

RED SUMA CAPACITACIÓN SPA

www.redsuma.cl

PLANIFICACIÓN DEL CURSO

Análisis y Resolución de Problemas en Procesos Administrativos y Operacionales

Modalidad: E-Learning Sincrónico

Curso SENCE

Programa de Capacitación

1. Presentación del curso

Este curso está diseñado para que ejecutivos y equipos de apoyo administrativo y operacional adquieran y apliquen, de forma progresiva, un conjunto de herramientas de análisis y resolución de problemas orientadas a la mejora continua de procesos organizacionales. La formación combina fundamentos conceptuales con práctica guiada sobre casos reales o simulados, de manera que cada participante egrese con la capacidad de diagnosticar procesos, identificar causas raíz, priorizar problemas y diseñar planes de mejora sostenibles.

2. Perfil de los participantes

Ejecutivos que se desempeñan en áreas administrativas y operacionales, tales como asistentes administrativos, analistas y ejecutivos de apoyo a la gestión, cuyas funciones incluyen el análisis de información, la resolución de problemas y la mejora de procesos organizacionales.

- **Número de participantes:** 20
- **Requisitos de ingreso:** conocimientos básicos de procesos administrativos (medidos mediante prueba de ingreso), manejo de nivel usuario de ofimática, navegador e intranet, y cuenta de correo electrónico vigente.
- **Requisitos técnicos:** computador con conexión estable a internet, cámara, micrófono y Adobe Acrobat Reader instalado.

3. Competencia a desarrollar

Aplicar herramientas de análisis y resolución de problemas en procesos administrativos operacionales, según metodologías de mejora continua y procedimientos organizacionales.

4. Estructura general del curso

Módulo	Nombre	Horas E-Learning
1	Procesos Administrativos y Operacionales	8
2	Análisis de Problemas	10
3	Herramientas de Análisis	12
4	Priorización y Análisis Operativo	14
5	Mejora Continua	16
6	Integración de Herramientas para la Mejora de Procesos	20
Total		80

5. Detalle por módulo

Módulo 1 · Procesos Administrativos y Operacionales (8 horas)

Aprendizaje esperado: Examinar procesos administrativos y operacionales según su estructura, flujo de trabajo y puntos críticos.

Contenidos:

- Concepto y tipos de procesos
- Cadena de valor y enfoque por procesos
- Diagramas de flujo y SIPOC
- Identificación de entradas, salidas y responsables
- Detección de puntos críticos y cuellos de botella

Evidencia de evaluación: Desarrollo de caso con elaboración de diagrama de flujo o SIPOC, evaluado con rúbrica analítica. Criterio: correcto examen del proceso mediante identificación de actividades, responsables, entradas, salidas y puntos críticos.

Módulo 2 · Análisis de Problemas (10 horas)

Aprendizaje esperado: Examinar estructuras de razonamiento lógico de acuerdo a relaciones entre proposiciones.

Contenidos:

- Definición y delimitación de problemas
- Recolección y análisis de datos
- Diagrama causa-efecto (Ishikawa)
- Técnica de los 5 porqués
- Relación causa-efecto y validación de causas

Evidencia de evaluación: Resolución de caso aplicado evaluado con rúbrica analítica. Criterio: análisis preciso de problemas mediante determinación de causas raíz utilizando Ishikawa y 5 porqués.

Módulo 3 · Herramientas de Análisis (12 horas)

Aprendizaje esperado: Analizar problemas en procesos administrativos y operacionales según relaciones de causa y efecto y uso de datos operativos.

Contenidos:

- Diagrama de Pareto
- Histogramas y gráficos de control básicos
- Árbol de problemas

- Matriz de priorización
- Criterios de selección de herramientas

Evidencia de evaluación: Análisis de caso con informe técnico breve evaluado con rúbrica analítica. Criterio: diferenciación y selección justificada de herramientas de análisis según su aplicabilidad al proceso evaluado.

Módulo 4 · Priorización y Análisis Operativo (14 horas)

Aprendizaje esperado: Diferenciar herramientas de análisis de problemas según su aplicabilidad en procesos administrativos y operacionales.

