

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

APROBADO EN EL CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS. ACTA 2016-II- 02 DEL 1 DE AGOSTO DE 2016

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS VERSIÓN 7

NOMBRE DE LA MATERIA	Gestión Por Procesos
PROFESOR	Coordinador del núcleo de Administración y Organizaciones: Nelson Lozada Barahona

INFORMACION GENERAL

Código de la materia	1501797
Semestre	6
Área	Profesional
Horas teóricas semanales	4
Horas teóricas semestrales	64
No. de Créditos	3
Horas de clase por semestre	64
Campo de formación	Administración y Organizaciones
Validable	SI
Habilitable	SI
Clasificable	NO
Requisitos	1501785 Organizaciones
Correquisitos	Ninguno
Programa a los cuales se ofrece la materia	Administración de empresas

INFORMACION COMPLEMENTARIA

Descripción:	Las organizaciones están conformadas por un sinnúmero de procesos que a su vez tienen un objetivo fundamental, satisfacer unos requerimientos establecidos; La asignatura pretende que el estudiante desarrolle competencias que le permitan conocer y entender la organización de una manera holística, que pueda identificar claramente los procesos y su interrelación, además de establecer mecanismos de control y evaluación que garanticen el mejoramiento continuo.
Justificación:	Las organizaciones requieren administradores innovadores, dinámicos, con gran capacidad para solucionar problemas que mejoren la productividad y competitividad organizacional, ya sea en empresas manufactureras o de servicios. Los grandes retos organizacionales requieren una administración bajo el enfoque sistémico, lo que implica, dejar atrás la administración funcional. Los procesos son el soporte fundamental de la gestión estratégica y ello implica flexibilidad y rapidez para adaptarse a los cambios del mercado, a su vez constituyen la base para actuar de forma efectiva y sostenida en el tiempo, no se conciben procesos con estructuras ideales, por el contrario permanentemente deben ser sometidos a juicio, para que satisfagan mercados y clientes mediante el uso de nuevas tecnologías.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

	Para ello, el trabajo en equipo es fundamental, la gestión por procesos evidencia la importancia que tiene cada componente independiente de su naturaleza destacando las capacidades y conocimientos en el engranaje complejo y completo de la organización.
Objetivo General	Gestionar procesos bajo enfoques sistémicos comprendiendo la organización de una manera holística, mediante herramientas de control que garanticen el mejoramiento continuo.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los procesos y su interrelación • Adquirir una visión sistémica de las organizaciones. • Establecer indicadores que permitan la generación de controles en los procesos. • Diagnosticar el estado de los procesos organizacionales. • Distinguir las herramientas de mejoramiento continuo como soporte para gestionar por procesos. • Analizar el enfoque de procesos de la Norma ISO 9001 como sistema de gestión para el mejoramiento continuo.
Contenido resumido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño Organizacional. 2. Enfoque sistémico de las organizaciones. 3. Sistema de “Gestión por Procesos”. 4. Indicadores de Gestión. 5. Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9000.

UNIDADES DETALLADAS

Unidad No. 1	Diseño Organizacional
Subtemas	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de cambio organizacional • Las organizaciones y su estudio. • Arquitectura y Funcionamiento organizativo. • El proceso de diseño organizativo
Semanas	2 Semanas
Bibliografía básica de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Galán Zazo, José Ignacio. Diseño Organizativo. Editorial Thomson. Primera Edición. Madrid, 2006. Parte I, Capítulos 1 y 2. • Daft, Richard L. Teoría y Diseño Organizacional. Editorial Thomson. Novena Edición, México, 2007. Parte I, Capítulo 1. • Dubrin, Andrew. Fundamentos de Administración. Thompson editores. Buenos Aires, 2000.

Unidad No. 2	Enfoque Sistémico
Subtemas	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción. • La teoría sistémica de las organizaciones. Esquema básico • La organización y su entorno
Semanas	2 Semanas
Bibliografía básica de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Dávila L. De Guevara, Carlos. Teorías Organizacionales y Administración. Enfoque crítico. Mc Graw Hill. Segunda Edición. Bogotá, 2001. Capítulo VI. • Osorio Gómez, Juan Carlos. Introducción al Pensamiento Sistémico. Programa Editorial Universidad del Valle. Primera Edición. Cali, 2008.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Unidad No. 3	Gestión por Procesos
Subtemas	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema Gestión por Procesos. • Importancia de los procesos y su aplicación en las organizaciones. • Transformación de la organización. • Descripción de Procesos • Rediseño de procesos. • Herramientas de Mejoramiento continuo.
Semanas	4 Semanas
Bibliografía básica de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Agudelo T. Luís Fernando, Escobar Bolívar Jorge. Gestión por Procesos. Notas de Clase. Litografía Tecniformas S. A. Primera Edición. Medellín, 2007. Capítulos I – IV. • Galloway, Dianne. Mejora Continua de Procesos. Como Rediseñar los Procesos con Diagramas de Flujo y Análisis de Tareas. Editorial Gestión 2000. Segunda Edición. Primera Edición. Barcelona, 2002. • Atehortúa Hurtado Federico Alonso, Bustamante Vélez Ramón Elías, Valencia de los Ríos Jorge Alberto. Sistema de Gestión Integral. Una Sola Gestión, Un Solo Equipo. Editorial Universidad de Antioquia. Primera Edición. Medellín, 2008. • Harrington, H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Mc Graw Hill. Primera Edición. Bogotá, 1993. • Bernal Torres, Cesar Augusto. Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI. Gerencia editorial. Segunda edición. Bogotá, 2013.

