



# USACH

## DIPLOMADO **EXCELENCIA OPERACIONAL**

**7** universidad  
acreditada  
**años**



Comisión Nacional  
de Acreditación  
CNA-Chile

ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
ÁREA DE DOCENCIA DE PREGRADO  
ÁREA DE INVESTIGACIÓN  
ÁREA DE DOCENCIA DE POSTGRADO  
ÁREA DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO  
HASTA FEBRERO 2023



## NUESTRA UNIVERSIDAD

Somos una Universidad Pública con 174 años de historia y al servicio de la sociedad, conformada por una comunidad de más de 25.000 estudiantes de pregrado, postgrado, educación continua y especialidades médicas. A su vez, contamos con más de seiscientos treinta académicos y académicas de jornada completa. Además, nuestra universidad es reconocida por sus 7 años de acreditación en todas las áreas por la Comisión Nacional de Acreditación de Chile y ocupamos el lugar N° 13 a nivel latinoamericano según el QS Latin America University Rankings 2024 y el lugar N°3 a nivel nacional según el QS World University Rankings 2024.



Lugar nacional  
QS World University  
Rankings 2024



Publicaciones  
de alto impacto  
en el último año



Proyectos  
vigentes



Patentes  
adjudicadas

7 años  
universidad  
acreditada



NIVEL DE EXCELENCIA  
EN TODAS LAS ÁREAS  
HASTA FEBRERO DE 2028

# CARTA DEL DIRECTOR DEL PROGRAMA



**MSc. Javier Donoso Oyarzún**  
Director del Programa  
[javier.donoso@usach.cl](mailto:javier.donoso@usach.cl)

Te extendemos una cordial bienvenida a la Universidad de Santiago de Chile, institución que cuenta con una trayectoria de 174 años, reconocida con la acreditación máxima de 7 años por la Comisión Nacional de Acreditación y ubicada en el puesto N°14 a nivel Latinoamericano y tercera a nivel Nacional, reflejando nuestro compromiso con la calidad y la excelencia educativa.

Valoramos tu interés en explorar nuestras opciones académicas para el año 2024, especialmente al Diplomado en Excelencia Operacional. Nuestros programas se distinguen por contar con un cuerpo docente altamente calificado, compuestos por expertos con grados de magister y una vasta experiencia tanto académica como profesional.

La esencia de nuestros programas se centra en proporcionar una formación especializada que combina un profundo conocimiento teórico con aplicaciones prácticas. Esta combinación permitirá a los participantes no solo adquirir habilidades fundamentales para los actuales desafíos, sino también aplicarlas de manera efectiva para mejorar la operación organizacional. Nos orientamos hacia una perspectiva integral que abarca procesos, tecnologías, las mejores prácticas de la industria y, crucialmente, la satisfacción del cliente.

Te invitamos a embarcarte en esta apasionante travesía hacia el mundo de la excelencia operacional, donde serás parte de nuestra distinguida casa de estudios. Aquí encontrarás un programa de calidad y excelencia diseñado para potenciar tu desarrollo profesional y convertirte en un agente de cambio en tu organización. Tu capacidad para contribuir de manera efectiva a la mejora continua y sostenibilidad de las organizaciones será una parte integral de tu experiencia educativa.

Con entusiasmo y compromiso,

**Javier Donoso Oyarzún, MSc.**  
Director Diplomado en Excelencia Operacional  
**Universidad de Santiago de Chile**

DIPLOMADO EN  
**EXCELENCIA  
OPERACIONAL**



PRESENTACIÓN DIPLOMADO  
**EXCELENCIA  
OPERACIONAL**

El programa te permitirá aplicar herramientas de la excelencia operacional y metodologías LEAN para mejorar la rentabilidad y competitividad de las organizaciones y empresas tanto manufactureras como de servicios.

