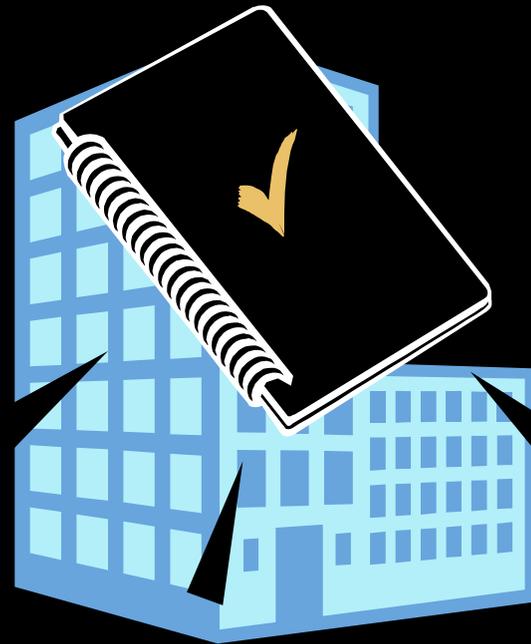


Sistemas y Procedimientos en la Empresa

Hernán Rodrigo Alvarado
halvarad@cantv.net



SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA EMPRESA

- Introducción. Información, Sistemas, Procedimientos
- Personal de Desarrollo v/s Personal de Procedimientos
- Enfoque de Sistemas para O y M
- Situación Actual. Modelo Organizacional
- Estructura - Individuo. Comportamiento Organizacional
- ¿Por qué O y M ?
- Sistematización
- Elementos de la Sistematización

➤ Introducción.
Información, Sistemas, Procedimientos

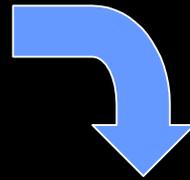
INFORMACIÓN



SISTEMAS

PROCEDIMIENTOS

SISTEMAS



UNIDAD DE DESARROLLO

PROCEDIMIENTOS



**UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y
MÉTODOS (O y M)**

➤ Personal de Desarrollo v/s Personal de Procedimientos

SISTEMAS / O Y M



SISTEMAS

O Y M

SISTEMAS / O Y M

AL IMPLANTARSE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN UNA EMPRESA, SE PRODUCEN CAMBIOS QUE AFECTAN LAS OPERACIONES DE LAS UNIDADES, POR LO TANTO DEBEN REVISARSE LOS PROCEDIMIENTOS PARA ADAPTARLOS AL NUEVO SISTEMA.

➤ Enfoque de Sistemas para O y M

ENFOQUE DE SISTEMAS EN O Y M

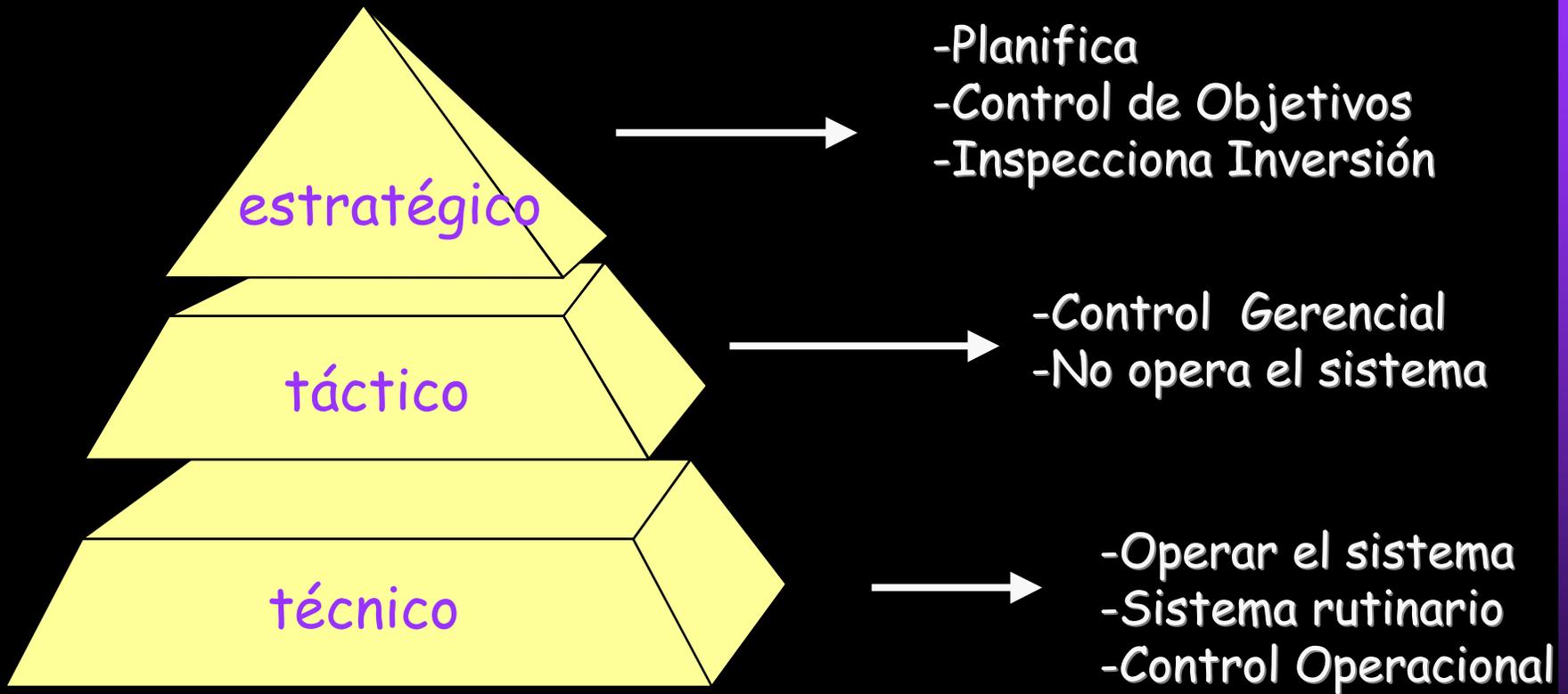
- ✓ LA EMPRESA ESTÁ CONFORMADA POR SISTEMAS.
- ✓ LOS SISTEMAS MANUALES Y AUTOMATIZADOS, INTERACTÚAN.
- ✓ CUANDO UNO SE ALTERA, EL OTRO TAMBIEN ES AFECTADO.
- ✓ SE DEBE ESTUDIAR EL CONJUNTO COMO UN SOLO SISTEMA.

