



I. INFORMACIÓN GENERAL

CURSO	:	Gestión por Procesos
CÓDIGO	:	IN217
CICLO	:	202102
CUERPO ACADÉMICO	:	Alvarez Arteaga, Jose Luis Grajeda Rodríguez, Carlos Leonidas Peñañiel Carrera, Juan Carlos Sánchez Cateriano, Fernando Eurico Villafuerte Rivera, Adrián Antonio
CRÉDITOS	:	3
SEMANAS	:	16
HORAS	:	3 H (Teoría) Semanal
ÁREA O CARRERA	:	Ingeniería Industrial

II. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UPC

Misión: Formar líderes íntegros e innovadores con visión global para que transformen el Perú.

Visión: Ser líder en la educación superior por su excelencia académica y su capacidad de innovación.

III. INTRODUCCIÓN

Descripción:

El curso Gestión por Procesos en la carrera de Ingeniería Industrial, es de carácter teórico-práctico dirigido a los estudiantes del octavo ciclo. El curso incluye todas las herramientas para la implementación de la gestión por procesos en una empresa de bienes o de servicios tales como: Identificación y formulación de mapa de procesos, procesos críticos, principales requisitos de la norma ISO 9001:2015, modelamiento de procesos mediante BPMN (Business Process Management Notation), SIPOC (Supply, Input, Process, Output, Customer), matriz de factores críticos, seguimiento y medición de procesos, mapas estratégicos, balanced scorecard, rediseño de procesos, elaboración de procedimientos, validación de propuestas utilizando gestión por procesos.

Propósito:

El curso tiene como propósito que el estudiante de gestión por procesos desarrolle habilidades y competencias en el análisis, diseño, rediseño, mejora de procesos, además de la implementación de gestión por procesos en empresas de bienes y servicios. Asimismo, el curso diseñado para alumnos del octavo ciclo tiene como prerrequisitos los cursos de gestión de la calidad y herramientas de la calidad; El curso contribuye directamente al desarrollo de la competencia general pensamiento crítico a nivel 2 y por otro lado, también se busca el desarrollo de la competencia específica ABET (7): Capacidad de adquirir y aplicar nuevos conocimientos según sea necesario, utilizando estrategias de aprendizaje apropiadas a nivel 2.

IV. LOGRO (S) DEL CURSO

Al finalizar el curso, el estudiante diseña sistemas integrados a través de una propuesta de mejora específica basándose en la gestión por procesos y las aplicaciones cotidianas que realizan las empresas considerando la investigación y el análisis de la información.

Competencia: Pensamiento crítico

Nivel 2,

Definición: Capacidad para explorar de manera exhaustiva problemas, ideas o eventos para formular conclusiones o soluciones sólidamente justificadas.

Competencia Específica:7

Nivel: 2

Definición: Capacidad de adquirir y aplicar nuevos conocimientos según sea necesario, utilizando estrategias de aprendizaje apropiadas.

V. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD N°: 1 Introducción a la gestión por procesos
LOGRO Competencia(s): Pensamiento crítico. Logro de la unidad Al finalizar la unidad N°1, el estudiante elabora un mapa de procesos para una empresa de bienes o servicios , tomando como referencia información empresarial y usando el método de casos.
TEMARIO Semana 1: - Definición de Proceso. - Elementos de un Proceso. - Diferencias Enfoque de Procesos vs Enfoque Funcional. Semana 2: - Gestión por Procesos. - Principios de la Gestión por Procesos. - El ciclo de la Gestión por Procesos. Evidencias de aprendizaje: TPI: Trabajo Parcial 1 Semana 3: - Clasificación de procesos. - Mapa de Procesos. - Matriz de Procesos Críticos priorización y medición. - Norma ISO 9001:2015 Actividades de aprendizaje: Análisis de casos Discusión de propuestas de solución. Retroalimentación del facilitador

Bibliografía:

Evans, James R. & Lindsay, William M. (2015). Administración y Control de la Calidad: Servicio al Cliente. Cengage Learning. Capítulo 5.

Gryna, Frank M., Chua, Richard C.H. & Defeo, Joseph A. (2007). Método Juran: Análisis y Planeación de la Calidad. Mc Graw Hill. Capítulo 6.

ISO/TC 176/SC 2/N 544R. 2001. Orientación acerca del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión de la calidad

ISO/TC 176/SC 2/N 544R2. 2003. Orientación sobre el concepto y uso del Enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión

Camison, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Prentice Hall. Capítulo 6.

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 1, 2 y 3

UNIDAD N°: 2 Análisis y caracterización de los procesos

LOGRO

Competencia(s): Pensamiento crítico.

