

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**

Unidad académica: Procedimientos Administrativos.

Ubicación: Cuarto Semestre.

Clave: _____

Horas semana-mes: 4

Hora Teoría: 2

Hora práctica: 2

Créditos: 6

PRESENTACIÓN

El presente programa está integrado con un enfoque de sistemas y perspectivas en el desarrollo de las organizaciones. Se estudiarán los sistemas administrativos, y conceptos teóricos, la función genérica de una unidad organizacional, las diferentes técnicas de elaboración de diagramas de procedimientos, su simbología básica (ANSI Y ASME), las ventajas de elaborar diagramas de flujo y su clasificación, formatos para la captura de la información, elaboración de diagramas y formas por computadora, la metodología para el análisis y diseño de sistemas administrativos, su planeación, recopilación de datos y documentos, análisis de datos, diagnóstico y la formulación de recomendaciones con técnicas de implantación así como la implantación del sistema. En la quinta unidad se lleva a cabo el análisis, diseño, control e importancia de las formas, su visualización con elementos materiales y formulación de instructivos para el llenado de las mismas. La unidad sexta se refiere a la distribución de las áreas de trabajo, así como las técnicas para efectuar una distribución funcional y por último, en la unidad séptima unidad, se desarrolla la técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, su contenido y su presentación.

OBJETIVO GENERAL

El alumno será capaz de analizar y rediseñar procedimientos administrativos.

UNIDAD I.- EL ENFOQUE DE SISTEMAS COMO PERSPECTIVA EN EL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES

TIEMPO APROXIMADO: 10 Horas.

OBJETIVO DE LA UNIDAD: Al finalizar la unidad el alumno reconocerá la importancia y alcance que tienen los enfoques de sistema en la organización pública y privada así como la complejidad, relaciones y comportamiento de sistemas administrativos.

CONTENIDO

1.1. Alcance conceptual.

1.1.1 Teoría general de Sistemas.

1.1.2. Sistemas.

- 1.2. Clases de sistemas.
 - 1.2.1 Sistemas naturales.
 - 1.2.2 Considerando el número y complejidad de los elementos y sus relaciones, y la posibilidad de predecir su comportamiento.
 - 1.2.3 Otra clasificación de los sistemas (distingue los cerrados de los abiertos).
 - 1.2.4 Sistemas mecánicos o no vivientes. Sistemas vivientes.
 - 1.2.5 Sistemas adaptables y no adaptables.
- 1.3. Amplitud de las áreas de aplicación y ventajas.
 - 1.3.1. Sistemas por niveles de gobierno y administración.
 - 1.3.2. Sistemas por el grado de descentralización y autonomía.
 - 1.3.3. Sistemas por los campos de actividad económico-social.
 - 1.3.4. Sistemas por naturaleza de las actividades.
- 1.4. Administración pública y privada como un conjunto de sistemas.
 - 1.4.1. Sistemas operativos.
 - 1.4.1.1. Productivos.
 - 1.4.1.2. Infraestructura.
 - 1.4.1.3. Sociales.
 - 1.4.1.4. Otros sistemas operativos.
 - 1.4.2. Sistemas administrativos.
 - 1.4.2.1. Sistemas de planeación.
 - 1.4.2.2. Sistema financiero.
 - 1.4.2.3. Sistema de recursos humanos o personal.
 - 1.4.2.4. Sistema de recursos materiales.
 - 1.4.2.5. Sistema de organización, procedimientos y métodos.
 - 1.4.2.6. Sistema tecnológico.
 - 1.4.3. Sistemas auxiliares.
 - 1.4.3.1. Sistema de información y estadística.
 - 1.4.3.2. Sistema de control y auditoría.
- 1.5. La administración pública como sistema.
 - 1.5.1. Sistema operativo.
 - 1.5.2. Sistema de apoyo.
 - 1.5.3. Sistema de regulación y control.
- 1.6. Enfoque sistemático en la administración pública.
- 1.7. Identificación y jerarquización de los sistemas y procedimientos de trabajo.
 - 1.7.1. Responsable de la identificación.
 - 1.7.2. Mecanismo de identificación.
 - 1.7.2.1. Insumos.
 - 1.7.2.2. Proceso de conversión.
 - 1.7.2.3. Productos.

