



ESPECIALIZACIÓN

# Gestión por Procesos y Mejora Continua

 Modalidad: Online  
100% clases en vivo

 **29** Agosto 2024

 **03** Meses Lectivos



# Acerca del Programa



## ESPECIALIZACIÓN

# Gestión por Procesos y Mejora Continua

 **Modalidad Online:** Clases en tiempo real

La gestión por procesos es un enfoque que se centra en la identificación, optimización y control de los procesos clave de una organización con el objetivo de mejorar su eficiencia y efectividad. La mejora continua, por su parte, es un enfoque que se centra en la identificación y eliminación constante de problemas y la optimización continua de los procesos de trabajo con el objetivo de mejorar la calidad y eficiencia de una organización. El Programa de Especialización en Gestión por Procesos y Mejora Continua, de CENTRUM PUCP, está diseñado para proporcionar a los participantes los conocimientos y habilidades necesarios para implementar y mantener sistemas de gestión por procesos y mejora continua en sus organizaciones.

# Certificación



**CENTRUM PUCP** 

Programa de Especialización en Gestión por  
Procesos y Mejora Continua



## Objetivos

### 01

Aplicar los principios y técnicas de gestión de la calidad en entornos organizacionales, impulsando la mejora continua y la excelencia operativa.

### 02

Comprender a fondo los fundamentos de la gestión de la calidad, incluyendo conceptos y técnicas clave, y su aplicación efectiva en el contexto empresarial.

### 03

Implementar y mantener sistemas de gestión de la calidad, como la norma ISO 9001, con precisión y eficiencia, garantizando el cumplimiento de estándares de excelencia reconocidos internacionalmente.

# Contenido del Programa

## MÓDULO 01

1

### Gestión por Procesos y Mejora Continua

Este curso es de naturaleza teórico-práctico y está diseñado para que el participante conozca la importancia de la gestión por procesos y la mejora continua en los negocios.

#### Sesión 1-2

- Conceptos generales de la gestión de procesos.
- Definiciones y clasificación de procesos.
- El valor añadido por el proceso.
- Niveles de proceso, actividad, tarea.
- La organización por procesos vs. La organización por funciones.
- Beneficios de la gestión por procesos.
- Clientes y proveedores de un proceso.
- Concepto de cliente y proveedor.
- Identificación de las necesidades y expectativas de los clientes..
- Voz del cliente VOC.
- Critical to Quality CTQs.

#### Sesión 3-4

- Lean y Mejora Continua.
- Lean: orígenes y definiciones generales.
- Kaizen vs. Kaikaku: Mejoras continuas y radicales.
- Lean.
- Principios básicos de Lean.
- Conceptos básicos de Lean: Actividades que generan o no generan valor agregado.
- Las fuentes de desperdicio según Lean.
- El ciclo de Mejora continúa.
- La metodología Define-Measure-Analyze-Improve-Control (DMAIC).

#### Sesión 5-6

- Planificación y diseño de procesos.
- Métodos y técnicas en la planificación de los procesos:
- Variables de entrada del proceso.
- Lista de verificación.
- Tormenta de ideas.
- Diagrama de afinidad.
- Despliegue de los Sub-Procesos y Actividades.
- Procesos y proyectos.
- Herramientas para desplegar sub-procesos y actividades.
- Diagrama de árbol.
- El diagrama de flujo.
- Documentación de procesos.
- Diagramas de flujo.
- SIPOC.

#### Sesión 7-8

- La medición y el control del proceso.
- Variaciones.
- Gráficos de control.
- Puntos de control.
- Los indicadores de desempeño del proceso.
- La frecuencia de medición y evaluación.
- Beneficios de la medición. El BSC

## 2

## Gestión de la Calidad en los Negocios

Este curso es de naturaleza teórico-práctico y está diseñado para conocer cómo implementar estándares de calidad en los negocios.

- Sesión 9-10**
- El factor humano en la gestión de procesos.
  - Motivación.
  - Desarrollo del recurso humano.
  - Organización de equipos de trabajo.

- Sesión 11-12**
- Presentación de trabajos aplicativos. Examen Final

- Sesión 1-2**
- El proceso productivo y la calidad.
  - Entendimiento de calidad técnica y la calidad de contexto social.
  - La exactitud y precisión.
  - La estrategia como guía para la calidad.
  - El proceso productivo como célula de la organización y base para desarrollar calidad.

- Sesión 3-4**
- ISO 9001 – Estándar de Sistemas de Gestión de la Calidad – parte 1.
  - Gestión de la calidad en los procesos.
  - Alineamiento de la gestión de la calidad con el contexto de la organización.
  - Involucramiento de la dirección para la gestión de la calidad.

