



Ministerio de
Educación

Gobierno de Chile

Guías de Aprendizaje para Módulos de las Especialidades Administración y Contabilidad en la Educación Media Técnico Profesional

Especialidades del Sector Administración de la
Educación Media Técnico Profesional



Especialidad Administración

Módulo Procesos Administrativos

Guía de aprendizaje N°1

Guías de Aprendizaje para Módulos de las Especialidades Administración y Contabilidad en la Educación Media Técnico Profesional

Módulo: "Procesos Administrativos"
Educación Media Técnico Profesional.

Guía de aprendizaje N°1
"Identificando los recursos de mi Departamento"

Ministerio de Educación
Secretaría Ejecutiva de Educación Técnico Profesional

Programa Interdisciplinario de Investigaciones en Educación (PIIE)
María Luisa Santander 0440. Providencia. Santiago
<http://www.piie.cl>

Dirección:
Dante Castillo Guajardo

Coordinación:
Francisca Gómez Ríos

Diseño Instruccional:
Francisca Gómez Ríos
María Angélica Maldonado Silva
Elsa Nicolini Landero
María Celeste Soto Ilufi

Experto en Contenidos:
Carlos Guillermo Pezoa Correa

Diseño Gráfico:
Guillermo Hernández Valdés
Felipe Pavez Cisternas

Registro ISBN: 978-956-7342-17-4
Registro de Propiedad Intelectual N° A-276458

Especialidad Administración //

Módulo Procesos Administrativos

Guía de aprendizaje N°1
“Identificando los recursos de mi
Departamento”



Índice

1. Introducción
2. Objetivos de Aprendizaje, Aprendizajes esperados y Criterios de evaluación.
3. Ruta del aprendizaje
4. Situación problema
5. Comprendamos la situación problema
6. Aprendamos
7. Apliquemos lo aprendido
8. Resumamos
9. ¿Cuánto sabemos?
10. Bibliografía



Introducción

En este módulo de 190 horas, se espera que los y las estudiantes aprendan a elaborar un esquema de flujos de los principales procesos administrativos y a diseñar programas de trabajo que sirvan para dar soluciones a situaciones o problemas que se pueden presentar en la entidad en que trabajen; y que estén alineados con la misión, la visión, el propósito y la estrategia de dicha institución.

Específicamente, se busca que sean capaces de planificar la disponibilidad de recursos para ejecutar correctamente las labores administrativas, de establecer prioridades (importancia, urgencia, y cuánto tiempo asignarles). Del mismo modo, se pretende que logren identificar las fortalezas y debilidades de un plan de trabajo tras analizar los resultados (procesos y productos), por medio del seguimiento de tareas del programa operativo en un departamento o área de una empresa. Esto les da la posibilidad de estructurar objetivos y segmentar logros, diferenciar la información principal de la secundaria, elaborar cronogramas y esquemas de seguimiento (pautas de chequeo, cartas Gantt, etc.), emprender acciones para mejorar y revertir situaciones desventajosas, y alcanzar los objetivos propuestos. Finalmente, se espera que sean capaces de elaborar informes con antecedentes relevantes de los procesos desarrollados y de los resultados obtenidos.

De esta manera, se familiarizarán con los aspectos principales del escenario administrativo y con el planeamiento, la implementación y la evaluación de un programa de trabajo.

Vamos a conocer

- Los recursos organizacionales
- Vocabulario técnico complementario
- Investigación de conceptos
- Desarrollar un Plan operativo (1° parte)

Módulo

Procesos Administrativos

Guía de aprendizaje N°1

“Identificando los recursos de mi departamento”

Objetivos de Aprendizaje

Elaborar un programa de actividades operativas de un departamento o área de una empresa, de acuerdo a orientaciones de la jefatura y/o del plan estratégico de gestión, considerando recursos humanos, insumos, equipamiento, distribución temporal y proyección de resultados.

Hacer seguimiento y elaborar informes del desarrollo de un programa operativo de un departamento o área de una empresa, en base a evidencias, aplicando técnicas apropiadas, considerando todos los elementos del programa.

Aprendizajes Esperados

- Analiza disponibilidad de recursos humanos, insumos, equipamiento y tiempos, teniendo en cuenta los requerimientos que señala el plan estratégico y las orientaciones de los superiores.

