según su orden; cómo, dónde y cuándo se realizan; cuánto duran; quiénes los llevan a cabo, y quiénes los supervisan.

Tipos de manuales de procedimientos

- **Manual organizacional o administrativo.** Es aquel en el que se indica cómo y quiénes deben realizar las tareas administrativas y de organización de una empresa o institución.
- **Manual departamental.** Es aquel en el que se indican todos los procedimientos de un área o departamento, y funciona como guía para los jefes de un sector específico.
- **Manual de puesto.** Es aquel en el que se indican todos los procedimientos o actividades que debe realizar una persona según su rol.
- **Manual de técnicas.** Es aquel en el que se mencionan todos los pasos implicados en un proceso para realizar correctamente una tarea.

Cómo se hace un manual de procedimientos?

Para realizar un manual de procedimientos, se puede seguir una serie de pasos:

- **Realizar un diagnóstico.** Se debe realizar una evaluación sobre cuáles son los procedimientos de una organización, sus objetivos,

cómo se llevan a cabo, si se encuentran escritos y cuáles son sus ventajas y desventajas. De esta forma, se podrá determinar con qué información ya se cuenta, cuál se debe formular desde cero y qué procedimientos es necesario corregir para que sean más eficientes.

- Delimitar los objetivos. Se deben determinar los objetivos, es decir, aquello que se quiere lograr una vez que se hayan aplicado los procedimientos. Para ello, se deben tener en cuenta la visión, la misión y los valores de la organización.
- Indicar qué procedimientos son necesarios para alcanzar los objetivos. Se debe hacer una lista de todos los procedimientos implicados para alcanzar los objetivos. En ciertos casos, las organizaciones ya cuentan con procedimientos, pero es probable que necesiten modificar algunos o sumar otros.
- Describir cada procedimiento. Se debe explicar cómo se realizan los procedimientos teniendo en cuenta todos sus pasos y el orden en el que se llevan a cabo, quiénes son los responsables, cuánto duran, cómo y dónde se hacen. Además, en caso de ser necesario, se debe mencionar qué vínculo tienen con otros procedimientos de la organización.
- Escribir el manual. Se debe redactar el manual teniendo en cuenta su estructura y cuál es el público al que está dirigido, puesto que tiene que ser sencillo y claro. Es probable que con el paso del tiempo el manual deba ser modificado para adaptarse a cambios externos y a nuevas metas.

El manual de procedimientos sirve para:

- Dividir las tareas de una organización. Se emplea para distribuir todas las tareas de una organización, ya sean administrativas, productivas, de logística o de otra índole.

- Indicar qué debe hacer cada persona y cada área. Indica las tareas de cada puesto de trabajo, de cada departamento o de la organización en general. Además, también determina cuál es la responsabilidad de cada persona según su rol o jerarquía.
- Unificar los procedimientos. Permite que todos los procesos similares se realicen de una única forma, y así se evitan dudas, errores y confusiones. Además, suele indicar cómo se deben solucionar los inconvenientes que puedan surgir.
- Evaluar, gestionar y mejorar el trabajo. Permite evaluar el desempeño de los trabajadores y de cada área, la calidad de aquello que se produce, la eficiencia, entre otros elementos, con el objetivo de realizar todos los cambios que sean necesarios.
- Implementar nuevos procedimientos de forma sencilla. Explica detalladamente todos los pasos de un procedimiento y, por lo tanto, es útil en las capacitaciones de los empleados.
- Mejorar la administración del tiempo. Permite que las actividades se puedan desarrollar sin la necesidad de consultar con un superior constantemente o de tener que perder tiempo para resolver situaciones complejas.
- Mejorar la administración de recursos. Sirve para que los recursos, tales como los materiales, se utilicen de la manera más eficiente posible. Además, de esta forma, se genera menos desperdicio y disminuyen los costos.
- Tomar mejores decisiones. Al explicar cómo son las actividades de una organización, facilita el análisis de los procesos para poder tomar mejores decisiones.
- Mejorar la comunicación. Sirve para explicar de forma sencilla y clara cómo se debe realizar una actividad y, así, reducir los errores de interpretación.
- Alcanzar objetivos. Cuando se plantean nuevos objetivos, es útil para organizar las etapas y las tareas que permitirán alcanzarlos.

