

GESTIÓN DE PROCESOS (3 CRÉDITOS)

CÓDIGO CURSO: GPR001

PROFESOR: Deccy Andrea Suárez Pulido

PRESENTACIÓN

La complejidad de factores del entorno actual de las organizaciones como la globalización, la evolución constante de la tecnología, el crecimiento de la competencia, el concepto de responsabilidad de consumo, y el cambio de pensamiento del recurso humano; obliga a las organizaciones a analizar constantemente la efectividad en procesos con el fin de aumentar la productividad; reduciendo costos y tiempos, eliminando tareas duplicadas y todo aspecto que no genere valor en la organización.

Es allí donde la Gestión de procesos se convierte en herramienta fundamental para el control y alcance de los objetivos, ofreciendo una alternativa de mejora continua de cada una de las actividades de la organización; mediante la identificación, diseño, medición y mejora de sus procesos clave.

OBJETIVOS

General

Al finalizar el Curso Gestión de Procesos el estudiante estará en la capacidad de entender el enfoque de proceso como una herramienta fundamental que permite alcanzar el resultado pretendido por los objetivos de la organización, mediante el control de los procesos, posibilitando el desarrollo de estrategias para alinear resultados con objetivos.

Específicos

- Identificar los procesos de una organización.
- Describir procesos mediante el uso de mapas de proceso y diagramas de flujo
- Establecer indicadores de control para los procesos de la organización.
- Interpretar enfoques de mejoras de proceso

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

Este curso está dividido en 7 lecciones de una semana de duración cada una.

Para la correcta comprensión y apropiamiento de los conceptos teóricos, se parte de la lectura y estudio reflexivo de los materiales planteados en el desarrollo de las lecciones, los cuales están referidos dentro del plan de estudios en cada lección; estos contenidos serán comentados y complementados con las tutorías, incluyen asesoramiento personalizado, intercambio de opiniones en los debates habilitados en foros y demás recursos y medios que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación.

Se combinará el aprendizaje teórico con el estudio de casos prácticos para garantizar la asimilación de los conceptos estudiados, concluyendo con el desarrollo de trabajos mediante el análisis de situaciones reales, aplicando en ellas los conocimientos adquiridos en el estudio de las lecciones. A través de las acciones formativas previstas, se evaluará al estudiante valorándose su capacidad de comprender, explicar y analizar diferentes situaciones.

Distribución del tiempo (3 Créditos)

- Estudio Individual de Bibliografía recomendada y Material Didáctico: 40%
- Estudio de Casos prácticos: 20%
- Investigación Propia: 20%
- Redacción de Trabajos: 10%
- Tutorías: 5%
- Evaluación: 5%

Tutorías

Las dudas conceptuales que surjan tras el estudio razonado de la bibliografía asignada, el material didáctico y la investigación propia deben plantearse en los foros disponibles en el Aula Virtual o vía correo electrónico

Se quiere destacar la importancia de los foros como principal canal de comunicación con el profesor y con los compañeros del aula, además de ser una herramienta primordial para el intercambio de conocimientos, facilitando así el aprendizaje de los conceptos asociados al curso. Se programarán **tutorías** para cada lección, que serán adaptadas en función de las necesidades y dudas del grupo de estudiantes de acuerdo a la programación semanal. En caso de no existir dudas amplias presentadas por el grupo de manera homogénea, se aclararán dudas individuales por medio de los foros y el correo electrónico.

Trabajos Individuales

Serán evaluados de acuerdo al aporte individual del análisis a cada uno de los trabajos planteados y la aplicación de los conceptos adquiridos en las lecciones. No se aceptará bajo ningún parámetro trabajos ya publicados en internet por otros autores o de otros compañeros. Las condiciones y características de los trabajos serán publicadas en el curso en la plataforma de la universidad.

Trabajo en Grupo

Serán evaluados los aportes realizados por el grupo en el trabajo planteado, se evaluará la concordancia durante el desarrollo y el uso de conceptos adquiridos durante el curso. No se aceptarán bajo ningún parámetro, trabajos ya publicados en internet por otros autores o de otros grupos de compañeros. Las condiciones y características de los trabajos serán publicadas en el curso en la plataforma de la universidad.

Sistema de evaluación

El sistema de evaluación, la realización de diferentes tipos de actividades y el criterio de valoración establecido se detallan a continuación:

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	% calificación
Actividad. Investigación y socialización del tema asignado.	20%
Trabajos <ul style="list-style-type: none"> • Escrito de forma clara, concisa, formal y organizada. • Perspicaz, original, preciso y oportuno. • Demuestra comprensión avanzada de los conceptos. • Sintetiza teorías y conceptos extraídos de una variedad de fuentes para apoyar declaraciones y conclusiones. • Presenta una línea argumentativa fluida y clara. • Cita correctamente las fuentes, respeta los derechos de autor, parafrasea de forma precisa y concreta. • Responde a los compañeros ofreciendo puntos de vista con apoyo de la investigación. 	50%
Examen Final	30%

CONTENIDO

LECCIÓN	TEMA	
1	IMPORTANCIA E IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS <ul style="list-style-type: none"> - Definición De Proceso - Elementos De Un Proceso - Modelo PEPSC. - Enfoque funcional vs enfoque por procesos. - Características de un proceso - Delimitación de procesos 	Ver video de la lección
2	IMPORTANCIA E IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS <ul style="list-style-type: none"> -Diferencias entre proceso y procedimiento. -Identificación de procesos -Inventario de Procesos -Clasificación de los procesos -Mapeo de procesos -Selección de procesos 	Ver video de la lección
3.	IMPORTANCIA E IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS <ul style="list-style-type: none"> -Interrelación de los procesos -Priorización de los procesos -Mapa de procesos -Análisis de Mapas de Procesos 	Ver video de la lección

4	DESCRIPCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS -Descripción de los Procesos, -Diagramas de Flujo -Ficha de Proceso -Análisis de Fichas de Procesos -Consideraciones en los indicadores -Ficha de Indicador -Consideraciones en los indicadores - Ficha de Indicador	Ver video de la lección
5	ORGANIZACIÓN PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS - Organización para la mejora de los procesos - Identificación de oportunidades de mejora - Medición, control y calificación de los procesos - La mejora continua como proceso de resolución de problemas. -Componentes de la mejora continua - Tipos de mejora continua	Ver video de la lección
6	MEJORA DE PROCESOS -Análisis de las métricas de rendimiento -Análisis de la interacción con los clientes -Obstáculos -Reglas del negocio -Handoffs -Metodologías de mejora de procesos: Lean, Six Sigma, Kanban, Kaizen	Ver video de la lección
7	Examen Final	

CONTACTO

profeziu.deccysuarez@gmail.com

BIBLIOGRAFÍA

Pérez Fernández, J. (2012). Gestión por Procesos. (Quinta ed.). ESIC España.

Bravo Carrasco, J. (2017). Gestión de Procesos integrada en el hacer. (séptima Edición). Editorial Evolución S. A.