



# Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

## Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela Profesional de Administración

### SILABO

#### PROCESOS ADMINISTRATIVOS

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Código	: ADO405
1.2. Ciclo	: IV
1.3. Créditos	: 4
1.4. Área curricular	: Estudios específicos
1.5. Condición	: Obligatoria
1.6. Semestre Académico	: 2019 - II
1.7. Duración	: 16 semanas - 80 horas
1.8. Horas semanales	: 5 HT: 3 HP: 2
1.9. Requisitos	: Fundamentos de la Administración
1.10. Facultad	: Ciencias Administrativas
1.11. Escuela Profesional	: Administración
1.12. Profesores	: Comisión Académica
1.13. Texto Básico	: Pérez Fernández J. (2012), Gestión por procesos (Quinta edición). Madrid. ESIC EDITORIAL Pardo Álvarez J. (2019), Configuración y usos de un mapa de procesos. Bogotá, Alfaomega Colombiana S.A

#### II. SUMILLA

El curso es de naturaleza teórico-práctica y tiene como objeto proporcionar al estudiante el conocimiento que la gestión empresarial es una actividad en permanente evolución de tal forma que las organizaciones buscan la interrelación e integración, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades en una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora de los procesos. El uso de manuales de calidad, mapa de procesos. Realiza el diseño de procesos, modelando propuestas de alternativas de gestión con herramientas de diagramación. Interpreta el alcance de los indicadores de medición de desempeño de los procesos, aportando mejoras sustanciales que respondan a las leyes de la competencia que enfrente en su momento.

Para el logro de estas capacidades se ha organizado el desarrollo de la asignatura en cuatro unidades:

UNIDAD DIDÁCTICA I: Introducción a la gestión de procesos.

UNIDAD DIDÁCTICA II: Análisis y diseño de procesos.

UNIDAD DIDÁCTICA III: Gestión de la mejora de procesos.

UNIDAD DIDÁCTICA IV: Medición de procesos

#### III. COMPETENCIA DE ASIGNATURA

Identifica y analiza modelos de gestión de procesos administrativos con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos en la organización.

#### IV. CAPACIDADES

- 1) Identifica la importancia de los procesos administrativos, como medio eficaz en la interrelación de las diversas actividades de la organización.
- 2) Diseña procesos administrativos utilizando las herramientas de gestión como: Diagramas, Flujogramas, Mapas (Modelos de Gestión de Calidad).
- 3) Identifica y evalúa las diversas herramientas de gestión para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos.
- 4) Analiza y evalúa las técnicas y métodos de medición de los procesos administrativos.

## V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA I: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE PROCESOS				
<b>CAPACIDAD:</b> Identifica la importancia de los procesos administrativos, como medio eficaz en la interrelación de las diversas actividades de la organización.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	Contenidos Conceptuales			
1	Qué es un proceso: Límites, elementos y factores.	Explican los procesos de diseño y desarrollo de un sistema administrativo	Clase Explicativa	4
			Exposición dialogada	2
2	Las interacciones de los procesos. El trabajo visto como un proceso. El modelo "cliente – proveedor interno".	Demuestra las interacciones de los procesos administrativos.	Clase Explicativa	4
			Discusión en grupos pequeños	2
3	El proceso de satisfacción del cliente: "Satisfacción percibida y valor añadido al cliente.	Explica el proceso de satisfacción del cliente.	Clase Explicativa	4
			Estudio de casos	2
4	Ventajas del enfoque a procesos. Organización Funcional Vs. Organización por procesos.	Analiza las ventajas de la organización por procesos.	Clase Explicativa	4
			Estudio de casos	2
<b>Referencias:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérez Fernández J. (2012), Gestión por procesos (Quinta edición). Madrid. ESIC EDITORIAL</li> </ul>				

UNIDAD DIDÁCTICA II: ANÁLISIS Y DISEÑOS DE PROCESOS				
<b>CAPACIDAD:</b> Diseña procesos administrativos utilizando las herramientas de gestión como: Diagramas, Flujogramas, Mapas (Modelos de Gestión de Calidad).				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	Contenidos Conceptuales			
5	Cadena de valor como elemento singular de una organización. Formas posibles de la cadena de valor	Usa la cadena de valor en casos aplicativos	Clase Explicativa	4
			Estudio de casos	2
6	Concepto de mapa de procesos. Tipos de mapa de procesos. Simbología y significado. Despliegue de procesos.	Analiza el mapa de procesos	Clase Explicativa	4
			Solución de problemas	2
7	Despliegue de procesos: Procesos estratégicos, procesos operativos y procesos auxiliares	Demuestra el despliegue de los procesos administrativos	Clase Explicativa	4
			Exposición dialogada	2

8	Examen Parcial	Demostración	6
<b>Referencias:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pardo Álvarez J. (2019), Configuración y usos de un mapa de procesos. Bogotá, Alfaomega Colombiana S.A</li> </ul>			

### UNIDAD DIDÁCTICA III: GESTIÓN DE LA MEJORA DE PROCESOS

**CAPACIDAD:** Identifica y evalúa las diversas herramientas de gestión para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos.