Imagen No. 4 Pasos para medir los resultados de un manual de procedimientos.



Fuente: HubSpot

AUTOEVALUACIÓN

1. Investigue: Que criterios son considerados para realizar un Manual de Procedimientos.
2. Indique: El objetivo principal de un Manual de Procedimientos.
3. Explique: Los alcances de un Manual de Procedimientos.
4. Elabore: Un Manual de Procedimientos del Departamento de Cuentas por Cobrar de una empresa del sector Alimento.

UNIDAD III: PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL Y REGISTRO DE DOCUMENTOS.

El procedimiento de control de documentos lleva un registro de su aprobación, actualización o modificación, así como su seguimiento, publicación (interna o externa) y caducidad. De igual manera, el sistema de gestión documental ayuda a automatizar el control y seguimiento de los documentos que se gestionan según la regulación de los mismos. Este procedimiento mantiene todos los documentos y archivos en orden.

¿Qué es el procedimiento del control de documentos?

Es el control de la información documentada, cuyo objetivo es hacer cumplir la creación, revisión, modificación, publicación, distribución y accesibilidad de los documentos. Asimismo, estos procesos involucran las siguientes funciones:

1. Creación de documentos

El procedimiento del control documental determina cómo se crean los documentos y quién es la persona encargada de realizarlo. Esto involucra ocuparse del formato, nombre y otros detalles técnicos del archivo.

2. Análisis y aprobación de documentos

En el control documental se especifica cómo se analizan, quién los aprueba, cómo se da el registro de documentos y las aprobaciones o modificaciones. Los principios de garantía de calidad requieren que el análisis de los documentos se lleve a cabo con precisión.

3. Revisión de documentos

Luego de la aprobación final de los documentos, es posible que estos se modifiquen en el futuro. El procedimiento del control de documentos determinará cómo se revisarán los archivos. Dicho proceso identifica quién puede empezar, solicitar o implementar las revisiones.

Una vez que se haya llevado a cabo la revisión de documentos, estos siguen un proceso de aprobación similar o idéntico al empleado para el análisis y aprobación documental. Asimismo, el procedimiento del control de documentos define la manera en la que se identifica un documento según su revisión.

4. Publicación de documentos

Luego de la aprobación de los documentos, el sistema de gestión documental establece los parámetros respecto a cómo y dónde se publica un documento, así como quién puede acceder a él. Los requisitos de publicación indican si los documentos se encuentran disponibles interna o externamente, dónde se los puede ubicar, qué restricciones de seguridad tienen, entre otros aspectos.

5. Caducidad de los documentos

Si un documento caduca o ya no se encuentra disponible, se debe especificar en el procedimiento del control de la información. La caducidad de los documentos podrá determinarse mediante la fecha o cuando el contenido de estos se reemplace.

6. Beneficios del procedimiento de control y registro de documentos

Tener la certeza de que se está utilizando el documento correcto, actualizado y aprobado es uno de los beneficios principales de contar con un programa para llevar control de documentos.

Los documentos obsoletos o que ya no brindan información útil pueden ser motivo de gran preocupación. Si no se implementa un método para controlar la información, pueden surgir los siguientes problemas: procedimientos desaprobados u obsoletos, documentación sin control, archivos inaccesibles.

Debemos garantizar que la información que llegue al usuario final sea correcta. Por este motivo, se debe hacer un seguimiento al documento para asegurarnos de que esto suceda. Además, en algunas ocasiones, la información que se encuentra en él debe modificarse. En este sentido, el control de un documento es importante porque este proceso garantizará que los archivos siempre contengan la información correcta.

El control documental y la norma ISO 9001

El **control documental** basado en un sistema de gestión documental efectivo es fundamental para el cumplimiento de las normas de calidad. Mantener la certificación es el aspecto más desafiante del proceso de certificación. De igual forma, permanecer certificado implica que se mantenga un registro que pruebe que:

- Se mantiene la documentación actualizada.
- Hay una actualización de los procedimientos cuando los procesos cambian.
- Revisan las instrucciones de trabajo cuando se descubren métodos más eficientes.

