



Nombre de alumnos: Rosaura Alejandra Córdova Sánchez

Nombre del profesor: Lic. Julio Cesar Medina

Nombre del trabajo: Mapa Conceptual y Ensayo “Técnicas de Organización y análisis del Proceso”

Materia: Organización y Administración de Servicios

Grado: 7mo Cuatrimestre

Grupo: Único

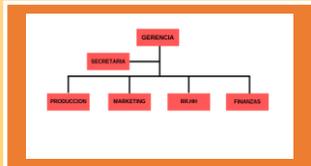
Pichucalco, Chiapas a 09 de Noviembre de 2020.

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.

Organigrama:

Son representaciones graficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad, existentes dentro de ella.



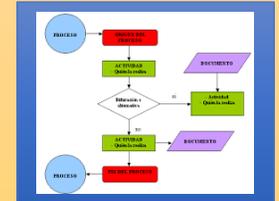
Manuales:

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



Diagramas de procedimientos o de flujo:

Es la representación gráfica que muestran las sucesiones de los pasos de que consta un procedimiento.



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), así como las características, conocimientos y actitudes, que debe poseer el personal que lo desempeña. Como podemos observar, para organizar una empresa se utilizan diferentes técnicas los cuales son básicos para establecer la estructura organizacional de una empresa.

Diseño Organizacional:

Es un elemento administrativo que se encarga de estructurar ordenada y sinérgicamente las diversas unidades orgánicas de una institución. Asimismo, busca brindar las condiciones racionales óptimas para que pueda operar en el día a día. Con esa intención es imprescindible un exhaustivo análisis de condicionantes exógenos y componentes endógenos que contribuirán en el perfil del diseño organizacional a ser construido.





Etapas del Proceso Organizacional:

- **Diagnóstico y recolección de datos:** Identificar posibles problemas con el fin de establecer objetivos y prioridades para implementar soluciones.
- **Planificación:** Determinar el plan de acción y eliminar las barreras para la solución de determinados problemas.
- **Implementación:** Fase en la cual se seleccionan las intervenciones más apropiadas con el objetivo de eliminar la problemática organizacional o alcanzar un objetivo en particular.
- **Evaluación:** Análisis de inventarios, planes y objetivos de la empresa, con el objetivo de modificarlos y mejorarlos.



E
N
S
A
Y
O

ANÁLISIS DE PROCESO, ELEMENTOS DE PROCESOS Y MEJORA DE PROCESOS



ANALISIS DE PROCESO

¹ Todas las organizaciones ejecutan diferentes tipos de procesos dentro de su estructura a fin de lograr completar su ciclo básico que es vender, comprar, fabricar, distribuir y recuperar su inversión, a veces con una utilidad que les permite seguir y crecer en sus mercados y analizar estos procesos de manera periódica y sistemática nos permite adaptarnos a los cambios que día a día se dan en los mercados a fin de mantenernos competitivos, al permitirnos depurar aquellos procesos que al no justificarse, cuestan dinero a la empresa y atrasan a otros procesos más importantes.

“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”.

Pero muchas veces no tenemos una herramienta para poder hacer este tipo de análisis y tampoco hay muchos especialistas que puedan efectuar un diagnostico totalmente imparcial y objetivo, lo cual nos obliga a apoyarnos en nuestra experiencia y lógica como directivos y esperar a que el resultado sea el que buscamos.

“Un proceso es el conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por tareas particulares que pueden o implicar valor agregado, con la finalidad de obtener ciertos resultados”.



¹ Lourdes Munch et al. . (2010). Organización, diseño de estructuras organizacionales de alto rendimiento. México: Trillas.

ELEMENTOS DE PROCESO

² Estos elementos, se deben combinar y relacionar dinámicamente con características que los diferencian o identifican como organizaciones, de tal manera que si no coexisten no se trata de una organización, ellos son:

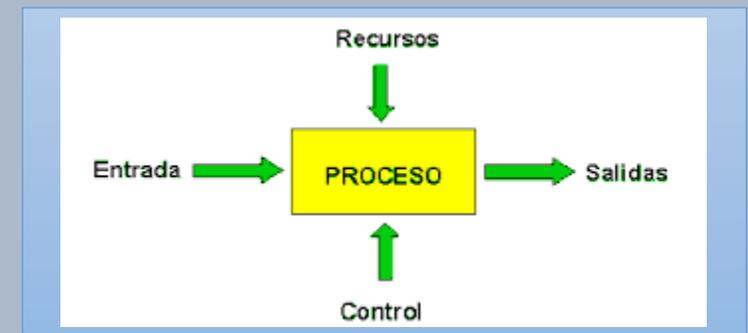
*La división del trabajo.

*El proceso de dirección.

*La posibilidad de remoción y sustitución del recurso humano.

Los elementos mencionados interactúan entre sí en una red que constituye un sistema, es decir: "un conjunto de relaciones, en un marco pertinente, para lograr propósitos determinados".

"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".



² Quiroga Leos Gustavo (2009). Organización y métodos en la administración pública. México; Trillas.

MEJORA DE PROCESOS

³ Un proceso de mejora es la actividad de analizar los procesos que se usan dentro de una organización o administración: se analiza, revisa y se realizan adecuaciones para minimizar los errores y ejecutar una a mejora continua.

“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”.

La mejora continua es un proceso estructurado en el que participan cada uno las personas que componen la compañía con el objetivo de aumentar de manera progresiva la calidad, la competitividad y la productividad, incrementando el valor para el cliente y la eficiencia en el uso de los recursos en el seno de un entorno cambiante.

“Paso 1. Definir los límites 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.

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, 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 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”.

³ Lourdes Munch et al. . (2010). Organización, diseño de estructuras organizacionales de alto rendimiento. México: Trillas

CONCLUSION

La implantación representa el lógico paso siguiente de la autogestión, la experiencia adquirida en varios años de certificación permite enfocar y dimensionar un sistema de gestión debidamente implementado y apropiado además de permitir prescindir de agentes externos que certifique los procesos.

El cumplimiento de las responsabilidades permite continuar mejorando los procesos en forma autónoma por la constante mutación de las organizaciones y por lógica de los procesos.

El análisis y mejora de procesos constituye no solo la herramienta sino toda una estrategia de mejora en el cumplimiento de las responsabilidades que el trabajo nos confiere.



REFERENCIAS

Lourdes Munch et al. . (2010). Organización, diseño de estructuras organizacionales de alto rendimiento. México: Trillas.

Quiroga Leos Gustavo (2009). Organización y métodos en la administración pública. México; Trillas.

Lovelock Christoper H. (2011). Administración de servicios: estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. México; Pearson