Logro de la unidad

Al finalizar la unidad N°2, el estudiante diagnostica los principales problemas de una empresa utilizando las herramientas de caracterización de procesos con la finalidad de mejorar el desempeño de los procesos claves de una organización mediante el método de casos.

TEMARIO

Semana 4:

- Procedimiento para realizar el análisis y Caracterización de un Proceso.
- Herramientas de Diagramación y Modelamiento de Procesos.
- Diagramas de flujo. Nomenclaturas ANSI y BPMN.

Semana 5:

- Taller Práctico de Diagramación
- Ejercicios BPMN

Semana 6:

- Diagrama SIPOC

Actividades de aprendizaje:

Análisis de casos

Discusión de propuestas de solución.

Retroalimentación del facilitador

Evidencias de aprendizaje:

TP2: Trabajo Parcial 2

Bibliografía:

www.idi.es/images/Documents/guiageestionprocesos.pdf

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 4, 5 y 6

UNIDAD N°: 3 Seguimiento y medición de los procesos**LOGRO**

Competencia(s): Pensamiento crítico.

Logro de la unidad

Al finalizar la unidad N°3, el estudiante formula un plan de seguimiento y medición de los procesos claves de una empresa utilizando indicadores de gestión con la finalidad de proponer mejoras al desempeño de los procesos claves de una organización mediante el método de casos.

TEMARIO

Semana 7:

- Seguimiento y Medición de Procesos.
- Indicadores de Gestión.
- Mapas estratégicos Balanced Scorecard.

Evidencias de aprendizaje:

EA1: Evaluación Parcial

Actividades de aprendizaje:

Análisis de casos

Discusión de propuestas de solución.

Retroalimentación del facilitador

Bibliografía:

Evans, James R. & Lindsay, William M. (2015). Administración y Control de la Calidad: Servicio al Cliente. Cengage Learning. Capítulo 5.

Carbajal, G., Valla, W., Lemoine, F. & Alcivar, V. (2017). Gestión por procesos. Editorial Mar abierto. Capítulo 3.

HORA(S) / SEMANA(S)

Semana 7

UNIDAD N°: 4 Mejora continua de Procesos**LOGRO**

Competencia(s): Pensamiento crítico y competencia específica 7.

Logro de la unidad

Al finalizar la unidad N°4, el estudiante formula un plan de mejora continua para una organización mediante la aplicación de rediseño o reingeniería en los procesos claves con la finalidad de incrementar de manera significativa la productividad de la empresa mediante el método de casos.

TEMARIO

Semana 9:

- Las 8 mudas.
- Diferenciación Mejora/Rediseño y Reingeniería.
- Justificación del Rediseño.

Semana 10:

- Matriz AVA, DAP y visión general de buenas prácticas (benchmarking).
- Ejercicios de rediseño de procesos.

Semana 11:

- Matriz ECRS-ESIA
- Ejercicios

Actividades de aprendizaje:

Revisión de literatura y uso de metabuscadores y gestores bibliográficos para aplicar en la propuesta de mejora de procesos.

Análisis de casos

Discusión de propuestas de solución.

Retroalimentación del facilitador

Evidencias de aprendizaje:

TP3: Trabajo Parcial 3

Bibliografía:

Bonilla, Elsie, Díaz, Bertha, Kleeberg, Fernando, Noriega, & María Teresa. (2012). Mejora Continua de los Procesos. Fondo Editorial U. de Lima. Capítulo 1.

Bravo, J. (2008). Gestión de Procesos: Desde la mejora hasta el rediseño. Editorial Evolución SA. Capítulo 15.

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 9,10 y 11

UNIDAD N°: 5 Elaboración de procedimientos e instructivos

LOGRO

Competencia(s): Pensamiento crítico.

Logro de la unidad

Al finalizar la unidad N°5, el estudiante elabora procedimientos para estandarizar los procesos claves de la organización y asegurar el alto desempeño de los procesos mediante el método de casos.

TEMARIO

Semana 12:

- Objetivos y Definiciones.
- Elementos Básicos.
- Pasos para elaborar Procedimientos e Instructivos.

Semana 13:

- Herramientas de Diagramación
- Formatos estándar
- Técnicas de Redacción Playscript

Semana 14:

- Ejercicios de Procedimientos

Evidencias de aprendizaje:

- Entrega Trabajo Final (TF1, TF2)

Semana 15:

Evidencias de aprendizaje:

- Exposición Final (EX01)

Actividades de aprendizaje:

Análisis de casos

Discusión de propuestas de solución.

