

Diploma de Postítulo en
Gestión Organizacional para la Excelencia Operacional
y la Optimización de Procesos

CONTENIDOS Y RELATORES



DANIEL BURGOS BRAVO, Chile

Administrador Público, Licenciado en Gobierno y Gestión Pública y Magíster en Administración de Empresas. Diplomado en Docencia Universitaria Basada en Competencias y Administración de Empresas. Su especialidad profesional es la Gestión y Administración Universitaria, donde ha desarrollado diversas funciones en el área, entre las que destacan la Jefatura de la Unidad de Gestión y Control de Proyectos y la Subdirección Económica y Administrativa de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacéuticas de la Universidad de Chile. Actualmente es el Secretario de Gestión Institucional de dicho organismo universitario. Miembro del Comité de Ética del Colegio de Administradores Públicos de Chile, ha ejercido los cargos de Secretario Nacional y Consejero Nacional del gremio profesional. Ha desarrollado docencia universitaria de pregrado en la Universidad de Chile y la Universidad de Santiago de Chile, además de haber realizado investigaciones (co-investigador) en el área de formación de directivos y funcionarios públicos en Chile. Fue distinguido como Mejor Egresado (segundo lugar) de la carrera de Administración Pública de la Universidad de Chile en la promoción 2006, obteniendo su título profesional con distinción máxima.

MÓDULO GESTIÓN DEL CAMBIO Y CLIMA ORGANIZACIONAL ORIENTADO A LA MEJORA CONTINUA DE PROCESOS

El cambio es un fenómeno permanente en cualquier forma de configuración humana. En este sentido, muchos autores han señalado que este fenómeno es parte de un proceso continuo, donde las modificaciones de la realidad organizacional pueden tener una valencia neutra. Éstas se pueden categorizar como positivas o negativas según la perspectiva de quien las analiza, en el resguardo de sus intereses.

En efecto, el cambio produce distintos estados de estrés organizacional que afecta la cultura interna en diversas dimensiones, lo que sin duda se amalgama a conflictos en los cuales los decisores organizacionales deberán desarrollar acciones de gestión del cambio y gestión del conflicto, reduciendo al máximo los perjuicios asociados.

En este módulo se espera representar al cambio como un fenómeno permanente en las organizaciones, el cual puede ser administrado. Lo expuesto conlleva conocer los alcances del fenómeno, analizar los recursos disponibles, revisar las fuerzas entrópicas y sintrópicas del cambio, los actores relevantes, su implementación y la evaluación de su puesta en marcha, entre otros asuntos. Todo lo anterior, en el contexto del mejoramiento continuo de procesos, indicando que tanto los cambios culturales, sociales, políticos, tecnológicos y económicos determinan cualquier intervención de optimización que se desee realizar, lo que repercute finalmente en la calidad.

Lo expuesto, se presenta íntimamente asociado al contexto de la cultura organizacional, el dinamismo de las relaciones sociales y la teoría del conflicto. El enfoque de exposición será desde la perspectiva directiva – gerencial, en la búsqueda de formar competencias que permitan analizar escenarios y aplicar el conocimiento en casos prácticos.



JOHANA MOYA ALFARO, Chile

Ingeniera Civil Industrial y MBA Gestión Empresarial, UTFSM. Diplomado Quality Management & Leadership, Universidad de Chile. Examinadora Premio Nacional de la Calidad desde 2010. Participación en implementación en empresas de las normas ISO 9001 HACCP y NCh2909.

MODULO BALANCED SCORECARD (BSC)

Este es un modelo de gestión que traduce la visión y estrategia de la empresa en objetivos, medidos a través de indicadores y ligados a unos planes de acción. Esta herramienta de ingeniería de gestión es una de las más usadas por las organizaciones, en la actualidad, que desean desde la estrategia medir el comportamiento de sus indicadores en las perspectivas claves para competir, que son procesos, innovación, clientes y capital humano.

Conceptos de control de gestión, análisis estratégicos, análisis FODA, visión misión, introducción al BSC, mapas estratégicos, perspectiva financiera, perspectiva del cliente, perspectiva procesos internos, perspectiva de formación y crecimiento, análisis de mapas, indicadores de gestión, metas y responsables, casos de estudios y soluciones.



MARIANNA ESPASANDÍN GONZÁLEZ, Uruguay

Graduada en Enseñanza en Reino Unido y cuenta con postgrados relacionados a Normas de Gestión de Calidad y técnicas de docencia. Directora e Instructora Líder de Quality Corp, Latin América (socio estratégico exclusivo de The Victoria Group para capacitaciones en América Latina y España).

