



Subsistema de **Universidades  
Politécnicas**

# Manual de Asignatura

PRA-CV  
REV00

Thumbnail of a form titled "POLITÉCNICA (Programa)". The form includes fields for "Nombre", "Código", "Categoría", "Carrera", and "Ciclo". It also has a section for "Módulos de aprendizaje" and a large text area for "Descripción de trabajo, proyectos, tesis, trabajos de grado, etc. relacionados al curso de Prácticas de Administración". At the bottom, there are fields for "Fecha de formación del módulo" and "Fecha de formación del curso".

Thumbnail of a detailed administrative table. The table has multiple columns and rows, with some cells highlighted in yellow and green. It appears to be a curriculum or course structure table.

Licenciatura en Administración  
y Gestión de PyMEs

Proceso Administrativo.



## DIRECTORIO

**Mtro. Alonso Lujambio Irazábal**

Secretario de Educación Pública

**Dr. Rodolfo Tuirán Gutiérrez**

Subsecretario de Educación Superior

**Mtra. Sayonara Vargas Rodríguez**

Coordinadora de Universidades Politécnicas

ORIGINAL

## PÁGINA LEGAL

Participantes

**Mtra. Dámaris Carmen García García**

**Mtro. Armando Enrique Juárez Valencia - Universidad Politécnica del Valle de México (UPVM).**

Primera Edición: 2010

DR © 2010 Coordinación de Universidades Politécnicas.

Número de registro:

México, D.F.

ISBN-----

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
PROGRAMA DE ESTUDIOS .....	2
FICHA TÉCNICA .....	3
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DIAGNOSTICA .....	5
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN FORMATIVA.....	13
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SUMATIVA.....	17
GLOSARIO .....	26
BIBLIOGRAFÍA .....	35

ORIGINAL

## INTRODUCCIÓN

La administración es un conocimiento elemental, a partir de la primera mitad del siglo XX, se originan sus bases, resultado de investigaciones de diferentes autores que aportan teorías que son el patrón para el pensamiento administrativo actual. Antes de éste siglo la administración se identificaba como una actividad empírica; en estos tiempos las diferentes teorías del pensamiento administrativo en lo general, han logrado una sinergia integral de las mismas que tienen como resultado que el capital humano al aplicarlas en las diferentes empresas busque alcanzar como objetivo la efectividad.

El marco conceptual integra su definición, importancia, ámbito, características y principios administrativos, necesarios para introducir al alumno en el estudio del Proceso Administrativo, que son tratados a través de éste material.

La administración consiste en la aplicación del Proceso Administrativo con eficacia y eficiencia, integrado por la planeación, organización, dirección y control fundamentalmente, temas que se estudian en éste manual.

La temática de éste manual se centra en el proceso administrativo que incluye al inicio, las etapas del propio proceso con sus componentes vitales. Es indispensable aplicar el proceso administrativo con eficacia y eficiencia.

La aplicación de la mecánica administrativa es el cimiento del proceso administrativo que inicia con la planeación y organización, temas centrales del texto. La dinámica del proceso administrativo, estudia la dirección y el control, fases que aunadas a la planeación y organización conforman en su totalidad el proceso administrativo.

# PROGRAMA DE ESTUDIOS

PROGRAMA DE ESTUDIO																		
DATOS GENERALES																		
NOMBRE DEL PROGRAMA EDUCATIVO:		Licenciatura en Administración y Gestión de PYMES.																
OBJETIVO DEL PROGRAMA EDUCATIVO:		Formar profesionistas con capacidades gerenciales altamente competitivos que respondan a los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones en ambientes de incertidumbre, dirigiendo eficazmente sus recursos y funciones, a través de una visión vanguardista para diseñar, evaluar y aplicar estrategias que permitan innovar o mejorar procesos en las organizaciones en un marco de sustentabilidad.																
NOMBRE DE LA ASIGNATURA:		Proceso Administrativo																
CLAVE DE LA ASIGNATURA:		PRA-CV																
OBJETIVO DE LA ASIGNATURA:		El alumno será capaz de aplicar el proceso administrativo, sus elementos y herramientas, así como identificar áreas de oportunidad para mejorar los resultados de una organización.																
TOTAL HRS. DEL CUATRIMESTRE:		90																
FECHA DE EMISIÓN:		Abril, 2010																
UNIVERSIDADES PARTICIPANTES:		Universidad Politécnica del Valle de México (UPVM).																
CONTENIDOS PARA LA FORMACIÓN			ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE											EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN		
UNIDADES DE APRENDIZAJE	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS	TÉCNICAS SUBYERIDAS		ESPACIO EDUCATIVO			MOVILIDAD FORMATIVA		MATERIALES REQUERIDOS	EQUIPOS REQUERIDOS	TOTAL DE HORAS					TÉCNICA	INSTRUMENTO
			PARA LA ENSEÑANZA (PROFESOR)	PARA EL APRENDIZAJE (ALUMNO)	AULA	LABORATORIO	OTRO	PROYECTO	PRÁCTICA			TEÓRICA		PRÁCTICA				
												Presencial	NO Presencial	Presencial	NO Presencial			
I. Etapas del proceso Administrativo: <b>Planeación y Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica la importancia, interrelación y trascendencia de la planeación en el proceso administrativo de una empresa.</li> <li>Identifica las técnicas de planeación, sus usos y utilidad, para el control de proyectos y programas</li> <li>Analiza las diferentes opciones en el diseño de estructuras organizacionales, para lograr un máximo rendimiento de los recursos, con los que cuenta la empresa.</li> </ul>	EP 1: Mapa conceptual de las etapas de Planeación y Organización.	Expositiva, sinérgica educacional.	Resumen, investigación, mapas conceptuales	X	NA	NA	NA	NA	Plumones, Hojas de rotafolio, material impreso afusivo al tema	Proyector, Lap top, Rotafolio, pizarrón interactivo.	12	0	8	1	Documental	Rúbrica del mapa conceptual.	
II. Etapas del proceso Administrativo: <b>Dirección y Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir el concepto de dirección y analizarlo como una etapa del proceso administrativo, donde se percibe la importancia de dictar ordenes y dirigirlas para alcanzar los objetivos derivados de la planeación</li> <li>Análisis el control, como una etapa de controlamiento del proceso administrativo, verificando lo planeado respecto a lo ejecutado, así como sus resultados.</li> </ul>	EP1: Cuestionario sobre los principios y técnicas de las etapas de Dirección y Control. EP2: Cuadro sinóptico del proceso administrativo.	Preguntas directas sobre los principios y elementos de las etapas de Dirección y Control	Resumen, investigación y práctica por los alumnos, lluvia de ideas, mapas mentales y conceptuales	X	NA	NA	NA	NA	Hojas de rotafolio, material impreso afusivo al tema	Proyector, lap top, Rotafolio, pizarrón interactivo.	12	0	6	1	Documental	Cuestionario sobre técnicas de Dirección y Control, Rúbrica para cuadro sinóptico del Proceso Administrativo.	
III. Manual de políticas	Elaborar manuales de políticas acordes a la organización para facilitar la gestión administrativa dentro de la empresa	EP 1: Manual de políticas para un área específica de la empresa creada por el alumno ED 1: Exposición de aspectos clave del Manual	Analogías.	Resumen, mesa redonda, lluvia de ideas, cuadros sinópticos	X	NA	NA	NA	NA	material impreso sobre casos de empresas, dispositivos	Cañón, laptop, bocinas, pizarrón.	6	0	6	1	Documental/ De campo	Lista de cotejo para verificar los elementos que contiene el manual de políticas. Guía de Observación de la exposición de aspectos clave del manual.	
IV. Manual de procedimientos	Elaborar manuales de procedimientos, para determinar las funciones a desempeñar en cada uno de los puestos.	EP1: Manual de procedimientos de empresa desarrollado por el alumno. ED 1: Exposición de aspectos clave de manual de procedimientos.	Exposición de elementos clave del desarrollo de manuales.	Resumen, mesa redonda, lluvia de ideas, cuadros sinópticos	X	NA	NA	NA	NA	dispositivos	Cañón, laptop, bocinas, pizarrón.	6	0	7	1	Documental/ de Campo	Lista de cotejo para verificar los elementos que contiene el manual de procedimientos. Guía de Observación de la exposición de aspectos clave del manual de procedimientos.	
V. Enfoques de la Administración Moderna	Distinguir las estrategias modernas de administración como una herramienta de competitividad, que permita proponer áreas de mejora en la eficiencia de la organización.	EP 1: Ensayo de las principales estrategias vigentes de Administración, como Downsizing, Rightizing, etc. EP 2: Reporte de análisis de caso, relativo a una de las estrategias estudiadas.	Discusión guía.	Resumen, mesa redonda, lluvia de ideas, cuadros sinópticos, elaboración de casos prácticos	X	NA	NA	NA	X	material impreso de casos de estudio, rotafolio, investigación sobre las filosofías, colores	Proyector, Lap top, Rotafolio, pizarrón interactivo.	12	0	10	1	Documental	Rúbrica de ensayo de estrategias vigentes de Administración, Lista de cotejo para el reporte de análisis de caso.	



