



SÍLABO DE DISEÑO DE PROCESOS

I. INFORMACIÓN GENERAL:

PROGRAMA DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE CÓMPUTO												
MÓDULO	ATENCIÓN Y MONITOREO DE SERVICIOS HELP DESK												
DOCENTE	WALTER SAUCEDO VEGA			PERIODO ACADÉMICO: I-2024			SEMESTRE: I			HORAS SEMANA: 5		HORAS SEMESTRE: 80	
UNIDAD DIDÁCTICA	MODALIDAD NO PRESENCIAL						MODALIDAD PRESENCIAL						
DISEÑO DE PROCESOS	CRÉDITOS			HORAS			CRÉDITOS			HORAS			
	TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL	TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL	TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL	TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL	
							3	2	5	48	32	80	
PROPÓSITO DE LA UNIDAD (Qué, cómo y para qué)	El propósito del diseño de procesos es transformar la visión, los objetivos y los recursos disponibles en un medio discernible y medible para lograr la visión de la organización.												
UNIDAD DE COMPETENCIA													
CAPACIDAD TERMINAL	INDICADORES DE LOGRO												
Implementar procesos para dar soluciones a problemas de tecnologías de la información y comunicación según normativa internacional y nacional vigente y políticas de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica necesidades del problema de la organización según normativa internacional y nacional vigente y giro del negocio • Define soluciones integrales de tecnología de la información en la organización según normativa internacional y nacional vigente y políticas de la organización • Implementa soluciones y/o servicios de tecnologías de la información y comunicación según requerimientos y políticas de la organización 												

II. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTENIDOS BÁSICOS:



FECHAS/ SEMANAS	ELEMENTOS DE CAPACIDAD	NOMBRE DE ACTIVIDAD	CONTENIDOS			MODALIDAD (PRESENCIAL/NO PRESENCIAL)	MEDIOS Y MATERIALES	HORAS	
			CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL			TEORÍA	PRÁCTICA
SEMANA 1	Realizar un análisis FODA, respetando las normativas internacionales y las buenas prácticas	Análisis FODA	Pasos para la implementación del análisis FODA	Realizar análisis interno y externo de la organización	Utilizar aplicaciones y herramientas informáticas para la búsqueda, comunicación y análisis de información de manera responsable y considerando los principios éticos.	Presencial	Proyector Pizarra Plumones Computadoras Plataformas E-Learning	3	2
SEMANA 2	Implementa un cuadro de mando integral, tomando en cuenta las perspectivas del cliente, financiera, de procesos y de aprendizaje.	Balance SCORECARD	Perspectivas del Cuadro de mando integral	Elaborar un Cuadro de mando integral (caso empresarial)	Utilizar aplicaciones y herramientas informáticas para la búsqueda, comunicación y análisis de información de manera responsable y considerando los principios éticos.	Presencial	Proyector Pizarra Plumones Computadoras Plataformas E-Learning	3	2
SEMANA 3	Elabora una matriz QFD, teniendo en	Despliegue de la función de calidad QFD	Calidad en los procesos y	Implementar cada una de las etapas del QFD	Utilizar aplicaciones y herramientas	Presencial	Proyector Pizarra Plumones	3	2



	cuenta el producto, servicio, procesos y cada uno de sus fallos.		servicios en la organización		informáticas para la búsqueda, comunicación y análisis de información de manera responsable y considerando los principios éticos.		Computadoras Plataformas E-Learning		
SEMANA 4	Elabora una matriz ANFE, para estimar y predecir los fallos de un producto, servicio o proceso.	Análisis modal de fallos y efectos AMFE	Etapas de implementación de ANFE	Elaborar una matriz ANFE	Utilizar aplicaciones y herramientas informáticas para la búsqueda, comunicación y análisis de información de manera responsable y considerando los principios éticos.	Presencial	Proyector Pizarra Plumones Computadoras Plataformas E-Learning	3	2
SEMANA 5	Optimizar los procesos de una organización, para mejorar su eficiencia y eficacia.	Modelamiento de procesos	Etapas para el modelamiento de procesos	Realizar el flujograma de procesos de una organización	Utilizar aplicaciones y herramientas informáticas para la búsqueda, comunicación y análisis de información de manera responsable y considerando	Presencial	Proyector Pizarra Plumones Computadoras Plataformas E-Learning	3	2



					los principios éticos.				
SEMANA 6	Diagramar cada una de las tareas que componen el proceso, utilizando diferentes tipos de elementos gráficos estandarizados	Bizagi Process modeler	Elementos gráficos	Elabora un diagrama de procesos de una organización, utilizando Bizagi Process modeler	Utilizar aplicaciones y herramientas informáticas para la búsqueda, comunicación y análisis de información de manera responsable y considerando los principios éticos.	Presencial	Proyector Pizarra Plumones Computadoras Plataformas E-Learning	3	2
SEMANA 7	Analizar y solucionar problemas, midiendo las características de calidad de un producto o servicio en una serie de tiempo	Gráficos de control	Elementos de un gráfico de control	Realizar un gráfico de control, midiendo sus variaciones en el tiempo.	Utilizar aplicaciones y herramientas informáticas para la búsqueda, comunicación y análisis de información de manera responsable y considerando los principios éticos.	Presencial	Proyector Pizarra Plumones Computadoras Plataformas E-Learning	3	2
SEMANA 8	Medir el grado de aptitud que tiene un proceso para cumplir con las capacidades	Capacidad del proceso	Pasos para determinar la capacidad de un proceso Examen Parcial	Calcular los índices de capacidad de un proceso y interpretar sus resultados	Utilizar aplicaciones y herramientas informáticas para la búsqueda, comunicación	Presencial	Proyector Pizarra Plumones Computadoras Plataformas E-Learning	3	2