MODULO SISTEMAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (ISO 27001)

Dictará ISO 27000 y Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información con las siguientes materias: Estructura, principios, requisitos del sistema ISMS, introducción al concepto de seguridad en la Información. Análisis del contenido de ISO 27001:2005, controles operacionales, ciclo PDCA, identificación y evaluación de riesgos, elementos del SOA. Casos prácticos y retroalimentación en identificación de riesgos y controles.



DAMIÁN CAMPOS GUTIÉRREZ, MBA, Chile

Ingeniero Civil Industrial (PUCV) y Magíster en Dirección de Empresas (PUCV), con más de 25 años de experiencia profesional en cargos ejecutivos, consultoría y docencia. Ha sido gerente general de Fundación Chilectra, gerente de consultoría de Vincular, gerente comercial de MECVA S.A y subgerente de negocios de CID Consultoría, además de profesor de economía, administración, gestión comercial y responsabilidad social empresarial en distintas universidades, como también profesor invitado en programas de estrategia y gestión de negocios y conferencias tanto en Chile como en el extranjero.

MÓDULO LIDERAZGO DE EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO

Este módulo de 8 hrs se busca incrementar los resultados vía mejorar el clima interno de la empresa, de modo que las personas puedan dar sus mejores aportes para el logro de los objetivos superiores. Lo anterior desde el desarrollo del liderazgo, comunicación, manejo de creencias y emociones y desarrollo condiciones para la transitar hacia equipos de alto desempeño.



NELSON IBARRA SIMONETTI, Chile

Químico Farmacéutico, Universidad de Chile, Master Total Quality Management & Quality Leadership en ISO, Management Group, Estocolmo – Suecia, 1992, Master en Sistemas de Gestión de Calidad, Tokio – Japón, 1997. Trabajo durante dieciséis años como Director Técnico ante el ISP en la empresa Unilever Chile S.A. Con especialización en Sistemas Integrados de Management en diversas actividades de EOQ (European Organization for Quality). Dictará Herramientas Modernas de Ingeniería de Gestión, (TQM) y Sistemas Integrados de Gestión con las siguientes materias: Gestión de procesos; estrategia y liderazgo en el servicio; mejoramiento continuo; representaciones gráficas de los procesos; equipos Kaizen; trabajo en equipo; herramientas operativas de Gestión de Calidad; desarrollo de caso práctico, y modelo de implementación basado en las fases de aplicación, respectivamente.

MODULO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN Y HERRAMIENTAS MODERNAS DE GESTIÓN DE PROCESOS

El módulo Sistemas Integrados de Gestión esta compuesto por dos fases de aprendizaje; en la primera se introducen los conceptos de mejoramiento continuo de procesos incorporándose las herramientas que hacen que esta actividad pueda funcionar eficientemente en una empresa, sea esta del sector privado o bien del sector público, o bien del área manufacturera o del área de servicios. Las más representativas de estas herramientas son las siguientes: acuerdo de nivel de servicios, trabajo en equipo, ciclo de Deming, método Kaizen, donde se incluyen en este último trabajos con aplicación de brainstorming, definición de problemas, análisis de Pareto, gráficos de Ishikawa, planes de acción,

La segunda fase de este módulo, a la que hemos denominados herramientas modernas de ingeniería de gestión tiene como objetivo estudiar aquellas herramientas que se pueden implementar con trabajo grupal en una organización de las ya definidas en el párrafo anterior y que se ha demostrado que en el tiempo funcionan exitosamente, especialmente cuando se implementan incorporadas en un plan de acción de mejoramiento de procesos. En este programa se estudian Just in Time (caso Toyota), Benchmarking (caso Xerox), QFD (caso Mitsubishi) y TPM (caso japonés con incorporación de las 5S) principalmente

Ambos módulos, el de Sistemas Integrados de Gestión y el de herramientas modernas de sistemas de gestión se realizan en la modalidad de conferencias y de talleres grupales.



JOSE CARPENTIER, Chile

José Pedro Carpentier Giglio de Profesión Químico Farmacéutico, entre los años 2005 y 2008 fue Director de Marketing zona Andina para Cosméticos Avon, donde en esta misma compañía durante 5 años fue Director Ejecutivo Regional de Marketing (entre el 2008 y 2012). Desde el año 2012 y 2014 fue Gerente General de Laboratorio Petrizzio y entre el 2014 y 2017 fue Socio y Gerente de Unique Cosmetics SpA. Es Magister en Salud de la Universidad San Sebastián, junto a diplomados en la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile en Marketing y Ventas y en Dirección Comercial y Ventas. Además tiene un perfeccionamiento laboral y docente en la Universidad Adolfo Ibáñez en Administración de Empresas junto a un MBA.

