

PROCESOS Y SISTEMAS DE PRODUCCIÓN

Guía de Trabajo



VISIÓN

Ser la mejor organización de educación superior posible para unir personas e ideas que buscan hacer realidad sueños y aspiraciones de prosperidad en un entorno incierto

MISIÓN

Somos una organización de educación superior que conecta personas e ideas para impulsar la innovación y el bienestar integral a través de una cultura de pensamiento y acción emprendedora.



Presentación

La presente Guía de Trabajo, propone un material de soporte en el desarrollo de la asignatura de Procesos y Sistemas de Producción desplegando la aplicación práctica de los contenidos vertidos en las IV unidades con el propósito de lograr los resultados de aprendizaje de la asignatura plasmados en el sílabo.

La presente Guía de Trabajo, empleará la aplicación de metodologías experienciales y colaborativas promoviendo la participación constante de los estudiantes con el uso de bibliografía que acompañan en cada uno de las guías que se propone.

La presente Guía de trabajo tiene establecido cuatro unidades que vinculan a los contenidos de ejes temáticos alineados al resultado de aprendizaje de cada unidad, planteando materiales de aprendizaje que despliegan aplicación en: guía de caso, guía de video, guía de lectura, guía de Laboratorio de Procesos, guía de Ejercicios, práctica en Laboratorio de Computo para la ejecución en el desarrollo de la asignatura.

Los autores



Índice

VISIÓN.....	2
MISIÓN.....	2
Presentación.....	3
Índice.....	4
Primera unidad	
Guía-Video N° 01: La Gestión Empresarial, La Solución Problemas.....	6
Guía-Video N° 02: Automatización de Procesos de Negocio	7
Guía-Video N° 03: Sistemas Normalizados de Gestión – Entrevista a Director Alten Spain	8
Guía de Lectura N° 01: Sistemas de Gestión Empresarial Efqm Vrs Sistemas de Gestión Normalizados Iso 9001:2015.....	9
Segunda unidad	
Guía de Caso N° 01: Implementación de Gestión por Proceso en una Organización	10
Guía de Caso N° 02: Identificación de Límites, Elementos y Factores de un Proceso	12
Práctica de Laboratorio N° 01: Límites, Elementos y Factores de un Proceso.....	14
Guía de Lectura N° 02: Gestión por Procesos Vrs. Enfoque Basado en Procesos	16
Guía de Caso N° 03: Diseño y Presentación de Proceso.....	17
Guía de Caso N° 04: Documentación de Proceso.....	19
Guía de Caso N° 05: Documentación para Auditoria de la Empresa Raider Max Sac.	22
Tercera unidad	
Guía de Caso N° 06:	
Caso A: Compañía Sipsa Sac. – Indicadores para la Gestión de Procesos	
Caso B: Compañía Beci Group Sac. – Indicadores Para la Gestión de Procesos.....	25
Guía de Caso N° 07: Buenas Prácticas de Manufactura Farmacéutica, Control de Procesos de Productos Herbarios.....	27
Guía de Caso N° 08: Seguimiento y Medición En los Procesos de la Empresas Mercurius Interment Sac	29



Guía de Caso N° 09: Empresa de Pepsico Sac. – Fabricación de Hojuelas Fritas de Papas..... 31

Guía de Laboratorio de Computo N° 01: Aplicación de Herramientas de Calidad.33

Guía de Ejercicios N° 01: Aplicación de Herramientas de Calidad – Minitab 19 (Software Statistical, Especializado) 35

Cuarta unidad

Guía de Caso N° 10: Identificación del Sistema de Producción de Empresa Lindley S.A. - Planta..... 37

Guía de Caso N° 11: Tipos de Sistemas de Producción de Organización de Bienes y Servicios..... 38

Guía de Caso N° 12: Aplicación de Componentes de la Producción de la Producción y Sistemas Avanzados en la Producción – Empresa Toyota 39

Referencias Bibliográficas 40



Primera unidad

GUÍA DE VIDEO N° 01: LA GESTIÓN EMPRESARIAL, LA SOLUCIÓN PROBLEMAS

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce los fundamentos y la importancia de la Gestión Empresarial como Modelo de Sistema.

II. APLICACIÓN:

LA GESTIÓN EMPRESARIAL. LA SOLUCIÓN PROBLEMAS

<https://www.youtube.com/watch?v=-A1QYm1tf4U&t=8s>

Instructivo de Aplicación:

- Estimados estudiantes observar detenidamente el video (enlace web) y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando su respuesta con coherencia y calidad en su análisis

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

- 3.1 ¿Qué se entiende por Gestión Empresarial?
- 3.2 ¿Porque es importante una Gestión Empresarial? (explique)
- 3.3 ¿Porque la Gestión Empresarial es impartida en las Organizaciones?
- 3.4 ¿Cuáles son las razones de necesitar en una Organización la Gestión Empresarial? (enumere estas razones).

IV. RESULTADOS/CONCLUSIONES

Serán expuestos en papelotes

V. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Debate de grupos en sesión

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADOS

- Viteri, R. (2014). *Gestión de la Producción con Enfoque Sistemático*. Quito, Ecuador: Casa Editorial Andarele. – **Capítulo I: Estudios de Sistemas (Pág. 32 a Pág. 41)**.



GUÍA DE VIDEO N° 02: AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce los tipos de los Sistemas Empresarial y su necesidad de automatización.

II. APLICACIÓN:

AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO

<https://www.youtube.com/watch?v=jj3AurEfxco>

Instructivo de Aplicación:

- Estimados estudiantes observar detenidamente el video (enlace web) y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando su respuesta con coherencia y calidad en su análisis

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

- 3.1 ¿Por qué necesita una Organización de la automatización?
- 3.2 ¿Cuáles son las características de contar con la automatización en los Sistemas Empresariales?
- 3.3. ¿Qué Sistemas de Automatización se aplica en una Organización de fabricación de Calzados para varones. Aplica una lista de Sistemas Automatizados y su justificación de intervención?

N°	Sistemas de Automatización	Justificación de la Intervención del Sistema Automatizados
1.-		
2.-		
...		

IV. RESULTADOS/CONCLUSIONES

Serán expuestos en papelotes

V. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Debate de grupos en sesión

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADOS

- Viteri, R. (2014). *Gestión de la Producción con Enfoque Sistemático*. Quito, Ecuador: Casa Editorial Andarele. – **Capítulo I: Estudios de Sistemas (Pág. 32 a Pág. 41)**.
- Pérez, A. (2012). *Gestión por Proceso*. (5ª ed.). Madrid España: Esic Editorial. - **Capítulo I: De dónde venimos, dónde estamos y hacia dónde vamos (Pág. 15 a Pág. 35)**.
- Club-BPM (Business Process Management) Centro Oficial del BPM
<https://club-bpm.com/>



GUÍA DE VIDEO N° 03: SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN – Entrevista a Director Alten Spain

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce a los Sistemas de Gestión Normalizados.

II. APLICACIÓN:

SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN – Entrevista a Director Alten Spain

https://www.youtube.com/watch?v=FLWa_V3C45s

Instructivo de Aplicación:

- Estimados estudiantes observar detenidamente el video (enlace web) y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando su respuesta con coherencia y calidad en su análisis

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

- 3.1 ¿Qué se entiende por Sistemas de Gestión Normalizados?
- 3.2 ¿Por qué una Organización implementa un Sistemas de Gestión Normalizados?
- 3.3. ¿Cuál es su nivel de intervención de los Sistemas de Gestión Normalizados y el impacto que genera su implementación en una Organización?
- 3.4. ¿Qué Sistemas de Gestión Normalizados se aplica en una Organización de Servicio Bancario. Aplica una lista de posible implementación y su justificación de intervención?