Unidad No. 4	Indicadores de Gestión
Subtemas	<ul style="list-style-type: none"> • Consideraciones preliminares. • Indicadores de Gestión. • Metodología general para el establecimiento de indicadores de gestión. • Ejemplo de indicadores de gestión. • Como se establecen los indicadores de gestión en una organización. • Balanced Scorecard.
Semanas	4 Semanas
Bibliografía básica de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Beltrán Jaramillo Jesús Mauricio. Indicadores de Gestión. Herramientas para lograr la competitividad. 3R Editores. Primera Edición. Bogotá, 1999. Capítulos I – V. • Salgueiro, Amado. Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando. Editorial Díaz de Santos. Primera Edición. Madrid, 2001

Unidad No. 5	Sistemas de Gestión
Subtemas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Gestión –ISO 14000, OSHAS18000 • ISO 9001:2008: Introducción. • Enfoque basado en procesos. • Relación con la Norma ISO 9004. • Compatibilidad con otros sistemas de gestión.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

	<ul style="list-style-type: none"> • Objeto y campo de aplicación. • Referencias normativas. • Términos y definiciones. • Sistema de gestión de la calidad. • Responsabilidad de la dirección. • Gestión de los recursos. • Realización del producto. • Medición, análisis y mejora.
Semanas	4 Semanas
Bibliografía básica de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Norma Técnica Colombiana, NTC ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Icontec. Bogotá, 2000. • Norma Técnica Colombiana, NTC ISO 9001: 2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Icontec. Bogotá, 2009. • Walton, Mary. Cómo Administrar con el Método Deming. Grupo Editorial Norma. Primera Edición. Bogotá, 1988. • Summer, Donna. Administración de la Calidad. Pearson Educación. Primera Edición, 2006.

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

Metodología del curso:	El curso se desarrolla de manera teórico - práctica haciendo uso de exposiciones magistrales por parte del docente, la ejecución de trabajos grupales en el aula de clase y por fuera de ella, el desarrollo de un proyecto por fuera de clase dirigido por el docente en las horas de asesoría al estudiante, además de una visita empresarial in situ. De manera complementaria el estudiante debe desarrollar las lecturas sugeridas que aparecen en la bibliografía, que sirven de soporte a cada uno de los temas que componen el presente curso.
-------------------------------	--

Recursos educativos:	Las clases se soportan con ayudas audiovisuales; para esto se utiliza el videobeam; con esta herramienta se presentan videos y ejemplos. Se realiza un juego práctico, para esto se cuenta con material que ayuda en la simulación de un proceso productivo.
-----------------------------	--

Evaluación:	
Actividad	Porcentaje
Evaluación 1	20%
Evaluación 2	20%
Seguimiento	20%
Evaluación Final	20%
Trabajo final y exposición	20%
Criterios adicionales para la evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> • La nota de seguimiento se da a través de la realización de trabajos grupales, los cuales se desarrollan en clase. • Las 3 evaluaciones son individuales. 	

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Unidad No.1	<ul style="list-style-type: none"> • Hamel Gary, Breen Bill. El Futuro de la Administración. Grupo Editorial Norma. Primera Edición. Bogotá, 2008.
Unidad No.2	<ul style="list-style-type: none"> • Friedman, Tomás. La Tierra es Plana. Breve Historia del Mundo Globalizado del Siglo XXI. Mr Ediciones. Tercera Edición. Bogotá, 2006.
Unidad No.3	<ul style="list-style-type: none"> • Blanchard, Ken. Administración por Valores. Como Lograr el Éxito Organizacional y Personal Mediante el Compromiso con una Misión y Unos Valores Compartidos. Grupo Editorial Norma. Primera Edición. Bogotá, 1997. • Blanchard, Ken. Empowerment. Tres Claves para Lograr que el Proceso de Facultar a los Empleados Funcione en su Empresa. Grupo Editorial Norma. Primera Edición. Bogotá, 1996
Unidad No.4	<ul style="list-style-type: none"> • Khadem Riaz PhD, Lorber Robert PhD. Administración en una Página. Grupo Editorial Norma. Edición Actualizada y Aumentada. Bogotá, 1988. • The Arbinger Institute. La Caja. Una Entretenida Historia Sobre Como Multiplicar Nuestra Productividad. Editorial Empresa Activa. Cuarta Edición. Barcelona, 2000
Unidad No.5	<ul style="list-style-type: none"> • Guaspari, John. Érase una Vez una Fábrica. Grupo Editorial Norma. Tercera Edición. Bogotá, 1998. • Font Barrot, Alfred. Negociar con Arte y Conseguir que los Demás se Salgan con la Tuya. Alienta Editorial. Primera Edición. Barcelona, 2008.