**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO SISTEMATIZADO EN AGAPE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA**

**TUTOR: RAMIRO PEREIRA GARCIA**

**ELABORADO POR:**

**LUIS MALDONADO PEREZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Santa Marta, Abril de 2017**

TABLA DE CONTENIDO

[1. INTRODUCCION 1](#_Toc481145313)

[**1.1. LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA** 1](#_Toc481145314)

[**1.2.** **ENFOQUE DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS EN LAS ORGANIZACIONES** 2](#_Toc481145315)

[**1.2.1. LA ORGANIZACIÓN COMO FUNCIÓN ADMINISTRATIVA** 2](#_Toc481145316)

[**1.2.2. TIPOS DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS** 2](#_Toc481145317)

[**1.3.** **COMO AYUDAN LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS A LA ORGANIZACIÓN** 3](#_Toc481145318)

[2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA 4](#_Toc481145319)

[**2.1. OBJETIVO GENERAL** 4](#_Toc481145320)

[**2.1.2.** **OBJETIVOS ESPECIFICOS** 4](#_Toc481145321)

[3. JUSTIFICACIÓN 5](#_Toc481145322)

[**3.1.** **IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS** 6](#_Toc481145323)

[4. GENERALIDADES DE AGAPE SERVICIOS 8](#_Toc481145324)

[**4.1.** **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE AGAPE SERVICIOS** 8](#_Toc481145325)

[**4.2.** **MISION** 9](#_Toc481145326)

[**4.3.** **VISION** 9](#_Toc481145327)

[**4.4.** **POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD** 9](#_Toc481145328)

[**4.4.1. POLÍTICAS DE CALIDAD** 9](#_Toc481145329)

[**4.4.2.** **OBJETIVOS DE CALIDAD** 9](#_Toc481145330)

[**4.5 DIAGNOSTICO EMPRESARIAL** 10](#_Toc481145331)

[5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA 10](#_Toc481145332)

[**5.1 PLANIFICACIÓN** 10](#_Toc481145333)

[**5.2. DESARROLLO DE LOS SUBSISTEMAS** 11](#_Toc481145334)

[**5.3. DESGLOSE ANALÍTICO PARA LA IMPLENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO** 11](#_Toc481145335)

[**5.3.1. Comprometer a la Alta Dirección** 12](#_Toc481145336)

[**5.3.2. Elaboración del Plan Operativo:** 12](#_Toc481145338)

[**5.4. Divulgación del plan operativo** 12](#_Toc481145339)

[**5.5. Capacitación a los miembros de la organización sobre el Sistemas de Control Administrativo**.](#_Toc481145340)

[**5.6. Evaluación de Resultados del Sistema Administrativo** 13](#_Toc481145341)

[6. CONCLUSION 14](#_Toc481145342)

[**6.1. LA ORGANIZACIÓN** 14](#_Toc481145343)

[7. BIBLIOGRAFIA 16](#_Toc481145344)

1. **INTRODUCCION**

Los sistemas administrativos son un conjunto   de elementos (talento humano, puestos, recursos materiales, equipo, maquinaria, etc.; recursos técnicos: métodos procedimientos, actividades) que se interrelacionan entre sí con un orden sinérgico de manera que se lleven a cabo actividades del proceso administrativo aplicado a las aéreas funcionales de la empresa como producción, finanzas, mercadotecnia, etc. para que de manera integral la empresa sobreviva, evolucione y se desarrolle en un entorno cambiante y competitivo.

Es importante, definir un esquema de procesos cuya finalidad sea favorecer el cumplimiento de los objetivos de la organización. El sistema apunta a que los recursos de la organización en cuestión sean administrados de forma eficiente.

Todo sistema administrativo determina una serie de procedimientos que deben ser respetados por los miembros de una compañía a la hora de tomar decisiones. Esta compleja red se encuentra integrada en la estructura misma de la empresa y permite que cada paso que dé cualquiera de sus integrantes apunte hacia los mismos fines.

Estos sistemas son creados para dar apoyo a los administradores, que tienen un objetivo específico. Son más que todo un conjunto de partes interdependientes que actúan en forma conjunta. Un sistema administrativo comprende todas las funciones administrativas como la planificación, dirección, coordinación, ejecución y control.