N°	Sistemas de Gestión Normalización	Justificación de la Intervención del Sistema de Gestión Normalizado
1.-		
2.-		
...		

IV. RESULTADOS/CONCLUSIONES

Serán expuestos en papelotes

V. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Debate de grupos en sesión

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADOS

- *Sistemas Integrados de Gestión ¿Cuáles son sus beneficios?*

<https://www.isotools.org/2019/02/28/sistemas-integrados-gestion-beneficios/>



GUÍA DE LECTURA N° 01: SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL EFQM vs SISTEMAS DE GESTIÓN NORMALIZADOS ISO 9001:2015

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce a los Sistemas de Gestión Normalizados.

II. APLICACIÓN:

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL EFQM vs SISTEMAS DE GESTIÓN NORMALIZADOS ISO 9001:2015

- Beltrán J. Carmona M. Carrasco R. Rivas M. y Tejedor F. (2009). *Guía para una Gestión basada en Procesos*. Sevilla, España: Instituto Andaluz Tecnología- IAT. Recuperado de:

https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf

Item: Enfoque Basado en Procesos (Pág. 17 a Pág. 28).

Instructivo de Aplicación:

- Estimados estudiantes leer detenidamente el side (enlace web) y aplicar apuntes sobre la información.
- Lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando su respuesta con coherencia y calidad en su análisis.

II. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

- 3.1 Señale usted, cuáles son las similitudes de la aplicación de Modelos Empresariales EFQM y el Modelos Empresariales ISO 9001.
- 3.2 Señale usted, cuáles son las diferencias señale (05 puntos) de la aplicación de Modelos Empresariales EFQM vs. el Modelos Empresariales ISO 9001.
- 3.3 Si pudieras elegir una Organización de tu elección (indique el nombre de la Organización) que modelo Empresariales aplicarías y ¿porqué?

III. RESULTADOS/CONCLUSIONES

Serán expuestos en papelotes

IV. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Debate de grupos en sesión

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADOS

- Beltrán J. Carmona M. Carrasco R. Rivas M. y Tejedor F. (2009). *Guía para una Gestión basada en Procesos*. Sevilla, España: Instituto Andaluz Tecnología- IAT. Recuperado de: https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf



Segunda unidad

GUÍA DE CASO N° 01: IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN POR PROCESO EN UNA ORGANIZACIÓN

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce la importancia de la Gestión por Procesos y sus fundamentos, características, elementos, límites, tipos y factores de un proceso.

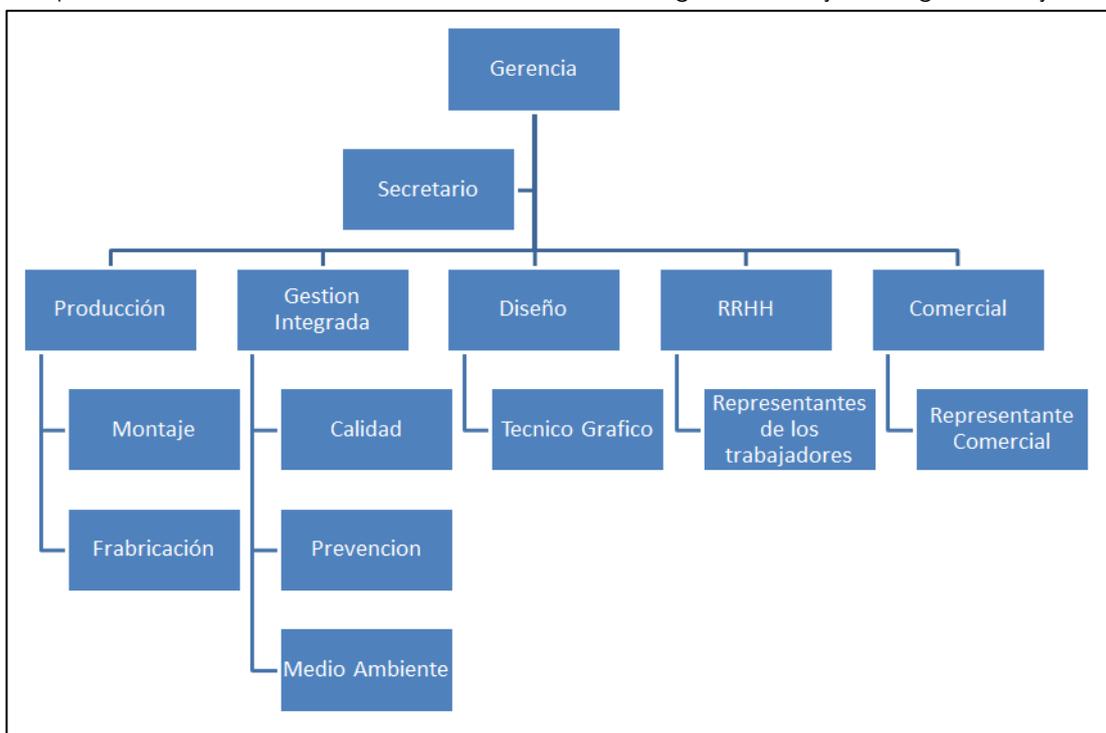
II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes lee con atención el caso presentado y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Relaciona el caso presentado con las temáticas estudiadas y lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando coherencia en su desarrollo y calidad en su análisis.

PRESENTACIÓN DEL CASO: EMPRESA ZENECA ASOCIADOS SAC

Se tiene una Empresa ZENECA Asociados SAC, con 6 años en el mercado dedicada al montaje de bicicletas con tres ruedas con canastillas y su fabricación del mismo. Cuyo producto se ha convertido en los últimos meses una propuesta interesante para el servicio de delivery. Esta Empresa cuenta con diversas áreas descritas en su diagrama de flujo en el gráfico adjunto.



III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

- 3.1 Consideras que a partir del Organigrama de la Empresa (adjunto). ¿Podemos presentar un Mapa de Proceso de la Empresa Zeneca Asociados SAC? ¿Por qué explique?



3.2 Diseñe usted un Mapa de PROCESO con la información alcanzada según el organigrama presentado y mencione a que se dedica la Organización.

IV. RESULTADOS/CONCLUSIONES

Serán expuestos en papelotes

V. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Debate de grupos en sesión

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADOS

- Beltrán J. Carmona M. Carrasco R. Rivas M. y Tejedor F. (2009). *Guía para una Gestión basada en Procesos*. Sevilla. España: Instituto Andaluz Tecnología- IAT. Recuperado de: https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl.digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf



GUÍA DE CASO N° 02: IDENTIFICACIÓN DE LÍMITES, ELEMENTOS Y FACTORES DE UN PROCESO

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce la importancia de la Gestión por Procesos y sus fundamentos, características, elementos, límites, tipos y factores de un proceso.

II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes lee con atención el caso presentado y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Relaciona el caso presentado con las temáticas estudiadas y lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando coherencia en su desarrollo y calidad en su análisis.

PRESENTACIÓN DEL CASO: EMPRESA PRODUCTORA DE CERVEZA

La Empresa Productora de Cerveza dedicada a la producción de cerveza se presenta los siguientes procesos.

Empresa de Cerveza

- Mantenimiento
- Almacenamiento de Granos
- Abastecimiento
- Molienda
- Vigilancia
- Fermentación y Maduración
- Gestión Calidad
- Distribución
- Administración
- Filtración
- Envasado

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

3.1 Identifica los límites de procesos con aplicación SIPOC a los procesos que interviene en el Macro Proceso Operativos identificado en el ítems (3.1)

EMPRESA PRODUCTORA DE CERVEZA (Identifique 03 procesos)

MATRIZ SIPOC:





--	--	--	--	--

3.2 Menciona que elementos de proceso identificas en los procesos productivos de la Empresa de Fabricación de Cerveza.

Nº	ELEMENTOS DE PROCESO	DETALLAR QUE INTERVIENE COMO ELEMENTO
1		
2		
...		

