



# ADMINISTRACION

## SLDI II

MODULO III  
ADMINISTRACION

ELABORO:  
C..P.  
MA.GPE.AVITIA V.

TIJUANA,B.C.  
OCTUBRE – 2016.

NO. PAG.	CONCEPTOS DEL INDICE
2	METODOLOGIA DE CLASES
4	ORGANIZACION
7	ORGANIGRAMA
8	CONCEPTOS DE LINEA Y STAFF
10	TUTORIAL ORGANIGRAMA CON FOTOS
11	PUESTOS
13	CONSAGRADA PARA SIEMPRE
14	LIDERAZGO Y HORIZONTE
15	IMPORTANCIA DEL ANALISIS DE PUESTOS
19	PROCEDIMIENTOS
21	INSTRUCTIVO DE DESCRIPCION DE PUESTOS
25	DIAGRAMAS DE FLUJO
27	TUTORIAL DIAGRAMAS
28	SIMBOLOGIA PARA DIAGRAMACION
33	TUTORIAL DIAGRAMAS UTILIZANDO WORD
36	OBJETIVOS DIAGRAMAS DE PROCESO
38	EJEMPLOS DE FLUJOGRAMA RESTAURANT
39	MANUALES
40	FORMATO PARA DIAGRAMACION EN EXCELL
41	DIAGRAMA CONTRATACION DE PERSONAL
42	DIAGRAMA CAPACITACION DE PERSONAL
43	DIAGRAMA INDEMNIZACION DE PERSONAL
44	TAREAS Y CRITERIOS PARA LA CALIFICACION
45	CONVOCATORIA "YOU PAGINA WEB".

# METODOLOGIA DE CLASES MODULO III ADMINISTRACION

**DIA MARTES 13 DE OCTUBRE DE 2016**

- Saludo y Presentación de la maestra.
  - Se explico los Objetivos del modulo y los entregables del tema mismos que deberian de ser perfectaamente comprendidos por las alumnas, y son lo siguientes

## ENTREGABLES DEL TEMA (PROYECTO)

- Organigrama con Lista de Funciones de las áreas
- Descripción de Puestos (*Descripción y Perfil*)
- Procedimientos
- Diagramas de Flujo



Se realizo una Pagina Web para una mejor comunicación entre la maestra y las alumnas, misma pagina web resume todo el material visto en clase y se va agregando información de acuerdo a las dudas y preguntas de las alumnas, así mismo, es un método de contacto y atención personalizada para beneficio de las alumnas.

La pagina es.- [goavigoals.yolasite.com](http://goavigoals.yolasite.com)

**GOALS = METAS**  
**Teamwork = Equipo**

**Hacemos Buen Trabajo!**

# SE EXPUSO SOBRE LAS METAS Y LA RESPONSABILIDAD E IMPORTANCIA DE CONTAR CON UN EQUIPO DE TRABAJO PROFESIONAL, BIEN CAPACITADO Y CONFIABLE.



## Acerca de nosotros

Somos profesionales confiables con mas de 30 años de experiencia. Escuchamos de cerca a nuestros clientes para atender sus necesidades a través de soluciones innovadoras.

## Servicios

Tu lo pides y nosotros lo proporcionamos. Con un personal experimentado trabajando las 24 horas, ten la seguridad de que haremos un buen trabajo en el tiempo establecido.

## Historia

Comenzamos con tan solo dos empleados en un cuarto pequeño. Después de todos estos 30 años, nuestra pasión y dedicación permanecen firmes. Cuando trabajas con nosotros, te darás cuenta que somos fieles a nuestra herencia.

AGRADECIMIENTO... A CONRAD N. HILTON FOUNDATION, CASA MANRESA TIJUANA, SISTER REYNA, SISTER MARGARITA Y MAESTRA MAGDA, por su valioso apoyo y colaboración para la realización de la II Generación del Diplomado "Catholic Sister Initiative".

Av.Universidad 2201 Otay Universidad, Tijuana, B.C. 22347, Mexico | 664) 694-2610

---

# ORGANIZACIÒN

MÒDULO TRES

## **ORGANIZACIÓN**

- Es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, y estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir ”

Eugenio Sixto Velasco.

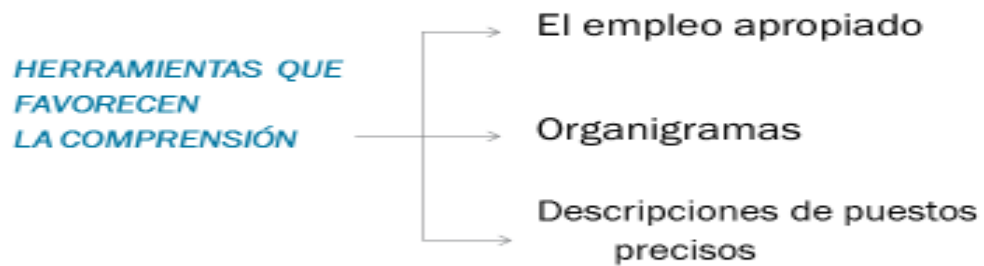
**SE PROCEDIO A EXPLORAR LA PAGINA NUMERO 2 MODULO III DE LA PAGINA WEB .- [goavigoals.yolasite.com](http://goavigoals.yolasite.com)**

**Y SE REALIZO LA PRESENTACION DEL VIDEO SIGUIENTE PARA TENER UNA VISION DE TODAS LAS AREAS Y FUNCIONES QUE GENERALMENTE REUNE UNA ORGANIZACION:**

**PARA VER EL VIDEO SOLO DE CLICK EN LA FLECHA.**



## COMO EVITAR CONFLICTOS EN LA ORGANIZACIÓN



## ORGANIGRAMA

Forma gráfica que muestra las funciones principales, la relación básica entre ellas. Los canales de autoridad formal o quién tiene autoridad sobre quién.

Muestra la forma en que los distintos departamentos se vinculan entre sí por medio de las principales líneas de autoridad

- "Organograma"
- "Carta de organización"
- "Cuadro de organización"
- "Cartograma"

## CONCEPTOS DE LÍNEA Y STAFF

***Función de Línea*** .- Tienen responsabilidad directa sobre el cumplimiento de los objetivos de la empresa. La autoridad Lineal brinda a un jefe una línea de autoridad sobre un subordinado

***Función Staff*** .- Sirven de ayuda y apoyo a la línea para que trabaje con mayor eficiencia en pro del cumplimiento de los objetivos

Es función de asesoría. consiste en BUSCAR, INVESTIGAR, ANALIZAR, Y DAR ASESORÍA a los directivos de línea de quién dependen.

## CONTENIDO DE UN ORGANIGRAMA

- 1 .- *Título* o descripción concentrada de las actividades
- 2 .- Nombre de quien *elaboró* el organigrama
- 3 .- *Lugar y fecha* de elaboración
- 4 .- *Autorización* del organigrama ( de la alta dirección y del responsable de la función )

- 5 .- Explicación de la *simbología* utilizada ( líneas de coordinación, asesoría, etc.)

