



INTEGRANTES:

María Guadalupe Salazar Velázquez

CATEDRADO

Lic. Myreille Erendira Rodríguez Alfonso

TEMA:

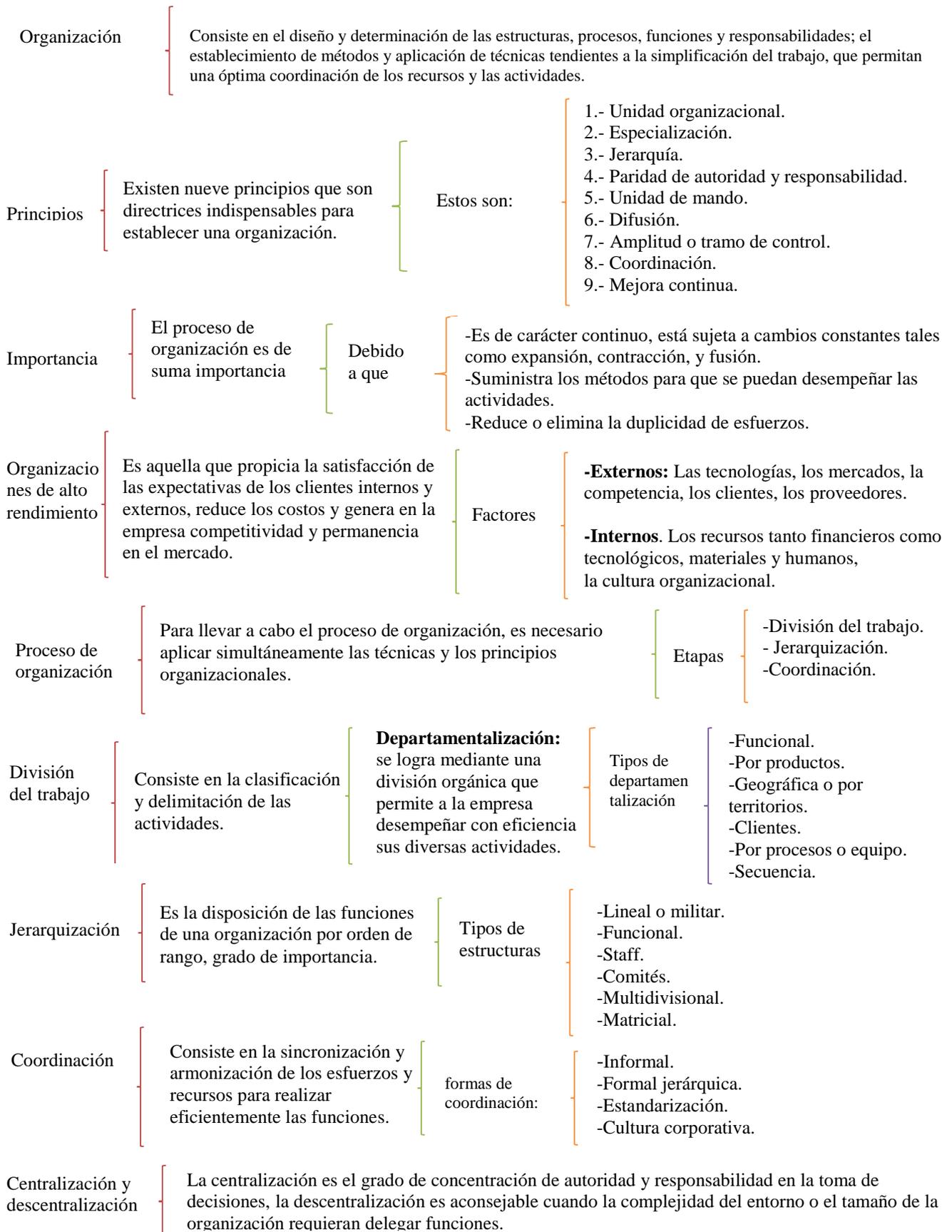
Organización y administración de servicios

CARRERA:

