

> IR POR MÁS

# DIPLOMADO EN GESTIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

POSTGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA



UANDES *online*



Universidad de  
**los Andes**

# UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

## 31 AÑOS DE HISTORIA

---

La Universidad de los Andes fue fundada en 1989, en Santiago de Chile, por un grupo de académicos y profesionales que quisieron dar inicio a un nuevo proyecto educativo, basado en el cultivo de un saber superior, la educación integral de los alumnos, la difusión del conocimiento a la sociedad y la vocación de permanencia en el tiempo. Está acreditada por 5 años, forma parte del CRUCH (Consejo de Rectores de Universidades Chilenas) desde 2019. En 2018 UANDES se convirtió en la primera universidad chilena en implementar el prestigioso sistema de gestión de aprendizaje CANVAS.

La Universidad cuenta con 22 Facultades y Escuelas, 26 carreras de pregrado, más de 8.000 alumnos de pregrado, más de 2.700 estudiantes de postgrado, más de 1.600 académicos y tiene más de 400 programas de Educación Continua.

Además de un proyecto institucional sólido que abarca el propósito de la Universidad: Formación Académica, Investigación, Innovación, Extensión y Vinculación con el Medio.

### **Cuerpo Docente de excelencia**

Cada uno de los académicos de la Universidad de los Andes es especialista en sus temáticas, con amplia experiencia en el mundo empresarial y académico. Formados en las mejores universidades de Chile y el mundo, con una visión global, diversa y completa del mundo de los negocios.

El 73,62% de los profesores cuenta con grado académico superior (Doctorados, Magísteres y especialidades médicas y odontológicas).

### **Enfoque actualizado**

Contenido actualizado y casos con ejemplos reales conocidos a nivel nacional e internacional, que permiten crear y desarrollar criterios de negocios.



# DESCRIPCIÓN DEL DIPLOMADO

El Diplomado en Gestión de Operaciones y Logística busca que los participantes manejen herramientas que permitan velar por la planificación, dirección y cumplimiento de las estrategias en las empresas, las que pueden ser aplicables a compañías de productos y/o servicios. Los participantes recibirán los conocimientos y técnicas más actuales para poder implementar un sistema de control de gestión en organizaciones pertenecientes a distintas áreas (Balanced Scorecard).

Se trabajará el concepto de logística integral, lo que les permitirá desempeñarse en aspectos clave de la cadena de suministro, específicamente, en el manejo eficiente del abastecimiento, distribución, inventario y transporte. Esto permitirá controlar y administrar procesos que son de vital importancia para lograr el cumplimiento de los objetivos de las empresas.

Dentro de la gestión de operaciones se espera comprender los fundamentos de la excelencia operacional y entregar herramientas actualizadas de gestión de operaciones ampliando la visión, usando el modelo LEAN como una ventaja competitiva. Se espera que los alumnos logren identificar los paradigmas culturales que pueden dificultar la implementación del modelo, tanto a nivel de productos como de servicios.

Finalmente, se busca proporcionar herramientas necesarias para la definición de mecanismos de gestión sobre los cinco procesos de la cadena de suministro (Supply Chain Management: plan, source, make, delivery, return). Se enfatizará en las nuevas tecnologías, con foco en su adopción e impacto en la organización.

## OBJETIVO DE APRENDIZAJE

En este diplomado, los estudiantes podrán aplicar técnicas y metodologías innovadoras en el ámbito de la operación y gestión logística, que permitirán desarrollar procesos en el área, mejorando la calidad y la rentabilidad de la empresa.

## ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Personas que tengan formación o experiencia laboral en operaciones y logística, tanto en empresas productivas como en empresas de servicio. Interesados en entender cómo ha ido cambiando el modelo clásico de trabajo, cómo se crea, “desgrasa”, controla e integra la cadena de suministro donde la tecnología, el nuevo consumidor, el cliente interno y externo han puesto mayor exigencia a la forma tradicional de hacer las cosas.

