


**ASIGNATURA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

<b>1. Competencias</b>	Formular la planeación estratégica de acuerdo a las necesidades de la organización y a su entorno, para el alcance de los objetivos planteados.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Segundo
<b>3. Horas Teóricas</b>	27
<b>4. Horas Prácticas</b>	63
<b>5. Horas Totales</b>	90
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	6
<b>7. Objetivo de Aprendizaje</b>	El alumno diseñará un manual de procedimientos y su plan de auditoría, para contribuir a la calidad de la organización.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Teoría de sistemas</b>	2	6	8
<b>II. Fundamentos de procedimientos</b>	4	11	15
<b>III. Manual de procedimiento</b>	11	24	35
<b>IV. Auditoría administrativa</b>	5	12	17
<b>V. Certificación de calidad</b>	5	10	15
<b>Totales</b>	<b>27</b>	<b>63</b>	<b>90</b>


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>I. Teoría de sistemas</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	2
<b>3. Horas Prácticas</b>	6
<b>4. Horas Totales</b>	8
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno distinguirá la organización como un sistema y las partes que lo componen, para entender las relaciones existentes de la organización.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Fundamentos de la Teoría de Sistemas	Definir el concepto de sistemas, sus características y tipología.		Habilidad de gestión de la información, Responsabilidad.
La organización como sistema	Identificar las características que hacen de la organización un sistema (Los subsistemas y suprasistemas de la organización).	Determinar los tipos de sistemas (supra y subsistema) contenidos dentro de la estructura de una organización	Capacidad de análisis y síntesis, Organizado.

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Elaborará un mapeo de los sistemas que interactúan dentro de una organización, mismo que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del sistema clave asociado a la actividad preponderante de la empresa</li> <li>• Categorización del objetivo y los elementos integrantes, insumos y salidas del sistema clave</li> <li>• Identificación de subsistemas adyacentes al sistema clave</li> <li>• Categorización de los objetivos y los elementos integrantes, insumos y salidas de los sistemas adyacentes</li> <li>• Identificación del, o los supra-sistemas, en los que queda inmerso el sistema definido como clave de la organización.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el concepto de sistema, subsistema, suprasistema, su funcionamiento y características.</li> <li>2. Comprender los diferentes tipos de sistemas.</li> <li>3. Diferenciar las características de los sistemas, con las características de la organización.</li> </ol>	<p>Ensayo Lista de cotejo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	


# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación Análisis de Casos Discusión de grupo libre	Pintarrón Medios impresos (Caso de estudio) Computadora Cañón Software de diagramación

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. Fundamentos de procedimientos</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	4
<b>3. Horas Prácticas</b>	11
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno elaborará un estudio de tiempos y movimientos y ruta crítica, para la optimización de recursos.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Conceptos Generales	Identificar los conceptos de proceso, procedimiento, actividad, Diagrama de flujo, Control y manual de procedimientos.	Diferenciar los conceptos de proceso, procedimiento, actividad, tarea, diagrama de flujo, control y manual de procedimientos.	Capacidad de análisis y síntesis, Dinámico, Propositivo, Disciplinado.
Tiempos y Movimientos	Identificar los conceptos de tiempo y movimiento estándar, reales y normal de una tarea.	Determinar los tiempos y movimientos de una tarea, considerando tiempo y movimiento estándar, tiempo y movimiento real, tiempo y movimiento normal.	Resolución de problemas Trabajo en equipo, Responsabilidad, Manejo de grupo.
Ruta Crítica	Definir las características y usos de la técnica de ruta crítica (PERT, ruta crítica o camino crítico).  Identificar los símbolos y pasos para elaborar una ruta crítica.	Diseñar una ruta crítica de un problema dado.	Capacidad de planificar y gestionar, Asertivo, Resolución de conflictos.

