



## SILABO

### GESTIÓN DE PROCESOS

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Código	:	061747
1.2. Ciclo	:	VII
1.3. Créditos	:	3
1.4. Área curricular	:	Formación Profesional
1.5. Condición	:	Electivo
1.6. Semestre Académico	:	2017 - I
1.7. Duración	:	16 semanas: 64 horas
1.8. Horas semanales	:	4 HT: 2 HP: 2
1.9. Requisitos	:	Ninguno
1.10. Facultad	:	Ciencias Administrativas
1.11. Escuela Profesional	:	Administración
1.12. Profesores	:	Comisión Académica
1.13. Texto Básico	:	Bravo, Juan (2013). Gestión de procesos (Valorando la práctica). Santiago de Chile: Evolución S. A.

#### II. SUMILLA

La asignatura pertenece al área curricular de formación profesional, es de naturaleza teórica y práctica, tiene por propósito desarrollar habilidades para gestionar procesos eficientes en la empresa, reduciendo costos operativos, mejorando la calidad de servicio y controlando riesgos e identificando nuevas oportunidades de negocio.

Organiza sus contenidos en las siguientes unidades de aprendizaje: I. Los procesos de negocios, conceptos metodológicos. II. Gestión de procesos. III. Optimización de Procesos. IV. Excelencia Operacional y Mejora Continua.

#### III. COMPETENCIA DE ASIGNATURA

Reconoce nuevos paradigmas de gestión de procesos con el fin de obtener mejoras fundamentales en la forma de trabajo y de ese modo ser más competitivos, aplicando técnicas usadas en el Business Process Management: BPM

#### IV. CAPACIDADES

- ) Describe y modela procesos con las técnicas Mapa de Procesos y Flujograma de Información en el modelo BPM.
- ) Reconoce las variables críticas de los procesos y define indicadores para la gestión de procesos.
- ) Aplica técnicas para medir, optimizar, documentar y controlar procesos.
- ) Integra enfoques y herramientas en la implementación de la gestión de procesos, como BPM, Benchmarking, Balancedscorecard, Gestión del Conocimiento: NH, Sistemas de Gestión de la Calidad. Certificaciones ISO, Liderazgo y Trabajo en Equipo, Gestión del Cambio.

#### V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I: LOS PROCESOS DE NEGOCIOS, CONCEPTOS METODOLÓGICOS				
CAPACIDAD: Describe y modela procesos con las técnicas mapa de procesos y flujograma de información en el modelo BPM				
Semana	Actitudes:		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Apertura a la innovación</li> <li>) Participación activa</li> </ul>			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
1	Gestión de procesos y el BPM	Identificar procesos de negocio. Diseñar mapas de procesos de negocio	Exposición dialogada	2
			Taller	2
2	Alineación de la gestión de procesos con otros conceptos	Alinear la gestión de procesos con otros procesos	Exposición dialogada,	2
			Taller	2
3	Incorporación de la gestión de procesos en el negocio.	Identificar formas de incorporación de la gestión de procesos en los negocios.	Exposición dialogada	2
			Trabajo en equipo y Taller	2

4	Representación visual y mapa de procesos	Elabora un mapa de procesos	Demostración	2
			Trabajo en pares	2
Referencias: ) Bravo, Juan (2013). Gestión de procesos (Valorando la práctica). Santiago de Chile: Evolución S.A. ) Kotler, Philip (2011). Innovar para Ganar. Barcelona: Ediciones Urano S.A.				

UNIDAD II: GESTIÓN DE PROCESOS				
CAPACIDAD: Reconoce las variables críticas de los procesos y define indicadores para la gestión de procesos.				
Semana	Actitudes:		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
5	Modelamiento de procesos	Diseñar un flujograma de información.	Exposición dialogada	2
			Trabajo en equipo	2
6	Priorización de procesos	Establece un cuadro de prioridades	Exposición dialogada	2
			Trabajo en pares	
7	Evaluación de procesos	Reconoce el procedimiento de evaluación de procesos	Exposición dialogada	2
			Trabajo en equipo	
8	Diseño de indicadores y gestión de riesgos	Aplicación de criterios e indicadores	Exposición dialogada	2
	Evaluación Parcial		Demostración	2
Referencias: ) Bravo, Juan (2013). Gestión de procesos (Valorando la práctica). Santiago de Chile: Evolución S.A. ) Gamez, G. (1998). Todos somos creativos. Barcelona: Ediciones Urano S.A.				

