



**Nombre de alumnos: itzury manuela Aguilar García**

**Nombre del profesor: julio cesar medina**

**Nombre del trabajo: mapa conceptual unidad 1**

**Materia: ORGANIZACION Y ADMINSTRACION DE SERVICIOS**

**Grado: 7mo**

**Grupo: único**

**Comitán de Domínguez, Chiapas a 10 de noviembre del 2020**

## Técnicas de organización



El uso de una organización ha sido de vital importancia a lo largo de la existencia humana diseñar una estructura jerárquica permite la coordinación de los elementos que la conforman, consiente una eficaz toma de decisiones, establece responsabilidades y define los medios de comunicación.



## Organigramas



Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, que incluye las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor



Existen cuatro formas de representar los organigramas:



### Vertical



Es la forma más usual, en ésta los niveles jerárquicos quedan determinados de arriba hacia abajo, que es la más común.

### Horizontal



Los niveles jerárquicos se representan de izquierda a derecha, se utiliza cuando existen múltiples niveles

### Circular



Los niveles jerárquicos quedan determinados desde el centro hacia la periferia.

### Mixto.



Se utiliza por razones de espacio, es una mezcla del horizontal y del vertical.

# Manuales

Los manuales, son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa.

## Ventajas:

- ☑ Representan las funciones de la empresa
- . ☑ Delimitan actividades, responsabilidades y funciones. ☑ Son una fuente de información y de capacitación, pues muestran la organización de la empresa.
- ☑ Delimitan autoridad y responsabilidad, evitan duplicidades y fugas de responsabilidad y autoridad. ☑ Son una base para el mejoramiento e implantación de sistemas.

## Manuales departamentales

Son similares, en su contenido, a los manuales departamentales, aunque no siempre proporcionan la misma cantidad de información: Comprenden a todos los departamentos de la organización. Describen los procedimientos y las relaciones que abarcan dichos departamentos.

## Formato y contenido de los manuales

- ☑ Índice
- ☑ Objetivos. Antecedentes del manual.
- ☑ Secciones.
- ☑ Cada sección debe llevar la fecha en que se elabore, autorice y quede vigente
- . ☑ Nombre las personas que intervienen en la elaboración del manual
- . ☑ Instrucciones para hacerlo comprensible.
- ☑ La redacción debe ser clara, concisa y ordena.

## Manuales interdepartamentales

Son similares, en su contenido, a los manuales departamentales, aunque no siempre proporcionan la misma cantidad de información: – Comprenden a todos los departamentos de la organización.

## Manuales de organización

Un manual de organización explica la estructura de una organización en términos de división del trabajo, creación de departamentos y distribución de responsabilidad, junto con la autoridad en cada posición dentro de la jerarquía organizacional.

## Manuales de procedimientos

Los manuales de procedimientos deben ser sencillos, cortos y amenos, además de que el usuario debe participar en su elaboración para que le sea funcional.

## Diagramas de procedimiento o de flujo

También conocidos como flujogramas, los diagramas de flujo son representaciones gráficas que muestran la sucesión de los pasos de que consta un procedimiento.

### Diagramas de procedimiento

#### ☑ Simplificar el trabajo

☑ Combinar o readaptar la secuencia de las operaciones para lograr una mayor simplificación.

☑ Mejorar alguna operación, combinándola con otra parte del proceso.

☑ Eliminar demoras, actividades, formatos y operaciones innecesarias.

### 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

### Diseño organizacional

El diseño organizacional se encarga de estructurar ordenada y sinérgicamente las diversas unidades orgánicas de una organización. En este artículo conozca más acerca de sus elementos y cómo es que puede organizarse una institución.

### Etapas

Definir y clasificar funciones: básicas y de apoyo (primer proceso de división del trabajo). A partir de la misión de la empresa se puede definir .

Jerarquización de unidades administrativas, asignación de líneas de autoridad, comunicación y coordinación. La jerarquización de actividades ayuda a darle forma a la estructura organizacional de la empresa.

