



## Mapa Conceptual

*Nombre del Alumno(a): Manuela Jiménez Nery.*

*Nombre del tema: Unidad III. Sistemas administrativos: estructura y proceso.*

*Ier Parcial.*

*Nombre de la Materia: Sistemas Administrativos.*

*Nombre del profesor: Verónica Patricia de Fuentes Gris.*

*Nombre de la Maestría: Psicopedagogía.*

*Tercer Cuatrimestre.*

*Lugar y Fecha de elaboración: Pichucalco, Chiapas. 09 de julio de 2022.*

## Sistemas administrativos: estructura y proceso.

Los sistemas administrativos están estrechamente relacionados con los procesos, ya que pueden ser interpretados como programas para prescribir tareas.

### 3.1 Elementos y características de un sistema administrativo.

Para cumplir sus fines, una empresa necesita un mercado, productos o servicios y capital; pero para que sus funciones comerciales productivas y financieras puedan llevarse a cabo precisa, además, sistemas administrativos que permitan:

- Realizar las tareas dentro de los términos previstos, a un mínimo costo y con un margen aceptable de confiabilidad;
- Disponer de una estructura de datos que posibilite la toma de decisiones efectivas inherentes a las tareas;
- Asegurar, mediante el control del resultado de las operaciones, el cumplimiento de los objetivos fijados.

Encontramos en esta definición ciertos nombres que resultan clave para su cabal comprensión: conjunto integrado, procedimientos e información para el control.

#### Elementos constitutivos:

- Requisitos de los clientes.
- Entorno.
- Personas.
- Flujo de trabajo.
- Flujo de información.
- Tecnología.

**Conjunto integrado:** Sugiere que no hablamos de un sistema aislado, sino que, para que se cumplan las metas de una organización, es necesario el suministro de materias primas, la transformación de los insumos en productos o servicios, y operaciones de ventas y repartición, así como el pago de los insumos y del personal y la cobranza de las ventas efectuadas.

Nadler y otros (1994,177) proponen cinco principios fundamentales para el diseño de sistemas de alto rendimiento.

1. Aunque sea necesario identificar reglas y procesos laborales decisivos para el éxito general, las únicas normas que deben especificarse son las absolutamente esenciales.
2. Las variaciones o desviaciones del proceso ideal tienen que ser controladas en el punto de origen.
3. Cada miembro debería estar capacitado en más de una actividad para que el sistema laboral sea flexible y adaptable.
4. Los roles que son interdependientes tienen que desempeñarse dentro del mismo departamento.
5. Los sistemas de información deben ser diseñados básicamente dentro del mismo departamento.

**Procedimiento:** Continúa con la verificación del límite de crédito del comprador en el sector de Finanzas y, aprobada la operación, nace la entrega del producto a cargo del sector de Repartición y la emisión de la factura y su registro en el área Contable.

**Información:** Por esa razón, para atender al comprador, el vendedor requiere, primero, datos acerca de la vida del producto y de sus costos; luego, del límite de crédito asignado y el saldo de la contabilización del comprador para que la operación sea aprobada.

### 3.2 Requisitos de diseño.

El diseño de un sistema administrativo tiene que satisfacer una serie de requisitos como por ejemplo la efectividad, la eficiencia, la calidad o la creación de valor.

**Efectividad.** Para algunos autores el término no se diferencia de "eficiencia"; otros, en cambio, consideran que el concepto de efectividad es suficientemente amplio como para incluir al de eficiencia.

**Eficiencia.** Como vimos, para Drucker la eficiencia es "hacer bien las cosas", es decir que no es suficiente con hacer lo que corresponde en ciertos términos; además, hay que realizarlo correctamente, en el sentido de utilizar de la mejor manera posible los recursos aplicados a la producción o a la prestación de un servicio.