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Elaborará un reporte a partir de un caso dado donde realice un estudio de tiempos y movimientos de una actividad o tarea dada, que contenga un mínimo de 5 mediciones, y determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempos y movimientos estándar.</li> <li>• Tiempos y movimientos reales.</li> <li>• Tiempos y movimientos normales.</li> </ul> <p>Realizará un ejercicio práctico donde determine la ruta crítica</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los conceptos de proceso, procedimiento, actividad y tarea.</li> <li>2. Comprender las técnicas del estudio de tiempos y movimientos y de la ruta crítica, y su importancia.</li> <li>3. Comprender el procedimiento para desarrollar el estudio de tiempos y movimientos, y ruta crítica.</li> </ol>	<p>Ejercicios prácticos Estudio de casos Lista de cotejo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos Colaborativos Tareas de investigación Práctica	Impresos (Ejercicios, formatos de registro) Pintarrón Cañón Computadora Rotafolio Software de diagramación Cronómetro

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## UNIDADES DE APRENDIZAJE


<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>III. Manual de procedimiento</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	11
<b>3. Horas Prácticas</b>	24
<b>4. Horas Totales</b>	35
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno realizará un manual de procedimientos de la organización, para el control de los procesos, procedimientos, tareas y actividades.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Descripción de actividades y tareas.	Describir el método: El levantamiento de información para la secuencia de actividades y tareas.	Realizar el levantamiento de información para la descripción de una actividad o tarea.  Relacionar las actividades y tareas, a partir del estudio de tiempos y movimientos.	Capacidad de análisis y síntesis, Organizado, Trabajo en equipo.
Diagramación y Simbología	Identificar los símbolos utilizados en la diagramación de cuadro a la norma ASME, la norma ANSI, la norma ISO-9000, la norma DIN, de flujograma de ingeniería de operaciones y de administración y mejora de la calidad del proceso.  Describir los diferentes métodos de diagramación.	Realizar un diagrama de proceso mediante la simbología correspondiente.  Elaborar diagramas de procesos, procedimientos, actividades y tareas, de acuerdo al objetivo de su presentación.	Observador, Organizado.


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	



Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	Identificar los diagramas de flujo de acuerdo a sucesión de hechos, diagramas con escala de tiempo, diagramas que indican movimiento, por su presentación, por su formato y por su propósito.	Elaborar diagramas de procesos, procedimientos, actividades y tareas, de acuerdo al objetivo de su presentación.	Análisis, Metódico.
Indicadores de control	Identificar el concepto e importancia de los indicadores de control.  Describir los pasos para elaborar indicadores de control para procesos y procedimientos.	Elaborar indicadores de control para procesos y procedimientos.	Asertivo, Toma de decisiones, Habilidades de gestión de la información.

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Diseño del Manual.	Identificar las partes que componen un manual de procedimientos:  - Introducción -Marco Normativo (Legal y Estratégico) - Antecedentes de la empresa. - Objetivos generales y específicos. -Listado de procedimientos. -Procedimientos específicos. a) actividades. b) diagrama de flujo. c) Indicadores de medición. d) formatos. -Forma de revisión y actualización del manual. -Validación.	Realizar un manual de procedimientos.	Organizado, Responsabilidad, Capacidad de análisis y síntesis.

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Realizará un manual de procedimientos que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción.</li> <li>• Marco normativo (legal y estratégico)</li> <li>• Antecedentes de la empresa.</li> <li>• Objetivos generales y específicos.</li> <li>• Listado de procedimientos.</li> <li>• Procedimientos específicos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) actividades.</li> <li>b) diagrama de flujo.</li> <li>c) indicadores de medición.</li> <li>d) formatos.</li> <li>e) formas de revisión y actualización del manual.</li> <li>f) validación.</li> </ul> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los pasos a seguir para el levantamiento y organización de las tareas y actividades realizadas, en la ejecución de un procedimiento.</li> <li>2. Comprender las técnicas de diagramación y los significados de los símbolos que intervienen en ella.</li> <li>3. Comprender la importancia y técnica para el desarrollo de indicadores de procedimientos y procesos.</li> </ol>	<p>Proyecto Ejercicios prácticos Lista de cotejo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Tareas de investigación Práctica situada	Cañón Computadora Pintarrón Rotafolio Software de diagramación Impresos (ejercicios, guías de entrevista, formatos) Cronómetros

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>IV. Auditoría administrativa</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	5
<b>3. Horas Prácticas</b>	12
<b>4. Horas Totales</b>	17
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno elaborará un plan de auditoría administrativa, para la verificación de los procedimientos internos.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Fundamentos de Auditoría Administrativa.	Identificar el concepto de auditoría administrativa, su importancia, finalidad, principios y objetivos.	Diseñar concepto de auditoría administrativa, su importancia, finalidad, principios y objetivos.	Habilidad de gestión de la información.
Metodología para la auditoría administrativa.	<p>Describir la metodología para la realización de una auditoría administrativa, que incluya las etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación</li> <li>- Ejecución</li> <li>- Informe</li> <li>- Seguimiento</li> </ul>	Elaborar un plan de auditoría administrativa.	Capacidad de análisis y síntesis, Organizado, Honestidad.