3.3 Identifica cuales son los factores productivos de éxito del procesos productivos de la Empresa de Fabricación de Cerveza.

Nº	FACTORES PRODUCTIVOS DE ÉXITO (9Ms)	DETALLAR EL FACTOR QUE INTERVIENE EN LA FABRICACIÓN DE CERVEZA
1	Materia Prima	Agua, Envase (Pastico Bidón biodegradable)
2		
...		

IV. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Presenta tus resultados mediante papelotes / Debate de grupos en sesión

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADO

- Bravo Carrasco, J. (2013). *Gestión de procesos (Valorando la práctica)*. (5ª ed.). Santiago de Chile: Evolución S.A. – **Capítulo I: Introducción a la Gestión por Procesos (Pág. 22 a Pág. 30). Primera Fase: Integración de la gestión de Gestión de Procesos en la Organización (Pág 31 a Pág.33) Recuperado de:** <https://es.scribd.com/document/355630063/Gestion-de-Procesos-Valorando-la-practica-Juan-Bravo-Carrasco-pdf>
- Pérez, A. (2012). *Gestión por Proceso*. (5ª ed.). Madrid España: Esic Editorial. **Capítulo 2: Que es Proceso, límites, elementos y factores de un proceso. (Pág. 39 a Pág. 67). Recuperado de:** <https://gestiondecadidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>
- Viteri, R. (2014). *Gestión de la Producción con Enfoque Sistemático*. Quito, Ecuador: Casa Editorial Andarele. – **Capítulo 2: La Empresa como Sistema (Pág. 52 a Pág. 58)**. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15153/1/Gestion%20de%20la%20produccion%20con%20enfoque%20sistemico.pdf>



PRÁCTICA DE LABORATORIO N° 01: LÍMITES, ELEMENTOS Y FACTORES DE UN PROCESO

1. PROPÓSITO/OBJETIVO/ LOGRO DE LA PRACTICA:

Reconoce la importancia de la Gestión por Procesos y sus límites, elementos y factores de un proceso.

2. EQUIPOS A UTILIZAR EN LA PRÁCTICA:

3.1.- EQUIPOS QUE INTERVIENEN - MINI PLANTA DE AGUA

Ítem	Equipo	Característica	Cantidad	Proceso interviene
1				
2				
3				
...				

3. PROCEDIMIENTOS:

Escuchar atentamente la explicación del técnico del área sobre el proceso de elaboración de agua de mesa y tomar apuntes para luego ejecutar la elaboración de:

ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE BLOQUES:

- Identificar las operaciones básicas/principales del proceso.
- Ordenar las operaciones de manera secuencial según el proceso.

ELABORACIÓN DEL LÍMITES DE PROCESO QUE INTERVIENEN:

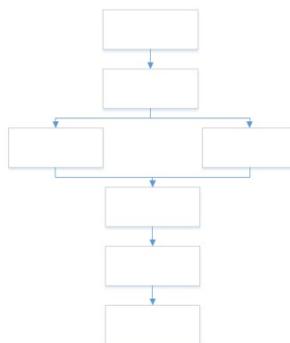
- Identificar los límites de procesos mediante la aplicación del SIPOC y su intervención.

ELABORACIÓN DE FACTORES DE PROCESO:

- Identificar los factores de proceso – establecidos como “factores productivos de éxito”.

4. RESULTADOS:

Presentar el diagrama de flujo identificando el flujo de proceso en la elaboración de agua de mesa empleando el diagrama de flujo u otro diagrama.



Presenta mediante la identificación de SIPOC los límites del proceso.



PROCESOS QUE INTERVIENEN EN LA ELABORACIÓN DE AGUA DE MESA

MATRIZ SIPOC:



Alimentación Potable de la UC	Agua	Recepción de Materia Prima	Agua Verificada	
		...		

Presenta los factores de procesos que se tiene como Entrada en la elaboración de agua mesa como "factores productivos de éxito" identificados en la elaboración de Agua de Mesa.

Nº	FACTORES PRODUCTIVOS DE ÉXITO (9Ms)	DETALLAR EL FACTOR QUE INTERVIENE EN LA ELABORACIÓN DE AGUA MESA
1	Materia Prima	Agua, Envase (Pastico Bidón biodegradable)
2		
...		

5. Conclusiones y Recomendaciones:

6. Referencias bibliográficas consultadas y/o enlaces recomendados

- Bravo Carrasco, J. (2013). *Gestión de procesos (Valorando la práctica)*. (5ª ed.). Santiago de Chile: Evolución S.A. – **Capítulo I: Introducción a la Gestión por Procesos (Pág. 22 a Pág. 30). Primera Fase: Integración de la gestión de Gestión de Procesos en la Organización (Pág 31 a Pág.33) Recuperado de:** <https://es.scribd.com/document/355630063/Gestion-de-Procesos-Valorando-la-practica-Juan-Bravo-Carrasco-pdf>
- Pérez, A. (2012). *Gestión por Proceso*. (5ª ed.). Madrid España: Esic Editorial. **Capítulo 2: Que es Proceso, límites, elementos y factores de un proceso. (Pág. 39 a Pág. 67). Recuperado de:** <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>
- Viteri, R. (2014). *Gestión de la Producción con Enfoque Sistemático*. Quito, Ecuador: Casa Editorial Andarele. – **Capítulo 2: La Empresa como Sistema (Pág. 52 a Pág. 58). Recuperado de:** <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15153/1/Gestion%20de%20la%20produccion%20con%20enfoque%20sistemico.pdf>



GUÍA DE LECTURA N° 02: GESTIÓN POR PROCESOS vs. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce la importancia de la Gestión por Procesos y sus límites, elementos y factores de un proceso.

II. APLICACIÓN:

GESTIÓN POR PROCESOS vs. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

- Beltrán J. Carmona M. Carrasco R. Rivas M. y Tejedor F. (2009). *Guía para una Gestión basada en Procesos*. Sevilla. España: Instituto Andaluz Tecnología- IAT. Recuperado de:
https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf

Instructivo de Aplicación:

- Estimados estudiantes leer detenidamente el side (enlace web) y aplicar apuntes sobre la información.
- Lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando su respuesta con coherencia y calidad en su análisis.

II. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

- 3.1 Explique usted, mediante un ejemplo (aplicar en un proceso operativo) en que consiste la Gestión por Proceso.
- 3.2 Explique usted, mediante un ejemplo (aplicar en un proceso operativo) en que consiste el Enfoque en Proceso
- 3.3 Mencione 03 diferencias entre Gestión por Proceso y Enfoque en Procesos.

III. RESULTADOS/CONCLUSIONES

Serán expuestos en papelotes

IV. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Debate de grupos en sesión

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADOS

- Beltrán J. Carmona M. Carrasco R. Rivas M. y Tejedor F. (2009). *Guía para una Gestión basada en Procesos*. Sevilla. España: Instituto Andaluz Tecnología- IAT. Recuperado de:
https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf



GUÍA DE CASO N° 03: DISEÑO Y PRESENTACIÓN DE PROCESO

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Desarrolla el Diseño y Documentación de un proceso

II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes lee con atención el caso presentado y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Relaciona el caso presentado con las temáticas estudiadas y lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando coherencia en su desarrollo y calidad en su análisis.

