

1. DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura:	Gestión de procesos
Carrera:	Ingeniería en Gestión Empresarial
Clave de la asignatura:	CAG - 1702
(Créditos) SATCA	3-3-6

2. PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

Caracterización de la asignatura

La globalización exige que las organización se desarrollen en un entorno cada vez más cambiante, por lo que para estar acorde a las necesidades actuales del mundo empresarial, se requiere que revisen, actualicen y rediseñen sus procesos.

De acuerdo a lo anterior, la asignatura de Gestión de Procesos es parte fundamental en el desarrollo del ingeniero en gestión empresarial, ya que en ella se desarrollan las habilidades y técnicas necesarias para el diseño de nuevos procesos o su rediseño y mejora de los procesos existentes y a su vez identificar áreas de oportunidad.

Mediante su estudio, se presentará el análisis de las etapas de un proceso, su clasificación y todo lo relativo al mapeo de procesos; sin dejar de considerar, modelos y técnicas de diseño y las herramientas necesarias para optimizar su rendimiento.

Intención Didáctica

Esta asignatura se presenta como un esquema integral que contempla el guiar a las organizaciones en la identificación de sus procesos, así como en la aplicación de herramientas para el análisis integral del desempeño de sus procesos, dando como resultado la preparación de manuales que permitan la sistematización y operación consistente. Y como un proceso de mejora continua, se considera el rediseño de los mismos, para mejorar el nivel de efectividad y eficiencia de procesos ya existentes, que permitan aumentar la optimización de recursos e incrementar la eficiencia de los procesos en el marco de una cultura de calidad total.

En la **primera unidad** se hace referencia a la introducción en la gestión de procesos, considerando desde su definición, objetivos de la gestión, tipos de proceso y herramientas de diagnóstico.

En la **segunda unidad**, el alumno podrá desarrollar sus habilidades en la documentación de procesos, contemplando las etapas, objetivos y actividades requeridas, así como los indicadores de gestión.

La **tercera unidad** detalla el Mapeo de Procesos como un método estructurado cuyo uso sirve para comprender el contexto y los detalles de los procesos clave. Siempre que un proceso vaya a ser diseñado o mejorado, su documentación es esencial como punto de partida.

La **cuarta unidad** engloba todas las actividades en la gestión de procesos, culminando con la elaboración del Plan e implantación de los procesos de mejora.

3. Competencias específicas

Competencias específicas Adquirir los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias requeridas en la administración de procesos y que ello que permita mejorar la productividad en los procesos de la organización	Competencias genéricas Competencias instrumentales • Capacidad de análisis y síntesis • Capacidad de organizar y planificar • Comunicación oral y escrita • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas • Solución de problemas • Toma de decisiones • Pensamiento lógico Competencias interpersonales • Capacidad crítica y autocrítica • Trabajo en equipo • Habilidades interpersonales Competencias sistémicas • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica • Habilidades de investigación • Creatividad • Autonomía • Búsqueda del logro
---	--

4.- HISTORIA DEL PROGRAMA

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones (cambios y justificación)
Instituto Tecnológico de Gustavo A. Madero Agosto de 2016.	MDI. Salvador García Fierro M.E. Ma. De los Ángeles López Rutiaga. Dr. Carlos Mendoza Alvarado Lic. José Roberto Rivera Hidalgo Ing. Juan Carlos Cosgalla Zarate Ing. Eduardo Morales Avilés	Taller de Revisión y actualización de la especialidad "Calidad Aplicada En los Procesos".

5.- OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DEL CURSO (competencia específica a desarrollar en el curso).

Aplicar herramientas para el análisis integral del desempeño de los procesos, así como la preparación de manuales que permitan la formalización y la operación efectiva de estos.

