

1. DATOS INFORMATIVOS

DOMINIO:		Dominio 2: Política económica, competitividad institucional, innovación, emprendimiento, productividad y liderazgo	
CARRERA:		Administración de Empresas, Negocios Internacionales	
Asignatura/Módulo:		Gestión por Procesos	
Paralelo:	Virtual	N° horas 120	
Plan de estudios:		H. aprendizaje en contacto con el docente: 16	
Prerrequisitos:		NA	
Periodo académico:		2026-01	
		H. aprendizaje autónomo: 104	
		H. aprendizaje práctico-experimental: 0	
Co-Docente 1:	Grado académico y título profesional:	Co-Docente 2:	Grado académico y título profesional:
Natalia Montalvo	Magíster en Gestión por Procesos para la Transformación Digital / Business Process Management (BPM) for Digital Transformation Máster en Seguridad, Salud y Ambiente Magíster en Administración de Empresas mención Calidad y Productividad		
Breve reseña de la actividad académica y/o profesional:		Breve reseña de la actividad académica y/o profesional:	
Directora Académica de la Maestría en Gestión y Automatización de Procesos en UDLA y Coordinadora Académica del Máster Ejecutivo en ULatina de Costa Rica. Docente por más de 13 años en prestigiosas universidades del Ecuador (UDLA, PUCE, UCE, UCACUE, UTA). Obtención de cargos estratégicos: Director de Sistemas Integrados de Gestión en empresas de servicios petroleros y energía, con más de 16 años de experiencia como consultor en Gestión por Procesos en empresas de manufactura y servicios. Experiencia como Técnico de Seguridad Industrial en empresas de servicios petroleros y manufactura. Ingeniero de Calidad para la acreditación de carreras en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Consultor de Procesos en empresas de seguros.			
Indicación de horario de atención al estudiante:			
Tutoría presencial:		Teléfono:	
Tutoría virtual:		Correo electrónico: namontalvo@puce.edu.ec	

2. DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

La asignatura Gestión por Procesos brinda al estudiante los conocimientos necesarios sobre el enfoque de administración basado en procesos, así como de las principales herramientas para su diseño, análisis, control y mejora. Permite transitar del modelo tradicional funcional, hacia una visión transversal orientada al cliente, donde los procesos se gestionan de manera articulada para generar valor. A lo largo del curso, el estudiante aprende a identificar, caracterizar y medir procesos, promoviendo una cultura de mejora continua que convierte la gestión por procesos en un elemento estratégico para incrementar la eficiencia, calidad y competitividad organizacional.

3. DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPETENCIAS TRANSVERSALES	COMPETENCIAS DISCIPLINARES DEL DOMINIO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LA CARRERA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA
1. Comprometido social, política y ambientalmente.	CD1. Gestión estratégica y operativa de organizaciones nacionales e internacionales y sus interrelaciones con los grupos de interés	6. Diseñar sistemas de gestión a través de las tecnologías de la información y la comunicación para la toma de decisiones gerenciales.	RdA 1 Analizar los conceptos principales de la gestión por procesos y la calidad en el contexto de los sistemas de gestión en organizaciones de distinta índole.
2. Crítico y analítico		4. Formular estrategias de calidad y productividad orientadas al mejoramiento continuo y a la adecuada gestión del Talento Humano en las organizaciones, facilitando su implementación.	RdA 2 Evaluar las oportunidades de mejora de los procesos en el marco del funcionamiento actual de una organización.
3. Creativo, innovador y emprendedor	CD2 Innovación y emprendimiento sostenibles apoyados en las nuevas tecnologías y enfoques	4. Formular estrategias de calidad y productividad orientadas al mejoramiento continuo y a la adecuada gestión del Talento Humano en las organizaciones, facilitando su implementación.	RdA 3 Diseñar los procesos del sistema de gestión considerando las mejoras viables de acuerdo con la realidad de la organización.