➤ Situación Actual.
Modelo Organizacional

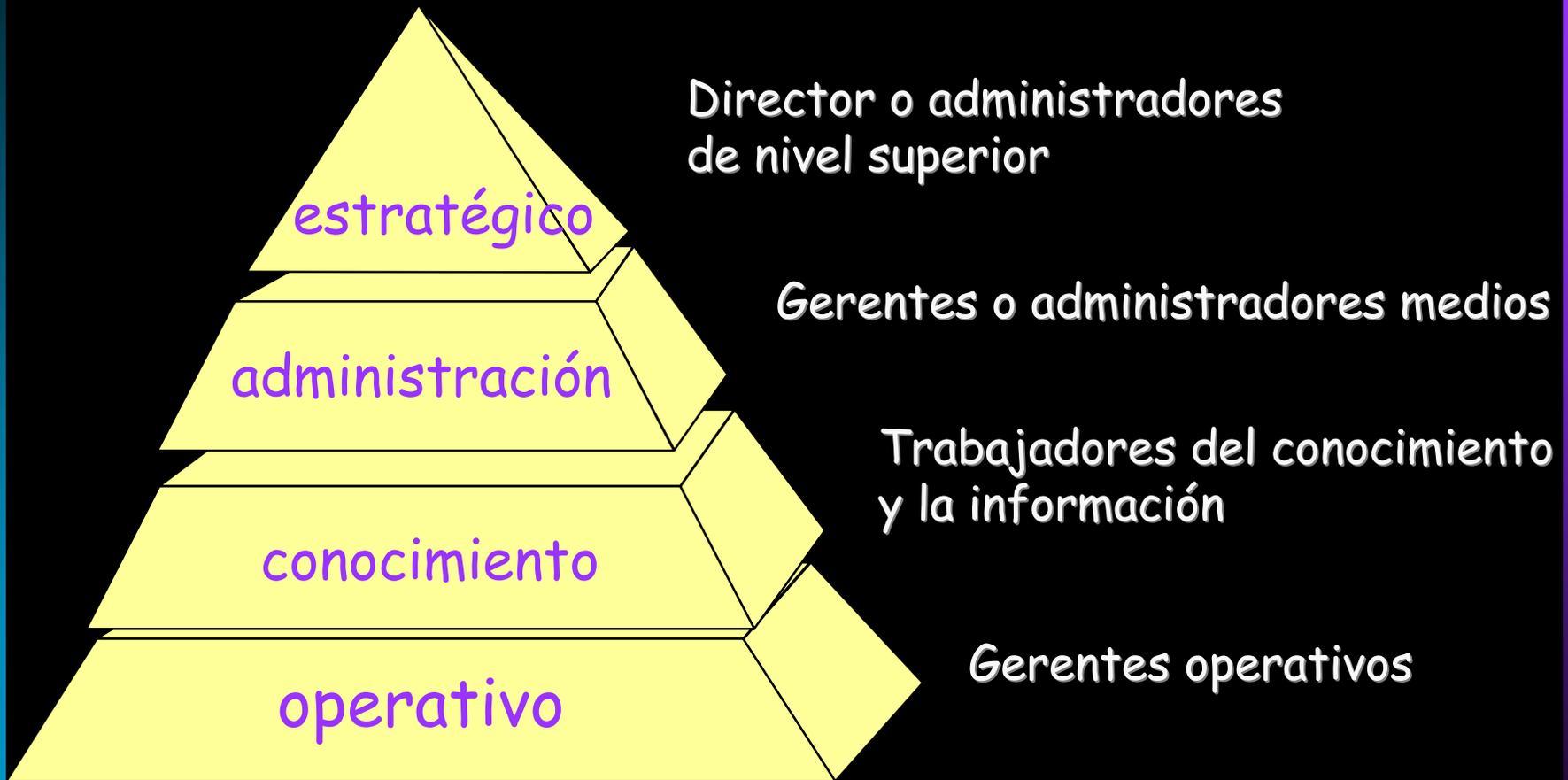
SITUACIÓN ACTUAL

- ✓ EN LA FORMACIÓN DEL PROFESIONAL DE INFORMÁTICA, NO SE HACE ÉNFASIS EN LA PARTE MANUAL DE LOS SISTEMAS.
- ✓ LAS FUNCIONES DE OYM, LAS DESARROLLAN PROFESIONALES DE ÁREAS DIFERENTES DE INFORMÁTICA.
- ✓ CONFUSIÓN GENERALIZADA DEL ALCANCE DE OYM.

