

Sigla Asignatura	BPY5101	Nombre de la Asignatura	BPM	Tiempo	2 Horas Totales
Experiencia de Aprendizaje N° 3	Documentación de los indicadores de medición del desempeño y riesgo de las mejoras propuestas				
Actividad N° 3.1	Creación e interpretación de un KPI				
Nombre del Recurso Didáctico	3.1.2_Guía_Actividad_3.1				

1. Aprendizajes e indicadores de logro

Resultado de Aprendizaje	Indicadores de logro
Aplica técnicas de diseño para construir los índices de desempeño y de riesgos para facilitar el diseño y control de estos.	Aplica diversas técnicas de diseño asociadas a la creación de indicadores de desempeño que permitan el desarrollo en función a modelo preestablecidos.

2. Descripción de la actividad

Deberá constituir equipos de trabajo de mínimo de 3 integrantes máximo para desarrollar esta actividad grupal, luego usted deberá diseñar e interpretar tres indicadores de gestión KPI para la propuesta de mejora Tobe del caso de estudio N°1.

En ella debe definir y presentar:

Información sobre los procesos identificados en el caso de estudio. Luego, deberán utilizar el modelo Tobe, para determinar los indicadores de gestión asociados a la propuesta de mejora.

Caso de estudio 1

El área de recursos humanos de una conocida empresa por departamentos tiene como objetivos:

1. Apoyar a las áreas funcionales en el reclutamiento de personal nuevo.
2. Preparar al personal para desempeñar sus labores.
3. Administra la información relacionada con los empleados y ex empleados.

El reclutamiento de personal se inicia cuando cualquier gerente de área de la empresa solicita que se ocupe o cree uno o más puestos funcionales en la compañía. La Solicitud de Personal es recibida por el jefe de Reclutamiento quien elabora el perfil del puesto. El Jefe de Reclutamiento es quien se encarga de enviar las características generales del puesto y del número de vacantes a las Empresas de Publicación (diarios, universidades y agencias de empleo).

Los currículos llegan directamente al área de Recursos Humanos quién, al cierre del periodo establecido, programa las entrevistas con cada uno de los postulantes. Las entrevistas son realizadas por el jefe de reclutamiento y las pruebas de conocimientos y habilidades son aplicadas y evaluadas por los especialistas.

Docente Diseñador	Mario García Romero	Revisor metodológico	M. Cecilia Godoy
-------------------	---------------------	----------------------	------------------

A los postulantes seleccionados se les solicita entregar una documentación más completa, donde, de esta misma, se extrae información que permita abrir una ficha personal. Además, los postulantes que acepten trabajar para la empresa deberán asistir al taller de capacitación de personal nuevo. El Área de Recursos Humanos prepara el contrato de trabajo, el mismo que es firmado por el nuevo empleado, el gerente de la empresa y el jefe de recursos humanos.

Durante el periodo de empleo de una persona, el jefe de Capacitación de Personal administra programas de educación y capacitación que se basan en los conocimientos y las habilidades que los empleados deben desarrollar para un efectivo desempeño de sus labores. Los empleados son enviados a dichos programas con la finalidad de mejorar el desempeño en el puesto asignado. El área de recursos humanos contacta con instituciones educativas idóneas para realizar la educación de los empleados.

Otra de las funciones del área de recursos humanos es gestionar la información de los empleados constantemente. La información que interesa gestionar es: puestos ocupados, historial de sueldos y remuneraciones, certificaciones y grados obtenidos, etc.

Debido a estas necesidades se desea implementar un sistema interno que ayude en la evaluación, selección, contratación y capacitación del personal.

ESCALA DE VALORACIÓN

SIGLA	LEYENDA
CL (a)	Completamente Logrado
L (b)	Logrado (algunas dificultades)
PL (c)	Parcialmente Logrado (varias dificultades)
NL (d)	No Logrado

	a	b	c	d	OBS
Identifica problemática y/o necesidades					
Identifica procesos de mejora					
Modela proceso de mejora Tobe					
Determina indicador de gestión N°1					
Determina indicador de gestión N°2					

Determina indicador de gestión N°3					
TOTAL					