

**Nombre de alumno: Lizeth Vanessa  
Ramírez Ortiz**

**Nombre del profesor: Myreille  
Eréndira Rodríguez Alfonso**

**Nombre del trabajo: mapa  
conceptual**

**Materia: organización y  
administración de servicios**

**Grado: 7tmo cuatrimestre**

**Grupo: "A"**

# ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

Técnicas de organización

Organigrama

Son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización

Tipos

- Vertical
- Horizontal
- Circular
- Mixto

Manuales

- Manuales de organización
- Manuales departamentales
- Manuales interdepartamentales
- Manuales de procedimientos

Diseño organizacional

- Definir y clasificar funciones
- Definir actividades
- Agrupación de funciones y actividades
- Jerarquización de unidades administrativas
- Generar los puestos de trabajo.

Análisis de proceso

- El cliente o usuario
- Insumos
- Proceso
- Salidas

Manuales

Manuales administrativos

Técnicas que sirven como medios de comunicación

Manual de organización

Se expone información referente al directorio, los antecedentes el marco jurídico, las atribuciones, la estructura.

Manual de procedimientos

Se conoce como manual de operación o de procesos.

Organigramas

Es la representación gráfica de la estructura organizacional.

Áreas

- Áreas u órganos
- Puestos
- Plazas

Manual de calidad

Las organizaciones están obligadas a documentar los criterios de calidad con base en las normas ISO en manuales.