UNIDAD III: OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS				
CAPACIDAD: Aplica técnicas para medir, optimizar, documentar y controlar procesos.				
Semana	Actitudes:		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
9	Mejoramiento de procesos	Aplica técnicas para mejorar procesos de negocio	Exposición dialogada,	2
			Trabajo en equipo	
10	Rediseño de procesos	Aplica técnicas de rediseño de procesos de negocio.	Exposición dialogada,	2
			Trabajo en equipo	
11	Elaboración del procedimiento	Elabora procedimientos	Exposición dialogada,	2
			Trabajo en equipo	
12	Implantación del procedimiento y certificaciones	Propone formas de implantación del procedimiento	Exposición dialogada,	2
			Trabajo en equipo	
Referencias: ) Bravo, Juan (2013). Gestión de procesos (Valorando la práctica). Santiago de Chile: Evolución S.A. ) Hammer, M. y James Champy (1994). Reingeniería. Colombia: Editorial Norma.				

UNIDAD IV: EXCELENCIA OPERACIONAL Y MEJORA CONTINUA				
CAPACIDAD: Integra enfoques y herramientas en la implementación de la gestión de procesos, como BPM, benchmarking, balanced scorecard, gestión del conocimiento, sistemas de gestión de la calidad y las certificaciones ISO, liderazgo y trabajo en equipo, gestión del cambio				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	Contenidos Conceptuales			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Trabajo en equipo</li> <li>) Respeto a la persona humana</li> </ul>			
	Contenidos Conceptuales		Contenidos Procedimentales	
13	El factor humano y el valor agregado a los procesos	Describe las condiciones de las personas como valor agregado a los procesos.	Exposición dialogada,	2
			Taller	2
14	El control de procesos y herramientas	Reconoce herramientas para el control de procesos	Exposición dialogada	2
			Taller	
14	Mejora continua y gestión del cambio	Identifica herramientas de la gestión del cambio.	Exposición dialogada	2
			Seminario	
15	Liderazgo y trabajo en equipo	Describe los atributos de un buen líder	Exposición dialogada	2
			Taller	
16	Aplicación de Gestión de Procesos		Seminario	2
	Examen Final		Demostración	
Referencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>) Bravo, Juan (2013). Gestión de procesos (Valorando la práctica). Santiago de Chile: Evolución S.A.</li> <li>) Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Prentice Hall.</li> <li>) Blanchard, Ken (2007). Liderazgo al más Alto Nivel. Bogotá: Norma.</li> <li>) Velasco, Juan (2005). Gestión de la Calidad. España: Ediciones Pirámide.</li> </ul>				

## VI. METODOLOGÍA

### 6.1. Estrategias centradas en la enseñanza

- a. Demostración
- b. Simulación
- c. Exposición dialogada
- d. Clase magistral

### 6.2. Estrategias centradas en el aprendizaje

- a. Inducción
- b. Seminario
- c. Trabajo en equipo
- d. Dinámica de grupos..

## VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

- a. Fuentes de información
- b. Multimedia

- c. Separatas
- d. Elija un elemento.

## VIII. EVALUACIÓN

La evaluación es un componente del proceso formativo que implica el recojo de información sobre los rendimientos y desempeños del estudiante. Permite el análisis para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se evalúa antes, durante y al finalizar el proceso, según la siguiente tabla:

EVALUACION ACADEMICAS	PESO
Prueba de entrada	Sin nota
Evaluación del proceso	60%
Examen Parcial	20%
Examen Final	20%

- Antes: prueba de entrada.-Se realiza una evaluación inicial, diseñada para recoger los saberes que posee el estudiante para asumir la asignatura y cuyo resultado no interviene en el cálculo de la calificación de la asignatura.
- Durante: Evaluación de Proceso.- De acuerdo al objetivo de aprendizaje de la asignatura se evalúan las competencias adquiridas por el estudiante utilizando los criterios establecidos en el anexo N° 1.
- Examen: Parcial y Final.- Se evalúa los productos del aprendizaje, al finalizar una o más unidades de aprendizaje, usándose la prueba escrita como instrumento de medición (examen parcial y examen final).

## IX. FUENTES DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIAS

### 9.1. Fuentes bibliográficas

- ) Bravo Carrasco, Juan (2013). Gestión de procesos (Valorando la práctica). Santiago de Chile: Evolución S.A.
- ) Blanchard, Ken (2007). Liderazgo al más Alto Nivel. Bogotá: Norma.
- ) Gamez, George (1998). Todos somos creativos. Barcelona: Ediciones Urano S.A.

- J Hammer, Michael y James Champy (1994). Reingeniería. Colombia: Editorial Norma.
- J Kotler, Philip (2011). Innovar para Ganar. Barcelona: Ediciones Urano S.A.
- J Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Prentice Hall.
- J Velasco, Juan (2005). Gestión de la Calidad. España: Ediciones Pirámide.