



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

### SÍLABO

### IMPLEMENTACIÓN 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               | : 025039E3020                                 |
| 8. Ciclo                              | : Séptimo                                     |
| 9. Créditos                           | : 2   |
| <b>10. Horas semanales totales</b>    | <b>: 4</b>                                    |
| Horas lectivas teoría                 | : 1   |
| Horas lectivas practica               | : 2   |
| <b>Horas lectivas totales</b>         | <b>: 3</b>                                    |
| Horas no lectivas de teoría           | : -   |
| Horas no lectivas de práctica         | : -   |
| Horas no lectivas totales             | : -   |
| <b>Horas de Trabajo Independiente</b> | <b>: 1</b>                                    |
| 11. Requisito(s)                      | : Mejoramiento de Procesos                    |
| 12. Docentes                          | : Muñoz Rocío                                 |

## II. SUMILLA

La asignatura pertenece al área curricular de estudios especializados, tiene como propósito poner en ejecución la modernización y mejoras de forma organizada. Define las herramientas tecnológicas y programas requeridos con responsables y fechas límite.

Desarrolla las siguientes unidades de aprendizaje: 1.- Priorización y decisión áreas de mejora. 2.- Estrategias para virtualizar procesos. 3.- Software y aplicaciones. 4.- Procedimientos técnicos de trabajo

La asignatura exige del estudiante la elaboración de un informe que incluya las acciones de implementación de procesos de mejora y simplificación de servicios 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 PRIORIZACIÓN Y DECISIÓN ÁREAS DE MEJORA								
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"> <li>Introducción a la implementación de procesos y su importancia en la mejora y simplificación de servicios en un negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprueba la propuesta del sílabo: competencia, capacidades y contenidos, así como las normas de comportamiento y evaluación de los aprendizajes.</li> <li>Comprende la importancia de la asignatura de Mejoramiento de Procesos para el logro de la competencia gestión de procesos administrativos.</li> <li>Identifica los procesos administrativos y los puntos críticos.</li> </ul>	Sesión en línea 1 Exposición interactiva Presentación y orientaciones académicas Trabajo en equipo	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 1: Estudio de caso</b>, sobre la importancia de la implementación de los procesos y su mejora continua en la organización</li> </ul>	Actividad aplicativa Taller para desarrollo de casos					
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación y evaluación de las áreas de mejora en una organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce y define una metodología específica para la identificación y evaluar las áreas de mejora en la organización (Método de los 7 pasos).</li> <li><b>Organización del trabajo de investigación.</b></li> <li><b>Presenta la Guía para Desarrollar la Investigación Formativa</b></li> </ul>	Sesión en línea 2: Exposición interactiva Foro	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 2: Taller:</b> Identifica y evalúa las áreas de mejora de la organización, utilizando el método de Desing Thiking</li> </ul>	Actividad aplicativa / Foro / debate					
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas de priorización de áreas de mejora y toma de decisiones.</li> <li>Evaluación y priorización de áreas de mejora mediante herramientas de análisis y toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define la priorización de áreas de mejora y su priorización usando las herramientas de análisis y toma de decisión.</li> </ul>	Sesión en línea 3: Exposición problematizadora	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 3: Taller:</b> Aplica uno de los métodos 7 pasos o el 5 pasos del Desing Thiking a un caso real de una priorización de áreas de mejora en una organización.</li> </ul>	Actividad aplicativa Taller aplicativo					
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño y planificación de acciones para la implementación de procesos de mejora y simplificación de servicios en una organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifica la implementación de los procesos de mejora y la simplificación de estos.</li> </ul>	Sesión en línea 4 Exposición interactiva Foro	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 4: Monitoreo I: Plan de Investigación formativa, (Informe)</b></li> <li>Control de avanzado de investigación</li> <li>Tarea Actividad aplicativa</li> </ul>	Actividad aplicativa Presentación del Plan de Investigación / Asesoría					

**UNIDAD 2**  
**ESTRATEGIAS PARA VIRTUALIZAR PROCESOS**

**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"> <li>la virtualización de procesos y su impacto en la eficiencia y eficacia de los procesos de negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica como afecta el cambio tecnológico en los procesos de la empresa.</li> </ul>	Sesión en línea 5 Exposición interactiva Exposición problematizadora	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 5: Taller:</b> Identifica y describe el impacto de la virtualización de los procesos en la organización.</li> </ul>	Actividad aplicativa Taller sobre herramientas tecnológicas					
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de procesos y selección de aquellos que son más adecuados para virtualizar y sus beneficios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza y prioriza los procesos a virtualizar y sus beneficios en la organización.</li> </ul>	Sesión en línea 6 Exposición interactiva Foro	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 6: Discusión de dilema ético:</b> Implementación de nuevos procesos para beneficiar a terceros y no a la organización.</li> <li>Reflexión sobre los valores institucionales de la USMP</li> </ul>	Discusión de dilema y valores institucionales USMP Reporte					
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias para implementar procesos virtuales en una organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementa estrategias y procesos de automatización en la organización.</li> </ul>	Sesión en línea 7 Exposición interactiva Foro	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 7:</b> Desarrolla estrategias para mejorar procesos en una organización (de exportaciones e importaciones, con uso de la plataforma VUCE.) <a href="https://www.vuce.gob.pe/">https://www.vuce.gob.pe/</a> (previo registro)</li> <li><b>Monitoreo II: Presentación del avance sobre la recopilación y análisis de la información.</b></li> </ul>	Actividad aplicativa Uso de plataforma web Plan de Investigación / Tutoría					
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación y mejora continua de procesos virtualizados en el negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 8: Visionado de video</b> "Industria 4.0 "Cambiando esquemas y creando nuevas oportunidades", <a href="https://www.youtube.com/watch?v=K2cOVilZWD8">https://www.youtube.com/watch?v=K2cOVilZWD8</a></li> </ul>	Sesión en línea 8 Recensión de visionado de video	1	2	-	-	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examen parcial: Evalúa las capacidades de la primera y segunda unidad de aprendizaje.</li> </ul>	Evaluación						