## MALLA CONTENIDOS

Gestión de Operaciones y Logística

Control de Gestión

Supply Chain Management

Logística Integral

Gestión de Operaciones (Modelo LEAN)

# METODOLOGÍA



**CONTENIDO ACTUALIZADO**  
con los mejores docentes  
del área



**CONTENIDOS ASINCRÓNICOS**  
Disponibles en CANVAS



**CONTENIDO 24/7**  
desde cualquier dispositivo



**ACTIVIDADES Y FOROS**  
con compañeros y  
profesores



**MATERIAL DESCARGABLE**  
de contenidos



**CALENDARIZACIÓN**  
de módulos y actividades



Este diplomado está compuesto por cuatro cursos online o semipresenciales. Cada curso consta de siete módulos online asincrónicos en plataforma CANVAS más una clase presencial o virtual, según las necesidades de los alumnos y las condiciones sanitarias actuales.

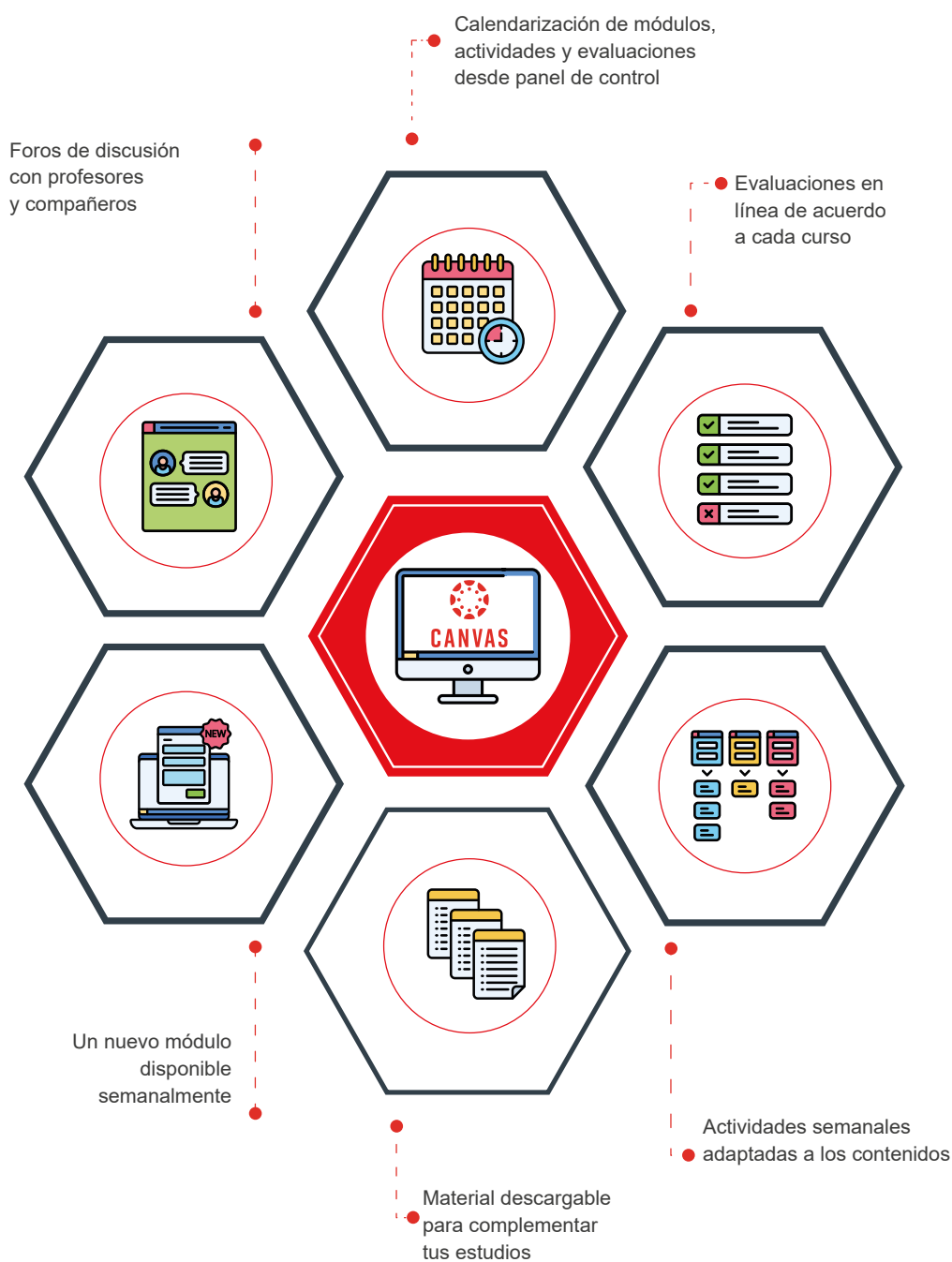
Cada uno de los cursos que forman parte del diplomado, considera una parte teórica y conceptual, donde se aplicarán los contenidos en organizaciones de distinto tipo.