Criterios De Evaluación

- Verifica los distintos tipos de recursos disponibles para satisfacer los requerimientos en una unidad de trabajo según las instrucciones superiores.
- Evalúa los plazos necesarios para realizar las actividades solicitadas en la unidad de trabajo, considerando los recursos disponibles y las instrucciones entregadas.
- Determina el equipo de trabajo necesario para la implementación de las tareas, considerando los recursos disponibles y orientaciones de sus superiores.



Ruta del Aprendizaje ...



-
- A Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.
 - C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.
 - D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros in situ o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.
 - H Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.



Situación Problema

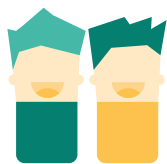
La empresa PROSECURITY S.A. ha incrementado requerimientos de servicios de control y seguridad en las instalaciones de sus clientes. Por esta razón la empresa se ha visto en la obligación de revisar su dotación de personal, analizar los equipamientos e instalaciones con los que cuenta, adicionalmente debe revisar sus procedimientos y métodos de trabajo, sus materiales e insumos ligados a este importante desafío que enfrentará su servicio de control y seguridad demandado.

La empresa PROSECURITY S.A. cuenta actualmente con un Gerente General, un jefe de personal, un encargado de remuneraciones y un asistente de apoyo de RRHH, un jefe de operaciones, un supervisor de terreno, un encargado de tele vigilancia.

La empresa decidió adquirir un software de aplicación que vinculara todo sus sistema de información administrativa y de operaciones de tal forma de realizar todas las tareas ya existentes de una forma más eficiente que minimizara los desembolsos en un probable aumento de la planilla de remuneraciones de la empresa, y que agilizara los procesos de toma de decisión en las áreas de personal y operaciones, resolviendo subcontratar solo el proceso de RRHH.

Por otro parte la gerencia general, tomó la decisión de incorporar algunas tecnologías asociadas a la tele vigilancia, al reemplazo de camionetas de mayores espacios para el traslado del personal de seguridad a los distintos puntos de cobertura.

Finalmente la gerencia general solicita a sus jefes de áreas (Personal - Operaciones), que el plazo para la implementación de estos nuevos cambios tiene 60 días y que basen esta implementación en el Plan Estratégico de la empresa PROSECURITY S.A. que dice relación con "Ser una empresa con un sistema de gestión organizacional que está a la par con la tecnología de última generación".



Trabajemos en grupo

Comprendamos la situación problema.

Completa el siguiente cuadro que te permitirá ordenar la información y resolver la situación problema.

- CONTEXTO ¿Dónde se desarrolla la situación problema?

- Asunto ¿De qué se trata el problema?

- Problema ¿Qué se pide resolver?

- Variables involucradas

- Personas involucradas

- Conceptos administrativos que responden a la problemática

- Procedimientos administrativos que responden a la problemática

- Otros



Respondamos

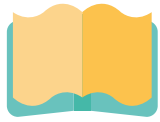
1. A su juicio, ¿cuál es el objetivo principal que busca satisfacer PROSECURITY S.A. en el caso anteriormente descrito?

2. Según lo que usted cree, ¿qué resultados concretos debiera realizar la organización en su conjunto?

3. ¿Cuál es la sugerencia que usted puede realizar a PROSECURITY S.A. después de saber que su gerente general confía en la implementación del software para no realizar aumentos de dotación de personal?

4. ¿Qué relación existe entre el aumento de servicios de control y seguridad que requieren los clientes y la revisión de recursos (personal, equipos, materiales e insumos) que actualmente posee PROSECURITY S.A.?

5. De acuerdo a lo que usted y su grupo ha pensado, ¿cuál es la recomendación final que usted haría al gerente general de PROSECURITY S.A.?



Aprendamos

Los recursos organizacionales

La organización es un proyecto social que reúne varios recursos para alcanzar varios objetivos. Sin recursos no puede lograrse los objetivos. Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales. Puede pensarse que los insumos son necesarios para elaborar el producto final o el servicio prestado por la organización. Por lo general, cuando se habla de recursos, se piensa simplemente en dinero, equipo, materiales, personal. Sin embargo, los recursos son en extremo complejos y diversificados.



Cinco grupos de recursos organizacionales.

a) Recursos físicos o materiales.

