



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

SÍLABO

MEJORAMIENTO DE PROCESOS (E)

I. DATOS GENERALES

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Departamento Académico | : Ciencias Administrativas y Recursos Humanos |
| 2. Escuela Profesional | : Administración |
| 3. Programa | : Pregrado |
| 4. Semestre Académico | : 2023 – I |
| 5. Tipo de asignatura | : Electivo |
| 6. Modalidad de asignatura | : Virtual |
| 7. Código de asignatura | : 025035E2020 |
| 8. Ciclo | : Sexto |
| 9. Créditos | : 2 |
| 10. Horas semanales totales | : 4 |
| Horas lectivas teoría | : 1 |
| Horas lectivas practica | : 2 |
| Horas lectivas totales | : 3 |
| Horas no lectivas de teoría | : - |
| Horas no lectivas de práctica | : |
| Horas no lectivas totales | : - |
| Horas de Trabajo Independiente | : 1 |
| 11. Requisito(s) | : Diagnóstico Cadena de Valor |
| 12. Docentes | : Béjar Gladys. |

II. SUMILLA

La asignatura pertenece al área curricular de estudios especializados, tiene como propósito el analizar los procedimientos actuales, entender el proceso de inicio a fin, y fijar objetivos de mejora realistas. Para ello utilizar herramientas de medición que permiten descargar informes sobre la actividad

Desarrolla las siguientes unidades de aprendizaje: 1. Plan de simplificación y mejora de procesos. 2. Uso de equipos, tecnologías y herramientas digitales. 3. Constituir equipos trabajo. 4. Establecer indicadores de resultados.

La asignatura exige del estudiante la elaboración de un informe que incluya un plan de mejoramiento de procesos en un negocio.

III. COMPETENCIA Y SUS COMPONENTES COMPRENDIDOS EN LA ASIGNATURA

3.1. Competencia

Gestión de procesos administrativos

Ejecuta y mejora la operatividad de los procesos administrativos y recursos de las organizaciones privadas y públicas

3.2. Componentes

Capacidades

- Diseña planes de operaciones y mejora de procesos, a partir de la consideración de las necesidades de la empresa.
- Utiliza herramientas tecnológicas apropiadas para los procesos de producción y servicios, considerando los grupos de interés.
- Diseña estrategias de gestión de operaciones, de equipos, personas y software apropiados.
- Utiliza indicadores de evaluación de gestión para el seguimiento y control de los procesos.

Actitudes y valores

- Respeto a la persona.
- Trabajo en equipo
- Integridad (honestidad, equidad, justicia, solidaridad y vocación de servicio).
- Búsqueda de la excelencia.

IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD 1								
PLAN DE SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS								
CAPACIDAD: Diseña planes de operaciones y mejora de procesos, a partir de la consideración de las necesidades de la empresa.								
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS		HORAS NO LECTIVAS		HTI
				HT	HP	HT	HP	
1	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento de procesos y la simplificación de procesos: introducción, fundamentos, modalidades. 	<ul style="list-style-type: none"> Aprueba la propuesta del sílabo: competencia, capacidades y contenidos, así como las normas de comportamiento y evaluación de los aprendizajes. Comprende la importancia de la asignatura de Mejoramiento de Procesos para el logro de la competencia gestión de procesos administrativos. Identifica los procesos administrativos y los puntos críticos. 	<p>Sesión en línea 1 Exposición interactiva Presentación y orientaciones académicas Trabajo en equipo</p>	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 1: Estudio de caso, sobre la importancia de la mejora continuas de los procesos de la organización y su simplificación. 	<p>Actividad aplicativa Taller para desarrollo de casos</p>					
2	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de problemas y oportunidades de mejora de procesos. El método de los 7 pasos y el 5 pasos del Desing Thiking 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce y define una metodología específica para la identificación de los problemas y plantear las posibles mejoras (Método de los 7 pasos). Organización del trabajo de investigación. Presenta la Guía para Desarrollar la Investigación Formativa 	<p>Sesión en línea 2: Exposición interactiva Foro</p>	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 2: Taller: Identifica las características de los problemas y sus planteamiento de las mejoras utilizando el método de Desing Thiking 	<p>Actividad aplicativa / Foro / debate</p>					
3	<ul style="list-style-type: none"> Análisis y documentación de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Define los problemas y sus evidencias del proceso, seleccionando las causas a solucionar. 	<p>Sesión en línea 3: Exposición problematizadora</p>	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 3: Taller: Aplica uno de los métodos 7 pasos o el 5 pasos del Desing Thiking a un caso real de un proceso empresarial. 	<p>Actividad aplicativa Taller aplicativo</p>					
4	<ul style="list-style-type: none"> Diseño e implementación de mejoras de procesos utilizando uno de los métodos 	<ul style="list-style-type: none"> Elabora el análisis para la implementación de las propuestas de mejora más adecuadas. 	<p>Sesión en línea 4 Exposición interactiva Foro</p>	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 4: Monitoreo I: Plan de Investigación formativa, (Informe) Control de avanzado de investigación Tarea Actividad aplicativa 	<p>Actividad aplicativa Presentación del Plan de Investigación / Asesoría</p>					