Los módulos asincrónicos se pueden estudiar en cualquier horario y día, ya que están disponibles en la plataforma CANVAS para que cada alumno estudie según su disponibilidad de tiempo. En los módulos habrá distintos recursos de aprendizaje: infografías, imágenes, textos, videos, material descargable, más otras actividades.

Con respecto a las evaluaciones, en cada uno de los siete módulos asincrónicos que tiene cada curso, el estudiante deberá realizar alguna actividad evaluada que dé cuenta de los aprendizajes adquiridos. Cada uno de los cursos del diplomado tendrá un examen final que se realizará en la plataforma CANVAS.

# PLATAFORMA CANVAS

- > La Universidad de los Andes se convirtió en la primera universidad en Chile en tener este sistema de aprendizaje, el cual es utilizado en las mejores casas de estudios del mundo (Harvard, Stanford, U. de Pennsylvania y otras).
- > Es una herramienta que fortalece la experiencia de aprendizaje de nuestros alumnos, en un ambiente flexible y moderno.
- > Es accesible desde cualquier lugar con conexión a Internet. Funciona en cualquier plataforma y sistema operativo, desde cualquier navegador o desde cualquier aplicación móvil.
- > Contiene todo el material que necesitas en un solo lugar.



# PLAN DE ESTUDIOS

## CURSOS DEL DIPLOMADO

### 1 CONTROL DE GESTIÓN

**Este curso tiene como objetivo aplicar métodos y herramientas de control de gestión para emplear decisiones operativas y estratégicas en una empresa.**

Los continuos avances tecnológicos y paradigmas informativos hacen que las empresas transformen digitalmente sus modelos de negocio, estrategias y estructuras; esto requiere que los involucrados cuenten con herramientas modernas para el desarrollo exitoso del negocio.

En este contexto, el proceso de creación de valor, indicadores de gestión y la ventaja competitiva de una empresa necesariamente deben ser apoyados por procesos modernos de control de gestión.

El curso Control de Gestión está orientado a entregar herramientas modernas de control de gestión de una manera sistemática, con elementos claves para tomar decisiones estratégicas en una organización.



### ¿QUÉ VAS A APRENDER EN EL CURSO?

- Reconocer el origen e implicancia del control de gestión.
- Reconocer KPI más importantes.
- Identificar puntos claves del negocio para realizar el control de gestión.
- Identificar costos fijos y variables.
- Reconocer las bases de formulación de un presupuesto.
- Identificar la interacción de las partes de una organización afectadas por las decisiones estratégicas.
- Formular un presupuesto.
- Calcular conceptos de presupuesto flexible y presupuesto revisado.
- Realizar análisis de un presupuesto y concluir el porqué de las desviaciones producidas.
- Reconocer los 4 pilares del Balanced Scorecard.
- Separar KPI financieros y no financieros.

## UNIDADES DEL CURSO

### 1. CONTROL DE GESTIÓN Y KPI

**Objetivo de la unidad:** Comprender el control de gestión y sus indicadores para asociar su implicancia en la estrategia de una empresa.

**Módulo 1: Planificación estratégica y control de gestión.** Reconocer el origen e implicancia del control de gestión para relacionar sus indicadores a la estrategia de una empresa.

**Módulo 2: KPI.** Identificar los indicadores de gestión que permitan definir aquellos que son relevantes para la estrategia del negocio.