“Excelencia, prestigio y tradición”





## DESTINATARIOS

Trabajadores y trabajadoras con experiencia, profesionales, ejecutivos y técnicos que posean un grado académico y/o título emitido por una institución de Educación Superior reconocida por el Estado.



## METODOLOGÍA

El programa considera clases expositivas dialogadas, estudio de casos y realización de talleres aplicados. La asistencia mínima a clases es del 75% y la calificación mínima de aprobación es de 4,0 en cada uno de los cinco módulos del Diplomado.



## DURACIÓN

El programa de Diplomado tiene una duración de 180 horas cronológicas, distribuidas en 120 horas de docencia directa sincrónicas y 60 horas de trabajo autónomo asincrónicas.

Las clases se realizan vía streaming (Online en vivo). Al ser 100% a distancia, requiere que cada participante cuente con su equipo computacional personal.



# CONTENIDOS DEL PROGRAMA

## 1

### LA EXCELENCIA OPERACIONAL COMO ESTRATEGIA DE NEGOCIO

- Introducción a la Excelencia Operacional
- La importancia del alineamiento organizacional
- La excelencia operacional como una estrategia de negocio
- Revisión de algunos modelos actuales de excelencia operacional
- Modelo para definir una estrategia de excelencia operacional
- El modelo Shingo para la excelencia operacional
- La importancia de los cambios culturales

## 3

### FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN DE TOYOTA (TPS)

- Sistema de Producción de Toyota (TPS): Origen y Evolución
- The House of TOYOTA: Pilares y elementos claves
- Los principios de Toyota
- La importancia de las personas
- Análisis del modelo de Taylor vs. Toyota
- Revisión de métodos de trabajo: JIDOKA, DANDORI, Calidad de primera Intención, KANBAN, GENBA KAIZEN

## 5

### FUNDAMENTOS DE TPM: TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE

- Origen de TPM
- Objetivos, características y beneficios de TPM en las organizaciones
- Los 8 pilares del modelo de TPM
- Las pérdidas desde la perspectiva TPM
- Los indicadores claves de TPM
- Mejora enfocada
- Mantenimiento autónomo
- Modelo de Implementación de TPM
- Los errores comunes que se cometen para implementar TPM

## 2

### LIDERAZGO COLABORATIVO Y EQUIPOS EMOCIONALMENTE INTELIGENTES

- La importancia de liderar equipos para la excelencia operacional
- Revisión de algunos modelos de liderazgo
- Liderazgo redárquico
- Conocer a tu equipo de trabajo
- El rol del líder para gestionar equipos emocionalmente inteligentes
- Algunas prácticas para poner en práctica nuestro liderazgo
- ¿Qué es la seguridad psicológica y cómo la ponemos en práctica?
- Definiendo acciones y comportamientos para ponerlas en práctica en la organización

## 4

### FUNDAMENTOS DE LEAN MANAGEMENT

- Origen de Lean Management
- Los principios de Trabajo Lean
- Mura, Muda y Muri
- La gestión de los desperdicios
- El liderazgo Lean
- Herramientas utilizadas por Lean: Value Stream Mapping (VSM), La sala Obeya, 5S y la gestión visual, Reporte A3, Los 4 tipos de problemas



**Duración:** 180 horas cronológicas.  
(120 sincrónicas y 60 asincrónicas)

## CUERPO ACADÉMICO



### Javier Donoso Oyarzún

- Director Diplomado
- Académico e Investigador, Universidad de Santiago de Chile
- Magíster en Ciencias de la Ingeniería Industrial, Universidad de Santiago de Chile
- Diplomado en Gestión de Proyectos TI, Pontificia Universidad Católica de Chile
- Certificado Data Science, Massachusetts Institute of Technology – MIT
- Diplomado en Docencia Universitaria, Universidad de Santiago de Chile
- Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile



### Pamela Cardemil Vega

- Subgerente de Experiencia Clientes Convenio Oncológico FALP
- Diplomada en Gestión de Servicio, Universidad Adolfo Ibáñez
- Diplomada en Liderazgo Ágil, eClass
- Ingeniera Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile



### Ariel Rieloff Núñez

- Co-founder Evolve Culinary (basada en Miami y Chile)
- External Advisor para múltiples empresas. Consultor Senior en Logística y Operaciones
- Ex Gte. de Excelencia Operacional en Sodimac, Ex Gte. de Operaciones y Logística Marketplace en Cencosud
- Ex Director de Operaciones & Innovación y ex Gte. de Planificación y Desarrollo en Loginsa
- Ex Gte. de Productividad y Procesos en SMU S.A. (Unimarc)
- Cursos de Lean Enterprise en MIT y Finanzas en el LSE (The London School of Economics and Political Science)
- MBA, Universidad Adolfo Ibáñez
- Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile



### Santiago Ron Rhon

- Consultor en Excelencia Operacional en BBA Consultants
- Certificado en Lean Office & Service, Six Sigma green belt, Itil Foundation
- Magíster en Ingeniería Industrial, Universidad del Desarrollo
- Ingeniero Comercial, Universidad de las Américas



### Nicole Couchaux Aguilera

- Gerente de optimización de procesos y transformación digital, Reale Seguros Chile
- Ingeniera Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile

## DURACIÓN Y SESIONES DE CLASES

- **Duración del Diplomado**  
Modalidad Ejecutiva, clases 2 veces por semana  
Clases: 5 de agosto hasta el 23 de diciembre del 2024  
Duración Total: 05 meses
- **Sesiones de Clases**  
Cantidad de Módulos: 05  
Clases Semanales: 2 sesiones de 03 hrs. cada una (total 06 hrs.)  
Duración Total por Módulo: 24 hrs. por módulo.
- **Cantidad de Horas**  
Horas Totales: 180 hrs.  
Horas Docencia Directa (sincrónicas): 120 hrs.  
Horas Trabajo Autónomo (asincrónicas): 60 hrs.
- **Horario de Clases**  
Lunes y Miércoles de 19:00 a 22:00 hrs.





# CALENDARIZACIÓN DE CLASES 2024

## AGOSTO

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

## SEPTIEMBRE

L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

## OCTUBRE

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

## NOVIEMBRE

L	M	M	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

## DICIEMBRE

L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

## MÓDULOS

- I: La excelencia operacional como estrategia de negocio
- II: Liderazgo colaborativo y equipos emocionalmente inteligentes
- III: Fundamentos del sistema de producción de Toyota (TPS)
- IV: Fundamentos de LEAN Management
- V: Fundamentos de TPM: Total Productive Maintenance

(\* La calendarización de clases puede estar sujeta a modificaciones por razones de fuerza mayor.

## ARANCEL



Valor arancel **\$1.420.000.**

(El valor del arancel no incluye el Derecho de Inscripción)\*  
*Derecho de Inscripción \$100.000 (\*)*

### DESCUENTO DE ARANCEL

- 30% Descuento Ex alumnos(as) Universidad de Santiago de Chile(\*)
  - 30% Descuento para postulantes de Regiones(\*)
  - 30% Descuento para Mujeres(\*)
- (\*)Descuentos no acumulables.

### FORMAS DE PAGO

- Tarjeta de crédito bancaria. Máximo de 12 cuotas.
- Cheques y letras, máximo 7 cuotas.
- Copago empresa.
- Pago al contado mediante transferencia electrónica.



### CONTACTO

**Nicole Sánchez Córdova**

✉ [diplomado.analisisdeprocesos@usach.cl](mailto:diplomado.analisisdeprocesos@usach.cl)





FACULTAD  
TECNOLÓGICA **54**  
AÑOS



**DTG**  
TECNOLOGÍAS  
DE GESTIÓN



ADMISIÓN **2024**

CONTACTO



Nicole Sánchez Córdova  
diplomado.analisisdeprocesos@usach.cl



@diplomadosenprocesos.usach