



Mi Universidad

CUADRO SINOPTICO

**NOMBRE DEL ALUMNO: ESTHELA PEREZ
GONZALEZ**

TEMA: TECNICAS DE ORGANIZACIÓN

PARCIAL: SEGUNDO

**MATERIA: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DE
SERVICIOS**

**NOMBRE DEL PROFESOR: JEZABEL IVONNE
SILVESTRE**

**LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTION
COMUNITARIA**

CUATRIMESTRE: SEPTIMO

TECNICAS DE ORGANIZACION



¿Qué es un proceso?

Un proceso es un conjunto de actividades que transforman o convierten uno o más insumos en resultados. La palabra proceso viene del latín processus, que significa avance y progreso.

Elementos de proceso.

Desde el punto de vista sistemático, en todo proceso existen cuatro elementos claves.

El cliente o usuario.

- a. **Cliente o usuario interno.** Es aquel al que se le proporciona un servicio dentro de la empresa.
- b. **Cliente o usuario externo.** Es aquella persona o área ajena a la organización a quien se le proporciona 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.

Además de los elementos mencionados, donde se integran otros componentes.

- Recursos humanos.
- Medios ambientes.
- Insumos.
- Métodos.

Existe distintos procesos, de acuerdo al nivel jerárquico o el usuario.

- Claves.
- Estratégico.
- Soportes.

Por áreas involucradas, los procesos son.

- Macroprocesos.
- Microprocesos.

Mejora de procesos.

A continuación, se presentan las etapas de análisis y mejora de procesos hasta llegar a la propuesta.

Paso 1. Definir los límites del proceso.

Paso 2. Elaborar formato de Análisis.

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.

Se informa a todo el personal involucrados en esta actividad que se observa el proceso, esta información incluyen el propósito del estudio, así como todo el proceso a registrar.

Paso 3. Calcular tiempo.

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 promedios.

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 mejores requeridas, disminución de tiempos ociosos, actividades innecesarias, etc.

Paso 6. Elaborar propuestas.

Aplicando el método de análisis de proceso y los principios de organización se propone eliminar el envío de las formas por mensajería de la empresa y que se transmitan por internet.

Paso 7. Implantación.

Se presentan la propuesta a la dirección y se procede a la sensibilización y capacidad del personal en el nuevo proceso.