



PROGRAMA DE ASIGNATURA

ANTECEDENTES GENERALES

Carrera	Administración Pública			
Nombre de la asignatura	Instrumentos de Gestión			
Código de la asignatura	APCS63			
Año/Semestre	Tercero / VI Semestre			
Coordinador Académico	Olga Palta Layana			
Equipo docente	Olga Palta Layana			
Área de formación	Formación profesional			
Créditos SCT	6			
Horas de dedicación	Actividad presencial	4p	Trabajo autónomo	6c
Fecha de inicio	12 de agosto de 2024			
Fecha de término	6 de diciembre de 2024			

DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

Asignatura de naturaleza profesional, tributa a la competencia específica “Aplica modelos de gestión en los diferentes niveles organizacionales que contribuyan al logro de los propósitos institucionales”, en su segundo nivel. Además, tributa a la competencia genérica “Integra equipos de trabajo generando sinergia entre los miembros, para alcanzar objetivos personales y grupales”, en su segundo nivel.

Esta asignatura, permite al estudiante la incorporación de conocimiento y la aplicación de instrumentos técnicos que regulan el modelo de gestión interna de las organizaciones para mantener el control de la calidad en todos los ámbitos de las organizaciones. El estudiante deberá desarrollar la capacidad de análisis, evaluación y aplicación de teorías y modelos de gestión que posibiliten una administración de calidad en un contexto determinado.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 2.1.2.5 Distingue los instrumentos de gestión en el ámbito público
- 2.1.2.7 Contrasta los instrumentos de gestión aplicados en el ámbito público y privado
- 16.1.2.3 Propone estrategias de trabajo eficientes en el trabajo del grupo

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad 1: Gestión organizacional

- 1.1 Conceptos básicos de gestión
- 1.2 Gestión operacional
- 1.3 Sistemas de gestión

Unidad 2: Gestión de procesos

- 2.1 Conceptos y características procesos
- 2.2 Tipos de procesos
- 2.3 Gestión de procesos

Unidad 3: Gestión de calidad

- 3.1 Concepto de calidad y sus características
- 3.2 Sistemas de gestión de calidad

Unidad 4: Instrumentos de gestión en el ámbito público

- 4.1 Definición y características instrumentos de gestión
- 4.2 Instrumentos de gestión en el ámbito público

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN (*)

Enfoque didáctico. Se declara que las estrategias didácticas son centradas en el estudiante y con orientación al desarrollo de competencias.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	*ESTRATEGIA DIDÁCTICA / TÉCNICA DIDÁCTICA	PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN: INSTRUMENTOS
2.1.2.5 Distingue los instrumentos de gestión en el ámbito público	<ul style="list-style-type: none">- Clases expositivas- Talleres prácticos- Investigación bibliográfica- Estudio de casos	<ul style="list-style-type: none">- Prueba: prueba escrita-
2.1.2.7 Contrasta los instrumentos de gestión aplicados en el ámbito público y privado	<ul style="list-style-type: none">- Clases expositivas- Talleres prácticos- Investigación bibliográfica- Estudio de casos	<ul style="list-style-type: none">- Prueba: prueba escrita
16.1.2.3 Propone estrategias de trabajo eficientes en el trabajo del grupo	<ul style="list-style-type: none">- Clases expositivas- Talleres prácticos- Investigación bibliográfica	<ul style="list-style-type: none">- Informe: rúbrica- Exposición oral: lista de cotejo

(*) Artículo 39 BIS: Para planes de estudios por objetivos o resultados de aprendizajes, tendrán derecho a rendir la evaluación final (examen, remedial u otras), estudiantes que se hayan presentado a las evaluaciones provistas durante el semestre y cuya nota promedio por cada objetivo de aprendizaje o resultado de aprendizaje sea inferior a 4.0. Esta condición no aplica para estudiantes que se ausentaron a las evaluaciones respectivas.

En caso de ausencia a las evaluaciones, y que no se aplique el artículo N° 30 de este reglamento, se deberá justificar con la unidad académica respectiva, debiendo reprogramarse la evaluación.

BIBLIOGRAFÍA.

Bibliografía básica

- Franklin, Enrique (2000). Organización de empresas. Mcgraw-Hill. México
- Kaplan, Robert (2009). Cuadro de mando integral. Tercera edición. Gestión 2000. España
- Chiavenato, Idalberto (2001). Administración, teoría, proceso y práctica. Tercera edición. McGraw-Hill. México.
- Gobierno Digital. "Guía de levantamiento de procesos". Disponible en: [Guia de levantamiento de procesos VResumen versión DGD.pdf \(cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com\)](http://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/Guia_de_levantamiento_de_procesos_VResumen_version_DGD.pdf)
- Gobierno Digital. "Instrumentos y plantillas para la gestión por procesos". Disponible en: [cms-dgd-prod.s3-us-west-](http://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/Instrumentos_y_plantillas_para_la_gestion_por_procesos.pdf)

2.amazonaws.com/uploads/pdf/Instrumentos_y_plantillas_para_la_gestion_por_procesos_ISMrv7h.pdf?

Bibliografía complementaria

- Mallar, Miguel Ángel (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Revista Científica Visión de Futuro, 13(1). Disponible en: [Redalyc.LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE](#)
- Cuatrecasas, Lluís (2010). Gestión integral de calidad. Profit. España
- Consejo Auditoría Interna de Gobierno. “Documento Técnico N°89”. Disponible en: [DOCUMENTO-TECNICO-N-89-PROPUESTAS-METODOLOGICAS-PARA-EL-LEVANTAMIENTO-Y-MODELAMIENTO-DE-PROCESOS-2.pdf \(auditoriainternadegobierno.gob.cl\)](#)
- Consejo Auditoría Interna de Gobierno. “Documento Técnico N°88”. Disponible en: [DOCUMENTO-TECNICO-88-CONCEPTOS-GENERALES-SOBRE-ENFOQUE-DE-PROCESOS-DE-NEGOCIOS.pdf \(auditoriainternadegobierno.gob.cl\)](#)