Resultado de aprendizaje	Definición del criterio de evaluación del RdA	Ponderación (en porcentaje sobre 100)	Nivel de logro alcanzado al RdA				Observaciones (Alertas para tutorías académicas)
			Alcanzado con excelencia (A) (45 - 50)	Alcanzado muy bien (B) (40 - 44)	Alcanzado (C) (30 - 39)	No alcanzado (D) (29 y 1)	
RdA1 Analizar los conceptos principales de la gestión por procesos y la calidad en el contexto de los sistemas de gestión en organizaciones de distinta índole.	Criterio 1. Identifica los conceptos principales y metodologías relacionados con la gestión por procesos y la calidad.	60%	El estudiante identifica con precisión y detalle los conceptos principales y metodologías relacionados con la gestión por procesos y la calidad, diferenciándolos claramente y explicando de manera convincente los conceptos con ejemplos prácticos y casos relevantes.	El estudiante identifica de manera adecuada los conceptos principales y metodologías relacionados con la gestión por procesos y la calidad, diferenciando los términos de manera adecuada y explicando claramente los conceptos, utilizando ejemplos relevantes con menor detalle.	El estudiante identifica los conceptos clave y metodologías relacionados con la gestión por procesos y la calidad, aunque falta claridad en la diferenciación y la explicación. Utiliza ejemplos superficiales.	El estudiante no logra identificar, diferenciar ni explicar los conceptos claves y metodologías relacionados con la gestión por procesos y la calidad.	Estudiantes con un nivel de logro D: Pendiente de alcanzar.
	Criterio 2. Identifica los procesos de la organización de acuerdo con su tipología.	40%	El estudiante identifica con precisión y detalle los procesos de la organización según su tipología, proporcionando ejemplos claros y relevantes para cada tipo de proceso.	El estudiante identifica de manera adecuada los procesos de la organización según su tipología, proporcionando ejemplos relevantes, aunque con menos detalle.	El estudiante identifica los procesos de la organización, aunque con errores o falta de claridad en algunos tipos de procesos. Los ejemplos son limitados o superficiales.	El estudiante no logra identificar correctamente los procesos de la organización ni proporciona ejemplos adecuados.	Estudiantes con un nivel de logro D: Pendiente de alcanzar.
RdA2 Evaluar las oportunidades de mejora de los procesos en el marco del funcionamiento actual de una organización.	Criterio 1. Aplica las herramientas de la calidad clásicas y modernas para el diagnóstico de los procesos.	70%	El estudiante aplica con precisión y efectividad las herramientas de la calidad clásicas y modernas para el diagnóstico de los procesos, proporcionando análisis detallados y ejemplos claros.	El estudiante aplica de manera adecuada las herramientas de la calidad clásicas y modernas para el diagnóstico de los procesos, con análisis claros pero menos detallados.	El estudiante aplica las herramientas de la calidad clásicas y modernas con algunas imprecisiones o falta de profundidad en el diagnóstico. Los ejemplos son superficiales.	El estudiante no logra aplicar correctamente las herramientas de la calidad clásicas y modernas, ni proporciona diagnósticos adecuados.	Estudiantes con un nivel de logro D: Pendiente de alcanzar.
	Criterio 2. Recomienda oportunidades de mejora para los procesos.	30%	El estudiante identifica con precisión y detalle las oportunidades de mejora para los procesos, proporcionando recomendaciones prácticas y bien fundamentadas.	El estudiante identifica adecuadamente las oportunidades de mejora para los procesos, con recomendaciones claras pero menos detalladas.	El estudiante identifica algunas oportunidades de mejora, aunque con falta de claridad o profundidad en las recomendaciones.	El estudiante no logra identificar adecuadamente las oportunidades de mejora ni proporciona recomendaciones prácticas.	Estudiantes con un nivel de logro D: Pendiente de alcanzar.
RdA3 Diseñar los procesos del sistema de gestión considerando las mejoras viables de acuerdo con la realidad de la organización.	Criterio 1. Diseña la documentación básica del sistema de gestión, en función de las mejoras de los procesos.	70%	El estudiante diseña con precisión y detalle la documentación básica del sistema de gestión en función de las mejoras de los procesos, incluyendo todos los elementos necesarios de manera clara y coherente.	El estudiante diseña adecuadamente la documentación básica del sistema de gestión en función de las mejoras de los procesos, incluyendo la mayoría de los elementos necesarios con menos detalle.	El estudiante diseña la documentación básica del sistema de gestión en función de las mejoras de los procesos con algunas omisiones o falta de claridad en ciertos elementos.	El estudiante no logra diseñar adecuadamente la documentación básica del sistema de gestión en función de las mejoras de los procesos ni incluye los elementos necesarios.	Estudiantes con un nivel de logro D: Pendiente de alcanzar.
	Criterio 2. Diseña la implementación de las mejoras de los procesos.	30%	El estudiante planifica detalladamente la implementación de las mejoras de los procesos, incluyendo un plan claro y factible con todas las etapas necesarias.	El estudiante planifica adecuadamente la implementación de las mejoras de los procesos, con un plan claro pero menos detallado.	El estudiante planifica la implementación de las mejoras con algunas omisiones o falta de claridad en ciertas etapas del plan.	El estudiante no logra planificar adecuadamente la implementación de las mejoras de los procesos ni incluye un plan claro.	Estudiantes con un nivel de logro D: Pendiente de alcanzar.