**Calidad.** El concepto tradicional de calidad asociado a la inspección del producto al finalizar el proceso de fabricación fue modificado drásticamente por Edward Deming, quien propuso en 1959 la aplicación de métodos estadísticos al control y, además, que dichos métodos fueran señalados a quienes iban a aplicarlos y analizar los resultados de la medición.

**Creación de valor.** La aplicación de la técnica de mejoramiento de la calidad tiende a la obtención de un producto o servicio óptimo pero los mecanismos y acciones internos de la empresa no son suficientes para apreciar si el propósito se ha logrado. Lo que en definitiva cuenta es la percepción del cliente sobre la calidad del producto o servicio.

### 3.3 Pautas de control interno.

La tarea básica de la administración consiste en proporcionar a cada individuo un ambiente de decisión que asegure que su comportamiento responde a los propósitos y valores de la organización; para ello deberá contar con políticas, programas, procedimientos y normas que le provean las premisas valorativas y fácticas en las que basar sus decisiones.

La eficiencia operativa, como vimos al referirnos a los requisitos del diseño, la eficiencia en el sentido de elegir la alternativa que produzca el mejor resultado con una cantidad de recursos dados, no podríamos dissociarla de la información requerida para tomar la decisión y efectuar la medición de los recursos a utilizar.

Desde el punto de vista más amplio de la administración, utilizaremos la siguiente definición de control interno:

**Sistema coordinado de reglas y procedimientos** que sirven como marco de referencia a las decisiones atendiendo a los objetivos y valores de la organización y procurando obtener específicamente tres cosas: la eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información y la protección del patrimonio.

**Los sistemas de control interno** están relacionados con lo que se define en el comportamiento administrativo como técnicas tradicionales para la toma de decisiones.

### 3.4 El impacto del cambio tecnológico.

“el arte, la técnica o la manera de hacer cosas, construir objetos y artefactos que satisfagan las necesidades de personas y comunidades, mediante la aplicación de conocimientos técnicos ordenados científicamente.”

TICs: En el área de tecnología informática hoy se están produciendo 3 cambios fundamentales que están interrelacionados.

- Plataformas digitales móviles.
- Crecimiento del Software en línea como un servicio.
- Crecimiento de la computación en la nube.

El Diccionario de la Real Academia Española define a la tecnología como el “Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.” “Conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto.”

Teleinformática: es la ciencia que trata la conectividad y comunicación a distancia entre procesos. La expansión de la teleinformática en los últimos años se vio fuertemente potenciada a partir del uso generalizado de Internet.

El impacto de la tecnología en las organizaciones.

1. En la cultura organizacional: El impacto de la tecnología en la cultura de las organizaciones es la base de las teorías de los sistemas socio técnicos. En estos sistemas se da una continua interacción entre los grupos humanos y la tecnología que utilizan las organizaciones.

2. En las estructuras:

- Efectos en las configuraciones estructurales.
- Efectos económicos.
- Efectos en el comportamiento.

3. En los procesos: El incremento de los procesos automatizados ha llevado a una verdadera revolución especialmente en las fábricas y en los depósitos de materiales, productos en proceso y terminados, como consecuencia de una creciente utilización de la robótica.

4. En los sistemas de información: Esa información debe enfocar, ante todo, los factores críticos del éxito organizacional, teniendo siempre en cuenta la misión, visión y valores de la organización.

### 3.5 Diagramas y manuales.

**Diagramas:** Constituyen la forma más elemental de representación de un procedimiento, ya que, a partir de símbolos, líneas y anotaciones mínimas, nos permiten construir un cuadro sintético y de fácil lectura donde se aprecia el funcionamiento de un determinado sistema.

#### Tipos de diagramas:

- Diagrama de flujo de datos.
- El diagrama de bloque.
- Diagrama de interdependencia sectorial.
- El cursograma.

**En este momento se requiere un proceso de formalización que, según Mintzberg, cumple con las siguientes finalidades:**

- Reducir la variabilidad del comportamiento y controlarlo
- Coordinar de manera precisa distintas tareas;
- Obtener consistencia mecánica para una producción eficiente
- Asegurara a clientes y empleados la imparcialidad de los procedimientos.

