

PROGRAMA DE UNIDAD CURRICULAR			
SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
1. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD CURRICULAR			
<b>Institución:</b> UNIVERSIDAD DE LOS ANDES			
<b>Carrera:</b> ADMINISTRACIÓN			
<b>Departamento:</b> CIENCIAS ADMINISTRATIVAS			
<b>Unidad Curricular:</b> SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			<b>Código:</b> 2426
<b>Prelación:</b> GERENCIA DE CAPITAL HUMANO			<b>Condición:</b> OBLIGATORIA
<b>HT: 2</b>	<b>HP: 2</b>	<b>HL:</b>	<b>Créditos Académicos: 3</b>
<b>Ubicación:</b> SEXTO SEMESTRE	<b>Componente:</b> FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECIFICA		<b>Fecha de Aprobación:</b> SEMESTRE A-2016

## 2. JUSTIFICACIÓN

La operación de una organización, sea grande o pequeña, debe estar ordenada de tal manera que, las distintas unidades funcionales que la conforman, mantengan una coordinación permanente en pro del objetivo organizacional, para evitar depender de métodos de tanteo o de juicios empíricos.

Esta coordinación o manera de actuar sinérgica depende, en un alto grado, de los procedimientos administrativos que se desempeñan, a través de los cuales las distintas unidades funcionales de la organización se mantienen en contacto. Unos procedimientos administrativos largos y burocráticos generan insatisfacción en los usuarios tanto internos como externos, generan retrasos y malestar en los miembros de la organización. Mientras que unos procedimientos simplificados, con pocas o nulas demoras, ajustados a los requerimientos institucionales y legales, permiten un desempeño organizacional más eficaz, eficiente, económico y coordinado.

En ese sentido, los Sistemas y Procedimientos Administrativos, constituyen una técnica que busca analizar el funcionamiento actual de un sistema organizacional cualquiera desde su nivel estratégico hasta su nivel operativo, haciendo énfasis en los procedimientos que allí se desempeñan y de los componentes que caracterizan a los mismos (formularios, registros, documentación formal de información, métodos de trabajo, estructura organizativa) a fin de la misma funcione con mayor eficiencia, eficacia y economía.

El programa de la asignatura tiene la finalidad de brindarles a los estudiantes conocimientos que les permitan gestionar de manera eficiente las organizaciones, las mismas requieren de prácticas administrativas y el aporte individual como agentes de cambio. Dicha gestión es llevada a cabo tanto por las organizaciones privadas como públicas, pero son estas últimas que requieren la generación constante de ideas que permitan responder a las

necesidades de políticas públicas que beneficien la calidad de vida de la población; es por ello que un eje transversal del programa curricular es la administración pública, el cual pretende proporcionar conocimientos en cuanto al sistema de dirección y de gestión de la función pública a objeto de procurar una mejor comprensión del funcionamiento de las instituciones al servicio del Estado y del papel que está llamado a desempeñar el Licenciado en Administración en la optimización de sus procesos y en la consecución de sus objetivos, es por ello que la unidad curricular contemplará las mejores prácticas administrativas tanto para las organizaciones privadas como públicas.

### 3 COMPETENCIAS DEL PERFIL QUE DESARROLLA

#### ✓ Competencias Genéricas:

Ética, responsabilidad profesional y compromiso social.	Actúa con conciencia ética y cívica, en el contexto local, nacional y global, sustentado en principios y valores de justicia y defensa de los derechos fundamentales del hombre para dar respuesta oportuna a las necesidades que la sociedad le demanda como persona, ciudadano y profesional, estimando el impacto económico, social y ambiental de las soluciones propuestas.
Liderazgo y trabajo en equipo.	Integra equipos de trabajo, con adecuado desempeño de las relaciones interpersonales, en los que fomenta valores como el respeto, la responsabilidad, la unidad y la cooperación, con el propósito de desarrollar proyectos que motiven y conduzcan hacia metas comunes.
Resolución de problemas.	Identifica y plantea problemas para resolverlos con criterio y de forma efectiva, utilizando la lógica, los saberes adquiridos y herramientas organizadas adecuadamente.