UNIDAD 2
USO DE EQUIPOS, TECNOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS DIGITALES

CAPACIDAD:

Utiliza herramientas tecnológicas apropiadas para los procesos de producción y servicios, considerando los grupos de interés.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS		HORAS NO LECTIVAS		HTI
				HT	HP	HT	HP	
5	<ul style="list-style-type: none"> Introducción a las tecnologías de la información y su impacto en los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica como afecta el cambio tecnológico y la IA a los procesos de la empresa y su posicionamiento en el mercado. 	Sesión en línea 5 Exposición interactiva Exposición problematizadora	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 5: Taller: Identifica y describe herramientas tecnológicas según áreas de las organización. 	Actividad aplicativa Taller sobre herramientas tecnológicas					
6	<ul style="list-style-type: none"> Selección y uso de herramientas digitales para la mejora de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza las herramientas digitales para mejora de proceso según tipo de organizaciones 	Sesión en línea 6 Exposición interactiva Foro	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 6: Discusión de dilema ético: Implementación de procesos de licitación para beneficiar a ciertos proveedores. Reflexión sobre los valores institucionales de la USMP 	Discusión de dilema y valores institucionales USMP Reporte					
7	<ul style="list-style-type: none"> Automatización de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Implementa mecanismos de automatización de procesos para reducir optimizar recursos. 	Sesión en línea 7 Exposición interactiva Foro	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 7: Desarrolla automatización de procesos de exportaciones e importaciones, con uso de la plataforma VUCE. https://www.vuce.gob.pe/ (previo registro) Monitoreo II: Presentación del avance sobre la recopilación y análisis de la información. 	Actividad aplicativa Uso de plataforma web Plan de Investigación / Tutoría					
8	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de datos para la mejora continua de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Actividad 8: Visionado de video “Gestión del almacén con lectores de códigos de barra”, https://www.youtube.com/watch?v=miAzi1ytc68 	Sesión en línea 8 Recensión de visionado de video	1	2	-	-	1
	<ul style="list-style-type: none"> Examen parcial: Evalúa las capacidades de la primera y segunda unidad de aprendizaje. 	Evaluación						

**UNIDAD 3
CONSTITUIR EQUIPOS TRABAJO**

CAPACIDAD:

