



PROYECTO: Mapa Conceptual

TEMA : UNIDAD 2 y 3.

FECHA:27/11/2021

ALUMNO(A):MARIA EUGENIA GERONIMO

LASTRA

CARRERA: TRABAJO SOCIAL Y GESTION

COMUNITARIA

GRUPO: H

GRADO: 7MO CUATRIMESTRE

MATERIA: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION

DE SERVICIOS

## 2.1 Organigramas

Son presentaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos.

## 2.2 Manuales

Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa.

## 2.3 Diagramas de procedimiento o de flujo

Un diagrama de flujo es la representación gráfica de un procedimiento mediante la utilización de símbolos son representaciones gráficas que muestran la sucesión de los pasos de que consta un procedimiento.

## 2.4 Análisis de puestos

Técnica en la que se clasifican pormenorizadamente las labores que se desempeñan en una unidad de trabajo específica e impersonal y se definen las características, conocimientos y aptitudes que deben poseer el personal que lo desempeña .

## 2.5 Diseño organizacional

A través de ella se desarrolla el trabajo diario, se articulan los sistemas de comunicación, autoridad y coordinación, así como los puestos de trabajo y las relaciones que hay entre éstos.

## 2.6 Etapas

Son seis pasos o etapas: Definir y clasificar funciones, Definir actividades que contribuyen al logro de las funciones, Agrupación de funciones y actividades, creación de unidades administrativas y definición de sus funciones genéricas, Jerarquización de unidades administrativas, asignación de líneas de autoridad, comunicación y coordinación, Generar los puestos de trabajo, Definición de los procedimientos de trabajo y coordinación de actividades entre los puestos de trabajo.

## 2.7 Análisis de proceso

Es el análisis de procesos, que es la herramienta fundamental de la reingeniería de procesos y del rediseño organizacional.

# Unidad 2 Técnicas de organización

## Unidad 3 Manuales

### 2.8 Elementos de proceso

En todo proceso existen cuatro elementos clave; cliente o usuario, insumos, proceso y salidas

### 2.9 Mejora de procesos

Las etapas del análisis y mejora de procesos: Paso 1. Definir los límites del proceso, Paso 2. Elaborar formato de análisis, Paso 3. Calcular tiempos, Paso 4. Analizar los datos, Paso 5. Identificar las áreas de mejora, Paso 6. Elaborar propuesta, Paso 7. Implantación.

## 3.1 Manuales administrativos

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.

### 3.2 Metodología para la elaboración de manuales

El proceso para la elaboración y/o actualización de los manuales consta de las siguientes etapas: 1. Compromiso y aprobación de la dirección, 2. Integración del equipo de trabajo, 3. Determinación del programa de trabajo, ETC.

### 3.3 Manual de organización

E expone información referente al directorio, los antecedentes, el marco jurídico, las atribuciones.

### 3.4 Manual de procedimientos

Este manual también se conoce como manual de operación

### 3.5 Organigramas

El organigrama es el instrumento fundamental para el análisis, diseño y rediseño de la estructura de cualquier tipo de organización.

### 3.6 Manual de calidad

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

### 3.7 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.

### 3.8 Distribución física de los espacios de trabajo

Para lograr una organización de alto desempeño no basta contar con estructuras de organización adecuadas, con sistemas y procedimientos.