



NOMBRE DEL CURSO:	Análisis de Procesos Administrativos
TIPO DE CURSO:	Regular
CÓDIGO DE CURSO:	ETE418
NIVEL Y GRADO ACADÉMICO:	Bachillerato
PERIODO LECTIVO:	I Ciclo 2023
MODALIDAD:	Teórico-Práctico
NATURALEZA:	Presencial y virtual Modalidad Mixta
CRÉDITOS:	03
HORAS TOTALES SEMANALES:	09
HORAS DEL CURSO:	Miércoles de 18:30 a 21:00
HORAS DOCENTE:	Miércoles de 18:30 a 21:00
HORARIO DE ATENCIÓN ESTUDIANTE:	Miércoles 17:30 a 18:30
REQUISITOS:	PREGRADO Y GRADO nivel ETE 400 Calificación Mínima de 7.00 o PREGRADO Y GRADO nivel IEQ 401 Calificación Mínima de 7.00
CORREQUISITOS:	

Docentes	NRC	Grupo	Horario de clases
Roxana Yasmín Durán Sosa	41307	02	Miércoles de 18:30 a 21:00 Aula 218

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.

I. Descripción

La apertura de los mercados internacionales y la alta competitividad, genera que las organizaciones incrementen el valor agregado de sus productos para aumentar su

competitividad, por tanto, este curso pretende fomentar el análisis de formulación y rediseño de métodos y procesos de trabajo, para aumentar la producción y productividad, control de calidad, investigación y desarrollo, producción de bienes y servicios.



II. Objetivos, propósitos, preguntas generadoras o resultados de aprendizaje

Objetivo General

Entregar a los participantes las herramientas que les permitan analizar, evaluar y mejorar los procesos administrativos de los que son responsables, aumentar la productividad, mejorar la calidad e incrementar la competitividad de sus organizaciones.

Objetivos específicos u otras formas

1. Que la persona estudiante tome conciencia de que nos encontramos, en un mundo tan competitivo donde la visión integral del interno y el entorno de una organización es de vital importancia para el análisis y definición de los procesos administrativos.
2. Lograr el alineamiento horizontal y vertical de las personas y los procesos, con los objetivos de la empresa.
3. Determinar cómo se producen los bienes y/o servicios y cómo se genera y qué involucra un proceso administrativo
4. Brindar herramientas al estudiante para que realice análisis administrativos

III. Contenidos

Introducción a la administración y los procesos
Teorías administrativas Evolución de la Teoría Administrativa.
Concepto de Análisis Administrativo y la responsabilidad social y ambiental
Evolución de la Teoría Administrativa.
Aplicación de instrumentos
Práctica de diseño de un proceso administrativo
Organización del proceso administrativo de un evento
Análisis del proceso: metodologías
¿Qué es un proceso? Teoría aplicada en las empresas que operan en el país
Se realiza la planeación del trabajo de exposiciones



Demostradores de procesos





Número de sesión	Fecha	Tipo de sesión	Contenidos	Actividades	Recursos didácticos requeridos
1	Del 27 de febrero al 04 de marzo	Presencial	Presentación del programa del curso.	Presentación del programa del curso. Discusión del mismo. Organización del trabajo del curso. Organización de grupos de trabajo y asignación de tareas. Presentación de la materia. Material bibliográfico: https://drive.google.com/drive/folders/1U3bV_3MEdIreKDvCazJcOStVoZyYmHS	Opinión sobre la temática del curso y el programa. Se escoge un grupo de estudiantes que exponga el tema de la evolución de la teoría administrativa. 1. Se asigna lectura para la semana 2 http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/administracion_i/unidad_2/DM.pdf
2	Del 06 al 11 de marzo	Presencial y remota	Evolución de la Teoría Administrativa.	Evaluación 1. Resumen de las lecturas: Teorías administrativas y la empresa de hoy	Trabajo de grupos. Cuestionario, Googleclass Se asigna lectura para la semana 3: • International Finance Corporation, World Bank Group. Climate Risk and Financial Institutions CHALLENGES AND OPPORTUNITIES. Disponible en: https://firstforsustainability.org/sites/default/files/2022-08/IFC%20Climate%20Risk%20and%20FIs_40.pdf Resumen Ejecutivo Págs. V-IX https://drive.google.com/drive/folders/1ovDcXNVGSWFYQJ8ZV1tE10OadwAkhQvn
3	Del 13 al 18 de marzo	Presencial	Concepto de Análisis Administrativo y la responsabilidad social y ambiental	Exposición por parte de la profesora y discusión del grupo de estudiantes	Exposición magistral sobre el esquema y elementos sobre el concepto de procesos Se asigna tarea lectura para la semana 4: https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rma/article/view/747 https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/7056/cardona.pdf
4	Del 20 al 25 de marzo	Presencial y remota	Evolución de la Teoría Administrativa.	Exposición por parte de la profesora y discusión del grupo de estudiantes. Diseño de procesos	Presentaciones visuales y diseño de cuestionarios en digital Se asigna lectura para la semana 5: https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7059 https://doi.org/10.22458/rma.v9i1.1885 https://doi.org/10.22458/rma.v7i2.1516
5	Del 27 de marzo al 01 de abril	Presencial	Herramientas para el análisis de procesos	Evaluación 2: Resumen sobre los videos asignados	Presentaciones visuales. Se asigna lectura para la semana 6: https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I_2006_Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n_7a_ed._M%C3%A9xico._McGraw_Hill_pp_298?auto=download página 27 a 41. Chiavenato. Introducción a la teoría general de la administración Vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=NDJn7TnsShM
6	Del 03 al 08 de abril	Semana Santa			
7	Del 10 al 15 de abril *Feriado 10 de abril	Presencial y remota	Aplicación de instrumentos	Usar el software de Distribución de Planta y Oficina; Manuales y Formularios y su construcción y Diagrama de Gantt. Trabajo de clase 1	Material de cuaderno de clase