Necesarios para efectuar las operaciones básicas de la organización, ya sea para prestar servicios especializados o para producir bienes o productos. El espacio físico, los terrenos y los edificios, los predios, el proceso productivo, la tecnología que lo orienta, los métodos o procesos de trabajo dirigidos a la elaboración de los bienes y los servicios producidos por la organización constituyen los recursos materiales.



b) Recursos financieros

Se refieren al dinero, en forma de capital, flujo de caja (entradas y salidas), préstamos, financiamiento, créditos, etc., que están disponibles de manera inmediata para enfrentar los compromisos que adquiere la organización. También están incluidos los ingresos producidos por las operaciones de la empresa, las inversiones de terceros y toda forma de efectivo que pase por la caja de la organización. Los recursos financieros garantizan los medios para adquirir los demás recursos que la organización necesita. En cierta medida, los recursos financieros definen la eficacia de la organización para lograr sus objetivos, ya que ellos permiten que la empresa adquiera los recursos necesarios para operar dentro de un volumen adecuado.



c) Recursos humanos

Personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, en cualquier nivel jerárquico o tarea. Los recursos humanos están distribuidos en el nivel institucional de la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos, auxiliares y operarios, además de los supervisores de primera línea). El recurso humano es el único recurso vivo y dinámico de la organización y decide el manejo de los demás, que son físicos o materiales. Además, constituyen un tipo de recurso que posee una vocación encaminada hacia el crecimiento y desarrollo. Las personas aportan a la organización sus habilidades, conocimientos, actitudes, comportamientos, percepciones, etc. Sin embargo el cargo que ocupen - director, gerente, supervisor, operario o técnico -, las personas cumplen diversos roles dentro de la jerarquía de autoridad y responsabilidad existente en la organización.



d) Recursos de Mercadotecnia

Constituyen los medios que las organizaciones emplean para localizar, contactar e influir en los clientes o usuarios. En este sentido, los recursos de mercadotecnia también incluyen el mercado de consumidores o clientes de los productos o servicios ofrecidos por la organización. Por consiguiente, estos recursos comprenden todas las actividades de investigación, y análisis de mercado (de consumidores y de competidores), el sistema de ventas, promoción, publicidad, distribución de los productos a través de canales adecuados, desarrollo de nuevos productos según las nuevas demandas, fijación de precios, asistencia técnica al consumidor, etc. Si no existieran los recursos de mercadotecnia, de nada servirían los demás recursos de la organización, ya que si ésta perdiera sus clientes -consumidores o usuarios-, desaparecería de manera inevitable su razón de existir.



e) Recursos administrativos *(Tecnológicos)

Constituyen los medios con los cuales se planean, dirigen, controlan y organizan las actividades empresariales. Incluyen los procesos de toma de decisiones y distribución de la información necesaria, además de los esquemas de coordinación e integración utilizados por la organización. Los recursos administrativos * tecnológicos ayudan a desarrollar las operaciones cotidianas de la organización, desde la producción hasta la comercialización, pasando por las comunicaciones internas y externas y cualquier otra área. Estos recursos son fundamentales para poder llevar a cabo el desarrollo de los sistemas existentes hoy en día. *(Tecnológicos), de apoyo al autor.



¿Sabías qué...?

En la actualidad, los **recursos tecnológicos** son una parte imprescindible de las organizaciones. Una empresa que cuenta con computadoras de última generación, acceso a internet de alta velocidad, redes informáticas internas, teléfonos inteligentes y equipos multifunción estará en condiciones de competir con éxito en el mercado, más allá de las características propias de sus productos o servicios. Los recursos tecnológicos ayudan a desarrollar las operaciones cotidianas de la empresa, desde la producción hasta la comercialización pasando por las comunicaciones internas y externas.



Fig. 1: Contenidos y aportes de los 5 grupos de recursos de una organización

Recursos	Contenido principal	Aporte
Físico o materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Edificio y terrenos • Máquinas • Equipos • Instalaciones • Materias primas • Materiales • Tecnología de producción 	Según su naturaleza
Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Capital • Flujo de dinero • Crédito • Ingresos • Financiamiento • Inversiones 	Capital
Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Directores • Gerentes • Jefes • Supervisores • Administrativos • Operarios • Técnicos 	Trabajo - Dinámico
Mercadotecnia	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Consumidores • Usuarios 	Estratégico / Tácticos
Administrativo Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	Sistémicos, de aplicabilidad transversal a los niveles de la organización



Respondamos

Fig. 2: Conteste las siguientes preguntas

Preguntas	Respuestas
¿Cuál es el propósito de los recursos en una organización?	
Nombre los cinco grupos de recursos existentes en una organización	
¿Indique a su juicio cuales son los recursos materiales y físicos más importantes para una organización y por qué?	
¿Comente por qué son tan importantes los recursos financieros para una empresa?	
Según la definición anterior, ¿cuál es la razón por la que los Recursos Humanos de una organización, son los más importantes?	
¿Qué entiende usted por recursos de mercadotecnia?	
¿En qué aspectos facilita la administración de los recursos los sistemas tecnológicos de una organización?	



