

## PROGRAMA DEL CURSO : MODALIDAD TUTORÍA

### GESTIÓN POR PROCESOS

**Profesor: MSc. Selene Serrano Delgado**

**Fecha: 18 de Noviembre al 21 de diciembre del 2023**

**Lugar: San José, Costa Rica**

# Maestría en Gerencia de la Calidad

## XIX Promoción

### PROGRAMA DEL CURSO

#### I. INFORMACION GENERAL

Código del curso	GE0305
Nombre del curso	Gestión por procesos
Créditos	4
Fechas de ejecución	18 de Noviembre al 21 de diciembre del 2023
Horas sincrónicas	4
Horas trabajo fuera de clase	75
Horas trabajo virtual	16
Duración	4 semanas
Requisitos	-----
Modalidad	virtual
Naturaleza	teórico-práctico
Asistencia	obligatoria
Horario	Sesiones Virtuales Sincrónicas: Sábado 2 y 16 de diciembre 10:30 - 12:30  Sesiones Virtuales Asincrónicas: sábados 13:00 a 17:00
Profesor:	Ing. Selene Serrano.  Tel: 83528493  <a href="mailto:selene.serrano@icap.ac.cr">selene.serrano@icap.ac.cr</a>

## **II. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN**

*Históricamente los sistemas y procedimientos se han usado en la gestión con distintos fines, para obtener resultados en los procesos de control y el cumplimiento de tareas. Las nuevas tendencias de las filosofías de la calidad y el servicio han provocado transformaciones en la dinámica institucional y organizacional, que han hecho posible pasar de una administración funcional a una gestión por procesos como herramienta efectiva de mejora.*

*La gestión de procesos o gestión basada en procesos es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad.*

*En general, cualquier organización tiene establecida una gestión funcional, esto es, se trabaja en departamentos con una definición clara de la jerarquía y se concentra la atención en el resultado de las actividades de cada persona o cada departamento. Al adoptar un enfoque de gestión por procesos, no se elimina la estructura de departamentos de la organización, pero se concentra la atención en el resultado de cada proceso y en la manera en que éstos aportan valor al cliente.*

*El programa de Maestría en Gerencia de Calidad integra la gestión por procesos como parte esencial en las responsabilidades gerenciales del servicio. Dotando a los estudiantes de las bases para determinar, caracterizar, analizar y gestionar los procesos administrativos estratégicamente.*

## **III. OBJETIVOS**

### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

*Desarrollar los conocimientos y habilidades necesarias para tener un entendimiento de todos los conceptos y estrategias relacionados con la planificación, control, actividades y gestión de los procesos.*

### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Conocer los antecedentes y conceptos de la Gestión por Procesos y la importancia de la evolución de la gestión de la verticalidad jerárquica hacia la colaboración horizontal para la integración de los procesos.
- Conocer metodologías para la identificación, caracterización, medición y mejora de los procesos productivos de una organización, permitiendo una gestión eficiente de los recursos.
- Conocer y aplicar herramientas de análisis de procesos, diagramación de procesos, indicadores de desempeño y documentación de los procesos.

## **IV. CONTENIDOS**

### **Módulo 1:**

#### *Gestión por procesos (Conceptos básicos)*

- *Antecedentes*
- *Definir que es un proceso*
- *Definir que es la Gestión por procesos*
- *Pilares de la gestión por procesos*
- *De la verticalidad a la horizontalidad y la cadena de valor*
- *Principios básicos de la Gestión por Procesos*
- *Impacto y retos de la Gestión por procesos*
- *Elementos del proceso y herramientas: Benchmarking, Diagrama spaghetti, Diagrama de flujo, Diagrama de interrelaciones*

### **Módulo 2**

#### *¿Cómo iniciar con la gestión por procesos en la organización?*

- *Ciclo PHVA.*
- *La planificación de la gestión por procesos; identificación de sus clientes.*
- *La creación del Mapa de procesos.*
- *El mapeo de los procesos existentes.*

