

DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA
SÍLABO
GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIOS

I. DATOS GENERALES

1.1	Nombre del (curso o módulo)	:	GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIOS
1.2	Total de horas académicas	:	16 (teóricas)
1.3	N° de horas por sesión	:	4
1.4	Modalidad (presencial, semipresencial, a distancia)	:	A distancia
1.5	Créditos	:	01

II. JUSTIFICACIÓN

Justificación de propuesta de curso y/o actualización

El Curso de capacitación “Gestión por Procesos para la Calidad de Servicios”, pretende que los participantes identifiquen la importancia de la gestión por procesos y su implicancia en la calidad y la mejora continua en los servicios ofertados por las empresas turísticas. Asimismo, a partir de los ejercicios y casuísticas planteadas; permite a los participantes, gestionar de modo ágil los flujos de trabajo, eliminar gastos innecesarios, reducir los riesgos de incumplimiento y optimizar las actividades de la organización. También, es necesario indicar que la experiencia y didáctica de enseñanza-aprendizaje, servirá de guía para desarrollar nuevas propuestas del curso, en un nivel avanzado. Finalmente, el sílabo tiene una justificación y relevancia social porque ayuda a mejorar el funcionamiento y desempeño de la organización atendiendo especialmente los aspectos que impactan en la estrategia, la productividad, la eficiencia y la satisfacción del cliente.

III. SUMILLA

Sumilla

El Curso de capacitación “Gestión por Procesos para la Calidad de Servicios”, pertenece al área de formación especializada. Es de naturaleza teórica (teoría-práctica) y se realizará en la modalidad a distancia, a través de la plataforma zoom. El objetivo del mismo, es que al finalizar los participantes estén en condiciones de aplicar los procedimientos y herramientas de la gestión por procesos, con la finalidad de elevar la calidad del servicio ofertado por las empresas prestadoras de servicio turístico (restaurantes, hospedajes y agencias de viaje), tomando en cuenta la alineación de la propuesta de valor de la empresa con la cadena de valor de sus procesos, modelar la secuencia e interacciones de sus procesos a partir de las características críticas de sus servicios, identificar y gestionar indicadores clave de sus procesos y servicios, y mejorar el desempeño de sus procesos mediante técnicas modernas.

El curso está dividido en IV Unidades:

- I. Fundamentos de la Gestión por Procesos y Mejora Continua
- II. Gestión de Calidad y Herramientas para el Análisis de Procesos
- III. Desempeño de Procesos y Satisfacción del Cliente
- IV. Mejora de Procesos en los establecimientos turísticos

IV. COMPETENCIAS DEL CURSO/MÓDULO

Competencias del curso/módulo

N°	Competencia General del Curso o Unidad Didáctica	N°	Competencias Específicas del Curso
1	Ejecuta procedimientos y herramientas de gestión por procesos relacionados a la	1.1	Identifica las bases de la gestión por procesos para la calidad de los servicios en los establecimientos turísticos, tomando en cuenta la importancia de la cadena de valor como proceso principal.

calidad de los servicios de los establecimientos turísticos, tomando en cuenta la importancia de sus fundamentos y conceptos clave, herramientas de análisis, de seguimiento y medición, y mejora continua.	1.2	Aplica criterios y herramientas para el análisis de los procesos para identificar oportunidades de mejora de los servicios en establecimientos turísticos; tomando en cuenta la cadena de valor de sus procesos.
	1.3	Analiza el seguimiento y medición de los procesos en establecimientos turísticos, a partir de la determinación de indicadores y medición de la satisfacción del cliente.
	1.4	Resuelve situaciones específicas sobre el diseño de mejora de procesos en los establecimientos turísticos, tomando en cuenta criterios estandarizados de mejora continua.

V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS:

UNIDAD DIDÁCTICA I				
FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA				
COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.1				
PRODUCTO (Indicadores de logro y/o resultado de aprendizaje):				
<ul style="list-style-type: none"> Identificar los fundamentos y conceptos clave de la gestión por procesos y su importancia en la gestión organizacional de establecimientos de Hospedaje, Agencia de Viajes y Restaurantes, a través de intervenciones personalizadas en debate con actitud crítica. 				
N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
1	3.5	Fundamentos y conceptos clave en las Gestión por Procesos y Mejora Continua <ul style="list-style-type: none"> Conceptos básicos de procesos Gestión por Procesos y Mejora Continua. El valor añadido por el proceso Organización funcional frente a la Organización por procesos. Tipos de Procesos y Mapa de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación del facilitador, del sílabo y establecimiento de normas para el desarrollo del curso. Dinámica y presentación de participantes. Aplicación de prueba de entrada (cuestionario). Presentación y exposición de temas: Unidad I. 	<ul style="list-style-type: none"> Sílabo Diapositiva Separata Pc/laptop Cuestionario (evaluación de entrada)
	0.5	Evaluación Unidad I: participación en debate (Fundamentos y conceptos clave en la gestión por procesos y mejora continua).	Participación Individual 01 <ul style="list-style-type: none"> Debate (participación evaluada), sobre los conceptos clave y los fundamentos de la Gestión por procesos y mejora continua. Feedback (facilitador) Cierre de Unidad I. 	<ul style="list-style-type: none"> Sílabo Diapositiva Separata Pc/laptop Registro de matriz de evaluación