8	Del 17 al 22 de abril	Presencial	Diagramadores para la presentación de los análisis	En el Foro virtual habilitado. Trabajo de clase 2	Participación en Foro. Se responde el cuestionario en el transcurso de la semana. Se asigna tarea para la semana 10: Leer esa página Web (https://thedigitalprojectmanager.com/es/software-gestion-flujo-trabajo/) Ver los siguientes videos: https://www.youtube.com/watch?v=Ixi737p6f48 https://www.youtube.com/watch?v=-URQKJ9KKg https://www.youtube.com/watch?v=q_6csvoRrYY
9	Del 24 al 29 de abril	Presencial	Estudio de caso en el sitio	Visita a la Biblioteca Infantil para conocer los procesos administrativos que utilizan	Charla por parte de la administradora de la Biblioteca
10	Del 01 al 06 de mayo *Feriado 01 de mayo	Presencial	El Entorno Actual y el Diseño Organizacional. Características de diseño organizacional	Metodologías para la sistematización y conclusiones de los procesos administrativos en Responsabilidad Social Empresarial	Discusión de grupo y exposiciones de criterios
11	Del 08 al 13 de mayo	Presencial	Herramientas: Maneras de medir	Organigrama del proceso, tiempos y método por objetivos.	Vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=88dsynyGalU#action=share
12	Del 15 al 20 de mayo	Presencial	Demostradores de procesos	Aplicación de diagramadores: Ventajas	Inicia periodo de evaluación docente Uso de Demo grapholite, Edraw-Max, entre otros Consulta página Web: https://www.heflo.com/es/blog/modelado-de-procesos/significado-simbolos-diagrama-flujo/ Se asigna lectura para semana 16: https://www.redalyc.org/pdf/161/16101605.pdf
13	Del 22 al 27 de mayo	Presencial	¿Qué es un proceso? Teoría aplicada en las empresas	La persona estudiante escoge una empresa para hacer el trabajo de estudio e inicia en clase el trabajo. Esta actividad corresponde a la Evaluación 3	Recordatorio de evaluación docente Presentaciones de los avances del trabajo de los estudiantes
14	Del 29 de mayo al 03 de junio	Presencial	¿Qué es un proceso? Teoría aplicada en las empresas	La persona estudiante continúa con el trabajo. Esta actividad corresponde a la Evaluación 3	Recordatorio de evaluación docente Inicia la Evaluación 3. Trabajo final elaborado por los equipos de trabajo. Estudio de procesos administrativos de una empresa
15	Del 05 al 10 de junio	Presencial	Exposiciones del trabajo correspondiente a la evaluación 3	Inician las presentaciones de los equipos de trabajo	Recordatorio de evaluación docente Exposición de los trabajos elaborados por los equipos de trabajo





16	Del 12 al 17 de junio	Pre sen cial	Exposiciones del trabajo correspondien te a la evaluación 3	Contínúan las exposiciones de trabajos correspondientes a la evaluación 3	Recordatorio de evaluación docente Exposición de los trabajos elaborados por los equipos de trabajo
17	Del 19 al 24 de junio	Pre sen cial	Taller de análisis del proceso de aprendizaje	Análisis y sistematización del conocimiento	Recordatorio de evaluación docente Taller de retroalimentación del proceso de aprendizaje y del conocimiento
18	Del 26 de junio al 01 de julio	Evaluaciones finales-calificaciones finales			
	Entr e el 05 y el 08 de julio	Exámenes extraordinarios			

IV.