## FICHA TÉCNICA

### PROCESO ADMINISTRATIVO

Nombre:	<b>Introducción a la Administración.</b>
Clave:	<b>PRA-CV</b>
Justificación:	Esta asignatura es importante dado que es la esencia de la profesión y es un proceso de aplicación universal, la asignatura brinda los conocimientos y herramientas de aplicación inmediata para sustentar proyectos específicos, elementos básicos para el diagnóstico organizacional, la propuesta de acciones de mejora, de diseño de procesos en diversas áreas para la mejora del desempeño organizacional.
Objetivo:	El alumno será capaz de aplicar el proceso administrativo, sus elementos y herramientas, así como identificar áreas de oportunidad para mejorar los resultados de una organización.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formular ideas.</li> <li>Desarrollar nuevos conceptos.</li> <li>Resolución creativa de problemas.</li> <li>Habilidades de expresión oral y escrita.</li> <li>Pro actividad y dinamismo.</li> <li>Uso de herramientas ofimáticas.</li> </ul>
Competencias genéricas a desarrollar:	Capacidad para análisis y síntesis para aprender, para resolver problemas, para aplicar los conocimientos en la práctica, para adaptarse a nuevas situaciones, para cuidar la calidad, para gestionar la información y para trabajar de forma autónoma y en equipo.

Capacidades a desarrollar en la asignatura	Competencias a las que contribuye la asignatura
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la situación actual de la organización a través de un análisis FODA para detectar las áreas de oportunidad.</li> <li>• Integrar el plan estratégico de la organización con las estrategias pertinentes, dada su situación actual, para optimizar los recursos de la organización.</li> <li>• Comunicar el plan estratégico a los responsables de áreas involucradas para asegurar su cumplimiento.</li> <li>• Controlar la implementación del plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar la planeación estratégica de la organización a través de técnicas y herramientas administrativas para la optimización de sus recursos.</li> <li>• Dirigir la implementación del plan estratégico a través de las técnicas y herramientas administrativas para optimizar los recursos de la organización</li> </ul>

<p>estratégico con base en los resultados alcanzados para detectar áreas de oportunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar los resultados del plan estratégico con base en los resultados alcanzados para detectar áreas de oportunidad</li> </ul>	
---	--

	Unidades de aprendizaje.	HORAS	TEORÍA	HORAS	PRÁCTICA
		Presencial	No presencial	Presencial	No presencial
Estimación de tiempo (horas) necesario para transmitir el aprendizaje al alumno, por Unidad de Aprendizaje	I. Etapas del proceso administrativo: Planeación y Organización.	6	0	6	0
	II. Etapas del proceso administrativo: Dirección y Control.	8	0	6	0
	III. Manual de Políticas	12	0	6	5
	IV. Manual de procedimientos.	10	0	6	5
	V. Enfoques de la Administración Moderna.	9	0	6	5
Total de horas por cuatrimestre	90				
Total de horas por semana	6				
Créditos	6				





**INSTRUMENTOS  
DE  
EVALUACIÓN.**

ORIGINAL



Subsistema de  
Universidades  
Politécnicas

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA.  
CUESTIONARIO  
UNIDAD I. ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO: PLANEACIÓN Y  
ORGANIZACIÓN.

Nombre: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_

**Explique o responda a los siguientes aspectos:**

1. ¿En qué consiste la planeación como parte de un sistema integrado del proceso administrativo?
2. ¿En qué consiste la planeación como proceso?
3. Explique la importancia de la planeación para la actividad de las organizaciones.
4. Explique los diferentes tipos de planeación (tradicional, estratégica y prospectiva).
5. Describa los principales niveles de la planeación (corporativa, funcional y operativa)
6. Explique el significado de organización como función del proceso administrativo.
7. Explique la relación entre la función organizativa y los actos de planear, dirigir y controlar.
8. Explique la relación entre organización y estructura organizacional.
9. Explique la relación entre estructura organizacional y el entorno de las organizaciones.
10. Enuncie los factores que la estructura de las organizaciones.



INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA.  
CUESTIONARIO  
UNIDAD III. MANUAL DE POLÍTICAS.

Nombre: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_

**Responda los siguientes puntos:**

1. Indique el propósito de una política
2. ¿Cuál es la diferencia entre una política, un método y un procedimiento?
3. Desarrolle el tema: Formalización de normas y procedimientos y departamentalización como aspectos constitutivos del diseño organizacional.

<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Un manual de políticas es...</li> <li>5. El responsable de autorizar un procedimiento es...</li> <li>6. Es la persona que sabe como se realiza un proceso es...</li> <li>7. Es el responsable de revisar un procedimiento es...</li> <li>8. Un manual de procedimientos es.</li> <li>9. Se debe indicar el contenido del procedimiento por capítulos y donde sea practico por subcapítulos,</li> <li>10. Párrafos etc., en el...</li> <li>11. Se debe indicar donde aplique, las Gerencias, secciones, áreas, materiales, documentos y equipos en donde se aplicará directamente el procedimiento, en....</li> <li>12. Una política es...</li> </ol>	<p>( ) Un <b>plan</b> permanente que proporciona guías generales para canalizar el <b>pensamiento administrativo</b> en direcciones específicas</p> <p>( ) El Jefe del área.</p> <p>( ) Documento que incluye las intenciones o <b>acciones</b> generales de <b>la administración</b> que es probable que se presenten en determinadas circunstancias.</p> <p>( ) Índice</p> <p>( ) Responsabilidades.</p> <p>( ) El gerente de Calidad</p> <p>( ) Alcance.</p> <p>( ) Referencias.</p> <p>( ) El documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las <b>funciones</b> de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.</p> <p>( ) El operador de la actividad.</p>
--	--

<p>13. Se deben definir él ó los nombres de los puestos que tienen responsabilidad directa en dicho procedimiento, así como una descripción de su(s) responsabilidad(es) hacia este. Se debe indicar el responsable del control, actualización y distribución del procedimiento, en...</p> <p>14. Se debe presentar una relación de documentos tales como normas, procedimientos, manuales y métodos que sean necesarios para la elaboración del procedimiento en cuestión, en...</p>	
---	--

**Cruce la respuesta correcta. (X).**

1. Un manual de calidad es un documento estrictamente controlado mediante su circulación y enmiendas (correcciones). Solamente su última versión es válida.  
Cierto ( ) Falso. ( )
2. El Gerente o responsabilidad de Informática es quien controla todas sus revisiones.  
Cierto ( ) Falso. ( )
3. Sólo algunas copias del manual están numeradas  
Cierto ( ) Falso. ( )
4. Todos los procedimientos de la organización deben ser incluidos en el Manual de Procedimientos  
Cierto ( ) Falso. ( )
5. Dentro de una organización puede haber más de una Política de Calidad.  
Cierto ( ) Falso. ( )



Subsistema de  
Universidades  
Politécnicas

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA.  
CUESTIONARIO  
UNIDAD IV. ENFOQUES DE LA ADMINISTRACIÓN MODERNA.

Nombre: \_\_\_\_\_ Matrícula:  
\_\_\_\_\_

**Explique o responda a los siguientes aspectos:**

1. Explique la importancia de la motivación humana y la relación de ésta con la competitividad de las organizaciones.
2. Describa y comente las diferentes teorías de la motivación humana en el trabajo.
3. Explique los temas actuales sobre la motivación humana en las organizaciones y la complejidad de la misma.
4. Elabore un mapa conceptual sobre la motivación humana en el trabajo.



INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA.  
CUESTIONARIO  
UNIDAD V. ENFOQUES DE LA ADMINISTRACIÓN MODERNA.

Nombre: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_

**Relacione las siguientes columnas**

- |  |     |                                 |
|--|-----|---------------------------------|
| 1. Conjunto de valores, experiencias y costumbres que identifican a una empresa.   | ( ) | Administración por calidad.     |
|  | ( ) | Comportamiento organizacional   |
| 2. Campo de estudio y aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones.   | ( ) | Administración del cambio       |
|  | ( ) | Administración del Conocimiento |
| 3. Es un servicio que se ofrece a las empresas para que de cierta manera reduzcan ciertos costos y procesos que afectan el rápido funcionamiento de la organización.   | ( ) | Empowerment                     |
|  | ( ) | Coaching                        |
|  | ( ) | Cultura organizacional          |
| 4. La actividad que implica la conversión del conocimiento tácito en explícito, para convertirlo en un activo estratégico de la organización es...   | ( ) | Outsourcing                     |
|  | ( ) | Downsizing                      |
| 5. Conjunto de técnicas y estrategias que permiten a personas que han sido separadas de la organización en la que estaban trabajando, encontrar un nuevo empleo compatibilizando sus objetivos personales y profesionales con la realidad del mercado laboral. | ( ) | Liderazgo Humanista             |
|  | ( ) | Balanced Score Card             |
|  | ( ) | Right sizing                    |
|  | ( ) | Benchmarking                    |
| 6. Reducción de la estructura y costes de personal   | ( ) | Capital intelectual             |
| 7. Es un proceso en el cual los líderes evocan permanentemente respuestas emocionales de sus seguidores, modificando sus conductas.  | ( ) | ABC costing.                    |
| 8. Se denomina cuadro de mando integral.   |     |                                 |

9. Es una cultura corporativa que se caracteriza por incrementar la satisfacción del cliente a través del mejoramiento continuo, en el que todos los empleados participan activamente.

10. Significa compararse contra los mejores

11. Es buscar la estructura correcta.

12. Arte de asistir a las personas para que logren sus objetivos, superando sus limitaciones y potenciando sus fortalezas.

13. El proceso de mejora, el proceso de simplificación, el proceso de cambio organizado, el cambio en toda la organización a todos los niveles y la transformación de la organización, son parte del alcance de...

14. Es el costeo basado en actividades.

15. Permite a alguien asumir mayores responsabilidades y autoridad; mediante la formación, la confianza y el apoyo emocional.

ORIGINAL



EVALUACIÓN FORMATIVA.  
CUESTIONARIO  
UNIDAD I. ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO: PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN.

Nombre: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_

Unidad I. Etapas del Proceso Administrativo: Planeación y Organización.

Fases: Planeación Organización.