#### ✓ Competencias Específicas:

- ✓ Diseña y propone sistemas y procedimientos administrativos para el desarrollo de las actividades en las organizaciones enmarcado en criterios de eficiencia y eficacia administrativa.
- ✓ Describe el contenido de la Teoría General de Sistemas, realizando análisis críticos y entendiendo las razones que originaron el surgimiento de la misma y su aplicación en las organizaciones.

### 3. PROBLEMA(S) DEL CONTEXTO:

¿Cómo llevar a cabo las actividades de las organizaciones con criterios de eficiencia y eficacia administrativa?

### 4. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

#### Criterios de las Competencias Genéricas:

- ✓ Asume una conducta ética en la ejecución de la actividad profesional del licenciado en administración.
- ✓ Lidera el grupo de trabajo al momento de analizar la Teoría General de Sistemas y su aplicación en la Administración.

**Criterios de las Competencias específicas:**

- ✓ Comprende la teoría general de sistemas aplicada a la administración.
- ✓ Aplica los conceptos de sistema abierto y sistema cerrado a la realidad organizacional.
- ✓ Comprende la importancia de la gestión del conocimiento y su aporte a las organizaciones que aprenden.
- ✓ Administra la resistencia al cambio en las organizaciones y en su vida.
- ✓ Modela una organización desde el punto de vista de sus objetivos y procesos. Aplica la metodología requerida para el diseño e implantación de sistemas.
- ✓ Describe y analiza el funcionamiento de un sistema organizacional a través del estudio de sus componentes.
- ✓ Aplica técnicas y métodos para el diseño de estructuras organizativas, manuales, procedimientos y formularios.

**5. CONTENIDOS (conceptuales, procedimentales y actitudinales)**

**UNIDAD I. INTRODUCCIÓN A LA TÉCNICA DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS**

**Tema 1 Fundamentos generales de la Teoría General de Sistemas.** Origen, concepto de sistema, tipos de sistemas, componentes de los sistemas y características de los sistemas.

**Tema 2 El Sistema organizacional.** Implicaciones de la organización bajo la visión de sistema abierto, tipos de subsistemas organizacionales, frontera o límite del sistema organizacional, sinergia y entropía del sistema organizacional.

**Tema 3 La Técnica de Sistemas y Procedimientos.** Concepto de la técnica de sistemas y procedimientos, objetivos de la técnica, alcance de la técnica, responsable de la técnica en las organizaciones.

**Tema 4. Sistemas de Información Gerencial.** Concepto, importancia y tipos. Gestión del conocimiento y sistemas de Información gerencial como servicio de asesoría organizacional.

- ✓ Comprende y describe los elementos de la teoría general de sistemas y la aplica sus conceptos a la administración.
- ✓ Concientiza los procesos de la técnica de sistemas y procedimientos que pueden llevarse a cabo en las organizaciones y cuándo deben aplicarse.
- ✓ Sintetiza los distintos elementos que conforman los sistemas de información gerencial.
- ✓ Reconocimiento de los conceptos de la teoría general de sistemas aplicada a la administración en el funcionamiento de las organizaciones y la importancia de la aplicación de la teoría general de sistemas para el logro de los objetivos organizacionales.
- ✓ Reconoce la importancia técnica de sistemas y procedimientos para alcanzar la eficiencia y eficacia en las organizaciones.
- ✓ Valorar el aporte de los sistemas de información gerencial para las organizaciones.

## UNIDAD II. METODOLOGÍA PARA EL ESTUDIO DE SISTEMAS

**Tema 5. Fases para el Estudio de Sistemas.** Solicitud del Estudio, Estudio del Sistema, Análisis del Sistema, Diseño del Sistema e Implantación del nuevo sistema.

**Tema 6. Técnicas para la Obtención y Recolección de Datos.** La Observación (de hechos y de registros) y La Encuesta (cuestionario y entrevistas).

**Tema 7. Técnicas para el Análisis de la Información.** La codificación y tabulación de información.

- ✓ Identifica las distintas etapas para el estudio de sistemas administrativos.
- ✓ Diseña un plan para estudiar un sistema así como los instrumentos para la recolección de datos.
- ✓ Ética en la aplicación de instrumentos de recolección de datos.
- ✓ Analiza de manera objetiva la información obtenida de acuerdo con el objetivo del estudio del sistema.

