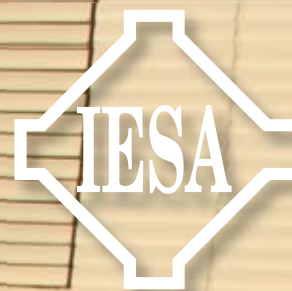




dg

Desarrollo Gerencial IESA  
JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE 2009



**Tu experiencia  
+ la de tus compañeros  
+ el IESA**

**El resultado es mayor  
que la suma de las partes**


<b>Diplomado en negociación estratégica</b>	<b>  4</b>
<b>Diplomado en mercadeo e innovación</b>	<b>  17</b>
<b>Diplomado en mercadeo farmacéutico</b>	<b>  17</b>



Estimados amigos,

El 2009 transcurre haciendo aún más palpables los complejos y retadores tiempos que nos toca vivir, en un contexto global caracterizado por la ruptura de paradigmas que nos exigen mantener la visión estratégica de largo plazo y al mismo tiempo ser flexibles para anticipar los súbitos cambios que el entorno nos impone. Nos topamos todos los días frente a la necesidad de enfatizar la sobrevivencia, o los éxitos de corto plazo, algunas veces a expensas de la viabilidad a largo plazo.

Son estas condiciones las que generan un mercado laboral más competido, cada vez con menos fronteras, donde las organizaciones que quieren posicionar su liderazgo, deben atraer y retener los mejores talentos invirtiendo en su desarrollo y formación. Al mismo tiempo los profesionales están mucho más conscientes de que su posición en el mercado laboral mejora sustancialmente, en la medida que mantienen actualizados sus conocimientos y desarrollan habilidades que les permitan sortear con ventaja las dificultades e identificar las oportunidades que ofrecen los nuevos tiempos.

En este número de  encontrarán la programación de actividades de educación ejecutiva IESA Julio-Septiembre 2009, tanto presencial como virtual, en nuestras tres sedes de Caracas, Maracaibo y Valencia, y además dada la receptividad que han tenido los cursos que hemos realizado fuera de nuestros campus, incluimos dos nuevos en el Este de Caracas, uno en Paraguaná, y nos estrenaremos en la ciudad de Puerto La Cruz. Tome nota de cuál necesita para potenciar su impacto como líder, o cuales pueden ser valiosos para su gente. Llámenos para asesorarle y permítanos contribuir con su éxito.

**Carlos García**

**DIRECTOR DE DESARROLLO GERENCIAL**

cdg@iesa.edu.ve

**Julio | Agosto | Septiembre 2009**

<b>Ilesa Virtual</b>	<b>1</b>
<b>Gerencia General</b>	<b>3</b>
<b>Liderazgo y Gestión de Capital Humano</b>	<b>11</b>
<b>Mercadeo y Ventas</b>	<b>16</b>
<b>Finanzas</b>	<b>22</b>
<b>Gerencia Pública y Economía</b>	<b>28</b>
<b>Operaciones y tecnología</b>	<b>29</b>
<b>Sectoriales</b>	<b>31</b>

#### CATEGORÍAS DE PRODUCTOS

De acuerdo con la duración y estructura de la actividad, el portafolio de productos de formación ejecutiva comprende cuatro categorías principales:

**Cursos:** actividades que proporcionan herramientas de gestión específicas, o que propician el desarrollo de habilidades particulares. Su duración comprende desde 12 hasta 32 horas académicas

**Programas:** actividades compuestas por varios módulos docentes auto contenidos, orientados a la formación integral del gerente o a tratamientos de tópicos especializados sobre un área en particular. Los programas se extienden desde 40 a 180 horas académicas

**Diplomados:** actividades con mayores exigencias de admisión y egreso. Comprenden un número mínimo de 100 horas académicas

**Los diplomados, programas y cursos pueden ofrecerse bajo la modalidad de oferta abierta (*open enrollment*) o programas especiales (*in-company*)**

**IESA Virtual:** es una modalidad de aprendizaje basada sobre las tecnologías de información. Estas actividades se desarrollan mediante la interacción del profesor con un grupo de estudios a través de Internet, en un ambiente amigable

# IESA VIRTUAL

Actividades de formación gerencial que emplean el uso de las tecnologías de información y comunicación para facilitar el aprendizaje, en cualquier momento y lugar, logrando una experiencia de calidad

## Gerencia General

Gerencia estratégica **NUEVO** 1  
Reuniones productivas para gerentes 1

## Mercadeo y ventas

Mercadeo para ejecutivos **NUEVO** 2

## Finanzas

Formulación y control presupuestario 2  
Matemáticas financieras **NUEVO** 2

## Operaciones y tecnología

Gerencia de procesos 2

## Equipo académico

### Marcel Antonorsi

Diplomado en Ciencias Sociales, Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales de París

### Nunzia Auletta

Doctorado en Ciencia Política, USB

### Luis Echenique

Master en Administración, IESA

### Alberto Fariñas

Especialista en Sistemas de Gestión de la Calidad, UCV; Ingeniero. Químico, U.D.O.

