

## Método de aprendizaje para diplomados tutoriales

La siguiente es una pauta general para aprender en modalidad tutorial.

Con escritura y práctica el aprendizaje se eleva en mucho el aprendizaje, aplicando que no existe enseñar, sino sólo aprender. Lo importante es crear el contexto para que esto suceda. Es lo que esperamos lograr en estos diplomados.

El aprendizaje se evidencia mediante estos tres entregables:

- Resumen del texto guía y aportes creativos en la forma de un ensayo (40%)
- Ejercicios (20%)
- Proyecto de diplomado (40%)
- Entre paréntesis las ponderaciones de las evaluaciones.

En el programa del diplomado se puede observar el avance semanal requerido.

Algunos alcances:

- La nota mínima de aprobación será de 5 (escala 1 a 7).
- La aprobación está sujeta al cumplimiento del programa de trabajo.

El método de enseñanza contempla que el profesor guía se ponga en contacto con el participante para enviar el programa e iniciar el trabajo mutuo.

En las siguientes páginas se profundiza al respecto.

Les deseo mucho éxito.

Saludos cordiales

**Juan Bravo C.**  
**Doctor por la Universidad de Lleida**  
**Director del Programa de diplomados**  
**Evolución Centro de Estudios Avanzados**

## Indicaciones para resumir un libro

Se hace un barrido completo del capítulo copiando títulos y subtítulos (con el punteo que incluye: 1.1. 1.2., etc.) y luego señalando las ideas principales bajo cada uno o haciendo citas textuales con las debidas referencias.

Algunas precisiones:

1. Considerar redacción, ortografía y numeración de páginas.
2. Incluir las formalidades habituales, al menos carátula con los datos del diplomado, del profesor guía y del participante. Nota: use los estilos de Word para obtener los títulos en forma automática.
3. La letra puede ser Times New Roman de tamaño 12. También se usa regularmente la letra Arial en tamaño 11.
4. Este mismo documento puede servir de base considerando que tiene encabezados y numeración.

### **Ejemplo de carátula (distribuir en una página):**

**(logo)**

Organiza: Evolución, Centro de Estudios Avanzados

DIPLOMADO «NOMBRE DEL DIPLOMADO»  
RESUMEN Y ENSAYO LIBRO .....

«Capítulo o tema»

«Profesor guía»

«Autor»

«Lugar, fecha»

## Ámbito de Aplicación

Aplicable a los Diplomados dictados por Evolución, Centro de Estudios Avanzados.

Se copian todos los títulos, pero el texto a continuación es con las palabras propias del alumno. No es copiar y pegar partes del libro. Se puede citar con la debida formalidad indicando la página y con el texto citado entre comillas o con indentación (dejando una sangría en todo el texto citado). El total de citas no pueden ser más del 50% del trabajo.

En Wikipedia se lee: “El resumen es una breve redacción que recoge las ideas principales de un texto, sin interpretación crítica y sin distinción del autor del análisis”.

Se trata de anotar:

- Todo Título Principal, ( Ej.: **Capítulo 1 ¿Qué es la Gestión de Procesos?**) y resumir el o los párrafos hasta el siguiente Título o subtítulo;
- Todo Título secundario (Ej.: **1.1 ¿Qué es un proceso?**) y resumir el o los párrafos hasta el siguiente Título o subtítulo;
- Todo subtítulo (*en cursivas*) del libro (Ej.: *Visión de procesos*) y resumir el o los párrafos que están en su interior.

De esta manera el resumen deberá contener todos los Títulos principales, secundarios y subtítulos del libro y un resumen de cada uno de ellos. Se recomienda que la extensión del resumen sea en torno a un 20% del texto original.

### **EJEMPLO obtenido del Libro Gestión de Procesos – 2010 – Cap. 1**

#### **1.3. Dueño del proceso**

Es el encargado de monitorear el buen desempeño del proceso, de optimizarlo y mantenerlo dentro del estándar del indicador, todo para satisfacción del cliente. Se recomienda que tenga un cargo de nivel ejecutivo, dado que debe “negociar” con los ejecutivos de las áreas funcionales

Algunas de sus responsabilidades son:

- Tener un proceso controlado, eficiente y orientado al cliente.

- Asegurar que los mapas de proceso y los flujogramas de información y toda forma de documentación del proceso se encuentra actualizada.
- Liderar el rediseño del proceso para cumplir con agregar valor al cliente
- Definir objetivos de rendimiento del proceso (tales como tiempo de ciclo o costo).
- Definir objetivos operacionales
- Monitorear los indicadores para reaccionar oportunamente y prevenir, según los mecanismos de retroalimentación seleccionados y otros.....

