



N° 2

**Guía Didáctica:
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

Propósito: Conocer el significado de procedimiento administrativo y su utilidad en el alcance de los objetivos organizacionales

COMPETENCIA

Identificar la aplicación del concepto de procedimiento administrativo en la visión global de las actividades de una organización.
Reconocer la importancia que tiene para una organización el diagrama de flujo y el manual de procedimiento como formas de representación de un procedimiento administrativo

CONTENIDOS

Procedimiento administrativo: concepto, características y representación. Diagramas de flujo: concepto y elaboración. Manuales de procedimientos: definición, clasificación y aplicabilidad

Evaluación

Trabajos escritos 10%
Caso Práctico 15%
Flujograma 15%

Docente: Alfredo Stocco	Asignatura:	Sistemas de Procedimientos Administrativos
	Lapso Académico:	I-2020
Carrera: Administración	Semestre: Cuarto	
Fecha de elaboración: Mayo 2020		

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

1. Concepto

Antes de conocer lo que significa un procedimiento administrativo, es muy importante entender el concepto de “procedimiento”, el cual consiste en una serie acciones o actividades realizadas, siguiendo ciertos pasos predefinidos (previamente establecidos), para que esas actividades se hagan de forma eficaz y así poder lograr el objetivo final. Si analizamos con detenimiento este concepto, nos daremos cuenta que en todas las empresas se realizan actividades de distintos tipos diariamente. La suma de todas esas actividades permitirá alcanzar el objetivo de esa empresa.

El procedimiento administrativo, consiste en las actividades realizadas en las empresas, específicamente en el área administrativa (ventas, compras, recursos humanos, finanzas, publicidad, mercadotecnia), realizando pasos previamente establecidos.

Como se dijo anteriormente, en todas las empresas sin excepción, se realizan este tipo de actividades; por ejemplo, en el área de ventas constantemente se emiten facturas, realizan pedidos, presupuestos, entre otros. En compras, recepción de pedidos, solicitud precios, entre otras actividades. Así suceden con el resto de actividades mencionadas. Es importante destacar que todas esas actividades, no se realizan de forma separada, es decir, todas se relacionan y la sumatoria total de ellas ayudará a lograr el objetivo de la empresa. Un ejemplo: cuando una empresa vende un producto, emite una factura. Si la venta es de contado esta actividad afecta la parte del almacén pues disminuye las cantidades en existencia. Y si la venta es a crédito afecta al almacén o inventario, pero se inicia un procedimiento administrativo en las cuentas por cobrar.

Es importante señalar que todos los procedimientos tienen una actividad que inicia ese procedimiento y una actividad final.

Otro aspecto importante es que, si alguno de esos pasos realizados en un procedimiento, no se da o se realiza mal, el procedimiento no dará el resultado que se espera.

2. Características de los procedimientos administrativos

Todos los procedimientos administrativos tienen estas características:

2.1. Se realizan con frecuencia en las organizaciones o empresas: ejemplo, en cualquier empresa siempre se hacen ventas de productos, compras, pedidos, cobros, pagos, entre otros.

Otro ejemplo sería el de las clínicas u hospitales, donde siempre se hacen consultas, exámenes, intervenciones quirúrgicas.

En las universidades o centros educativos, se realizan inscripciones, clases, entre otros.

2.2. Los procedimientos generan información de interés para las empresas: Si se analizan los ejemplos dados en el punto anterior, veremos que cada una de esas actividades, genera información para las organizaciones o empresas, las cuales le servirán para tomar decisiones.

2.3. Esas actividades pueden programarse de acuerdo al interés de la empresa. Ejemplo, las universidades no inscriben todos los días, ellas programan esas inscripciones dependiendo del lapso académico. Otro ejemplo, las clínicas programan sus consultas y operaciones, dependiendo de sus necesidades. También hay empresas que establecen ciertos días de las semanas para realizar sus cobros y pagos.

