

FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS AGROPECUARIAS
INGENIERÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
EIP 660/ Gestión por Procesos
Periodo 2017 – 2

1. Identificación.-

Número de sesiones: 48

Número total de hora de aprendizaje: 120 h= 48 presenciales + 72 h de trabajo autónomo.

Créditos – malla actual: 4.5

Profesor: Ing. Natalia Montalvo MBA, MSc.

Correo electrónico del docente (Udlanet): n.montalvo@udlanet.ec

Coordinador: Christian Chimbo

Campus: Queri

Pre-requisito: EIP965 Co-requisito:

Paralelo: 1

Tipo de asignatura:

Optativa	
Obligatoria	X
Práctica	

Organización curricular:

Unidad 1: Formación Básica	
Unidad 2: Formación Profesional	X
Unidad 3: Titulación	

Campo de formación:

Campo				
Fundamentos teóricos	Praxis profesional	Epistemología y metodología de la investigación	Integración de saberes, contextos y cultura	Comunicación y lenguajes
	X			

2. Descripción del curso. -

Esta asignatura profundiza en el enfoque basado en procesos como principio de gestión. Este enfoque sirve como base para el desarrollo de los Sistemas de Gestión, abordando conceptos fundamentales para el levantamiento, diseño, documentación, medición y mejora continua de los procesos en las organizaciones de bienes o servicios.

3. Objetivo del curso.-

Proporcionar la metodología para la identificación, diseño y mejoramiento de procesos como herramienta de gestión en una organización de productos o servicios.

4. Resultados de aprendizaje deseados al finalizar el curso:

Resultados de aprendizaje (RdA)	RdA perfil de egreso de Carrera	Nivel de dominio (carrera)
<p>1. RdA1: Levanta procesos a través de un enfoque sistémico y uso de software alineados a metodologías y normas internacionales.</p> <p>2. RdA 2: Genera el manual de procesos basado en el levantamiento y diseño de procesos de una organización de bienes o servicios.</p> <p>3. RdA 3: Mide y mejora la eficiencia de los procesos levantados a través de indicadores y herramientas de mejora continua.</p>	<p>Levanta, analiza y mejora todos los procesos de la empresa, a lo largo y ancho de su cadena de valor, optimizando la utilización de los recursos, para aumentar la productividad.</p>	<p>Inicial</p> <p>Medio (X)</p> <p>Final</p>

5. Sistema de evaluación.-

De acuerdo al Modelo Educativo de la UDLA la evaluación busca evidenciar el logro de los resultados de aprendizaje (RdA) enunciados en cada carrera y asignatura, a través de mecanismos de evaluación (MdE). Por lo tanto la evaluación debe ser continua, formativa y sumativa. La UDLA estipula la siguiente distribución porcentual para los reportes de evaluaciones previstas en cada semestre de acuerdo al calendario académico:

Reporte de progreso 1 35%

Sub componentes:

- Talleres y deberes - 5%
- Rendición prueba - 15%
- Rendición examen - 15%

Reporte de progreso 2 35%

Sub componentes

- Proyecto - 10%
- Rendición prueba - 10%
- Rendición examen - 15%

Evaluación final	30%
Sub componentes	
• Talleres y deberes - 5%	
• Informe de salida de campo – 5%	
• Rendición prueba - 10%	
• Rendición examen - 10%	

Al finalizar el curso habrá un examen de recuperación para los estudiantes que, habiendo cumplido con más del 80% de asistencia presencial a clases, deseen reemplazar la nota de un examen anterior (ningún otro tipo de evaluación). Este examen debe integrar todos los conocimientos estudiados durante el periodo académico, por lo que será de alta exigencia y el estudiante necesitará prepararse con rigurosidad. La nota de este examen reemplazará a la del examen que sustituye. Recordar que para rendir el EXAMEN DE RECUPERACIÓN, es requisito que el estudiante haya asistido por lo menos al 80% del total de las sesiones programadas de la materia. No se podrá sustituir la nota de un examen previo en el que el estudiante haya sido sancionado por una falta grave, como copia o deshonestidad académica.

6. Metodología del curso y de mecanismos de evaluación. -

La asignatura se impartirá mediante clases teórico-prácticas con sesiones de una hora de duración, 3 sesiones en la semana. De acuerdo con la naturaleza del curso, sus contenidos serán desarrollados en diferentes niveles de aprendizaje desde la adquisición de conocimientos básicos, su aplicación, análisis, síntesis y evaluación a través de actividades diseñadas para mejorar su aprendizaje.