UNIDAD DIDÁCTICA II				
GESTIÓN DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE PROCESOS				
COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.2				
PRODUCTO (Indicadores de logro y/o resultado de aprendizaje):				
<ul style="list-style-type: none"> Aplicar herramientas para el análisis de procesos (diagramas de caracterización de procesos, elaboración de flujogramas y procedimientos en los procesos claves de los establecimientos de Hospedaje, Agencia de Viajes y Restaurantes) dentro del ciclo de mejora continua, empleando casuísticas seleccionadas para reclutamiento y selección de personal. 				
N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
2	02	Gestión de la Calidad y fundamentos de la ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de tema: Unidad II. Exposición de contenidos (facilitador). 	<ul style="list-style-type: none"> Sílabo Diapositiva Separata

	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos de Calidad • Caracterización de procesos • SIPOC • Diagrama de flujo • Ciclo de Mejora Continua 	<ul style="list-style-type: none"> • (Debate): Los participantes (modo individual), exponen sus experiencias personales, sobre que significa "calidad" para el establecimiento de su empresa. • Feedback (facilitador) • Cierre de sesión 	<ul style="list-style-type: none"> • Pc/laptop
02	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Unidad II: Aplicación de casuística seleccionada (Procedimiento para Reclutamiento y Selección de Personal). 	<p>Participación Grupal 01 (PG1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • En grupo, señalan de manera diferenciada (formato Word) los pasos para reclutar y seleccionar el personal, según sea su establecimiento: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hospedaje ✓ Agencia de Viaje ✓ Restaurante y/o servicio afin • Aplicando <i>Ficha SIPOC</i>, (formato excel), caracterizan el proceso de reclutamiento y selección de personal, según caso elegido. • El facilitador monitorea la adecuación y el llenado de las fichas SIPOC. • Exposición de resultados y presentación de trabajos. • Feedback (facilitador). • Cierre de Unidad II. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sílabo • Diapositiva • Separata • Pc/laptop • Ficha SIPOC (excel)

UNIDAD DIDÁCTICA III				
DESEMPEÑO DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE				
COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.3				
PRODUCTO (Indicadores de logro y/o resultado de aprendizaje):				
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el seguimiento de procesos en establecimientos de Hospedaje, Agencias de Viaje y Restaurantes a partir de la determinación de indicadores clave, y realizar medición de la satisfacción de los clientes respecto a los servicios brindados, empleando instrumentos de percepción. 				
N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
3	1.5	<p>Manejo de Indicadores de Desempeño de Procesos y Satisfacción del Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición e Indicadores de gestión • La frecuencia de medición y evaluación • Diseño de ficha de indicadores • Atención de quejas y reclamos de clientes externos • Encuestas de satisfacción de clientes externos 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema: Unidad III • Exposición de contenidos (facilitador). • (Debate): Los participantes exponen sus experiencias personales sobre como miden la satisfacción de los clientes externos y como manejan las quejas a través de indicadores, en sus empresas. • Feedback (facilitador) • Cierre de sesión 	<ul style="list-style-type: none"> • Sílabo • Diapositiva • Separata • Pc/laptop
	2.5	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Unidad III: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicación de casuística seleccionada (Casos de medición de la satisfacción de los clientes externos y quejas y reclamos en: Hospedajes, Agencias de Viaje y Restaurantes). 	<p>Participación Grupal 02 (PG2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizados en grupo resuelven: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caso diseño de indicador y ficha de indicadores de establecimientos de Hospedaje, Agencia de Viaje y Restaurantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Sílabo • Diapositiva • Separata • Pc/laptop • Ejercicios de aplicación (formatos digitales)

			✓ Ejercicio diseño de indicador y ficha de indicadores <ul style="list-style-type: none"> • Feedback (facilitador) • Cierre de Unidad 	
--	--	--	---	--

