
PLAN 2016

ASIGNATURA: GESTIÓN POR PROCESOS (ELECTIVA).
CARRERA: LICENCIATURA EN LOGÍSTICA Y GESTIÓN DEL TRANSPORTE.

I. IDENTIFICACIÓN

Esta asignatura busca proveer al estudiante los conocimientos, principios, técnicas y metodologías de la Gestión por Procesos, en base a las prácticas de implementación y análisis de casos prácticos, considerando que esta técnica es aceptada y practicada por exitosas empresas en todo el mundo, además de constituirse en uno de los pilares fundamentales de la normalización internacional en sistemas de gestión de la calidad y premios nacionales y regionales de la calidad y excelencia en la gestión.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar las técnicas y metodologías de la Gestión por Procesos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

PLAN 2016

1. Evolución de los principios, técnicas y herramientas de gestión.

- 1.1. Del control a la gestión de la calidad.
- 1.2. Evolución de los principios y herramientas de gestión.
- 1.3. La situación actual: la organización piramidal y sus paradigmas.
- 1.4. Alineación “técnica – cultural – mercado”.
- 1.5. El desarrollo de la organización.
- 1.6. Gestión por procesos: una forma avanzada de gestión.

2. Fundamentos de la Gestión por Procesos.

- 2.1. Qué es un proceso.
- 2.2. Límites, elementos y factores de un proceso.
- 2.3. Las interacciones de los procesos.
- 2.4. El trabajo visto como un proceso: el modelo cliente-proveedor interno.
- 2.5. La satisfacción del cliente: satisfacción percibida y valor añadido al cliente.
- 2.6. Ventajas del enfoque a procesos.

3. Cómo enfocar a procesos un sistema de gestión.

- 3.1. La identificación y secuencia de los procesos.
- 3.2. La descripción de los procesos.
- 3.3. El seguimiento y la medición de los procesos.
- 3.4. La mejora de los procesos.



PLAN 2016