6.- COMPETENCIAS PREVIAS

- Trabajar de manera individual y en grupos de trabajo
- Consultar, clasificar, seleccionar y analizar información
- Recolección de datos para la formulación de modelos
- Tomar decisiones, gestionar y negociar
- Reconocer y aplicar el sistema de calidad
- Capacidad para demostrar el conocimiento y comprensión de los hechos esenciales, conceptos, principios y teorías relacionadas con la calidad
- Diseñar estructuras organizacionales considerando las características propias de cada organización

7.- TEMARIO

UNIDAD	TEMAS	SUBTEMAS
1	Introducción a la gestión de procesos	1.1 Origen, definición, concepto y significado de la gestión de procesos. 1.2 Objetivos y ventajas de la gestión de procesos 1.3 Componentes del proceso. 1.4 Características del proceso. 1.5 Tipos de proceso y su descripción 1.5.1 Proceso de elaboración. 1.5.2 Proceso de actualización 1.6 Herramientas de Diagnóstico 1.6.1 PEPSU 1.6.2 Cuestionario para el diagnóstico del proceso 1.6.3 Hoja de trabajo para el análisis del proceso 1.6.4 Matriz de valor agregado 1.6.5 Observación 1.6.6 Encuesta 1.6.7 Entrevista 1.6.8 Lluvia de ideas 1.6.9 Causa-Efecto invertido 1.6.10 5W's + H 1.6.11 Benchmarking
2	Documentación de procesos	2.1 Clasificación de procesos 2.2 Etapas para documentar procesos 2.2.1 El objetivo del proceso, 2.2.2 Las actividades requeridas 2.2.3 El producto del proceso o resultado final. 2.2.4 Los indicadores de gestión. 2.2.5 Los controles del proceso. 2.3 Documentos clave de consulta 2.3.1 Manuales administrativas en la organización. 2.3.2 Manual de organización. 2.3.3 Manual de procedimientos. 2.3.4 Manual de políticas y objetivos 2.3.5 Manual de funciones específicas

3	Mapeo de procesos	3.1 Mapas de procesos 3.1.1 Procesos claves 3.1.2 Procesos estratégicos 3.1.3 Procesos de apoyo o soporte 3.1.4 Diagrama de Flujo simple 3.1.5 Simbología 3.2 Metodología del mapeo de proceso 3.2.1 Paso 1 Identificar los procesos 3.2.2 Paso 2 Nombrar los procesos 3.2.3 Paso 3 Seleccionar los procesos 3.2.4 Paso 4 Agrupar los procesos de acuerdo a su contenido y tipología 3.2.5 Establecer la secuencia e interacción entre los procesos
4	Análisis y evaluación de procesos	4.1 Identificación de los problemas en los procesos 4.2 Identificación de oportunidades de mejora 4.3 Selección de Indicadores clave del proceso 4.4 Rediseño de los procesos 4.5 Plan e implantación de los procesos de mejora 4.6 Mejora continua del proceso como parte integral del SGC

(Competencias genéricas)

El profesor debe:

- Ser conocedor de la disciplina que está bajo su responsabilidad, conocer su origen y desarrollo histórico para considerar este conocimiento al abordar los temas.
- Desarrollar la capacidad para coordinar y trabajar en equipo; orientar el trabajo del estudiante y potenciar en él la autonomía, el trabajo cooperativo y la toma de decisiones. Mostrar flexibilidad en el seguimiento del proceso formativo y propiciar la interacción entre los estudiantes.
- Propiciar actividades de búsqueda, selección y análisis de información en distintas fuentes. Ejemplo: buscar y contrastar diferentes procesos cuyo contenido o finalidad sea similar al que se está analizando.
- Que la materia sea eminentemente práctica y participativa, combinando elementos del aprendizaje con dinámicas de grupo, ejercicios de reflexión individual y grupal, juegos organizacionales, cuestionarios, que faciliten el desarrollo de competencias.
- Fomentar actividades grupales que propicien la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración y la colaboración de y entre los estudiantes. Ejemplo: al socializar los resultados de las investigaciones y las experiencias prácticas solicitadas como trabajo extra clase.
- Propiciar el desarrollo de capacidades intelectuales relacionadas con la lectura, la escritura y la expresión oral. Ejemplos: trabajar las actividades prácticas a través de guías escritas, redactar reportes e informes de las actividades de experimentación, exponer al grupo las conclusiones obtenidas durante las observaciones.
- Facilitar el planteamiento de hipótesis, trabajo en equipo.
- Tomar en cuenta el conocimiento de los estudiantes como punto de partida y como obstáculo para la construcción de nuevos conocimientos.
- Realizar sesiones utilizando técnicas como: Tormenta de ideas; exposición de temas por equipo; grupos de discusión, para reafirmar el conocimiento.
- Propiciar el desarrollo de actividades intelectuales de inducción-deducción y análisis-síntesis, que encaminen hacia la investigación.