5. METODOLOGÍA

Aula invertida
Aprendizaje lúdico
Aprendizaje basado en proyectos
Estudios de caso

6. RELACIÓN RESULTADOS DE APRENDIZAJE, EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJES Y DIMENSIÓN DEL CONOCIMIENTO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Semana	Experiencias / estrategias Aprendizaje en contacto con el docente	Horas	Recursos	Escenario	Experiencias / estrategias de aprendizaje autónomo	Horas	Recursos	Escenario	Intensidad del conocimiento (conceptos, hechos, procedimientos o principios)
RDA 1 Analizar los conceptos principales de la gestión por procesos y la calidad en el contexto de los sistemas de gestión en organizaciones de distinta índole.	1	Aula Invertida: Presentación sobre la introducción a la gestión por procesos. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Lecturas para el RDI: Gestión por procesos (Pérez, 2016) Capítulos 1, 2, 4 y 9 Gestión por procesos y riesgo operacional (Pardo, 2017) Capítulos 1 y 2 Gestión por procesos de negocio (Martínez, 2014) Capítulos 2 y 3 Configuración y usos de un mapa de procesos (Pardo, 2012) Capítulos 4 y 6	4	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	1. Fundamentos de la Gestión por Procesos y Principios de la Calidad 1.1 Introducción a la gestión por procesos 1.1.1 Fundamentos de la gestión por procesos y enfoque al cliente. 1.1.2 Importancia de los procesos para la generación de valor 1.1.3 Aplicación del enfoque por procesos como base para la mejora continua.
	2	Aula invertida: Presentación sobre los principios de la calidad. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Revisión bibliográfica. Trabajo de aplicación en empresa real.	4	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	1.2. Principios de la calidad 1.2.1 Fundamentos de los principios de la calidad 1.2.2 Liderazgo y toma de decisiones basada en datos 1.2.3 Mejora continua y desempeño sostenible
	3	Aula invertida: Presentación sobre la estructura de la norma iso 9001. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Revisión bibliográfica. Trabajo de aplicación en empresa real.	4	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	2. Normas ISO 9001 y la Gestión por Procesos 2.1 Norma ISO 9001 2.1.1 Familia de la Norma ISO 9000 2.1.2 Estructura de alto nivel ISO 9001 2.1.3 Requisitos Normativos ISO 9001
	4	Aula invertida: Presentación sobre la definición y elementos de los procesos. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Revisión bibliográfica. Trabajo de aplicación en empresa real.	3	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	2.2. Integración de la Norma ISO 9001 en la Gestión por Procesos 2.2.1 Requisitos normativos y su alineación a la Gestión por procesos 2.2.2 Integración del enfoque basado en riesgos 2.2.3 Seguimiento y control de riesgos en el sistema de gestión
	5	Aula invertida: Presentación sobre el ciclo phva. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Revisión bibliográfica. Trabajo de aplicación en empresa real.	3	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	3. Estructuración de procesos 3.1 Diagrama SIPOC 3.1.1 Concepto y estructura del diagrama SIPOC 3.1.2 Aplicación de proveedores, entradas, procesos, salidas y clientes 3.1.3 Aplicación del SIPOC en procesos organizacionales
	6	Aula invertida: Presentación sobre la clasificación de procesos. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Revisión bibliográfica. Trabajo de aplicación en empresa real.	4	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	3.2 Caracterización de Procesos 3.2.1 Concepto y estructura de la caracterización de procesos 3.2.2 Identificación de elementos del proceso (objetivo, alcance, actividades, responsables, recursos e indicadores) 3.2.3 Aplicación de la caracterización en procesos organizacionales
RDA 2 Evaluar las oportunidades de mejora de los procesos en el marco del funcionamiento actual de una organización.	7	Aula invertida: Presentación sobre mapa de procesos. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Revisión bibliográfica. Trabajo de aplicación en empresa real.	4	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	4. Mapa e Inventario de Procesos 4.1 Mapa de procesos 4.1.1 Propósito del Mapa de procesos 4.1.2 Estructura del Mapa de Procesos 4.1.3 Cadena de Valor