<https://www.youtube.com/watch?v=xAg8ZEFri0A>

AUTOEVALUACIÓN

1. Explique: ¿Cuál es la metodología que se aplica, para dirigir y controlar los documentos?
2. Indique: Los instrumentos que se utilizan, para ejecutar el proceso de control documental.
3. Define: La importancia de realizar un procedimiento de control y registro de documentos.

UNIDAD IV: DIAGRAMAS DE FLUJO

¿Qué es un diagrama de flujo?

El diagrama de flujo, también llamado diagrama de actividades o flujograma, es **un esquema que representa un proceso o un procedimiento**, indicando todos sus pasos, tareas o etapas de forma secuencial.

Para representar gráficamente el orden de los pasos, las actividades o las acciones de un evento o un procedimiento, los diagramas de flujo constan de dos elementos fundamentales:

- **Símbolos.** Son figuras geométricas que representan cada paso o decisión. Por ejemplo, hay un símbolo específico para el inicio y otro para el fin del proceso.
- **Flechas o líneas.** Son aquellas que conectan los símbolos de cada paso o decisión para indicar el recorrido del proceso.

Los diagramas de flujo sirven para **organizar, evaluar o replantear** secuencias de actividades y procesos de distinta índole, como proyectos, actividades, capacitaciones, planificaciones o procedimientos empresariales. Por lo tanto, son empleados a menudo en disciplinas como la programación, la informática, la economía, las finanzas, los procesos industriales.

Características de un diagrama de flujo

- **Sintético.** Al emplear símbolos y flechas, muestra de forma resumida todas las tareas de un procedimiento o un proceso, que en un texto estarían explicadas con muchos pasos.
- **Simple.** Se puede elaborar rápidamente y es fácil de comprender, porque brinda mucha información con pocos elementos.

- Versátil. Puede representar muchísimos procesos de diversas áreas, como fabricaciones de productos, toma de decisiones, instrucciones o contenidos educativos.

Para qué se utiliza un diagrama de flujo?

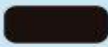
Los diagramas de flujo se pueden utilizar en distintos campos para:

- **Informar cómo se lleva a cabo un proceso.** Se utilizan para describir y explicar cómo funcionan los algoritmos, los programas informáticos, las aplicaciones, los sitios web, la fabricación o la distribución de un producto, las campañas publicitarias, la organización de una institución.
- **Diseñar distintos tipos de procesos.** Se emplean en la etapa de planificación, para diagramar cómo será un proceso que se quiere implementar en el futuro. Por lo tanto, se pueden utilizar en empresas, instituciones, campañas de marketing, investigaciones científicas, proyectos informáticos.
- **Analizar distintos tipos de procesos.** Sirven para examinar procesos que ya se están llevando a cabo con el objetivo de solucionar problemas, mejorar procedimientos y cumplir con distintas tareas de forma más eficiente.
- **Explicar procesos teóricos.** Se utilizan en distintas asignaturas para explicar procesos matemáticos, lógicos, biológicos, históricos, literarios. Por ejemplo, se pueden usar como soporte en una clase de biología para describir el funcionamiento del aparato digestivo.
- **Organizar las tareas de un equipo de trabajo o de investigación.** Se emplean para determinar qué actividades se deben hacer, cuándo y en qué orden. Además, se puede indicar quién debe realizar cada paso.

- **Corroborar que se estén cumpliendo las tareas.** Pueden ser utilizados por la persona encargada de un proceso, para verificar que las actividades se estén cumpliendo de manera secuencial.

Imagen No. 5

Diagrama de flujo y sus principales símbolos

SÍMBOLO	NOMBRE	FUNCIÓN
	Inicio / final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Permite analizar una situación según si su respuesta es verdadera o falsa, sí o no
	Entrada / salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión

© Editorial Etecé

Fuente: <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/#ixzz8mt7KGthF>

Imagen No. 6

Diagrama de flujo

Ejemplo de diagrama de flujo de un proceso de compra



© Editorial Etecé

Fuente: <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/#ixzz8mtC5oG9Y>

AUTOEVALUACIÓN

1. Define: ¿Qué es un diagrama de flujo y en qué consiste?
2. Argumente: ¿Qué permite el uso de los diagramas de flujo en un proceso?.
3. Indique: Los principales símbolos de un diagrama de flujo y su función.
4. Elabore: Un diagrama de flujo de un proceso de producción.

