

**UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

CARRERA: Bachillerato en Administración
NOMBRES DEL CURSO: Análisis de Procesos Administrativos
CODIGO: ETE418
NIVEL DE CARRERA: III Nivel, V Ciclo Lectivo
CREDITOS: 3
TIPO DE CURSO: Teórico-Práctico
ATENCIÓN ESTUDIANTES: Oficinas IESTRA
ÁREA DE UBICACIÓN: Ciencias Administrativas
REQUISITOS: Principios de Administración
CORREQUISITO: Administración de Recursos Humanos I
PERIÓDO: I CICLO 2010
PROFESOR: Msc¹. Dunnia Marín C. (dunniam79@yahoo.com)

I. DESCRIPCIÓN:

La gestión por procesos reviste una importancia estratégica actualmente en las organizaciones debido a que todos los productos y servicios que brindan son el resultado de diferentes procesos, por lo que se debe procurar que permanentemente estén sujetos a una mejora continua.

Este curso comprende el estudio de los Procesos Administrativos en las Organizaciones, la retroalimentación o modificación de esos procesos en busca de la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades que diariamente se realizan. Se busca que el curso sea un apoyo para el estudiante en la adquisición de conocimiento teórico y práctico sobre lo que son los procesos, como identificarlos, sus tipos y componentes, asimismo, se analizará la forma de mejorar su calidad y la metodología práctica para documentarlos y diagramarlos, aspectos necesarios para conocer como documentarlos.

II. OBJETIVO GENERAL:

1. Dotar al estudiante de los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para identificar, analizar y documentar procesos administrativos de la empresa.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Se pretende que al finalizar el curso el y la estudiante sean capaces de:

1. Describir la importancia, el significado y la naturaleza del análisis de los Procesos Administrativos.
2. Comprender la importancia de la Gestión de procesos como una herramienta de excelencia enfocada a mejorar la calidad.
3. Determinar los diferentes métodos que se utilizan para realizar el Análisis de Procesos Administrativos.
4. Elaborar un proyecto de investigación de Procesos Administrativos en una empresa y defenderlo mediante una exposición en clase.

¹ Máster en Gerencia del Comercio. Máster en Integración Comercial de Mercados Regionales.

IV. ESTRATEGIA METODOLÓGICA:

Las sesiones de trabajo serán eminentemente participativas, centradas en el desarrollo de habilidades y en la transferencia de experiencia. Dentro de las técnicas didácticas a emplear, se encuentran las siguientes:

1. Desarrollo expositivo de temas, por parte del profesor y de los estudiantes.
2. Desarrollo y análisis de casos, que asemejen una situación determinada de una organización.
3. Análisis y reflexiones sobre los temas expuestos, bajo la técnica participativa y dirigida.
4. Elaboración de ejercicios prácticos y trabajo en equipo
5. Desarrollar un trabajo de investigación en una organización pública o privada al final del curso.

IV. POLÍTICAS Y NORMAS DEL CURSO

1. Después de cuatro ausencias injustificadas el estudiante pierde el curso
2. Durante el desarrollo de la clase no se permite el uso de teléfonos celulares o cualquier otro dispositivo que perturbe la atención del estudiante.
3. La responsabilidad individual es indispensable para el éxito del curso. En este caso la responsabilidad implica asistir y participar en clase, presentar a tiempo las asignaciones y trabajos.
4. El plagio será castigado categóricamente. Todos los trabajos deberán tener sus respectivas referencias bibliográficas y bibliografía.

V. PROCEDIMIENTOS:

1. Exposición de los temas específicos del programa:

El facilitador conformará equipos de trabajo con un máximo de 4 estudiantes y asignará algunos temas del programa para que se realicen exposiciones por parte de los estudiantes, las cuales tendrán como principal objetivo promover la reflexión, el análisis y discusión, con los demás equipos de trabajo.

Se fijarán las fechas respectivas para efectos de las exposiciones, cada equipo de trabajo dispone de un máximo de 30 minutos para hacer la presentación.

2. Trabajo de investigación final:

Se realizará un trabajo de investigación al final del curso en una organización ó empresa, que consiste en realizar un Manual de Organización y un análisis de los procesos administrativos de la empresa u organización seleccionada donde se determine la calidad y funcionamiento de los procesos de tipo administrativo, realizando una evaluación de los mismos y desarrollando conclusiones y recomendaciones para su mejoramiento. Cada grupo presentará un trabajo escrito con un mínimo de 15 páginas y un máximo de 20 páginas.

La defensa de la investigación será de 30 minutos de exposición y 30 min. (los mismos equipos de trabajo de 4 estudiantes).

Se requiere que el estudiante utilice toda la creatividad posible.