## **1.1. LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA**

Si bien es cierto que son conjuntos de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse el medio que permite a una empresa alcanzar determinados objetivos.

En el manual de un sistema administrativo deben figurar las responsabilidades y los roles que corresponden a cada puesto dentro de la organización y a cada unidad administrativa.

En la actualidad, la noción de sistema administrativo suele hacer referencia al programa informático que cuenta con diversas aplicaciones para administrar las facetas de una empresa. La intención de este tipo de software es centralizar las tareas administrativas en un mismo sistema informático que permita ahorrar tiempo e incrementar la eficiencia laboral.

Por lo anterior, surge la necesidad en la organización de integrar programas o software que ayuden al manejo de diversas áreas, para así contribuir a un mayor control de los procesos, y que esto, por consiguiente, se refleje en mayor rentabilidad empresarial.

## **ENFOQUE DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS EN LAS ORGANIZACIONES**

## **1.2.1. LA ORGANIZACIÓN COMO FUNCIÓN ADMINISTRATIVA**

La organización es la segunda fase del proceso administrativo. A través de ella el sistema establece la división del trabajo y la estructura necesaria para su funcionamiento.  
Define la distribución de funciones y actividades inherentes al plan, articula los recursos y designa responsabilidades a los miembros del sistema.

## **1.2.2. TIPOS DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS**

La empresa en su organización está integrada por los sistemas administrativos tales como:

* Sistema de Planificación.
* Sistema de Organización
* Sistema de Dirección
* Sistema de Control
* Sistema de Finanzas
* Sistema de Producción, etc...
  1. **COMO AYUDAN LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS A LA ORGANIZACIÓN**

La organización concebida como un sistema, representa la vía más óptima al momento de emprender algún proyecto que se desee implantar, ya que asegura que su desarrollo, se hará siguiendo una serie de reglas establecidas para ser acatadas y lograr así, que el fin común sea alcanzado.

La organización se cataloga como un sistema abierto ya que en sus diferentes fases para cumplir con sus objetivos, interactúa con el medio ambiente quién le suministra información vital para que sus procesos cumplan con lo requerido y de igual manera al medio ambiente se le suministra información, de manera que haya ese equilibrio entre los intereses de ambas partes.

Al contar con una estructura organizacional se está asegurando que el trabajo próximo a realizar ha sido evaluado desde varios puntos de vista ya que aquí se determina que se realizará, como se hará y quienes estarán asignados a cada actividad.

Esto es de suma importancia para la organización puesto que le permitirá también llevar un control constante de lo que se está realizando y hacer correcciones necesarias. En todas estas actividades es necesaria la figura de una persona que asuma el papel de líder, pero es importante que cumpla con los requisitos primordiales para asumir este reto, como la preparación, experiencia, disposición al trabajo y al cambio.

1. **OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

## **2.1. OBJETIVO GENERAL**

* Implementar un sistema administrativo sistematizado en AGAPE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA.
  + 1. **OBJETIVOS ESPECIFICOS**
* Identificar los procesos a sistematizar en la organización AGAPE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA.
* Implementar un software administrativo en la organización AGAPE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA.
* Incrementar la eficiencia laboral dentro de la organización AGAPE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA.
* Optimizar los tiempos y mecanismos de la organización AGAPE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA.

1. **JUSTIFICACIÓN**

Los sistemas administrativos son considerados las herramientas básicas de cualquier organización. Cuando son bien concebidos, gracias a ellos, las actividades administrativas pueden fluir normalmente; La optima utilización de estos es la estrategia más adecuada para el logro de los objetivos centrales de cualquier organización.

Henry Fayol fue quien determinó que: " nadie es tan eficiente que puede hacerlo todo, hacerlo bien, sin cansarse y por siempre".   De allí que nace la necesidad de dividir las tareas en tareas menores y secuenciales (Principio de la división del trabajo), y la necesidad de asignar a personas diferentes para que realicen dichas tareas (Principio de la Delegación de responsabilidades).

