

FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS AGROPECUARIAS
INGENIERÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
EIP 660/ Gestión por Procesos
Periodo 2016 - 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: Daniel Burbano

Correo electrónico del docente (Udlanet): d.burbano@udlanet.ec

Coordinador: Christian Chimbo

Campus: Queri

Pre-requisito: 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 y diseña los procesos de una empresa de bienes o servicios basado en su cadena de valor, alineados a metodologías y normas internacionales.</p> <p>2. RdA 2: Aplica softwares alineados a metodologías y normas internacionales para el diseño y control de los procesos.</p> <p>3. RdA 3: Genera el manual de procesos basado en el levantamiento y diseño de procesos de una organización de bienes o servicios.</p> <p>4. RdA 4: Mejorar los procesos a través de la aplicación de herramientas de mejoramiento continuo.</p> <p>5. RdA 5: Mide y mejora la eficiencia de los procesos levantados a través de indicadores.</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.

Es necesario recordar que cada reporte de Progreso (1 y 2 respectivamente) debe contemplar diversos MdE, como: proyectos, exámenes, análisis de caso, portafolio, ejercicios, entre otros. Sin embargo, ninguna evaluación individual podrá tener más del 20% de la ponderación total

de cada reporte de evaluación. Asimismo, se usará la rúbrica basada en criterios para la evaluación y retroalimentación, que será entregada al estudiante previamente para que tenga claras indicaciones de cómo va a ser evaluado. Además toda asignatura tendrá un mecanismo específico de evaluación final (proyecto o examen) con su ponderación específica (la evaluación final puede tener 1 o 2 componentes = 30% del total).

Al finalizar el curso habrá un examen de recuperación para los estudiantes que deseen reemplazar la nota de un examen anterior (ningún otro tipo de evaluación). Este examen es de carácter complejo y de alta exigencia, por lo que el estudiante necesita prepararse con rigurosidad. La nota de este examen reemplazará a la del examen que sustituye. 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.

Asistencia: Es obligatorio tomar asistencia en cada sesión de clase.

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%
Reporte de progreso 2:	35%
Evaluación final:	30%

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

Conforme al modelo educativo de la UdlA, enfocado en los resultados de aprendizaje del estudiante, se privilegia una metodología con enfoque constructivista a través de la participación constante, el trabajo cooperativo y la permanente vinculación entre la teoría y la práctica en contextos nacionales e internacionales.

La asignatura se impartirá mediante clases teórico prácticas con sesiones de una hora de duración y 3 sesiones por semana. El desempeño de las actividades de aprendizaje se realizará con la infraestructura que dispone la universidad tales como proyectores, pc de escritorio para el docente, y sobre todo la utilización de herramientas propias de la materia como los softwares especializados para el diseño de los procesos.

En cada sesión el docente expondrá el contenido de los temas de acuerdo al desarrollo del sílabo planteado. El método de aprendizaje incluye resolución de ejercicios y casos prácticos, consultas, exposiciones y trabajos en grupo en la construcción constante del conocimiento.

Los estudiantes junto con el profesor tendrán dos salidas de campo: la primera a una planta industrial y la segunda a una empresa de servicios, con el propósito de que los estudiantes refuercen los temas de las unidades.

Los estudiantes deberán estar en contacto con la realidad empresarial y para ello realizarán visitas a organizaciones de productos o servicios para analizar sus procesos basados en el SIPOC y otras metodologías aprendidas en clase. Para las prácticas de laboratorio los alumnos deberán utilizar la Guía de Prácticas de Laboratorio que le proporcionará el docente a través de la plataforma virtual. Durante las prácticas de laboratorio los estudiantes verificarán los

resultados obtenidos en su trabajo preparatorio, luego de lo cual registrarán sus observaciones en un informe.

Progreso 1: 35%

- **Informe de taller y resolución de ejercicios – 5%:** El estudiante debe realizar los ejercicios planteados por cada tema y compartirlos en la plataforma virtual.
- **Prueba – 10%:** El estudiante redirá una evaluación teórica y de resolución de problemas al finalizar cada RdA.
- **Exámen – 20%:** Al finalizar los temas claves, el estudiante rendirá un examen al finalizar complejo.

Progreso 2: 35%

- **Proyecto – 5%:** Elaborar manual de proceso
- **Prueba – 10%:** El estudiante redirá una evaluación teórica y de resolución de problemas al finalizar cada RdA.
- **Examen – 20%:** Al finalizar los temas claves, el estudiante rendirá un examen al finalizar complejo.

Evaluación final: 30%

- **Proyecto - 10%:** Los estudiantes desarrollarán un proyecto de Gestión por Procesos en una empresa de productos o servicios, integrando todos los temas vistos en el curso.
- **Examen complejo – 20%:** Los estudiantes rendirán un examen complejo integrando todos los temas del curso.