**UNIDAD 3  
SOFTWARE Y APLICACIONES**

**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"> <li>Tipos de software y aplicaciones disponibles para la implementación de procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce los tipos de software y sus aplicaciones en los procesos.</li> </ul>	Sesión en línea 9 Exposición interactiva	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 9:</b> Redacta las competencias que desarrolla la implementación de los procesos, visionado de video "Innovación, diseño y tecnología" <a href="https://www.youtube.com/watch?v=6sF0Or9fk9Y">https://www.youtube.com/watch?v=6sF0Or9fk9Y</a></li> </ul>	Actividad aplicativa visionado del video Foro					
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección y evaluación de software y aplicaciones para la implementación de procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las aplicaciones para mejorar los procesos.</li> </ul>	Sesión en línea 10 Exposición problematizadora Foro	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 10:</b> Estudio de casos sobre las técnicas para evaluar las aplicaciones en los procesos considerando la planeación, organización, dirección y control (trabajo en equipo)</li> </ul>	Actividad aplicativa Estudio de casos Trabajo en equipo					
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>XIV Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales, de Negocios y seminario de las escuelas..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 11:</b> Elabora reportes de participación en la Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales y de los congresos de la facultad</li> </ul>	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"> <li>Diseño y personalización de software y aplicaciones para la implementación de procesos.</li> <li>Análisis de casos prácticos de organizaciones que han utilizado software y aplicaciones para implementar procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica estrategias para personalizar e implementar la mejora de procesos.</li> </ul>	Sesión en línea 12 Exposición interactiva Foro	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 12:</b> Taller sobre visionado de video "El Poder de la Tecnología. Riesgos y Beneficios." (trabajo fuera del aula) <a href="https://www.youtube.com/watch?v=9tjggczw96Q">https://www.youtube.com/watch?v=9tjggczw96Q</a></li> <li><b>Monitoreo III: Esquema de redacción del Informe</b></li> </ul>	Actividad aplicativa Técnica de preguntas sobre el visionado del video Tutoría					

**UNIDAD 4**  
**PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE TRABAJO**

**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"> <li>Identificación y evaluación de los procedimientos técnicos de trabajo en una organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica y analiza los procesos técnicos de la organización y sus riesgos.</li> </ul>	Sesión en línea 13 Exposición interactiva					
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 13: Trabajo de investigación de un informe que incluya las acciones de implementación de procesos de mejora y simplificación de servicios en un negocio.</b></li> <li>Asesoría sobre investigación formativa</li> </ul>	Actividad aplicativa Análisis de resultados de investigación Asesoría	1	2	-	-	1
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño y planificación de mejoras en los procedimientos técnicos de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propone alternativas de solución como resultado del análisis de los procedimientos técnicos.</li> </ul>	Sesión en línea 14 Exposición interactiva Foro	1	2	-	-	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 14: Taller</b> sobre la planificación de las mejoras en los procedimientos de la organización considerando la Innovación</li> </ul>	Actividad aplicativa Taller					
15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación de experiencias investigativas en la elaboración de un informe final de implementación de procesos de mejora y simplificación de servicios en un negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Actividad 15:</b> Realiza exposiciones interactivas sobre aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales manifestados en la elaboración de un informe que incluya las acciones de implementación de procesos de mejora y simplificación de servicios en un negocio.</li> </ul>	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"> <li><b>Examen final:</b> Tiene carácter integrador, evalúa la competencia de la asignatura y las capacidades de las cuatro unidades de aprendizaje.</li> </ul>		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

- Davenport, T. H. (2013). Procesos de negocio: La guía definitiva para entender y mejorar los procesos de negocio. Ediciones Deusto.
- Hammer, M., & Champy, J. (2001). Reingeniería de procesos de negocios. McGraw-Hill Interamericana
- García-Barrios, V., & Gómez-Martínez, F. (2019). Virtualización de procesos: Modelos, métodos y herramientas. Pearson Educación.
- Rayner, T. (2018). Transformación digital y virtualización de procesos. Ra-Ma Editorial
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Sistemas de información gerencial. Pearson Educación.
- Shelly, G. B., & Vermaat, M. E. (2017). Discovering computers 2018: Digital technology, data, and devices. Cengage Learning.
- Aguilar-Savén, R. S. (2017). Business process orientation: Gaining the e-business competitive advantage. Springer.
- Harrington, H. J. (2018). Mejora continua de procesos: El cambio incremental para mejorar los procesos de trabajo. Alfaomega.

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