## CONTENIDO DE UN ORGANIGRAMA

- 1 .- *Título* o descripción concentrada de las actividades
- 2 .- Nombre de quien *elaboró* el organigrama
- 3 .- *Lugar* y *fecha* de elaboración
- 4 .- *Autorización* del organigrama ( de la alta dirección y del responsable de la función )
- 5 .- Explicación de la *simbología* utilizada ( líneas de coordinación, asesoría, etc.)

SE PRESENTO EL SIGUIENTE TUTORIAL PARA HACER UN ORGANIGRAMA CON FOTOGRAFIAS Y SU DIRECTORIO CORRESPONDIENTE.

**ACTIVIDAD # 1.- SOLICITA LA AYUDA de UN EXPERTO Y ELABORA UN ORGANIGRAMA CON FOTOS Y EL DIRECTORIO DE LA ORGANIZACIÓN.**



1

• Haz una lista exhaustiva (no importa el orden, secuenciación ni nivel de detalle), de todas las tareas o actividades que a su vez deberán llevarse a cabo, en algún momento, para cumplir con objetivo y propósitos de la empresa

2

• Del listado anterior, selecciona las actividades y tareas afines o de la misma naturaleza, y agrupalas elaborando con ellas listas separadas.

3

• En cada listado de tareas o actividades afines, delimita:  
• a) funciones mayores,  
• b) funciones menores,  
• c) sub-funciones probables (si las hay)  
• Como si estuvieras subdividiendo cada lista

4

• Compara cada elemento de tus listados contra la siguiente lista de comprobación:  
• a) ¿Es necesaria esta función para la organización? Si la respuesta es NO, se elimina, si la respuesta es SI, continuar al siguiente inciso.  
• b) ¿Describe la función y sub-funciones principales?  
• c) ¿En qué nivel debe colocarse la función (alto, medio o primera línea)?  
• d) ¿Qué funciones deberán informar a esta función?

5

• Una vez depuradas las listas, analiza a la luz de la Misión y Visión, los grupos y subgrupos resultantes, verifica que:  
• a) Todas estas funciones son necesarias para cumplir la Misión y la Visión  
• b) No se han omitido otras funciones que también son necesarias, de ser así, incorporarlas

6

• Considera que cada grupo y sub-grupo resultante corresponde a las Áreas de tu organización o empresa.  
• a) Asigna un título o nombre a cada una de ellas (son los departamentos)  
• b) Verificar la congruencia de los títulos de sub-áreas con el Área dentro de la cual se encuentra

7

• Elabora Organigrama'

# PUESTOS

dentro de las áreas del organigrama



## PUESTO :

### “ UNIDAD DE TRABAJO ESPECÍFICA E IMPERSONAL “

**Unidad de trabajo** .- Determina lo que cada persona debe hacer ( Unión de la parte teórica con la práctica real )

**Específica** .- “Lo que debe hacerse” “Lo que se requiere que el trabajador tenga” para poder desempeñar el puesto

**Impersonal** .- El puesto es unidad teórica, no se refiere a las personas concretas que lo ocupan.

## ANALISIS DE PUESTO

Para conformar un puesto se requiere definir al menos la siguiente información:

DESCRIPCIÓN  
DEL PUESTO

ELEMENTOS QUE IDENTIFICAN AL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PUESTO

PERFIL DEL PUESTO

No se dejó tarea solo leer la página web de consulta .- [goavigoals.yolasite.com](http://goavigoals.yolasite.com)  
Se les presento el video de motivacion espiritual siguiente

PARA VER EL VIDEO MOTIVACIONAL SOLO DE CLICK EN LA FLECHA.



## DIA MIERCOLES 14 DE OCTUBRE

SE INICIO LA CLASE CON LA VISUALIZACION DEL HORIZONTE Y SE REALIZO UNA DINAMICA DE PARTICIPACION GRUPAL CON LA PLANEACION DE COMO ORGANIZAR UN VIAJE EN CRUCERO DE FORMA SEGURA Y ORGANIZADA COMO ANALOGIA DE ADMINISTRACION Y LIDERAZGO.

ANEXO FOTOGRAFIA DE LA DINAMICA CORRESPONDIENTE A LA VISTA PANORAMICA DEL SALON DE CLASES DE CASA MANRESA, EN TIJUANA,B.C., LA ANALOGIA ERA LA SIGUIENTE:

**LIDERAZGO Y RESPONSABILIDAD CON LOS DEMAS,  
NOS VAMOS EN LANCHITA O EN CRUCERO DE LUJO ?  
CUAL ES NUESTRO HORIZONTE ?**



ACTIVIDAD:COMPRENDER LA RESPONSABILIDAD CON LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACION, BENEFACTORES Y VOLUNTARIOS DE CONTAR CON CERTEZA DE EXITO SIN RIESGOS.

SE REALIZO LA SIGUIENTE PRESENTACION DEL VIDEO IMPORTANCIA DEL ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS:  
PARA VER EL VIDEO SOLO DE CLICK EN EL CURSOR.



SE APLICO UNA TECNICA RESPIRATORIA DE RELAJACION PARA LAS ALUMNAS.  
Y A CONTINUACION SE VIO LA PRESENTACION POWER POINT SIGUIENTE:

**ELEMENTOS DE LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**  
**(NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN)**  
**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

**IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:**

- Título del Puesto:
- Ubicación:
- Reporta a:
- Posiciones que le reportan:
- Autorizó:
- Fecha de autorización:

**RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO:**  
**(Relaciones dentro de la organización y la razón de contacto)**

**RELACIONES EXTERNAS:**  
**(y razón de dicho contacto.)**

## ELEMENTOS DE LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (2ª. PARTE)

### PROPÓSITO GENERAL (Objetivo del Puesto)

Anota una definición, en términos muy generales de lo que se trata el puesto, se recomienda elaborarlo después de la Descripción de Actividades

### DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES.

Lista numerada de las actividades que se realizan, de preferencia por orden de mayor a menor frecuencia. Siempre iniciar con un verbo en infinitivo o en tiempo presente, el mismo tiempo gramatical se usará en toda la descripción del documento)

ACTIVIDAD :

SE LES ENTREGO UNA SOLICITUD DE EMPLEO Y SE ANALIZO LAS DIFERENTES SECCIONES QUE LA COMPONEN AL SOLICITAR PERSONAL.

## ELEMENTOS DEL PERFIL DEL PUESTO

Describe las características deseables en la persona que irá a ocupar el puesto determinado.