UNIDAD DIDÁCTICA IV				
MEJORA DE PROCESOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS				
COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.4				
PRODUCTO (Indicadores de logro y/o resultado de aprendizaje):				
<ul style="list-style-type: none"> • Resolver situaciones específicas sobre el diseño de mejora de procesos en establecimientos de Hospedaje, Agencias de Viaje y Restaurantes, tomando en cuenta el Modelo PHVA/PDCA para la estandarización y mejora de procesos, y según sea el caso diferenciado orientado a cada grupo de trabajo. 				
N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
4	2.0	Modelo PHVA/PDCA para la estandarización y mejora de procesos <ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento de procesos • Rediseño de procesos • Mejora continua y gestión del cambio 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema: Unidad IV • Exposición de contenidos (facilitador). • (Debate): Los participantes exponen sus experiencias personales sobre la viabilidad y no viabilidad de mejoras en la gestión de: Hospedaje, Agencias de Viaje y Restaurantes. • Feedback (facilitador). • Cierre de sesión y Unidad IV. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sílabo • Diapositiva • Separata • Pc/laptop
	2.0	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Unidad IV: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicación de casuística seleccionada (Casos de selección e implementación de mejoras en: Hospedajes, Agencias de Viaje y Restaurantes). ✓ Evaluación Final (aplicación de cuestionario) (15 min. Para resolución). 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación Grupal 03 (PG3) • Los participantes en grupo realizan análisis de caso: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resuelven casuística seleccionada sobre Problemas Comunes en: Hospedajes, Agencias de Viaje y Restaurantes. ✓ Aplican criterios de Mejora y/o Rediseño y/o Gestión del Cambio según formato (digital). ✓ Presentan resultados del caso. • Feedback del facilitador. • Aplicación de Prueba escrita personalizada (cuestionario) sobre conocimientos, habilidades y procedimientos empleados en la gestión por procesos para la calidad de los servicios. • Cierre de curso 	<ul style="list-style-type: none"> • Sílabo • Diapositiva • Separata • Pc/laptop • Ejercicios de aplicación (formatos digitales) • Cuestionario (evaluación de salida)

VI. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
El curso Gestión por Procesos para la Calidad de Servicios, será en la modalidad a distancia, a través de la plataforma zoom. Para el trabajo pedagógico se aplicará el uso de metodologías activas de participación individual y grupal. Asimismo, los participantes consolidarán sus aprendizajes a través del uso de materiales visuales y la aplicación de ejercicios y casuísticas seleccionadas, según la naturaleza del tema en cada sesión. Las estrategias a emplear para el logro de sus aprendizajes serán: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación individual (debate) ✓ Participación grupal

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	
✓	Exposiciones
✓	Análisis de casos
✓	Aplicación de ejercicios
✓	Feedback

VII. EQUIPOS Y MATERIALES

Sílabo, diapositiva, separata, casuísticas seleccionadas, ejercicios aplicativos, pc/laptop.

VIII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

N°	Esquema de Evaluación		Ponderación %	Total
1	Evaluación de Entrada	Aplicación de prueba de entrada	No promediable	100%
2	Evaluación de Proceso	Evaluación Unidad didáctica I (Participación Individual (debate 01). Sobre fundamentos de la gestión por procesos en establecimientos turísticos.	5%	
		Evaluación Unidad didáctica II (Participación Grupal 01: Resolución de casuística) Aplicar Ficha SIPOC para la caracterización del proceso de reclutamiento y selección de personal, según caso elegido.	20%	
		Evaluación Unidad didáctica III (Participación Grupal 02: Resolución de casuística). Aplicar ficha de indicadores de procesos en establecimientos turísticos.	40%	
		Evaluación Unidad didáctica IV (Participación Grupal 03: análisis de caso sobre Problemas Comunes en los establecimientos turísticos, y aplicar criterios de Mejora y/o Rediseño y/o Gestión del Cambio.	20%	
3	Evaluación final	Aplicación de prueba de salida (cuestionario)	15%	

Normas específicas del Curso/ Módulo	
1.	La cantidad de horas mínima de asistencia, para la obtención del Certificado respectivo, es del 70%
2.	Se otorgará Certificados a los alumnos que hayan aprobado con nota igual o mayor a 13.

IX. BIBLIOGRAFÍA

▪ BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- ✓ David McNeil, J. M. (2024). Las Cinco Claves para La Mejora Continua. <https://books.google.com.pe/books?id=wnUJEQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- ✓ Fuster, D. M. (2020). Procesos de servicios en restaurante. <https://books.google.com.pe/books?id=0JzODwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- ✓ Miguel, P. A. S. (2019). Calidad 3era edición: Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad. <https://books.google.com.pe/books?id=sjqlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- ✓ Pires, C. (2021). Gestión Por Procesos En La Práctica. <https://es.scribd.com/document/604434014/GESTION-PORPROCESOS-EN-LA-PRACTICA>
- ✓ Del Pozo Aguilar, J. F. (2023). Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. <https://books.google.com.pe/books?id=tC6uEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

▪ BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- ✓ De Onrait, A. B. P. (2021). Enfoque en el cliente como modelo de gestión. <https://books.google.com.pe/books?id=SewUEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- ✓ Rueda J. F., Garavito G., Calderón J.. (junio 05 de 2020). Indicadores de gestión como herramienta de diagnóstico para PYMES. <https://sievi.udi.edu.co/ojs/index.php/ID/article/view/250/329>, 119–134