**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACION**

NOMBRES DEL CURSO: Análisis de Procesos Administrativos

CODIGO: ETE418

CREDITOS: 03

NATURALEZA: Teórico -Práctico

NIVEL DE CARRERA: III Nivel

PERIÓDO: I CICLO 2020

HORAS PRESENCIALES: 03

ATENCIÓN ESTUDIANTES: Aula de clase (lunes y martes 11:00 am; jueves 3:00 pm)

ASISTENCIA: Obligatoria

PROFESORA: MSc. Dunnia Marín C. ([dunnia.marin.corrales@una.cr](mailto:dunnia.marin.corrales@una.cr))

1. **DESCRIPCIÓN**:

“En el cambiante entorno en el que interactuamos a diario, las organizaciones deben ser cada vez más competitivas para poder adecuarse a las inciertas exigencias del consumidor” (Guízar Rafael, 2013).

En ese sentido, la gestión por procesos reviste actualmente una importancia estratégica en las organizaciones debido a que todos los productos y servicios que éstas 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 analizarlos y generar valor para el cliente (interno y externo).

1. **OBJETIVO GENERAL:**
2. Dotar al estudiante de los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para identificar, analizar y documentar procesos administrativos de la empresa.
3. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Se pretende que al finalizar el curso el estudiante tenga la capacidad 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 en mejorar la calidad.
3. Determinar los diferentes métodos que se utilizan para realizar el Análisis de Procesos Administrativos.
4. **CONTENIDO DEL PROGRAMA:**

**Semana 1**. **Actividades para la primera Lección** (**del 10 al 14 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
* Naturaleza de la Organización
* Clasificación de las organizaciones

**Semana 2 y 3. Los Procesos Organizacionales y Estructura y Diseño (del 17 al 28 de febrero)**

* Los procesos organizacionales
* La departamentalización
* Los organigramas como representación formal de la organización
* **Práctica Organigramas**
* **Grupo No.1 Caso Práctico:** Las estructurasorganizacionales de las empresas multinacionales.

**Semana 4. El Entorno y la Organización (del 02 al 06 de marzo)**

* El entorno interno de la organización
* El Macroentorno
* Grupos de interés de la organización
* **Grupo No.2 Caso práctico:** El macroentorno como elemento transformador de la organización.

**Semana 5. Los Procesos Administrativos** **(del 09 al 13 de marzo)**

* Concepto de Proceso, subproceso
* Procesos Organizacionales
* Importancia de los procesos administrativos
* **Grupo No.3 Caso Práctico:** La eficiencia y productividad de los procesos administrativos a través de Lean Office

**Semana 6. Análisis de los Procesos** **(del 16 al 20 de marzo)**

* Tipos de Procesos
* Matriz de Macro y Microproceso
* Procesos Estratégicos, Clave y de Soporte
* Mapa de procesos de una organización
* **Grupo No.4 Caso Práctico:** Cómo hacer los procesos más competitivos para las empresas (Informes Doing Business e Índice de Competitividad Global)

**ADAPTACIÓN DEL PROGRAMA A LA VIRTUALIDAD**

**Contenidos de Semanas 7 y 8: La Trazabilidad de los procesos (del 13 al 17 abril)**

* El concepto de trazabilidad
* Tipos de trazabilidad
* **Grupo No.4 Caso Práctico:** Importancia y utilidad de la trazabilidad en los procesos administrativos

**Asignación**: Informe sobre el rol de GS1 en procesos de trazabilidad. **Valor 5%**

**I PRUEBA PARCIAL DIGITAL (del 20 al 24 de abril). Valor 15%**

**Contenidos de Semana 11. Diseño del Trabajo y Procesos Administrativos (del 27 de abril al 01 de mayo)**

* Diseño del trabajo, puestos, tareas y procesos
* **Grupo No.5 Caso práctico:** Impacto cultural en la productividad y eficacia de los procesos administrativos
* Espacio físico y eficiencia de los procesos
* **Grupo No.6 Caso práctico:** Las mejores empresas para trabajar en Costa Rica

**Asignación:** Foro en Aula Virtual. **Valor 5%**

**Contenidos de Semana 12. Instrumentos para el Análisis de Procesos (del 04 al 08 de mayo)**

* Diagrama causa-efecto (diagrama de Ishikawa)
* Medición del desempeño e indicadores de procesos
* Diagrama de Pareto
* Diagramas de Flujo
* **Grupo No.7 Caso práctico:** La automatización para la mejora de procesos

**Contenidos de Semana 13. Instrumentos para el Análisis de Procesos (del 11 al 15 de mayo)**

**Asignación: Práctica de Diagramas. Valor 5%**

* **Grupo No.8 Caso práctico:** Agilización de procesos en instituciones públicas a través del Gobierno Digital

