

VICERRECTORADO ACADÉMICO GENERAL

PROGRAMA DE ASIGNATURA – SÍLABO- PRESENCIAL

1. DATOS INFORMATIVOS

MODALIDAD: PRESENCIAL	DEPARTAMENTO: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO		AREA DE CONOCIMIENTO: ADMINISTRATIVA	
CARRERAS: INGENIERIA COMERCIAL	NOMBRES ASIGNATURA: PROCESOS		PERÍODO ACADÉMICO: Octubre 2015- Febrero 2016	
PRE-REQUISITOS: Gerencia del Cambio Organizacional	CÓDIGO: 38100	NRC: 4272 - 2921	No. CRÉDITOS: 4	NIVEL: Séptimo
CO-REQUISITOS: Liderazgo Gestión del Cambio Organizacional	FECHA ELABORACIÓN: Octubre 2015	SESIONES/SEMANA:		EJE DE FORMACIÓN Profesional
		TEÓRICAS: 4	LABORATORIOS:	
DOCENTE: ING. JAIME CADENA, MSC.				
DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA: La gestión por procesos es una forma de organización en tiempos de incertidumbre y está orientada a proveer principios, fundamentos y estructura para transformar la empresa haciéndola más innovadora y competitiva. Los conceptos referidos en esta asignatura, son emergentes, innovadores, integradores y fundamentales para resolver problemas ya sea en épocas de crisis o estables en todas las organizaciones. Además proveerá la forma de aplicarlos mediante casos prácticos. La gestión por procesos permite visualizar como un sistema la Arquitectura Empresarial, sus características, sus beneficios y la forma de integrar sus componentes de manera sistémica. Las empresas y organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos, la mayoría de estas que han tomado conciencia de lo anteriormente planteado han reaccionado ante la ineficiencia que representa las organizaciones departamentales, con sus nichos de poder y su inercia excesiva ante los cambios, potenciando el concepto del proceso, con un enfoque integrador y trabajando con una visión orientada en el cliente. Esta asignatura pretende ser una herramienta que permita al estudiante unir varios conceptos, a través del pensamiento sistémico y de la gestión por procesos, como: la planificación estratégica, enfoque en el cliente, la calidad, la mejora continua, la participación activa del talento humano, el benchmarking, el cuadro de mando integral, entre otros. Presenta además una metodología concreta y fácil de aplicar, que permita a una organización gestionar sus procesos de manera eficaz y eficiente. Se establecen las fases para identificar, analizar, documentar y definir los procesos. Por último, se describen pautas de actuación para definir los indicadores de gestión de los procesos adecuados que permitan el seguimiento de los mismos. Además al ser un curso práctico, permite que los estudiantes obtengan su conocimiento en campo, al realizar el análisis y diseño de procesos en una organización externa, es decir terminan con un proyecto de aplicación que verá reflejado en un manual de procesos.				
CONTRIBUCIÓN DE LA ASIGNATURA A LA FORMACIÓN PROFESIONAL: Esta asignatura está orientada a estudiantes de nivel superior de la carrera de Ingeniería Comercial, siendo una de las principales, cuyo estudio contribuirá al profesional, potenciando el conocimiento de la gestión por procesos y el pensamiento sistémico, trabajando con una visión orientada en el cliente, permitiendo logros sustanciales en eficiencia y eficacia en las organizaciones, favoreciendo a éstas el ser innovadoras y competitivas.				
RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA CARRERA: 1. Interpreta y resuelve problemas de la realidad aplicando métodos de la investigación, métodos propios de las ciencias, herramientas tecnológicas y variadas fuentes de información científica, técnica y cultural con ética profesional, trabajo en equipo y respeto a la propiedad intelectual. 2. Demuestra en su accionar profesional, valores universales y propios de la profesión en diversos escenarios organizacionales y tecnológicos, fomentando el desarrollo de las ciencias, las artes, el respeto a la diversidad cultural y equidad de género. 3. Revisa e interpreta los fundamentos, principios, contribuciones y tendencias futuras de la denominada revolución de la calidad. 4. Analiza y resuelve problemas ya sea en épocas de crisis o estables en todas las organizaciones. Aplicando; métodos de investigación, técnicas, herramientas combinadas y utilizando diversas fuentes de información, mostrando liderazgo en el trabajo en equipo.				