*¿El dueño del proceso supervisa la operación?*

No. El dueño del proceso supervisa el proceso y no tiene autoridad directa sobre las personas que participan en el proceso. Esa es labor de cada jefe de área.

*¿El rol “dueño” es un nuevo tipo de cargo?*

Sí; se requiere asignar o contratar un profesional exclusivo para este rol.

También puede subcontratarse esta labor.

*¿Por qué no llamarle “responsable”?*

Porque el concepto responsable no es suficiente para señalar la autoridad que tiene realmente el dueño de proceso, quién “defiende” o representa al cliente con respecto al resultado del proceso.

#### **1.4. Tipos de procesos**

Se distinguen tres tipos de procesos: de la estrategia, del negocio y de apoyo.

##### *Procesos de la estrategia*

Son los procesos comunes a todas las empresas y en general siguen el patrón de Demming, llamado Círculo PDCA para la mejora continua:

1. *Planificar*: etapa en que se obtiene un Plan Estratégico, sus lineamientos y objetivos para cada área de la empresa.
2. *Implementar*: aplicar este plan estratégico, involucrando a toda la organización. Se realiza en forma de proyectos y requiere un monitoreo.
3. *Verificar*: consiste en medir y comparara el avance real del plan con lo programado y efectuar las correcciones que corresponda. Se puede utilizar Balanced scorecard (BSC) u otras técnicas de gestión..
4. *Retroalimentar*: es capturar el conocimiento obtenido en este ciclo PDCA, sistematizarlo y ponerlo a disposición para el siguiente ciclo.

## Indicaciones para elaborar un ensayo del texto

Es un aporte creativo que va más allá de lo indicado en el texto.

Se trata de un texto de extensión aproximada a la mitad del resumen donde se desarrolla una idea con base en la contribución de algún autor que no está citado en el texto, alguna búsqueda en Internet, una crítica fundamentada al texto guía o se describen casos prácticos, entre otras posibilidades.

Lo importante es que haga un aporte mediante referencias formales adicionales al texto. Un aspecto fundamental es citar la fuente, el link correspondiente en el caso de Internet, el libro o artículo con autor y número de página, así como el detalle de cualquier otra fuente.

Seguimos en esto las indicaciones del formato APA.

### **Beneficios adicionales**

1. El participante adquirirá la competencia de redactar un texto formal.
2. Puede llevar la serie de resúmenes y ensayos a un solo documento publicable por Evolución, Centro de Estudios Avanzados, en tal caso, además del diploma, puede hacer referencia a una publicación, por supuesto, con las formalidades correspondientes.

## Proyecto de diplomado

Es una aplicación concreta de los aprendizajes del diplomado. En la tercera semana debe presentarse el plan de proyecto, donde al menos se detalle:

- Objetivos del Proyecto
- Ámbito y situación actual
- Relevancia y oportunidad
- Fuentes de información

En el fondo, de qué se trata el proyecto.

El plan de proyecto se concuerda con el profesor guía y luego, en cada semana se presentan avances.

### **Detalle del trabajo de Diploma:**

1. La nota considera calidad y completitud del trabajo, cumplimiento de tiempos y aporte del trabajo.
2. Se espera una extensión estimada entre 30 a 70 páginas en formato carta (en anexos se podría agregar información complementaria y debidamente referenciada) a espacio sencillo. La extensión depende del proyecto a convenir con el profesor guía.
3. Considerar redacción, ortografía y numeración de páginas.
4. Incluir las formalidades del informe, al menos: carátula, introducción, tabla de contenido, cuerpo del informe dividido en capítulos, conclusiones y bibliografía. Nota: use los estilos de Word para obtener los títulos en forma automática.
5. La letra puede ser Times New Roman de tamaño 12 ó 13. También se usa regularmente la letra Arial en tamaño 11 ó 12.
6. Tiene su base en el libro guía del diplomado según las instrucciones específicas para tal efecto.
7. Este mismo documento puede servir de base considerando que tiene encabezados y numeración.
8. Encabezado de página  
«Título»
9. Pie de página  
«Autor» «N° página»

**(Propuesta de carátula)**

**(logos, ver presentación del diploma)**

Organiza: Evolución, Centro de Estudios Avanzados

INFORME DEL PROYECTO DE DIPLOMADO  
EN «NOMBRE DEL DIPLOMADO»

«Título del proyecto»

«Autor»

«Lugar, fecha»