### Jean Pierre Marcaillou

Master en Investigación de Operaciones, UCV, Ingeniero, Instituto Nacional de Ciencias Aplicadas, Francia

### Carlos Pittaluga

Doctor en Psicología, UCAB, Master en Neurociencias, Universidad de Barcelona

## C U R S O

### Gerencia estratégica

**NUEVO**

#### INICIO

julio

#### DURACIÓN

7 semanas de trabajo en línea

#### CONTENIDO

- Estrategia
- Matriz estratégica
- Análisis situacional
- Cuadro de mando integral
- Indicadores de gestión
- Iniciativas y control de gestión

#### PROFESOR

#### Alberto Fariñas

Especialista en Sistemas de Gestión de la Calidad, UCV; Ingeniero. Químico, U.D.O.

Gerente y consultor en planificación estratégica y control de gestión en

diversas organizaciones del país. Profesor en gerencia estratégica y control de gestión

IESA

VIRTUAL  
GERENCIA  
GENERAL

## C U R S O

### Reuniones productivas para gerentes

#### INICIO

septiembre

#### DURACIÓN

4 semanas de trabajo en línea

#### CONTENIDO

- Las reuniones, sus características y tipos
- Los nueve ingredientes de las reuniones productivas
- Desarrollo del proceso de las reuniones

#### PROFESOR

#### Marcel Antonorsi

Diplomado en Ciencias Sociales, Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales de París. Consultor gerencial y profesor en materia de estrategia y organización competitiva, diseño y cambio organizacional, liderazgo, consultoría y herramientas gerenciales

**C U R S O**IESA  
VIRTUAL**Mercadeo para ejecutivos**MERCADEO  
Y VENTAS**INICIO**

septiembre

**DURACIÓN**

7 semanas de trabajo en línea

**CONTENIDO**

- Mercadeo y orientaciones de las empresas. Planificación estratégica y plan de mercadeo
- Tendencias del mercado. Análisis situacional
- Segmentación y *Target*. Posicionamiento y Diferenciación
- Mezcla de mercadeo: Gerencia de productos y servicios. Desarrollo de la identidad de la marca
- Mezcla de mercadeo: Estrategia de precios. Gerencia de distribución
- Proceso de fijación de precios
- Análisis de costos, demanda y competencia. Mezcla de mercadeo: Gerencia de Comunicación

**PROFESORA****Nunzia Auletta**

Doctorado en Ciencia Política, USB  
Experiencia en el área gerencial a nivel nacional e internacional, en actividades de telemarketing, relación con el cliente y en la gestión de empresas editoriales en temas de gerencia, mercadeo y finanzas

**C U R S O**IESA  
VIRTUAL**Formulación y control**

FINANZAS

**presupuestario****INICIO**

agosto

**DURACIÓN**

7 semanas de trabajo en línea

**CONTENIDO**

- Planificación estratégica y presupuesto empresarial
- Presupuesto de inversiones
- Presupuesto de operaciones
- Presupuesto de gastos
- Presupuesto financieros
- Control presupuestario
- Presupuesto por actividades

**PROFESOR****Luis Echenique**

Master en Administración, IESA. Amplia experiencia profesional como consultor en los temas de presupuesto y costos. Desarrolla las cátedras de Costos, Presupuestos, Finanzas y Contabilidad

**C U R S O****Matemática financiera**

NUEVO

**INICIO**

julio

**DURACIÓN**

4 semanas de trabajo en línea

**CONTENIDO**

- Interés simple y compuesto
- Tasas de interés
- Rentas constantes y variables
- Amortización de créditos

**PROFESOR****Jean Pierre Marcaillou**

Master en Investigación de Operaciones, UCV, Ingeniero, Instituto Nacional de Ciencias Aplicadas, Francia. Experiencia en las

cátedras de matemáticas financieras, investigación de operaciones, cálculo diferencial e integral, álgebra lineal y cálculo numérico

**C U R S O**IESA  
VIRTUAL**Gerencia de procesos**OPERACIONES  
Y TECNOLOGÍA**INICIO**

abril

**DURACIÓN**

8 semanas de trabajo en línea

**CONTENIDO**

- Definición de gerencia de procesos
- Elementos de la definición
- La gerencia de procesos como disciplina al servicio de los sistemas de calidad
- Tipos de mejoramiento de un proceso
- La gerencia de procesos como herramienta
- La teoría del negocio
- Objetivos, procesos y etapas de la gerencia de procesos
- Formulación del modelo estratégico
- Análisis estructurado de sistemas
- Estructuración de los procesos medulares
- Indicadores y datos