UNIDAD V: POLÍTICAS Y NORMAS DE PROCEDIMIENTOS

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos, estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. Esto quiere decir que una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

En una organización no es necesario que exista un gran número de personas, sino que las personas que estén, se comuniquen y actúen en forma coordinada para lograr los objetivos. Las organizaciones funcionan mediante **normas** que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos.

Ahora bien, ¿ **Qué son las normas?** Son patrones aceptables de comportamiento para las personas dentro de un grupo. Indican a las personas lo que deben hacer o no en determinadas situaciones. A veces, son sólo sobreentendidas, otras son explícitas, habladas y hasta escritas. Una vez que las normas han sido establecidas y aceptadas, influyen en el comportamiento del individuo, sin necesidad aparente de ser controlado externamente. De la misma manera, en una empresa u organización las normas indican a los empleados que está permitido y que no en su lugar de trabajo. Estas normas, que se llaman normas formales, deben aparecer en los manuales de la organización.

Las normas forman parte del contenido de las **políticas organizacionales**. Entiéndase, por política organizacional: la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Son criterios

generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos. Deben ser dictadas desde el nivel más alto de la empresa.

Imagen No. 7.



Tipos de Políticas

- 1) Generales: aplican a todos los niveles de la organización, son de alto impacto, por ejemplo: política de calidad, política de seguridad integral.
- 2) Específicas: aplican a determinados procesos, por ejemplo: política de ventas, política de compras.

Las políticas organizacionales deben ser redactadas con un lenguaje sencillo, claro, concreto y preciso. Como parte esencial de la vida organizacional de una empresa, una vez definidas, deben ser aplicadas y velar por su cumplimiento, y finalmente deben ser adaptables a través del tiempo, es decir, periódicamente es necesaria su revisión y vigencia.

Cuadro No. 1. Definición y relación de Normas, Políticas y Procedimientos

NORMAS	POLÍTICAS	PROCEDIMIENTOS
Reglas específicas que se deben seguir las conductas, tareas o actividades en una organización para llevar a cabo el cumplimiento de una política organizacional.	Son lineamientos generales que deben ser divulgados, entendidos y acatados por todos los miembros de la organización. Contempla las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Complementan el logro de los objetivos.	Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias

Fuente: Lugo S. Año 2024

AUTOEVALUACIÓN

1. Analice: La relación entre normas y políticas de procedimientos.
2. Indique: Que se logra utilizando políticas y normas de procedimientos.

UNIDAD VI: FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Se entiende por formato a la estructura interna y codificación de un objeto digital, que permite que éste sea procesado o presentado en una forma accesible. existen diferentes formatos según el tipo de datos que se trate, hay formatos comunes para texto, imagen o sonido, y otros que son frecuentemente utilizados sólo dentro de ciertas disciplinas o comunidades de investigación.

Los formatos se pueden clasificar en dos tipos: abiertos y cerrados.

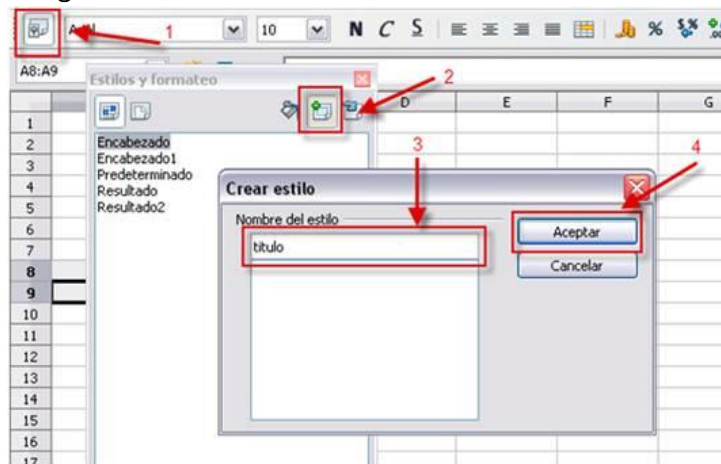
Un **formato abierto** es aquel donde las especificaciones del software están disponibles para cualquier persona, de forma gratuita, así cualquiera puede usar dichas especificaciones en su propio software sin ninguna limitación en su reutilización que fuere impuesta por derechos de propiedad intelectual.

