

## Curso

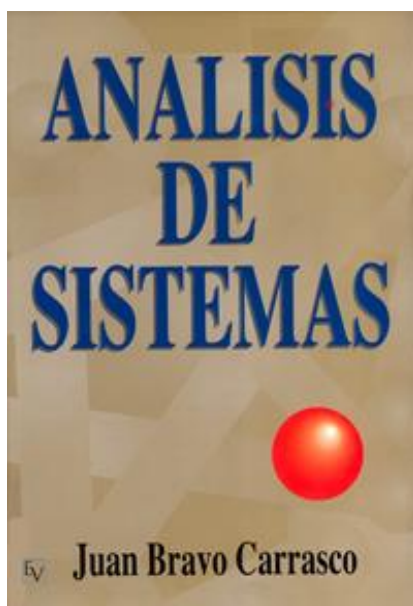
# Enfoque al problema

Orientado a entender el problema del cliente mediante técnicas y un buen proceso. Luego se aplican técnicas de resolución de problemas en otro proceso que permite obtener la mejor solución.

En gran medida el curso se centra en las distinciones **síntoma, problema y solución**. **Síntoma es lo que nos duele, es parte de una confusión que debemos estudiar con ahínco hasta obtener las causas**. Problema es del fondo, el que obtenemos después de un proceso consciente y documentado. Recién entonces comenzamos la fase de estudiar soluciones, ¿cuántas? El más amplio barrido posible para obtener una respuesta informada.

El modelo conceptual del curso es la visión sistémica, desde donde surgen nuevos paradigmas, por ejemplo, centrarse en las fortalezas en lugar de las debilidades como énfasis del cambio. De esta forma, al identificar una fortaleza no se da como logrado un objetivo sino que se sigue trabajando e invirtiendo en ella hasta obtener un factor diferenciador. Otros ejemplos son la participación, el análisis de riesgos y la responsabilidad social.

Incluye un libro *Análisis de Sistemas* para cada participante (orientado a visión sistémica, se puede ver en [www.evolucion.cl](http://www.evolucion.cl)):



## OBJETIVO

Al finalizar el programa del curso el participante será competente para:

- Analizar un requerimiento de cliente —interno o externo— y entender en profundidad la necesidad implícita.
- Conocer técnicas aplicadas a la identificación de problemas.
- Conocer técnicas aplicadas a la solución de problemas
- Definir un proceso de identificación de problemas y soluciones.

## DIRIGIDO A

Gerentes Generales, Gerentes de toda área que deban liderar proyectos de cambio, Gerentes de Sistemas, Gerentes de Desarrollo y Jefes de Proyectos, entre otros profesionales con responsabilidad en el éxito de los proyectos relacionados con personas, procesos, estructura organizacional y tecnología.

¿Por qué le conviene tomar el curso? Porque en todos los tipos de actividades se requiere identificar problemas y soluciones.

## METODOLOGÍA

La metodología de aprendizaje de cada sesión es exposición del relator y ejercicios. Se trata de una actividad participativa.

## PROGRAMA DEL CURSO

### **Sesión 1: Proceso de gestión de problemas**

#### **Objetivo:**

Definir un proceso de análisis de problema – solución

#### **Contenidos:**

- Enfoque al problema – solución de la visión sistémica.
- Armonía y trazabilidad entre reacción y prevención en las no conformidades y problemas en general
- Método general de solución de requerimientos
- Flujograma de información y Mapa de Procesos
- Criterio curso normal de los eventos
- Detalles de “levantar el problema”
- Cifras acerca del problema
- Técnica MAR

- Ejercicio

## **Sesión 2: El problema**

### **Objetivo:**

Conocer el problema de fondo

### **Contenidos:**

- Escribir el enunciado
- Escribir los hechos
- Técnica de los 5 por qué
- Educar la intuición
- Técnica de Ishikawa (causa efecto) y Pareto (priorizar)
- Ejercicio

## **Sesión 3: La solución**

### **Objetivo:**

Reconocer técnicas para obtener y seleccionar soluciones al problema

### **Contenidos:**

- Mapas mentales
- Técnica de idealización
- Técnicas de creatividad para solucionar problemas (tormenta de ideas, negar algo del entorno y otras)
- Técnica 6 sombreros para pensar
- Técnica de las tres C
- Mejora continua
- Acercamiento integral al cambio
- Ejercicio

## **Sesión 4: Factores de contexto para la gestión de problemas**

### **Objetivo:**

Distinguir técnicas que conceptos que facilitan la búsqueda del problema – solución

### **Contenidos:**

- Habilidades de lenguaje hablado y escrito, tales como preguntas para facilitar el entendimiento, comunicación, acogida, contención, entrevistas y reuniones efectivas.
- Centrarse en las fortalezas

- Componentes intrínsecos del cambio
- Claves del cambio
- Seguir la corriente
- Ejercicio

## MATERIALES

Se entregará copia de la exposición y material de apoyo, además de un certificado de Evolución Centro de Estudios Avanzados al aprobar el curso.