PRESENTACIÓN DEL CASO: EMPRESA DE FARMACIA

La Empresa de Farmacia dedicada a la venta de Medicamentos se presenta los siguientes procesos

Empresa de Farmacia
<ul style="list-style-type: none">• Planificación• Limpieza• Suministros• Consulta• Venta• Facturación• Capacitación• Entrega• Gestión de Inventarios• Registro Contable

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

- 3.1 Diseñe usted un Mapa de PROCESO, identificando los Macro Procesos que intervienen y sus procesos.
- 3.2 Presente gráficamente el Nivel 2 del Mapa de Procesos: Empresa Farmacia
- 3.3 Presente de manera gráfica la secuencia de procesos que interviene el Macro Operativo de la Empresa Farmacia. En la aplicación de DOP, DAP y D. Bloques.
- 3.4 Presente la ficha de Proceso (caracterización de proceso) que interviene el Macro Operativo de la Empresa Farmacia. (Se adjunta la Ficha de Proceso).

PROCESO:	PROPIETARIO:
MISIÓN:	DOCUMENTACIÓN:
ALCANCE	EMPIEZA:
	INCLUYE:
	TERMINA:



ENTRADAS: PROVEEDORES:	
SALIDAS: CLIENTES:	
INSPECCIONES: (señale 03 inspecciones)	REGISTROS:(señale 03 registros)
VARIABLES DE CONTROL: (señale 03 controles)	INDICADORES: (señale 03 indicadores)

VI. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Presenta tus resultados mediante papelotes {Equipo elegido Aleatorio}

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADO

- Bravo Carrasco, J. (2013). *Gestión de procesos (Valorando la práctica)*. (5ª ed.). Santiago de Chile: Evolución S.A. – **Segunda Fase: Diseñar Mapa de Procesos (Pág 125 a Pág.142) Recuperado de:** <https://es.scribd.com/document/355630063/Gestion-de-Procesos-Valorando-la-practica-Juan-Bravo-Carrasco-pdf>
- - Pérez, A. (2012). *Gestión por Proceso*. (5ª ed.). Madrid España: Esic Editorial. **Capítulo 3: Mapa de Proceso (Pág. 69 a Pág. 87). Capítulo 4: Procesos y Procedimientos (Pág. 89 a Pág. 93). Recuperado de:** <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>



GUÍA DE CASO N° 04: DOCUMENTACIÓN DE PROCESO

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Desarrolla el Diseño y Documentación de un proceso

II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes lee con atención el caso presentado y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Relaciona el caso presentado con las temáticas estudiadas y lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando coherencia en su desarrollo y calidad en su análisis.

PRESENTACIÓN DEL CASO: PRODUCCIÓN DE CEREALES ANDINOS

La Empresa Agroindustria Andy SAC. Tiene 8 años en el mercado local con la producción de Cereales Andinos ha tomado como punto de partida en su última reunión de gerencia la implementación de la Gestión por Procesos, los cuales implican que se inicie el levantamiento de documentación de Procesos a cargo de responsable del área de Proyectos y Programas de la Empresa.

A continuación tenemos la lista de intervención de los procesos en la Fabricación de Cereales Andinos:

N°	PROCESOS QUE INTERVIENEN FABRICACIÓN	DETALLE DE LA INTERVENCIÓN DEL PROCESO
1	Recepción de Materia Prima, insumos y envases	Se aplica la verificación de las condiciones sanitarias, técnicas y características de la materia prima, insumos y envases (cumplimiento de requisitos)
2	Acondicionado de materia prima	Aquí aplica el lavado, restado de cascara talvez, algún preliminar
3	Mezclado	Se aplica mezcla según formulación de cereales
4	Molido	Se aplica la molienda de cereales
5	Extrusión de cereal	Se aplica la extrusión de cereales
6	Formado – moldeado (adición de miel)	Se aplica la extrusión de cereal y se pone a los moldes para dar forma con la adición de miel.
7	Pesado del cereal	Se aplica el pesado de acuerdo al requerimiento del cliente
8	Envasado del Cereal	Se aplica el envasado interno y con envoltura secundaria para su distribución
9	Distribución del Cereal	Se distribuye el producto según la rutas de entregas distribución



III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

Para evidenciar la implementación de la Gestión por Procesos debemos de contar con las siguientes documentaciones:

- 3.1 Presentar el Procesos Operativos en diagrama de flujo: DOP, DAP y D. Bloque
- 3.2 Presentar el Nivel 2 y Nivel 3 del Macro Proceso Operativo de la Empresa Agroindustria Andy SAC.
- 3.3 Presentar el proceso crítico en la Producción de Cereales Andinos, esta determinación deberá aplicar una de las distintas metodologías para determinar el Proceso Crítico.
- 3.4 Presentar la ficha de Proceso (caracterización de proceso) que interviene el Macro Proceso Operativo: Producción de Cereales Andinos. (Se adjunta la Ficha de Proceso).
- 3.5 Presentar la ficha de Proceso (caracterización de proceso) de un proceso crítico del Macro Proceso Operativo: Producción de Cereales Andinos. (Se adjunta la Ficha de Proceso).
- 3.6 Presentar la (02) fichas de Indicadores de un Proceso Crítico (aplicar en indicadores más significativos).
- 3.7 Presentar el procedimiento del proceso crítico del Macro Proceso Operativo: Producción de Cereales Andinos.

FICHA DE PROCESO (caracterización de proceso)

PROCESO:		PROPIETARIO:	
MISIÓN:		DOCUMENTACIÓN:	
ALCANCE	EMPIEZA:		
	INCLUYE:		
	TERMINA:		
ENTRADAS:			
PROVEEDORES:			
SALIDAS:			
CLIENTES:			
INSPECCIONES: (señale 03 inspecciones)		REGISTROS:(señale 03 registros)	
VARIABLES DE CONTROL: (señale 03 controles)		INDICADORES: (señale 03 indicadores)	



FICHA DE INDICADORES

FICHA DE INDICADORES:	REFERENCIA:
NOMBRE DEL INDICADOR :	CÓDIGO:
RESPONSABLE DEL INDICADOR:	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	
FORMA DEL CÁLCULO:	
RESULTADO PLANIFICADO (meta plateada)	
FUENTE DE INFORMACIÓN	
SEGUIMIENTO y PRESENTACIÓN	
<i>(representación gráfica)</i>	OBSERVACIONES:
	RECOMENDACIONES:

IV. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Presenta tus resultados mediante papelotes (Exposición del equipo elegido aleatoriamente)
Debate grupal

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADO

- Bravo Carrasco, J. (2013). *Gestión de procesos (Valorando la práctica)*. (5ª ed.). Santiago de Chile: Evolución S.A. – **Segunda Fase: Diseñar Mapa de Procesos (Pág 125 a Pág.142) Recuperado de:** <https://es.scribd.com/document/355630063/Gestion-de-Procesos-Valorando-la-practica-Juan-Bravo-Carrasco-pdf>
- Pérez, A. (2012). *Gestión por Proceso*. (5ª ed.). Madrid España: Esic Editorial. **Capítulo 3: Mapa de Proceso (Pág. 69 a Pág. 87). Capítulo 4: Procesos y Procedimientos (Pág. 89 a Pág. 93). Recuperado de:** <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>



GUÍA DE CASO N° 05: DOCUMENTACIÓN PARA AUDITORIA DE LA EMPRESA RAIDER MAX SAC.

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Desarrolla el Diseño y Documentación de un proceso

II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes lee con atención el caso presentado y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Relaciona el caso presentado con las temáticas estudiadas y lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando coherencia en su desarrollo y calidad en su análisis.

PRESENTACIÓN DEL CASO: EMPRESA RAIDER MAX SAC.