Aprendamos

- Analizar

Examinar detalladamente una cosa, separando o considerando por separado sus partes, para conocer sus características o cualidades, o su estado y extraer conclusiones.



- Recursos

Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo un proyecto, un plan etc.

- Insumos

Es cualquier elemento que represente una fracción en la elaboración de un producto o servicio, entendiéndose como producto o servicio, todo aquello que se produce para un determinado fin.



- Equipamiento

Conjunto de medios o instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad.

- Gestión de Recursos Humanos

Organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios o capital humano en una empresa u organización con el fin de aumentar su productividad.



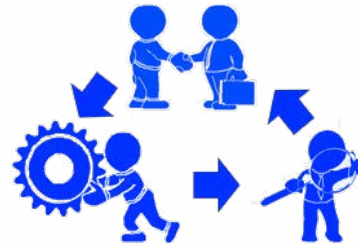


- Esquema de Flujos:

Es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

- Proceso:

Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas, simultánea o sucesivamente en los elementos de entrada los convierten en productos o resultados.

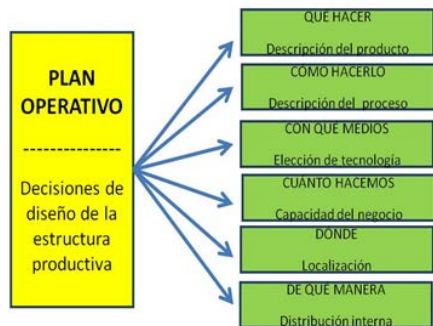
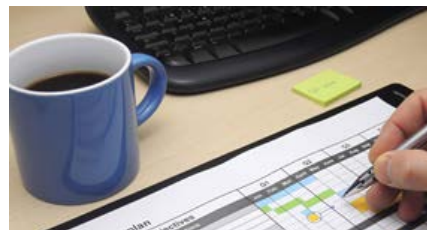


- Proceso administrativo

Es una serie o una secuencia de acciones basadas en un conjunto de reglas, políticas, normas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, tecnológicos, técnicos y materiales.

- Programa de trabajo

Es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo. Esta especie de guía propone una forma de interrelacionar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles.



- Plan Operativo

El plan operativo es un instrumento de gestión muy útil para cumplir objetivos y desarrollar la organización. Permite indicar las acciones que se realizarán, establecer plazos de ejecución para cada acción, definir el presupuesto necesario, y nombrar responsable de cada acción. Permite además, realizar el seguimiento necesario a todas las acciones y evaluará la gestión anual, semestral, mensual, según se planifique.

- Misión

La misión de una empresa es una declaración o manifestación duradera del objeto, propósito o razón de ser de una empresa. Muchas personas suelen confundir la misión con la visión de una empresa.



- Visión

Es una declaración o manifestación que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo. Muchas personas suelen confundir la visión con la misión de una empresa.

- Planificar

La planificación es el proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción. Maximizar el aprovechamiento de los recursos y tiempo.



- Etapa

Periodo en que se divide el desarrollo de una acción o un proceso.

- Secuencia

Serie de elementos que se suceden unos a otros y guardan relación entre sí.

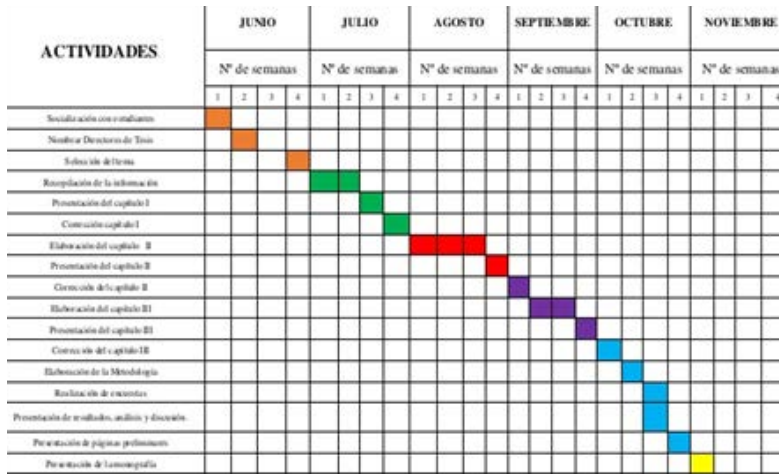




- Departamento de una empresa
 Son las divisiones o áreas dentro de una organización