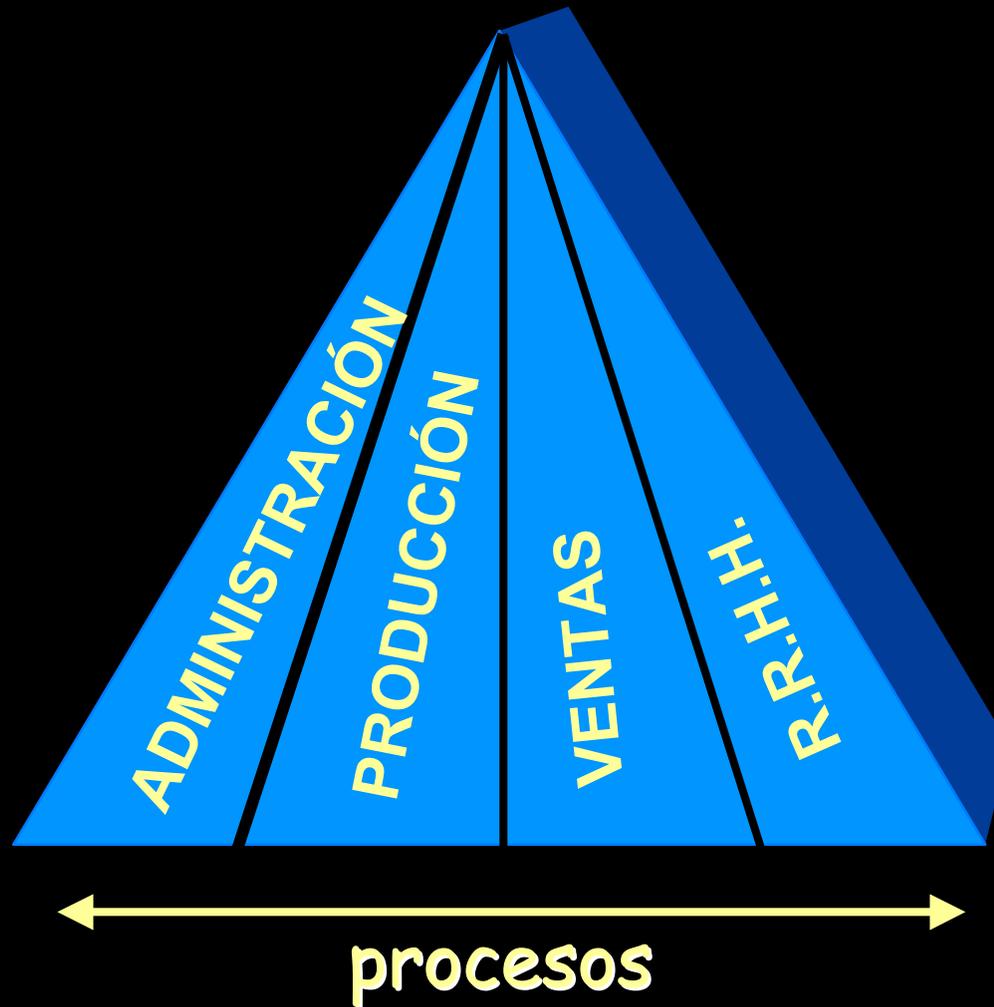
JERARQUÍA GERENCIAL



JERARQUÍA GERENCIAL DE ACUERDO AL TIPO DE OPERACIÓN Y DECISIÓN



SILOS FUNCIONALES



MODELOS DE ORGANIZACIONES

(Alfons Cornella, 1999)

tradicional



Orientación por áreas funcionales

informacional

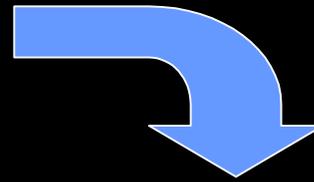


se comparte información

Orientación por procesos

MODELOS DE ORGANIZACIONES

SISTEMAS
Y
PROCEDIMIENTOS



informacional



se comparte información

Orientación por procesos

➤ Estructura - Individuo.
Comportamiento Organizacional

ESTRUCTURA



COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

- DISCIPLINA QUE INVESTIGA EL INFLUJO QUE LOS INDIVIDUOS, GRUPOS Y ESTRUCTURAS EJERCEN SOBRE LA **CONDUCTA** DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES, A FIN DE APLICAR ESOS CONOCIMIENTOS Y MEJORAR LA **EFICIENCIA** DE ELLAS.