La Empresa Raider Max SAC, dedicada a fabricación de dulces hace 9 años en la ciudad de Arequipa distribuyendo en la zona sur del país. Su principal producto es el dulce de leche con jalea de albaricoque donde ha tenido un crecimiento de ventas en los últimos dos semestres. La Empresa ha visto por necesidad elevar los estándares de calidad en sus procesos ya que con ello conseguirá la competitividad de la Empresa, siendo la implementación de Sistemas de Gestión Normalizados de Calidad ISO 9001:2015 la normativa con mayor renombre para adquirir su certificación, para lo cual deberá tomar en consideración que en la primera fase de la implementación la Documentación de la Gestión por Procesos, de los cuales solo se cuenta con la representación gráfica a nivel de Mapa de Proceso que a continuación se presenta, teniendo pendiente la elaboración documentaria de sustento de los demás procesos.



III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN



La Empresa Raider Max SAC, deberá implementar con la Documentación a nivel de Procesos para responder con señal de conformidad en esta primera fase en post de la aplicación de la Auditoría Externa y su obtención de la certificación, debiendo elaborar los siguientes documentos:

- 3.1 Presentar diagrama de flujo: DOP del Macro Proceso Operativo.
- 3.2 Presentar la ficha de Proceso (caracterización de proceso) del Macro Proceso Operativo. (Se adjunta la Ficha de Proceso).
- 3.3 Presentar la ficha de Proceso (caracterización de proceso) de cada proceso que interviene en el Macro Proceso Operativo. (Se adjunta la Ficha de Proceso).
- 3.4 Presente la ficha de Indicadores (de cada indicador) de los Procesos que intervienen en el Macro Proceso Operativo.
- 3.5 Presenta el procedimiento del proceso más crítico del Macro Proceso Operativo.

FICHA DE PROCESO (caracterización de proceso)

PROCESO:		PROPIETARIO:	
MISIÓN:		DOCUMENTACIÓN:	
ALCANCE	EMPIEZA:		
	INCLUYE:		
	TERMINA:		
ENTRADAS:			
PROVEEDORES:			
SALIDAS:			
CLIENTES:			
INSPECCIONES: (señale 03 inspecciones)		REGISTROS:(señale 03 registros)	
VARIABLES DE CONTROL: (señale 03 controles)		INDICADORES: (señale 03 indicadores)	



FICHA DE INDICADORES

FICHA DE INDICADORES:	REFERENCIA:
NOMBRE DEL INDICADOR :	CÓDIGO:
RESPONSABLE DEL INDICADOR:	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	
FORMA DEL CÁLCULO:	
RESULTADO PLANIFICADO (meta plateada)	
FUENTE DE INFORMACIÓN	
SEGUIMIENTO y PRESENTACIÓN	
<i>(representación gráfica)</i>	OBSERVACIONES:
	RECOMENDACIONES:

VI. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Presenta tus resultados mediante papelotes (Exposición del equipo elegido aleatoriamente)
Debate grupal

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADO

- Bravo Carrasco, J. (2013). *Gestión de procesos (Valorando la práctica)*. (5ª ed.). Santiago de Chile: Evolución S.A. – **Segunda Fase: Diseñar Mapa de Procesos (Pág 125 a Pág.142) Recuperado de:** <https://es.scribd.com/document/355630063/Gestion-de-Procesos-Valorando-la-practica-Juan-Bravo-Carrasco-pdf>
- Pérez, A. (2012). *Gestión por Proceso*. (5ª ed.). Madrid España: Esic Editorial. **Capítulo 3: Mapa de Proceso (Pág. 69 a Pág. 87). Capítulo 4: Procesos y Procedimientos (Pág. 89 a Pág. 93). Recuperado de:** <https://gestiondecaldadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>



Tercera unidad

GUÍA DE CASO N° 06:

CASO A: COMPAÑÍA SIPSA SAC. – INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS CASO B: COMPAÑÍA BECI GROUP SAC. – INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce la importancia de indicadores, seguimiento y medición de procesos

II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes lee con atención el caso presentado y observa el video de ser el caso y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Relaciona el caso presentado con las temáticas estudiadas y lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando coherencia en su desarrollo y calidad en su análisis.

PRESENTACIÓN DEL CASO A: COMPAÑÍA SIPSA SAC.

COMPAÑÍA GROUP SICSA S.A.C:

La empresa dedicada a Obras civiles denominada: "Compañía Group SICSA S.A.C", hace 3 años, cuenta en la actualidad la intervención de proyectos a nivel de saneamiento cuya intervención es con las dependencias del estado locales, provinciales, regionales a través de la convocatoria de distintas licitaciones de obras civiles. En la actualidad la Compañía Group SICSA S.A.C, está desarrollando la ejecución de un proyecto en Urb. Cerro Colorado – Distrito de Arequipa, Departamento de Arequipa denominado: Proyecto de Saneamiento y Alcantarilla Pluvial descritos en el siguiente cuadro adjunto que ya tiene un inicio hace 03 meses.

PROCESO DE INTERVENCIÓN DEL PROYECTO	ALCANCES DE INTERVENCIÓN
Identificación de la localización	Identificación de la población beneficiaria descrito en el expediente.
Descapote	Retiro de grama –pastizales del área a aplicar
Excavaciones	Personal entrenado, se realiza la excavación con el nivel establecido en el equipo topográfico debidamente calibrado para determina dimensiones de intervención.
Instalaciones de tuberías	Verificación de las condiciones de compra bajo las especificaciones técnicas para luego proceder a generar uniones con el material de tubería en el espacio generado en la excavación.
Rellenos finales	Aplicar el material granular capa x capa hasta que llegue al pavimento.

PRESENTACIÓN DEL CASO B: COMPAÑÍA BECI GROUP SAC.

COMPAÑÍA BECI GROUP S.A.C:

La Empresa SOCIALITY GROUP S.A.C., fabrica desde hace 8 años botellas de vidrio, que vende a numerosos clientes, el proceso de producción consiste en fundir arena y otros componentes



(caliza, sosa casco y vidrio reciclado) previa mezcla en un horno altísimas temperaturas (1500° C A 1550° C). El producto de esta fusión se introduce automáticamente en moldes con la forma de la botella. Una vez dentro del molde, se inyecta aire en el mismo para hacer que el vidrio fundido se expanda y tome la forma deseada. Posteriormente el envase se enfría a una temperatura (390°C a 360°C) y recibe tratamientos superficiales para aumentar su resistencia a los choques para luego pasar a una 1er. Control de Calidad donde se verifica: diámetros y la 2da. Control de Calidad donde se verifica: burbuja, rayos, gritas.

(Ingresar a link que te ayuda a reconocer el proceso de fabricación).

PROCESO DE FABRICACIÓN DE BOTELLAS DE VIDRIO

https://www.youtube.com/watch?v=Vd3hoH_JpdY

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

3.1 Es de necesidad fundamental identificar INDICADORES de cada PROCESO para lograr el seguimiento, medición y análisis de procesos, para lo cual deberá identificar los procesos que interviene en el Macro Proceso Operativo señalando 02 indicadores x cada PROCESO, el tipo de indicador y su presentación en formula y nombre del indicador para cada Caso presentado.

CASO :				
Nº	Nombre del Proceso	tipo de indicador	Presentación en Nombre Indicador	Presentación en Formula del Indicador
1.-				

IV. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Presenta tus resultados mediante papelotes (Exposición del equipo elegido aleatoriamente)
Debate grupal

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADO

- Bravo Carrasco, J. (2013). *Gestión de procesos (Valorando la práctica)*. (5ª ed.). Santiago de Chile: Evolución S.A. – **Tercera Fase: Gestión Estratégica de Procesos; Práctica 8: Definir Indicadores (Pág. 195 a Pág.205) Recuperado de:**
<https://es.scribd.com/document/355630063/Gestion-de-Procesos-Valorando-la-practica-Juan-Bravo-Carrasco-pdf>



GUÍA DE CASO N° 07: BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA FARMACEÚTICA, CONTROL DE PROCESOS DE PRODUCTOS HERBARIOS

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce la importancia de indicadores, seguimiento y medición de procesos

II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes observa el video y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Relaciona el caso presentado con las temáticas estudiadas y lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando coherencia en su desarrollo y calidad en su análisis.