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

Generar los puestos de trabajo. Definición de funciones y actividades específicas, tercer proceso de división del trabajo. En este paso del proceso del diseño organizacional .

Agrupación de funciones y actividades, creación de unidades administrativas y definición de sus funciones genéricas. La agrupación de funciones .

Definición de los procedimientos de trabajo y coordinación de actividades entre los puestos de trabajo. Una vez determinadas las actividades y tareas de cada uno de los puestos de trabajo, debemos coordinarlas tanto de forma vertical como horizontal.



**Nombre de alumnos: itzury manuela Aguilar García**

**Nombre del profesor: julio cesar medina**

**Nombre del trabajo: ensayo**

**Materia: ORGANIZACION Y ADMINSTRACION DE SERVICIOS**

**Grado: 7mo**

**Grupo: único**

**Comitán de Domínguez, Chiapas a 13 de noviembre del 2020**

## **Técnicas de organización y análisis del proceso**

### **Introducción:**

La razón principal del análisis de los procesos es diagnosticar los problemas y desarrollar planes de acción para su solución tendremos oportunidad de poner a prueba el análisis de procesos en los casos de estudio al irán clarificando poco a poco 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 .

### **Análisis de proceso**

#### **Desarrollo**

Un proceso es un conjunto de actividades, acciones u operaciones que producen, a través de la transformación de un recurso , una cantintidad de productos, bienes o servicios consiste en la identificación y estudio de los procesos de trabajo con la finalidad de lograr la mejor continua y un valor agregado tiene como objetivo identificar, analizar y mapear los procesos de trabajo de las organizaciones para llevar a cabo la reingeniería, la reorganización el cual se requiere un enfoque de un sistema con un conjunto de elementos que interactúan para lograr un propósito común.

#### **¿Qué es un proceso?**

Un proceso, en informática, puede entenderse como un programa en ejecución es Una unidad de actividad que se caracteriza por la ejecución de una secuencia de instrucciones, un estado actual, y un conjunto de recursos del sistema asociados.

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 de proceso**

Todo proceso (al menos, según es entendido por el entorno de la gestión de calidad), se caracteriza por estar formado por los siguientes elementos: Finalidad: Todo proceso es un conjunto de tareas elementales necesarias para la obtención de un resultado.

**Existen cuatro elementos clave; cliente o usuario, insumos, proceso y salidas:**

1. El cliente o usuario. Es el elemento más importante de la prestación de un servicio y éste puede ser:

a. 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. Además de los elementos mencionados, generalmente un proceso se integra con otros componentes como:

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.

### **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. Esta información incluye el propósito del estudio, así como todos los procesos a registrar.

Paso 3. Calcular tiempos. Con base en el formato, se registran todos los tiempos de cada paso del proceso. Después se desarrolla una hoja de trabajo de análisis del proceso con los tiempos promedio.

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

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. Así mismo, se elimina un paso de operación al combinar dos operaciones. También se propone suprimir la inspección, excepto en los antes y después.

Paso 7. Se presenta la propuesta a la dirección y se procede a la sensibilización y capacitación del personal en el nuevo proceso. Este cambio implica una reducción de costos considerables, así como una mejora en la cadena de valor.

**Existen distintos procesos, de acuerdo con el nivel jerárquico o el usuario al cual vayan dirigidos y pueden ser:**

**SopORTE.** Procesos que permiten la operación de la empresa; por ejemplo pagar la nómina.

- **Clave.** Aquellos procesos que afectan de modo directo la prestación de un servicio y por tanto la calidad de la empresa; por ejemplo, en una empresa industrial son todos los procesos relacionados con la elaboración de un producto.
- **Estratégicos.** Son los procesos que permiten desarrollar e implantar la estrategia de una organización; por ejemplo procesos relacionados con la certificación de calidad.

## **Conclusión**

El análisis del proceso empleado usamos técnicas que nos permitieron evaluar sistemáticamente cada aspecto del trabajo humano aplicado y los factores que afectaron la eficiencia y la economía, con el objetivo de traer beneficio en la estructura administrativa, buena organización y control sobre el sistema.