



Nombre de alumno: Salma Berenice Anzueto Reyes

Nombre del profesor: Myreille Erendira Rodriguez Alfonso

Nombre del trabajo: Super nota

Materia: Organización y administración de servicios

Grado: 7ª cuatrimestre

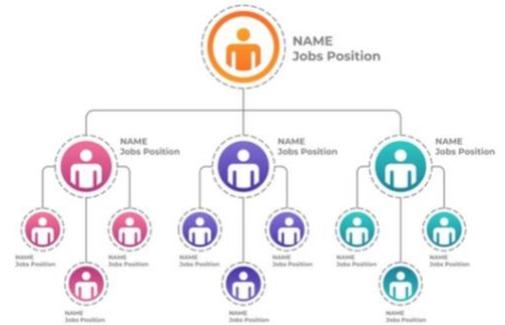
Grupo: LNU17EMC0119-A

Comitán de Domínguez Chiapas a 31 de octubre del 2021

MANUALES

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.

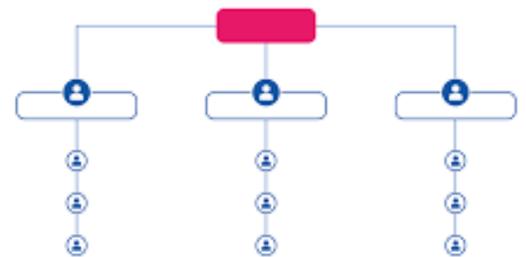


Las áreas que integran una estructura son:

Áreas u órganos. Se refieren a una subdivisión de la organización.

Puestos. Considerados como una unidad de trabajo específica e impersonal, constituida.

Plazas. Número de personas que pueden ocupar un mismo puesto en igualdad de actividades y responsabilidad asignadas de manera permanente a un empleado en determinada adscripción.



Ventajas del organigrama:

- Proporcionan una imagen formal de la organización.
- Constituyen una fuente de consulta oficial.
- Facilitan el análisis general de la estructura
- Presentan los niveles jerárquicos, los órganos o unidades, los puestos y canales de comunicación formal y los niveles de autoridad.



Limitaciones de un organigrama:

- No detallan actividades.
- No representan el flujo y cargas de trabajo.
- No muestran las relaciones de comunicación nformal.



Diseño:

Existen ciertos lineamientos para la elaboración de organigramas:

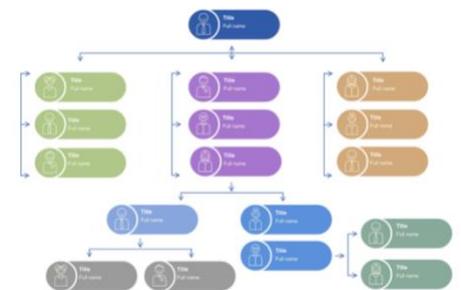
1. Símbolos o figuras. El diseño de un organigrama comprende la utilización de tres símbolos: rectángulos, líneas continuas, rectas y discontinuas.

2. Colocación de las unidades. Las áreas se acomodan, en el organigrama, de acuerdo con la forma de departamentalización.

3. Representación de las relaciones de autoridad o líneas de conexión. Para mostrar los diferentes tipos de relaciones de autoridad, mediante líneas.

4. Otros datos. Todo organigrama debe contener ciertos datos adicionales para considerarlos instrumentos formales y oficiales de la organización, como son el nombre de la empresa o institución, tipo de organigrama, responsable de la elaboración, fecha de elaboración, actualización y de autorización y firmas de los titulares del organismo social.

5. Vigencia. Para conservar su validez técnica, los organigramas deben mantenerse actualizados. Es recomendable que se anote el nombre, la fecha de autorización.



MANUAL DE CALIDAD

- Las organizaciones que requieren certificarse están obligadas a documentar los criterios de calidad con base en las normas ISO en manuales, de tal forma que el manual de calidad contiene el funcionamiento del sistema de calidad.
- Es conveniente que todas las áreas y departamentos cuenten con este manual con la finalidad de cumplir con los criterios establecidos por la norma ISO.



El contenido de un manual de calidad es:

- Portada.
- Índice.
- 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.

REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
1	2012/04	Revisión inicial

ELABORADO Y REVISADO: N.C.	APROBADO: DIRECTOR
FECHA: 2012/04	FECHA: 2012/04
FIRMA: _____	FIRMA: _____

El manual de calidad está integrado a su vez por los manuales de organización, de políticas, de procedimientos y de procesos...