Debe indicarse los requisitos, características o antecedentes que debe poseer la persona que va a ocupar este puesto para que pueda desempeñarlo con eficacia, incluye aspectos como:

- Escolaridad
- Conocimientos
- Experiencia
- Habilidades y destrezas
- Responsabilidad
- Condiciones de trabajo
- Otros que sean importantes para el perfil

• *\* La redacción que se haga de estos aspectos debe ser concisa, clara y específica*

## Ejemplo de redacción de un Perfil de Puesto

### PERFIL DEL PUESTO.

- a) Estudios mínimos, preparatoria terminada
- b) Conocimientos básicos de paquetería Office
- c) Hablar y escribir al menos 80% de Inglés
- d)Experiencia previa en ventas de por lo menos seis meses
- d) Excelente presentación
- e) Facilidad para el trato amable y respetuosos con los clientes
- f) Facilidad de palabra y elocuencia para la eficaz asesoría a los clientes
- g) Madurez y criterio necesario para la toma de decisiones sencillas relacionadas con las opciones que se ofrecen a los clientes

## BENEFICIOS DE LA TÉCNICA

Mejora los sistemas de trabajo

Delimita funciones y responsabilidades

Evita fugas de autoridad y responsabilidad

Fundamenta programas de entrenamiento

Para retribuir adecuadamente al personal

Mejora la selección del personal

Favorece la justa evaluación del desempeño

# PROCEDIMIENTOS



- ▶ **Políticas** . “Son guías para tomar decisiones”
  - Definen áreas dentro de las cuales han de tomarse las decisiones , aseguran que éstas sean congruentes con el objetivo y contribuyan a su cumplimiento.
  - Permiten delegar autoridad sin perder el control sobre lo que hacen los subordinados.
  - Otorgan cierto grado de discrecionalidad en la toma de decisiones
  
- ▶ **Procedimientos:** “ Guías para la acción mas que para el pensamiento”
  - Definen con todo detalle la forma en que debe realizarse determinada actividad.
  - Secuencia cronológica de las acciones que se requieren.

## Formato Procedimiento

<i>Logotipo</i>	<b>(NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN)</b>	Fecha de emisión:	
	<b>Manual de Procedimientos</b>	Elaboró: Autorizó:	
<b>"Nombre del procedimiento:"</b>			
Paso No.	Responsable:	Actividad <i>(Descripción)</i>	Documento de trabajo

## Formato de procedimiento

<i>(Logo)</i>	<i>(Nombre de la organización)</i>	Fecha de emisión:	
		Elaboró: Autorizó:	
Procedimiento: <i>(Nombre del procedimiento que se describe)</i>			
No.	Responsable:	Actividad (Descripción):	Documento de trabajo:
PM3/sli-05			

## **INSTRUCTIVO DE DESCRIPCION DE PUESTO.**

**IDENTIFICACIÓN:** Nombre del puesto: (Nombre o título del puesto, no de la persona que ocupa el puesto) Ubicación: (el departamento de la empresa, donde está ubicado el puesto, no es el domicilio)

### **Jerarquía:**

- a) Jefe inmediato: (Puesto a quien le reporta)
- b) Subordinado(s): (Puestos que le reporta a este puesto, si es que los hay)

### **c) Contactos**

- a. Internos (Otros puestos dentro de la empresa con los cuales requiere contactarse habitualmente, para ciertas actividades formales)
- b. Externos (organizaciones o profesionales fuera de la organización propia, con los que requiere contactarse habitualmente, para ciertas actividades formales)

Elaboró: R. Guzmán T.

Autorizó: C. Ríos R. Tijuana, B. C., (indicar fecha de elaboración)

**II.- OBJETIVO DEL PUESTO:** (Aquí se anota una definición, en términos muy generales de lo que se trata el puesto, se recomienda elaborarlo después de la “Descripción específica)

**III.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:** (Se registran las actividades continuas, periódicas y eventuales que debe realizar el puesto): (Aquí se elabora una lista numerada de las actividades que se realizan diario, de preferencia por orden de mayor a menor frecuencia. Siempre iniciar con un verbo en infinitivo o en tiempo presente, este tiempo gramatical se usará en toda la descripción de este documento)

**IV.- PERFIL DEL PUESTO:** (Aquí debe indicarse los requisitos, características o antecedentes que debe poseer la persona que va a ocupar este puesto para que pueda desempeñarlo con eficacia) incluye aspectos como:

- a) Escolaridad
- b) Conocimientos

- c) Experiencia
  - d) Habilidades y destrezas
  - e) Responsabilidad
  - f) Condiciones de trabajo
  - g) Otros que sean importantes para el perfil La redacción que se haga de estos aspectos debe ser concisa, clara y específica
- 

### **Ejemplo de redaccion de un perfil de puestos**

**(es lo que debe de saber y como se necesita que sea el empleado de acuerdo al puesto):**

#### PERFIL DEL PUESTO.

- a) Estudios mínimos, preparatoria terminada
  - b) Conocimientos básicos de paquetería Office
  - c) Hablar y escribir al menos 80% de Inglés
  - d)Experiencia previa en ventas de por lo menos seis meses
  - d) Excelente presentación
  - e) Facilidad para el trato amable y respetuosos con los clientes
  - f) Facilidad de palabra y elocuencia para la eficaz asesoría a los clientes
  - g) Madurez y criterio necesario para la toma de decisiones sencillas relacionadas con las opciones que se ofrecen a los clientes
- 

### **Ejemplo de Análisis de Puesto ANÁLISIS DE PUESTO**

## **I.- IDENTIFICACIÓN:**

Nombre del puesto: Socio de Ventas

Ubicación: Departamento de Ventas

Jerarquía:

d) Jefe inmediato: Supervisor

e) Subordinado(s): Auxiliares de piso

Elaboró: R. Guzmán T. Revisó: M. Sánchez G.

Autorizó: C. Ríos R.

Tijuana, B. C., octubre 12 de 2016.

---

## **II.- OBJETIVO DEL PUESTO:**

La responsabilidad principal es la venta de mercancías a los clientes que acuden a la tienda, además de ciertos deberes de abasto y aseo general.

---

## **III.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:**

### **a) Actividades continuas:**

- 1.- Recibe las solicitudes de reparaciones
- 2.- Elabora para el cliente el estimado de la reparación
- 3.- Mantiene los expedientes de las reparaciones
- 4.- Envía al taller las mercancías que requieren reparación
- 5.- Rastrea las reparaciones vencidas
- 6.- Acomoda las mercancías en exhibidores

- 7.- Efectúa limpieza de exhibidores, mostradores, vitrinas y aparadores
- 8.- Instala los exhibidores de mercancía con la distribución correcta dentro de la tienda
- 9.- Cuida, en general la apariencia de la tienda
- 10.- Hace preguntas a los clientes para determinar lo que buscan en la mercancía en términos de tipo, estilo, costo, etc.
- 11.- Hace sugerencias a los clientes sobre la combinación de métodos de pago para el financiamiento de una compra
- 12.- Realiza reiterados intentos de cerrar la venta.

**b) Actividades periódicas:**

- 1.- Asiste a juntas de retroalimentación de actividades operativas de la tienda (semanal)
- 2.- Participa en el reacomodo de la mercancía en piso (semanal)
- 3.- Colabora en la realización de inventario en piso (mensual)
- 4.- Asiste a cursos de capacitación organizados por la empresa (semestral)
- 5.- Forma parte de la campaña que la empresa lleva a cabo para beneficio social (anual)

**c) Actividades eventuales**

- 1.- Forma parte de los equipos de asesoría que la gerencia requiere en circunstancias especiales, cuando así se le solicite.
- 2.- Atiende servicios en piso a grupos especiales que el supervisor o el propio gerente le encomiende
- 3.- Colabora en comisiones para actividades especiales concernientes a las operaciones de la tienda, cuando le sea requerido
- 4.- Suple ausencias de personal cuando por su propia iniciativa o a sugerencia de su supervisor así resulte a ambas partes conveniente.
- 5.- Realiza cualquier otra actividad similar o conexas a su puesto que su jefe inmediato le asigne.