- Proponer problemas que permitan al estudiante la integración de contenidos de la asignatura y entre distintas asignaturas, para su análisis y solución.
- Relacionar los contenidos de la asignatura con el cuidado del medio ambiente; así como con las prácticas de un diseño de planta sustentable.
- Invitar a profesionales relacionados con la logística para que comenten sus experiencias.

9.- SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN

La evaluación debe ser continua y cotidiana por lo que se debe considerar el desempeño en cada una de las actividades de aprendizaje, haciendo especial énfasis en:

- Reportes escritos de las observaciones hechas durante las actividades, así como de las conclusiones obtenidas de dichas observaciones.
- Información obtenida durante las investigaciones solicitadas plasmada en documentos escritos.
- Descripción de otras experiencias concretas que podrían realizarse adicionalmente.
- Reportes escritos o en video de las prácticas de laboratorio.
- Análisis de casos de estudio.
- Exámenes para comprobar el manejo de aspectos teóricos y declarativos.
- Presentación de proyectos.
- Participación en clase.
- Presentación de portafolio de evidencias.

10.- UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad 1: Introducción a la gestión de procesos

Competencia específica a desarrollar	Actividades de Aprendizaje
Aplicar de manera adecuada la terminología en gestión de procesos	Realizar investigación documental de los contenidos de la unidad. Describir las herramientas para la gestión de procesos, a través de un mapa conceptual Resolución de casos prácticos donde se apliquen la mayoría de las herramientas.

Unidad 2: Documentación de procesos

Competencia específica a desarrollar	Actividades de Aprendizaje
Detectar los tipos de proceso y las fases que lo integran.	Realizar investigación documental de los contenidos de la unidad. Elaborar un mapa mental y discutir en grupo cada una de las fases de un proceso. Resolución de casos prácticos donde se apliquen las herramientas como indicadores de gestión e indicadores de proceso

Unidad 3: Mapeo de procesos

Competencia específica a desarrollar	Actividades de Aprendizaje
Elaborar de manera adecuada un Mapeo de Procesos	Realizar una investigación documental sobre el Mapeo de Procesos. Elaborar un cuadro comparativo y discutir en grupo los distintos tipos de procesos Investigar ejemplos de manuales de donde se utilice el mapeo de procesos

Unidad 4: Análisis y evaluación de procesos

Competencia específica a desarrollar	Actividades de Aprendizaje
Elaborar de manera adecuada un Plan de Mejora Continua de Procesos	Realizar una investigación documental sobre Rediseño de Procesos. Elaborar un cuadro comparativo y discutir en grupo los distintos indicadores clave de procesos. Investigar ejemplos de Procesos exitosos de Mejora Continua

11.- FUENTES DE INFORMACIÓN

- Chiavenato, Adalberto. *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial Mc Graw Hill. México. 2001.
- Junta de Castilla y León. *Trabajando con los Procesos*. Guía para la Gestión por Procesos. España. 2004.
- Pérez Caballero, Antonio. *Gestión por procesos: cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la Organización*.
- CHANG, R. *Mejora continua de procesos*. Barcelona, Granica. 1996.
- HARRINGTON, H. J. *Mejora de los procesos en las organizaciones*. México, Mc Graw Hill. 2000.
- Evans James R., Lindsay William M., *Administración Y Control de la Calidad*, México, Cengage learning, 2008
- Rodríguez Valencia Joaquín, *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*, México, Cengage learning, 2002

12.- PRÁCTICAS PROPUESTAS

Para esta materia se propone una práctica integradora de la elaboración de un manual de procesos.

Nombre de la práctica: Diseño de manuales de procesos.

Objetivo general: Diseñar un manual de procesos de una micro o pequeña empresa de la zona.

Objetivos específicos:

- Elaborar los manuales de procesos de una empresa
 - Diagnóstico del proceso utilizando las herramientas de calidad
 - Diseño del proceso
 - Diseño del diagrama de flujo de un proceso
 - Integración del manual de procesos