La empresa en su organización está integrada por los subsistemas administrativos, estos pueden referirse a las funciones del proceso administrativo como sistemas de planeación, sistemas de organización, sistemas de dirección, y sistemas de control, pero también dentro de la empresa pueden mencionarse como subsistemas las divisiones que permiten administrarla como seria sistemas de finanzas, sistemas de producción y sistemas de ventas, etc.

Como consecuencia de lo anterior, es de vital importancia que las organizaciones integren según sus necesidades ciertos programas o software que le ayuden al manejo de las diversas áreas, con el fin de contar con un mayor control de los procesos de manera sistemática y organizada.

Existe toda una variedad de este tipo de programas en el mercado, desde los que cumplen labores específicas, como los programas para el control de inventario, o para el manejo de la contabilidad, entre otras.

Es importante resaltar que la existencia de un sistema como éste beneficia ampliamente el [funcionamiento](http://definicion.de/funcionamiento) de una compañía, y facilita considerablemente tareas tales como las auditorías, seguimientos, así como el control del trabajo de cada empleado.

Al contar con una estructura organizacional se está asegurando que el trabajo próximo a realizar ha sido evaluado desde varios puntos de vista ya que aquí se determina que se realizará, como se hará y quienes estarán asignados a cada actividad. Esto es de suma importancia para la organización puesto que le permitirá también llevar un control constante de lo que se está realizando y hacer correcciones necesarias.

En todas estas actividades es necesaria la figura de una persona que asuma el papel de líder, pero es importante que cumpla con los requisitos primordiales para asumir este reto, como la preparación, experiencia, disposición al trabajo y al cambio.

Partiendo del concepto de sistema como un conjunto organizado de cosas o partes que se relacionan formando un todo, se puede decir que es de suma importancia para la organización y la gerencia ya que les permite recopilar mayor información tanto en la parte interna como externa de la empresa, mejorar la calidad de productos o servicios y las relaciones personales entre otros.

Toda organización debe basarse en un sistema abierto por ser éste el que mayor beneficio le otorga, ya que interactúa constantemente con el ambiente externo puede crecer, cambiar, competir con otros sistemas y está orientado hacia determinados propósitos.

* 1. **IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS**

La importancia de aplicar los sistemas administrativos en una empresa es que tiene una función sinérgica la cual consiste en unir las acciones simultáneas de las partes separadas produciéndose un efecto total mayor que el de los efectos de las partes independientemente.

Principios de los sistemas administrativos: El funcionamiento de los sistemas sigue una serie de principios que regulan su actuación para mantenerlos en condiciones de eficacia. Son los siguientes:

**Principio Del Auto Control**: Todo sistema debe tener mecanismos autos regulables que aseguren su funcionamiento. Al diseñar un sistema administrativo deben considerarse los posibles errores y contar con mecanismos que los procesan y puedan realizar los ajustes para solucionar dichos problemas.

**Principio Del Determinismo:** Todo hecho o fenómeno que actué en o a través de los sistemas de la empresa es el resultado de causas definidas o constatables, toda acción al interior de la empresa es constatable de manera que puede determinarse el origen y naturaleza de los actos que modifican la situación de la empresa.

**Principio De la Igualdad de Finalidad**: El sistema puede alcanzar un objetivo a través de medio y acciones diferentes, la flexibilidad de la administración se encuentra presente en los sistemas administrativos ya que es la flexibilidad y la estabilidad la que da dirección al cumplimiento de un objetivo.

**Principio De Interacción o Coordinación:** Todos los sistemas que integran la empresa están mutuamente relacionados entre sí.

**Principio Del Objetivo:** Toda implantación de sistema debe estar dirigido a un propósito definido a alcanzar que deba favorecer al cumplimiento del objetivo de un plan general.

**Principio De Subsidiaridad o Jerarquía:** Todo sistema se subordina a otro sistema del cual forma parte, ningún sistema es completo en sí mismo.

**Principio De Economía**: Un buen sistema debe suministrar con prontitud el servicio requerido y al mismo costo, todo sistema debe por lo menos ahorrar el monto de dinero que cuesta.

**Principio De La Determinación De Responsabilidades:** Debe acordarse la responsabilidad que el personal tendrá con respecto al diseño y participación de la ejecución de los sistemas.