Stephen Robbins

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

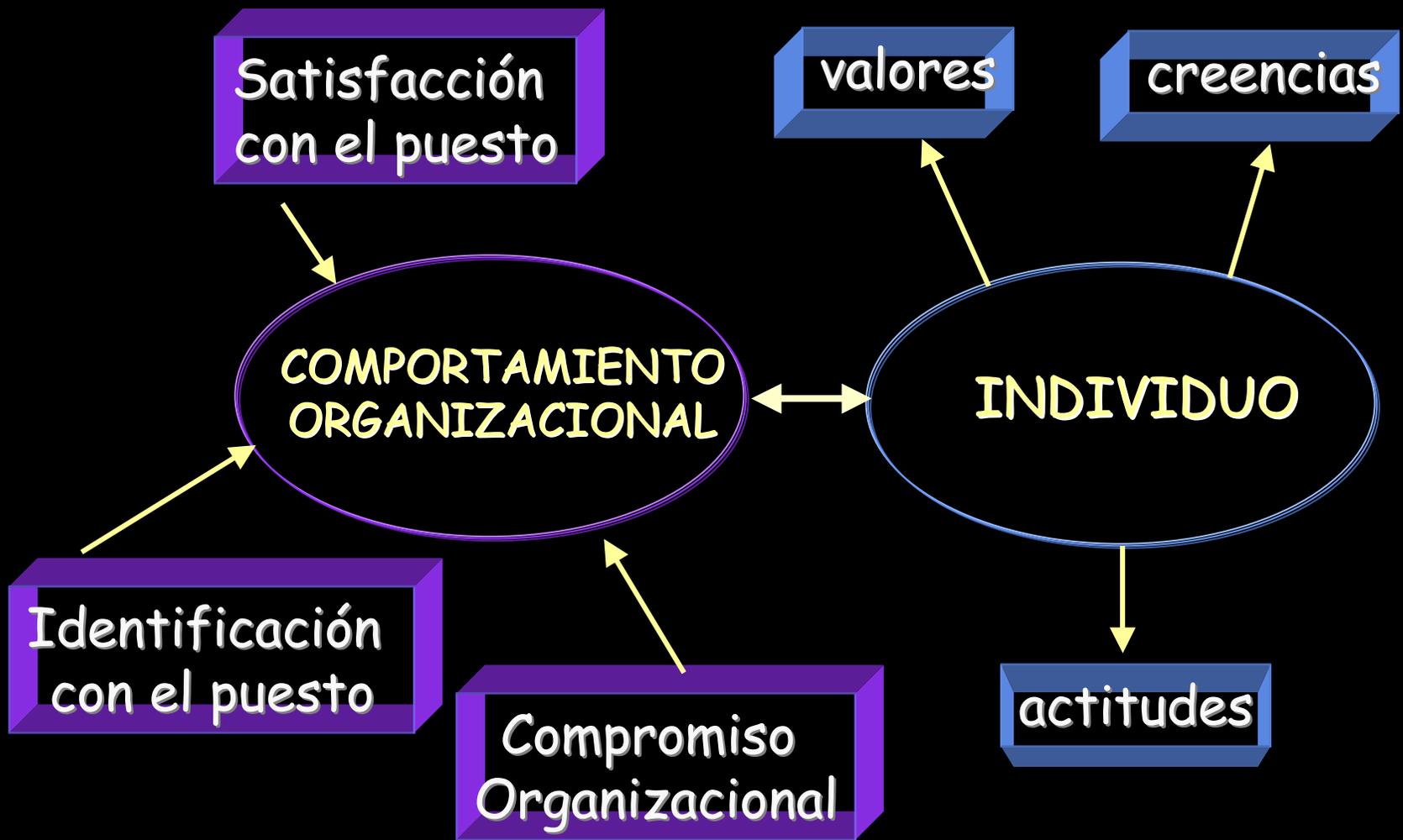
NATURALEZA DE LAS PERSONAS

- Diferencias individuales
- Totalidad de la persona
- Conducta motivada
- Valor de la persona

NATURALEZA DE LAS ORGANIZACIONES

- Sistemas sociales
- Interés mutuo

Comportamiento Organizacional Holístico



➤ ¿Por qué O y M ?

JUSTIFICACIÓN DE O Y M

- ✓ EXCESIVA TRAMITACIÓN
- ✓ ROLES NO DEFINIDOS
- ✓ INSUFICIENTE DELEGACIÓN DE FUNCIONES
- ✓ DEFICIENCIAS ESTRUCTURALES
- ✓ CARGAS DESIGUALMENTE DISTRIBUÍDAS
- ✓ MUCHAS UNIDADES HACIENDO LO MISMO

INOPERANCIA

INDICADORES

- ✓ PÉRDIDA DE MATERIAL, TIEMPO, ENERGÍA
- ✓ DAÑO FRECUENTE DE LA MAQUINARIA
- ✓ OPERACIONES "CUELLO DE BOTELLA"
- ✓ TRANSPORTES LARGOS Y RIESGOSOS
- ✓ CONDICIONES DE TRABAJO PELIGROSAS
- ✓ ALTOS COSTOS DE OPERACIÓN
- ✓ EXCESO DE HORAS EXTRAS

LA UNIDAD DE O y M

- ES LA ENCARGADA DE CONOCER LOS PROBLEMAS ORGANIZATIVOS, ESTRUCTURALES O DE PROCEDIMIENTOS, QUE SE GENERAN POR CAMBIOS O ADECUACIÓN DE SISTEMAS FORMALES, PROPONIENDO SOLUCIONES PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA ORGANIZACIÓN.

FUNCIONES

- ✓ ESTUDIO DE LA ESTRUCTURA
- ✓ ANÁLISIS DE FUNCIONES
- ✓ ESTUDIO DE LOS PROCEDIMIENTOS
- ✓ DISEÑO DE FORMULARIOS
- ✓ REDACCIÓN DE MANUALES