Diseña estrategias de gestión de operaciones, de equipos, personas y software apropiados.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS		HORAS NO LECTIVAS		HTI
				HT	HP	HT	HP	
9	<ul style="list-style-type: none"> Roles y responsabilidades de los equipos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce la importancia del trabajo en equipo y colaborativo en las diferentes áreas de las organizaciones 	Sesión en línea 9 Exposición interactiva	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 9: Redacta las competencias que desarrolla el trabajo en equipo, visionado de video "seamos como ganso" https://www.youtube.com/watch?v=ty7XAV4WcVE 	Actividad aplicativa Foros de discusión					
10	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación y liderazgo en equipos de trabajo. Técnicas para la toma de decisiones en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica y analiza los diversos tipos de liderazgo en las organizaciones. 	Sesión en línea 10 Exposición problematizadora Foro	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 10: Estudio de casos sobre técnicas de toma de decisiones sobre planeación, organización, dirección y control (trabajo en equipo) 	Actividad aplicativa Estudio de casos Trabajo en equipo					
11	<ul style="list-style-type: none"> XIV Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales, de Negocios y seminario de las escuelas. 	<ul style="list-style-type: none"> Actividad 11: Elabora reportes de participación en la Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales y de los seminarios de las escuelas profesionales. 	Sesión en línea 11 Exposición interactiva Conferencias y seminarios de discusión	1	2	-	-	1
		Actividad aplicativa Elaboración de reportes						
12	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de conflictos y resolución de problemas en equipos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica estrategias de negociación como medio para resolver conflictos entre clientes y proveedores. 	Sesión en línea 12 Exposición interactiva Foro	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 12: Taller sobre visionado de video "Modelo Harvard de negociación, técnicas de negociación" (trabajo fuera del aula) https://www.youtube.com/watch?v=JQTK3qjYPck Monitoreo III: Esquema de redacción del Informe 	Actividad aplicativa Técnica de preguntas sobre el visionado del video Tutoría					

UNIDAD 4
ESTABLECER INDICADORES DE RESULTADOS.

CAPACIDAD:

Utiliza indicadores de evaluación de gestión para el seguimiento y control de los procesos.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS		HORAS NO LECTIVAS		HTI
				HT	HP	HT	HP	
13	<ul style="list-style-type: none"> Introducción a la medición de procesos y resultados. Selección de indicadores y establecimiento de metas. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica y analiza los indicadores de gestión (KPI) de alto riesgo en las áreas o procesos de la organización. 	Sesión en línea 13 Exposición interactiva					
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 13: Trabajo de investigación de un informe que incluya un plan de mejoramiento de procesos en un negocio. Asesoría sobre investigación formativa 	Actividad aplicativa Análisis de resultados de investigación Asesoría	1	2	-	-	1
14	<ul style="list-style-type: none"> Análisis y reporte de resultados Mejora continua y revisión de los indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Propone alternativas de solución como resultado del análisis de los indicadores de gestión 	Sesión en línea 14 Exposición interactiva Foro	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 14: Taller sobre la evolución de la calidad total en la gestión de la cadena de suministro, considerando la Innovación 	Actividad aplicativa Taller					
15	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación de experiencias investigativas en la elaboración de un informe. 	<ul style="list-style-type: none"> Actividad 15: Realiza exposiciones interactivas sobre aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales manifestados en la elaboración de un informe que incluya un plan de mejoramiento de procesos en un negocio 	Sesión en línea 15: Presentaciones efectivas Realimentación del docente	1	2	-	-	1
			Actividad aplicativa Presentaciones efectivas Realimentación del docente					
16	<ul style="list-style-type: none"> Examen final: Tiene carácter integrador, evalúa la competencia de la asignatura y las capacidades de las cuatro unidades de aprendizaje. 		Sesión en línea 16 Evaluación	1	2	-	-	1
			Reporte					

V. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS

- La actividad docente en las sesiones y experiencias independientes de aprendizaje se orienta al desarrollo de capacidades y logro de la competencia del perfil profesional de los graduados, en correspondencia al modelo educativo y enfoque pedagógico asumido por la USMP. Ello supone que la adquisición de conocimientos por el estudiante no es resultante de la transmisión de la información por el docente, sino que es una construcción individual del propio estudiante en un contexto social en el que se relacionan, de manera activa, las estructuras cognitivas ya existentes con los nuevos contenidos por aprender; aplicables en distintos contextos de desempeño personal y social, por lo que el estudiante es considerado el actor principal de su aprendizaje y el profesor un mediador, organizador y orientador de experiencias de aprendizaje que los estudiantes han de vivir, a lo largo de su formación.
- Según la naturaleza de la asignatura, el profesor podrá utilizar las estrategias de aprendizaje y enseñanza basado en problemas, las técnicas de la problematización y la contextualización de los contenidos educativos, el estudio de casos; la lectura comprensiva de textos impresos, visuales y audiovisuales (recensión), sesiones en línea, diversos tipos de foros; plataformas web para simulaciones y el análisis de información, así como diversas formas de comunicación educativa sincrónica, entre otras. Especial mención merece la aplicación del método investigativo orientado a la búsqueda creadora de información, que propicia en el estudiante un mayor nivel de independencia cognoscitiva y pensamiento crítico, acorde con las exigencias de la sociedad actual, caracterizada por el valor del conocimiento y su aplicación práctica en la solución de problemas que nos plantea la realidad y el desarrollo de la ciencia y la tecnología.