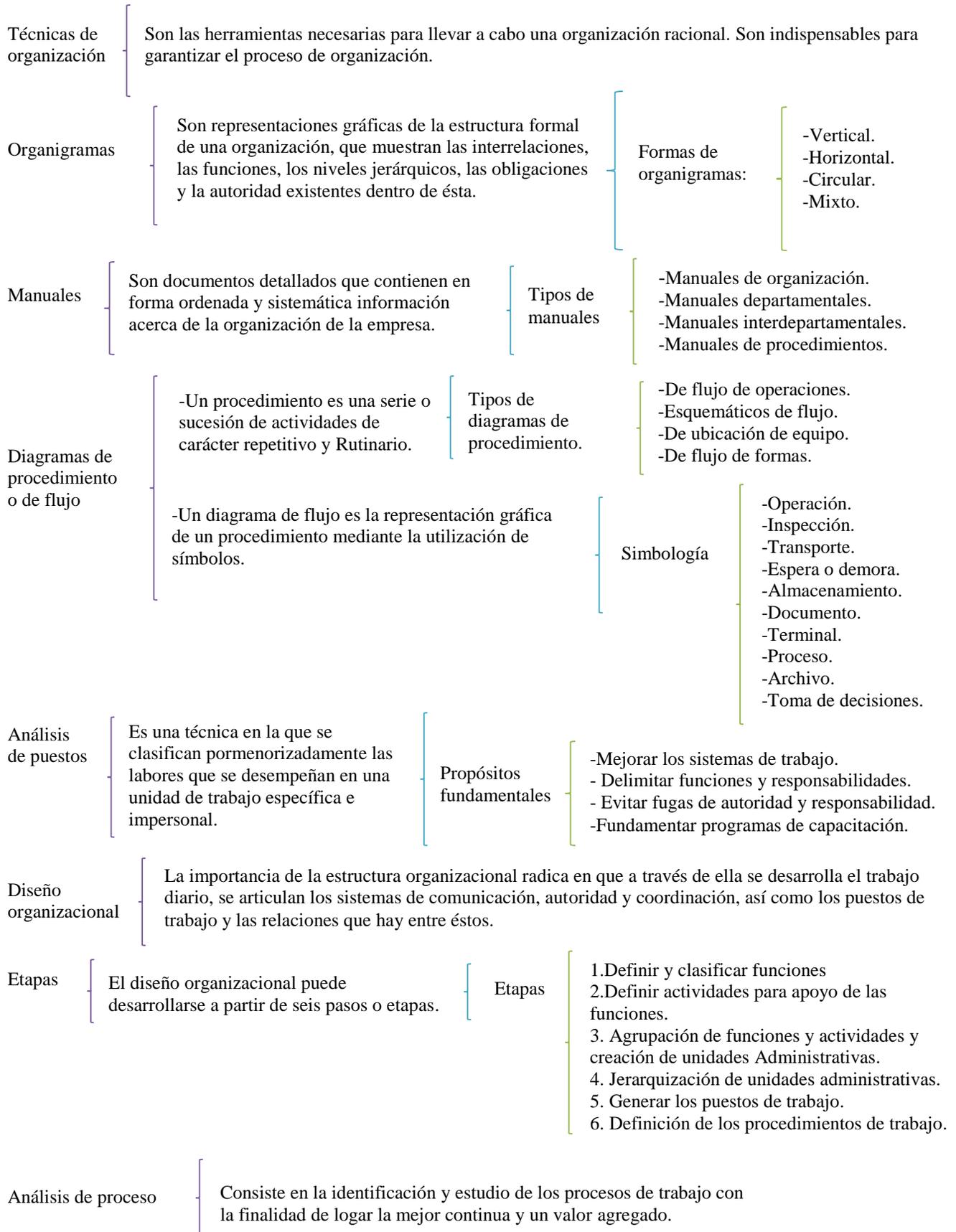
Licenciatura en trabajo social

Comitán de Domínguez, Chiapas a 14 de noviembre del 2020

Organización y el proceso de organización



Técnicas de organización



Elementos de proceso

- El cliente o usuario { Es el elemento más importante de la prestación de un servicio.
- Insumos { Las entradas y proveedores son el inicio del proceso, es necesario identificarlos, analizarlos y establecer acciones para mejorarlos.
- Proceso { Conjunto de actividades que transforman o convierten uno o más insumos en resultados.
- Salidas { Son los productos o servicios que se originan a partir del proceso y que se ofrecen a los clientes o usuarios.

Mejora de procesos

Pasos

- 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, etc.
- Elaborar propuesta. { Aplicando el método de análisis de procesos y los principios de organización.
- Implantación. { Se presenta la propuesta a la dirección y se procede a la sensibilización y capacitación del personal en el nuevo proceso.