### **Módulo 3:**

#### *Caracterización de Procesos*

- *La ficha de procesos como instrumento para describir los procesos SIPOC.*

#### *Medir para gestionar:*

- *Qué y para qué medir*
- *Indicadores de medición*
- *Eficiencia, eficacia, flexibilidad y competitividad*
- *Medición y competitividad*
- *Objetivos: el proceso de "determinación, despliegue, seguimiento y evaluación de objetivos"*

### **Módulo 4:**

#### *Identificación y gestión de los procesos clave*

- *Alineación "escenario - estrategia - organización"*
- *Características y criterios para la identificación de los procesos clave*
- *El proceso de "elaboración del cuadro de mando"*
- *Un proceso singular: "Gestión de Proyectos"*
- *El proceso de "Gestión del Conocimiento"*
- *El proceso de "Gestión de Riesgos" (Proyectos de I+D)*
- *El proceso de "Gestión de la Innovación"*

## V. METODOLOGIA

*Este curso contiene una densidad y amplitud de temas acordes a un nivel de posgrado, en el que se aprovechan los conocimientos y experiencias de los estudiantes, para posibilitar el aprendizaje permanente y significativo, desde el punto de vista del análisis crítico, reflexivo y creativo de resolución de problemas, toma de decisiones y generación de propuestas, para lo cual se desarrollan métodos participativos y colaborativos entre otros, con debates e intercambio de opiniones que enriquezcan la experiencia de aprendizaje y la motivación en el estudiante.*

*En las sesiones virtuales se combina la asimilación del marco conceptual de la disciplina, su aplicabilidad en casos de éxito y talleres participativos individuales y grupales, haciendo del curso una experiencia dinámica, práctica y rica en experiencias, con presentaciones de temas por parte del docente con la participación activa del estudiante.*

*El profesor como responsable del curso, dirige, apoya, evacua dudas y permite que se dé un ambiente de dialogo y participación para el aprendizaje. En este curso vamos a desarrollar mediante herramientas y metodologías, las estrategias destinadas a la gestión por procesos.*

## VI. PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

<b>MÓDULO I (Sábado 18 de noviembre y hasta el viernes 24 de noviembre)</b>		
<b>Contenido Temático</b>	<b>Estrategia de Aprendizaje</b>	<b>Evaluación</b>
<i>Gestión por procesos (Conceptos básicos)</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Antecedentes</i></li><li>• <i>Definir que es un proceso</i></li><li>• <i>Definir que es la Gestión por procesos</i></li><li>• <i>Pilares de la gestión por procesos</i></li><li>• <i>De la verticalidad a la horizontalidad y la cadena de valor</i></li><li>• <i>Principios básicos de la Gestión por Procesos</i></li><li>• <i>Impacto y retos de la Gestión por procesos</i></li><li>• <i>Elementos del proceso y herramientas: Benchmarking, Diagrama spaghetti, Diagrama de flujo, Diagrama de interrelaciones</i></li></ul>	<i>Material didáctico</i>  <i>Grabación de la clase</i>	

