

## UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES

### Diplomatura de Gestión Administrativa SYLLABUS

#### ASIGNATURA: GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

#### I. Datos Informativos

|                         |                       |
|-------------------------|-----------------------|
| 1.1. Semestre Académico | : 2015 - I            |
| 1.2. Duración           | : 4 semanas           |
| 1.3 Total horas         | : 32 horas académicas |
| 1.4. Docente            | : Gelkin Pulido Ruiz  |

#### II. Sumilla

**La gestión de procesos administrativos** permite desarrollar las competencias que exigen las organizaciones para brindar la mayor atención a sus clientes, sean estos externos o internos.

Es necesario para satisfacer eficazmente estos requerimientos diseñar, implementar, controlar y mejorar permanentemente los procesos operativos y administrativos que integran la cadena de valor de la organización, logrando de esta manera potenciar los recursos de capital humano e infraestructura. Durante el curso se analizarán conceptos, métodos y herramientas para la gestión efectiva y eficiente de los procesos.

#### III. Objetivos

##### 3.1 Objetivo General

Aplicar apropiadamente conceptos y herramientas vigentes y de uso general para la gestión de procesos administrativos en la USMP.

##### 3.2 Objetivos Operativos

- Optimizar procesos de negocio teniendo el control de los mismos en todo momento gracias al diseño de indicadores, así como el uso de herramientas.
- Documentar procesos y asegurar el uso de los mismos mediante sistemas de calidad idóneos.
- Conocer los hitos principales de proyectos de diseño, rediseño y/o certificación de procesos en la USMP.

#### IV. Organización de las unidades de aprendizaje

Ejemplo:

| UNIDAD | DESARROLLO   | HORAS |
|--------|--|-------|
| I      | Definición y sistémica de los Procesos: Modelo de Negocio, Alineamiento Estratégico y Cadena de Valor.   | 4     |
| III    | Planificación de Procesos: Definiciones, Jerarquía, Normalización, Elementos y herramientas.   | 4     |
| III    | Gestión de Procesos: Mapas de Proceso, Fichas de Proceso. Diagramas y Matrices, Mapeo de Procesos vs. Organización.  | 4     |
| IV     | Análisis de Procesos: Métodos y Técnicas, Identificación de Necesidades y Expectativas, Priorización e Integración.  | 4     |
| V      | Medición y Control de Procesos: Herramientas de medición, Control Estadístico de Procesos, Indicadores de desempeño.   | 4     |
| VI     | Mejora de Procesos: Criterios de impacto y priorización, Identificación de oportunidades de mejora, El Ciclo de Gestión y conceptos bases para la mejora continua. | 4     |
| VII    | Integración entre la Gestión de Proyectos y la Gestión de Procesos.  | 4     |
| VIII   | Desarrollo de trabajo de aplicación: análisis y mejora de procesos reales de la organización.  | 4     |
|        | TOTAL  | 32    |

#### V. Estrategias Metodológicas

- 5.1 La diplomatura se desarrollará bajo la modalidad presencial y con la metodología modular (una asignatura por módulo).
- 5.2 La Universidad Interna USMP, para el presente diplomado basa su dictado en una METODOLOGIA FUNDAMENTALMENTE APLICATIVA. Por lo cual cada sesión de clase se compone de Teoría (50%) y Práctica (50%). Dicha metodología contribuye fundamentalmente a que el alumno esté en capacidad de brindar alternativas de solución a las situaciones que se le presentan en el ejercicio de sus labores con expectativas de mejora en su desarrollo profesional.
- 5.3 Cada módulo tendrá la duración de un mes. La modalidad presencial se desarrollará con la frecuencia de dos veces por semana en horarios de 17.00 a 20.00 horas, para fines de adecuación estrictamente académica se medirán un total de 32 horas pedagógicas de 45 minutos.

- 5.4 Los horarios se desplegarán como sigue:
- 17.00 a 17.45 Clase
  - 17.45 a 18.30 Clase
  - 18.30 a 18.45 Break
  - 18.45 a 19.30 Trabajo grupal bajo el método de caso
  - 19.30 a 20.00 Exposición y debate
- 5.5 Se considerarán 60 horas académicas de trabajo no presencial adicionales para reuniones de equipo y desarrollo de investigaciones aplicadas.
- 5.6 La estructura de la metodología para la primera sesión del curso, comprende:
- La presentación del curso
  - La recuperación de saberes previos
  - La clase teórica propiamente dicha
  - El tratamiento y vínculo a realidades laborales propias de la experiencia actual de los participantes.

Las siguientes 7 sesiones se abordarán bajo el siguiente formato:

- Recuperación de saberes previos
- Clase teórica propiamente dicha con vínculos a realidades laborales de los participantes.
- Evaluación a través del método del caso
- Exposición de grupos con aportes del docente.

## **VI. Asistencia**

La asistencia es obligatoria. 25% de inasistencias por módulo o 20% de inasistencias durante la diplomatura serán motivo de desaprobación.

El(La) participante que por cualquier razón resulte desaprobado(a) asumirá el costo del diplomado.

Las inasistencias por casos especiales deberán ser autorizadas con anticipación por la Oficina de RR.HH de la USMP.

## **VII. Evaluación**

A excepción de la primera clase, se desarrollará 1 caso aplicativo del tema tratado por clase.

El caso debe ser desarrollado previamente por el docente y presentado a la Universidad Interna para su aprobación. En la medida de lo posible deberá ser real, previa investigación de la realidad laboral de los participantes.

La inasistencia del participante a la sesión en la que se desarrolla el caso generará automáticamente la nota "0". No se permitirá recuperar nota bajo ningún motivo.

La nota de la asignatura es el promedio de las notas obtenidas en los siete casos.

Al ser una metodología modular cancelatoria, la desaprobación en una asignatura significa la desaprobación de la diplomatura.

Al culminar la diplomatura, los participantes deberán formular un trabajo aplicativo respondiendo a la solución a una problemática de su área laboral desde la perspectiva de una o más asignaturas tratadas.

Dicho trabajo deberá ser presentado por escrito bajo el esquema de una monografía y sustentado ante un jurado en fecha a definir por la Universidad Interna USMP.

La nota final del diplomado estará constituida por el siguiente ponderado:

| <b>Nota</b>            | <b>Ponderado</b> |
|------------------------|------------------|
| Promedio de Trabajos   | 50%              |
| Participación en clase | 20%              |
| Asistencia             | 30%              |
| <b>Total</b>           | <b>100%</b>      |

#### **VIII. BIBLIOGRAFIA GENERAL (Por definir)**