UNIDAD II.- INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

TIEMPO APROXIMADO: 6 Horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD: El alumno identificará, interpretará y aplicará los conceptos básicos para el estudio de los sistemas administrativos, así como el ambiente laboral en las organizaciones

CONTENIDO

2.1. El enfoque de los sistemas administrativos en las organizaciones.

2.1.1. Ambiente administrativo.

2.2. Conceptos básicos.

2.2.1. El concepto de sistemas.

2.2.2.1. Elementos físicos.

2.2.2.2. Elementos de información.

2.2.2.3. Elementos humanos.

2.2.2. Concepto de procedimiento.

2.2.3. Concepto de método.

2.2.4. Concepto de actividad.

2.2.5. Concepto de operación.

2.2.6. Concepto de función.

2.2.7. Concepto de simplificación del trabajo.

2.2.8. Estudio de trabajo.

2.3. Funciones genéricas de una unidad de organización de sistemas.

UNIDAD III.- ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS

TIEMPO APROXIMADO: 8 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD: Al finalizar la unidad, el alumno identificará y aplicará la simbología básica en los procedimientos administrativos de acuerdo a su clasificación, así como la aplicación en los formatos para su captura de información.

CONTENIDO

3.1. Diagramación.

3.2. Simbología básica.

3.2.1. Otida (operación, transporte, inspección, demora y archivo), utilizada por ASME (American Society of Mechanical Engineers).

3.2.2. ANSI (América Nacional Estándar Instituto), utilizado para el procesamiento electrónico de datos.

3.2.3. Otras simbologías.

3.3.3. Ventajas que ofrece la técnica de diagramación.

3.3.3.1. De uso.

3.3.3.2. De destino.

3.3.3.3. De aplicación.

3.3.3.4. De comprensión e interacción.

3.3.3.5. De interrelación.

3.3.3.6. De simbología.

3.3.3.7. De diagramación.

3.3.4. Recomendaciones para usar y aplicar símbolos.

- 3.3.4.1. En cuanto a dibujo.
 - 3.3.4.2. En cuanto a su contenido, uso o ambos.
- 3.3. Clasificación de los diagramas de flujo.
 - 3.3.1. Diagramas que indican sucesión de hechos.
 - 3.3.1.1. Cursograma sinóptico del proceso.
 - 3.3.1.2. Cursograma analítico del operario.
 - 3.3.1.3. Cursograma analítico del material.
 - 3.3.1.4. Cursograma analítico del equipo o maquinaria.
 - 3.3.1.5. Diagrama bimanual.
 - 3.3.2. Diagrama con escala de tiempos.
 - 3.3.2.1. Diagrama de actividades múltiples.
 - 3.3.2.2. Simograma.
 - 3.3.3. Diagramas que indican movimiento.
 - 3.3.3.1. Diagramas de recorrido o circuito.
 - 3.3.3.2. Diagramas de hilos.
 - 3.3.3.3. Ciclograma.
 - 3.3.3.4. Cronocilograma.
 - 3.3.3.5. Gráfico de trayectoria.
 - 3.3.4. Por su presentación.
 - 3.3.4.1. De bloque.
 - 3.3.4.2. De detalle.
 - 3.3.5. Por su formato.
 - 3.3.5.1. Vertical.
 - 3.3.5.2. Horizontal.
 - 3.3.5.3. Panorámico (tabular).
 - 3.3.5.4. Arquitectónico.
 - 3.3.6. Por su propósito.
 - 3.3.6.1. De forma.
 - 3.3.6.2. De labores.
 - 3.3.6.3. De método.
 - 3.3.6.4. Analítico.
 - 3.3.6.5. De espacio.
 - 3.3.6.6. Combinado.
 - 3.3.6.7. De representación con ilustraciones y texto.
- 3.4. Formato para captura de información.
- 3.5. Elaboración de diagramas de procedimientos y formas mediante la computadora.