1ª. Parte (Valor total 4 puntos)

1. Describe la actividad o función básica de producción o servicio que desarrolla la empresa. ( ) Premisas.
2. Son las condiciones del ambiente externo. ( ) Estratégicos y generales, Tácticos o departamentales, operacionales o específicos. .
3. Representan los resultados que la empresa espera obtener ( ) Investigación de campo.
4. Son cursos de acción general o alternativas. ( ) Presupuesto
5. Son guías para orientar la acción. ( ) Método.
6. Es un esquema donde se establecen: la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse ( ) Procedimiento
7. Es un esquema escrito de tipo general y/o específico que determina por anticipado, en términos cuantitativos el origen y asignación de los recursos. ( ) Objetivos.
8. La toma de decisiones es... ( ) Planeación.
9. Son un complemento de la misión. ( ) Principio de impersonalidad de mando
10. Puntualiza la importancia de no involucrar situaciones personales. ( ) Jerarquización
11. Forman parte de la clasificación de los objetivos. ( ) Misión
12. Es la separación y delimitación de las autoridades. ( ) Técnicas de planeación.
13. Es un proceso que procura obtener información relevante y fidedigna con el ( ) Principio de la Armonía



- fin de explicar, describir y predecir cualquier situación administrativa.
14. Detalla la forma exacta de cómo ejecutar una actividad previamente establecida ( ) División del trabajo  
( ) Propósitos
15. Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango.
16. Son suposiciones que se deben considerar ante aquellas circunstancias o condiciones futuras, que pueden afectar el desarrollo de un plan. ( ) Programas
17. Determina el orden en que debe realizarse un conjunto de actividades ( ) Una elección de un curso de acción.
18. Son esquemas resultantes de la planeación ( ) Oportunidades y amenazas.
19. Su finalidad es que el administrador que las utilice tome las decisiones más adecuadas de acuerdo con la situación específica del medio y de la organización. ( ) Políticas.
20. Refiere que la dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales. ( ) Estrategias.

**2ª. Parte. (Valor total 6 puntos)**

*La Universidad Autónoma de México es una institución que iniciará sus actividades en Abril del 2009, dará servicio a nivel licenciatura en la zona norte del Estado y cubrirá una población de cerca de 500 personas en su primera etapa. Las carreras que cubrirá son: Ingeniería Industrial, Administración, Ingeniería Mecatrónica y Electrónica, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería en Informática. Le han contactado a usted a fin de que les asesore en la Planeación y Organización de esta institución*

**Instrucciones:** En base a lo anterior desarrolle los siguientes elementos de las fases de

**Planeación y Organización:**

**Misión:**

**Visión:**

**Propósitos** (2)

**Premisas** (Una interna, y otra externa)

**Objetivos** (2: Establezca medidores)

**Estrategias** (2: una de Recursos Humanos y Mercadotecnia)

**Políticas** (2: una de Transparencia y otra de Calidad)

**Organigrama** que incluya cada una de las funciones básicas indispensables para la gestión exitosa de la universidad

**Descripción de las funciones** de dos puestos incluidos en el organigrama

La redacción ordenada y puntual de cada una de los elementos requeridos es vital para la comprensión al momento de la calificación, le agradeceré sea muy cuidadoso en este sentido.

ORIGINAL

Nombre: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_

**Relacione la respuesta correcta.**

**Llenado con bolígrafo, tinta negra:**

1. Son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general del los recursos.	( ) Programas.
2. Son guías que orientan la acción.	( ) Procedimientos.
3. La Misión describe...	( ) El tamaño de la organización
4. Es un esquema en donde se establece, la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos.	( ) Propósitos
5. Presentan los resultados que la empresa espera obtener.	( ) Manual de Políticas.
6. Establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.	( ) Manual general de políticas.
7. Es un documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración.	( ) Organización
8. Abarca todo el organismo social, incluye como elemento primario a todas aquellas disposiciones generales.	( ) Premisas
9. La pregunta ¿cómo se va a hacer responde a la fase?	( ) La división y la especialización del trabajo.
	( ) Producción
	( ) Políticas
	( ) Dirección
	( ) La actividad o función básica de producción o servicio que desarrolla la empresa.
	( ) Objetivos.
	( ) Estrategias

<p>10. La pregunta ver que se haga responde a la fase...</p> <p>11. Es un complemento de la Misión. En éstas se determinan los valores generales de la empresa.</p> <p>12. Es un factor que afecta a la estructura organizacional.</p> <p>13. El diseño de la estructura organizacional involucra a...</p> <p>14. Son suposiciones que se deben considerar ante aquellas circunstancias o condiciones futuras</p> <p>15. Es un área básica de la estructura organizacional.</p>	
---	--

16. El responsable de elaborar la Política General de la organización es:

- a. El consultor de la empresa.
- b. El responsable de la Control de Calidad.
- c. El responsable de Factor Humano.
- d. *El Director General.*
- e. a y b

17. Indique y describa cinco (5) tipos de manual

18. Indique tres (3) objetivos de un Manual de Políticas.

19. Indique tres (3) ventajas de los manuales de políticas.

20. Señale los elementos que debe tener un Manual de Políticas.



Subsistema de  
**Universidades  
Politécnicas**

**INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SUMATIVA**  
**RÚBRICA PARA MAPA CONCEPTUAL**  
**EP1 UNIDAD I. ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO: PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN.**

Universidad Politécnica \_\_\_\_\_

Nombre de la asignatura PROCESO ADMINISTRATIVO

Aspecto a evaluar	Competente 10	Independiente 9	Básico avanzado 8	Básico umbral 7	Insuficiente 0
<b>Análisis y síntesis de la información</b> (4 puntos)	Establece de manera sintetizada las ideas centrales del texto original y las relaciones existentes entre sus contenidos.	Muestra los puntos elementales del texto original de forma sintetizada.	Indica parcialmente los conceptos elementales del texto original.	Muestra algunas ideas referentes al tema, pero no las ideas centrales.	El resumen no plantea las ideas principales; no recupera el contenido del texto original.
<b>Organización de la información</b> (3 puntos)	Presenta las ideas principales del texto, agrupa los conceptos y los jerarquiza de lo general a lo específico apropiadamente y logra un orden al presentar sus ideas.	Presenta el concepto principal, agrupa los conceptos y los jerarquiza de lo general a lo específico; no logra articular un orden entre los contenidos.	Presenta el concepto principal, pero no agrupa los conceptos ni los jerarquiza de lo general a lo específico, no logra articular un orden entre los contenidos.	Presenta los conceptos, pero no identifica el concepto principal, no agrupa los conceptos ni los jerarquiza de lo general a lo específico, no logra articular un orden entre los contenidos.	El resumen no presenta el concepto principal, no identifica el concepto principal, no agrupa los conceptos ni los jerarquiza de lo general a lo específico, no logra articular un orden entre los contenidos.
<b>Forma</b> (3 puntos)	Elementos a considerar:  1. Encabezado 2. Fuente 3. Contenidos alineados 4. Ortografía 5. Referencias bibliográficas.	Cumple con cuatro de los elementos requeridos.	Cumple con tres de los elementos requeridos.	Cumple con dos de los elementos requeridos.	No reúne los criterios mínimos para elaborar un resumen.