VI. EVALUACIÓN:

Ítem	Porcentaje
a. Participación y trabajo en clase	15%
b. Tareas	5%
c. Examen parcial	15%
d. Exposiciones parciales	10%
e. Examen Final	20%
f. Investigación en una empresa	35%
TOTAL	100%

Nota: Los estudiantes deberán cumplir con las normas contenidas en el reglamento del proceso enseñanza-aprendizaje de la UNA.

Tendrán derecho a examen extraordinario, aquellos (as) estudiantes que obtengan una nota mínima de 6.0, siempre y cuando hayan elaborado lo indicado en el ítem (d)

VII. CONTENIDO DEL PROGRAMA:

Semana 1: Actividades para la primera Lección **(del 08 al 12 de febrero)**

- Presentación del programa del curso
- Análisis y acuerdos del sistema de evaluación
- Organización de equipos de trabajo, máximo 4 alumnos (as) por equipo

Generalidades de los Procesos Administrativos:

Concepto de Proceso, subproceso, tareas, procedimientos, eficiencia, eficacia.
Importancia de los procesos administrativos

Semana 2: **Tipos de Procesos** **(del 15 al 19 de febrero)**

- Macro y Microproceso
- Matriz de Macro y Microproceso
- Procesos Estratégicos, clave y de soporte
- Mapa de procesos de una organización
- La interrelación de los procesos

Semana 3 y 4: **La Organización** **(del 22 de febrero al 05 de marzo)**

- Naturaleza de la Organización
- Clasificación de las organizaciones
- La departamentalización **(Grupo No.1)**
- Ficha de Objetivos
- La Dirección y su impacto en los procesos **(Grupo No.2)**

Semanas 5 **El Entorno y los Grupos de interés** **(del 08 al 12 de marzo)**

- El entorno externo de la organización
- Los grupos de interés o “stakeholders” **(Grupo No.3)**
- Ficha de los grupos de Interés
- La Cultura Organizacional **(Grupo No.4)**

Semana 6 Identificación y Análisis de Procesos (del 15 al 19 de marzo)

- Necesidad del Análisis de Procesos Administrativos
- Enfoques del análisis de procesos
- Metodología para el análisis

Semana 7: Prueba Parcial (del 22 al 26 de marzo)

Semana 8: Semana Santa (del 29 de marzo al 02 de abril)

Semana 9 y 10 Instrumentos para el Análisis y Mejora de Procesos (del 05 al 16 de abril)

- Lluvia de ideas
- Técnica de grupo nominal
- Diagrama de Pareto
- Diagrama causa-efecto (diagrama de Ishikawa)
- Diagramas de Flujo
- Tendencias modernas para la mejora de procesos: automatización y simplificación (**Grupo No. 5**), uso de formularios
- La Reingeniería de Procesos (**Grupo No. 6**)

Semana 11: El Espacio Físico en la Eficiencia de los Procesos (del 19 al 23 de abril)

- El espacio físico y su función
- La distribución de planta (**Grupo No. 7**)
- La seguridad e Higiene ocupacional (**Grupo No.8**)

Semana 12 y 13 : La Documentación de Procesos (del 26 de abril al 07 de mayo)

- Ventajas de la documentación de procesos
- Etapas para la documentación
- Forma narrativa y Representación Gráfica
- Software para el diseño de procesos y procedimientos (Visio, Wizspro)

Semana 13 Los Manuales Administrativos (del 10 al 14 de mayo)

- Importancia de los Manuales Administrativos
- Objetivos de los manuales
- Ventajas y desventajas
- El levantamiento de procesos
- Tipos de manuales administrativos (**Grupo No.9**)

Semana 14 Guías Técnicas para la Elaboración de Manuales (del 17 al 21 de mayo)

- Manual de Organización
- Manual de Procedimientos

Semana 15 Examen Final (del 24 al 28 de mayo)

Semana 16, 17 y 18 Exposiciones y entrega de trabajos escritos (del 31 mayo al 18 de junio)

Semana 18 Entrega de calificaciones (del 21 al 25 de junio)

Semana 19 Examen Extraordinario (del 28 de junio al 02 de julio)

BIBLIOGRAFÍA DEL CURSO:

- **Guía Práctica para el Análisis Y Documentación de Procesos** (Antología preparada para el Curso).

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

1. Galloway, Dianne. Mejora Continua de Procesos. Editorial Gestion 2000, Barcelona 1998
2. Harrington, James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Editorial McGraw Hill, Mexico 1993.
3. Hernández Orozco Carlos. ANALISIS ADMINISTRATIVO: TÉCNICAS Y MÉTODOS. Primera Edición San José, Costa Rica EUNED 1996
4. Centro Latinoamericano de Capacitación Empresarial. MAPEO DE PROCESOS, México 2000
5. Hernández Orozco Carlos. ANALISIS ADMINISTRATIVO. Editorial EUNED, Heredia, Costa Rica 1999.
6. Trischler, William. Mejora del Valor Añadido en los Procesos. Editorial Gestion 2000, Barcelona 1998.