## UNIDAD III. COMPONENTES DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

**Tema 8. Manuales.** Concepto, tipos de manuales, bases legales que los rigen, costo de elaborarlos, recomendaciones para su elaboración.

**Tema 9. Organigramas.** Concepto, tipos de organigramas, tipos de líneas usadas para su elaboración, recomendaciones generales para graficar los organigramas.

**Tema 10. Los Procedimientos.** Concepto, descripción de cómo se deben redactar los procedimientos, recomendaciones para su presentación.

**Tema 11. Diagramas de Flujo (Flujogramas).** Conceptos, simbología utilizada, recomendaciones para la graficar los flujogramas.

**Tema 12. Los Formularios, Registros y Archivos.** Conceptos, tipos y recomendaciones para su elaboración o realización.

**Tema 13. La Distribución del Espacio Físico.** Conceptos, características y recomendaciones.

- ✓ Describe y analiza el funcionamiento de un sistema organizacional a través del estudio de sus componentes.
- ✓ Aplica técnicas y métodos para el diseño de estructuras organizativas, manuales, procedimientos, formularios y distribución del espacio físico.
- ✓ Analiza los sistemas administrativos a través de sus componentes con una actitud ética y objetiva.

## UNIDAD IV. MODELADO ORGANIZACIONAL

**Tema 14. Modelado Organizacional.** Concepto de Modelado, Importancia y Condiciones para Modelar.

**Tema 15. Modelado de Objetivos.** Concepto del modelado de objetivo y recomendaciones para redactar: la misión, visión, valores, objetivos, políticas y funciones generales de la organización.

**Tema 16. Modelado de Procesos.** Concepto de proceso, diferencia de proceso y procedimiento, tipos de procesos (fundamentales y de apoyo), los diagramas de los procesos: la Cadena Valor

- ✓ Modela una organización desde el punto de vista de sus objetivos y procesos. Aplica la metodología requerida para el diseño e implantación de sistemas.

- ✓ Resalta la importancia de las actualizaciones y la administración del cambio en las organizaciones.

## 7. REQUERIMIENTOS

La unidad curricular Sistemas y Procedimientos Administrativos está prelada por Gerencia de Capital Humano; en esta unidad curricular el estudiante conoció y desarrolló las herramientas de nueva generación en la gerencia de Capital humano, centradas en las problemáticas específicas del siglo XXI a fin de impactar en el manejo de las organizaciones, así como también conoció la descripción de las funciones del capital humano que hace vida en las organizaciones. Las mismas generan lineamientos que sirven de base para la descripción de los procedimientos.

## 8. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS (Actividades)

Se utilizará una empresa pública o privada como herramienta fundamental para la realización del curso académico (aprender sirviendo). A su vez se realizará aprendizaje “in situ” haciendo uso de tecnologías de información. El aprendizaje con mapas (Cartografía conceptual), será utilizado para la comprensión de algunos conceptos desarrollados. Se propenderá al aprendizaje cooperativo, así como también el estudio independiente y reuniones de socialización.

En aras de trabajar el eje transversal de innovación y emprendimiento, potenciando dichas características en los estudiantes, algunas de las técnicas que pueden ser usadas son:

- Técnica de la lluvia de ideas: es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.
- Técnica de enlace de ideas: consiste en agrupar y enlazar diferentes ideas, para poder crear un resultado mejor.
- Aplicar técnicas que permitan desarrollar la capacidad intelectual del estudiante
- Aplicar técnicas que permitan al estudiante entender las situaciones actuales, para que ellos puedan establecer mejoras emprendedoras e innovadoras.
- Realizar actividades prácticas que le permitan al estudiante vivir y desarrollar los temas.
- Realizar actividades que le permitan al estudiante crear nuevas ideas, su opinión sobre los temas.
- Aplicar técnicas que le permitan al estudiante abrir su mente, salirse de lo común, crear ideas fuera de lo común.
- A la hora de implementar exposiciones, darle al estudiante la libertad de desarrollar el tema de una manera diferente, donde el estudiante desarrolle nuevas técnicas para poder exponer el tema respectivo.
- Analizar casos de éxitos de emprendedores e innovadores.
- Dar a entender a los alumnos sobre la importancia de ser emprendedores e innovadores.
- Desarrollar prácticas donde los estudiantes puedan generar propuestas innovadoras y emprendedoras. Puede ser a través del análisis de casos reales,

donde los estudiantes hagan sus propuestas de mejoras emprendedoras e innovadoras.