**Principio De La Especialización**: Los sistemas deben precisarse al grado de conocer los subsistemas que los componen de manera que sea fácil entenderlos, manejar su funcionamiento y ejercer control al llevarlos a cabo. Los sistemas administrativos deben especificar claramente al jefe que ejerza el mando.

**Principio De Difusión:** Todos los planes y objetivos deben ser difundidos en toda la empresa.

**Principio De Tramo de control**: Una persona no puede tener a su cargo a todos los subordinados es necesario dividir el tramo de control.

**Principio De Continuidad:** Todo sistema requiere revisiones periódicas para su buen funcionamiento.

**Principio De Flexibilidad:** Los sistemas administrativos requieren de cierta flexibilidad para que puedan cumplir con sus objetivos.

1. **GENERALIDADES DE AGAPE SERVICIOS**

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE AGAPE SERVICIOS**

**GERENTE** **GENERAL Y COMERCIAL**

**CONTADOR**

**SUB-GERENTE**

**COORDINADOR DE VENTAS Y ALMACEN**

**COORDINADOR DE CALIDAD Y SERVICIO**

**TÉCNICO DE ASEO**

**TÉCNICO DE SERVICIOS GENERALES**

* 1. **MISION**

Somos especialistas en la prestación de servicios integrales de aseo, conservación, mantenimiento, y administración de edificios, oficinas e instituciones en general; diferenciados por nuestra experiencia, capacidad técnica, confiabilidad, seguridad, productos amigables con el medio ambiente, compromiso y amor por lo que hacemos, lo que nos convierte en el mejor aliado del sector público y privado.

* 1. **VISION**
* Aumentar la participación y reconocimiento en el mercado local con proyección regional.
* Optimizar los procesos del SGC apoyados en herramientas y tecnologías de la información.
* Desarrollar nuevas líneas de negocios.
* Implementar y certificarse e normas ISO 14001 Y OHSAS 18001.
* Contar con personal fortalecido y especializado en sus competencias técnicas.
* Mantener el crecimiento y la rentabilidad del negocio.

## **POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

### **4.4.1. POLÍTICAS DE CALIDAD**

En Ágape Servicios trabajamos permanentemente para lograr la satisfacción de nuestros clientes dando cumplimiento a los estándares y requisitos establecidos en la prestación el servicio de aseo técnico, por medio de personal competente, insumos confiables; soportados en un s seguimiento permanente al servicio y la mejora continua de los procesos.

* + 1. **OBJETIVOS DE CALIDAD**
* Lograr la satisfacción completa de nuestros clientes.
* Cumplir los requisitos y estándares para la prestación del servicio.
* Contar con personal competente.
* Suministrar insumos confiables.
* Realizar un seguimiento permanente a la prestación del servicio.
* Mejorar continuamente los procesos de SGC

## **4.5 DIAGNOSTICO EMPRESARIAL**

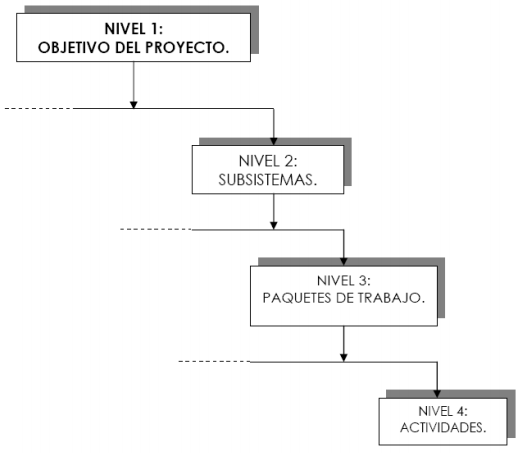
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

1. **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

Una vez diseñado el sistema administrativo para el control de los recursos y mejoramiento de los servicios en AGAPE SERVICIOS, se desarrolla la estructura de actividades necesarias para su implementación y puesta en marcha, mediante la aplicación del desglose analítico.