**PROFESOR****Carlos Pittaluga**

Doctor en Psicología, UCAB. Master en Neurociencias, Universidad de Barcelona, España. Como docente o consultor, ha trabajado en Colombia, Ecuador, Chile, Brasil, Costa Rica y México, además de Venezuela

Orientadas a desarrollar competencias integrales relevantes a todas las áreas funcionales de la gerencia

## Diplomados

Negociación estratégica **NUEVO** 4

## Programas

Formación gerencial 4

Gerencia de proyectos 5

Gerencia del conflicto 5

Planificación estratégica 6

Técnicas básicas de supervisión y gerencia 6

## Cursos

Control de gestión y formulación de indicadores **NUEVO** 7

Gerencia del tiempo 7

Juntas directivas efectivas: cómo mejorar el gobierno de la empresa 8

Negociación para gerentes 8

Presentaciones gerenciales efectivas 9

Reuniones productivas para gerente 9

Técnicas de comunicación escrita para ejecutivos 10

Técnicas de consultoría: enfoques, estrategias y recursos para la consultoría profesional 10

Toma de decisiones estratégicas 10

## Equipo académico

### Marcel Antonorsi

Diplomado en Ciencias Sociales, Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales de París

### Ernesto Blanco

Doctorado en negocios (Organizational Behavior), Universidad de Tulane

### Samuel Briceño

Especialización en Recursos Humanos, Universidad de Connecticut

### Jonathan Coles

Master de Administración de Negocios, IESA. Filósofo, Universidad de Yale

### Rafael Fermín

PMP, Instituto de Gerencia de Proyectos de Filadelfia

### Milko González

Master en Políticas Públicas, IESA

### Analy Lorenzo

Licenciada en Letras, UCAB

### José Mayora

Sociólogo, UCAB

### Carlos Molina

Doctor en Finanzas, Universidad de Texas, EEUU, Master en Administración de Empresas, IESA

### José Ramón Padilla

Doctorado en Derecho, Universidad Complutense de Madrid. Master en Relaciones Industriales, Escuela de Economía de Londres

### Rosa María Rey

Master en Administración, IESA

### Gustavo Romero

Coach Ontológico Empresarial, Newfield Consulting, Especialización en Desarrollo Organizacional, UCAB

### Richard Obuchi

Master en Políticas Públicas, Universidad de Chicago

**Negociación estratégica**

NUEVO

**Caracas**

17 y 18 | 31 de julio y 1 de agosto  
14 y 15 de agosto  
11 y 12 | 25 y 26 de septiembre  
16 y 17 | 30 y 31 de octubre  
13, 14 y 27 de noviembre  
Viernes y sábados  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

132 horas académicas

**DIRIGIDO A**

Gerentes y profesionales responsables de procesos organizacionales que aspiran profundizar en el conocimiento y práctica de la negociación. Líderes de organizaciones sociales y/o políticas. Ideal para los participantes del curso Negociación y Programa de Conflicto IESA

**PLAN DE ESTUDIO****Negociación**

- Revisión de los avances teóricos e investigativos en el tema. Teoría de negociación. Sistematización de negociaciones. Diseño de estrategias. Formulación de acuerdos

**Teoría Organizacional**

- Tendencias organizacionales. Manejo de información. Culturas organizacionales proclives a la negociación

**Contexto internacional**

- Características actuales. Tendencias globalizantes.

Regulaciones internacionales para las negociaciones. Contexto latinoamericano. Perfil de los negociadores latinoamericanos. Negociación entre culturas

**Contexto nacional**

- Características actuales. Tendencias recientes. Perfil de los negociadores venezolanos

**Teoría de conflictos**

- Teoría de conflictos. Análisis de conflictos. Experiencias venezolanas. Casos de análisis

**Mediación**

- La mediación en el contexto internacional. La mediación en el contexto nacional: la experiencia venezolana. Desarrollo de la mediación

**Arbitraje**

- El arbitraje en Venezuela

**Responsabilidad y compromiso empresarial**

- La organización y la su compromiso social

**La Teoría de la comunicación**

- Comunicación y comunidades dinámicas. Comunicaciones globales
  - Comunicaciones y comunidades virtuales. La negociación como un proceso comunicacional
- El factor humano en la negociación**
- Método de negociación. Estilos de negociación. Gerencia de actitudes negativas en una mesa de negociación
  - Seminario (Cuatro sesiones)

