



**Nombre de alumno: Salma Berenice Anzueto Reyes**

**Nombre del profesor: Myreille Erendira Rodriguez Alfonso**

**Nombre del trabajo: Super nota**

**Materia: Organizacion y administracion de servicios**

**Grado: 7ª cuatrimestre**

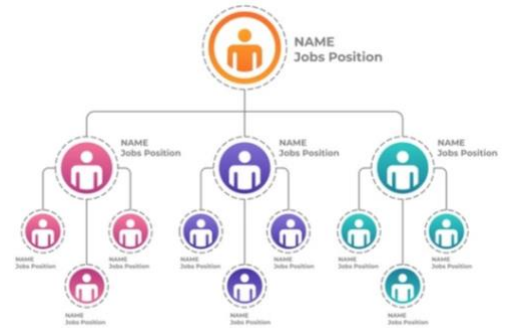
**Grupo: LNU17EMC0119-A**

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.

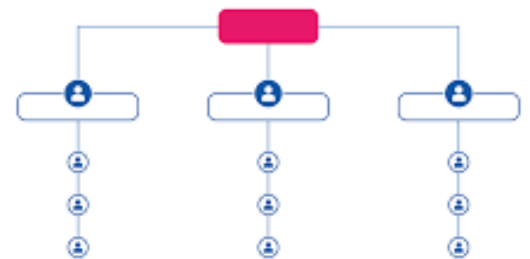


**Las áreas que integran una estructura son:**

**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.

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.



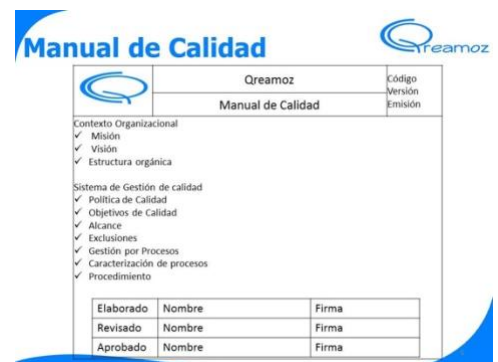
## Las características de una organización de clase mundial que cuenta con un manual de calidad son:

- 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:

| <b>Integración total</b>  | <b>Mínima distancia recorrida</b>   | <b>Circulación</b>  | <b>Flexibilidad</b>   |
|---|---|---|---|
| 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.

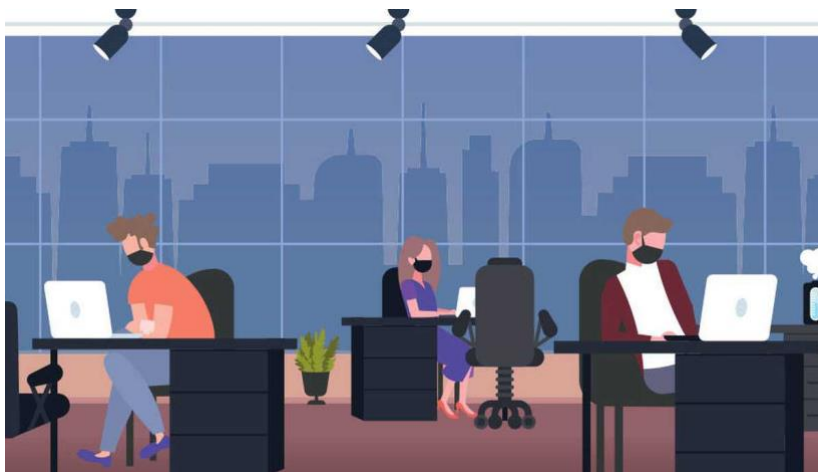


## Ambiente físico:

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>