PRESENTACIÓN DEL CASO: BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA FARMACEÚTICA, CONTROL DE PROCESOS DE PRODUCTOS HERBARIOS

Observar el procesos de fabricación de manufactura de farmacéutica e identifica sus procesos de la Planta de fabricación

PROCESO DE FABRICACIÓN DE PRODUCTOS HERBARIOS

https://www.youtube.com/watch?v=7kwXS_Pu2RE

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

3.1 Señale usted, el Diagrama de Flujo de: DOP del Macro Proceso Operativo.

3.2 Observar el manejo de Fabricación Productiva para luego identificar el tipo de intervención en Seguimiento y la medición que aplican en cada proceso.

N°	Nombre del Proceso	Tipo de intervención de Seguimiento	Mediciones que aplica en el proceso	Nombre del indicador que se mide
1				
2				
....				

3.3 Elige una medición a aplicar, realiza un listado con 10 (datos) recogidos.

Medida elegida (.....)										
N° de Control	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°

3.4 Ahora, de la presentación de los datos recogidos se han detectado 02 datos que son NO CONFORMES. ¿Qué consideras que haya provocado este dato no conforme?

IV. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Presenta tus resultados mediante papelotes (Exposición del equipo elegido aleatoriamente)
Debate grupal



V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADO

- Pérez, A. (2012). *Gestión por Proceso*. (5ª ed.). Madrid España: Esic Editorial. **Capítulo 6: Medir para Gestionar (Pág. 127 a Pág. 138). Capítulo 7: Seguimiento y Medición (Pág. 141 a Pág. 150).** Recuperado de: <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>



GUÍA DE CASO N° 08: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN LOS PROCESOS DE LA EMPRESAS MERCURIUS INTERMENT SAC

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

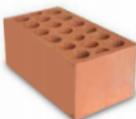
Reconoce la importancia de indicadores, seguimiento y medición de procesos

II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes lee el caso presentado y observa el video para luego aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Relaciona el caso presentado con las temáticas estudiadas y lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando coherencia en su desarrollo y calidad en su análisis.

PRESENTACIÓN DEL CASO: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN LOS PROCESOS DE LA EMPRESAS MERCURIUS INTERMENT SAC.

DEFINICIÓN DEL PRODUCTO					
		KING KONG 18 HUECOS			
USO:		<i>Ladrillo para muros portantes.</i>			
MATERIAS PRIMAS:		Unidad		Requisitos Normados:	
<i>Mezcla de arcillas.</i>				NTP. 399.613 NTP. 331.017 RNE. 070	
PROPIEDADES FÍSICAS:					
PESO: Mínimo - Máximo		Kg	2.610 - 2.800		-
DIMENSIONES:					
	Largo	cm	23.0	2%	22.5 Min. 23.5 Máx.
	Ancho	cm	12.5	3%	12.1 Min. 12.9 Máx.
	Alto	cm	9.0	3%	8.7 Min. 9.3 Máx.
ABSORCIÓN DE AGUA		%	< 22.0		Máx. 22.0
ÁREA DE VACÍOS		%	45 - 48		-
ALABEO		mm	< 4.0		Máx. 4.0
DENSIDAD		g/cm ³	1.90 - 2.00		-
EFLORESCENCIA		-	No presenta		No presenta
CLASE		-	Tipo IV		Tipo IV
RENDIMIENTO	Mortero 1.0 cm	Und/m ²	Soga / Cabeza	42	74
	Mortero 1.5 cm	Und/m ²	Soga / Cabeza	39	68
PROPIEDADES MECÁNICAS:					
RESISTENCIA A LA COMPRESIÓN		Kg/cm ²	> 130		Mín. 130

La empresa Mercurius Interment SAC., es una empresa peruana, respaldado de una experiencia empresarial de más de 20 años en el sector construcción.

En el año 2019 La Empresa Mercurius Interment SAC., se encontró en una etapa de planificación para automatizar la mayoría de todos sus procesos, permitiendo competir con empresas líderes del mercado peruano.

El producto principal es el Ladrillo denominado: KING KONG 18 huecos fabricado para ser usado en muros portantes de moderada resistencia a la compresión, de uso en la construcción con recubrimiento (tarrajeo) tanto en interiores como en exteriores de la edificación. Este tipo de ladrillo se caracteriza por tener 19 hoyos y es de color naranja. Se adjunta la ficha técnica del producto.

Aplicar Referencia en la FABRICACIÓN DE PROCESOS DE LADRILLO mediante la revisión y observación del siguiente enlace webb:

<https://www.youtube.com/watch?v=o1v-0tNQ5Q>

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

- 3.1 Señale usted, el Diagrama de Flujo de: DOP del Macro Proceso Operativo.
- 3.2 Observar el manejo de Fabricación Productiva para luego identificar el tipo de intervención en Seguimiento y la medición que aplican en cada proceso.



N°	Nombre del Proceso	Tipo de intervención de Seguimiento	Mediciones que aplica en el proceso	Nombre del indicador que se mide
1				
2				
....				

3.3. Elige una medición a aplicar, realiza un listado con 10 (datos) recogidos.

Medida elegida (.....)										
N° de Control	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°

3.4. Ahora de la presentación de los datos recogidos detectas que 05 datos son NO CONFORMES. ¿Qué consideras que haya provocado este dato no conforme?.

IV. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

En la última semana el responsable de Calidad precisó que el producto de ladrillo ha presentado un valor promedio (histórico) de peso en: 2 760 kg, y que su desviación estándar es la mitad del valor de la especificación técnica información recogida de una data de 120 lecturas de una jornada de trabajo de tres días, sabiendo que su especificación técnica en peso de la masa cruda se encuentra en +/- 190 gr (indica en la ficha técnica del producto).

4.3. Calcule el Cp actual y realiza la interpretación del resultado

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADO

- Pérez, A. (2012). *Gestión por Proceso*. (5ª ed.). Madrid España: Esic Editorial. **Capítulo 6: Medir para Gestionar (Pág. 127 a Pág. 138). Capítulo 7: Seguimiento y Medición (Pág. 141 a Pág. 150).** Recuperado de: <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>
- Viteri, R. (2014). *Gestión de la Producción con Enfoque Sistemático*. Quito, Ecuador: Casa Editorial Andarele. – **Capítulo 5: Estrategia de Operaciones y de Procesos (Pág. 145 a Pág. 154).** Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15153/1/Gestion%20de%20la%20produccion%20con%20enfoque%20sistemico.pdf>



GUÍA DE CASO N° 09: EMPRESA DE PEPSICO SAC. – FABRICACIÓN DE HOJUELAS FRITAS DE PAPAS

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce la importancia de las técnicas y herramientas de mejora continua aplicada en procesos.

II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes observa el video y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Relaciona el caso presentado con las temáticas estudiadas y lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando coherencia en su desarrollo y calidad en su análisis.

PRESENTACIÓN DEL CASO: EMPRESA DE PEPSICO SAC – FABRICACIÓN DE HOJUELAS FRITAS DE PAPAS

La Empresa de Pepsico SAC, es una empresa Mexica, que tiene en su proceso productivo la fabricación de hojuelas fritas de papas – bocaditos en sus diversas presentaciones de tamaño como de sabores; en la actualidad cuenta con una instalación de maquinaria automatizadas para la alta producción.

Se tiene el enlace de web, para su observación de la Planta de Proceso productivo hasta la distribución de sus productos.