UNIDAD IV.- METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

TIEMPO APROXIMADO: 10 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD: El alumno identificará, utilizará y determinará el método científico a utilizar para el análisis y diseño de sistemas administrativos, y relacionará la evaluación del sistema con la auditoría administrativa y con la norma ISO 9000.

CONTENIDO

- 4.1. Planeación del estudio.
 - 4.1.1. Determinación de la problemática organizacional.
 - 4.1.2. Definición del objeto de estudio.
 - 4.1.3. Investigación preliminar.
 - 4.1.4. Autorización para la realización del estudio.
 - 4.1.5. Plan de trabajo.
- 4.2. Recopilación de datos y documentación.
 - 4.2.1. Registro de datos.
 - 4.2.2. Técnicas de recolección de datos.
- 4.3. Análisis de datos.
 - 4.3.1. Propósitos del análisis.
 - 4.3.2. Procedimientos del análisis.
 - 4.3.3. Técnicas e instrumentos de análisis.
- 4.4. Diagnóstico y formulación de recomendaciones.
 - 4.4.1. Tipos de recomendaciones.
 - 4.4.2. Informe y presentación del sistema propuesto.
 - 4.4.3. Revisión.
 - 4.4.4. Autorización.
 - 4.4.5. Diseño del nuevo sistema.
- 4.5. Implantación.
 - 4.5.1. Programa de implantación.
 - 4.5.2. Métodos de implantación.
 - 4.5.3. Integración de recursos humanos y materiales.
 - 4.5.4. Implantación.
- 4.6. Evaluación del sistema.
 - 4.6.1. Sistema de información para la evaluación del sistema administrativo.
 - 4.6.2. Auditoría administrativa.
 - 4.6.3. ISO 9000.

UNIDAD V.- ANÁLISIS, DISEÑO Y CONTROL DE FORMAS.

TIEMPO APROXIMADO: 12 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD: El alumno describirá la metodología para el análisis, diseño y control de formas e interpretará su importancia, su objeto, su propósito y sus elementos funcionales dentro de las organizaciones formales e informales, justificando su implantación, evaluación y elaboración de los formatos administrativos.

CONTENIDO

- 5.1 Análisis, diseño y control de formas.
 - 5.1.1. Generalidades
 - 5.1.1.1. Concepto.
 - 5.1.1.2. Importancia de las formas.
 - 5.1.1.3. Objetos de su utilización.

- 5.1.1.4. Propósito del análisis y control de forma.
- 5.1.1.5. fuentes de información.
- 5.1.1.6. Requerimientos para su uso: interno y externo.
- 5.1.1.7. Diseño.
 - 5.1.1.7.1. Elementos funcionales: Identificación, orden de componentes y condiciones para su llenado.
 - 5.1.1.7.2. Clases de forma: De línea de columna, de casillas, combinados.
 - 5.1.1.7.3. Visualización: Unidad, claridad, agrupación, jerarquización, saturación, movimiento, ritmo e imagen residual.
 - 5.1.1.7.4. Selección de Producto y presentación: Hojas extras, juegos engomados, juegos individuales con papel carbón intercalados y formas continuas.
 - 5.1.1.7.5. Elementos materiales.
 - 5.1.1.7.6. Alternativas para su elaboración: Offset, mimeógrafo. Linotipo, Fotograbado, Rotograbado, a máquina, computadora.
 - 5.1.1.7.7. Utilización: Uso normal, cambios.
 - 5.1.1.7.8. Responsable de su manejo y control: operativamente, en forma especializada e instrumentos de control.