---

#### **IV.- PERFIL DEL PUESTO:**

- h) Estudios a nivel mínimo de preparatoria terminada
- i) Conocimientos básicos de códigos de inventario
- j) Experiencia previa en ventas de por lo menos seis meses
- k) Excelente presentación
- l) Facilidad para el trato amable y respetuosos con los clientes
- m) Facilidad de palabra y elocuencia para la eficaz asesoría a los clientes
- n) Madurez y criterio necesario para la toma de decisiones sencillas relacionadas con las opciones que se ofrecen a los clientes
- o) Tenacidad y persistencia

MATERIAL ELABORADO POR LA MAESTRA MAGDA.

#### **ACTIVIDAD Y MATERIAL DE APOYO:**

SE RECOMENDO A LAS ALUMNAS EXPLORAR LOS EJEMPLOS DE MANUALES DE FUNCIONES Y DIRECTORIOS DE ORGANIZACIONES EXITOSAS EN SU PAGINA WEB DE CONSULTA .-

[goavigoals.yolasite.com](http://goavigoals.yolasite.com)

#### **ACTIVIDAD:**

Comparar sus Avances de Proyecto y sus Planes de Accion para auto-evaluarse y tomar buenas ideas para agregar o utilizar en su Organizacion.

## DIAGRAMAS DE FLUJO:








Tutorial para realizar Diagramas de Procesos, para ver el video por favor de click en el cursor...







## SIMBOLOGIAS PARA DIAGRAMACIÓN:

simbología	Utilización:
ASME	De amplia aceptación en áreas de producción, pero en el trabajo de diagramación administrativa su empleo es escaso (se considera su alcance limitado)
ANSI	Utilizado para representar flujo de información del procesamiento electrónico de datos, del cual se han adoptado algunos símbolos para diagramas de flujo administrativo.
ISO 9000	Simbología para apoyar el aseguramiento de la calidad a consumidores y clientes, de acuerdo a las normas del grupo ISO 9000.
DIN	Simbología para la norma del proceso de información que es similar a la norma internacional ISO-5807

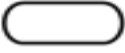



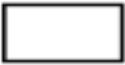

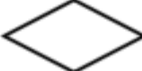



## SÍMBOLOS DE LA NORMA ASME PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO

S I M P L E S	
SIMBOLO	REPRESENTA
	<i>Operación.</i> Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	<i>Inspección.</i> Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.
	<i>Desplazamiento o transporte.</i> Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	<i>Depósito provisional o espera.</i> Indica demora en el desarrollo de los hechos.
	<i>Almacenamiento permanente.</i> Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén.

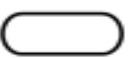

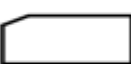



## SÍMBOLOS DE LA NORMA ASME PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO

C O M B I N A D O S	
SIMBOLO	REPRESENTA
	<i>Origen de una forma o documento.</i> Indica el hecho de formular una forma o producir un informe.
	<i>Decisión o automatización de un documento.</i> Representa el acto de tomar una decisión o bien de efectuar una autorización.
	<i>Entrevistas.</i> Indica el desarrollo de una entrevista entre dos o más personas.
	<i>Destrucción de un documento.</i> Indica el hecho de destruir un documento o tanto de él o bien la existencia de un archivo muerto.








## SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO I (PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS)

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Documento. Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.		Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se adiciona a una operación o actividad para dar una explicación.		Línea de comunicación. Proporciona la transmisión de información de un lugar a otro mediante ?









## SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO II (PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS)

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Operación con teclado. Representa una operación en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.		Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Tarjeta perforadora. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.		Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento.		Teclado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a una computadora electrónica u obtenida de ella.
NOTA: Los símbolos marcados con * son utilizados en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo de un procedimiento en el cual interviene algún equipo de procesamiento electrónico.			






## SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (DIAGRAMACIÓN ADMINISTRATIVA)

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

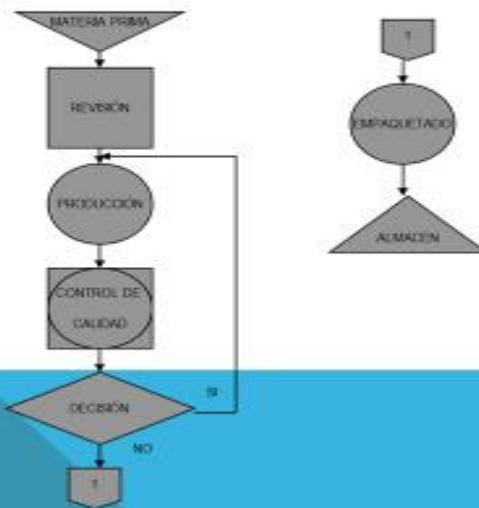
## SÍMBOLOS DE LA NORMA ISO9000 PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Operaciones. Fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección y medición. Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y producto.
	Operación e inspección. Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	Transportación. Indica el movimiento de personas, material o equipo.
	Demora. Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento.
	Decisión. Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción.
	Entrada de bienes. Productos o material que ingresan al proceso.
	Almacenamiento. Depósito y/o resguardo de información o productos.

