




ESPECIALIZACIÓN

# Gestión por Procesos y Mejora Continua

 Modalidad: Online  
100% clases en vivo

 **27** Mayo 2026

 **03** Meses lectivos



# Acerca del Programa



## ESPECIALIZACIÓN

# Gestión por Procesos y Mejora Continua

 **Modalidad Online:** Clases en tiempo real

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

# Certificación



**CENTRUM PUCP** 

Programa de Especialización en Gestión por  
Procesos y Mejora Continua



## Objetivos

### 01

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

### 02

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

### 03

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

# Contenido del Programa

## 1 Gestión por Procesos y Mejora Continua

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

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>Sesión 1-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos generales de la gestión de procesos.</li> <li>• Definiciones y clasificación de procesos.</li> <li>• El valor añadido por el proceso.</li> <li>• Niveles de proceso, actividad, tarea.</li> <li>• La organización por procesos vs. La organización por funciones.</li> <li>• Beneficios de la gestión por procesos.</li> <li>• Clientes y proveedores de un proceso.</li> <li>• Concepto de cliente y proveedor.</li> <li>• Identificación de las necesidades y expectativas de los clientes..</li> <li>• Voz del cliente VOC.</li> <li>• Critical to Quality CTQs.</li> </ul> | <p><b>Sesión 3-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lean y Mejora Continua.</li> <li>• Lean: orígenes y definiciones generales.</li> <li>• Kaizen vs. Kaikaku: Mejoras continuas y radicales.</li> <li>• Lean.</li> <li>• Principios básicos de Lean.</li> <li>• Conceptos básicos de Lean: Actividades que generan o no generan valor agregado.</li> <li>• Las fuentes de desperdicio según Lean.</li> <li>• El ciclo de Mejora continua.</li> <li>• La metodología Define-Measure-Analyze-Improve-Control (DMAIC).</li> </ul> |
|--|---|

- 
- |  |  |
|--|--|
| <p><b>Sesión 5-6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y diseño de procesos.</li> <li>• Métodos y técnicas en la planificación de los procesos: Variables de entrada del proceso.</li> <li>• Lista de verificación.</li> <li>• Tormenta de ideas.</li> <li>• Diagrama de afinidad.</li> <li>• Despliegue de los SubProcesos y Actividades.</li> <li>• Procesos y proyectos.</li> <li>• Herramientas para desplegar sub-procesos y actividades.</li> <li>• Diagrama de árbol.</li> <li>• El diagrama de flujo.</li> <li>• Documentación de procesos.</li> <li>• Diagramas de flujo.</li> <li>• SIPOC.</li> </ul> | <p><b>Sesión 7-8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La medición y el control del proceso.</li> <li>• Variaciones.</li> <li>• Gráficos de control.</li> <li>• Puntos de control.</li> <li>• Los indicadores de desempeño del proceso.</li> <li>• La frecuencia de medición y evaluación.</li> <li>• Beneficios de la medición. El BSC.</li> </ul> |
|--|--|
- 
- |   |  |
|---|--|
| <p><b>Sesión 9-10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El factor humano en la gestión de procesos.</li> <li>• Motivación.</li> <li>• Desarrollo del recurso humano.</li> <li>• Organización de equipos de trabajo.</li> </ul> | <p><b>Sesión 11-12</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de trabajos aplicativos. Examen Final.</li> </ul> |
|---|--|

## 2

## Gestión de la Calidad en los Negocios

---

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

- |   |  |
|---|--|
| <p><b>Sesión 1-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso productivo y la calidad.</li> <li>• Entendimiento de calidad técnica y la calidad de contexto social.</li> <li>• La exactitud y precisión.</li> <li>• La estrategia como guía para la calidad.</li> <li>• El proceso productivo como célula de la organización y base para desarrollar calidad.</li> </ul> | <p><b>Sesión 3-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001 – Estándar de Sistemas de Gestión de la Calidad – parte 1.</li> <li>• Gestión de la calidad en los procesos.</li> <li>• Alineamiento de la gestión de la calidad con el contexto de la organización.</li> <li>• Involucramiento de la dirección para la gestión de la calidad.</li> </ul> |
|---|--|
-