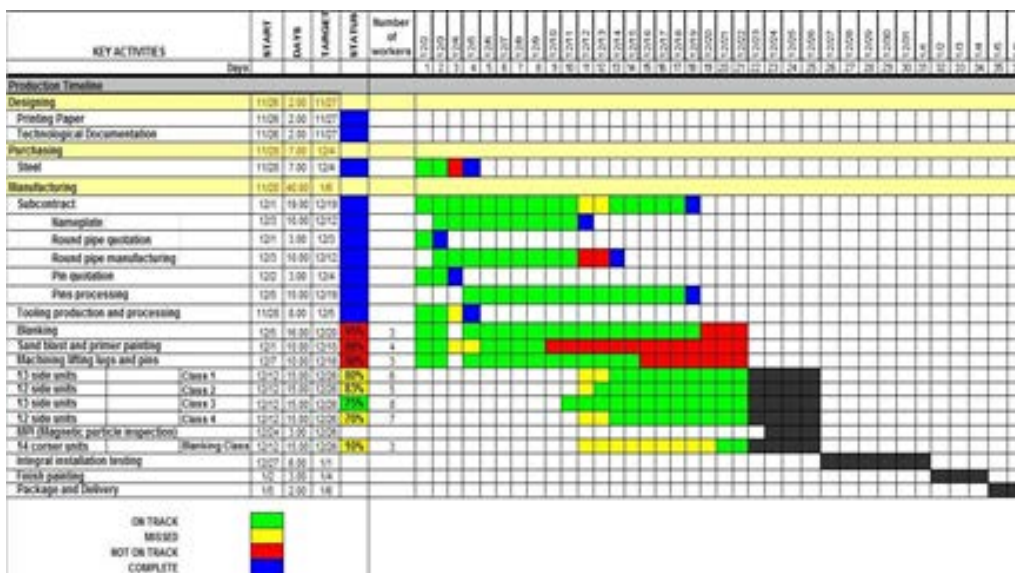
- Cronograma

Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.



- Carta Gantt

Es una popular herramienta gráfica cuyo objetivo es mostrar el tiempo de dedicación previsto para diferentes tareas o actividades a lo largo de un tiempo total determinado.





Investiguemos

Investiga la aplicación de cada concepto de acuerdo a su contexto particular y redacta creativamente una oración que incluya el mismo.

Fig. 3 Cuadro resumen de oraciones según concepto

Concepto	Oración o frase contextualizada
Analizar	
Recursos	
Insumos	
Equipamiento	
Gestión de RRHH	
Esquema de flujos	
Proceso	
Proceso administrativo	
Programa de trabajo	
Plan operativo	
Misión	
Visión	
Plan estratégico	
Planificar	
Etapas	
Secuencia	
Departamento	
Cronograma	
Carta Gantt	

Revisa el caso de la empresa PROSECURITY y responde en "duplas" a lo siguiente:

Identifica los distintos recursos existentes en el caso de la empresa PROSECURITY S.A. y clasifícalos de acuerdo si estos son recursos materiales, humanos, financieros o administrativos o tecnológicos.

Considerando los recursos disponibles y los desafíos que enfrentará la empresa PROSECURITY S.A. ¿Cuál a tu juicio es el plazo en días que se puede demorar la implementación de todos los cambios?

Determina el equipo de trabajo necesario para la implementación de las tareas, considerando los recursos disponibles.



Apliquemos lo Aprendido

Completa este plan operativo considerando los elementos descritos en el caso anterior.

PLAN OPERATIVO

Fig. 4 Cuadro de resumen operativo

Misión:
.....
.....
.....
.....

Visión:
.....
.....
.....
.....

1. ¿Qué objetivo buscamos? Objetivo General

.....
.....
.....

2. ¿Qué resultados esperamos? Objetivos específicos

.....
.....
.....

3. ¿Cómo lo vamos a lograr? Estrategias

.....
.....
.....