## SÍMBOLOS DE LA NORMA DIN PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO

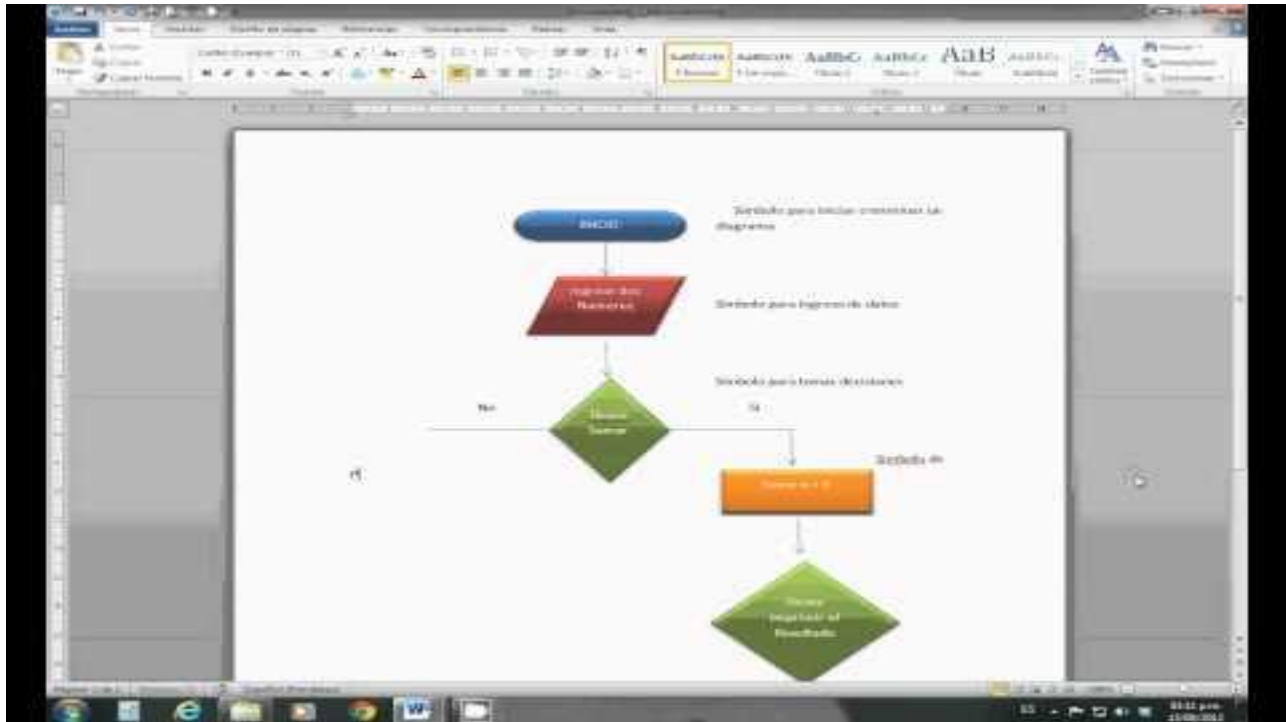
SÍMBOLO	REPRESENTA
	Datos. Elementos que alimentan y se generan en el procedimiento.
	Comienza un ciclo. Inicio de un ciclo que produce o reproduce un flujo de información.
	Documento. Representa un documento que ingresa, se procesa, se produce o sale del procedimiento.
	Proceso. Representa la ejecución de actividades u operaciones dentro del proceso, método o procedimiento.
	Decisión. Indica un punto dentro del flujo en el que es posible seleccionar entre dos o más alternativas.
	Operaciones manuales. Constituye la realización de una operación o actividad en forma específicamente manual.

## DIAGRAMA DE FLUJO CON LA SIMBOLOGÍA DE LA NORMA ISO 9000



MAQUILA DE ROPA

## TUTORIAL PARA LA MEJOR COMPRESION DE LA SIMBOLOGIA DE DIAGRAMAS:



TAREA ASIGNADA:

### ENTREGABLES DEL TEMA (PROYECTO)

- **Organigrama con Lista de Funciones de las áreas**
- **Descripción de Puestos (*Descripción y Perfil*)**
- **Procedimientos**
- **Diagramas de Flujo**

# Gracias...!

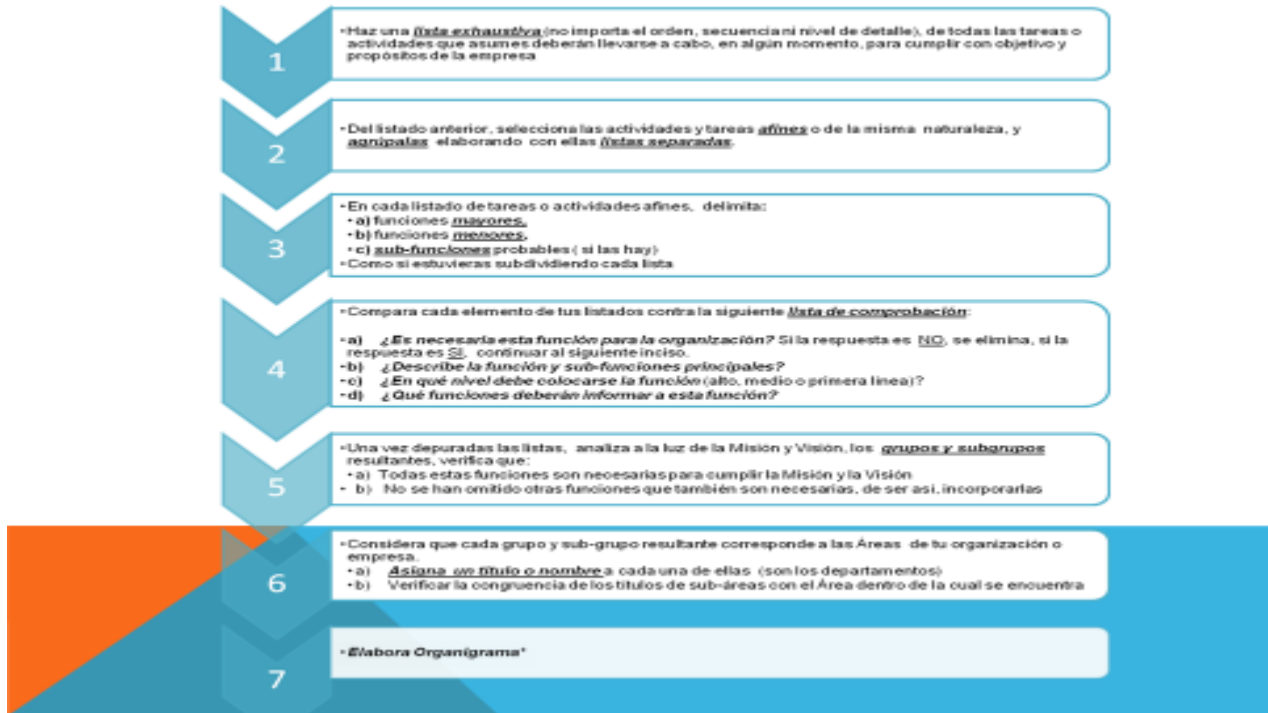
*magdalena.sanchez@iberotijuana.edu.mx*



Y SE TERMINO LA CLASE CON EL VIDEO ESPIRITUAL CONSAGRADA PARA SIEMPRE.

**TAREA:**

SE DEJO DE TAREA REUNIR LA SIGUIENTE INFORMACION :





DIA JUEVES 15 DE OCTUBRE DE 2016.

SE INICIO LA CLASE CON UNA DINAMICA CONSISTENTE EN DARLES UNA BOLSA DE PLASTICO BLANCA DE LA BASURA COMO EL PRIMER PASO YA QUE SIEMPRE SE INICIABA LA ORGANIZACION REUNIENDO LA INFORMACION Y A LAS PERSONAS Y POSTERIORMENTE SE VAN AGRUPANDO ASUNTOS DE LA MISMA AREA PARA ORDENARLOS Y HACER UNA TAREA FINALMENTE CON EXITO.

SE LES PIDIO QUE NO USARAN LAS COMPUTADORAS PORTATILES, YA QUE SE HIBA A TRABAJAR EN EQUIPO Y NO ERA NECESARIO PUES LA REFLEXION ERA EN TORNADO A COMUNICACION PERSONAL Y EFECTIVA.

TALLER EN GRUPO:

SE REALIZO UNA DINAMICA GRUPAL PARA ANALIZAR LA IMPORTANCIA DE UNA BUENA COMUNICACION DE MANERA AMABLE Y ATENTA CON TODO EL PERSONAL Y DETERMINAR QUIEN ES EL LIDER Y LOS JEFES DE MANDO.

