



Nombre de alumnos: Ana mercedes Aguilar García

Nombre del profesor: Lic. julio cesar medina

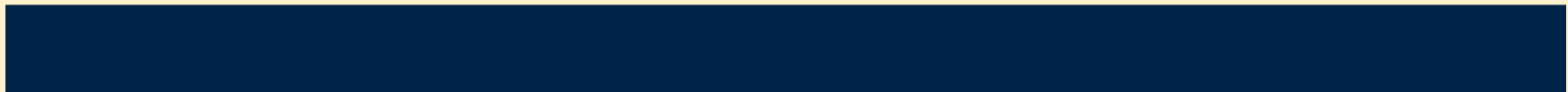
Nombre del trabajo: mapa y ensayo

Materia: Organización y administración de servicios

Grado: 7mo

Grupo: Único

Comitán de Domínguez, Chiapas a 13 de octubre del 2020



Técnicas de organización

Las técnicas de organización se tratan de una serie de herramientas que se utilizan en la organización racional, por ello, son fundamentales las técnicas de organización cuando se inicia una empresa. Por lo que se hace necesario definir las funciones principales de la organización para poder dividir el trabajo de forma eficaz y lograr un diseño idóneo.

TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN

Los organigramas

conocidos también como gráficas de organización o cartas de organización, son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existentes dentro de ésta.

Análisis de puestos

El análisis de puestos es una técnica en la que se clasifican pormenorizadamente las labores que se desempeñan en una unidad de trabajo específica e impersonal puesto y se definen las características, conocimientos y aptitudes que deben poseer el personal que lo desempeña especificación del puesto.

Manuales

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

Tipos de manuales:

Departamentales, Interdepartamentales
Organización y De procedimiento.

Diseño organizacional

En ningún tipo de empresa debe improvisarse la estructura organizacional, debido a que es un factor determinante para lograr una ventaja competitiva. La estructura organizacional se establece a través del diseño organizacional, el cual es un proceso cuyo fin es generar una estructura adecuada a las características y necesidades de la empresa, de modo que permita el logro de la misión de la empresa con la mayor eficiencia.

Diagramas de procedimiento o de flujo

Es la representación gráfica que muestran las sucesiones de los pasos de que consta un procedimiento. Un diagrama de flujo es la representación gráfica de un procedimiento mediante la utilización de símbolos.

Etapas

Definir y clasificar funciones: básicas y de apoyo

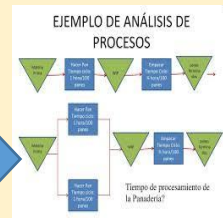
Definir actividades que contribuyen al logro de las funciones. En este segundo paso se elabora un listado de actividades que contribuirán a que se realicen las funciones básicas como las de apoyo.

Agrupación de funciones y actividades, creación de unidades administrativas y definición de sus funciones genéricas. La agrupación de funciones y actividades permite integrar las unidades administrativas que requiere la empresa.

Generar los puestos de trabajo. Definición de funciones y actividades específicas, tercer proceso de división del trabajo.

Análisis de proceso

El análisis de procesos consiste en la identificación y estudio de los procesos de trabajo con la finalidad de lograr la mejor continua y un valor agregado. Su objetivo es identificar, analizar y mapear los procesos de trabajo de las organizaciones para llevar a cabo la reingeniería, la reorganización o la mejora continua.



Mejora de procesos

Paso 1. Definir los límites del proceso. Analizar el inicio y final del proceso. El propósito de esta etapa es definir los límites del proceso con la finalidad de mejorar la eficiencia y reducir el tiempo de ciclo.

Paso 2. Elaborar formato de análisis. Se informa a todo el personal involucrado en esta actividad que se observará el proceso.

Paso 3. Calcular tiempos. Con base en el formato, se registran todos los tiempos de cada paso del proceso.

Paso 4. Analizar los datos. Con la hoja de trabajo de análisis del proceso, se elabora una gráfica sumaria de datos.

Paso 5. Identificar las áreas de mejora. Con base en los datos recabados se analizan mejoras requeridas, disminución de tiempos ociosos, actividades innecesarias, etc.

Paso 6. Elaborar propuesta. Aplicando el método de análisis de procesos y los principios de organización se propone eliminar el envío de las formas por mensajería de la empresa y que se transmitan por internet.

Elementos de proceso

El cliente o usuario.

Cliente o usuario interno. Es aquel al que se le proporciona un servicio dentro de la empresa; por ejemplo, todas las áreas internas de la organización con las que se involucra un proceso y consecuentemente sus usuarios. b. Cliente o **usuario externo.** Es aquella persona o área ajena a la organización a quien se le proporciona un servicio.

2. Insumos. Las entradas y proveedores son el inicio del proceso, es necesario identificarlos, analizarlos y establecer acciones para mejorarlos.