IV. Metodología

- El profesor expondrá diversos temas del curso.
- Se analizarán diversos artículos científicos, periódicos y revistas.
- Se proyectarán documentales que versan sobre el proceso administrativo, los cuales contarán con un análisis general.
- Se realizará un primer trabajo de investigación-exposición sobre diversos temas asignados a los estudiantes por el profesor del curso.
- Los estudiantes expondrán los resultados obtenidos y harán entrega de los trabajos y su respectivo análisis de procesos administrativos.
- En grupos se organizará un trabajo de estudio y análisis de procesos que será expuesto por las personas estudiantes.
- Se asignarán diversos materiales para que la persona estudiante los lean y procedan a responder un cuestionario.

V. Evaluación

Actividad	Valor asignado
-----------	----------------





Evaluación 1. Resumen de las lecturas: Teorías administrativas y la empresa de hoy	10
Evaluación 2: Resumen sobre los videos asignados	15
Trabajo de clase 1: Diagramación y redacción de flujos de procesos	20
Trabajo de clase 2. En el Foro virtual habilitado	10
Evaluación 3: Estudio de procesos administrativos de una empresa	45
Total	100%

Nota: La persona docente utilizará, como mecanismo para salvaguardar la información del curso, un archivo denominado Herramienta de Registro de Notas Parciales, archivo que es de uso exclusivo de la persona docente.

VI. Cronograma

VII. Normas específicas para la ejecución del curso

Artículos importantes del Reglamento General sobre los Procesos de Enseñanza y Aprendizaje de la Universidad Nacional:

ARTÍCULO 20. ENTREGA DE RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES.

El profesor deberá señalar, por escrito, en el documento de evaluación correspondiente, las observaciones pertinentes y deberá entregar y comentar con los estudiantes los resultados de la evaluación, en un plazo no mayor de ocho días naturales a partir de la fecha en que se llevó a cabo.

ARTÍCULO 21. PROGRAMACIÓN DE LAS EVALUACIONES.

Las evaluaciones se efectuarán en las horas lectivas correspondientes al curso o en otras fechas previamente establecidas en el programa. Si se requiere una modificación en el horario y en las fechas previstas, debe existir acuerdo entre docentes y estudiantes en la nueva fecha designada.

VIII. Recursos Bibliográficos





- Alonso Ortega, María y Quintero Alonso, Jennifer. 2013. Principales Teorías Administrativas. UVEG. <http://roa.uveg.edu.mx/repositorio/licenciatura/231/Principalesteorasadministrativas.pdf>
- Burgos, Elio y Durán, Roxana. 2014. Administración por intervención judicial: alternativa para superar una crisis económica o financiera de la Empresa. Vol. 5. Núm. 2. *Revista Nacional de Administración*. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/747>
- Cardona Arbolera, Omar Darío. 2008. Medición de la Gestión del Riesgo en América Latina. *Revista Internacional de Sostenibilidad, Tecnología y Humanismo*. No. 3. Disponible en: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/7056/cardona.pdf>
- Chiavenato, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Mac Graw-Hill, 2006.
- Díaz Duque, P., Burbano Argoti, C. A., & Salazar-Duque, D. (2018). El consumo promedio y la rotación como efectos generadores de las ventas en restaurantes de la ciudad de Quito, Ecuador. *Revista Nacional De Administración*, 9(1), 47-68. <https://doi.org/10.22458/rna.v9i1.1885>
- Figueroa Araya, Christian. El Diseño Organizacional de Empresas Innovadoras: Estudio de Caso de la Empresa Ad Astra Rocket Company Subsidiaria Costa Rica. *Revista de Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica*. 2011. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7059>
- FRAESDIS. Sf. Unidad 2: Teorías administrativas. Universidad Militar de Nueva Granada. http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/administracion_i/unidad_2/DM.pdf
- Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional. <https://firstforsustainability.org/es/risk-management/implementing-ifc-environmental-and-social-requirements/establish-and-maintain-an-esms/ifc-environmental-and-social-performance-requirements/ifc-performance-standards/>
- Rivas Fernández, José. 2003. La gerencia de Información: El caso de los Archivos. *Revista Biblios*. Año 4, No. 16. Julio-Diciembre. <https://www.redalyc.org/pdf/161/16101605.pdf>
- International Finance Corporation, World Bank Group. Climate Risk and Financial Institutions CHALLENGES AND OPPORTUNITIES. Disponible en: https://firstforsustainability.org/sites/default/files/2022-08/IFC%20Climate%20Risk%20and%20FIs_40.pdf Resumen Ejecutivo Págs. V-IX
- Vásquez Rodríguez, J. A. (2017). El manual maestro de procesos y procedimientos, un paso hacia la gestión de la calidad: el caso del Consejo Nacional de Vialidad. *Revista Nacional De Administración*, 7(2), 121-141. <https://doi.org/10.22458/rna.v7i2.1516>

