



INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE



CENTRO DE SISTEMAS PÚBLICOS
Ingeniería Industrial | Universidad de Chile

PROGRAMA
DIPLOMA DE POSTITULO
GERENCIA PÚBLICA

OTOÑO 2011

Introducción a la Gestión Pública

Profesor: Mario Waissbluth

Profesora Auxiliar: Macarena San Martín

Objetivos:	En este módulo se debaten las visiones modernas de gestión y se revisan nuevos conceptos para la gestión pública moderna: Sistemas Complejos y Gestión del Cambio. Esto, a través de análisis de casos de modernización del Estado en Chile. El enfoque central del módulo es obtener una visión panorámica e introductoria a todo el tema.
Temas:	<p style="text-align: center;"><i>Sistemas Complejos y Gestión Pública</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas complicados y sistemas complejos 2. Análisis vs. Síntesis. 3. Propiedades emergentes. 4. Procesos básicos de (cualquier) organización. 5. Lógica difusa. 6. Abordando la complejidad. 7. La complejidad en los sistemas públicos. 8. El ocaso del Estado weberiano y la emergencia del Estado en red. 9. La insularidad como fenómeno estructural y sistémico del sector público 10. Combatiendo la insularidad 11. Patologías frecuentes en los sistemas públicos. <p style="text-align: center;"><i>Gestión del Cambio:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las restricciones al cambio en el sector público. 2. Errores frecuentes. 3. Las menospreciadas prácticas de trabajo. 4. Enfrentando la natural resistencia al cambio. 5. Estrategias genéricas de cambio 6. Secuencia genérica del plan de cambios
Metodología :	<ol style="list-style-type: none"> A. Clases expositivas del profesor B. Lecturas previas de los alumnos que se discutirán en clases.
Evaluación:	<p>Se evaluará un ensayo que los alumnos deberán desarrollar en torno a los temas del curso</p> <p>Este módulo ponderará un 10% de la nota Final del Diploma.</p>
Referencias:	<ol style="list-style-type: none"> A. Waissbluth, Mario (2008) "Sistemas Complejos y Gestión Pública", serie de gestión, DII. B. Waissbluth, Mario (2008) "Gestión del Cambio en el Sector Público", 2008

Taller de Casos, Análisis Organizacional (AO)

Profesor: José Inostroza
Profesora Auxiliar: Natalie González

Objetivos:	Desarrollar a lo largo de todo el programa un estudio de caso sobre una institución pública u ONG, parte de ella o sobre la gestión de un programa, que permita aplicar las temáticas de los módulos del Diploma a una experiencia concreta, a través de un trabajo grupal y una metodología especializada y escrita. Se espera que de este modo se estimule un enfoque sistémico a los temas de gestión. Al final del proyecto los alumnos deben ser capaces de delinear recomendaciones de gestión que sean consistentes con el diagnóstico.
Temas:	<ol style="list-style-type: none">1. Gestión Estratégica2. Modelo de agregación de valor público3. Sistemas complejos en gestión pública4. Análisis Sistémico
Metodología:	Se trabajará en grupos compuestos por 5-7 personas, en torno a una organización pública chilena, en base a la metodología descrita en el texto “Guía metodológica para Análisis de Organizaciones”. Se realizarán dos sesiones de clase donde se explicará la metodología y hará seguimiento, además se realizan sesiones tutoriales, 2 a 3 veces por grupo. Los alumnos deben estudiar fuentes secundarias, desarrollar un instrumento de entrevistas, realizar entrevistas, y finalmente hacer un análisis y síntesis en base a la información obtenida. Habrá sesión final con resultado de los proyectos.
Evaluación	<ul style="list-style-type: none">• Se evalúa el proceso de trabajo a lo largo del Diplomado (20%)• Se evalúa la Presentación Final (80%) Este módulo pondera un 30% de la Nota Final del Diploma.
Referencias:	<ul style="list-style-type: none">• Waissbluth, Mario y Inostroza, José. “Guía metodológica para Análisis de Organizaciones”. 2008

