



**Mi Universidad**

**super nota**

**NOMBRE DEL ALUMNO:** santos Jesús marroquín Juárez.

**TEMA:** organización y el proceso de organización.

**PARCIAL:** segundo

**MATERIA:** organización y administración de servicios.

**NOMBRE DEL PROFESOR:** lic. Jezabel Ivonne Silvestre Montejo.

**LICENCIATURA:** trabajo Social y G.C.

**CUATRIMESTRE:** SEPTIMO "B"

*Frontera Comalapa chipas a 03 de Diciembre del año 2021.*

## \*\*SUPER NOTA\*\*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los manuales administrativos son técnicas que sirven como medios de comunicación y tienen como finalidad señalar en forma ordenada y sistemática la información acerca de las funciones, los procesos y las actividades de la organización.</li> <li>• importancia radica en que sirven para:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación formal entre los niveles jerárquicos.</li> <li>• Facilitar la capacitación del personal.</li> <li>• Definir y delimitar funciones y responsables.</li> <li>• Documentar y estandarizar procesos.</li> <li>• Eliminar duplicidad.</li> </ul> </li> <li>• Algunas de las finalidades básicas de los manuales son:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar un esquema integral de la organización.</li> <li>• Definir funciones y procesos para evitar duplicidades y fallas.</li> <li>• Promover el ahorro de tiempos y recursos en la ejecución del trabajo.</li> <li>• Certificar y simplificar los procesos.</li> <li>• Apoyar la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal.</li> <li>• Medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso: su incorporación a las distintas unidades.</li> <li>• Instrumento útil para la orientación e información al público.</li> </ul> </li> <li>• Clasificación: contenido, función específica o área de actividad, ámbito de aplicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El proceso para la elaboración y/o actualización de los manuales:</li> <li>✓ . Compromiso y aprobación de la dirección.- Integración del equipo de trabajo.- Sensibilización del personal.-Recopilación de información. Los órganos que integran dichas áreas. b. El nivel jerárquico que ocupan en la estructura orgánica. c. Las relaciones y su naturaleza. d. Las relaciones e. Las funciones que se realizan.</li> <li>✓ Fuentes documentales. Son las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos o circulares, manuales administrativos, sistemas, procesos, diagramas de organización y organigramas. - Personas. Son todas aquellas personas involucradas en las unidades orgánicas para las que se va a elaborar el manual, se puede obtener la información por medio del cuestionario o entrevistas. - Situación actual de la administración. Es la observación directa de las oficinas y en general de la actividad de toda la organización.</li> <li>✓ Existen tres técnicas de programación de actividades para elaborar manuales: las gráficas PERT (Técnica de evaluación y revisión de programa), el CPM (Método del camino crítico) y las gráficas de Gantt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El manual de organización se conforma por los siguientes apartados:</li> <li>➤ Carátula. Es la portada del manual, contiene en una sola cuartilla los datos que se indican.</li> <li>➤ Identificación.</li> <li>➤ índice.</li> <li>➤ Prólogo y/o introducción.</li> <li>➤ Antecedentes.</li> <li>➤ Marco legal.</li> <li>➤ Funciones.</li> <li>➤ Estructura orgánica.</li> <li>➤ Organigrama.</li> <li>➤ Descripción de puestos.</li> <li>➤ Directorio.</li> <li>➤ Formatos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Manual de procedimientos.</li> <li>✚ Portada</li> <li>✚ Identificación.</li> <li>✚ Índice o contenido .</li> <li>✚ Prologo, presentación y /o introducción.</li> <li>✚ Áreas de aplicación o alcance.</li> <li>✚ Responsables.</li> <li>✚ Políticas o normas de operación.</li> <li>✚ Procedimientos.</li> <li>✚ Formatos.</li> <li>✚ Diagrama de flujo.</li> <li>✚ Formatos de apartados.</li> <li>✚ Glosarios.</li> </ul>

- ❖ Organigramas:
- ❖ El 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.
- ❖ Ventajas : Proporcionan una imagen formal de la organización • Constituyen una fuente de consulta oficial.
- ❖ Limitaciones: No detallan actividades. • No representan el flujo y cargas de trabajo. • No muestran las relaciones de comunicación informal.
- ❖ 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:
- ❖ Atendiendo estrictamente al nivel jerárquico, independientemente de la función que realice el área, estos niveles varios varían de acuerdo con la naturaleza, funciones, ámbito, contenido y presentación.
- ❖ Se recomienda dar inicio por los niveles operativos hacia arriba, con el objeto de centrar el primer nivel jerárquico.
- ❖ En el rectángulo se anotará el nombre del órgano.

- ✓ Manual de calidad:
- ✓ Las organizaciones que requieren certificarse están obligadas a documentar los criterios de calidad con base en las normas ISO en manuales. Esta situación tiene la ventaja de que además de poder certificarse y competir a nivel internacional, es posible lograr un mayor orden y control de las actividades y responsabilidades, de tal forma que el manual de calidad contiene el funcionamiento del sistema de calidad.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

- ✚ 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.
- 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.
- s 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.
  - Cuando sea necesario separar algunas áreas usando separaciones móviles intercambiables que ocupan una superficie mínima.
  - La ubicación de los escritorios debe permitir que la luz natural pase sobre el hombro izquierdo de la persona.
  - El trabajo debe fluir siempre hacia adelante formando, en lo posible una línea recta, por lo que se deben evitar idas y vueltas, los cruces y el movimiento innecesario de papeles.
  - Simplificar el trabajo.
  - Optimizar tiempos.