VICERRECTORADO ACADÉMICO GENERAL

5. Aplica estrategias, métodos y técnicas, que permita a una organización gestionar sus procesos de manera eficaz y eficiente. Integra los componentes de una empresa para que funcione como un verdadero sistema y funcione como un todo.

Por lo tanto el resultado será el diseño, rediseño, mejoramiento de procesos en una organización

OBJETIVO DE LA ASIGNATURA:

Proporcionar el fundamento teórico-práctico mediante la aplicación de las herramientas, metodologías y elementos conceptuales que permitan responder adecuadamente en el diseño, modelamiento, estandarización y medición de procesos, contrastando con los esquemas administrativos tradicionales, para lograr mediante sus capacidades la efectividad en los procesos intervenidos por el estudiante y futuro profesional.

RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA:

Diseña y rediseña procesos de una empresa e integra sus componentes para que opere sistémicamente; y da soluciones para la satisfacción del cliente, establece condiciones para lograr la mejora continua y participación activa del talento humano, de manera óptima y con ética profesional y social.

2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

No.	UNIDADES DE CONTENIDOS	RESULTADOS DEL APRENDIZAJE Y SISTEMA DE TAREAS
1	UNIDAD 1: Fundamentos de la Gestión de Procesos	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 1: Fundamentación teórica básica del enfoque sistémico y de la Gestión por Procesos.
	Contenidos:	
	<p>1.1 EVOLUCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evolución de los principios y herramientas de gestión • La situación actual: Organización y sus paradigmas • Las nuevas formas de organización • Gestión por procesos • <i>Cómo reconocer la necesidad de horizontalizar las organizaciones?</i> <p>1.2 DEFINICIONES ESENCIALES DE PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qué es un sistema? • Qué es un proceso? • Límites, elementos y factores de un proceso • Jerarquía de procesos • Las interacciones de los procesos • El trabajo visto como un proceso • El proceso de satisfacción del cliente • Ventajas del enfoque a procesos <p>1.3 FUNDAMENTOS DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo sistemático: Planificación • Cadena de valor • Herramienta check list para diseño de procesos • Herramientas para la estandarización de procesos. 	<p><u>Tarea principal 1:</u></p> <p>Comprensión, análisis e identificación del enfoque sistémico.</p> <p>Diferenciación de la gestión entre las organizaciones verticales y las horizontales</p> <p>Reconocimiento de la necesidad de incorporar en las organizaciones la gestión por procesos, a través del análisis de situación actual.</p> <p><u>Tarea principal 2:</u></p> <p>Comprensión y análisis del marco conceptual de sistemas y procesos.</p> <p>Identificación de conceptos claves para el análisis de procesos.</p> <p><u>Tarea principal 3:</u></p> <p>Conocimiento y análisis de herramientas para la normalización de procesos</p> <p>Taller en clase "Técnicas y herramientas para la normalización de procesos"</p>
2	UNIDAD 2: Mapeo y Gestión de Procesos	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 2: Mapeo de procesos, análisis de valor agregado, documentación de procesos y establecimiento de métrica de valor.