Herramientas y Control de Gestión

Profesora: Vivien Villagrán
Profesor Auxiliar: Javier Fuenzalida

Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Definir el concepto de modelo de negocio de las organizaciones públicas para posteriormente vincular el uso de herramientas de gestión al modelo de negocio respectivo con la finalidad de crear de valor público.• Entregar los conocimientos de las diversas herramientas de gestión que apoyan la creación de valor público. Asimismo se busca estimular el desarrollo del criterio en la aplicación de dichas herramientas, para seleccionarlas en función de modo pertinente con conocimiento sobre sus alcances y limitaciones.
------------------	--

Temas:	<ol style="list-style-type: none">1) Modernización y Reforma del Estado, su evolución en el tiempo y las corrientes de pensamiento influyentes en dicho proceso.2) Modelo de Negocio: estudio de la creación de valor y su incidencia en la generación de ventajas competitivas, análisis de modelos de negocio de entidades públicas y privadas.3) Cadena de Valor: distinción entre actividades primarias y las de apoyo, eslabones de la cadena de valor.4) Análisis de Porter, corrientes inspiradoras del modelo y sus limitaciones.5) Planificación Estratégica. Diferenciación entre inputs y outputs, procesos subyacentes en la planificación y su secuencia de trabajo. Misión, visión, objetivos estratégicos. Análisis de la planificación estratégica de entidades públicas y privadas. Análisis FODA y su consistencia con los objetivos estratégicos.6) Indicadores de gestión, su aporte como mecanismo de control a la consecución de metas. Ámbitos y dimensión de control7) Análisis de Riesgo. Evolución histórica del análisis de riesgo desde el control interno, su redefinición hasta la creación del COSO II. Análisis de casos emblemáticos sin la respectiva identificación y/o gestión de riesgos. Cuadro de mando integral (CMI).8) Sistema de Control y Gestión Gubernamental. Objetivos, definiciones estratégicas, evaluación de programas e instituciones, presentación de programas al presupuesto, Balance de Gestión Integral (BGI), mecanismos de incentivo a las remuneraciones, fondo de modernización a la gestión pública.
---------------	--



Metodología:	<p>El curso contiene 4 ejes metodológicos de aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none">• Clases de cátedra: Se presentan los contenidos teóricos del curso, con ejemplos prácticos de instituciones públicas y privadas.• Lecturas: Constituyen un apoyo a los contenidos vistos en clases y un aporte para el desarrollo de trabajos prácticos.• Trabajos Prácticos: Profundizan y permiten aplicar los contenidos del curso, mediante discusiones de grupo o análisis individual• Taller: Desarrolla dinámicas de trabajo en equipo, identificando perfiles de aprendizaje, falencias para el desarrollo de un trabajo de excelencia y los medios para superarlas.
Evaluación	<ul style="list-style-type: none">• (25%) Controles, que pueden ser enfocados en una lectura en particular o en materia vista en clase.• (25%) Trabajos grupales, los cuales permiten dar un sentido práctico a los contenidos vistos en clase• (15%) Tareas personales, buscando analizar la dimensión de competencias personales del alumno• (35%) Examen, evaluará todos los contenidos examinados a lo largo del curso. <p>Este módulo pondera un 20% de la Nota Final del programa.</p>
Referencias Importantes	<ul style="list-style-type: none">• Mintzberg, H., Ahlstrand, B. y Lampel, J. "Safari a la Estrategia", Ed. Granica, 1998.• Moore M.H., "Gestión Estratégica y Creación de Valor en el Sector Público", Ed. Paidós, 1999, Buenos Aires.• Kaplan R., Norton D. "Mapas estratégicos: convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles", Ed. Gestión 2000, 2004.• Barcelona; Kaplan R. S., Norton D. P., El Cuadro de Mando Integral. Ed. Gestión 2000, 2004, Barcelona.• Porter M., "Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia", Ed. Continental, 1980, México.



