



Mi Universidad

cuadro sinóptico

NOMBRE DEL ALUMNO: OLINDA EDITH ORTIZ DIAZ.

TEMA: TECNICAS DE ORGANIZACIÓN.

PARCIAL: II

MATERIA: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DE SERVICIOS.

NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. JESABEL IVONNE SILVESTRE.

LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTION COMUNITARIA.

CUATRIMESTRE: 7 SEPTIMO.

Técnicas de organización

Las técnicas de organización son las herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional.

Organigramas

Los organigramas, conocidos también como gráficas de organización o cartas de organización, son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización.

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.

- 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.

- Manuales de organización: Incluyen las funciones de las áreas más importantes de la organización
- Manuales interdepartamentales: Son similares en su contenido a los manuales departamentales, aunque no siempre proporcionan la misma cantidad de información:
- Manuales departamentales: Contienen información sobre las áreas específicas o departamentales de la empresa
- Manuales de procedimientos: Los manuales de procedimientos sirven para describir las operaciones que se realizan en un área.
- Manuales de finanzas: Tienen como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenece la empresa.
- Manuales de técnica: Explican minuciosamente como debe realizarse tareas particulares.
- Manuales de bienvenida: Su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad.
- Manuales de puestos: Determina específicamente cuales son las características y responsabilidad a las que accede a un puesto preciso.

Diagramas de procedimiento o de flujo

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
- Observar cómo se realiza el procedimiento.
- Verificar con el jefe inmediato o supervisor que las actividades realmente correspondan al procedimiento.

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.

Técnicas de organización

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

El análisis de puestos está integrado por:

1. identificación del puesto.
2. descripción genérica.
3. Descripción específica.

Determinación técnica del puesto conformada por el encabezado o identificación.

Definición breve y precisa de las funciones básicas que se realicen en el puesto.

Detalle de las actividades que se realizan en el puesto. Incluye actividades diarias y constantes y actividades periódicas y esporádicas.

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.

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

1. Definir y clasificar funciones.
2. Definir actividades que contribuyen al logro de las funciones.
3. Agrupación de funciones y actividades, creación de unidades administrativas y definición de sus funciones genéricas.
4. Jerarquización de unidades administrativas, asignación de líneas de autoridad, comunicación y coordinación.
5. Generar los puestos de trabajo.
6. Definición de los procedimientos de trabajo y coordinación de actividades entre los puestos de trabajo.

A partir de la misión de la empresa se puede definir y elaborar un listado de 40 funciones que contribuyen a su logro, las cuales pueden también determinarse en el bosquejo de nuestra propuesta de negocio que queremos desarrollar.

En este segundo paso se elabora un listado de actividades que contribuirán a que se realicen las funciones básicas como las de apoyo

La agrupación de funciones y actividades permite integrar las unidades administrativas que requiere

La jerarquización de actividades ayuda a darle forma a la estructura organizacional de la empresa.

Definición de funciones y actividades específicas, tercer proceso de división del 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, los cuales tienen las siguientes modalidades.

Análisis de proceso

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. Para efectuar el análisis de procesos se requiere un enfoque de sistemas.

Un sistema

Un sistema es un conjunto de elementos que interactúan para lograr un propósito común.

Un proceso forma parte de un sistema.

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.

Elementos de proceso

Desde el punto de vista sistémico, en todo proceso existen cuatro elementos clave; cliente o usuario, insumos, proceso y salidas.

1. El cliente o usuario.

Es el elemento más importante de la prestación de un servicio y éste puede ser:

- a. Cliente o usuario interno.
- b. Cliente o usuario externo.

Es aquel al que se le proporciona un servicio dentro de la empresa; por ejemplo, todas las áreas internas de la organización con las que se involucra un proceso y consecuentemente sus usuarios.

Es aquella persona o área ajena a la organización a quien se le proporciona un servicio.

2. Insumos.

Las entradas y proveedores son el inicio del proceso, es necesario identificarlos, analizarlos y establecer acciones para mejorarlos.

3. Proceso.

Conjunto de actividades que transforman o convierten uno o más insumos en resultados

4. Salidas.

Son los productos o servicios que se originan a partir del proceso y que se ofrecen a los clientes o usuarios.

Técnicas de Organización.

Mejora de procesos

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

Paso 1. Definir los límites del proceso.

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

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.

Después se desarrolla una hoja de trabajo de análisis del proceso con los tiempos promedio.

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 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.

Así mismo, se elimina un paso de operación al combinar dos operaciones. También se propone suprimir la inspección, excepto en los antes y después

Paso 7. Implantación.

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

Este cambio implica una reducción de costos considerables, así como una mejora en la cadena de valor.