**Contenidos de Semana 14. Elaboración de Manuales Administrativos** Importancia de los Manuales Administrativos **(del 18 al 22 de mayo)**

* Tipos de Manuales
* Objetivos de los manuales
* El levantamiento de procesos
* **Grupo No.9 Caso práctico:** Manual de Buenas Prácticas
* **Grupo No.10 Caso práctico:** Importancia del concepto de sostenibilidad en los procesos y los Reportes de sostenibilidad de las empresas

**Asignación:** Foro en Aula Virtual. **Valor 5%**

**Asignación: Revisión avances trabajo final (del 25 al 29 de mayo). Valor 5%**

**II PRUEBA PARCIAL (del 01 al 05 de junio). Valor 15%**

**Asignación: Presentación y entrega de trabajos escritos (del 08 al 12 de junio).**

**Valor 20%**

**IMPORTANTE:**

**Fecha de evaluación docente I Ciclo:**Del 2 de marzo al 5 de abril 2020

**Responsabilidades del estudiante:**

Según el artículo 19 del Estatuto orgánico punto B, es responsabilidad del estudiante:

Rendir cuentas del aprovechamiento obtenido en todas las formas de trabajo académico y de las obligaciones derivadas de los beneficios estudiantiles adquiridos, de acuerdo con la normativa institucional vigente.

Asimismo, en el acuerdo CONSACA-031-2011 de la sesión ordinaria de CONSACA, celebrada el 9 marzo del 2011, Acta N.º 5-2011, en el artículo IV hace referencia a la Evaluación Del Desempeño Docente, el punto f indica que:

f**. Los estudiantes**, superiores jerárquicos y académicos están en el deber de ser parte fundamental e insustituible del proceso de evaluación del desempeño.

1. **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. Elaboración de ejercicios prácticos y trabajo en equipo
4. Desarrollo de un trabajo de investigación en una organización pública o privada como trabajo final del curso.
5. Uso del Aula Virtual como apoyo metodológico y didáctico
6. **EVALUACIÓN:**

|  |  |
| --- | --- |
| **RUBRO** | **PORCENTAJE** |
| 1. Participación en clase | 10% |
| 1. Foros en Aula Virtual | 10% |
| 1. I Examen Parcial | 15% |
| 1. Práctica Organigramas | 5% |
| 1. Práctica Diagramas de Flujo | 5% |
| 1. Caso Práctico | 10% |
| 1. II Examen Parcial | 15% |
| 1. Reporte Cuestionario | 5% |
| 1. Avance Trabajo Final | 5% |
| 10.Trabajo Final | 20% |

1. **POLÍTICAS Y NORMAS DEL CURSO**
2. Después de cuatro ausencias injustificadas el estudiante pierde el curso
3. Durante el desarrollo de la clase no se permite el uso de teléfonos celulares o cualquier otro dispositivo que perturbe la atención del estudiante.
4. 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.
5. El plagio será castigado categóricamente. Todos los trabajos deberán tener sus respectivas referencias bibliográficas y bibliografía.

***“En esta Universidad nos comprometemos a prevenir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual entendido como toda conducta o comportamiento físico, verbal, no verbal escrito, expreso o implícito, de connotación sexual, no deseado o molesto para quien o quienes lo reciben, reiterado o aislado. Si usted está siendo víctima de hostigamiento diríjase a la Fiscalía de Hostigamiento Sexual de la UNA o llame al teléfono: 2277-3961.”***

**BIBLIOGRAFÍA DEL CURSO:**

1. Bernal, César y Sierra Hernán. Proceso Administrativo para las Organizaciones del Siglo XXI. Editorial Pearson. Primera Edición, México 2008
2. Bravo, Juan. Gestión de Procesos. Editorial Evolución, Cuarta Edición, 2011.
3. Hernández Orozco Carlos. Análisis Administrativo: Técnicas Y Métodos. Primera Edición San José, Costa Rica EUNED 1996
4. Koont, Harold y Weihrich, Heinz. Elementos de Administración: Un enfoque internacional y de innovación. Mc Gaw Hill. Octava Edición, México, 2013.
5. Louffat, Enrique. Administración Fundamentos del Proceso Administrativo. Cengage Learning, Tercera Edición, Buenos Aires, Argentina, 2012.
6. Louffat, Enrique. Diseño Organizacional Basado en Procesos. Cengage Learning, México, 2017.
7. Pardo, José Manuel. Configuración y Uso de los Mapas de Procesos. Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Madrid, 2016.
8. Pérez, José Antonio. Gestión por Procesos. Editorial ESIC, Madrid, 2004.
9. Rodríguez, Joaquín. Como Elaborar y Usar Manuales Administrativos. Cengage Learning. Cuarta Edición, México, 2012.