Semana	Actitudes	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales	Estrategias de Aprendizaje	Horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación activa</li> </ul>				
9		Mejora Continua de procesos. Sistemas modernos de Gestión de Calidad, beneficios, estadísticas, ciclo de la mejora continua.	Identifica la mejora continua en los procesos.	Clase Explicativa	4
				Solución de problemas	2
10		Metodología de las 5s, Lean, Benchmarking, reingeniería de procesos, Kaisen.	Identifica la importancia de las herramientas de gestión de calidad.	Clase Explicativa	4
				Dinámica de grupos	2
11		Modelo de Gestión de calidad ISO 9001:2015.	Identifica la importancia de las herramientas de gestión de calidad.	Clase Explicativa	4
				Conferencia dialogada	2
12		Modelo de Gestión de calidad ISO 9001:2015.	Identifica la importancia de las herramientas de gestión de calidad.	Clase Explicativa	4
				Conferencia dialogada	2

**Referencias:**

- Pardo Álvarez J. (2019), Gestión por procesos y riesgo operacional. Bogotá, Alfaomega Colombiana S.A
- Norma ISO 9001:2015

### UNIDAD DIDÁCTICA IV: MEDICIÓN DE PROCESOS

**CAPACIDAD:** Analiza y evalúa las técnicas y métodos de medición de los procesos administrativos.

Semana	Actitudes	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales	Estrategias de Aprendizaje	Horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Honestidad intelectual</li> </ul>				
13		Indicadores: Tipos de indicadores, Diseño de indicadores. Planes de control de indicadores. Medición y seguimiento de indicadores.	Analiza los planes de control.	Clase Explicativa	4
				Solución de problemas	2
14		Control de calidad, autocontrol, control estadístico de procesos.	Demuestra la importancia del control estadístico.	Clase Explicativa	4
				Solución de problemas	2
15		Datos de satisfacción de los clientes. Auditorías, Quejas, reclamaciones y felicitaciones de clientes. Sugerencias de clientes. Estudio de las relaciones cliente-proveedor interno.	Justifica la información de los clientes externos e internos.	Clase Explicativa	4
				Solución de problemas	2

16	<b>Examen Final</b>	Solución de casos	6
<b>Referencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pérez Fernández J. (2012), Gestión por procesos (Quinta edición). Madrid. ESIC EDITORIAL</li> </ul>			

## VI. METODOLOGÍA

### 6.1. Estrategias centradas en la enseñanza

- Clase explicativa
- Solución de problemas
- Exposición dialogada
- Dinámicas de Sensibilización

### 6.2. Estrategias centradas en el aprendizaje

- Trabajo en pares
- Demostración
- Inducción
- Técnicas de concientización

## VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

- Equipos informáticos
- Separatas
- Fuentes de información
- Multimedia

## VIII. INVESTIGACIÓN FORMATIVA

El presente curso tiene un enfoque hacia la construcción de una cultura de calidad, en donde se incluyen diferentes valores, actitudes, objetos, métodos y técnicas relacionadas a la mejora continua de los procesos administrativos.

## IX. ACTIVIDAD DE PROYECCIÓN SOCIAL

Los estudiantes liderados por el docente realizarán diagnósticos situacionales de los procesos administrativos en las PYMES, con la finalidad de proponer propuestas de mejora a los empresarios.

## X. 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:

<b>Evaluación Académica</b>	<b>Peso</b>
Prueba de Entrada	Sin Nota
Examen Parcial (EXP)	20%
Evaluación de Proceso (EVP)	60%
Examen Final (EXF)	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 con el objetivo de aprendizaje de la asignatura se evalúan las competencias adquiridas por el estudiante utilizando los criterios establecidos.
- **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).

Capacidad	Indicadores de evaluación	Instrumentos	Procedimiento	Evidencia o producto	Peso
1	Identifica la importancia de los procesos administrativos, como medio eficaz en la interrelación de las diversas actividades de la organización. <b>(semana 4)</b>	Solucionario	Evaluar las respuestas del cuestionario y del caso	Práctica	15%
2	Diseña procesos administrativos utilizando las herramientas de gestión como: Diagramas, Flujogramas, Mapas. <b>(semana 7)</b>	Solucionario	Evaluar la coherencia de las partes del trabajo.	Ejercicios calificada	15%
3	Identifica y evalúa las diversas herramientas de gestión para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos. <b>(semana 12)</b>	Solucionario	Evaluar la corrección de los cálculos	Ejercicios calificados	15%
4	Analiza y evalúa las técnicas y métodos de medición de los procesos administrativos. <b>(semana 15)</b>	Lista de cotejo Evaluación Oral	Evaluar habilidades blandas.	Ensayo calificada	15%

Capacidad	Indicadores de evaluación	ítem	Puntos	Instrumentos	Procedimiento	Evidencia	Peso
1) y 2)	Conocimiento Identifica Comprensión Expresa Aplicación Demuestra Análisis Discrimina Síntesis Reconstruye Juicio crítico Justifica	1 2 2 1 1 1	3 3 4 3 3 4 20	Examen parcial	Prueba escrita presencial	Examen calificado en escala vigesimal	20%
3) y 4)	Conocimiento Identifica Comprensión Expresa Aplicación Demuestra Análisis Discrimina Síntesis Reconstruye Juicio crítico Justifica	2 2 2 1 1 1	3 3 4 3 3 4 20	Examen final	Prueba escrita presencial	Examen calificado en escala vigesimal	20%

## XI. FUENTES DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIAS.

### 11.1. Fuentes bibliográficas

- Pérez Fernández J. (2012), Gestión por procesos (Quinta edición). Madrid. ESIC EDITORIAL
- Pardo Álvarez J. (2019), Configuración y usos de un mapa de procesos. Bogotá, Alfaomega Colombiana S.A
- Norma ISO 9001:2015