Contenidos:

- Impacto vs. esfuerzo
- Frecuencia, criticidad y factibilidad
- Análisis de riesgos básico
- Uso de Excel para análisis y priorización
- Interpretación de resultados para la toma de decisiones

Evidencia de evaluación: Taller aplicado con plantilla técnica evaluado con rúbrica analítica. Criterio: correcta priorización de problemas mediante matriz de priorización, impacto-esfuerzo o Pareto utilizando datos operacionales.

Módulo 5 · Mejora Continua (16 horas)

Aprendizaje esperado: Utilizar herramientas de análisis y priorización de problemas según criterios de impacto, frecuencia y factibilidad operativa.

Contenidos:

- Fundamentos de mejora continua
- Ciclo PHVA (PDCA)
- Estandarización de procesos
- Planes de acción (5W2H)
- Indicadores KPI y seguimiento

Evidencia de evaluación: Desarrollo de plan de mejora evaluado con rúbrica analítica. Criterio: formulación estructurada de soluciones mediante PHVA, 5W2H e indicadores KPI de seguimiento.

Módulo 6 · Integración de Herramientas para la Mejora de Procesos (20 horas)

Aprendizaje esperado: Aplicar herramientas de análisis y resolución de problemas en un proceso administrativo u operacional según metodologías de mejora continua y procedimientos organizacionales.

Contenidos:

- Enfoque sistémico en la gestión y mejora de procesos
- Integración de herramientas de análisis: SIPOC, diagrama de flujo, Ishikawa, 5 porqués y Pareto
- Metodología estructurada de resolución de problemas (PDCA/PHVA y enfoque A3)
- Identificación y validación de causas raíz con datos operacionales
- Diseño de soluciones y estandarización de procesos mejorados
- Elaboración de planes de acción mediante metodología 5W2H
- Indicadores de desempeño (KPI) para el control y seguimiento de mejoras
- Gestión del riesgo operativo en la implementación de mejoras
- Documentación y control de procesos: procedimientos, instructivos y registros
- Mejora continua y ciclo de retroalimentación organizacional

Evidencia de evaluación: Caso integrador individual con informe técnico y presentación, evaluado mediante rúbrica analítica.



REDSUMA

6. Metodología

El curso se desarrolla en modalidad **e-learning sincrónica**, mediante sesiones en vivo guiadas por un facilitador, con modelamiento experto, análisis de casos organizacionales, práctica guiada y aplicación progresiva. En cada módulo los participantes trabajan sobre un caso administrativo u operacional (real o simulado), aplicando las herramientas correspondientes en talleres guiados, con retroalimentación continua y registro en LMS.

- **Plataforma:** Microsoft Teams, integrada a un LMS para gestión de contenidos, actividades y evaluaciones.
- **Recursos:** presentaciones interactivas, plantillas SIPOC, diagramas de flujo, Ishikawa, Pareto, matrices de priorización, formatos PHVA y 5W2H, hojas de cálculo, pizarras digitales, formularios interactivos y rúbricas analíticas.

7. Sistema de evaluación

- **Evaluación diagnóstica:** cuestionario individual de entrada, sin incidencia en la calificación final.
- **Evaluaciones modulares (70%):** un instrumento aplicado por módulo (desarrollo de caso, taller o informe técnico), evaluado con rúbrica analítica según el criterio de cada módulo.
- **Evaluación final integradora (30%):** caso aplicado de mejora de procesos que integra diagnóstico, análisis de causas raíz, priorización y plan de mejora (PHVA y 5W2H), complementado con una evaluación de selección múltiple que verifica el dominio conceptual de los seis módulos.
- **Escala de calificación:** 1,0 a 7,0, con nota mínima de aprobación 4,0.
- **Asistencia mínima exigida:** 75% de las sesiones sincrónicas.

8. Materiales del curso

Para cada uno de los seis módulos se desarrollará:

1. Material de lectura complementario (mínimo 20 páginas por módulo).
2. Presentación de apoyo para las sesiones sincrónicas (entre 15 y 20 láminas).
3. Al cierre del curso, una evaluación de selección múltiple integradora de los seis módulos.