- Sesión 5-6**
- ISO 9001 – Estándar de Sistemas de Gestión de la Calidad – parte 2.
  - Planificación para la gestión de la calidad.
  - La ejecución de la gestión de la calidad.
  - El proceso productivo como base para entender la planificación y ejecución.

- Sesión 7-8**
- ISO 9001 – Estándar de Sistemas de Gestión de la Calidad – parte 2.
  - Planificación y control de las operaciones para la gestión de la calidad.
  - La evaluación del desempeño.
  - La mejora continua.

- Sesión 9-10**
- Otros Estándares de Sistemas de Gestión Calidad.
  - ISO 14001 y sus efectos sobre los procesos.
  - Requisitos y aplicaciones del estándar ISO 14001.
  - ISO 45001 – Su efecto sobre los procesos.
  - Requisitos y aplicaciones del estándar ISO 45001

- Sesión 11-12**
- Presentación de trabajos aplicativos.

3

## Herramientas y Técnicas de Mejora Continua

Este curso es de naturaleza teórico-práctico y está diseñado para aprender sobre las distintas herramientas y técnicas utilizadas en la mejora continua y cómo aplicarlas en la práctica para mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos de una empresa.

**Sesión 1-2**

- Modelo PDCA para la estandarización de procesos.

**Sesión 3-4**

- Modelo Lean Manufacturing: Flujo continuo y VSM.

**Sesión 5-6**

- Modelo Lean Manufacturing: 5S.

**Sesión 7-8**

- Modelo Lean Manufacturing: TPM.

**Sesión 9-10**

- Metodología DMAIC - Definir y Medir.

**Sesión 11-12**

- Metodología DMAIC - Analizar.

4

## Gestión de Indicadores (KPI), Objetivos y Resultados Claves (OKr)

Este curso es de naturaleza teórico-práctico y estudia los indicadores de gestión han probado ser una excelente herramienta para lograr el alineamiento de todas las unidades y personas de una organización en torno a su estrategia y prioridades operacionales.

**Sesión 1-2**

- Principios base de un indicador.
- Conceptos y paradigmas.
- Porqué es importante medir.
- Razones para medir.
- Métricas y tipos de métricas.

**Sesión 3-4**

- Determinación de indicadores de resultados.
- Métricas vanidosas y accionables.
- Tips para definir buenas métricas.
- Cinco tipos de métricas para equipos ágiles.
- Métrica vs Indicador.
- Tipos de Indicadores.

**Sesión 5-6**

- Key Performance Indicators: herramienta útil o ayuda perversa.
- Definición de KPI.
- Diferencia entre KPI y OKR.
- Historia de los OKR.
- Marcos de Medición.

**Sesión 7-8**

- OKR: Concepto y diseño.
- Beneficio de utilizar los OKRs.
- Jerarquía de los OKR.
- OKR: Objetivos.
- OKR: Resultados Claves.
- OKR Comprometidos vs Aspiracionales.
- Casos y ejemplos

- Sesión 9-10**
- Implementación, control y seguimiento de OKR.
  - Casos y Ejemplos de OKRs.
  - Plantilla y herramientas para redactar OKR.
  - Parámetros de implementación.
  - Pasos para definir OKR a nivel de Equipo

- Sesión 11-12**
- Presentación de Trabajos Finales.
  - Ciclo de Planeación.
  - Alineación de OKR.
  - Roles en una cultura OKR.
  - Errores en la implementación



## Inicio

29 Agosto de 2024

## Duración y Horario

3 meses lectivos - 72 horas

Martes y Jueves de 07:00 p.m. a 10:30 p.m.

## Modalidad

Online (100% clases en vivo)

## Inversión

S/. 4,200\*

Consulta por nuestras promociones de preventa y descuentos corporativos

*\*Para el financiamiento directo otorgado por Centrum PUCP, los participantes y sus respectivos avales deberán suscribir letras de cambio electrónicas como requisito indispensable para estar matriculado en el programa o curso académico escogido.*

### La inversión **incluye:**

- Emisión del certificado por CENTRUM PUCP.
- Materiales académicos.

### La inversión **no incluye:**

- Emisión de otros certificados (participación, constancia de notas, mallas académicas, etc.).

**MATRICÚLATE AQUÍ**

## Mayor información, descuentos y promociones:

 Daniel Purizaca  
 purizaca.dl@pucp.pe  
 982 511 556

 Estefanny Roque  
 elroque@pucp.edu.pe  
 942 782 853

 Carina Mena  
 cmenay@pucp.edu.pe  
 940 101 495

RUC: 20155945860 - PONTIFICIA UNIVERDAD CATÓLICA DEL PERÙ

# Executive Education

ESPECIALIZACIÓN

# Gestión por Procesos y Mejora Continua



CUATRO ACREDITACIONES GLOBALES



DE EXCELENCIA ACADÉMICA