FABRICACIÓN DE HOJUELAS FRITAS DE PAPAS

Marca: "SABRITAS"

<https://www.youtube.com/watch?v=4ovxHuJHPYA>

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

- 3.1 Señale usted, el Diagrama de Flujo de: DOP del Macro Proceso Operativo.
- 3.2 Plantee usted, un problema detectado en cualquier proceso en la fabricación de hojuelas fritas de papas.
- 3.3 Ahora plantea mediante el PHVA, la mejora a partir del problema detectado.

PROBLEMA DETECTADO:	PROCESO QUE SE UBICA:
P PLANIFICACIÓN	
H HACER	
V VERIFICAR	
A ACTUAR	



IV. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Presenta tus resultados mediante papelotes (Exposición del equipo elegido aleatoriamente)
Debate grupal

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADO

- El ciclo PHVA para la Mejora Continua de las Organizaciones
<https://www.isotools.org/2016/02/25/ciclo-phva-para-mejora-continua/>
- Bravo Carrasco, J. (2013). *Gestión de procesos (Valorando la práctica)*. (5ª ed.). Santiago de Chile: Evolución S.A. – **Cuarta Fase: Optimización de Procesos (Pág 235 a Pág.241)** Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/355630063/Gestion-de-Procesos-Valorando-la-practica-Juan-Bravo-Carrasco-pdf>
- Pérez, A. (2012). *Gestión por Proceso*. (5ª ed.). Madrid España: Esic Editorial. – **Capítulo 8: Herramientas para la medición y el seguimiento de los Procesos (Pág 155 a Pág.187)** Recuperado de: <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>



GUÍA DE LABORATORIO DE COMPUTO N° 01: APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CALIDAD

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce la importancia de las técnicas y herramientas de mejora continua aplicada en procesos.

II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes se plantea la presente guía para la aplicación de herramientas de mejora.
- Se realizará en los ambientes del Laboratorio de Comto con el uso del herramientas de software donde aplicaremos el Minitab 19 (software Statistical, especializado y libre, para el control de procesos).
- Para luego desarrollar las siguientes consignas usando este software e interpretando su resultado con calidad en su análisis.

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

Se Tiene el recojo de datos de distintos especificaciones de proceso – señalado en el cuadro adjunto con 05 lecturas con una total de 30 datos. Para lo cual se muestra los límites de especificación inferior y límites de especificación superior para cada Lectura tomada.

- 3.1 Estimar los **ÍNDICE DE CAPACIDAD PROCESO** para las variables recogidas en: lectura 1, lectura 2, lectura 3, lectura 4, lectura 5.
- 3.2 Luego determinar su interpretación del resultado del Cp.
- 3.3 Aplica para cada Lectura – Diagrama de Dispersión, determina la relación y el grado de correlación.

	Lectura 1	Lectura 2	Lectura 3	Lectura 4	Lectura 5
Límite de Especificación Superior		10	7	2	12
Límite de Especificación Inferior	65.00	8.00		1	

APLICACIÓN: Minitab 19 (software Statistical, especializado)

	Lectura 1	Lectura 2	Lectura 3	Lectura 4	Lectura 5
1	66.69	9.08	6.56	1.08	11.15
2	67.98	9.90	5.61	1.72	11.65
3	67.33	8.76	5.22	1.44	10.94
4	66.66	8.31	6.90	1.64	11.67
5	66.30	8.19	6.94	1.75	11.80
6	66.22	9.06	6.69	1.43	10.88
7	67.85	9.42	5.61	1.45	10.89
8	66.02	8.98	6.19	1.43	11.30



9	67.59	8.88	5.89	1.08	11.23
10	67.87	8.92	5.00	1.68	11.52
11	67.33	9.97	6.46	1.67	10.74
12	67.18	9.04	6.34	1.53	10.92
13	66.46	9.00	5.02	1.53	11.34
14	66.70	9.31	5.71	1.21	10.69
15	67.11	9.91	5.41	1.35	11.50
16	67.35	8.22	6.23	1.33	11.37
17	66.68	9.82	5.44	1.92	11.14
18	66.12	9.90	5.35	1.93	11.71
19	67.70	8.50	6.20	1.81	11.26
20	67.56	8.65	5.37	1.03	11.25
21	66.42	9.94	5.29	1.62	11.24
22	66.90	8.96	6.49	1.33	10.81
23	66.10	9.92	5.18	1.54	10.25
24	66.02	9.96	5.79	1.97	10.08
25	66.37	9.27	6.34	1.70	11.33
26	67.96	9.47	5.26	1.36	10.84
27	67.48	8.09	6.74	1.45	10.98
28	66.37	8.72	6.86	1.48	10.10
29	67.28	9.87	5.79	1.51	10.34
30	67.05	8.91	5.02	1.61	11.21

IV. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Presenta tus resultados mediante papelotes (Exposición del equipo elegido aleatoriamente)
Debate grupal

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADO

- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (2009). *Herramientas para la Mejora de la Calidad*. Uruguay. Editorial IUNT. Recuperado de: <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf>



GUÍA DE EJERCICIOS N° 01: APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CALIDAD – MINITAB 19 (Software Statistical, especializado)

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce la importancia de las técnicas y herramientas de mejora continua aplicada en procesos.

II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes se plantea la presente guía para la aplicación de herramientas de mejora.
- Se realizará en los ambientes del Laboratorio de Computo con el uso del herramientas de software donde aplicaremos el Minitab 19 (software Statistical, especializado y libre, para el control de procesos).
- Para luego desarrollar las siguientes consignas usando este software e interpretando su resultado con calidad en su análisis.

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

DIAGRAMA DE CAUSA EFECTO

En una empresa de instalaciones eléctricas se han producido últimamente varios accidentes eléctricos. Se ha reunido un círculo de calidad para intentar averiguar las causas y proponer varias soluciones que eliminen totalmente este tipo de accidentes.

Formar varios grupos de trabajo en el aula y mediante una sección de tormenta de ideas y diagrama de afinidad establecer las posibles causas de los accidente. Con los datos obtenidos construir un diagrama de causa efecto.

- 3.1. Desarrolla el diagrama de causa efecto con el uso del software el Minitab 19 (software Statistical, especializado).

DIAGRAMA DE DISPERSIÓN

El departamento de recursos humanos de una empresa de fabricación de máquinas y herramientas, está realizando un estudio para comprobar si existe una relación entre el número de horas de formación recibidas al año por los responsables de áreas en temas de calidad y los porcentajes de defectos que aparecen en sus respectivas secciones. Las hojas de datos recogidos es la que se muestra a continuación:

Horas de Formación	5	10	20	40	50	75	100	110	120	150	200
% de Defectos	35	25	10	5	5	4	4	4	3	2	1

- 3.2. Desarrolla el diagrama de dispersión con el uso del software el Minitab 19 (software Statistical, especializado).

- 3.3. Luego determina el análisis del comportamiento de la data y explica la correlación de sus datos.

GRAFICO DE CONTROL

Una empresa se dedica a la venta de equipos informáticos y de electrónica de consumo por internet. Se ha realizado un seguimiento en los tiempos de entrega de los productos a los clientes, este pedido se toma desde la petición vía internet hasta que lo reciben en sus



domicilios. Para ello se han analizado muestras de cinco pedidos una vez por semana y el seguimiento se ha realizado durante 10 semanas. Los datos obtenidos son los que figuran en la tabla.