7. Temas y subtemas del curso.-

RdA	Temas	Subtemas
RdA1: Levanta y diseña los procesos de una empresa de bienes o servicios basado en su cadena de valor, alineados a metodologías y normas internacionales.	MARCO CONCEPTUAL DE LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción histórica de la Gestión por Procesos 2. Historia de Henry Ford 3. La Gestión Integral de los Procesos 4. Enfoque basado en Procesos y ciclo de mejora continua 5. Aplicación de modelos de la Gestión por Procesos
	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
RdA 2: Aplica softwares alineados a metodologías y normas internacionales para el diseño y control de los procesos.	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 3. Diagramación de procesos basados en el flujograma

		analítico de procesos 4. Diagramación de procesos funcional basados en las normas ANSI 5. Diagramación de procesos BPMN
RdA 3: Genera el manual de procesos basado en el levantamiento y diseño de procesos de una organización de bienes o servicios.	DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	1. Documentación de procesos 2. Diseño del manual de procesos
RdA 4: Mejorar los procesos a través de la aplicación de herramientas de mejoramiento continuo.	MEJORAMIENTO DE PROCESOS	1. Análisis de valor agregado 2. Control estadístico de procesos 3. Graficas de control
RdA 5: Mide y mejora la efectividad de los procesos levantados a través de indicadores.	GESTIÓN DE INDICADORES	1. Eficacia 2. Eficiencia 3. Efectividad de los procesos con enfoque al cliente 4. Indicadores de procesos

8. Planificación secuencial del curso.-

Semana: 1 – 6					
# RdA	Tema	Sub tema	Actividad/ metodología/ clase	Tarea/ trabajo autónomo	MdE/Producto/ fecha de entrega
1	1.MARCO CONCEPTUAL DE LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS	1. Introducción histórica de la Gestión por Procesos 2. Historia de Henry Ford 3. La Gestión Integral de los Procesos 4. Enfoque basado en Procesos y ciclo de mejora continua 5. Aplicación de modelos de la Gestión por Procesos	Taller	Lectura de libros: (Agudelo y Escobar, 2010, pp. 11-25) (Harrington, 1999, pp. 1-95)	-Informe del Taller

	2. 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 	<p>Ejercicios de procesos basados en el SIPOC</p> <p>Salida de campo</p>	<p>-Análisis del SIPOC en una organización de bienes y de servicios</p> <p>-Lectura de libros: (Agudelo y Escobar, 2010, pp. 29-74) (Harrington, 1999, pp. 96-146)</p> <p>Desarrollo de informe</p>	<p>-Portafolio de ejercicios</p> <p>-Informe</p> <p>-Prueba</p> <p>-Examen</p>
--	---	---	--	---	--

Semana: 7 – 16

# Rd A	Tema	Sub tema	Actividad/ metodología/ clase	Tarea/ trabajo autónomo	MdE/Product o/ fecha de entrega
2	3. 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 3. Diagramación de procesos basados en el flujograma analítico de procesos 4. Diagramación de procesos funcional basados en las normas ANSI 5. Diagramación de 	<p>Ejercicios de diagramación de procesos basados en las metodologías presentadas en las subunidades</p>	<p>-Diagramación de procesos.</p> <p>-Lectura de libro: (Agudelo y Escobar, 2010, pp. 29-74)</p> <p>- Levantamiento de procesos de procesos de una empresa de bienes, basados en la diagramación funcional con las normas ANSI y BPMN</p>	<p>-Portafolio de ejercicios</p>

		procesos BPMN			
3	DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	1. Documentación de procesos 2. Diseño del manual de procesos	Desarrollo manual de procesos	Desarrollo manual de procesos	Manual de procesos
4	MEJORAMIENTO DE PROCESOS	1. Análisis de valor agregado 2. Control estadístico de procesos 3. Gráficas de control	Ejercicios de aplicación de herramientas de mejoramiento continuo Salida de campo	-Desarrollo de ejercicios de aplicación de herramientas de mejoramiento continuo Desarrollo de informe	-Prueba -Informe -Examen -Proyecto
5	GESTIÓN DE INDICADORES	1. Eficacia 2. Eficiencia 3. Efectividad de los procesos con enfoque al cliente 4. Indicadores de procesos	Matriz de indicadores	Desarrollo de matriz de indicadores de gestión	

9. Normas y procedimientos para el aula.-

- Al momento en que el docente ingrese al aula, se cerrará la puerta y se procederá a tomar lista a los presentes. No se permitirá atrasos.
- Durante la clase se prohíbe el uso de celulares u otra tecnología que sea distractora y que no preste ningún valor agregado a la clase.
- Todas las lecturas serán subidas a la plataforma virtual, con el fin de registrar la evidencia de aprendizaje.
- La rúbrica y la ponderación que se encuentra en el sílabo se utilizará para evaluar toda evidencia de aprendizaje, no se aceptarán entregas atrasadas.

10. Referencias bibliográficas.-

10.1. Principales:

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

10.2. Referencias complementarias.-

- Perez, J. (2012). *Gestión por procesos* (5ta. Ed.). Madrid, España: ESIC
- Harrington, J. (1999). *Gestión por procesos*. Bogotá, Colombia: MC Graw Hill

11. Perfil del docente

Nombre del docente: Daniel Burbano

Maestría en administración estratégica de negocios, Ingeniero Industrial.

7 años de experiencia como docente en la Universidad de las Américas en la carrera de ingeniería industrial y Maestría en dirección de operaciones.

Línea de investigación: Sistemas de información logísticos, ERP, modelos de excelencia operacional.

Horario de atención:

Lunes 11:00 a 12:00

Martes: 09:00 a 13:00

Miércoles: 12:00 a 13:00

Jueves: 09:30-10:30

Viernes: 08:30 – 11:30