Incluye un libro del relator: “Análisis de Sistemas”.

## INFORMACIÓN GENERAL

Costo, duración y horarios a convenir.

## RELATORES

Juan Bravo y otros profesionales parte del equipo de Evolución, Centro de Estudios Avanzados.

### JUAN BRAVO CARRASCO



Doctor por la Universidad de Lleida (España), Máster en Dirección de Informática (IDE CESEM, España) e Ingeniero de Ejecución en Sistemas de Información (USM, Chile).

Con 30 años de experiencia como asesor y relator de seminarios, el Dr. Bravo ha cooperado con organizaciones tales como: Servicios de Salud de Concepción y Los Andes, Tecnoimagen, RedSaludUC, Saesa, Sitecna, Armada de Chile, E-CL, Mutual de Seguridad, VIDA INTEGRAL, Caja Los Andes, BancoEstado, ENAMI, Gobierno Regional de Atacama, BancoEstado Microempresas, Fundación Chile, Hospital Regional de Rancagua, Transportes Jorquera, Rolec, Transbank, Isapre Colmena, Delfin Group, Larraín Vial, Constructora TECSA, Municipalidad de Quillota, Banco Itaú, Empresa Portuaria de Valparaíso, Banco Santander, Gillette Chile, Synapsis, NCR de Chile, Editorial Televisa, Polygram Chile, Xerox, Hospital San Borja, ACHS, IST, IBM e Integramédica.

Ha publicado 22 libros: Gestión de Procesos (2013, 5ª Ed.), Gestión de Procesos en Chile (2012), Gestión integral del cambio (2011), Liderazgo (2011), Modelando una solución de software (2008), Responsabilidad Social (2007), Gestión de Proyectos (2006), Análisis de Sistemas (1998), Planificación Sistémica (1997) y Desarrollo de Sistemas de Información (1987), entre otros.

Se desempeña como Director del Diplomado en Gestión de Procesos en la Universidad de Chile (UCH, [www.unegocios.cl](http://www.unegocios.cl)). Es Profesor en programas de doctorado y de máster en la Universidad Libre de Ciencias de la Empresa y de las Tecnologías (ULSET, Bélgica) y en programas de formación continua de la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC, a través de [www.ucyc.cl](http://www.ucyc.cl)). También relator en Gestión de procesos (UCH en Paraguay, Itaipú) y Magister en Procesos (USM en Guayaquil y Manta).

Edita la Revista Responsabilidad Social y es Presidente de Evolución Centro de Estudios Avanzados ([www.evolucion.cl](http://www.evolucion.cl)).

Es el creador del Generador de aplicaciones computacionales Bravo/2 L4G y del Método Gestión Sistémica de Proyectos (GSP). Ha recibido reconocimientos académicos y empresariales.

## OTROS RELATORES

### **Víctor Silva Ballerini**

Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en BPM por la ULSETB. Ejecutivo de primer nivel con más de 25 años de experiencia en gestión de empresas productivas y de servicios. Ha cooperado en la implementación de programas de mejora continua, optimización de procesos y gestión de proyectos, todo con altos estándares de calidad. Actualmente es Director de Programas en Evolución, Centro de Estudios Avanzados. Algunos cargos que ha desempeñado son: Director de Operaciones en la Universidad UNIACC, Jefe del Departamento de Impecabilidad en BancoEstado.

### **Tatiana Palma Cachich**

Psicóloga, Universidad Central; Diplomado en Gestión de Procesos, Universidad de Chile; Diplomado en Gestión en Salud, MedWave, Postítulo en Psicoterapia Cognitivo Post-racionalista, Sociedad Cognitivo Post-racionalista. Profesional con 13 años de experiencia en Gestión, liderando equipos en Salud Pública, en: implementación de Programas de Salud Mental, Control de Gestión y Gestión de Garantías Explícitas en Salud en redes de establecimientos de salud pública. Desde 2012 se desempeña en Intersystems Chile, empresa multinacional de Tecnología orientada a la salud, como Encargada de Gestión del Cambio.

### **Gustavo Ramos Díaz**

Ingeniero Comercial de la Universidad de Santiago; Postítulo en Tecnologías de Información, Universidad Central; Postítulo en Estrategias y Control de Gestión, Universidad de Chile, Diplomado en Gestión de Procesos, Universidad de Chile. Tiene más de 20 años de experiencia como Gerente de Proyectos en grandes empresas de Consultoría en TI. Consultor en Gestión de Procesos y Gestión de Proyectos. Profesor del programa de Diplomado en Gestión de Procesos en la Escuela de Postgrado de la FEN de la Universidad de Chile. Relator en materias de Gestión de Procesos, BPM y Gestión de proyectos de TI.

