



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

Organigramas.

Los organigramas, conocido también como graficas de organización o cartas de organización, son representaciones graficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interacciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existente dentro de esta.

Vertical.

Es la forma más usual, en esta 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 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. Pueden ser de organización, políticas departamentales, bienvenida; procedimientos, contenido múltiples, técnicas y puestos.

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.
- . instrucciones para hacerlo comprensible.
- La redacción debe ser clara, concisa y ordenada.

Manuales de organización

- Introducción y objetivos del manual.
- Historia de la empresa.
- Misión, visión y filosofía organizacional.
- Objetivos generales.
- Objetivos de cada área.
- funciones.
- Descripción de áreas o departamentos y puestos.
- Cartas de organización. Organigrama
- Responsabilidades de los altos y puestos.
- Procedimientos.
- descripción de puestos y actividades.

Manuales de departamentales.

- Objetivos de la empresa, los departamentos de que se trata t los de sus secciones básicas
- Políticas y normas del departamento
- Carta de organización general y departamental
- Reglamentación de los aspectos de coordinación

Manuales interdepartamentales.

- Incluyen a todos los departamentos de la organización.
- Describen los procedimientos y las relaciones que abarcan dichos departamentos

Manuales de procedimientos.

Los manuales de procedimientos sirven para describir las operaciones que se realizan en un área. Son instrumentos para simplificar el trabajo. Los manuales de procedimiento deben ser sencillo, cortos, y amenos, además de que el usuario debe participar en su elaboración para que le sea funcional.

Diagramas de procedimiento o flujo.

Un procedimiento es una serie o sucesión de actividades de carácter repetitivo y rutinaria. También conocidos como flujogramas de flujo son representaciones graficas que muestran la sucesión de los pasos de que consta un proceso.

Etapas para elaborar un diagrama de procedimiento.

- Recopilar la información de la fuente, es decir, de la persona que realiza el procedimiento mediante un formato que se llama descripción de procedimiento.
- Observar como se realiza el procedimiento.

Los diagramas de procedimiento permiten.

- Simplificar el trabajo.
- Combinar o readaptar la secuencia de las operaciones para lograr una mayor simplificación.
- Mejorar algunas operaciones, combinándola con otra parte del proceso.

Tipos de diagramas de procedimiento.

- De flujo de operaciones.
- Esquemático de flujo
- De ubicación de equipo.
- De flujo de formas.

Simbología.

En los diagramas de flujo se utiliza distinta simbología, una de las más usuales es la de la ASME (American Society Of Mechanical Engineers).

Lineamientos para elaborar diagramas de procedimientos.

1. Los procedimientos se describen en un formato que se llama descripción del procedimiento, con base en el cual se diseña el diagnostico.
2. Tanto la descripción del procedimiento como el diagrama de flujo deben.

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 especifica e impersonal (puestos) y se definen las características, conocimientos y aptitudes que debe poseer el personal que lo desempeña (especificación del puesto).

Contenido.

- El análisis de puestos está integrado por:
1. Identificación de puestos.
 2. Descripción genérica.
 3. Descripciones específicas.
 4. Especificación de puestos.

Diseño organizacional.

En ningún tipo de empresa debe improvisarse la estructura organizacional, debido a que un factor determinante para lograr una ventaja competitiva. La importancia de la estructura organizacional radica en que través de ella se desarrolla el trabajo diario.

Etapas.

El diseño organizacion al puede desarrollarse a partir de seis pasos o 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 y elaborar un listado de funciones que contribuyen a su logro, las cuales pueden también determinarse en el bosquejo de nuestra propuesta de negocio que queremos desarrollar.

Definir actividades que contribuyen al logro de las funciones.

Este segundo paso se elabora un listado de actividades que contribuirán a que se realicen las funciones básicas como las de apoyo. El listado no debe ser limitativo, al contrario, debe ser amplio, ya que nos permitirá más adelante determinar las actividades.

Agrupación de funciones y actividades, ceración de unidad administrativas y definición de su función general.

La agrupación de funciones y actividades permite integrar las unidades administrativas que requiere la empresa. Una unidad administrativa es la unidad estructural mínima de organización donde se realiza un proceso administrativo que contribuye a lograr una función básica o una de apoyo.

Jerarquización de unidades administrativas, asignación de líneas de autoridad, comunicación y coordinación.

La jerarquización de actividades ayuda a dale forma a la estructura organizacional de la empresa. Para ello es conveniente conocer los tipos de organización.

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 se recurre nuevamente a la división del trabajo, con el objeto de definir los puestos de trabajo.

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. La coordinación de estas actividades se realiza a través de diversos procedimientos.

Análisis de proceso.

El análisis de procedimientos consiste en la identificación y estudio de los procesos de trabajo con la finalidad de logara 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 mejor continua.

¿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 ambientales.
- 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.