---

### 2. FINANZAS OPERACIONALES Y PRESUPUESTO

**Objetivo de la unidad:** Aplicar etapas de formulación de presupuesto para realizar un análisis de su desviación.

**Módulo 3: Finanzas operacionales y costos basados en actividades (ABC Costing).** Identificar conceptos de costos fijos, variables y ABC Costing para indicar su impacto en la rentabilidad operacional de una empresa.

**Módulo 4: Finanzas operacionales y presupuesto.** Reconocer bases y etapas de formulación de presupuesto para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de una empresa.

**Módulo 5: Análisis de desviaciones de presupuestos.** Aplicar el método de análisis para interpretar la naturaleza de la desviación de un presupuesto.

---

### 3. BALANCED SCORECARD

**Objetivo:** Aplicar los componentes del Balanced Scorecard para emplear indicadores estratégicos de una empresa.

**Módulo 6: Balanced Scorecard: creación.** Reconocer los componentes del Balanced Scorecard para identificar indicadores estratégicos de una empresa.

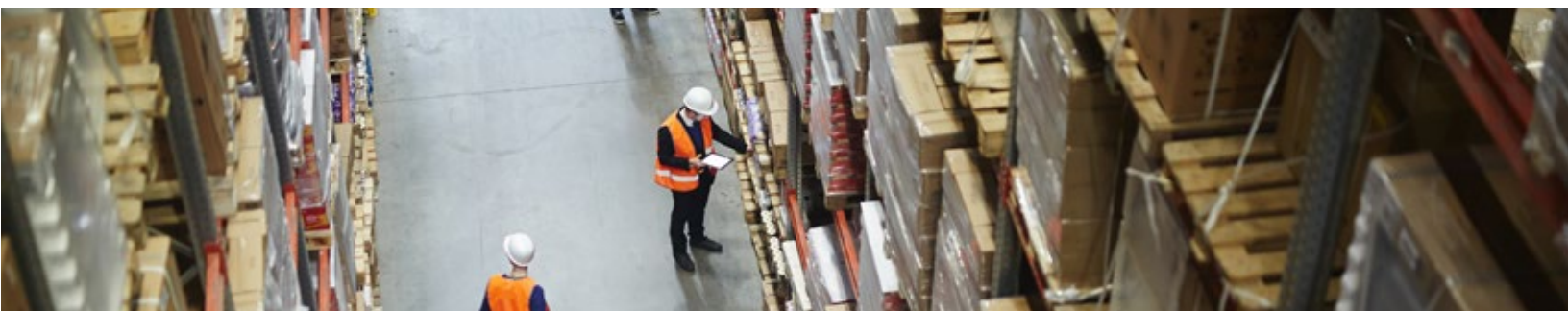
**Módulo 7: Balanced Scorecard: aplicación práctica.** Aplicar los componentes del Balanced Scorecard para emplear indicadores estratégicos de una empresa.

**Clase presencial/Streaming: Integración y aplicación de conceptos.** Aplicar aspectos conceptuales de control de gestión para emplear decisiones.

## 2 SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

**Este curso tiene como objetivo aplicar planes de gestión de la cadena de suministro que permitan tomar decisiones en relación con los objetivos estratégicos de una empresa en la era digital.**

Además proporciona a los participantes las distintas herramientas necesarias para la definición de mecanismos de gestión sobre los cinco procesos (Plan, Source, Make, Delivery, Return) del modelo Supply Chain Operations Reference (SCOR). También, se incorporan aspectos relacionados a la cadena de suministro global y las relaciones inter-organizacionales necesarias para el éxito de la compañía y el crecimiento del mercado objetivo. Por otro lado, se abordan aspectos de resiliencia en las cadenas de suministros y cómo la gestión de riesgos es de vital importancia para la supervivencia de la empresa. Finalmente, se abordan aspectos relacionados a la gestión verde de las cadenas de suministros y la importancia del concepto de Industrias 4.0 y su relación con las cadenas de suministro.



