



Código SENCE: 12-37-9856-51

## OBJETIVOS DEL CURSO

Al término del Curso, el participante estará en condiciones de:

- Aplicar Herramientas y Estrategias para la Optimización en Ambitos de la Administración de Recursos: Como Talento Humano, Material y Económico en el Contexto de Responsabilidad Social Universitaria, Acuerdo de Producción Limpia (Apl) y Gestión del Desempeño en Servicios Públicos.



## REQUISITOS DE INGRESO:

- Conocimientos Básicos de Herramientas de Control Estadístico de Procesos.
- Conocimientos Básicos de Estadística.
- Conocimientos Intermedios de Microsoft Excel.
- Conocimientos Básicos de Aplicaciones Computacionales en Ambiente Windows.

## 1. LA BUSQUEDA DE LA MEJORA:

- 1.1 Entender y Describir el Proceso.
- 1.2 El Diagrama de Flujo.
- 1.3 El Procedimiento.
- 1.4 Medir la Capacidad y los Resultados Actuales del Proceso.
- 1.5 Descubrir lo que Quieren los Clientes.
- 1.6 La Encuesta.
- 1.7 La Entrevista.
- 1.8 Definir el Proceso Depurado.
- 1.9 El Mapa de Empatía, la Tormenta de Ideas.
- 1.10 El Metaplan (Declaración de Intenciones).
- 1.11 Las Votaciones para Selección de Opciones.
- 1.12 El Cuadro de Fuerzas, o de Barreras y Apoyos.
- 1.13 Eliminar Errores, Pérdidas o Desperdicios (Lean).
- 1.14 Suprimir Pasos Inútiles.
- 1.15 Reducir Dispersiones y Estabilizar el Proceso.
- 1.16 Planificar la Mejora Continua.

## 2. APLICAR LAS TECNICAS PARA EVALUAR EL RIESGO PARA LA ADMINISTRACION DE RECURSOS:

- 2.1 Gestión de Riesgos.
- 2.2 Identificar el Problema.
- 2.3 Principio y Diagrama de Pareto.
- 2.4 Analizar el Problema.
- 2.5 Diagrama de Causa y Efecto.
- 2.6 Comprobar la Causa y Elegir la más Importante.
- 2.7 Matriz de Riesgo.
- 2.8 Evaluar las Alternativas.
- 2.9 Experimentar y Aplicar las Soluciones Elegidas.
- 2.10 Normalizar o Estandarizar las Mejores (Ciclo de Mejora Continua).

## 3. HERRAMIENTAS DEL CONTROL DE GESTION:

- 3.1 Indicadores de Gestión (Kpi y Kgi).
- 3.2 Instrumentos Tradicionales para el Control de Gestión.
  - 3.2.1 Control Financiero Contable.
  - 3.2.2 Control Presupuestario.
  - 3.2.3 Control Operacional (Output, Calidad, Recursos).
- 3.3 Instrumentos Modernos para el Control de Gestión y Desempeño Operacional.
  - 3.3.1 Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral).
  - 3.3.2 Tableros de Control de Desempeño.
  - 3.3.3 Activity Based Costing (Abc).



## 4. GESTION DEL CAMBIO:

- 4.1 Ideas Básicas.
- 4.2 Actores de Decisión entre Mejora y Reproceso.
- 4.3 Proceso de Cambio.
- 4.4 Análisis de Situación y Elección de Proyectos.
- 4.5 Factores que Influyen en el Éxito (5s).
- 4.6 Influencia de las Tecnologías de la Información (Ti).
- 4.7 Desarrollo del Proyecto.
- 4.8 Seguimiento del Proyecto y Evaluación de Resultados.

## 5. CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:

- 5.1 Sello Institucional y Motivaciones de las Personas.
- 5.2 Control y Evaluación de Desempeño del Talento Humano.
  - 5.2.1 Perfiles de Cargo.
  - 5.2.2 Metas Individuales.

### SISTEMA DE EVALUACIÓN

**Asistencia Mínima 75%**  
(Escala de 0 a 100%)

**Nota Mínima 4.0**  
(Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del Curso, el participante que apruebe el Sistema de Evaluación, recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por:

**UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL C.A.I.**



*"Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la Franquicia Tributaria, no conducente por norma a los procedimientos y requisitos para un otorgamiento de un título o grado académico, emanado según ley de la República 20.370"*