- 
- |  |  |
|--|--|
| <p><b>Sesión 5-6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001 – Estándar de Sistemas de Gestión de la Calidad – parte 2.</li> <li>• Planificación para la gestión de la calidad.</li> <li>• La ejecución de la gestión de la calidad.</li> <li>• El proceso productivo como base para entender la planificación y ejecución.</li> </ul> | <p><b>Sesión 7-8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001 – Estándar de Sistemas de Gestión de la Calidad – parte 2.</li> <li>• Planificación y control de las operaciones para la gestión de la calidad.</li> <li>• La evaluación del desempeño.</li> <li>• La mejora continua.</li> </ul> |
|--|--|

- 
- |   |  |
|---|--|
| <p><b>Sesión 9-10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros Estándares de Sistemas de Gestión Calidad.</li> <li>• ISO 14001 y sus efectos sobre los procesos.</li> <li>• Requisitos y aplicaciones del estándar ISO 14001.</li> <li>• ISO 45001 – Su efecto sobre los procesos.</li> <li>• Requisitos y aplicaciones del estándar ISO 45001</li> </ul> | <p><b>Sesión 11-12</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de trabajos aplicativos.</li> </ul> |
|---|--|

### 3

## Herramientas y Técnicas de Mejora Continua

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

- 
- |   |   |
|---|---|
| <p><b>Sesión 1-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo PDCA para la estandarización de procesos.</li> </ul> | <p><b>Sesión 3-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo Lean Manufacturing: Flujo continuo y VSM.</li> </ul> |
| <p><b>Sesión 5-6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo Lean Manufacturing: 5S.</li> </ul>                   | <p><b>Sesión 7-8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo Lean Manufacturing: TPM.</li> </ul>                  |
| <p><b>Sesión 9-10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología DMAIC - Definir y Medir.</li> </ul>            | <p><b>Sesión 11-12</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología DMAIC - Analizar.</li> </ul>                  |

## 4

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

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

- 
- |   |   |
|---|---|
| <p><b>Sesión 1-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios base de un indicador.</li> <li>• Conceptos y paradigmas.</li> <li>• Porqué es importante medir.</li> <li>• Razones para medir.</li> <li>• Métricas y tipos de métricas.</li> </ul> | <p><b>Sesión 3-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de indicadores de resultados.</li> <li>• Métricas vanidosas y accionables.</li> <li>• Tips para definir buenas métricas.</li> <li>• Cinco tipos de métricas para equipos ágiles.</li> <li>• Métrica vs Indicador.</li> <li>• Tipos de Indicadores.</li> </ul> |
|---|---|
- 
- |   |  |
|---|--|
| <p><b>Sesión 5-6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Key Performance Indicators: herramienta útil o ayuda perversa.</li> <li>• Definición de KPI.</li> <li>• Diferencia entre KPI y OKR.</li> <li>• Historia de los OKR.</li> <li>• Marcos de Medición.</li> </ul> | <p><b>Sesión 7-8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OKR: Concepto y diseño.</li> <li>• Beneficio de utilizar los OKRs.</li> <li>• Jerarquía de los OKR.</li> <li>• OKR: Objetivos.</li> <li>• OKR: Resultados Claves.</li> <li>• OKR Comprometidos vs Aspiracionales.</li> <li>• Casos y ejemplos</li> </ul> |
|---|--|
- 
- |  |   |
|--|---|
| <p><b>Sesión 9-10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación, control y seguimiento de OKR.</li> <li>• Casos y Ejemplos de OKRs.</li> <li>• Plantilla y herramientas para redactar OKR.</li> <li>• Parámetros de implementación.</li> <li>• Pasos para definir OKR a nivel de Equipo</li> </ul> | <p><b>Sesión 11-12</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de Trabajos Finales.</li> <li>• Ciclo de Planeación.</li> <li>• Alineación de OKR.</li> <li>• Roles en una cultura OKR.</li> <li>• Errores en la implementación</li> </ul> |
|--|---|

### Inicio

27 de Mayo 2026

### Duración y Horario

3 meses lectivos - 72 horas

Lunes y Miércoles de 07:00 p.m. a 10:30 p.m.

### Modalidad

Online (100% clases en vivo)

### Inversión

S/. 4,200\*

\*Consulta por nuestras promociones de preventa y descuentos corporativos

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




La inversión incluye:



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

La inversión no incluye:

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

### Mayor información, descuentos y promociones:

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

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

ESPECIALIZACIÓN

# Gestión por Procesos y Mejora Continua



CUATRO ACREDITACIONES GLOBALES



DE EXCELENCIA ACADÉMICA