5.2 Metodología para el análisis, diseño y control de formas.

- 5.2.1. Determinación de la factibilidad de estudio
- 5.2.2. Investigación
 - 5.2.2.1. Recopilación de formas.
 - 5.2.2.2. Clasificación
- 5.2.3. Análisis de las formas.
- 5.2.4. Diseño de las formas.
 - 5.2.4.1. Consideraciones de tipo funcional
 - 5.2.4.2. Consideraciones de tipo material.
 - 5.2.4.3. Aspectos de visualización.
- 5.2.5. Preguntas de apoyo para el análisis y diseño de formas.
 - 5.2.5.1. Encabezado de la forma.
 - 5.2.5.2. Datos fijos.
 - 5.2.5.3. Codificación.
 - 5.2.5.4. Identificación de las copias
 - 5.2.5.5. Datos variables.
 - 5.2.5.6. Estructura de la forma.
 - 5.2.5.7. Tamaño.
 - 5.2.5.8. Tipo de papel.
 - 5.2.5.9. Color.
 - 5.2.5.10. Tipografía.
 - 5.2.5.11. Carbonizado
 - 5.2.5.12. Tipo de encuadernación.
- 5.2.6. Implantación
 - 5.2.6.1. Prueba piloto.

- 5.2.6.2 Ajustes de las formas
- 5.2.7 Formulación del instructivo para el llenado de las formas.
- 5.2.8 Evaluación.
- 5.2.9 Control de las formas
 - 5.2.9.1 Clasificación de las formas.
 - 5.2.9.2 Formulación del catálogo de formas.
 - 5.2.9.3 Control sobre la creación de la forma.
 - 5.2.9.4. Control sobre reimpresión de la forma.
 - 5.2.9.5 Control de las formas en el almacén
- 5.3 Elaboración de formas mediante la computadora

UNIDAD VI.- DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

TIEMPO APROXIMADO: 8

OBJETIVO DE LA UNIDAD: Al finalizar la unidad el alumno será capaz de identificar y determinar los espacios, factores y técnicas de planeación para la distribución de las áreas de trabajo, a través de la eficiencia y eficacia en los trabajos administrativos, considerando como factores elementales a la seguridad, la higiene y la contaminación en la organización.

CONTENIDO

- 6.1. Distribución del espacio.
 - 6.1.1. Definición.
 - 6.1.2. Objetivos.
 - 6.1.3. Consideraciones fundamentales.
- 6.2. Factores que deben considerarse para las áreas de trabajo.
 - 6.2.1. Cuando procese la distribución.
 - 6.2.2. Aspectos que deben estudiarse.
 - 6.2.3. Personal encargado del estudio.
- 6.3. Técnicas auxiliares para el estudio de la distribución de áreas de trabajo.
 - 6.3.1. Principios básicos.
 - 6.3.2. Guías básicas.
 - 6.3.3. Especificaciones.
- 6.4. Planeación de la distribución de áreas de trabajo.
 - 6.4.1. Diagnóstico de la situación.
 - 6.4.2. Previsión de las necesidades.
 - 6.4.2.1. Normas para espacios de oficinas.
 - 6.4.2.2. Procedimientos.
 - 6.4.2.3. Mobiliario y equipo de trabajo.
 - 6.4.2.4. Personal.
 - 6.4.2.5. Estimación de la superficie requerida.
 - 6.4.3. Plan de distribución.
 - 6.4.3.1. Normas para el espacio de oficina.
 - 6.4.3.2. Normas sobre el mobiliario.
 - 6.4.3.3. Planear la ubicación y asignación de áreas.
 - 6.4.3.4. Planear la distribución de personal y equipo de área.

- 6.4.3.5. Transformar los planes de distribución en planes exactos.
- 6.5. Metodología a seguir para el plan de redistribución.
- 6.6. Ergonomía.
- 6.7. Higiene, seguridad y condiciones del ambiente físico.
 - 6.7.1. Organización de la seguridad e higiene en el trabajo.
 - 6.7.2. Criterios de seguridad.
 - 6.7.3. Prevención y protección contra incendios.
 - 6.7.4. Iluminación.
 - 6.7.5. Empleo de colores en el área de trabajo.
 - 6.7.6. Condiciones climatológicas y ventilación.
 - 6.7.7. Ruido y vibraciones.
 - 6.7.8. La contaminación.