- Demostrarle a los alumnos que el emprendimiento y la innovación son importantes para cualquier tipo de empresa y para cualquier tipo de empleado.

## 9. EVALUACIÓN (Evidencias)

- ✓ Cartografía conceptual del sistema organizacional.
- ✓ Mapa conceptual argumentado relativo a los sistemas abiertos y sistemas cerrados en la realidad organizacional.
- ✓ Ensayos argumentativos sobre temas seleccionados.
- ✓ Informes sobre actividades asignadas.
- ✓ Casos de estudios resueltos aplicando la representación gráfica de los sistemas y la metodología para el desarrollo de estudios organizacionales.
- ✓ Manual de procedimientos de una organización pública o privada o de un departamento de ella.
- ✓ Las que el docente estime suficientes y necesarias para cumplir las competencias de la unidad curricular.

## 10. RECURSOS

1. BARRIOS, Jesús. (1974). Sistemas y Procedimientos. México: Editorial Robles.
2. BLANCO DE TELLA, Luis. (1974). Simplificación del Trabajo Administrativo. España. Escuela Nacional de Administración Pública.
3. CHIAVENATO, Idalberto. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw Hill Interamericana. 7ma Edición.
4. CHIAVENATO, Idalberto (1993). Iniciación a la Organización y el Control. México: McGraw Hill.
5. DAVID, Fred. (2003). Conceptos de Administración Estratégica. 9na Edición. México. Editorial Pearson. Prentice Hall.
6. FRANKLIN, Enrique. (2002). Organización de Empresas. 2da Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
7. FRANKLIN, Enrique. (2004). Organización de Empresas Análisis, Diseño y Estructura. México. Editorial Mc Graw Hill.
8. GOMEZ, Guillermo. (1999). Planeación y Organización de Empresas. 8va Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
9. GOMEZ, Guillermo. (2001). Sistemas Administrativos. Análisis y Diseño. México. Editorial Mc Graw Hill.
10. GOMEZ, Francisco. (1983). Sistemas y procedimientos administrativos. Caracas-Venezuela. Ediciones FRAGOR.
11. GONZALEZ, Gastón. Tecnología de Información: ¿Inversión Improductiva o Recurso Estratégico? Revista Debates IESA. Venezuela. Vol. VII (4). pp 8-13.
12. KENDALL y KENDALL. (1991). "Análisis y Diseño de Sistemas". México: Editorial Prentice Hall.
13. LAZZARO, Víctor. (1981). Sistemas y Procedimientos: Un Manual para los Negocios y la Industria. México. Editorial Diana.
14. LUDWIG von BERTALANFFY (1993). Teoría General de Los Sistemas. Traducción de Juan Almela. México. Editorial Fondo de Cultura Económica.

15. MELINKOFF, Ramón. (1990). La Estructura de la Organización. Los Organigramas. Editorial Texto S.R.L.
16. MONTILVA, Jonás y BARRIOS, Judith. (2007). Modelado de Negocios. Curso IS-11. Programa de actualización profesional en software empresarial basado en componentes. Mérida. Venezuela. Centro de Excelencia en Ingeniería del Software (CEISOFT).
17. O'Brien, J. (2001). Sistemas de Información Gerencial (4ta ed.). Colombia: McGraw Hill.
18. REYES, Agustín (1978). Administración de Empresas. Teoría y Práctica. Primera Parte. México: Editorial LIMUSA.
19. RODRIGUEZ, Joaquin (1990). Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos. México: Ediciones Contables y Administrativas SA (ECASA).III
20. Sampieri, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación (3ra ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A de CV.
21. Senn, J. (1998). Análisis y Diseño de Sistemas de Información (2da ed.). México: McGraw Hill.
22. UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA. (1991). Análisis y Diseño de Sistemas. Tomo I