VICERRECTORADO ACADÉMICO GENERAL

	<p>Contenidos:</p> <p>2.1 MAPEO DE PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos y clasificación de procesos • Mapa de procesos • Mapa de Interacciones • Representación Gráfica de los Procesos • Características y criterios para la identificación de los procesos clave • Identificación de procesos críticos en las empresas • Procesos y Responsabilidades • Ficha o caracterización del proceso <p>2.2. GESTIÓN DE PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Ciclo de la gestión - PHVA • Aplicación del ciclo PHVA • Cómo se gestiona un proceso? • Características de un proceso bien dirigido y gestionado • Mejoramiento de procesos • El Sistema de Gestión y su valor añadido • Análisis de Valor Agregado • Identificación de Mejores Prácticas (Benchmarking) <p>2.3 METRICA DEL PROCESO Y GESTIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia, eficacia, flexibilidad y competitividad • Medición y competitividad • Tipos y niveles de control en la empresa • Medición, Análisis y Mejora de procesos. • Indicadores de proceso • Objetivos: determinación, despliegue, seguimiento y evaluación de objetivos • Medición del producto • Medición de la satisfacción al cliente 	<p>Tarea principal 1:</p> <p>Taller en clase “Técnicas de mapeo de procesos”</p> <p>Taller en clase “Mapa de interacciones”</p> <p>Diagnóstico de requerimiento de mejora de procesos críticos en las organizaciones.</p> <p>Tarea principal 2:</p> <p>Levanta la Información de un Proceso: actividades, tiempos, costos, la analiza y evalúa.</p> <p>Realiza benchmarking sobre gestión de procesos en organizaciones (investigación externa)</p> <p>Tarea principal 3:</p> <p>Conocimiento de la métrica de valor de los procesos</p> <p>Taller en clase “Documentación de procesos”</p> <p>Conocimiento de formatos para documentación de procesos y caracterización</p>
3	<p>Unidad 3: MODELOS DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO, ALINEACIÓN ESTRATÉGICA Y ORGANIZACIÓN POR PROCESOS</p>	<p>Producto de unidad: Identificación de procesos claves previo referenciales de calidad y excelencia e implantación de la organización por procesos</p>
	<p>3.1 MODELAMIENTO Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios de automatización • BPM • Importancia y aplicación de los BPM <p>3.2 DISEÑO EN BPMN</p> <ul style="list-style-type: none"> • BPMN, evolución • Simbología y aplicación de BPMN • Diagramación en BPMN <p>3.3 CRITERIOS DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios de la organización por procesos • La cultura empresarial • Modelos de organización formal • El equipo de procesos y el nuevo rol del mando • Implantación de la organización por procesos • Autodiagnóstico de la excelencia en la organización 	<p><u>Tarea principal 1:</u></p> <p>Identificación de los conceptos de automatización de procesos</p> <p><u>Tarea principal 2:</u></p> <p>Alineación escenario-estrategia-organización</p> <p>Diseño en BPMN</p> <p><u>Tarea principal 3:</u></p> <p>Identificación de modelos de organización</p> <p>Taller para el establecimiento de la estructura de equipos de mejoramiento (de proceso) en las empresas</p>

VICERRECTORADO ACADÉMICO GENERAL

3. PROYECCIÓN METODOLÓGICA Y ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA ASIGNATURA

- Se emplearán variados métodos de enseñanza para generar un aprendizaje de constante actividad, para lo que se propone la siguiente estructura:
- Se *diagnosticará conocimientos y habilidades adquiridas al iniciar el periodo académico.*
- *Con la ayuda del diagnóstico se indagará lo que conoce el estudiante, como lo relaciona, que puede hacer con la ayuda de otros, qué puede hacer solo, qué ha logrado y qué le falta para alcanzar su aprendizaje significativo.*
- A través de preguntas y participación de los estudiantes el docente recuerda los requisitos de aprendizaje previos que permite al docente conocer cuál es la línea de base a partir del cual incorporará nuevos elementos de competencia, en caso de encontrar deficiencias enviará tareas para atender los problemas individuales.
- Plantear interrogantes a los estudiantes para que den sus criterios y puedan asimilar la situación problemática.
- Se iniciará con explicaciones orientadoras del contenido de estudio, donde el docente plantea los aspectos más significativos, los conceptos, leyes y principios y métodos esenciales; y propone la secuencia de trabajo en cada unidad de estudio.
- Se buscará que el aprendizaje se base en el análisis y solución de problemas; usando información en forma significativa; favoreciendo la retención; la comprensión; el uso o aplicación de la información, los conceptos, las ideas, los principios y las habilidades en la resolución de problemas de redes eléctricas.
- Se buscará la resolución de casos para favorecer la realización de procesos de pensamiento complejo, tales como: análisis, razonamientos, argumentaciones, revisiones y profundización de diversos temas.
- Se realizan prácticas de laboratorio para desarrollar las habilidades proyectadas en función de las competencias y el uso de simuladores de redes eléctricas pasivas y activas.
- Se realizan ejercicios orientados a la carrera y otros propios del campo de estudio.
- La evaluación cumplirá con las tres fases: diagnóstica, formativa y sumativa, valorando el desarrollo del estudiante en cada tarea y en especial en las evidencias del aprendizaje de cada unidad;

PROYECCIÓN DEL EMPLEO DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE

El empleo de las TIC en los procesos de aprendizaje:

- Para optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje, se utilizará el laboratorio con el siguiente hardware: computador y proyector multimedia.
- Las TIC, tecnologías de la información y la comunicación, se las emplearán para realizar las simulaciones de los temas tratados en el aula y presentaciones.
- Se utilizarán los siguientes simuladores: BPWIN, VISIO, BPMN.

4. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE, CONTRIBUCIÓN AL PERFIL DE EGRESO Y TÉCNICA DE EVALUACIÓN

LOGRO O RESULTADOS DE APRENDIZAJE	NIVELES DE LOGRO			Técnica de evaluación	Evidencia del aprendizaje
	A Alta	B Media	C Baja		
1) Concibe el enfoque sistémico como base fundamental de la gestión por procesos y cómo evoluciona y se gestionan los procesos y la calidad, para lograr la base conceptual y filosófica de esta herramienta. Conoce y aplica las herramientas de normalización y representación gráfica de los procesos.	X			Evaluación en línea Foro académico Evaluación Presencial	-Comprende el enfoque sistémico -Conoce sobre la evolución de los principios y herramientas de gestión. -Analiza las diferencias entre las organizaciones funcionales y por procesos.
2) Reconoce la forma cómo se gestionan los procesos a través del ciclo PHVA, para lograr una mejora continua.	X			Evaluación Presencial	Aplica el ciclo PHVA y establece mejoras continuas en los procesos a través de

VICERRECTORADO ACADÉMICO GENERAL

					esta herramienta.
3) Aplica herramientas que permitan lograr el diseño, modelamiento, la caracterización de los procesos, el análisis del valor agregado y determina el valor añadido a través de la ejecución de los procesos de mejora, así como, el cuadro de mando del proceso	X			Trabajo práctico Evaluación Presencial	-Infiere los conceptos de sistema, procesos, límites, elementos, factores de los procesos. -Analiza los tipos y clasificación de procesos y como realizar el mapeo de procesos. -Utiliza las herramientas gráficas pertinentes y los formatos adecuados para el mapeo de procesos
4) Infiere los conceptos de seguimiento y medición de procesos. Analiza las perspectivas de los sistemas de medición de procesos y el despliegue de objetivos empresariales.	X			Trabajo práctico Evaluación Presencial	-Infiere los conceptos de seguimiento y medición de procesos - Analiza las perspectivas de los sistemas de medición de procesos y el despliegue de objetivos empresariales.
5) Reconoce y diferencia los modelos de gestión basados en procesos, bajo los conceptos de BPM y BPMN	x			Trabajo práctico Evaluación Presencial	-Infiere los conceptos de BPM y BPMN. - Aplica herramientas que le permiten diseñar a un proceso bajo tecnología BPMN
6) Reconoce la organización basada en procesos y conceptualiza la gerencia por procesos.		X		Trabajo práctico Evaluación Presencial	-Establece lineamientos estructurales para la organización basada en procesos y conceptualiza los requerimientos para la gerencia de procesos.

5. DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO

TOTAL HORAS	CONFERENCIAS	CLASES PRÁCTICAS	LABORATORIOS	CLASES DEBATES	CLASES EVALUACIÓN	TRABAJO AUTÓNOMO DEL ESTUDIANTE
64	44			6	12	64

6. TÉCNICAS Y PONDERACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Técnica de evaluación	1er Parcial*	2do Parcial*	3er Parcial*
Resolución de ejercicios			
Investigación Bibliográfica	2	2	2
Lecciones oral/escrita			
Pruebas orales/escrita	4	4	2
Laboratorios			
Talleres	2	2	2
Solución de problemas			
Prácticas			

VICERRECTORADO ACADÉMICO GENERAL

Exposición			
Trabajo colaborativo	2	2	4
Examen parcial	10	10	10
Otras formas de evaluación			
Total:	20	20	20

7. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ TEXTO GUÍA DE LA ASIGNATURA