El manual de políticas y procesos incluye:

- Portada.
- Índice.
- Hoja de actualización del área.
- Política de calidad.
- Objetivos.
- Bitácora de revisiones y modificaciones.
- Políticas.
- Procedimientos.
- Formatos.
- Anexos.



Las características de una organización de clase mundial que cuenta con un manual de calidad son:

- Se administran a través de políticas y procesos.
- Trabajan con objetivos e indicadores.
- La calidad es una estrategia de negocio.
- Implantan planes y programas de mejora continua.
- Desarrollan a sus colaboradores a través de un programa de capacitación y educación continua.



Las ventajas del manual de calidad son:

- Certificación.
- Normalización de procesos.
- Eliminación de desperdicios y costos de no calidad.
- Incremento de la posición competitiva en mercados internacionales.
- Se difunde y comparte la cultura organizacional y la política de calidad entre todos los miembros de la organización.
- Incremento de la calidad, eficiencia y eficacia de los procesos.



FORMATOS

- El diseño de los formatos o formas de una organización es de vital importancia debido a que a través de ellos se registra la información necesaria para la operación de la empresa.



El diseño de un formato debe observar los siguientes lineamientos:

- Tamaño de los espacios acordes con la información solicitada.
- Claridad en las instrucciones.
- Estandarización de todos los formatos de acuerdo con los procesos y procedimientos de la organización.
- Incluir sólo los datos e información necesaria.
- Evitar duplicidades y papeleo excesivo.
- Promover la administración sin papeles, es decir, incluirlas dentro del sistema informático.



DISTRIBUCIÓN FÍSICA DE LOS ESPACIOS DE TRABAJO

- La distribución del espacio de trabajo se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo, de sus componentes materiales y a la ubicación de las instalaciones para lograr una máxima eficiencia.



La distribución física de las áreas de trabajo tiene como finalidad:

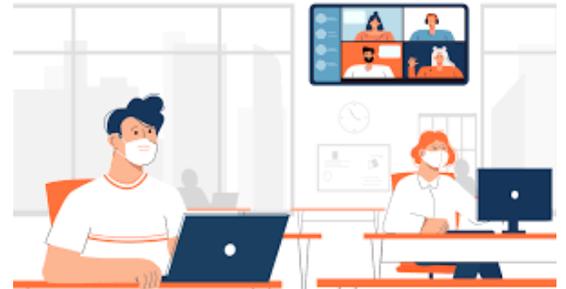
- Contribuir al incremento de la eficiencia de las actividades que se realizan en la organización.
- Proporcionar a los directivos y a los empleados el espacio suficiente y adecuado para realizar su labor. Emitir a los clientes el acceso a las instalaciones y un trato adecuado y oportuno.
- Facilitar la circulación de personas, la realización, supervisión y flujo de procesos.

La distribución del espacio debe basarse en los factores que se indican en el siguiente cuadro:

Integración total	Mínima distancia recorrida	Circulación	Flexibilidad
Distribución que integra y coordina personas, equipos, máquinas y materiales en forma integral.	Distribución que permite que los objetos, documentos, formas, materiales y piezas circulen lo menos posible, reduciendo la distancia que tienen que transitar para realizar una actividad, contactar con otras personas o para utilizar equipos o servicios	Distribución de las áreas y las unidades en el mismo orden de secuencia	Distribución que permite que los ajustes y readaptaciones se realicen con un costo y molestias mínimos.

Elementos a considerar en la distribución de espacios de trabajo:

- Ubicar el mayor espacio abierto para atención general y/o el servicio.
- Proporcionar una extensión lateral con ventanas para cada oficina.
- Agrupar en lo posible las oficinas privadas y darles a todos el mismo fondo.
- Ubicar el área de supervisión en donde el responsable pueda comunicarse con su grupo de trabajo y exista una distancia mínima entre estas áreas.



Ambiente físico:

El ambiente físico incide en la salud organizacional y consecuentemente en el clima organizacional y la productividad en el trabajo.

Los factores para obtener un ambiente físico adecuado son:

- Iluminación: Es conveniente considerar el color de las áreas. Tomar en cuenta los efectos psicológicos que produce el color.
- Temperatura ambiente: Los márgenes recomendables de temperatura en la realización de actividades suelen establecerse entre 18 y 22 °C.
- Ruido: La calidad del trabajo depende del control de ruido, especialmente cuando se trata de actividades que requieren concentración.
- Mobiliario: se sugiere utilizar diseños escalables, ergonómicos y estandarizados.



Bibliografía

Universidad del Sureste. (2021). *Antología de organizacion y administracion de servicios*. PDF. Recuperado de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/files/asignatura/c67c564611f81553103d8be795bd3547.pdf>