Habilidades Directivas

Profesor: Cristian Binimelis

Profesor Auxiliar: Raúl Uribe

Objetivos:	Entregar distinciones y modelos teóricos que permitan comprender los fenómenos involucrados en su gestión, incrementando las habilidades y destrezas de los participantes para conducir y motivar personas, colocando especial énfasis en los procesos de Liderazgo Organizacional, Trabajo en Equipo y Habilidades Comunicacionales para la Administración de Conflictos.
Temas:	(a) Las principales habilidades del líder: Diagnóstico, Flexibilidad y Gestión del Desempeño. (b) Las etapas del desarrollo de los colaboradores. (c) Los estilos de liderazgo. (d) Adecuación de los estilos de liderazgo a las etapas de desarrollo de los colaboradores. (e) Las etapas de desarrollo grupal. (f) Las propiedades de los equipos de alto rendimiento. (g) El aporte del propio perfil personal al trabajo en equipo. (h) Evaluación de los propios estilos de comunicación empleados en situaciones de conflicto.
Metodología:	Metodología orientada a que los alumnos tengan una activa participación, para lo cual se da a conocer previamente la programación de lecturas y las clases se estructuran bajo formato de Taller interactivo. Esta metodología permitirá asimilar con más rapidez los contenidos de la asignatura y apreciar el esfuerzo de estudio individual y la interacción colectiva para los fines pedagógicos de la materia.
Evaluación:	Controles de lectura y de material expuesto en clases. (60%) Examen final en base al análisis de un caso, el cual abarcará la totalidad de la materia pasada en clases, así como las lecturas presentes en la bibliografía. (40%). Este módulo pondera un 20% de la Nota final del Diploma.
Referencias:	<ul style="list-style-type: none"> • Paul Hersey y Ken Blanchard, Administración del Comportamiento Organizacional, Prentice Hall, México, 2005 • Keith Davis y John Newstrom, Comportamiento Humano en el Trabajo, McGraw Hill, México, 2002 • Santiago Quijano de Arana, Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las Organizaciones (El ASH, Auditoría del Sistema Humano, Editorial Icaria, Barcelona 2009 • Stephen Robbins, Comportamiento Organizacional, Prentice Hall, México, 2000 • Juan José Huerta y Gerardo Rodríguez, Desarrollo de Habilidades Directivas, Prentice Hall, México, 2006



Gestión de Procesos y Tecnologías de Información y Comunicación

Profesores: Iván Braga –Alejandro Barros

Profesor Auxiliar: Raúl Uribe

Objetivos:	Entregar a los alumnos una visión que integre conceptual y prácticamente las Tecnologías de Información y Comunicaciones con la gestión de los procesos de negocio, con miras a identificar oportunidades y gestionar proyectos que mejoren eficiencia, eficacia y foco de la gestión pública. Entender el fenómeno del Gobierno Electrónico desde este enfoque, identificando las claves para su mejora resultado y el mejor desempeño de las inversiones TIC.
Temas:	<ul style="list-style-type: none">• Introducción y tendencias en Tecnologías de Información y Comunicaciones• Gestión de Procesos: Diagnóstico, Rediseño e Implementación• Tecnologías de Información y Comunicaciones: Visión panorámica de tecnologías y casos de aplicación• Gobierno electrónico: Concepto, arquitectura y experiencias• Gestión de las TIC: Casos y mejores prácticas
Metodología :	Clases Ejercicios de aplicación (Clases y Tareas) Utilización de herramientas Tecnologías de Información Comunicaciones simples para gestión de procesos e información Lecturas
Evaluación:	<ul style="list-style-type: none">• Tareas (4 a 5)• Trabajo Final• Examen final Este módulo pondera un 20% de la nota final del Diploma.
Referencias :	Papers en gestión de procesos y Tecnologías de Información y Comunicaciones (Hammer, Cap Gemini, McKinsey Quarterly, IBM)