Retroalimentación del facilitador

Evidencias de aprendizaje:

Revisión del avance del trabajo

PA1: Participación

Bibliografía:

ISO/TR 10013:2001 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad

Franklin, E. & Fincowsky, F. (2009). Organización de Empresas McGraw Hill. Capítulo 7

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 12, 13, 14 y 15

VI. METODOLOGÍA

El Modelo Educativo de la UPC asegura una formación integral, que tiene como pilar el desarrollo de competencias, las que se promueven a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje donde el estudiante cumple un rol activo en su aprendizaje, construyéndolo a partir de la reflexión crítica, análisis, discusión, evaluación, exposición e interacción con sus pares, y conectándolo con sus experiencias y conocimientos previos. Por ello, cada sesión está diseñada para ofrecer al estudiante diversas maneras de apropiarse y poner en práctica el nuevo conocimiento en contextos reales o simulados, reconociendo la importancia que esto tiene para su éxito profesional.

El curso se desarrolla bajo una metodología activa, con tres horas académicas por semana sustentada en exposiciones teóricas por parte del facilitador, discusiones de estas y reforzadas con una aplicación práctica en cada una de las clases utilizando el método del caso; es decir se plantea un caso empresarial y los alumnos de manera grupal resolverán el caso, luego un grupo hace la presentación de la solución, se hacen luego discusiones con el resto de grupos y finalmente el docente hace la retroalimentación respectiva. El profesor cumple el rol de facilitador y comparte sus experiencias en clases.

Durante el curso el estudiante, como parte de un grupo de trabajo, formularán y diseñarán un caso basado en la gestión por procesos para una empresa de bienes y servicios (trabajo final).

El curso requiere de un mínimo de tres horas semanales fuera de clases para consolidar el aprendizaje y realizar las tareas solicitadas.

VII. EVALUACIÓN

FÓRMULA

20% (TF1) + 10% (PA1) + 25% (EA1) + 10% (TF2) + 10% (EX1) + 5% (TP1) + 10% (TP2) + 10% (TP3)

TIPO DE NOTA	PESO %
TP - TRABAJO PARCIAL	5
TP - TRABAJO PARCIAL	10
EA - EVALUACIÓN PARCIAL	25
TP - TRABAJO PARCIAL	10
TF - TRABAJO FINAL	20
TF - TRABAJO FINAL	10
PA - PARTICIPACIÓN	10
EX - EXPOSICIÓN	10

VIII. CRONOGRAMA

TIPO DE PRUEBA	DESCRIPCIÓN NOTA	NÚM. DE PRUEBA	FECHA	OBSERVACIÓN	RECUPERABLE
TP	TRABAJO PARCIAL	1	Semana 2	Se evalúa la presentación de la empresa a trabajar durante el ciclo. Evaluación Grupal.	NO
TP	TRABAJO PARCIAL	2	Semana 6	Se evalúa la presentación de la empresa y del proceso a mejorar, la identificación del problema y el proceso impactado. Evaluación Grupal.	NO
EA	EVALUACIÓN PARCIAL	1	Semana 8	Se evalúan las Unidades 1 y 2. Evaluación Individual.	SÍ
TP	TRABAJO PARCIAL	3	Semana 11	Se evalúa la Medición del proceso, el Análisis de las causas-raíz del problema, las Acciones para eliminar las Causas-raíz y la verificación de las acciones planteadas. Evaluación Grupal.	NO
TF	TRABAJO FINAL	1	Semana 14	Evidencia de aprendizaje: Se evalúa el trabajo final que el alumno ha desarrollado durante el ciclo. Evaluación Grupal.	NO
TF	TRABAJO FINAL	2	Semana 14	Evidencia de aprendizaje: Se evalúan las investigaciones realizadas para el desarrollo del trabajo final que el alumno ha desarrollado durante el ciclo. Evaluación Grupal.	NO
PA	PARTICIPACIÓN	1	Semana 15	Se evalúa la participación de los alumnos durante el ciclo, la participación se toma en cuenta hasta la semana 14. Evaluación Individual.	NO
EX	EXPOSICIÓN	1	Semana 16	Evidencia de aprendizaje: Presentación oral ejecutiva, sustentando el caso de estudio desarrollados en un proceso crítico de la organización; el mismo que ha sido documentado en el Trabajo Final. Competencias evaluadas: Pensamiento crítico para analizar procesos de negocio. Evaluación Grupal.	NO

IX. BIBLIOGRAFÍA DEL CURSO

[https://upc.alma.exlibrisgroup.com/leganto/readinglist/lists/6504468970003391?institute=51UPC_INST
&auth=LOCAL](https://upc.alma.exlibrisgroup.com/leganto/readinglist/lists/6504468970003391?institute=51UPC_INST&auth=LOCAL)