<b>MÓDULO II (Sábado 25 de noviembre y hasta el viernes 1 de diciembre)</b>		
<b>Contenido Temático</b>	<b>Estrategia de Aprendizaje</b>	<b>Evaluación</b>
<p><i>¿Cómo iniciar con la gestión por procesos en la organización?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Ciclo PHVA.</i></li> <li>▪ <i>La planificación de la gestión por procesos; identificación de sus clientes.</i></li> <li>▪ <i>La creación del Mapa de procesos.</i></li> <li>▪ <i>El mapeo de los procesos existentes.</i></li> <li>•</li> </ul>	<p>Material didáctico</p> <p>Grabación de la clase</p> <p>Tutoría 1 Sincrónica: Sábado 2 de diciembre 10:30 - 12:30 : Incluye consultas y revisión del módulo 1 y 2.</p>	<p>Avance proyecto 30%</p>
<b>MÓDULO III (Sábado 2 de diciembre y hasta el viernes 8 de diciembre)</b>		
<b>Contenido Temático</b>	<b>Estrategia de Aprendizaje</b>	<b>Evaluación</b>
<p><i>Caracterización de Procesos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>La ficha de procesos como instrumento para describir los procesos SIPOC.</i></li> </ul> <p><i>Medir para gestionar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Qué y para qué medir</i></li> <li>▪ <i>Indicadores de medición</i></li> <li>▪ <i>Eficiencia, eficacia, flexibilidad y competitividad</i></li> <li>▪ <i>Medición y competitividad</i></li> <li>• <i>Objetivos: el proceso de "determinación, despliegue, seguimiento y evaluación de objetivos"</i></li> </ul>	<p>Material didáctico</p> <p>Grabación de la clase</p>	
<b>MÓDULO IV (Sábado 9 de diciembre y hasta el viernes 15 de diciembre.)</b>		
<b>Contenido Temático</b>	<b>Estrategia de Aprendizaje</b>	<b>Evaluación</b>
<p><i>Identificación y gestión de los procesos clave</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Alineación "escenario - estrategia - organización"</i></li> <li>▪ <i>Características y criterios para la identificación de los procesos clave</i></li> <li>▪ <i>El proceso de "elaboración del cuadro de mando"</i></li> <li>▪ <i>Un proceso singular: "Gestión de Proyectos"</i></li> <li>▪ <i>El proceso de "Gestión del Conocimiento"</i></li> <li>▪ <i>El proceso de "Gestión de Riesgos" (Proyectos de I+D)</i></li> </ul> <p><i>El proceso de "Gestión de la Innovación"</i></p>	<p>Material didáctico</p> <p>Grabación de la clase.</p> <p>Tutoría 2 Sincrónica: Sábado 16 de diciembre 10:30 - 12:30 : Incluye consultas y revisión del módulo 3 y 4.</p>	<p>Avance proyecto 30%</p>

## **Bibliografía**

CENTRO ANDALUZ PARA LA EXCELENCIA DE LA GESTIÓN. (2018). *GUÍA PARA UNA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS*. ANDALUCIA: Instituto Andaluz de Tecnología.

Velasco, J. A. (2014). *Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC Editorial.

## **VII. RECURSOS DIDACTICOS**

*Este curso se desarrolla con la aplicación del equipo multimedia en teams, así como el uso del Campus Virtual del ICAP. La bibliografía de referencia está en digital en el Campus Virtual del ICAP.*

*En el Campus Virtual encontrará las instrucciones para el desarrollo y presentación de las tareas y actividades de las sesiones virtuales.*

*Aplicaciones informáticas de office 365*

## **VIII. CRITERIOS DE EVALUACION**

<b>CRITERIO</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SUMATIVA	Avance proyecto 30%	Puntaje total
	Avance proyecto 30%	100%
	Proyecto final 40	

(\*) Se debe procurar que la evaluación individual sea igual o mayor a 50% distribuida entre la evaluación sumativa y la formativa.

## **IX. NOTA BIOGRÁFICA DEL DOCENTE**

Selene Serrano Delgado, Ingeniera Industrial, Máster en Gerencia de Calidad ICAP

Programa Ejecutivo de Gerencia de Calidad. – Tecnológico de Costa Rica

Especialista en Gestión de Calidad del CIEMI

Certificada internacional en ISO 31000 Lead Risk Manager y Scrum Máster Professional- SMPC

Experiencia Profesional:

2018 – a la fecha Gestora de Calidad de la Auditoría Interna del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI).

2014 – 2018 Gestora de Calidad del Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud (INCIENSA) Principales *logros*: Acreditación en el 2017 de los ensayos de laboratorio bajo la norma INTE/ISO-IEC 17025:2005 y acreditación del primer Programa de Ensayo de Aptitud a nivel país bajo la norma INTE/ISO-IEC 17043:2010 del Centro Nacional de Referencia en Química Clínica.

- Auditora de la norma INTE/ISO-IEC 17025:2005
- Auditora de la norma INTE/ISO-IEC 17043:2010
- Instructora del Curso INTE/ISO-IEC 17025:2005

2011- 2014 Coordinadora Proyecto Seguridad Ciudadana Digital y Asesora Gestión de Riesgos del Ministerio de Seguridad Pública.