



Nombre del alumno: Viviana Moreno Aguilar.

Nombre del profesor: Myreille Eréndira Rodríguez Alfonzo.

Nombre del trabajo: Súper nota de manuales.

Materia: Organización y administración de servicios.

Grado: Séptimo cuatrimestre.

Grupo: LNU17EMC0119-A.

Licenciatura: Nutrición.

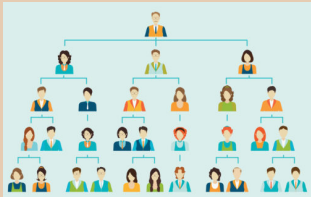
Comitán de Domínguez Chiapas 12 de noviembre de 2021.

M A N U A L E S

Organigramas

Es una representación gráfica de la estructura organizacional.

- Aborda :
- »Análisis.
 - »Diseño.
 - »Rediseño.
 - »Jerarquía.
 - »Relaciones de autoridad.
 - »Subordinación.



Áreas que integran una estructura

Áreas u órganos.
Subdivisión de la organización

Plazas

Puestos.
Unidad de trabajo específica

Actividad	Revisión	Disear	Elaborar	Actualizar	Almacenar
• Presentación formal para el estudio	✓	✓	✓	✓	✓
• Actualización de datos	✓	✓	✓	✓	✓
• Control de cambios	✓	✓	✓	✓	✓
• Mantenimiento de archivos	✓	✓	✓	✓	✓
• Respaldo y restauración	✓	✓	✓	✓	✓
• Actualización de formatos	✓	✓	✓	✓	✓

- Herramientas de apoyo:
- 1.-Manuales.
 - 2.-Carta de distribución del trabajo.



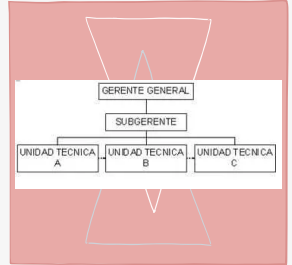
Ventajas y limitaciones.

VENTAJAS:

- Aporta una imagen formal de la organización.
- Fuente de consulta oficial.
- Facilitan el análisis general de la estructura.
- Presenta niveles jerárquicos, órganos/unidades, puestos, canales de comunicación formal y niveles de autoridad.

LIMITACIONES:

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



Diseño

Símbolos o figuras:

Rectángulos.
Lineas continuas,
Lineas rectas y discontinuas.

Colocación de las unidades.

Atiende el nivel jerárquico.
Estos varían según la naturaleza, funciones, ámbito, contenido y presentación.

Representación de las relaciones de autoridad.

- >>Relación lineal.
- >>Relación de asesoría.
- >>Relación de coordinación.
- >>Relación con órganos desconcentrados, filiales o sucursales.
- >>Definición de jerarquías

Otros datos.

- a) Nombre de la institución y/o unidad administrativa.
- b) Tipo de organigrama.
- c) Responsable de la elaboración
- d) Fecha de elaboración, actualización y de autorización.
- e) Firmas.

Vigencia



MANUAL DE CALIDAD.

Dirigido a organizaciones que requieren certificarse y competir a nivel internacional, logrando orden y control de las actividades y responsabilidades, es decir, el funcionamiento del sistema de calidad según las normas ISO.

Contenido

- >>Portada.
- >>Índice.
- >>Bitácora de cambios realizados al manual de calidad.
- >>Política de calidad.
- >>Catálogo de áreas autorizadas.
- >>Hoja de autorización
- >>Misión y filosofía de la organización.
- >>Funciones y procesos.



Integración

Manuales de organización, de políticas, de procedimientos y de procesos.



Asegura su implantación de desarrollo de productos, procesos y servicios de calidad.



La cantidad de procedimientos a incluir en cada manual es variable, de acuerdo con:

- Recursos.**
- Productos.**
- Estrategias.**
- Tamaño de la organización.**

Ventajas

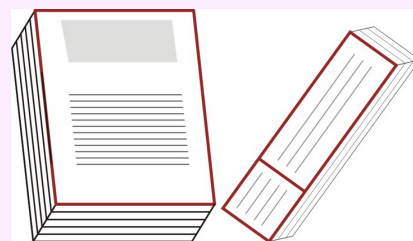


- Certificación
- Normalización de procesos.
- Eliminación de desperdicios y costos de no calidad.
- Incremento de la posición competitiva en mercados internacionales.
- Se difunde y comparte la cultura organizacional y la política de calidad entre todos los miembros de la organización.
- Incremento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

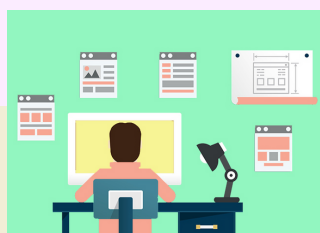
FORMATOS

Es de vital importancia debido a que a través de ellos se registra la información necesaria para la operación de la empresa.