**Manuales:** Son cuerpos integrados de normas donde se establecen las instrucciones necesarias para la realización de las tareas; en el caso de la formalización de los sistemas administrativos se utiliza el manual de procedimientos o de normas y procedimientos, como también se les denomina.

#### Los elementos que conforman un proceso son:

1. Inputs.
2. Recursos o factores que transforman.
3. Flujo real de procesamiento o transformación.
4. Outputs.

1. Procesos del Negocio: Atienden directamente la misión del negocio y satisfacen necesidades concretas de los clientes.
2. Procesos de Apoyo: Son aquellos servicios internos necesarios para realizar los procesos del negocio.

### 3.6. Procesos operativos.

**Arquitectura de Procesos:** Para precisar el concepto de Proceso se debe distinguir como ya se ha mencionado, entre dos distintos tipos básicos:

**El mapa de procesos** une los procesos segmentados por cadena, jerarquía o versiones y los muestra en una visión de conjunto. Se incluyen las relaciones entre todos los procesos identificados en un cierto ámbito.

#### Propiedades de la Organización por Procesos:

1. Dominio del Proceso sobre la Estructura.
2. Transversalidad de la organización y gestión por procesos.
3. Predominio de la Información en la Organización por Procesos.
4. Orientación a la generación de valor en la misma actividad organizativa de procesos.

Se define al proceso como: “una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno” [Carrasco, B., 2001, pg.11].

**La gestión basada en los procesos** es una herramienta que, en su aplicación, debe generar un cambio en la filosofía y mentalidad del trabajo de las organizaciones.

**Se tratará entonces, de definir una metodología para la aplicación de la gestión basada en procesos, la que comprenderá las siguientes fases o etapas:**

- Etapa 1 - Información, formación y participación
- Etapa 2 - Identificación de los procesos y definición de las
- Etapa 3 - Selección de los procesos clave.
- Etapa 4 - Nombrar al responsable del proceso.
- Etapa 5 - Revisión y análisis de los procesos y detección de los problemas.
- Etapa 6 - Corrección de los problemas.
- Etapa 7 - Establecimiento de indicadores.

### 3.7. Sistemas operativos

Un Sistema Operativo (SO) es un software que proporciona un acceso sencillo y seguro al soporte físico del ordenador (hardware), ocultando al usuario detalles de la implementación particular y creando la ilusión de existencia de recursos ilimitados (o abundantes).

#### Partes de un sistema operativo:

1. Manejo de Procesos (programa en ejecución: ejecutable, datos, pila, contador, registros...)
2. Manejo de Memoria. "Almacén" (array) de datos direccionables (y por lo tanto accesibles) por la CPU y algunos dispositivos de E/S (DMA).
3. Manejo de Ficheros. La función del SO es abstraer las propiedades físicas del dispositivo de almacenamiento, proporcionando una unidad lógica de almacenamiento.
4. Manejo de Dispositivos de Entrada/Salida. La función del SO es abstraer las propiedades físicas del dispositivo de Entrada/Salida, así como coordinar el acceso a los mismos de múltiples procesos.
5. Manejo de Redes. La función del SO es proporcionar una interfaz de acceso a dispositivos remotos, conectados a través de líneas de comunicación.
6. Intérprete de Comandos. Proporciona la interfaz entre el usuario y el sistema operativo. (Shell). Varía en complejidad de sistema a sistema, desde los más simples por línea de comando a complejos sistemas gráficos basados en ventanas (WindowsNT, LINUX KDE, Solaris CDE,...)

#### Objetivos del Sistema Operativo:

- Ejecutar programas del usuario y resolver los problemas del usuario de manera fácil y sencilla.
- Hace que la computadora sea fácil y conveniente de usar.
- Utiliza el hardware de la computadora de forma eficiente.