TÍTULO	AUTOR	EDICIÓN	AÑO	IDIOMA	EDITORIAL
1. Gestión por Procesos	PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio	4ta	2010	Español	ALFA OMEGA

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

TÍTULO	AUTOR	EDICIÓN	AÑO	IDIOMA	EDITORIAL
2. GESTIÓN POR PROCESOS	AGUDELO Luis Fernando, ESCOBAR, Jorge	4ta	2007	Español	ICONTEC
3. MEJORAMIENTO DE PROCESOS	HARRINGTON, James		1994	Español	McGraw Hill

3. LECTURAS PRINCIPALES

TEMA	TEXTO	PÁGINA
GUIA PARA UNA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS	Herramientas prácticas para la implementación de la gestión por procesos	Instituto Andaluz de Tecnología. Ejemplar gratuito, 141 págs.
ORIENTACIÓN SOBRE EL CONCEPTO Y USO DEL "ENFOQUE BASADO EN PROCESOS" PARA LOS SISTEMAS DE GESTION	Documento para la introducción y soporte de la serie de Normas ISO 9000	Documento: ISO/TC 176/SC 2/N 544R2 Dic. 2003, traducción aprobada 2004-04-27
GESTIÓN Y MEJORA DE PROCESOS	Gestión por procesos	Documento breve sobre conceptos claves de procesos
GESTIÓN BASADA EN PROCESOS	Conceptos claves	Grupo Kaizen, S.A. Autor Minor Arce
LA GESTIÓN BASADA EM PROCESOS	Herramientas y Matrices para la implementación de la gestión por procesos	

VICERRECTORADO ACADÉMICO GENERAL

4. ACUERDOS

DEL DOCENTE:

- Entrega calificados, exámenes y otras actividades interactivas, con la debida retroalimentación, en las fechas señaladas en el calendario académico.
- Se buscará que el aprendizaje se base en el análisis de la normativa que rige la profesión sobre cuya base se presenten solución de problemas; usando información en forma significativa; favoreciendo la retención; la comprensión; el uso o aplicación de la información, los conceptos, las ideas, los principios y las habilidades en la resolución de problemas.
- Se buscará la resolución de casos para favorecer la realización de procesos de pensamiento sistémico, tales como: análisis, razonamientos, argumentaciones, revisiones y profundización de diversos temas.
- Se propondrán actividades de aprendizaje orientadas a desarrollar las habilidades proyectadas en función de las competencias y el uso de formatos de herramientas para la evaluación del control interno.
- Se realizarán ejercicios orientados a la carrera y otros propios del campo de estudio.
- La evaluación cumplirá con las tres fases: diagnóstica, formativa y sumativa, valorando el desarrollo del estudiante en cada tarea y en especial en las evidencias del aprendizaje de cada unidad.

DE LOS ESTUDIANTES:

- La copia de deberes, pruebas, exámenes y en especial del trabajo final, será severamente corregida, podría ser motivo de la pérdida automática del semestre, (código de ética de la universidad).
- Respeto en las relaciones docente-alumno y alumno-alumno será exigido en todo momento, esto será de gran importancia en el desarrollo de las actividades interactivas y foros de inquietudes.
- En los trabajos se deberán incluir las citas y referencias de los autores consultados (de acuerdo a normativas aceptadas, APA). Si un plagio es evidenciado, podría ser motivo de la separación del aula del o los involucrados.
- Si es detectada la poca o ninguna participación en las actividades grupales de algún miembro de los equipos de trabajo y esto no es reportado por ellos mismos, se asumirá complicidad de ellos y serán sancionados con la nota de cero en todo el trabajo presentado.
- Las actividades entregables y las actividades interactivas deberán ser entregados el día correspondiente, de acuerdo con el calendario académico.
- Respeto y congruencia en la participación de foros y otras actividades grupales.
- Es responsabilidad estar pendiente del aula virtual y se debe incluir las tareas antes de la hora señalada.

5. FIRMAS DE LEGALIZACIÓN



ING. JAIME CADENA E.
DOCENTE



ING. CÉSAR A. LLUMIQUÍNGA C.
COORD. DE ÁREA DE CONOCIMIENTO



TCRN. E.M. GABRIEL HERNÁN ZÁRATE Z.
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO/CARRERA