Sitios Web para consulta:

<https://www.heflo.com/es/blog/modelado-de-procesos/significado-simbolos-diagrama-flujo/>

<https://thedigitalprojectmanager.com/es/software-gestion-flujo-trabajo/>





[https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato I. 2006 . Introducci%C3%B3n a la teor%C3%ADa general de la administraci%C3%B3n. 7a. ed. . M%C3%A9xico. McGraw Hill. pp. 298?auto=download](https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I._2006_.Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n.7a.ed..M%C3%A9xico.McGraw_Hill.pp.298?auto=download)

Vídeos:

<https://www.youtube.com/watch?v=88dsynyGalU#action=share>

<https://www.youtube.com/watch?v=StcMXCRRqTE>

<https://www.youtube.com/watch?v=NDJn7TnsShM>

<https://www.youtube.com/watch?v=Ixi737p6f48>

<https://www.youtube.com/watch?v=-U-RQKJ9KKg>

https://www.youtube.com/watch?v=q_6csvoRrYY

<https://www.youtube.com/watch?v=PcuLdqG8QxE>

Rúbricas de evaluación del curso

A. Evaluación 1. Resumen de las lecturas: Teorías administrativas y la empresa de hoy

¿Qué debe hacerse?

Debe hacerse:

1. Un documento en Word que contenga las respuestas a las siguientes preguntas:
 - a. Un resumen de la lectura “Teorías administrativas” disponible en: http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_em_presas/administracion_i/unidad_2/DM.pdf
 - b. Un resumen respondiendo la pregunta: ¿Cómo es la empresa de hoy en día? (La persona estudiante escoge la bibliografía que considere apropiada para contestar la pregunta)
 - c. Extensión del trabajo: 3 páginas (no incluye portada)
 - d. Debe contener las referencias bibliográficas utilizando las normas APA 6 o 7.
 - e. Es un trabajo individual.
 - f. Se entrega el MIÉRCOLES 8 DE MARZO, 2023 a las 9 pm
 - g. Se sube en espacio correspondiente en el aula virtual
 - h. Se hará exposición del trabajo mediante la participación abierta de la persona estudiante, con el fin de generar discusión sobre el tema.
 - i. Corresponde a un trabajo individual

2. Valor: 10%





3. Rúbricas a evaluar

Items	Valor%
Plantea correctamente la temática	5
Redacción y ortografía	1
Contenido del resumen	3
Presentación	1
Total	10

B. Evaluación 2: Resumen sobre los videos asignados

¿Qué debe hacerse?

Debe hacerse:

1. Un documento en Word que contenga el resumen de los vídeos
 - a. Un resumen del vídeo “10 Actividades tareas y subprocesos”, disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=NDJn7TnsShM>
 - b. Un resumen del vídeo “Proceso administrativo: Planeación”, autor: Educatina. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=PcuLdqG8QxE>
 - c. Extensión del trabajo: 3 páginas (no incluye portada)
 - d. Debe contener las referencias bibliográficas utilizando las normas APA 6 o 7.
 - e. Es un trabajo individual.
 - f. Se entrega el MIÉRCOLES 29 DE MARZO, 2023 a las 9 pm
 - g. Se sube en espacio correspondiente en el aula virtual
 - h. Se hará exposición del trabajo mediante la participación abierta de la persona estudiante, con el fin de generar discusión sobre el tema.
 - i. Corresponde a un trabajo individual

2. Valor: 15%

3. Rúbricas a evaluar

Items	Valor%
Plantea correctamente la temática	8
Redacción y ortografía	1
Contenido del resumen	5
Presentación	1
Total	15

C. Trabajo de clase 1. Usar el software de Distribución de Planta y Oficina; Manuales y Formularios y su construcción y Diagrama de Gantt.