Reporte de progreso 1	35%
Sub componentes:	
• Talleres y deberes - 5%:	Se evaluará el trabajo autónomo, talleres, foros, exposiciones, otros.
• Rendición prueba - 15%:	Los estudiantes rendirán pruebas de conocimientos
• Rendición examen - 15%:	Examen de conocimientos.

Reporte de progreso 2	35%
Sub componentes	
• Proyecto - 10%:	Se evaluará el desarrollo del proyecto en organizaciones de manufactura y servicios.
• Rendición prueba - 10%:	Los estudiantes rendirán pruebas de conocimientos
• Rendición examen - 15%:	Examen de conocimientos.

Evaluación final 30%

Sub componentes

- **Talleres y deberes - 5%:** Se evaluará el trabajo autónomo, talleres, foros, exposiciones, otros.
- **Informe de salida de campo – 5%**
- **Rendición prueba - 10%:** Los estudiantes rendirán pruebas de conocimientos
- **Rendición examen - 10%:** Examen de conocimientos.

Las metodologías y mecanismos de evaluación deben explicarse en los siguientes escenarios de aprendizaje:

1.1. Escenario de aprendizaje presencial.

La asignatura se impartirá mediante clases teórico prácticas con sesiones de una hora de duración, 3 sesiones en la semana. De acuerdo con la naturaleza del curso, sus contenidos serán desarrollados en diferentes niveles de aprendizaje desde la adquisición de conocimientos básicos, su aplicación, análisis, síntesis y evaluación a través de actividades diseñadas para mejorar su aprendizaje; se utilizarán las siguientes estrategias metodológicas:

- Clase magistral
- Método Socrático
- Mapas Mentales
- Trabajo Colaborativo
- Estudio de Caso
- Presentaciones orales

1.2. Escenario de aprendizaje virtual.

El estudiante podrá usar las herramientas (actividades y recursos) disponibles en el aula virtual como apoyo para su aprendizaje autónomo. Este medio servirá para la interacción del estudiante con el tutor de la materia y con sus compañeros.

Todas las actividades y tareas deberán ser subidas al aula virtual como respaldo de sus calificaciones.

1.3. Escenario de aprendizaje autónomo.

El estudiante reforzará los conocimientos adquiridos y ligará los mismos con el conocimiento previo al elaborar los trabajos (mapas mentales, matrices comparativas, estudios de caso, entre otros) diseñados en cada temática de estudio y orientados al desarrollo de capacidades para el aprendizaje del estudiante.

7. Temas y subtemas del curso.-

RdA	Temas	Subtemas
RdA 1: Levanta procesos a través de un enfoque sistémico y uso de software alineados a metodologías y normas internacionales.	INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción de la Gestión por Procesos 2. La Gestión Integral de los Procesos 3. Enfoque basado en Procesos y ciclo de mejora continua
	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PAUTAS PARA EL DISEÑO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niveles de los procesos 2. Mapa de procesos 3. Caracterización de los procesos 4. Metodología SIPOC
	DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagramación de procesos en base al diagrama básico 2. Diagramación de procesos basados en el diagrama DIPP (Insumo, Proceso y Producto) 3. Diagramación de procesos basados en el flujograma analítico de procesos 4. Diagramación de procesos funcional basados en las normas ANSI /ASME 5. Diagramación de procesos BPMN
RdA 2: Genera el manual de procesos basado en el levantamiento y diseño de procesos de una organización de bienes o servicios.	DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentación de procesos 2. Diseño del manual de procesos
RdA 3: Mide y mejora la eficiencia de los procesos levantados a través de indicadores y herramientas de mejora continua.	MEJORAMIENTO DE PROCESOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de valor agregado 2. Control estadístico de procesos
	GESTIÓN DE INDICADORES Y CUADRO DE MANDO INTEGRAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectividad de los procesos con enfoque al cliente 2. Indicadores de procesos