Lineamientos de diseño:



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

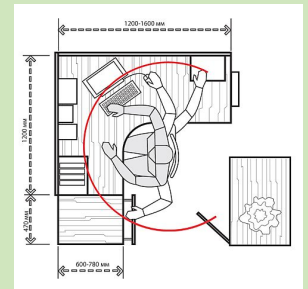


Distribución física de los espacios de trabajo

Disposición física de los puestos de trabajo, de sus componentes materiales y a la ubicación de las instalaciones para lograr una máxima eficiencia.

FINALIDAD:

- Contribuir al incremento de la eficiencia de las actividades que se realizan en la organización.
- Proporcionar a los directivos y 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.



factores

Integración total

DISTRIBUCIÓN QUE INTEGRA Y COORDINA PERSONAS, EQUIPOS, MÁQUINAS Y MATERIALES EN FORMA INTEGRAL.



DISTRIBUCIÓN DE LAS ÁREAS Y LAS UNIDADES EN EL MISMO ORDEN DE SECUENCIA

Circulación



Flexibilidad

DISTRIBUCIÓN QUE PERMITE QUE LOS AJUSTES Y READAPTACIONES SE REALICEN CON UN COSTO Y MOLESTIAS MÍNIMOS.



DISTRIBUCIÓN QUE PERMITE QUE LOS OBJETOS, DOCUMENTOS, FORMAS, MATERIALES Y PIEZAS CIRCULEN LO MENOS POSIBLE.

Mínima distancia recorrida



Las guías para obtener una distribución eficaz son:

- Concentrar el personal en áreas de trabajo amplias con o sin divisiones interiores, con buena iluminación, ventilación, comunicación y adaptabilidad al cambio.
 - Evitar áreas en que trabaje un número excesivo de personas.
 - Simplificar el trabajo.
 - Optimizar tiempos.
- Disponer de un área destinada para bodega o almacén de materiales, papelería, maquinaria y equipo.

ELEMENTOS:

- Recursos.
- Tecnología.
- Procesos.
- Ergonomía.
- Ambiente físico.



Pasos

1. Ubicar el mayor espacio abierto para atención general y/o el servicio.
2. Proporcionar una extensión lateral con ventanas para cada oficina.
3. Agrupar las oficinas privadas y darles el mismo fondo.
4. Ubicar el área de supervisión donde el responsable pueda comunicarse con su grupo de trabajo y exista una distancia mínima entre estas áreas.
5. Las puertas deben abrir hacia adentro de la habitación, al centro de los locales o hacia las paredes.



Acciones fundamentales:



-Diagnóstico de la situación actual (Conocer las necesidades de espacio y considera las funciones de la organización, revisión de procedimientos, distribución actual, mobiliario, equipo y la plantilla de personal).

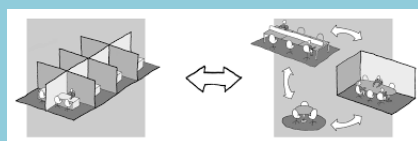
-Previsión de necesidades futuras.

-Proyecto (Considera la planeación y ubicación de las oficinas, distribución y asignación de personal y equipo por área, y transformar los esquemas propuestos de distribución y/o retribución en plano reales y exactos).



Para presentar el proyecto de acomodo o reacomodo de las oficinas resulta necesario:

- Reunir los instrumentos gráficos (planos, modelos, etc) para la distribución.
- Integrar los módulos dentro del área, tomando en cuenta los factores y guías básicas y procedimientos de trabajo para lograr una disposición satisfactoria.
- Revisar el arreglo actual y proponer ajustes si fuera necesario.
- Definir la distribución o disposición final.
- Aplicar las 5's de la mejora continua



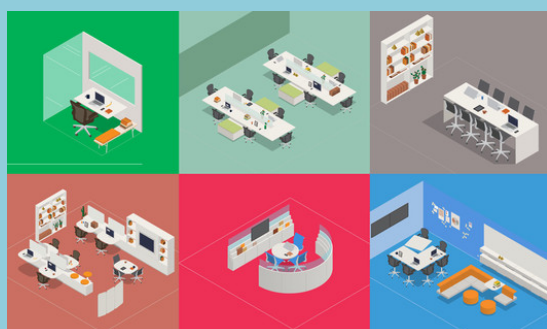
Factores para obtener un ambiente físico adecuado son:

ILUMINACIÓN.

TEMPERATURA AMBIENTE.

RUIDO.

MOBILIARIO (SE SUGIERE UTILIZAR DISEÑOS ESCALABLES, ERGONÓMICOS Y ESTANDARIZADOS).



Bibliografía:

Universidad del Sureste. (2021). Libro de organización y administración de servicios, de PDF. Unidad 3, págs., 62-74.

Sitio web:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/753f2682fe54917041d39e7b94713179-LC-LNU705.pdf>