¿Qué debe hacerse?

Debe hacerse:

1. Un documento en Word que contenga lo siguiente:
 - a. Formar un equipos de trabajo de 5 personas como máximo
 - b. Escoger el caso a diagramar





- c. Escoger el software que consideren más adecuado para diagramar el caso escogido.
- d. Diagramar el caso que le facilitó la docente en el software
- e. Hacer una toma de imagen del diagrama elaborado y pegarlo en el documento Word.
- f. **Se entrega el mismo día de trabajo de clase programado para esta actividad: MIÉRCOLES 12 DE ABRIL, a las 9 pm**
- g. Se sube en espacio correspondiente en el aula virtual
- h. Se escoge la persona mentora
- i. Se hará exposición del trabajo mediante la participación abierta de la persona estudiante, con el fin de generar discusión sobre el tema.
- j. **Corresponde a un trabajo grupal.**

2. Valor: 20%
3. Rúbricas a evaluar

Items	Valor%
Redacta correctamente en el diagrama	10
Diagrama correctamente cada actividad	10
Total	20

D. Trabajo de clase 2. En el Foro virtual habilitado

¿Qué debe hacerse?

Debe hacerse:

1. Un documento en Word que contenga lo siguiente:
 - a. Contestar las preguntas que serán colocadas en el foro virtual el día programado.
 - b. **Se entrega el mismo día de trabajo de clase programado para esta actividad. Fecha: MIÉRCOLES 19 DE ABRIL, 2023 a las 9 pm**
 - c. Se sube en espacio correspondiente en el aula virtual
 - d. Cada persona estudiante participa al menos una vez en el Foro, con el fin de generar discusión sobre el tema.
 - e. **Corresponde a un trabajo individual**

2. Valor: 10%
3. Rúbricas a evaluar

Items	Valor%
Expresa las ideas con claridad	4
Argumenta su posición	6
Total	10

E. Evaluación 3: Estudio de procesos administrativos de una empresa

¿Qué debe hacerse?



Debe hacerse:

1. Un documento en Word que contenga lo siguiente:
 - a. Formar un equipos de trabajo de 5 personas como máximo
 - b. Escoger el caso de estudio. Se escoje una empresa para analizar un procesos administrativo, que contenga al menos 3 subprocesos.
 - c. Escoger el software que consideren más adecuado para diagramar el caso escogido.
 - d. Aplicar los elementos de análisis del proceso administrativo.
 - e. Hacer una toma de imagen del diagrama elaborado y pegarlo en el documento Word.
 - f. Se entrega el mismo día de trabajo de clase programado para esta actividad.
Fechas: MIÉRCOLES 31 de mayo 7 y 14 de Junio, 2023.
 - g. Se sube en espacio correspondiente en el aula virtual
 - h. Todas las personas exponen. Cada grupo cuenta de 25 a 45 min para su exposición.

2. Valor: 45%

3. Rúbricas a evaluar

Items	Valor%
Redacta correctamente en el documento instructivo	10
Diagrama correctamente cada proceso y subproceso	15
Utiliza las técnicas de procesos administrativos en su estudio de caso adecuadamente	20
Total	45

4. Esquema para la elaboración del trabajo

- a. Portada
- b. Contenido (índice)
- c. Introducción
- d. Desarrollo del trabajo
 - i. Descripción de la industria dónde se encuentra la empresa (ejemplo: Industria agrícola pues la empresa es Arroz Tío Pelón).
 - ii. Glosario de términos
 - iii. Mapa conceptual del proceso que se abordará en el trabajo (procesos y subprocesos)
 - iv. Descripción del proceso administrativo que se estudiará
 1. Descripción de los procesos administrativo
 2. Descripción de los subprocesos administrativo
 3. Descripción de los documentos que se utilizan en el proceso y subprocesos
 - v. Diagramar el procesos y subprocesos administrativos
 1. Diagramar los procesos y subprocesos administrativos
 - vi. Elaborar el manual de los procesos y subprocesos administrativos





- vii. Elaborar cada documento asociado al proceso y subproceso que analizó.
- e. Determinar los items que deben considerarse en el análisis del procesos que ha analizado.
 - i. Hacer un listado de los elementos vulnerables del proceso y subproceso
 - ii. ¿Por qué considera que se caracterizan como vulnerables?
- f. Conclusiones
- g. Bibliografía
- h. Anexos