Subsistema de  
Universidades  
Politécnicas

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SUMATIVA  
CUESTIONARIO TIPO SOBRE TÉCNICAS DE DIRECCIÓN Y CONTROL  
UNIDAD II. ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO: DIRECCIÓN Y  
CONTROL

Universidad Politécnica \_\_\_\_\_

Nombre de la asignatura PROCESO ADMINISTRATIVO

1. Defina que es la dirección.
2. Defina que es el control.
3. Explique la clasificación de los recursos de las organizaciones.
4. A través de un mapa conceptual los principios en los que se basa la dirección.
5. Explique las diferencias entre supervisión, liderazgo, la motivación, la comunicación, y la toma de decisiones.
6. Explique tres motivacionales indicando como se ponen en práctica en las empresas.
7. Explique la importancia del liderazgo.
8. Explique tres estilos de liderazgo.
9. Explique la importancia del control.
10. Desarrolle a través de un cuadro sinóptico el proceso de comunicación.
11. Explique las etapas o ciclo de control.

**Señale cinco estándares de desempeño administrativo.**

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN SUMATIVA**  
**RÚBRICA PARA CUADRO SINÓPTICO**  
**UNIDAD 2. ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO: DIRECCIÓN Y CONTROL, EP1**

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>Competente 10</b>	<b>Independiente 9</b>	<b>Básico umbral 7</b>	<b>Insuficiente 0</b>
<b>Resumen 20 %</b>	Incluye el propósito del tema, definiciones muy claras y menciona ejemplos	Incluye el propósito del tema, definiciones claras y menciona ejemplos	Solo incluye el propósito, las definiciones son confusas, con ejemplos escasos	No realizó la actividad
<b>Bibliografía 5 %</b>	Las fuentes de información son muy variadas (al menos 5) y de fuentes confiables (aceptadas dentro de la especialidad) y contribuyen a desarrollar el tema.	Las fuentes de información son variadas (al menos 4) y de fuentes confiables (y contribuyen a desarrollar el tema.	Las fuentes de información son limitadas o poco variadas (al menos 3) de las cuales una no es confiable por lo que no contribuyen al desarrollo el tema.	No realizó la actividad
<b>Ortografía 10 %</b>	No tiene errores ortográficos de acentuación o conjunción de verbos y buen estilo de redacción	Tiene muy pocos errores ortográficos de acentuación o conjunción de verbos (máximo 3)	Tiene errores ortográficos de acentuación o conjunción de verbos	No realizó la actividad
<b>Representación gráfica 60 %</b>	Todas las ideas (idea general, principal y complementaria) que se presentan tiene relación directa con el tema, siendo claras y objetivas	Casi todas las ideas (idea general, principal y complementaria) que se presentan tiene relación directa con el tema, siendo claras y objetivas	Tanto la ideas general, como principal tiene relación con el tema; la idea complementaria aborda escasamente el tema	No realizó la actividad
<b>Presentación 5 %</b>	La portada incluye: el título congruente con el contenido, información del curso y del alumno, tamaño de los márgenes, caracteres e interlineado apropiado	La portada no incluye dos de los requisitos siguientes: el título congruente con el contenido, información del curso y del alumno, tamaño de los márgenes, caracteres e interlineado apropiado	La portada no incluye tres de los requisitos siguientes: el título congruente con el contenido, información del curso y del alumno, tamaño de los márgenes, caracteres e interlineado apropiado	No realizó la actividad



**INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SUMATIVA  
LISTA DE COTEJO PARA DE MANUALES DE POLÍTICAS  
UNIDAD III. MANUAL DE POLÍTICAS. EP1**

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE:** \_\_\_\_\_

**DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN**

<b>Nombre(s) del alumno(s):</b>	<b>Matricula:</b>	<b>Firma del alumno(s):</b>
<b>Producto:</b>	<b>Nombre de la lectura:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Asignatura:</b>		<b>Periodo cuatrimestral:</b>
<b>Nombre del Profesor:</b>		<b>Firma del Profesor:</b>

**INSTRUCCIONES**

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuales son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

<b>Valor del reactivo</b>	<b>Característica a cumplir (Reactivo)</b>	<b>CUMPLE</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
5%	<b>Presentación.</b> El manual cumple con los requisitos de: a. Buena presentación			
5%	b. No tiene faltas de ortografía			
5%	c. Maneja el lenguaje técnico apropiado.			
5%	<b>Contenido.</b> El manual contiene los elementos según las indicaciones del Manual de elaboración de manuales.			
15%	<b>Introducción.</b> La introducción da una idea clara del contenido del manual.			
40%	<b>Desarrollo.</b> El Desarrollo del manual tiene coherencia con la función analizada y está sustentada por referencias.			
15%	<b>Conclusiones.</b> Las conclusiones son claras, acordes y se desprenden del desarrollo del tema analizado.			
5%	<b>Referencias:</b> Si están estructuradas de acuerdo al manual.			
5%	<b>Responsabilidad:</b> Entregó el manual en la fecha y hora señalada			
100%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			





**INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SUMATIVA  
LISTA DE COTEJO PARA VERIFICAR LOS ELEMENTOS QUE  
CONTIENE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
UNIDAD IV. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. EP1.**

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE:** \_\_\_\_\_

**DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN**

<b>Nombre(s) del alumno(s):</b>	<b>Matricula:</b>	<b>Firma del alumno(s):</b>
<b>Nombre del Manual :</b>		<b>Fecha:</b>
<b>Asignatura:</b>		<b>Periodo cuatrimestral:</b>
<b>Nombre del Profesor:</b>		<b>Firma del Profesor:</b>

**INSTRUCCIONES**

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados “SI” cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque “NO”. En la columna “OBSERVACIONES” indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuales son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

<b>Valor del reactivo</b>	<b>Característica a cumplir (Reactivo)</b>	<b>CUMPLE</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>2%</b>	<b>Presentación</b> El trabajo cumple con los requisitos de: a. Buena presentación			
<b>3%</b>	b. No tiene faltas de ortografía			
<b>2%</b>	c. Mismo Formato (letra arial 14, títulos con negritas)			
<b>1%</b>	d. Misma Calidad de hoja e impresión			
<b>2%</b>	e. Maneja el lenguaje técnico apropiado			
<b>10%</b>	<b>Encabezado</b> Incluirá el nombre de la Universidad Politécnica de..., escudo y nombre de la Escuela. - Código del documento. - Página. - Fecha de realización. - Fecha de revisión. - Número de revisión			
<b>10%</b>	<b>Objeto:</b> se indicará de forma breve el propósito del proceso.			
<b>10%</b>	<b>Definición de conceptos:</b> Se definirán aquellos conceptos claves, que puedan ser poco conocidos para los destinatarios de los procedimientos.			