MÓDULO MARKETING OPERACIONAL Y ESTRATÉGICO EN LA ORGANIZACIÓN

El análisis del comportamiento de los mercados y de los consumidores aporta información determinante para la efectiva toma de decisiones comerciales en empresas o instituciones. El éxito en el mercado requiere de habilidades y competencias para atraer, seleccionar, satisfacer, retener y fidelizar a los clientes con mayor potencial. Este módulo entrega los fundamentos y las herramientas comerciales necesarias para desarrollar y ejecutar un plan de marketing en las industrias objetivos.

Se podrán comprender los principales conceptos y herramientas en marketing y ventas además de adquirir los conocimientos ligados a la comercialización.

Lograr una visión integral de los desafíos en la industria y entregar las herramientas para construir un plan comercial que permita incrementar el valor, los ingresos y la rentabilidad.



ALEJANDRO PENABAD SALGADO, Cuba

Ingeniero, Universidad de la Habana, Cuba. Investigador principal y coordinador general del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Finlay, Centro de Investigación – Producción de Vacunas y Sueros de La Habana, Cuba.

Dictará Seis Sigma con las siguientes materias: Introducción y aplicación a la metodología así como algunas de sus herramientas, informar a los líderes del negocio el papel que juegan para alcanzar las metas utilizando este proceso de mejora, y revisión de caso práctico. Control Estadístico de Procesos: Cartas de control por variables y por atributos, Capacidad de Procesos, conceptos de error.

MÓDULO CONTROL ESTADÍSTICO DE PROCESOS Y SEIS SIGMA

La medición de los procesos en las organizaciones se vuelve cada vez más importante para lograr la mejora continua de los mismos, esto se logra a través de la aplicación de herramientas prácticas y accesibles a los diversos niveles de la empresa. Asimismo la aplicación de Seis Sigma mediante una introducción y aplicación de la metodología así como algunas de sus herramientas, el informar a los líderes del negocio el papel que juegan para alcanzar las metas utilizando este proceso de mejora complementan el aprendizaje y se consolidan los conocimientos a través de la revisión de un caso práctico.

MÓDULO GESTION DE RIESGOS

La Gestión de Riesgos (GR) es una disciplina que consta de tres componentes: • Apreciación de Riesgos • Manejo de Riesgos • Comunicación de Riesgos. Estos componentes son ejecutados en actividades consecutivas; sin embargo permanecen relacionados entre sí para determinar la probabilidad de que ocurra un evento adverso, desarrollar medidas para reducir dicha probabilidad (riesgo) y mantener una comunicación efectiva entre todas las partes involucradas. En la propia Gestión del Negocio y sus interacciones con el Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional e Inocuidad de alimentos, estas herramientas permiten finalmente desarrollar estrategias para reducir la incertidumbre del cumplimiento de los objetivos (reducción del riesgo). La comprensión de los componentes del AR es fundamental, tanto para las agencias gubernamentales como para la industria y servicios, para desarrollar esas estrategias mediante esfuerzos coordinados.



FEDERICO TURCIO JUNG, Uruguay

Ingeniero Comercial. Graduado en Marketing. Postgrado en Marketing, Avanzado y Dirección de Empresas. Instructor Líder de Quality Corp Latin América (socio estratégico exclusivo de The Victoria Group para capacitaciones en América Latina y España) y Director Ejecutivo del Organismo de Certificación FCR –DAS de Reino Unido para América, organismo con acreditación de UKAS. Dictará el Curso Internacional de Auditorías en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001, con Registro IATCA – RABQSA, USA e IRCA, UK.

MODULO AUDITOR LIDER ISO 9001:2015

El propósito e intención de sistemas de calidad, áreas fundamentales de implementación, estructuras de documentación y contenido, definiendo el alcance del sistema, los procesos de acreditación y registro. Detallado análisis de ISO 9001:2015 Trabajos en grupo y Workshops para la discusión e interpretación de casos prácticos en varios sectores de industria y/o servicios. El propósito de la auditoría y evaluación. El proceso de auditoría del comienzo al cierre. Lineamientos ISO 19011. Planificación de auditoría del comienzo al cierre. Planificando la auditoría basada en procesos, Listas de verificación, Técnicas de entrevista, Informando hallazgos de la auditoría, Reuniones de auditoría, Evaluación de auditoría, Analizando la efectividad del sistema. Estudio intensivo de caso del manual de un sistema de gestión de calidad, documentación corporativa y preparando los hallazgos. El rol del auditor en la sociedad y ética profesional. Examen final internacional.