8. Planificación secuencial del curso.-

Semana 1 a 5					
RdA	Tema	Sub tema	Actividad/ estrategia de clase	Tarea/ trabajo autónomo	MdE/Producto/ fecha de entrega
#1	MARCO CONCEPTUAL DE LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS	1. Introducción de la Gestión por Procesos 2. La Gestión Integral de los Procesos 3.Enfoque basado en Procesos y ciclo de mejora continua	<ul style="list-style-type: none">Talleres y casos de empresasControl de lecturaExamen	-Análisis de casos -Lectura de bibliografía	<ul style="list-style-type: none">Portafolio de talleresPruebaExamen
	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PAUTAS PARA EL DISEÑO	1. Niveles de los procesos 2. Mapa de procesos 3. Caracterización de los procesos 4. Metodología SIPOC			
Semana 6 al 12					
#2	DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS	1.Diagramación de procesos en base al diagrama básico 2.Diagramación de procesos basados en el diagrama DIPP (Insumo, Proceso y Producto) 3.Diagramación de procesos basados en el flujograma analítico de procesos 4.Diagramación de procesos funcional basados en las normas ANSI /ASME 5.Diagramación de procesos BPMN	<ul style="list-style-type: none">Talleres y casos de empresasControl de lecturaExamen	-Análisis de casos -Lectura de bibliografía	<ul style="list-style-type: none">Portafolio de talleresPruebaExamen
Semana 13 al 16					
#3	MEJORAMIENTO DE PROCESOS	1.Análisis de valor agregado 2.Control estadístico de procesos	<ul style="list-style-type: none">Talleres y casos de empresasControl de lecturaExamen	-Análisis de casos -Lectura de bibliografía	<ul style="list-style-type: none">Portafolio de talleresPruebaExamen
	GESTIÓN DE INDICADORES Y CUADRO DE MANDO INTEGRAL	1. Efectividad de los procesos con enfoque al cliente 2.Indicadores de procesos			

9. Normas y procedimientos para el aula.-

- Puntualidad al ingreso de clases.
- Se deberá presentar los trabajos exámenes y pruebas a la fecha establecida, no se recibirán deberes atrasados, ni se abrirá el aula virtual pasada la fecha por ninguna razón.
- Se recomienda a los estudiantes acudir a clase habiendo estudiado o, al menos leído la lección a impartir.
- No se permite el uso de celular en la clase para fines personales.
- En caso de deshonestidad académica el docente se alineará al reglamento de la universidad.

10. Referencias bibliográficas. -

10.1. Principales:

- Agudelo, L. y Escobar, J. (2010). *Gestión por procesos*. Bogotá, Colombia: ICONTEC

10.2. Referencias complementarias. -

- Arnold, M., Osorio, F., Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. Universidad de Chile.
- Cepeda-Carrion et al. (2016). *Critical processes of knowledge management: An approach toward the creation of customer value. European Research on Management and Business Economics* 23 (2017) 1–7
- Gazova, A., Papulova, Z. & Papula, J. 2016. The application of concepts and methods based on process approach to increase business process efficiency. *Procedia Economics and Finance* 39 (2016) 197 – 205.
- Harrington, J. (1999). *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*). Bogotá, Colombia: MC Graw Hill
- Ministerio de Fomento, España (2005). La gestión por Procesos. Recuperado el 16 de febrero del 2017, de <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Perez, J. (2012). *Gestión por procesos* (5ta. Ed.). Madrid, España: ESIC
- Registro Oficial del Ecuador, 2016. Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por Procesos.
- Ruiz, Daysi., et al. La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba. E-ISSN: 1027-2127.
- Sujovaa, A., Rajnohab, R. & Merková, M. 2014. Business Process Performance Management Principles Used in Slovak Enterprises. *Social and Behavioral Sciences* 109 (2014) 276 – 280

Ebook:

Pérez, J. (2010). Gestión por Procesos. Madrid, España. ESIC Editorial.

<https://books.google.com.ec/books?id=iGrY7tW178IC&pg=PA45&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5tZfclvHOAhXDlx4KHVIlDGAQ6AEIKjAA#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20por%20procesos&f=false>

11. Perfil del docente

- Ingeniera en Producción Industrial - UDLA
- Master en Administración de empresas con mención en gerencia de la calidad y productividad, PUCE
- Master en Seguridad, Salud y Ambiente, USFQ
- Experiencia en el campo de educación y en empresas de manufactura y servicios.
- Consultora en Sistemas Integrados de Gestión; especialista en Gestión por Procesos
- Contacto: n.montalvo@udlanet.ec
- Teléfono: 023970000 ext. 7261
- Horario de atención al estudiante: Lunes a Jueves de 08:00 am a 17h00 pm y viernes de 09:00 a 13:30