Si el formato del archivo es '**cerrado**', esto puede ser debido a que el formato es propietario y sus especificaciones no están disponibles públicamente, o porque el formato es propietario y aunque las especificaciones se han hecho públicas, su reutilización es limitada.

Cuando creamos, manejamos y gestionamos datos de investigación es importante entender qué tipo de formatos estamos manejando. Los formatos siempre estarán asociados a software y hardware específicos, lo que significa que su reutilización en el futuro dependerá de la disponibilidad de estos en el mediano y largo plazo. De esta manera, al trabajar con formatos cerrados debemos considerar que para acceder a ellos en el futuro tendremos que disponer de recursos para adquirir o

mantener actualizado el software requerido, y prever el potencial de que dicho software quede obsoleto.

Imagen No. 8



Qué es un instructivo?

Un instructivo es una herramienta que describe de manera ordenada y clara los pasos a seguir para realizar una determinada acción o tarea, también son guías que sirven para que una persona logre cumplir correctamente un objetivo determinado. Además, dependiendo de los objetivos para los cuales fueron creados y como serán utilizados, los instructivos pueden tomar diferentes formas, como folletos, manuales.

Existe una gran variedad de tipos y formas para los instructivos; pueden ser tan simples o tan complejos como los grandes manuales de mantenimiento. No obstante, todos presentan ciertas características en común, las cuales facilitan su manejo por parte del usuario.

Tienen un propósito los instructivos son diseñados para conseguir un fin, el cual constituye su propósito u objetivo principal. Definir este

objetivo y detallar los pasos para conseguirlo es determinante para el éxito del instructivo.

Siguen un orden en los instructivos los pasos para cumplir el objetivo principal siguen un orden estricto. Este orden en la mayoría de ellos se enumera.

Utiliza un lenguaje sencillo que favorece la comprensión de cada una de los pasos que se describen en el instructivo; además, en el caso de utilizar alguna palabra técnica se incluye una definición clara y sencilla del término utilizado.

Son explicativos los instructivos indican cuáles son las funciones de los productos, de los equipos o sus partes. Presentan la lista de elementos necesarios o de elementos suministrados.

En muchas ocasiones los instructivos utilizan imágenes o gráficos para describir de una forma esquemática los procesos y pasos a seguir. Por ejemplo, en el caso de los instructivos para la instalación de equipos electrónicos, se incluyen imágenes que muestran la localización de los elementos en el equipo.

En los instructivos se muestran las consecuencias en caso de que las etapas o pasos se realicen de forma incorrecta o incompleta.

<https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=video+de+instructivos#fpstate=ive&vid=cid:131def37,vid:mDwTeVI6Js4,st:0>

Imagen No. 9



AUTOEVALUACIÓN

1. Define: ¿Qué significa el formato de un documento?
2. Indique: Que debe contener un formato
3. Explique: Que es un instructivo y cual es su utilidad.

BIBLIOGRAFIAS

Alvarez Torres, Martin (2022) , Manual para la Elaboración de Políticas y Procedimientos, Edición 3, Panorama Editorial, 2022

Gomez Cejas, Guillermo (1997), Editor, McGraw-Hill

Waller, Jerry (1951), Juran publicó la primera edición

<https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=video+sistema+de+gestion+de+calidad#fpstate=ive&vld=cid:0d64e644,vid:mGX1jYNEIHg,st:0>

<https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>

<https://www.youtube.com/watch?v=xAg8ZEFri0A>

<https://concepto.de/diagrama-de-flujo/#ixzz8mt7KGthF>

<https://concepto.de/diagrama-de-flujo/#ixzz8mtC5oG9Y>

<https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=video+de+instructivos#fpstate=ive&vld=cid:131def37,vid:mDwTeVI6Js4,st:0>