## **5.1 PLANIFICACIÓN**

Para desarrollar el plan de implementación se realiza un desglose jerárquico de sus principales estructuras, en cuatro niveles tal y como se muestra a continuación

****

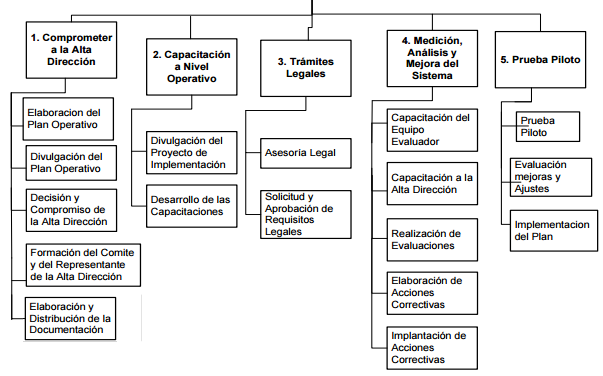
## **5.2. DESARROLLO DE LOS SUBSISTEMAS**

* 1 día hábil de trabajo: 8 horas, a menos que se indique.
* No se toman en cuenta los fines de semana
* Se considera que el sistema se implementara a partir de Agosto/2017

## **5.3. DESGLOSE ANALÍTICO PARA LA IMPLENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO**

Para el desarrollo del plan de implementación se realiza un desglose jerárquico de sus principales estructuras, las cuales están divididas en cuatro niveles cuyo contenido se presenta a continuación:



****

**Fuente:** OLIVA VISCARRA

### **5.3.1. Comprometer a la Alta Dirección**

### Comprometer a la alta dirección mediante la elaboración y divulgación del plan operativo, capacitación a jefes de áreas de la organización, elaboración y distribución de la documentación, toma de decisiones y compromiso de la alta dirección, formación del comité de evaluación de resultados.

### **5.3.2. Elaboración del Plan Operativo:**

Responsables: Administrador, supervisor, Jefe.

Evaluar las necesidades que se requerirán para el siguiente periodo laboral, reunión de los altos mandos para unir las necesidades involucradas en el presupuesto del proyecto, ajustar datos para realizar un reporte para presentarlo en la administración de la organización, esperar resolución por parte de la administración financiera de la empresa para realizar la divulgación del plan operativo.

## **5.4. Divulgación del plan operativo**

Responsables: Administrador, supervisor, Jefe... Esta divulgación se llevara a cabo a través de la reproducción del documento para cada unidad y la replicación interna a cada uno de los empleados de la Administración Financiera.

Así mismo, realizar el contenido que se presentara al personal administrativo de la organización, charla sobre la divulgación del plan operativo para el siguiente periodo según lo aprobado por la administración financiera.

Decisión y compromiso de la alta dirección para implementar el Sistema El cual trata la reunión necesaria para tomar la decisión de implementar el Sistema Administrativo y del compromiso que la empresa adopta para llevar a cabo este proyecto. El desarrollo del plan de trabajo se hace bajo el supuesto acordado y que permita que el proceso de implementación inicie en Agosto/2017.

## **5.5. Capacitación a los miembros de la organización sobre el Sistemas de Control Administrativo**.

En esta etapa, participan todos los miembros de la organización con el fin de comprender, manejar e incorporar el sistema administrativo que se implementará.

## **5.6. Evaluación de Resultados del Sistema Administrativo**

Una vez implementado el sistema administrativo, es de vital importancia mantener un control y seguimiento minucioso de cada uno de los procesos y subprocesos que se desarrollaran de forma diferente con el fin de evaluar los efectos que este programa tuvo durante su implementación y posterior a esta, así mismo, definir cuáles fueron los beneficios, mejorías, recomendaciones o cualquier inquietud que pueda surgir respecto de este software.

Para la formulación del Plan de trabajo Operativo del proyecto, el cual se presenta por Áreas de Gestión y con el cual se pretende orientar a los encargados de su ejecución, en la determinación de los objetivos, metas, recursos financieros, bienes y servicios, etc., que permitan a la organización su logro y así mismo disponer de los recursos necesarios que den lugar a proporcionar adecuados servicios a los clientes internos y externos del sistema.

La formulación del Plan se realizara por Áreas de Gestión. Al elaborar el Plan por áreas de Gestión la empresa se fundamenta en una filosofía presupuestaria compatible a las características, actitudes y aptitudes de la administración en la perspectiva de su mejoramiento a través de objetivos y estrategias realistas y por lo tanto realizables, en tal sentido el presupuesto puede definirse como el instrumento por medio del cual se fijan los propósitos o resultados esperados y se cuantifican los recursos necesarios de conformidad a los objetivos trazados por la organización.