### ¿QUÉ VAS A APRENDER EN EL CURSO?

- Utilizar diversas fuentes de información confiable y pertinente en término de origen y de su relevancia para la aplicación.
- Emplear el lenguaje oral y escrito de carácter técnico de la disciplina, para comunicarse de manera efectiva y lograr un buen desempeño laboral.
- Manifiestar opiniones en forma fundamentada, respetando la opinión de otros y el contexto en el que se encuentra, haciendo uso de diversas estrategias conforme al propósito comunicativo.
- Analizar problemas relacionados con las cadenas de suministro globales bajo la perspectiva del modelo SCOR, identificando sus principales actores y mejores prácticas para su gestión.
- Identificar los principales desafíos en el futuro de las cadenas de suministro, caracterizando su origen y el impacto para la sustentabilidad futura de la misma.
- Evaluar las alternativas de solución frente a los desafíos y el crecimiento de las cadenas de suministro globales.



## UNIDADES DEL CURSO

### 1. FUNDAMENTOS DE LA CADENA DE SUMINISTROS

**Objetivo de la unidad:** Emplear aspectos teóricos y operativos de la cadena de suministros para detectar su importancia en la gestión estratégica de una empresa.

**Módulo 1: Introducción a la cadena de los suministros.** Reconocer los fundamentos teóricos y técnicos de la cadena de suministro para indicar cada uno de los componentes operativos que la conforman.

**Módulo 2: Hilos conductores de la cadena de suministros.** Emplear hilos conductores de la cadena de suministros asociados a las necesidades que afectan el desempeño de la cadena de abastecimiento de una empresa tipo.

---

### 2. MODELO SCOR

**Objetivo de la unidad:** Aplicar aspectos conceptuales del modelo SCOR para detectar su implicancia en la gestión estratégica de una organización.

**Módulo 3: Introducción al modelo SCOR.** Identificar las partes de la estructura del modelo SCOR para relacionar sus funciones en los indicadores estratégicos de una organización.

**Módulo 4: Aplicando el modelo SCOR.** Aplicar componentes del modelo SCOR para interpretar los indicadores estratégicos de una organización.

---

### 3. DESAFÍOS EN EL CONTEXTO DE LA CADENA DE SUMINISTROS

**Objetivo de la unidad:** Aplicar planes estratégicos que atiendan desafíos en la cadena de suministros de una empresa para así emplear estrategias y herramientas con impacto social y ambiental en la era digital.

**Módulo 5: Resiliencia en la cadena de suministros.** Emplear protocolos de gestión de riesgos en la cadena de suministros para determinar acciones logísticas y operativas que sobrepongan una empresa ante adversidades.

**Módulo 6: Sustentabilidad en la cadena de suministros.** Aplicar el modelo Green SCOR para emplear estrategias de impacto social y ambiental en la cadena de suministros de una organización.

**Módulo 7: El futuro llegó: cadenas de Suministros 4.0.** Aplicar aspectos conceptuales del Supply Chain 4.0 para elegir herramientas digitales y tecnológicas asociadas a la visión de futuro de una empresa.

**Clase Presencial/Streaming: Presentación de planes de gestión SCM.** Presentar los planes de gestión de la cadena de suministro que permitan tomar decisiones en relación con los objetivos estratégicos de una empresa en la era digital.

# 3 LOGÍSTICA INTEGRAL

**Este curso tiene como objetivo aplicar aspectos conceptuales de la gestión logística que permitan asociar su interacción con áreas operativas del sistema de la cadena de abastecimiento en la era digital.**

Este curso proporciona a los participantes un conocimiento profundo sobre las distintas etapas que involucran la recepción, el almacenaje, la preparación, el despacho y el transporte de bienes, con una orientación a cómo ha ido evolucionando con la llegada de nuevas tecnologías. Se brinda un análisis completo de las alternativas tanto de picking como de modelos de retiro en tienda y envío exprés, que han sido el resultado del fuerte crecimiento del comercio electrónico. Con gran foco en la transformación digital y operacional sucedida durante la crisis del COVID-19, se abordan nuevos modelos de negocio y operación que están vigentes hoy en día.