3. Proceso. Conjunto de actividades que transforman o convierten uno o más insumos en resultados.

4. Salidas. Son los productos o servicios que se originan a partir del proceso y que se ofrecen a los clientes o usuarios.

Elementos:

Recursos humanos. Es el conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que forma parte de una organización.

Medio ambiente. Son las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Insumos. Son los bienes y servicios que se incorporan al proceso, que, con el trabajo de los empleados y el apoyo de equipo, se transforman en otros bienes y/o servicios.

Método. Es el conjunto de etapas para realizar con orden una actividad.



análisis del proceso, elementos de procesos y mejora del proceso.

PROCESOS



ENSAYO

Mejora de PROCESOS



análisis de procesos:

El análisis de procesos consiste en la identificación y estudio de los procesos de trabajo con la finalidad de lograr la mejor continua y un valor agregado. Su objetivo es identificar, analizar y mapear los procesos de trabajo de las organizaciones para llevar a cabo la reingeniería, la reorganización o la mejora continua.

*Los análisis cubren y descubren calidad, tiempo y costos en todos los puntos de un proceso de negocios, desde el inicio hasta la finalización.

Las ayudas para el análisis del proceso incluyen:

*modelos de procesos visuales, tanto estáticos como dinámicos

*Los datos recolectados al inicio, duración y final de las actividades clave,

*nivel de procesos, y todo el proceso de negocio en sí

*Los métodos de análisis de procesos empresariales, como el análisis de la cadena de valor,

*modelado final y descomposición funcional.

***Un proceso es un conjunto de actividades que transforman o convierten uno o más insumos en resultados La palabra proceso viene del latín proceso sus, que significa avance y progreso. Un proceso es el conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por tareas particulares que pueden o no implicar valor agregado, con la finalidad de obtener ciertos resultados.**

ELEMENTOS DEL PROCESO:

El proceso es un conjunto de tareas elementales necesarias para la obtención de un resultado. Cada proceso posee unos límites claros y conocidos el primer y último paso del mismo, que se inicia con una necesidad específica de un cliente interno o externo, y finaliza una vez que la necesidad ha sido satisfecha.

El cliente o usuario.

Cliente o usuario interno. Es aquel al que se le proporciona un servicio dentro de la empresa; por ejemplo, todas las áreas internas de la organización con las que se involucra un proceso y consecuentemente sus usuarios.

Cliente o usuario externo. Es aquella persona o área ajena a la organización a quien se le proporciona un servicio.

mejora del proceso:

La mejora de procesos, u optimización de procesos, consiste en el análisis del proceso como se encuentra ahora para encontrar ineficiencias y actividades que se pueden realizar de una forma mejor, con el objetivo de definir:

- Los objetivos
- El flujo de trabajo
- El control
- La integración con otros procesos

Para comprender mejor lo que es la mejora de procesos, podemos empezar destacando algunos errores comunes de interpretación de sus objetivos.

Un trabajo eficiente de mejora de procesos NO tiene como objetivos:

Diseñar diagramas muy complejos.

Desarrollar sistemas nuevos.

Sustituir las actividades humanas por la automatización.

Estos elementos pueden incluso aparecer durante la búsqueda de soluciones, pero el verdadero objetivo de la mejora de procesos es que sean adecuados y capaces de ofrecer el mejor resultado final al cliente, ya sea un servicio o producto, en particular con respecto a la relación con este cliente.

las etapas del análisis y mejora de procesos hasta llegar a la propuesta.

Definir los límites del proceso. Analizar el inicio y final del proceso. +

Elaborar formato de análisis. Se informa a todo el personal involucrado en esta actividad que se observará el proceso.

Calcular tiempos. Con base en el formato, se registran todos los tiempos de cada paso del proceso.

Analizar los datos. Con la hoja de trabajo de análisis del proceso, se elabora una gráfica sumaria de datos

Identificar las áreas de mejora. Con base en los datos recabados se analizan mejoras requeridas, disminución de tiempos ociosos, actividades innecesarias.

Paso 6. Elaborar propuesta. Aplicando el método de análisis de procesos y los principios de organización se propone eliminar el envío de las formas por mensajería de la empresa y que se trasmitan por internet.

Paso 7. Implantación. Se presenta la propuesta a la dirección y se procede a la sensibilización y capacitación del personal en el nuevo proceso.

CONCLUSIÓN;

Un objetivo directo del análisis de procesos es la mejora de los mismos, mediante la eliminación de los costes redundantes y la reducción del tiempo para la finalización de los ciclos de los procesos.

El análisis y mejora de procesos de negocio también debe cumplir con los intereses de las partes interesadas, y cumplir con las políticas de gobierno corporativo, pues la sistematización de procesos permitirá que los directores empiecen a ejercer influencia a partir de indicadores clave de rendimiento.