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# PROCESOS ADMINISTRATIVOS

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Diseñará un plan de auditoría, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas a auditar.</li> <li>• Procedimientos auditables.</li> <li>• Indicadores a observar.</li> <li>• Guión de auditoría.</li> <li>• Tiempos estimados.</li> <li>• Etapas de planeación, ejecución, informe y seguimiento (Diagrama de Gantt).</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el concepto, importancia y contenidos de una auditoría administrativa.</li> <li>2. Comprender los pasos para realizar una auditoría administrativa.</li> <li>3. Identificar el objetivo y alcance de una auditoría administrativa.</li> </ol>	<p>Proyecto Lista de cotejo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Tareas de investigación Estudio de casos	Impresos (ejercicios y manual de procedimientos previamente realizado por el alumno) Cañón Computadora Software de diagramación Pintarrón

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>V. Certificación de calidad</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	5
<b>3. Horas Prácticas</b>	10
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno identificará la importancia y etapas de la certificación, para el control de calidad de las actividades de la organización.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Concepto de certificación de calidad.	Identificar el concepto de certificación de calidad y su importancia para la organización.  Identificar las normas relacionadas a la certificación de calidad (ISO).	Justificar la necesidad de la certificación de calidad para la organización.	Capacidad de análisis y síntesis Habilidad de gestión de la información
Proceso de certificación de calidad.	Describir el Proceso de certificación de calidad.	Caracterizar las etapas del proceso de certificación de calidad.	Capacidad de análisis y síntesis
Manual de Calidad.	Describir los elementos que incluye el manual de calidad de la organización.	Categorizar los elementos que incluye el manual de calidad de la organización.	Capacidad de análisis y síntesis Habilidades de gestión de la información Toma de decisiones Liderazgo Trabajo en equipo Manejo de grupo Ética Creatividad Honestidad


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	



# PROCESOS ADMINISTRATIVOS

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Realizará un ensayo, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Justificación de la importancia para la organización de tener una certificación de calidad.</li> <li>• Descripción de las etapas del proceso de certificación, con una ruta crítica y diagrama de Gantt para realizarla.</li> <li>• Descripción del manual de calidad y los elementos que lo integran.</li> <li>• Identificación de al menos 3 organismos certificadores en normas ISO 9000.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender el concepto y resultados de un proceso de certificación para darle su importancia.</li> <li>2. Identificar las etapas del proceso de certificación.</li> <li>3. Identificar los elementos que forman parte del manual de calidad.</li> </ol>	<p>Ensayo Lista de cotejo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	


# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación Discusión de grupo Estudio de casos	Impresos (casos) Cañón Computadora Pintarrón Internet

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

### CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA


Capacidad	Criterios de Desempeño
Elaborar manuales de organización y procedimientos de acuerdo a la metodología, normas y especificaciones de la organización, para disponer de lineamientos generales para su funcionamiento.	<p>Elabora los manuales correspondientes de una organización de acuerdo con los criterios y métodos de éste.</p> <p>Manual de procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción.</li> <li>- Marco normativo (legal y estratégico).</li> <li>- Antecedentes de la empresa.</li> <li>- Objetivos generales y específicos.</li> <li>- Listado de procedimientos.</li> <li>- Procedimientos específicos.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) actividades.</li> <li>b) diagrama de flujo.</li> <li>c) formatos.</li> </ul> </li> <li>- Forma de revisión y actualización del manual.</li> </ul> <p>Validación.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Documento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
Rodríguez Valencia, Joaquín	(2002)	<i>Estudio de sistemas y procedimientos administrativos</i>	México D.F.	México	CENGAGE Learning Editores
Rodríguez Valencia, Joaquín	(2001)	<i>Cómo elaborar y usar manuales administrativos</i>	México D.F.	México	ECAFSA
Render, Barry	(2009)	<i>Principios de administración de operaciones</i>	México D.F.	México	Prentice Hall
Baca Urbina, Gabriel	(2006)	<i>Evaluación de proyectos</i>	México D.F.	México	Mc Graw Hill
Haynes, Marion E.	(2001)	<i>Administración del tiempo</i>	México D.F.	México	Trillas
Franklin, Enrique Benjamín	(2001)	<i>Auditoría administrativa</i>	México D.F.	México	Mc Graw Hill

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	