



## DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL

FACULTAD DE CIENCIAS FISICAS Y MATEMATICAS  
**UNIVERSIDAD DE CHILE**

### **IN 55B DISEÑO DE PROCESOS DE GESTION** 10 U.D.

REQUISITOS : CC42As, ((IN44A,IN47A)/AD), IN55As

CARÁCTER : Obligatorio de la Serie de Cursos Tecnológicos en Tecnologías de Información

PROFESOR : OSCAR BARROS

SEMESTRE : PRIMAVERA 2002

#### **OBJETIVOS:**

Este curso integra conocimiento de diseño, gestión y Tecnologías de la información. Persigue formar los diseñadores de procesos de negocios que requiere la economía de Internet.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Los alumnos adquirirán conocimientos y destrezas en los siguientes aspectos:

- Marco teórico/conceptual en que se inserta el rediseño de procesos de negocios.
- Modelamiento gráfico y computacional de procesos de negocios.
- Una metodología para enfrentar el rediseño de procesos de negocios.
- Rediseño de procesos en situaciones reales.

## **TEMARIO:**

### **1. Impacto de la Reingeniería y Rediseño de Procesos en las empresas**

- a) Cambio del paradigma de gestión en la nueva economía.
- b) Consecuencias organizacionales del cambio e impacto en la productividad.

### **2. Modelamiento en Rediseño de Procesos**

- a) Principios de modelamiento
- b) Modelamiento por regulación
- c) Modelamiento por flujo y herramientas computacionales de apoyo
- d) Modelamiento por simulación computacional.

### **3. Patrones de Procesos**

- a) Arquitectura general
- b) Macroprocesos de una empresa
- c) Patrones generales de procesos
- d) Patrones para procesos específicos
- e) Especialización de procesos.

### **4. Tecnologías de la Información relevantes en rediseño**

- a) Redes
- b) Groupware y Workflow
- c) Internet, Intranets y Extranets
- d) Arquitectura de tres (n) capas (n-tier) para desarrollar aplicaciones de integración internet/sistemas tradicionales, y tecnologías habilitantes.

### **5. Una metodología para realizar Rediseño de Procesos**

- a) Definir el proyecto
- b) Entender situación actual
- c) Rediseñar en base a patrones, incluyendo la simulación computacional del rediseño propuesto
- d) Diseño del software de apoyo y construcción de prototipos
- e) Implementar.

### **6. Cambio organizacional y Rediseño de Procesos**

## **7. Proyecto de Rediseño de Procesos**

### **ACTIVIDADES:**

- Clases expositivas
- Realización de un proyecto de rediseño de procesos
- Presentación de proyectos por los alumnos

### **EVALUACIÓN:**

La evaluación del curso se hará por medio de dos controles, un examen oral y el proyecto. Las ponderaciones son:

|            |     |
|------------|-----|
| Controles: | 30% |
| Proyecto:  | 50% |
| Examen:    | 20% |

## **BIBLIOGRAFIA:**

### **Obligatoria:**

1. Barros, O.: Reingeniería de Procesos de Negocios, Editorial Dolmen, 1995 (2ª Edición).
2. Barros, O.: Tecnologías de la Información y su uso en Gestión, Mc Graw Hill, 1998.
3. Barros, O.: Rediseño de Procesos de Negocios mediante el uso de Patrones, editorial Dolmen, 2000.
4. Barros, O.: Patrón del Proceso *Venta y Distribución de Stock*. Serie Gestión N°17, 2000, Centro Gestión (CEGES) Departamento de Ingeniería Industrial.

### **Complementaria:**

1. Hammer, M. y J. Champy. Reengineering the Corporation. Harper Business, 1993.
2. Davenport, T.H. Process Innovation, Reengineering Work through Information Technology. Harvard Business School Press, 1992.

## **RESUMEN DE CONTENIDOS:**

Impacto de la reingeniería en las empresas; Patrones de Procesos; Tecnología de la Información; Modelamiento en Rediseño de Procesos; Una metodología para realizar Rediseño de Procesos; y Cambio organizacional y Rediseño de Procesos.