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10
1	2	2	2	2	5	2	2	3	4	4
2	2	3	3	4	4	3	2	5	4	4
3	3	3	2	3	6	3	3	5	3	7
4	4	5	2	3	7	3	3	4	4	5
5	2	3	3	4	4	3	2	5	4	4

3.4. Desarrolla el gráfico de control con el uso del software el Minitab 19 (software Statistical, especializado).

3.5. Luego explica la gráfica y el comportamiento de la data.

IV. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Presenta tus resultados mediante papelotes (Exposición del equipo elegido aleatoriamente)
Debate grupal

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADO

- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (2009). *Herramientas para la Mejora de la Calidad*. Uruguay. Editorial IUNT. Recuperado de: <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf>



Cuarta unidad

GUÍA DE CASO N° 10: IDENTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN DE EMPRESA LINDLEY S.A. - PLANTA.

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce la importancia de la producción desde su enfoque global, la administración, funciones y tipos de Sistemas de Producción.

II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes observa el video y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Relaciona el caso presentado con las temáticas estudiadas y lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando coherencia en su desarrollo y calidad en su análisis.

PRESENTACIÓN DEL CASO: EMPRESA LINDLEY S.A. - PLANTA.

FABRICACIÓN DE BEBIDAS GASIFICADAS – INKA KOLA
<https://www.youtube.com/watch?v=ObrA45907pE>

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

- 3.1 Señale usted, el Diagrama de Flujo de: DOP del Macro Proceso Operativo, según el video observado.
- 3.2 ¿Cómo consideras que aplica las 5 P producción la Empresa Lindley? Explique.
- 3.3 Identifica el tipo de sistema de producción que aplica en cada proceso que interviene en la fabricación de Bebidas Gasificadas.

N°	PROCESO	TIPO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN
1		
2		
....		

IV. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Debate de grupos en sesión

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADOS

- Viteri, R. (2014). *Gestión de la Producción con Enfoque Sistemático*. Quito, Ecuador: Casa Editorial Andarele. – **Capítulo 3: Los sistemas de Producción (Pág. 83 a Pág. 97) - (Pág. 98 a Pág. 105)**
Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15153/1/Gestion%20de%20la%20produccion%20con%20enfoque%20sistemico.pdf>



GUÍA DE CASO N° 11: TIPOS DE SISTEMAS de PRODUCCIÓN DE ORGANIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce la importancia del planteamiento y control de la Producción

II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes observa el video y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Relaciona el caso presentado con las temáticas estudiadas y lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando coherencia en su desarrollo y calidad en su análisis.

PRODUCCIÓN DE SERVICIO

PRESENTACIÓN DEL CASO: PANASERVICE PRESENTACIÓN

ELABORACIÓN DE ALIMENTACIÓN A EMPRESA MINERA

<https://www.youtube.com/watch?v=Svcvethuv10&pbjreload=101>

PRODUCCIÓN DE BIENES

PRESENTACIÓN DEL CASO: EMPRESA DE FABRIACIÓN DE JEANS "CHEVIOTTO"

FABRICACIÓN DE PANTALONES JEANS

<https://www.youtube.com/watch?v=BzOWG2hmcYs>

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

- 3.1 ¿Cómo aplicarías el planeamiento de producción de Empresa de Panaservice y Empresa de Chiviotto?
- 3.2 Si pudieras estar al frente de la producción de la Empresa Panaservice como plantearías un Plan Maestro de Producción?
- 3.3 Plantee usted. ¿Cómo determinar la capacidad de Producción en la Empresa Chivotto?. explique.
- 3.4 Plantee usted.¿Cómo determinar la capacidad Instalada de la Empresa Panaservice? Explique.

IV. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Debate de grupos en sesión

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADOS

- Caba N. Chamorro O. Fontalvo T. (2009). *Gestión de la Producción y Operaciones*. Barcelona. - **Capítulo 5: Planeación (Pág. 126 a Pág. 128) y (Pág. 158 a Pág. 166) Recuperado de:** https://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55847.pdf
- Viteri, R. (2014). *Gestión de la Producción con Enfoque Sistemático*. Quito, Ecuador: Casa Editorial Andarele. – **Capítulo 9: Planeación de la Producción (Pág. 207 a Pág. 212) y Uso de la Tecnología en la Planeación (Pág. 213 a Pág. 216) Recuperado de:** <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15153/1/Gestion%20de%20la%20produccion%20con%20enfoque%20sistemico.pdf>



GUÍA DE CASO N° 12: APLICACIÓN DE COMPONENTES DE LA PRODUCCIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y SISTEMAS AVANZADOS EN LA PRODUCCIÓN – EMPRESA TOYOTA

I. PROPÓSITO DE LA PRESENTE GUÍA DE CASO:

Reconoce los Sistemas Avanzados de Producción.

II. APLICACIÓN:

INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN:

- Estimados estudiantes observa el video y aplicar apuntes sobre la información más relevante.
- Relaciona el caso presentado con las temáticas estudiadas y lee con atención la consigna de preguntas formuladas.
- Para luego desarrollar las siguientes consignas aplicando coherencia en su desarrollo y calidad en su análisis

FÁBRICA DE AUTOMÓVILES - TOYOTA MIRAI PRODUCTION LÍNEA DE MONTAJE (MOTOMACHI PLANT JAPAN)

https://www.youtube.com/watch?v=OeE6cFXg_vM

III. CONSIGNAS O PREGUNTAS REFLEXIVAS O ACTIVIDADES DE RESOLUCIÓN

3.1 ¿Qué Sistemas Avanzados consideras que aplica en la Empresa de Automóviles Toyota justifique su planteamiento?.

N°	Sistemas Avanzados de Producción	Justifique su Planteamiento
1		
2		
....		

IV. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A REALIZAR (OPCIONAL)

Debate de grupos en sesión

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS Y/O ENLACES RECOMENDADOS

- Viteri, R. (2014). *Gestión de la Producción con Enfoque Sistemático*. Quito, Ecuador: Casa Editorial Andarele. – **Capítulo 9: Planeación de la Producción (Pág. 207 a Pág. 212) y Uso de la Tecnología en la Planeación (Pág. 213 a Pág. 216)** Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15153/1/Gestion%20de%20la%20produccion%20con%20enfoque%20sistemico.pdf>
- Fernando Neaves Castro. (2020). *sistemas avanzados de manufactura [Archivo de video]*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=xdQow7SvBDE>



Referencias bibliográficas

- Beltrán J. Carmona M. Carrasco R. Rivas M. y Tejedor F. (2009). *Guía para una Gestión basada en Procesos*. Sevilla. España: Instituto Andaluz Tecnología- IAT. Recuperado de: https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf
- Bravo Carrasco, J. (2013). *Gestión de procesos (Valorando la práctica)*. (5ª ed.). Santiago de Chile: Evolución S.A. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/355630063/Gestion-de-Procesos-Valorando-la-practica-Juan-Bravo-Carrasco-pdf>
- Caba N. Chamorro O. Fontalvo T. (2009). *Gestión de la Producción y Operaciones*. Barcelona. - Recuperado de: https://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55847.pdf
- Club-BPM (Business Process Management) Centro Oficial del BPM <https://club-bpm.com/>
- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (2009). *Herramientas para la Mejora de la Calidad*. Uruguay. Editorial IUNT. Recuperado de: <https://calitabiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf>
- Fernando Neaves Castro. (2020). *sistemas avanzados de manufactura* [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=xdQow7SvBDE>
- Pérez, A. (2012). *Gestión por Proceso*. (5ª ed.). Madrid España: Esic Editorial. Recuperado de: <https://gestiondecualidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>
- Lucas, P. (2014). *Gestión de las Empresas por Procesos*. Barcelona. España: Escuela Superior d' Enginyeria Industrial Barcelona – ETSEIB. – Recuperado de: https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf
- Minitab 19 (software Statistical, especializado y libre, para el control de procesos)
- Viteri, R. (2014). *Gestión de la Producción con Enfoque Sistemático*. Quito, Ecuador: Casa Editorial Andarele. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15153/1/Gestion%20de%20la%20produccion%20con%20enfoque%20sistemico.pdf>