10%	<b>Responsables:</b> indicar los puestos que tienen la autoridad y responsabilidad para la toma de decisiones en el procedimiento.			
10%	<b>Fases del procedimiento:</b> se indicará las acciones precisas y ordenadas para el desarrollo del procedimiento, señalando responsables de cada fase y la temporalización de las acciones.			
10%	<b>Documentos de referencia:</b> son los documentos que regulan la actividad descrita en el procedimiento. Puede ser normativa de la UPM, o legislación reglada.			
10%	<b>Evidencias o registros:</b> son los documentos que proporcionan resultados conseguidos.			
10%	<b>Revisión procedimiento:</b> se indicará la previsión de cuando y como se realizará la próxima revisión del procedimiento			
10%	<b>Anexo:</b> documentación en detalle del procedimiento. Pueden ser tablas, calendarios, diagramas de flujo.			
100%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			



Subsistema de  
Universidades  
Politécnicas

**INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SUMATIVA**  
**GUIA DE OBSERVACIÓN PARA EXPOSICIONES INDIVIDUALES/EQUIPO**  
**UNIDAD 3. MANUALES DE POLÍTICAS, ED1**  
**UNIDAD 4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, ED1**

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE  
 PROCESO ADMINISTRATIVO:**

*INSTRUCCIONES*

Revisar los documentos o actividades que se solicitan y marque en los apartados “SI” cuando la evidencia a evaluar se cumple; en caso contrario marque “NO”. En la columna “OBSERVACIONES” ocúpela cuando tenga que hacer comentarios referentes a lo observado.

Valor del reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
2%	<b>Puntualidad</b> para iniciar y concluir la exposición			
15%	<b>Esquema de diapositiva (hoja de rotafolio).</b> Imágenes y dibujos técnicos de calidad, colores y tamaño de letra apropiada.			
1%	<b>Portada:</b> Nombre de la escuela (logotipo), Carrera, Asignatura, Profesor, Alumnos, Matrícula, Grupo, Lugar y fecha de entrega.			
5%	<b>Ortografía</b> (cero errores ortográficos).			
5%	<b>Exposición</b> a. Utiliza las diapositivas como apoyo, no lectura total Utiliza ejemplos ilustrativos sobre el tema.			
30%	b. Desarrollo del tema fundamentado y con una secuencia estructurada.			
5%	c. Expresión no verbal (gestos, miradas y lenguaje corporal).			
	<b>Preparación de la exposición.</b>			
20%	a. Dominio del tema			
5%	b. Habla con seguridad			
10%	c. Responde a los cuestionamientos adecuadamente			
2%	<b>Presentación y arreglo personal</b>			
100%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			

**RÚBRICA PARA ENSAYO.  
APLICA A LA EPI. DE LA UNIDAD V. ENFOQUES DE LA  
ADMINISTRACIÓN MODERNA.**

Aspecto a evaluar	Competente 10	Independiente 9	Básico avanzado 8	Básico umbral 7	No competente 0
<b>Presentación</b> (20%)	El documento cuenta con los siguientes elementos: 1) Portada; 2) Cero faltas de ortografía; 3) Letra Arial 12 puntos; 4) Texto justificado; 5) Espacio entrelineado 1.5 puntos; 6) Limpieza; 7) Manejo de un lenguaje técnico apropiado.	El documento cuenta con 6 de los 7 elementos señalados.	El documento cuenta con 5 de los 7 elementos señalados.	El documento cuenta con 4 de los 7 elementos señalados.	El documento cuenta con 3 o menos de los 8 elementos señalados.
<b>Introducción</b> (10%)	Se presenta una clara idea del contenido del ensayo, motivando al lector a continuar con su lectura y revisión.	Se presenta una idea clara del contenido, pero no motiva a su lectura y revisión	Se presenta una idea del contenido, aunque no es clara para el lector	Existe una introducción señalada en el ensayo, pero no presenta una idea clara del contenido, ni motiva a su lectura.	No se presenta introducción
<b>Desarrollo</b> (25%)	Presenta una estructura lógica de la argumentación. Se ordenan las ideas relevantes y evidencias. Hay coherencia en el tema expuesto. Se citan autores de forma correcta.	Existe una estructura lógica, hay orden y coherencia pero no se citan autores.	Se ordenan las ideas relevantes, pero no hay coherencia en lo general. No se citan autores.	El desarrollo tiene una estructura limitada. No se citan autores.	No se presenta un desarrollo coherente
<b>Conclusiones</b> (25%)	Las conclusiones son claras y acordes con el objetivo esperado o con el desarrollo del tema. Hay coherencia entre la introducción y la conclusión	Las conclusiones son claras y acordes con el objetivo del tema, pero no hay coherencia con la introducción.	Las conclusiones son claras, pero falta congruencia con la introducción.	Las conclusiones no presentan estructura o no son entendibles	No se presentan conclusiones
<b>Referencias</b> (10%)	Se citan al menos tres fuentes documentales y hay un uso equilibrado entre ellas	Se citan tres fuentes, pero no hay un uso equilibrado.	Se cuenta con fuentes de páginas web formales solamente	Se cuenta con fuentes de páginas web que no son formales	No se presentan referencias
<b>Responsabilidad</b> (10%)	El ensayo es entregado en la fecha y hora acordada	No aplica	No aplica	No aplica	El ensayo no se entrega en la fecha y hora acordada



LISTA DE COTEJO PARA ESTUDIO DE CASOS.  
EP1 DE LA UNIDAD 3. LA ADMINISTRACIÓN EN EL CONTEXTO  
NACIONAL E INTERNACIONAL.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE: \_\_\_\_\_

**DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN**

Nombre(s) del alumno(s):	Matricula:	Firma del alumno(s):
Producto:	Nombre del Caso de practico:	Fecha:
Asignatura:	Periodo cuatrimestral:	
Nombre del Profesor:	Firma del Profesor:	

**INSTRUCCIONES**

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuales son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

Valor del reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	<b>Presentación.</b> El trabajo cumple con los requisitos como: a. orden y limpieza			
5%	b. Sin faltas ortográficas			
30%	<b>Desarrollo.</b> Descripción de la situación, analiza los eventos principales y define la estrategias más pertinente de acuerdo al tipo de caso			
30%	<b>Resultados.</b> Resuelve el caso a partir de la selección de la estrategia adecuada.			
20%	<b>Conclusiones.</b> Las conclusiones son claras, acordes con la solución del caso y presenta la propuesta de mejora.			
10%	<b>Responsabilidad.</b> Entregó el reporte en las condiciones acordadas.			
100%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			

## **GLOSARIO**

### **A**

#### **ACTIVIDAD/TAREA:**

Términos sinónimos, aunque se acostumbra tratar a la tarea como una acción componente de la actividad. En general son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado. Son finitas aunque pueden ser repetitivas.

