



Mi Universidad

CUADRO SINOPTICO

NOMBRE DEL ALUMNO: VELÁZQUEZ ZAMORANO YADIRA LUCELI

NOMBRE DEL TEMA: TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN

PARCIAL: I

NOMBRE DE LA MATERIA: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DE SERVICIOS

NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. JEZABEL IVONNE SILVESTRE MONTEJO

NOMBRE DE LA LICENCIATURA: LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA

CUATRIMESTRE: 7MO CUATRIMESTRE

Organigramas

Los organigramas, conocidos también como gráficas de organización o cartas de organización, son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existentes dentro de ésta.

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.

Los manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser de organización, políticas, departamentales, bienvenida, procedimientos, contenido múltiple, técnicas y puesto.

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.

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 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.
- Responsabilidad de los altos niveles.
- Procedimientos.
- Descripción de puestos y actividades.
- Glosario de términos.

Manuales departamentales

- Objetivos de la empresa, los del departamento de que se trate y los de sus secciones básicas.
- Políticas y normas del departamento.
- Carta de organización general y departamental.
- Reglamentación de los aspectos de coordinación interdepartamental.
- Análisis de puestos.
- Descripción de funciones.
- Gráficas de proceso y de flujo.
- Descripción de procedimientos.

Ventajas

- Sirven para describir el funcionamiento de un área o departamento.
- Se emplean para capacitar e instruir acerca del funcionamiento de un área.
- Representan el flujo de trabajo.
- Delimitan funciones, actividades y

TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN

Manuales interdepartamentales

responsabilidades.
 Son una fuente de consulta y un medio de capacitación.

Los manuales de procedimientos sirven para describir las operaciones que se realizan en un área. Son un instrumento para simplificar el trabajo. 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

Un procedimiento es una serie o sucesión de actividades de carácter repetitivo y rutinario.

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

Un diagrama de flujo es la representación gráfica de un procedimiento mediante la utilización de símbolos.

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 cómo se realiza el procedimiento.
- Verificar con el jefe inmediato o supervisor que las actividades realmente correspondan al procedimiento.
- Efectuar las correcciones pertinentes y obtener su visto bueno.
- Elaborar el diagrama de procedimiento.
- Obtener sugerencias de las personas a quienes corresponda para modificar el procedimiento actual.
- Analizar el diagrama y la descripción, y aplicar las seis preguntas básicas de la administración: qué, cómo, quién, dónde, con quién, para qué.
- Considerar costos, recursos y objetivos Eliminar trámites innecesarios, duplicidades, exceso de archivos y formas, demoras, quejas, conflictos, costos excesivos y fugas de responsabilidad.
- Cuantificar volumen de actividades, número de formatos, números de departamentos, equipo, tiempo y horas hombre.
- Diseñar una propuesta que contenga descripción del procedimiento, diagrama de flujo, ventajas y desventajas.

Los diagramas de procedimiento permiten:

- 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.

Existen diversos tipos de diagramas de procedimiento.

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

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

Los propósitos fundamentales del análisis de puestos son:

- Mejorar los sistemas de trabajo.
- Delimitar funciones y responsabilidades.
- Evitar fugas de autoridad y responsabilidad.
- Fundamentar programas de capacitación Retribuir adecuadamente al personal. Son una base para la valuación de puestos.
- Servir como base de la selección de personal.

Contenido

1. identificación del puesto. Determinación técnica del puesto conformada por el encabezado o identificación, que incluye:
 - a. título del puesto
 - b. ubicación
 - c. jerarquía, etc.
2. descripción genérica. Definición breve y precisa de las funciones básicas que se realicen en el puesto.
3. Descripción específica. Detalle de las actividades que se realizan en el puesto. Incluye actividades diarias y constantes y actividades periódicas y esporádicas.
4. Especificación del puesto. Enunciación precisa de los requisitos que debe reunir la persona que desempeña el puesto:

- a. Escolaridad y conocimientos
- b. Requisitos físicos, mentales y de personalidad.
- c. Esfuerzo.
- d. Competencias.
- e. Responsabilidad.
- f. Condiciones de trabajo y riesgos.
- g. Competencias laborales.

En ningún tipo de empresa debe improvisarse la estructura organizacional, debido a que es un factor determinante para lograr una ventaja competitiva.

Diseño organizacional

La importancia de la estructura organizacional radica en que a través de ella se desarrolla el trabajo diario, se articulan los sistemas de comunicación, autoridad y coordinación, así como los puestos de trabajo y las relaciones que hay entre éstos.

La estructura organizacional se establece a través del diseño organizacional, el cual es un proceso cuyo fin es generar una estructura adecuada a las características y necesidades de la empresa, de modo que permita el logro de la misión de la empresa con la mayor eficiencia.

Etapas

El diseño organizacional puede desarrollarse a partir de seis pasos o etapas.

1. 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.

2. 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.

3. Agrupación de funciones y actividades, creación de unidades administrativas y definición de sus funciones genéricas. La agrupación de funciones y actividades permite integrar las unidades administrativas que requiere la empresa.

4. 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.

5. Generar los puestos de trabajo. Definición de funciones y actividades específicas, tercer proceso de división del trabajo.

6. 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.

Análisis de proceso

Una de las técnicas de organización más importantes es el análisis de procesos, que es la herramienta fundamental de la reingeniería de procesos y del rediseño organizacional.

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.

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. 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.