Actividades que nos aseguren el éxito	Unidad de medida	Metas que lograremos	Presupuesto estimado	Fecha de Cumplimiento	Responsable
Recursos Humanos a) b)					
Financieros a) b)					
Insumos - Materiales a) b)					
Equipos a) b)					
Tecnológicos a) b)					
Tiempos a) b)					



Resumamos

Recursos Organizacionales	Los recursos organizacionales son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales.
Recursos Materiales	El espacio físico, los terrenos y los edificios, los predios, el proceso productivo, la tecnología que lo orienta, los métodos o procesos de trabajo dirigidos a la elaboración de los bienes y los servicios producidos por la organización constituyen los recursos materiales.
Recursos Financieros	Los recursos financieros garantizan los medios para adquirir los demás recursos que la organización necesita. En cierta medida, los recursos financieros definen la eficacia de la organización para lograr sus objetivos, ya que ellos permiten que la empresa adquiera los recursos necesarios para operar dentro de un volumen adecuado.
Recursos Humanos	Personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, en cualquier nivel jerárquico o tarea. El recurso humano es el único recurso vivo y dinámico de la organización y decide el manejo de los demás, que son físicos o materiales. Además, constituyen un tipo de recurso que posee una vocación encaminada hacia el crecimiento y desarrollo.

Recursos de Mercadotecnia

Constituyen los medios que las organizaciones emplean para localizar, contactar e influir en los clientes o usuarios.

Recursos administrativos *(Tecnológicos)

Constituyen los medios con los cuales se planean, dirigen, controlan y organizan las actividades empresariales. Incluyen los procesos de toma de decisiones y distribución de la información necesaria, además de los esquemas de coordinación e integración utilizados por la organización.



¿Cuánto Sabemos?

1. Sin recursos no pueden lograrse los.

- a. Anhelos
- b. Deseos
- c. Objetivos
- d. Sueños

2. El espacio físico, los terrenos y edificios son recursos.

- a. Materiales
- b. Financieros
- c. Tecnológicos
- d. Humanos

3. Estos recursos permiten que la empresa adquiera lo necesario para operar dentro de un volumen adecuado.

- a. Materiales
- b. Tecnológicos
- c. Financieros
- d. Humanos

4. Constituyen un tipo de recurso que posee una vocación encaminada hacia el crecimiento y desarrollo.

- a. Jefatura
- b. Gerencia
- c. Humano
- d. Supervisor

5. Constituyen los medios que las organizaciones emplean para localizar, contactar e influir en los clientes o usuarios.

- a. Ventas
- b. Promoción
- c. Publicidad
- d. Mercadotecnia

6. Incluyen los procesos de toma de decisiones y distribución de la información necesaria, además de los esquemas de coordinación e integración utilizados por la organización.

- a. Administrativo / humanos
- b. Administrativo / tecnológicos
- c. Administrativo / gerenciales
- d. Administrativos / distributivos

7. Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo un proyecto, un plan etc.

- a. Cuenta
- b. Procedimiento
- c. Oficina
- d. Recurso

8. Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas, simultánea o sucesivamente en los elementos de entrada los convierten en productos o resultados.

- a. Proceso
- b. Resultado

- c. Conjunto
- d. Etapa

9. Es una serie o una secuencia de acciones basadas en un conjunto de reglas, políticas, normas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, tecnológicos, técnicos y materiales.

- a. Proceso tecnológico
- b. Proceso auditivo
- c. Proceso administrativo
- d. Proceso financiero

10. Es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo. Esta especie de guía propone una forma de interrelacionar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles.

- a. Programa de calculo
- b. Programa de tiempo
- c. Programa de saldos
- d. Programa de trabajo

11. Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.

- a. Crucigrama
- b. Datagrama
- c. Histograma
- d. Cronograma

12. Periodo en que se divide el desarrollo de una acción o un proceso.

- a. Paso
- b. Secuencia
- c. Etapa
- d. Tiempo

13. Serie de elementos que se suceden unos a otros y guardan relación entre sí.

- a. Secuencia
- b. Etapa
- c. Partes
- d. Paso

14. Conjunto de medios o instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad.

- a. Bodega
- b. Oficinas
- c. Equipamiento
- d. Galpón

15. Es una representación gráfica de un proceso.

- a. Diagrama de resultados
- b. Diagrama de flujos
- c. Diagrama de datos
- d. Diagrama de gráficos

Bibliografía

- El Plan Operativo Anual - Slideshare <https://es.slideshare.net> 29 julio 2015
- Administración de Recursos Humanos (5º Edición)
IDALBERTO CHIAVENATO
- <https://prezi.com> análisis caso prácticos Recursos Humanos
- Gestión operativa en la organización. Manual operativo CPC 2016