3. Representación de un procedimiento administrativo

3.1. Se puede representar mediante un gráfico llamado diagrama de flujo

3.2. De forma escrita mediante los manuales de procedimientos.

4. Diagramas de flujo

4.1. Concepto:

Los diagramas de flujo también se conocen como flujogramas. Son la representación gráfica por medio de uso de ciertos símbolos, de cualquier procedimiento que puede ser operativo, productivo o administrativo. En este caso nos enfocaremos, como se ha definido anteriormente, al diseño de los procedimientos administrativos.

Los diagramas de flujo desglosan paso a paso y de una manera gráfica, cualquier procedimiento administrativo, desarrollado en la empresa, indicando los departamentos que intervienen en ese procedimiento, las personas que participan en él y las funciones que ellas realizan.

4.2. Simbología

Los símbolos más usados se observan en la Figura 1:

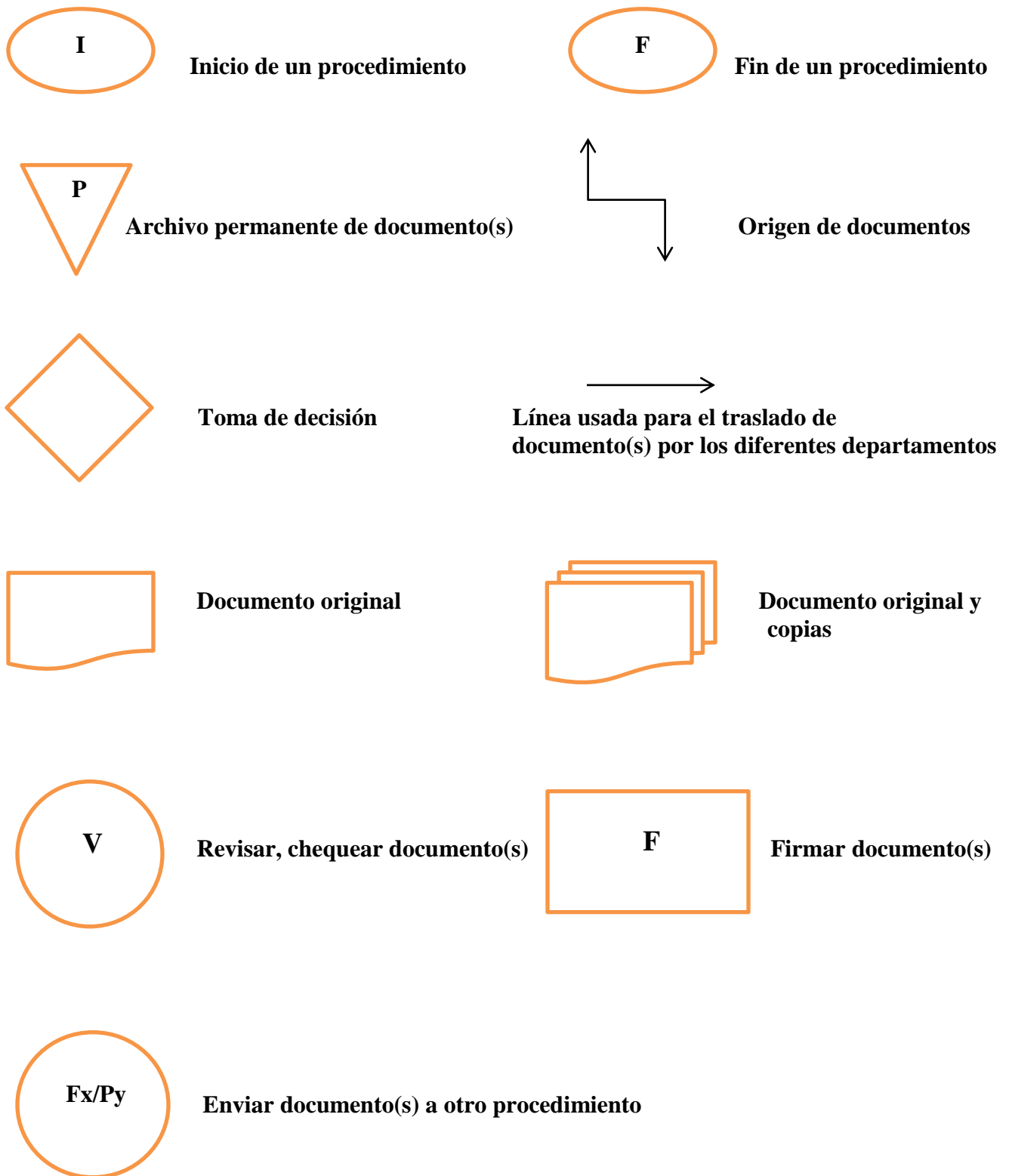


Figura 1. Símbolos utilizados para la elaboración de diagrama de flujo. Fuente: Elaboración propia

4.3. Técnicas para dibujar un procedimiento administrativo (flujograma):

a-. Todos los procedimientos administrativos realizados en cualquier empresa que se representan mediante un diagrama de flujo o flujograma, se dibujan sobre un plano bidimensional colocado de forma horizontal (puede ser una hoja, papel bond, etc)

b-Cada departamento que intervenga en ese flujograma, se representa mediante una columna, colocados de derecha a izquierda. El primero de la derecha es donde se inicia el procedimiento y el último colocado del lado izquierdo le corresponder al departamento que finaliza el procedimiento.

c- Siempre deben usarse líneas rectas (verticales u horizontales) para señalar el recorrido de los documentos por los diferentes departamentos (ver símbolos de las rectas)

d-No deben colocarse nombres repetidos de departamentos en la gráfica.

e-Cualquier documento, sea original o copia, debe finalizar su recorrido en el procedimiento, de estas dos formas: archivo permanente o enviado a otro procedimiento, (ver símbolos), es decir ningún documento puede quedar sin un destino final.

5. Manuales

5.1. Concepto y clasificación