## ¿QUÉ VAS A APRENDER EN EL CURSO?

- Utilizar diversas fuentes de información confiable y pertinente en términos de origen y de su relevancia para la aplicación.
- Emplear el lenguaje oral y escrito de carácter técnico de la disciplina, para comunicarse de manera efectiva y lograr un buen desempeño laboral manejando los KPIs más relevantes.
- Manifestar opiniones en forma fundamentada, respetando la opinión de otros y el contexto en el que se encuentra, haciendo uso de diversas estrategias conforme al propósito comunicativo.
- Analizar problemas relacionados con la logística y el abastecimiento bajo la perspectiva de integrar al comercio electrónico, identificando sus principales actores y mejores prácticas para su gestión.
- Identificar los principales desafíos en la ejecución del comercio electrónico tanto desde el punto de vista de la rentabilidad como de la estrategia omnicanal.
- Evaluar a los nuevos modelos de negocio y jugadores, como marketplaces o lastmilers, y su impacto en otros negocios.
- Modelar cómo se aprovecharán las nuevas tendencias de trabajo colaborativo en la logística.

## UNIDADES DEL CURSO

### 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Objetivo de la unidad:** Identificar los conceptos y procesos asociados a un sistema de gestión de calidad al interior de una organización para establecer su importancia y garantizar la calidad de sus procesos, productos y servicios.

**Módulo 1: Conceptos de gestión de calidad.** Identificar la calidad y sus herramientas clásicas de medición al interior de las organizaciones para establecer su importancia como atributo y exigencia del consumidor.

**Módulo 2: Sistema de gestión de calidad.** Identificar los elementos, responsabilidades y buenas prácticas asociadas a un sistema de gestión de calidad al interior de una organización para establecer su importancia en la gestión contemporánea.

**Módulo 3: Planificación, aseguramiento y control de calidad.** Identificar los procesos de planificación, aseguramiento y control de calidad al interior de una organización para garantizar la calidad de sus procesos, productos y servicios.

---

### 2. MODELOS DE MEJORA CONTINUA Y GESTIÓN DE CALIDAD

**Objetivo de la unidad:** Aplicar modelos de mejora continua y herramientas de gestión de calidad al interior de una organización para lograr una mayor creación de valor y cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

**Módulo 4: Estrategias de mejora continua.** Aplicar herramientas y técnicas de mejora continua en el contexto de una organización que resulten en una mayor creación de valor y cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

**Módulo 5: Introducción a Six Sigma.** Aplicar herramientas y técnicas Six Sigma en el contexto de una organización para lograr una mayor creación de valor y cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

**Módulo 6: Gestión Agile en las organizaciones.** Aplicar herramientas de Gestión Agile en el contexto de una organización que resulten en una mayor creación de valor y cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

**Módulo 7: Tendencias en modelos contemporáneos de calidad.** Aplicar modelos de calidad que vinculan Six Sigma y prácticas de agregación de valor en el contexto de una organización para lograr una mayor creación de valor y cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

**Clase Presencial/Streaming: Síntesis del curso.** Aplicar los modelos y herramientas de mejora continua y gestión de calidad más apropiados para distintos tipos de organización que ayuden a maximizar su creación de valor y cumplir con sus objetivos.

## GESTIÓN DE OPERACIONES (MODELO LEAN)

**Este curso tiene como objetivo aplicar la metodología LEAN-DMAIC para así emplear acciones que desarrollen los objetivos de un proyecto en la gestión de operaciones.**

Hacer más eficientes los procesos productivos es una estrategia empresarial fundamental. Para ello, la gestión de operaciones permite crear, desarrollar y organizar la producción de bienes y servicios de una empresa para la obtención de ventajas comparativas con otras entidades.

Una de sus metodologías más usadas corresponde al modelo LEAN, que se caracteriza por la reducción de desperdicios durante la producción, mejorando la calidad de los productos y servicios, optimizando la velocidad de respuesta y reduciendo costos, haciendo más competitiva a una organización.



### ¿QUÉ VAS A APRENDER EN EL CURSO?

- Desarrollar el pensamiento crítico para el mejoramiento continuo.
- Aprender a identificar oportunidades de mejora.
- Conocer y aplicar los Principios LEAN.
- Utilizar el marco de trabajo DMAIC para el desarrollo de proyecto.
- Definir el objetivo y métrica primaria del proyecto.
- Levantar un proceso y medir sus desperdicios.
- Analizar las causas raíz de los desperdicios identificados.
- Implementar mejoras de ganancia rápida (quick wins).
- Implementar mejoras con impacto en la métrica primaria del proyecto.
- Desarrollar el plan de implementación de mejoras.
- Definir indicadores para el control adecuado de un proyecto.