EL MATERIAL BRINDADO FUE EL SIGUIENTE:

## OBJETIVOS DIAGRAMAS DE PROCESOS

- Conocer los diagramas de procesos
- Comprender su relación con los procedimientos
- Elaborar un flujograma de proceso

nta

Teoría General de la Administración: Introducción

1/8

- **Diagramas y manuales de proceso**
  - El proceso de formalización requiere establecer **procedimientos y normas** que regirán el sistema administrativo
  - Son documentos cuyo propósito es asegurar que las operaciones se realicen con efectividad, eficiencia, calidad y requisitos de control interno
  - Lograr consistencia mecánica para una producción eficiente
  - Asegurar a los clientes y empleados la imparcialidad en los procedimientos

nta

Teoría General de la Administración: Introducción

2/8

- **Diagrama de proceso**
  - Constituye la forma más elemental de representar un procedimiento
  - Construir un cuadro sintético y de fácil lectura donde se aprecie el funcionamiento de un determinado sistema
  - Se emplean símbolos, líneas y anotaciones mínimas

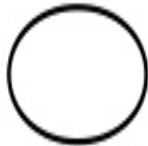
nta

Teoría General de la Administración: Introducción

3/8



## SIMBOLOGÍA Y DESCRIPCIÓN



**PROCESO** Pintar; cortar; ensamblar; digitar; registrar



**INSPECCIÓN** Calidad; cantidad; Tº; presión; humedad; peso



**TRANSPORTE** Envío de datos; facturas; OT; NV; OC



**DOCUMENTOS** Facturas; boletas; OT; NV; OC; NC

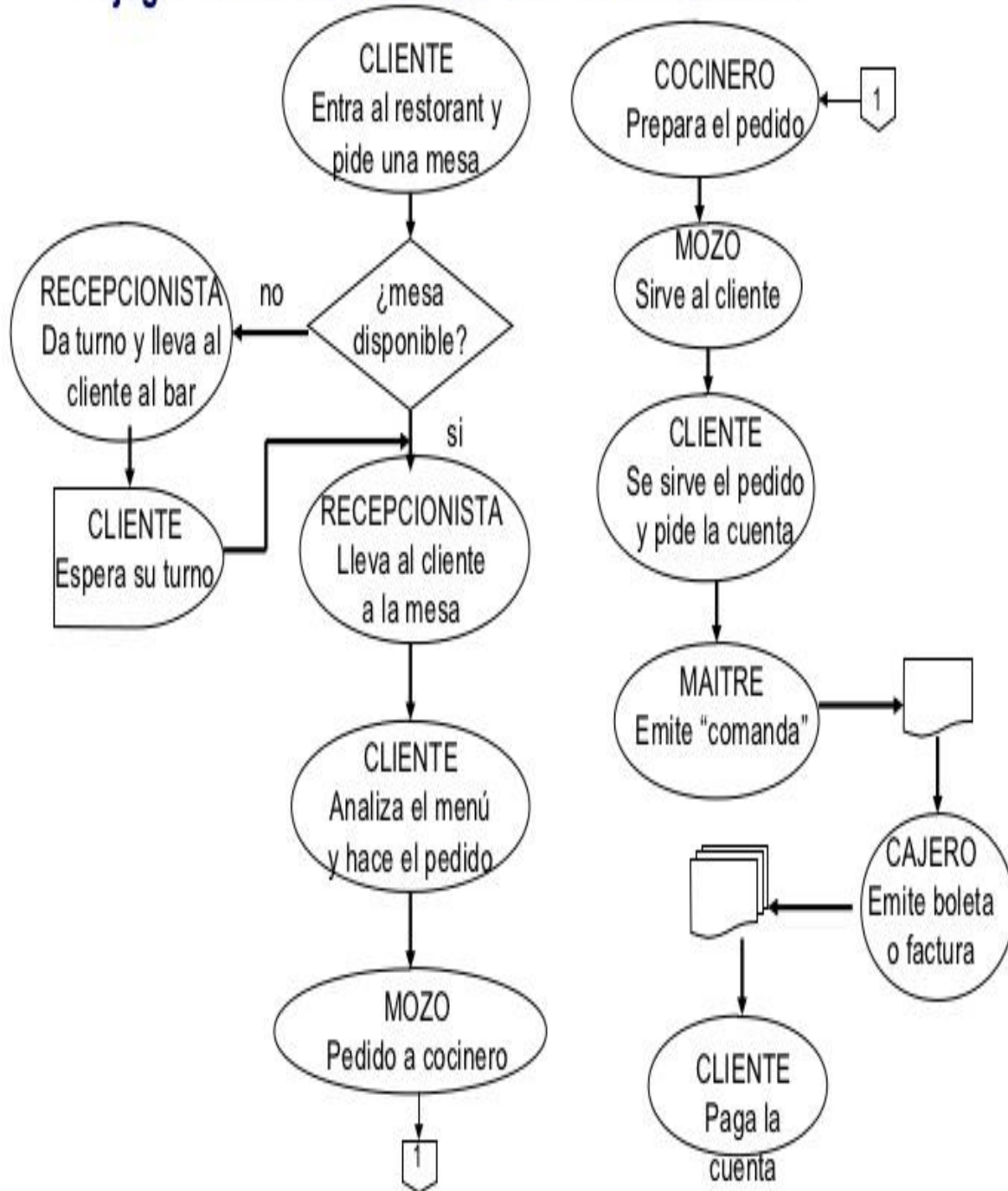


**ESPERA** Documentos esperando ser archivados; materiales y mp esperando ingresar a operación



**ALMACENAMIENTO** Documentos físicos; materiales; mp; PT

## Flujograma Proceso: Servicio Comida en Restorant





## ➤ Manuales

- Son cuerpos integrados de normas con las instrucciones necesarias para la realización de las tareas. Proporciona el hilo conductor de la gestión
- Para cada sistema se incluye un resumen de la normativa vigente y una descripción de los pasos a seguir indicando formularios, archivos y registros a emplear
- La formalización de los sistemas administrativos emplea “el manual de procedimientos” o “normas y procedimientos”



## ➤ Procedimiento: servicio comida en restaurant

- **Recepcionista**
  - Atiende al cliente; acompaña al cliente al bar; avisa disponibilidad de mesa; acompaña al cliente a la mesa
- **Mozo**
  - Ofrece carta menú al cliente; anota pedido del cliente; entrega pedido a cocinero; sirve y atiende el pedido al cliente; busca la cuenta en cajero; entrega cuenta al cliente; lleva pago a cajero; devuelve boleta a cliente
- **Cocinero**
  - Prepara pedidos de clientes; entrega nota de pedido a maitre
- **Maitre**
  - Emite comanda y registra; entrega comanda a cajero
- **Cajero**
  - Cobra; emite sello cancelado; distribuye boletas; arquea



## ¿Qué aprendiste sobre?

- Los diagramas de proceso
- Los manuales de procedimiento
- Importancia en los sistemas administrativos y productivos

méa

Teoría General de la Administración: Introducción

9/8

A CONTINUACION SE INICIO LA REALIZACION DE LOS DIAGRAMAS DE PROCESOS DE UN PUESTO DE TRABAJO EN SU ORGANIZACION EN BASE A EL ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACION.