### **Gerardo Cerda Neumann**

Ingeniero Informático de la Universidad Católica de Valparaíso. Magíster en Ingeniería Informática de la Universidad de Santiago de Chile. Candidato a doctor por la Universidad de Santiago de Chile. Académico Facultad de Ingeniería en la Universidad UCINF. Relator de seminarios en la UCINF y Bravo Capacitación. Profesor en las Universidades UCINF, USACH, UNIACC e Iberoamericana de Ciencias y Tecnología.

### **Guillermo Gómez Sandoval**

Ingeniero Comercial U. de Concepción. Jefe de Contratos Ministerio Secretaria General de la Presidencia. Director de Programas Especiales de Ingeniería Comercial en la U. San Sebastián. Profesor de post grado en IEDE. Secretario de Estudios Ing. Comercial U. Autónoma. Director de Comercialización en el MIM. Gerente Comercial de Mundo Mágico. Profesor de Marketing en la Universidad del Pacífico. Profesor tutor de tesis en Programas MBA, MMyC y Magister en Educación.

### **Claudia Figueroa Ruiz**

Magíster en Gestión de Organizaciones, (U. Valparaíso), Asistente Social con grado de Licenciada en Servicio Social (Universidad de Valparaíso). Diplomado en Gestión de Calidad Total (U. Católica del Norte), Diplomado en Gestión de Calidad en Salud (U. Mayor), Diplomado en Gestión de RR.HH. (U. Valparaíso), Diplomado en Apoyo Espiritual de Enfermos (U. Finis Terrae), Diplomado en Gestión de Procesos (U. Chile). Profesional 19 años en Salud Pública, implementando Proyectos de Mejora Continua y Programa de Gestión de Riesgos por 4 años. Miembro del SOCCAS (Sociedad Chilena de la Calidad).

### **Raúl Salinas Herrera**

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile. Profesional enfocado al análisis e innovación en sistemas. Ha desarrollado su carrera en torno a la gestión de procesos y al uso de herramientas de sistema de apoyo para el modelamiento, diseño, rediseño, mejora, medición y control de los procesos de la organización. Se ha desempeñado en diferentes empresas consultoras y de desarrollo de soluciones de software,

además de participar como gerente de proyectos en el Centro de Microdatos de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.

## NUESTRA EMPRESA

Nombre Empresa: Bravo Consultoría Ltda. (BCL)  
Rut : 77.139.680-1 Stgo  
Rep. Legal : Silvia Bravo Carrasco, [silviabravo@evolucion.cl](mailto:silviabravo@evolucion.cl) Cel. 92252004  
Dirección : Minerales 119 Quilpué  
Cuenta Corriente : 03560759 Banco Santander

BCL fue fundada en 1996, es una empresa del grupo de empresas Evolución, [www.evolucion.cl](http://www.evolucion.cl), por lo tanto, los cursos de BCL están apoyados por libros que son proporcionados a cada participante a través de un acuerdo con Editorial Evolución S.A.

### CURSOS DESTACADOS

Gestión de Procesos	Gestión de proyectos
Optimización de procesos	Liderar equipos de proyectos
Enfoque al problema	Planificación Estratégica
Responsabilidad social en la empresa	Trabajo en equipo
Comunicación interpersonal	UML
Modelando una solución de software	Gestión de proyectos tecnológicos
Gestión de la calidad en proyectos	Estrategia tecnológica
Mejora de Procesos	Fundamento de Procesos y Calidad
Seis Sigma	Modelamiento de datos
Además: Visión Sistémica (nuevos avances desde la teoría de sistemas) y Gestión de la Innovación (cómo incorporar un programa avanzado de iniciativas)	

### CLIENTES DESTACADOS

Entre otros: Ripley, Chiquinta, Mutual de Seguridad, Caja de Compensación Los Andes, ENAMI, Transportes Jorquera, Transbank, BancoEstado, Colmena, Banco Itaú, El Mercurio, Contraloría General de la República, Integramédica, Enap Magallanes, NCR de Chile S.A., Banco Santander, Gillette Chile Ltda., Termosistema Ltda., Municipalidad de Quillota, Sociedad Aquacultivos Ltda., Empresa Constructora TECSA S.A., Televisa S.A., Asociación Chilena de Seguridad, Senado de la República de Chile, Hospital San Borja Arriaran, Comicro, ServiEstado, BancoEstado Cobranzas, BancoEstado Microempresas, Rolec, IST, Supermercados ALVI e IBM.