#### **ALGORITMO:**

Procedimiento por medio del cual se resuelve cierta clase de problemas. Es la representación gráfica de una sucesión lógica de operaciones o pasos que conducen a la solución de un problema o a la producción de un bien o a la prestación de un servicio.

#### **ANÁLISIS:**

Acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo.

### **C**

#### **CONTROL:**

Tipos: 1. control de calidad; 2. control de cantidad; 3. control de costos; 4. control de tiempo. Es el acto de registrar la medición de resultados de las actividades ejecutadas por personas y equipos en un tiempo y espacio determinado. Se ejerce Ex-ante, Durante y Ex-post respecto a la ejecución de las actividades.

#### **CONTROL DE CALIDAD:**

El control de calidad se ocupa de garantizar el logro de los objetivos de calidad del trabajo respecto a la realización del nivel de calidad previsto para la producción y sobre la reducción de los costos de la calidad.

#### **CONTROLAR:**

Acto de medir y registrar los resultados alcanzados por un agente del sistema organizacional en un tiempo y espacio determinados.

#### **COORDINAR:**

Acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participan en el trabajo.

## **D**

### **DEPARTAMENTALIZACIÓN:**

Fase del análisis administrativo que se ocupa de analizar y dividir el trabajo como un todo, estableciendo los niveles de especialización y complejidad de todas las partes o componentes del trabajo y dando figura al organigrama.

### **DESARROLLO**

#### **ORGANIZACIONAL:**

Acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente.

#### **DIAGNÓSTICO:**

Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.

#### **DIRIGIR:**

Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos.

#### **DIVISIÓN DEL TRABAJO:**

Acto de segmentar el trabajo total de una organización, por especializaciones y niveles de dificultad.

## **E**

### **EFICACIA:**

Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

### **EFICIENCIA:**

Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

### **ESTRATEGIA:**

En un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual.



## **EVALUAR:**

Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas.

## **F**

### **FINES:**

Son los efectos que se obtienen con el logro de los objetivos.

### **FLUXOGRAMA:**

Gráfica que muestra el flujo y número de operaciones secuenciales de un proceso o procedimiento para generar un bien o un servicio. Pertenece a la ingeniería de sistemas y también se le conoce como algoritmo, lógica o diagrama de flujo. La ingeniería industrial emplea otro diagrama conocido como de "proceso, recorrido u hoja de ruta" con una simbología diferente a la de sistemas. Al igual que el primero, se aplica al diseño de procesos y procedimientos.

### **FODA:**

Técnica de valoración de potencialidades y riesgos organizacionales y personales, respecto a la toma de decisiones y al medio que afecta. Significa: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

### **FORMULARIO:**

Documento impreso que contiene información estructurada "fija" sobre un determinado aspecto, para ser complementada con información "variable" según cada aplicación y para satisfacer un objetivo específico.

### **FUNCION:**

Mandato formal permanente e impersonal de una organización o de un puesto de trabajo.

## **G**

### **GERENCIA:**

Función mediante la cual las empresas y el Estado logran resultados para satisfacer sus respectivas demandas.

## **H**

## **I.**



## **ÍNDICE:**

Relación matemática de un valor respecto a otro valor. El resultado puede ser un número absoluto o relativo.

## **L**

### **LOGÍSTICA:**

1. Explica el proceso de cómo se han de allegar los recursos necesarios en el lugar, cantidad y tiempo adecuados. 2. Alguien se preocupa de lo que requiere cada situación y asegura además de que todos los recursos necesarios estarán disponibles en el momento adecuado.

## **M**

### **MACROANÁLISIS ADMINISTRATIVO:**

Estudio global de más de una institución, vistas como unidades de un sistema total de administración general. Es el análisis del "sistema del Estado" constituido por la totalidad de instituciones y órganos que lo forman.

### **MANUAL:**

Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.

### **MANUAL DE FUNCIONES:**

Documento similar al Manual de Organización. Contiene información válida y clasificada sobre las funciones y productos departamentales de una organización. Su contenido son y descripción departamental, de funciones y de productos

### **MANUAL DE ORGANIZACIÓN:**


Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura, funciones y productos departamentales de una organización. Su contenido son organigramas y descripción departamental, de funciones y de productos.

### **MANUAL DE POLÍTICAS:**

Documento que contiene información válida y clasificada sobre las políticas, normas e instrucciones que rigen el quehacer de corto, mediano y largo plazo de los funcionarios de una organización. Su contenido son políticas, normas e instrucciones.

### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:**

Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura de producción, servicios y mantenimiento de una organización. Su contenido son los procedimientos de



trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, la descripción de las operaciones secuenciales para lograr el producto, las normas que le afectan y una gráfica de proceso (hoja de ruta, flujograma).

**MANUAL DE PUESTOS:**

Documento que contiene información válida y clasificada sobre la naturaleza y funciones de cada puesto o cargo de trabajo, con sus respectivos requisitos de ingreso y valoración, de una determinada organización. Su contenido son los puestos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, valoración, la descripción de sus funciones y el perfil de los productos de salida.

**MANUAL TÉCNICO:**

Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura y modo de operar un aparato. Su contenido destina un porcentaje menor a la descripción y uno mayor a la gráfica. Ejemplos Manuales de TV y Sonido, CPU, vehículos, etc.

**META:**

Es la cuantificación del objetivo específico. Indica la cantidad y unidad de medida del resultado deseado y el tiempo y lugar para lograrlo. Se compone de Verbo+cantidad+unidad de medida+tiempo+localización.

**MÉTODO:**

Sucesión lógica de pasos o etapas que conducen a lograr un objetivo predeterminado.

**MICROANÁLISIS ADMINISTRATIVO:**

Estudio minucioso de una institución o de un órgano, desde lo general hasta el menor detalle operativo. Evalúa la naturaleza doctrinaria del ente, sus fines, estructura, funciones, puestos, sistemas, formas, normas, recursos y planta, para asegurar su congruencia con las funciones del Estado y con las demandas de la población.