	8	Aula invertida: Presentación sobre el inventario de procesos. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Revisión bibliográfica. Trabajo de aplicación en empresa real.	4	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	4.2. Inventario de procesos 4.2.1 Propósito del inventario de procesos 4.2.2 Determinación del inventario 4.2.3 Aplicación del inventario en procesos organizacionales
	9	Aula invertida: Presentación sobre el diagramación de procesos. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Lecturas para el RDI: Organización de empresas (Franklin, 2014) Capítulo 7 Gestión por procesos y riesgo operacional (Pardo, 2017) Capítulo 9 Gestión por procesos (Maldonado, 2012) II. Parcial Gestión por procesos (Pérez, 2016) Capítulo 1	4	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	5. Modelamiento y análisis cuantitativo de procesos 5.1. Diagramación de procesos 5.1.1 Fundamentos de la diagramación de procesos 5.1.2 Modelado de procesos organizacionales 5.1.3 Aplicación del modelado en procesos organizacionales
	10	Aula invertida: Presentación sobre las cargas de trabajo y costo del proceso. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Revisión bibliográfica. Trabajo de aplicación en empresa real.	4	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	5.2. Cargas de trabajo y costo del proceso 5.2.1 Conceptos de cargas de trabajo, tiempos y costos 5.2.2 Cálculo de recursos y costos del proceso 5.2.3 Evaluación de eficiencia y optimización operativa
RDA 3 Diseñar los procesos del sistema de gestión considerando las mejoras viables de acuerdo con la realidad de la organización.	11	Aula invertida: Presentación sobre cursograma analítico. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Revisión bibliográfica. Trabajo de aplicación en empresa real.	4	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	6. Análisis operativo y optimización de procesos 6.1. Cursograma analítico de procesos 6.1.1 Propósito del cursograma analítico 6.1.2 Estructura del cursograma del proceso 6.1.3 Aplicación del cursograma analítico en procesos organizacionales
	12	Aula invertida: Presentación sobre el análisis de valor agregado. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Revisión bibliográfica. Trabajo de aplicación en empresa real.	4	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	6.2. Análisis de valor agregado 6.2.1 Concepto y propósito del Análisis de Valor Agregado 6.2.2 Método del Análisis de Valor Agregado 6.2.3 Aplicación del Análisis de Valor Agregado a procesos organizacionales
	13	Aula invertida: Presentación sobre las Herramientas de Calidad. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Revisión bibliográfica. Trabajo de aplicación en empresa real.	3	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	7. Herramientas de mejora continua y estructura documental 7.1 Herramientas de mejora continua 7.1.1 Herramientas de mejora continua y su propósito 7.1.2 Metodología de las herramientas 7.1.3 Aplicación de las herramientas de mejora continua en procesos organizacionales
	14	Aula invertida: Presentación sobre la estructura documental. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Lecturas para el RDI: Gestión por procesos y riesgo operacional (Pardo, 2017) Capítulo 12 Organización de empresas (Franklin, 2014) Capítulo 6 Gestión por procesos (Pérez, 2016) Capítulos 6, 7, 8 y 9	4	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	7.2 Estructura documental 7.2.1 Jerarquía de la documentación del sistema de gestión 7.2.2 Estructura documental. 7.2.3 Aplicación de la información documentada de los procesos organizacionales
	15	Aula invertida: Presentación sobre indicadores. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Revisión bibliográfica. Trabajo de aplicación en empresa real.	4	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	8. EValuación del desempeño y planes de mejora 8.1 Indicadores 8.1.1 Propósito de los planes de mejora 8.1.2 Indicadores de procesos 8.1.3 Aplicación de indicadores en procesos organizacionales
	16	Aula invertida: Presentación sobre el procedimiento y sus elementos clave. Talleres de resolución de ejercicios	1	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio.	Entorno virtual (Aula)	Revisión bibliográfica. Trabajo de aplicación en empresa real.	4	Dispositivos electrónicos de escritorio o portátil, conexión a internet, plataforma educativa, presentación de texto, video, audio, biblioteca virtual.	Entorno virtual y empresa de estudio	8.2. Plan de mejora de los procesos 8.2.1 Propósito de los planes de mejora 8.2.2 Estructura del Plan de mejora 8.2.3 Aplicación del Plan de mejora en procesos organizacionales