Los manuales son documentos descriptivos, los cuales especifican la forma o manera cómo debe hacerse una actividad o función. En nuestra vida cotidiana siempre tendremos manuales que nos ayudan a cómo realizar una actividad, por ejemplo cuando se compra un celular, televisión o cualquier artefacto electrodoméstico, siempre viene con un manual de usuario, para que aprendamos a instalarlo, hacerlo funcionar, etc. Igual sucede en las empresas existen muchos manuales que ayudan al personal a realizar una actividad.

Clasificación: es importante aclarar que no existe ninguna ley que obligue a las empresas a crear manuales. La elaboración de cualquier manual, depende de la necesidad que ellas tengan. El tipo de manuales dependerá del tipo de actividad que realice la empresa, y la cantidad de manuales

dependerá del tamaño de la empresa, mientras más grande sea, puede tener mayor número de manuales. Dentro de los tipos de manuales se pueden mencionar manual de funciones, los de procedimientos, los de normas, los manuales de cargos, los de inventarios, los de higiene y seguridad industrial, los administrativos, etc.

6. Manual de procedimientos

Es un documento descriptivo que contiene información relacionada sobre las diferentes actividades, operaciones, que realiza una empresa, organización o algún departamento específico. Presente información detallada, ordenada, sistematizada y comprensible de todas esas actividades.

Es una herramienta administrativa de uso cotidiano, orienta al personal para que tenga un mejor desempeño en su trabajo, despejando cualquier duda que tenga

Actividades a evaluar:

- 1- Explique brevemente la importancia de los diagramas de flujo. (5%) Fecha entrega 25/05**
- 2- Diga las ventajas y desventajas de los manuales (5%) Fecha entrega 25/05**
- 3- Caso práctico: en la empresa seleccionada por Ud. En el primer corte, describa paso a paso, un procedimiento administrativo realizado en ella (15%) Fecha entrega 6/06**
- 4- Dibuje el flujograma, del procedimiento descrito en la actividad anterior (15%) Fecha de entrega 12/06**

Referencias bibliográficas

- Sistemas y procedimientos administrativos /por Francisco Gómez Rondón
- Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos /Martin G. Alvarez L. Torres.