LOS EQUIPOS INTEGRADOS O DOS O MAS HERMANAS DESARROLLARON UN PROCESO CADA UNA DE ELLAS.

SE LES ENTREGO HOJAS BLANCAS DONDE SE ESCRIBIO EL SIGUIENTE FORMULARIO PARA INICIAR EL TALLER:

DIAGRAMA DE PROCESOS DE UN PUESTO DE TRABAJO:

NOMBRE DEL PUESTO:

PROCEDER A ESCRIBIR:

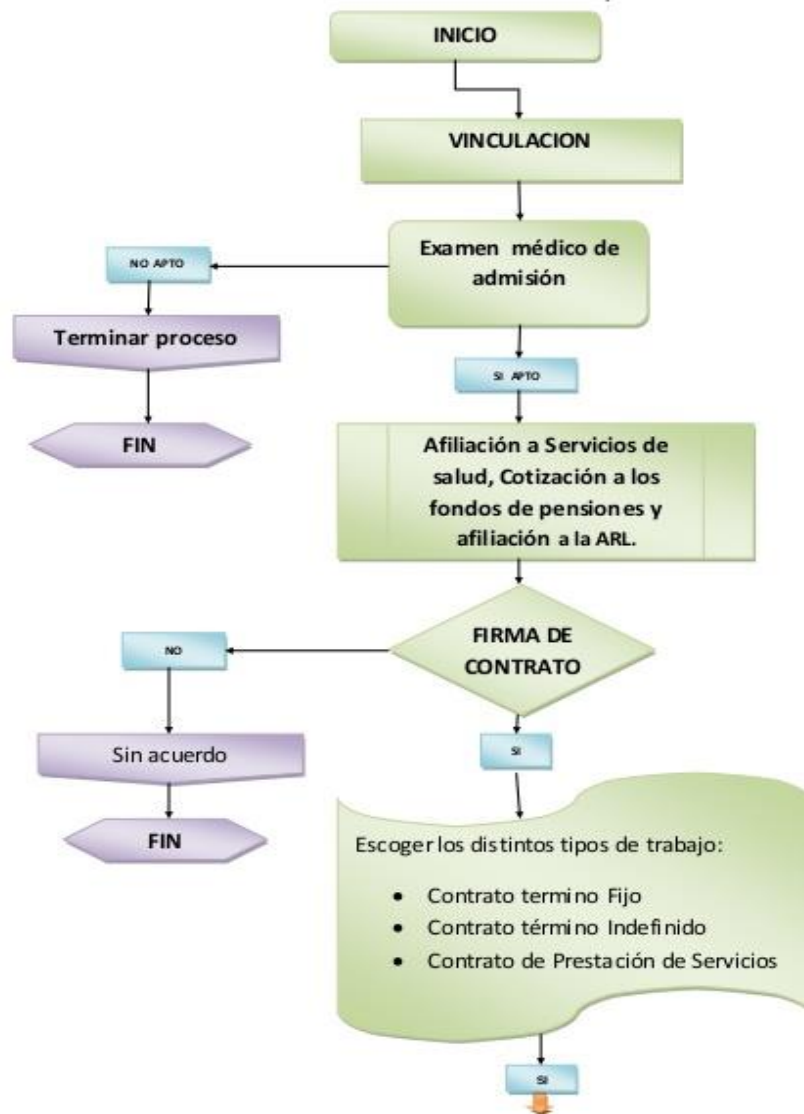
LISTA DE TAREAS	ORDENAR LISTA	SIMBOLOS	DIAGRAMA
Que se Hace y Quien	Colocar el numero de tarea en orden consecutivo	Dibujar los simbolos	Hacer el Flujograma

Y FINALMENTE SE LES ENTREGO LOS SIGUIENTES EJEMPLOS DEL DIAGRAMA DE PROCESOS, MISMAS QUE SERVIRIAN COMO UNA GUIA CON SIMBOLOGIA DE DIAGRAMAS DE UN PROCESO PARA QUE FUESE UTILIZADO EN SUS TAREAS.

PARA:

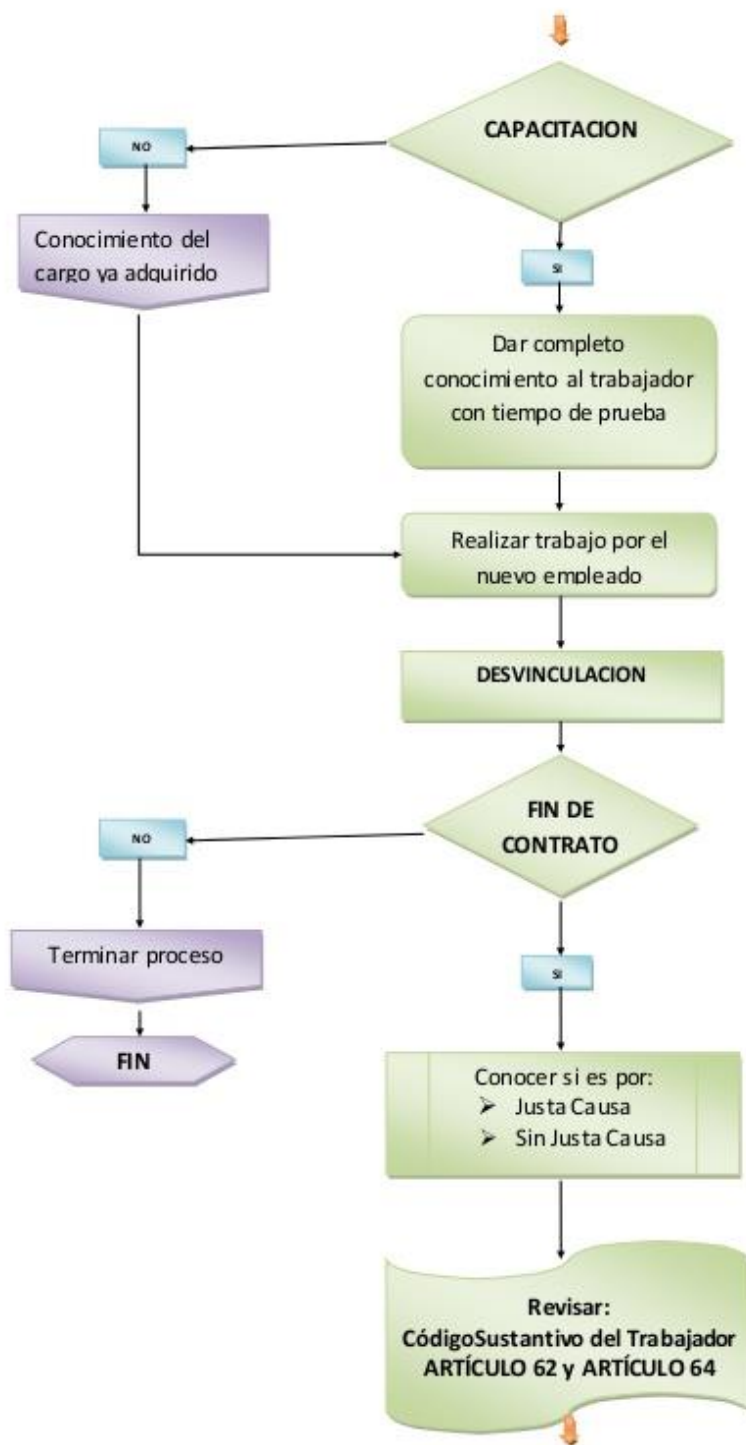
## 1.- CONTRATACION DE PERSONAL.