VI. RECURSOS DIDÁCTICOS

- Libros digitales, portafolios, sesiones en línea, foros, chats, correo, videos tutoriales, wikis, blogs, e-books, videos explicativos, organizadores visuales, presentaciones multimedia, entre otros.

VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

El sistema de evaluación del aprendizaje comprende:

- Evaluación diagnóstica.** Se realiza al inicio de la asignatura y de las sesiones de aprendizaje, para conocer los saberes que los estudiantes poseen al emprender el estudio de los contenidos educativos programados y sirve al profesor para adoptar las decisiones académicas pertinentes. Su aplicación es de responsabilidad profesional en su función docente.
- Evaluación de proceso (EP).** Se realiza a través de la observación progresiva del desempeño del estudiante en la realización de la exigencia académica de la asignatura y las actividades de aprendizaje significativo previstas en el sílabo. **Evalúa preferentemente el saber hacer y las actitudes** de las capacidades demostradas por los estudiantes. Se consolida y reporta mensualmente al Sistema de Ingreso de Notas de la Facultad, en las fechas programadas. Tiene un peso de 50% para la nota final y resulta del promedio ponderado de las evaluaciones mensuales que corresponde al desempeño académico del estudiante: $EP = (EP1 \times 0.25) + (EP2 \times 0.25) + (EP3 \times 0.25) + (EP4 \times 0.25)$.
- Evaluación de resultados (ER).** Se realiza mediante la aplicación de un examen parcial (Ep) y otro examen final (Ef), elaborados técnicamente por el profesor, considerando los siguientes dominios de aprendizaje: a) conocimiento (manejo de información), b) comprensión, c) aplicación, d) análisis, e) síntesis y f) evaluación (juicio de valor), **examinándose preferentemente el saber conceptual y el saber hacer.** Los resultados son reportados al Sistema de Ingreso de Notas de la Facultad, dos veces durante el semestre, en las fechas establecidas. Tiene un peso de 50% para la nota final y resulta del promedio ponderado de las dos evaluaciones escritas programadas: $ER = (Ep \times 0.4) + (Ef \times 0.6)$.

El **Promedio Final (PF)** resulta de la aplicación de la siguiente fórmula de calificación:

$$PF = \frac{EP + ER}{2}$$

VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN

.1. Bibliográficas

- Harrington, H. J. (2010). *Mejoramiento de procesos de la empresa*. Alfaomega.
- Rummler, G. A., & Brache, A. P. (1995). *Mejoramiento de procesos empresariales: un enfoque práctico*. Addison-Wesley.
- Davenport, T. H. (1993). *Process innovation: Reengineering work through information technology*. Harvard Business Press.
- Hammer, M., & Champy, J. (2009). *Reingeniería de la empresa: manifestación del poder de la tecnología y de las personas*. McGraw-Hill.
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (2003). *El equipo de trabajo. Cómo trabajar en equipo de manera efectiva*. Granica.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Hammer, M. (2007). *La Agenda. Cómo utilizar el ritmo acelerado del mundo de los negocios para obtener ventaja competitiva*. Norma.
- Rother, M., & Shook, J. (1999). *Aprender a ver. La fabricación del Toyota*. Granica.
- Wheeler, D. J. (2000). *Understanding variation: The key to managing chaos*. SPC Press

Sistematizado por: Zeiydi Chunga Liu / Javier Ramírez Corzo	Fecha: 20 de febrero de 2023	Revisión Pedagógica: René Del Águila Riva.
--	-------------------------------------	---