UNIDAD VII.- ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

TIEMPO APROXIMADO: 10

OBJETIVO DE LA UNIDAD: Al finalizar la unidad el alumno aplicará los diferentes sistemas administrativos en las organizaciones públicas y privadas, elaborando diagramas de procedimientos, diseños y controles de formas, así como su distribución en las diferentes áreas de trabajo, clasificándolos de acuerdo a su contenido, aplicación y elaboración, recomendando su impresión, implementación y autorización de los niveles jerárquicos.

CONTENIDO

- 7.1. Conceptos y objetivos.
- 7.2. Clasificación según su área de aplicación.
- 7.3 Contenido del manual.
 - 7.3.1. Índice.
 - 7.3.2. Introducción.
 - 7.3.3. Objetivos.
 - 7.3.4. Políticas, normas y áreas de responsabilidad.
 - 7.3.5. Descripción analítica del procedimiento.
 - 7.3.6. Diagramas de procedimientos.
 - 7.3.7. Formatos, reportes e instructivos de llenados.
 - 7.3.8. Condiciones ambientales y de espacios (representación gráfica).
 - 7.3.9. Glosario de términos.
- 7.4 Etapas para su elaboración.
 - 7.4.1. Definición de los objetivos del manual.
 - 7.4.2. Definición del programa de actividades.
 - 7.4.3. Definición y diseño de las fuentes de información.
 - 7.4.4. Relaciones laborales y campañas de motivación entre el personal.
 - 7.4.5. Recopilación, integración y análisis de la información.
 - 7.4.6. Elaboración de los diagramas e instructivos para el llenado de las formas.
 - 7.4.7. Estructuración.
 - 7.4.7.1. Redacción.

- 7.4.7.2. Técnica.
- 7.4.7.3. Revisión.
- 7.4.8. Presentación del proyecto a las autoridades de la organización para su aprobación.
- 7.5. Recomendaciones generales para su impresión.
 - 7.5.1. Reproducción del manual autorizado.
 - 7.5.2. Distribución y control.
- 7.6. Implantación.
 - 7.6.1. Información, motivación, capacitación y adiestramiento de personal.
 - 7.6.2. Implantación.
 - 7.6.3. Evaluación y actualización del manual.

EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE

Participar en las discusiones grupales aportando elementos de análisis y reflexión de los aspectos teóricos revisados para la toma de decisiones en el diseño de los sistemas administrativos.

Elaborar ejercicios con el apoyo del docente para desarrollar las habilidades necesarias a partir del manejo de una metodología sistemática de análisis y diseño de las estructuras organizativas y de los aspectos operativos de la organización.

Elaborar una propuesta en la que se apliquen los distintos sistemas administrativos para una empresa pública o privada.

EVALUACIÓN

3 exámenes parciales y un examen final	50%
Elaboración de manual de procedimientos administrativos	30%
Participación en actividades grupales	<u>20%</u>
Total	100%

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Franklin Finkowsky, Enrique Benjamín, Organización de Empresas, (Segunda Edición), México, McGraw Hill.

Gómez Ceja Guillermo, Sistemas administrativos (Análisis y Diseño), México McGraw Hill 290 p. p.

Quiroga Leos, Gustavo, Organización y Métodos en la Administración Publica, México, TRILLAS, 304 p. p.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Rodríguez Valencia, Joaquín. Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos, Ed. Thomson, México 2002, 179 p.p.

Rodríguez Valencia, Joaquín. Estudio de Sistemas y Procedimientos administrativos, Ed. ECAFSa, México 2000 274 p. p.

Leonard, William P. Auditoria Administrativa, Ed. Diana, México 315 p. p.

Duhal Kraus, Miguel. Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas, ED. F.C.A., México.

Rothery, Brian. ISO 14000 ISO 9000 Ed. Panorama, México.