**MODELO:**

Conjunto de variables relacionadas entre sí e interactuantes, que en bloque dinámico conducen a obtener un resultado predeterminado o a solucionar un problema.

**O**

**OBJETIVO ESPECÍFICO:**

Es la especificación de una parte del objetivo general. El conjunto de objetivos específicos logran el objetivo general.



## **OBJETIVO GENERAL:**

Se define como "un deseo a lograr".

## **ORGANIZAR:**

Acto de acopiar e integrar dinámica y racionalmente los recursos de una organización o plan, para alcanzar resultados previstos mediante la operación.

## **ORGANIGRAMA:**

Es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, según división especializada del trabajo y niveles jerárquicos de autoridad.

## **P**

## **PLAN ANUAL OPERATIVO:**

Plan institucional de corto plazo pero vinculado al plan de mediano y largo plazos. Es el conjunto armónico de políticas, estrategias, objetivos, metas, actividades y el presupuesto institucionales, programadas en el tiempo y conducentes a un objetivo común. Se ejecuta en un año (corto plazo) y con determinados recursos.

## **PLAN:**

Conjunto de programas y proyectos relacionados entre sí y conducentes a un objetivo común. También conjunto armónico de actividades para lograr un resultado concreto.

## **PLANIFICACIÓN:**

Proceso racional y sistémico de prever, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.

## **PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA:**

Proceso racional de previsión, estructuración, diseño y asignación óptima de recursos de las organizaciones, para que alcancen resultados en un tiempo y espacio dados.

## **PLANIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA:**

Proceso racional y continuo de previsión, organización y uso de recursos escasos, para alcanzar objetivos y metas sociales y económicas en un tiempo y espacio predeterminados.

## **POLÍTICA:**

Conjunto de estrategias, normas y parámetros de una organización, que orientan la actuación de los funcionarios para alcanzar sus objetivos y metas en un lugar y plazo dados. Es un marco general de actuación.



**PRESUPUESTO:**

Plan financiero de ingresos y egresos de corto plazo conformado por programas, proyectos y actividades a realizar por una organización, presentándose en determinadas clasificaciones.

**PROBLEMA:**

Situación anormal respecto a las conductas o hechos considerados "normales" en un momento histórico determinado y un lugar dado.

**PROCEDIMIENTO:**

Ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

**PRODUCTO:**

Es el resultado parcial o total (bienes y servicios), tangible o intangible, a que conduce una actividad realizada.

**PROGNÓISIS:**

Juicio valorativo de costo/beneficio, respecto a la información aportada por un diagnóstico o situación de problema concreto, para definir distintas alternativas futuras de acción.

**PROGRAMA:**

Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son "servicios".

**PROYECTO:**

Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son "bienes de capital".

**PUESTO:**


Conjunto de deberes y responsabilidades a ejecutar por una persona que posee determinados requisitos y a cambio de remuneración.

**R**

**RECURSOS:**

Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo.

**REINGENIERÍA:**



Trata de la reingeniería de procesos administrativos o de producción. Implica ingeniar con apoyo de las ciencias y la tecnología. Aplicada a las organizaciones significa rediseñar sus estructuras, procesos, métodos, formas, planta y equipos, para hacerla más eficiente y eficaz y acorde con las exigencias futuras de los mercados. Su primer principio es ignorar los modos actuales de hacer las cosas y empezar de nuevo, ingeniando nuevas alternativas. El segundo es lograr resultados con menos operaciones, en menor tiempo, menor costo, mayor calidad y obtener mayor satisfacción del cliente.

#### **RESPONSABLES:**

Son los funcionarios que reciben órdenes de sus superiores o las tienen en virtud del puesto que ocupan, sobre actividades a su cargo. Pueden ser de dos clases: unidades organizativas o funcionarios.

#### **S**

#### **SALUD OCUPACIONAL:**

Ciencia encargada del estudio interdisciplinario de los accidentes y enfermedades del trabajo. El estudio se divide en tres áreas: Higiene Industrial, Seguridad Industrial y Medicina del Trabajo.

#### **SISTEMA:**

Proceso cíclico que consiste en un conjunto de partes relacionadas entre sí, capaces de transformar insumos en productos para satisfacer demandas de su ambiente. Consta de insumos-proceso-productos-ambiente. Los hay abiertos y cerrados.

#### **SISTEMA ABIERTO:**

Se caracteriza porque su estado original se modifica constantemente por la acción retroalimentadora del ambiente, desde su nacimiento hasta su extinción. Su vida útil depende de su adaptabilidad a las exigencias del ambiente ( homeostasis).

#### **SISTEMA CERRADO:**

Se caracteriza porque no tiene capacidad de cambio por sí mismo para adaptarse a las demandas del ambiente. Es irreversible y su estado presente y final está determinado por su estado original. Son perecederos por desgaste ( entropía).

#### **SUPERVISAR:**

Acto de vigilar que los hechos de un trabajo sucedan conforme a las normas preestablecidas y en el tiempo y lugar determinados.

## T

### **TÁCTICA:**

Sistema especial que se emplea para disimular y hábilmente para conseguir un fin.

### **TRABAJO:**

Acción humana, individual o colectiva, que conduce a la obtención de un producto o a la prestación de un servicio en un tiempo y espacio determinado y con el apoyo de otros recursos.

## U

### **UNIDAD DE MEDIDA:**

Identificación clara del medio u objeto (kilos, casas, informes, visitas, dólares) con el cual se va a medir la cantidad de bienes o servicios de la meta

ORIGIN

## BIBLIOGRAFÍA

### Básica

TÍTULO: Administración. Una perspectiva global.  
AUTOR: Koontz. HAROLD & Weinrich, HEINZ  
AÑO: 2008  
EDITORIAL O REFERENCIA: Mc Graw Hill  
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN 2008, México  
ISBN O REGISTRO: 9701065247

TÍTULO: Introducción a la Teoría Geenral de la Administración.  
AUTOR: Chiavenato, IDALBERTO  
AÑO: 2005  
EDITORIAL O REFERENCIA: Ed. Mc Graw Hill.  
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN 2005, México  
ISBN O REGISTRO: 9701055004

TÍTULO: Administración  
AUTOR: Hellriegel. SLOCUM  
AÑO: 2005  
EDITORIAL O REFERENCIA: Thomson  
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN 2005, México  
ISBN O REGISTRO: 9706864342

### COMPLEMENTARIA

TÍTULO: Teoría general de la administración.  
AUTOR: Torres. Hernández ZACARIAS.  
AÑO: 2007  
EDITORIAL O REFERENCIA: Patria  
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN 2007, México  
ISBN O REGISTRO: 978-970-817-087-1