1. **CONCLUSION**

En los últimos tiempos se han creado sistemas administrativos empresariales que permitan: generar un amplio sentido de cooperación entre todos los trabajadores, independientemente de su nivel y puesto; incrementar los niveles de productividad a partir del fomento a la capacitación y el adiestramiento; ofrecer productos y servicios integrales a los clientes e incluir dentro de la "responsabilidades sociales de las empresa" la conservación del medio ambiente.

Por lo tanto, se puede concluir que si bien es cierto que un mayor desarrollo social, comercial e industrial siempre se acompaña de mejores métodos y prácticas administrativas, su implementación en las empresas está limitada a la capacidad financiera de las mismas.

## **6.1. LA ORGANIZACIÓN**

Los sistemas administrativos deben sustentarse básicamente en tres subsistemas:

* subsistemas de planificación, regulación y control.
* El subsistema de operación
* El subsistema de apoyo, tanto administrativo como institucional.

Estos subsistemas, conformarían un modelo general de un sistema administrativo, los cuales trabajando coordinadamente son los que lograran el engranaje adecuado para el buen funcionamiento de la organización.

La forma como se establecen los enlaces en la organización y su ambiente es mediante los enlaces cíclicos: Insumo-Proceso Organizacional-Producto-Retroalimentación.

Las transacciones que realiza la organización a través de estos enlaces varían en frecuencia, intensidad, duración y dirección, según la disposición que ocupa el sistema organizacional dentro del ambiente.

La mayoría de las compañías actuales articulan en gran medida su operativa, funcionamiento y negocio en torno a las tecnologías de información, con el objeto prioritario de obtener la máxima eficacia y rentabilidad posibles, y afianzar su posicionamiento estratégico ante los retos y oportunidades derivados de un entorno de negocio cada vez más exigente y sujeto a un régimen de competencia intensa.

Las tecnologías de la información (TI) constituyen en consecuencia uno de los elementos críticos para cualquier Entidad. La flexibilidad funcional y operativa de estos sistemas, su soporte a los requerimientos de negocio y sus capacidades de evolución son, entre otros, factores clave de éxito para el posicionamiento de cualquier empresa en el mercado mundial.

Es por ello que desde hace ya tiempo, la mayoría de las compañías han realizado un importante esfuerzo inversor para renovar y mejorar la funcionalidad y prestaciones de sus infraestructuras tecnológicas, lo que las ha llevado prácticamente a completar la renovación de muchos de sus principales sistemas de información e infraestructuras de soporte.

Todo esto unido al rápido crecimiento de la denominada “red de redes “(Internet), tanto en lo relativo al número de usuarios como a la oferta de productos y servicios gestionados a través de ella, constituye un elemento catalizador para que una compañía se plantee la posibilidad de una presencia activa en este medio de difusión e interacción de Información y Servicios. La ubicuidad del medio y el fácil acceso al mismo por parte de cualquier usuario refuerzan y corroboran la idoneidad de este planteamiento.

1. **BIBLIOGRAFIA**

* <https://es.slideshare.net/BlackDeathOfBlood/sistemas-administrativos-17563888>
* <https://prezi.com/ron8mno5nn6g/sistemas-administrativos-en-la-organizacion/>
* <http://lacatiramasbella89.blogspot.com.co/>
* <http://exa.unne.edu.ar/informatica/sistemas.adm1/material/tema-9.pdf>
* <http://ri.ues.edu.sv/2034/1/Propuesta_de_un_sistema_administrativo_para_el_control_de_los_recursos_y_mejoramiento_de_los_servicios_en_las_diferentes_%C3%A1reas_de_la_Facultad_de_Ingenier%C3%ADa_y_Arquitectura_de_la_Universidad_de_el_Salvador.pdf>
* <http://www.cyta.com.ar/elearn/syma/textos/texto_1.htm>
* <http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_blv_ley_1178_soa_sp.pdf>
* <https://www.gestiopolis.com/planeacion-y-control-de-los-sistemas-administrativos/>