	técnicas deseadas.				y análisis de información de manera responsable y considerando los principios éticos.				
SEMANA 9	Analizar los resultados y el nivel de desempeño de una organización en un período determinado	Indicadores de desempeño	Etapas para implantar indicadores de desempeño	Calcular y analizar los indicadores de desempeño en una organización		Presencial	Proyector Pizarra Plumones Computadoras Plataformas E-Learning	3	2
SEMANA 10	Utilizar información como base de mejoramiento continuo a través de indicadores de satisfacción	Medición de la satisfacción del cliente	Diseño y ejecución de instrumentos de recolección de datos	Elaborar una matriz de desempeño		Presencial	Proyector Pizarra Plumones Computadoras Plataformas E-Learning	3	2
SEMANA 11	Examinar de manera crítica y sistemática la metodología existente en la organización	Estudio de métodos	Objetivos y análisis del tiempo total del trabajo	Elaborar un cursograma sinóptico (DOP) para una organización		Presencial	Proyector Pizarra Plumones Computadoras Plataformas E-Learning	3	2
SEMANA 12	Rediseñar procesos productivos y servicios en las organizaciones	Mapas de flujo de valor	Etapas para diseñar un mapa de flujo de valor	Realizar un mapa de flujo de valor (VSM) del estado actual y futuro		Presencial	Proyector Pizarra Plumones Computadoras Plataformas E-Learning	3	2



SEMANA 13	Organizar datos y establecer prioridades para determinar planes de mejora en las organizaciones	Diagrama de Pareto e Ishikawa	Pasos para elaborar el diagrama de Pareto e Ishikawa	Elabora un diagrama de Pareto para un determinado proceso Elabora el diagrama de Ishikawa, para identificar las causas de un problema					
SEMANA 14	Conocer el funcionamiento de un proceso, identificando las variables que lo componen	Diseño de experimentos	Pasos para realizar el diseño de experimentos	Realizar un experimento para identificar la influencia de factores en un proceso, utilizando el software Minitab		Presencial	Proyector Pizarra Plumones Computadoras Plataformas E-Learning	3	2
SEMANA 15	Establecer la mejora continua en la organización a través de herramientas de gestión	Metodología 5S	Etapas de implementación de 5S	Implementar la metodología de las 5S en una empresa elegida para sus prácticas.		Presencial	Proyector Pizarra Plumones Computadoras Plataformas E-Learning	3	2
SEMANA 16		Examen final							

III. METODOLOGÍA:

3.1. NO PRESENCIAL

- Mediante la plataforma de Classroom y Zoom
- Sincrónica: (Para exposiciones. Docente en línea interactuando con los estudiantes a la misma hora - **Zoom**)
- Asincrónica (Para trabajos encargados, cuestionarios, foros, evaluaciones u otra – **Classroom, WhatsApp, Correos**)



IV. MEDIOS Y MATERIALES:

- Plataforma virtual (Classroom, Zoom, Correos y WhatsApp)
- Computadora
- Herramientas virtuales
- Presentaciones PowerPoint
- Otros

V. EVALUACIÓN:

- Evaluación de cumplimiento de reportes en la plataforma virtual
- Evaluaciones cognitivas
- Evaluaciones Prácticas
- Evaluación actitudinal
- Presentación de informes de trabajos encargados

VI. CONDICIONES DE APROBACIÓN

- El calificativo mínimo aprobatorio es 13.
- En todos los casos la fracción 0.5, se considera como una unidad a favor del estudiante.
- Si el estudiante obtuviera nota menor a 10, en todos los casos, repite la unidad didáctica.
- El estudiante que acumulará inasistencias injustificadas en número igual o mayor al 30%, del total de horas programadas en la UD, será desaprobado automáticamente, en modo no presencial.

VII. BIBLIOGRAFÍA

Impresos:

- MIGUEL ÁNGEL SÁNCHEZ HERNÁNDEZ, 2018. Planificación de la gestión y organización de los procesos de montaje de sistemas domóticos e inmóticos. S.l.: Ediciones de la U. ISBN 978-958-762-786-2.
- PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO JOSÉ ANTONIO, 2013. Gestión por procesos. 5a ed. México D. F: Alfaomega. ISBN 978-607-707-694-0.
- FREUND JAKOB, 2014. Bpmn 2.0. 4. Santiago De Chile: Universidad Técnica Federico Santa María. ISBN 978-956-345-182-5.

Medios electrónicos:

- FEIJOÓ, L., 2019. El planeamiento estratégico en hotelería. S.l.: UGERMAN. ISBN 978-958-778-492-3.
- PARDO, J., 2018. Gestión por procesos y riesgo operacional. S.l.: Alfaomega . AENOR. ISBN 978-958-778-469-5.



- GARCÍA SOLARTE, M., 2011. Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Cali, Colombia: Universidad del Valle, Programa Editorial. Colección Ciencias sociales. ISBN 978-958-765-621-3.
- RODRIGUEZ, D., 2010. Gestión organizacional. S.l.: Ediciones UC. ISBN 978-956-14-1583-6.

V°B° Coordinador Área Académica

La Banda de Shilcayo, marzo del 2024

Docente a cargo de la Unidad Didáctica