## UNIDADES DEL CURSO

### 1. INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA LEAN Y DEFINICIÓN DE UN PROYECTO

**Objetivo de la unidad:** Comprender los principios LEAN y el problema de gestión operacional para desarrollar proyectos de mejora de procesos en una empresa.

**Módulo 1: Introducción a la metodología Lean en la Gestión de Operaciones.** Reconocer qué implica la gestión operacional y cómo abordarla a través de la Metodología LEAN, para agregar más valor al cliente y disminuir desperdicios.

**Módulo 2: Definir el proyecto.** Reconocer el problema a través herramientas de Voz del Cliente (VOC) y Voz del Proceso (VOP), para definir el alcance e impactos del proyecto en la empresa.

---

### 2. DESARROLLO DE UN PROYECTO

**Objetivo de la unidad:** Analizar el proceso AS-IS para la identificación de los desperdicios utilizando herramientas LEAN y así detectar la causa raíz de estos.

**Módulo 3: Medir - parte I.** Emplear el levantamiento del proceso AS-IS, para identificar los principales desperdicios.

**Módulo 4: Medir - parte II.** Detectar los desperdicios del proceso levantado, para así identificar su impacto sobre la métrica primaria.

**Módulo 5: Analizar.** Analizar los principales desperdicios detallados en la fase de Medir, para identificar las causas que los originan.

---

### 3. IMPLEMENTACIÓN DE UN PROYECTO

**Objetivo de la unidad:** Identificar e implementar mejoras con impacto en la métrica primaria del proyecto y definir los indicadores de control.

**Módulo 6: Mejorar.** Priorizar las mejoras de acuerdo con el impacto sobre la métrica primaria, para asegurar el logro de los objetivos definidos inicialmente.

**Módulo 7: Controlar.** Analizar indicadores para el control adecuado del proyecto y el cierre de este.

**Clase 8 Presencial/Streaming: Plan de trabajo.**

# INFORMACIÓN GENERAL



## MODALIDAD

- Semipresencial: Módulos online y algunas clases presenciales en la Universidad (cuando la autoridad sanitaria lo permita).
- Online: Estudia a tu ritmo de manera online desde el lugar que tú elijas.



## FECHA DE INICIO

Marzo / Mayo / Agosto / Octubre



## HORARIO

Contenido disponible 24/7 en CANVAS



## VALORES

Arancel Diplomado: \$1.600.000



## DURACIÓN

1 año, aproximadamente



## REQUISITOS DE POSTULACIÓN

- Título profesional universitario o técnico.
- Completar ficha de inscripción.
- Copia de cédula de identidad o pasaporte.
- Enviar fotocopia de certificado de título y CV con experiencia laboral.
- **Extranjeros:** En caso de ser aceptados, deberán presentar el certificado de título profesional visado por el Consulado de Chile en el país de origen y por el Ministerio de Relaciones Exteriores en Chile (o apostillado).



## LUGAR CLASES PRESENCIALES

Universidad de los Andes,  
Mons. Álvaro del Portillo 12.455,  
Las Condes.

 **SUSCRÍBETE**







Universidad de  
**los Andes**



FACULTAD DE  
**CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES**

**UANDES**  
*online*

**uandesonline.cl**

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

 (+569) 73857985  
 [contacto@uandesonline.cl](mailto:contacto@uandesonline.cl)

 @uandes\_online  
 /UANDESONline



**UNIVERSIDAD ACREDITADA 5 AÑOS**

Hasta diciembre de 2022.  
Gestión Institucional, Docencia de Pregrado,  
Investigación, Vinculación con el Medio y Docencia  
de Postgrado.

\* Todos los cursos están certificados académicamente por la Universidad de los Andes e impartidos por UABlended. El orden de los cursos puede cambiar sin previo aviso. \*\*La Universidad se reserva el derecho de no dictar el programa si no llega al número mínimo de alumnos.