Flujograma ruta de procedimientos a ejecutar desde la vinculación a la desvinculación del empleado.



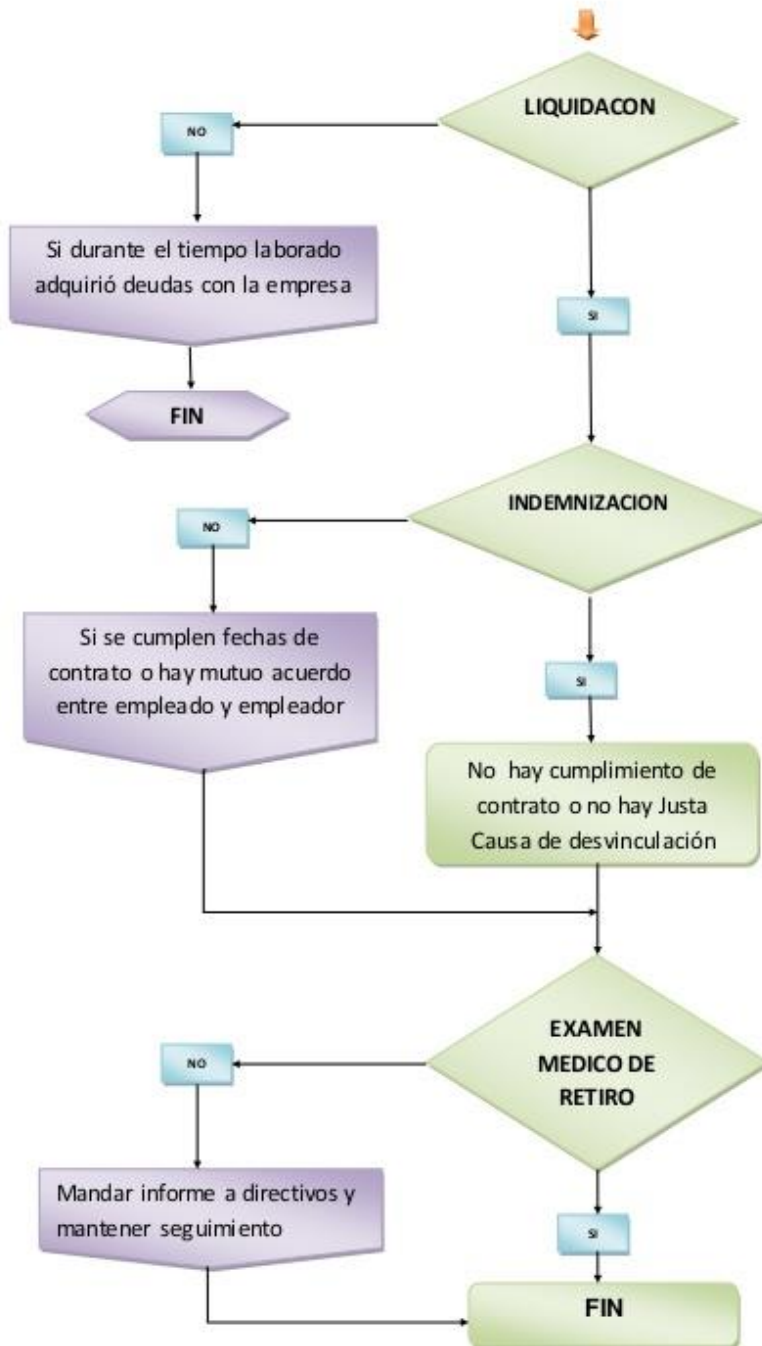
Elaborado por: **OSCAR HERRERA FUENTES**  
Recursos Humanos Sena (Medellin Septiembre 2015)

## 2.- CAPACITACION DE PERSONAL.



Elaborado por: **OSCAR HERRERA FUENTES**  
Recursos Humanos Sena (Medellín Septiembre 2015)

### 3.- INDEMNIZACION DE PERSONAL.



Elaborado por: OSCAR HERRERA FUENTES  
Recursos Humanos Sena (Medellin Septiembre 2015)

**ACTIVIDAD:**

SE LES SOLICITO VISITAR CONSTANTEMENTE LA PAGINA WEB.-  
goavigoals.yolasite.com

**TAREA:**

REALIZAR UNA LISTA DE TODAS SUS DUDAS Y PREGUNTAS.

ASISTIR A LA ASESORIA POR VIDEOLLAMADA DIA 18-OCT. DE 6:00 A 8:00 PM

CONSIDERANDO LA CAPACIDAD DE LAS ALUMNAS  
FINALMENTE LOS OBJETIVOS ALCANZADOS DEL MODULO III –  
ADMINISTRACION Y EL CRITERIO PARA LA CALIFICACION SON  
LOS SIGUIENTES:

- 1.- ORGANIGRAMA CON LISTA DE FUNCIONES DE LAS AREAS.- Calificación 1 punto.
- 2.- DIRECTORIO DEL ORGANIGRAMA.- Calificación 1 punto.
- 3.- DESCRIPCION DE 2 PUESTOS.- Calificación 1 punto.
- 4.- PROCEDIMIENTOS O ANALISIS DE 2 PUESTOS.- Calificación 1 punto.
- 5.- DIAGRAMAS DE FLUJO. DE 2 PUESTOS.- Calificación 1 punto.
- 6.- Leer la convocatoria del Estado de B.C.- Calificación 1 punto.
- 7.- Llenar el formato de Registro del Estado de B.C.- Calificación 1 punto.
- 8.- Llenar el formato de Apoyo Mensual del Estado.- Calificación 1 punto.
- 9.- Llenar el formato de Apoyo Unico del Estado.- Calificación 1 punto.
- 10.- Participar en la convocatoria para ganar su pagina Web GRATIS .-

Solo necesita Entregar toda su tarea hasta el día 1 de Noviembre 2016.- Calificación 1 punto.

TOTAL SON 10 PUNTOS.

**ACTIVIDAD.- ...CONVOCATORIA:**

# EL MOMENTO DE RECONOCERTE HA LLEGADO ! CONVOCATORIA ABIERTA PARA GANAR ...



- QUIENES PUEDEN PARTICIPAR ?

ALUMNAS II GENERACION DIPLOMADO "SLDI" .

- REQUISITOS PARA PARTICIPAR.-  
PRESENTAR ENTREGABLES DEL TEMA HASTA EL DIA 1-NOVIEMBRE-2016
- ENTREGA DE PREMIOS.-

DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016.

- INTERVENTOR INSTITUCIONAL.- MAESTRA MAGDA.

¡MUCHAS GRACIAS !