- ✓ ORDENAMIENTO DE OFICINAS

➤ Sistematización

SISTEMATIZACIÓN

APLICACIÓN DE DIFERENTES TÉCNICAS QUE PERMITAN UNA MEJOR DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO, ESTABLECIMIENTO DE RESPONSABILIDADES Y DEFINICIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS DIFERENTES ENTES ADMINISTRATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.

TÉRMINOS ASOCIADOS

- **NORMAS:** Reglas que definen el funcionamiento de la organización.
- **POLÍTICAS:** Patrones de conducta que persiguen los diferentes objetivos de una organización.
- **FUNCIONES:** Principales actividades de una organización. (Ventas, Inventario, etc.)
- **PROCESOS:** Principales actividades por área.

TÉRMINOS ASOCIADOS

- **ACTIVIDADES:** Acciones que se realizan en cada proceso (sub-procesos).
- **TAREAS:** Acciones físicas y mentales que se ejecutan para desarrollar una actividad. Es la mínima división en el trabajo administrativo.
- **PROCEDIMIENTOS:** Conjunto de normas aplicadas y método utilizado para llevar a cabo una actividad.

➤ Elementos de la Sistematización

SISTEMATIZACIÓN

MANUALES



FLUJOGRAMAS

FORMULARIOS

ESENCIA DE O Y M:

HACER LAS COSAS
CORRECTAMENTE
CON EL MÍNIMO
ESFUERZO

¿SERÁ TAMBIÉN LA ESENCIA
DEL DESARROLLO DE
SISTEMAS?

¿EN LA PRÁCTICA, SE CUMPLE?