8. BIBLIOGRAFÍA

a. BÁSICA / LIBROS

Bibliografía (basarse en normas APA)	Código Biblioteca PUCESI	Nro. de ejemplares
Pardo Álvarez, J. M. (2017). Gestión por procesos y riesgo operacional: (ed.). AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. https://elibro.puce.elogim.com/es/lu/puce/titulos/53618		
Gómez Gómez, I. (II.) & Brito Aguilar, J. G. (II.). (2020). Administración de Operaciones: (ed.). Universidad Internacional del Ecuador. https://elibro.puce.elogim.com/es/lu/puce/titulos/131260		
Angel Maldonado, J. (2012). Gestión de procesos (o gestión por procesos): (ed.). B - EUMED. https://elibro.puce.elogim.com/es/lu/puce/titulos/51718		

b. COMPLEMENTARIA / CAPÍTULOS EN LIBROS

Bibliografía (basarse en normas APA)	Código Biblioteca PUCESI	Nro. de ejemplares
Pardo Álvarez, J. M. (2013). Configuración y uso de un mapa de procesos: (ed.). AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. https://elibro.puce.elogim.com/es/lu/puce/titulos/53587		
Martínez, M. A., & Cegarra, N. J. G. (2014). Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal. Ecoobooks - Editorial del Economista. https://elibro.puce.elogim.com/es/lu/puce/titulos/114309		
Cortés, J. M. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015): (ed.). Editorial ICB. https://elibro.puce.elogim.com/es/lu/puce/titulos/56053		

c. RECOMENDADA / Artículos CIENTÍFICOS

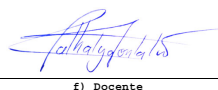
Bibliografía (basarse en normas APA)	Código Biblioteca PUCESI	Nro. de ejemplares
Quispe, R., Moreno, D., Villoslada, L., & Ruiz, A. (2025). Gestión de procesos: Automatización de procesos para potenciar la eficiencia empresarial. SCIENDO, 28(1), 99–108. https://doi.org/10.17268/sciendo.2025.013		
Delgado Rivera, A. E., & Triviño Mendoza, S. E. (2026). Diseño de un sistema de gestión por procesos para la empresa prestadora de servicios de telecomunicaciones EBICS S.A. [Tesis de posgrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional UPS. https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/31905		

d. BIBLIOGRAFÍA DIGITAL EXTERNA

Bibliografía (basarse en normas APA)		
SGS. (2026). ISO 9001:2026 – KISO 9001:2026 – Actualizaciones clave y orientación para la transición https://www.sgs.com/en/showcases/iso-9001-2026-key-updates-and-transition-guidance		
SYDLE. (2022, noviembre 4). ¿Cómo funciona la gestión por procesos? https://www.sydle.com/es/blog/como-funciona-la-gestion-por-procesos-6037e16a28cd30c1cd052d		
Bizagi, (s. f.). Unilever International: Caso de estudio en manufactura y retail. https://www.bizagi.com/customers/case-studies/es/manufacturing-retail-unilever-international		

Adaptado por:

Natalia Montalvo



f) Docente

Revisado y Aprobado por:

Fecha: _____

f) Coordinadora de Carrera Administración de Empresas