**COORDINACIÓN ACADÉMICA****José Mayora**

Sociólogo, UCAB. Se ha desempeñado como planificador en diversas organizaciones públicas y privadas, en los sectores social e industrial. Profesor en los temas de negociación y conflicto

## PROGRAMA

**Formación gerencial**

**La oportunidad de actualizar, profundizar y reforzar conocimientos y habilidades gerenciales**

**Caracas**

14 al 18 de septiembre  
19 al 23 de octubre  
23 al 27 de noviembre  
18 al 21 de enero del 2010

Lunes a viernes  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

160 horas académicas

**DIRIGIDO A**

Profesionales con trayectoria en sus áreas, y con la necesidad de actualizar y profundizar conocimientos y técnicas en gerencia y negocios. Gerentes con experiencia centrada en áreas técnicas o funcionales. Los participantes típicos tienen más de tres años de experiencia y una trayectoria significativa en funciones gerenciales

**PLAN DE ESTUDIO**

- Entorno económico
- Contabilidad
- Gerencia financiera
- Gerencia de capital humano
- Gerencia de mercadeo
- Atención al cliente y calidad de servicio
- Gerencia de operaciones
- Gerencia estratégica
- Toma de decisiones
- Creatividad gerencial
- Presentaciones gerenciales
- Negociación para gerentes
- Liderazgo y comunicación

**COORDINACIÓN ACADÉMICA****Rosa María Rey**

Master en Administración, IESA. Se ha desempeñado como Gerente de Administración de diferentes empresas del área de manufactura y servicios, tanto públicas como privadas. Centra su actividad académica en contabilidad y finanzas

PROGRAMA

Gerencia de proyectos

La oportunidad para profundizar y actualizarse en las técnicas modernas de conducción de proyectos complejos

Caracas

6 al 8 | 20 al 22 de agosto
Jueves a sábados
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Maracaibo

14 al 16 | 28 al 30 de septiembre
Lunes a miércoles
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

DURACIÓN

48 horas académicas

DIRIGIDO A

Gerentes involucrados en actividades de ejecución de proyectos, actividades de contratación y control de la ejecución y que participan en la definición y el desarrollo de proyectos

PLAN DE ESTUDIO

- Fundamentos teóricos
Gerencia del alcance del proyecto
Gerencia del tiempo del proyecto
Gerencia del costo del proyecto
Gerencia del riesgo del proyecto
Gerencia de los procesos de apoyo
Equipos de proyectos

COORDINACIÓN

ACADÉMICA

Rafael Fermín

PMP, Instituto de Gerencia de Proyectos de Filadelfia. Más de 25 años de experiencia en gerencia de proyectos, asesor en el desarrollo de estrategias de ejecución de proyectos. Instructor de grupos de estudio para certificación como PMP

GERENCIA GENERAL

PROGRAMA

Gerencia del conflicto

Programa realizado por el IESA con el apoyo del Centro empresarial de Conciliación y arbitraje (CEDCA)

Caracas

6 al 8 | 19 al 22 de agosto
Jueves a sábados o miércoles a sábado
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

DURACIÓN

48 horas académicas

DIRIGIDO A

Empresarios, gerentes y profesionales interesados en el área de negociación y solución de disputas. De gran utilidad para quienes deseen desempeñarse como mediadores y árbitros

PLAN DE ESTUDIO

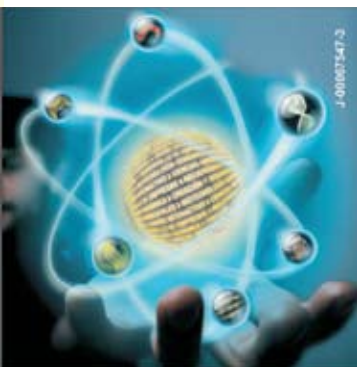
- Introducción y marco analítico
Modos de enfrentar el conflicto
Comunicación y programación neurolingüística (PNL)
Negociación, mediación y arbitraje

COORDINACIÓN

ACADÉMICA

José Ramón Padilla

Doctorado en Derecho, Universidad Complutense de Madrid. Master en Relaciones Industriales, Escuela de Economía de Londres. Consultor especialista en negociación, mediación y resolución de conflictos. Socio-Director de la firma consultora Laboratorio de Organizaciones (LABOR). Coordinador académico del diplomado para abogados en gestión estratégica de empresas



El IESA puede apoyarle en:

- Asesoría en proyectos: LOCTI de formación de talento humano
Implementación de iniciativas de emprendimiento social
Universidades Corporativas
Aplicación de instrumentos de evaluación
Elaboración y seguimiento de planes de formación

Con gusto una de nuestras Especialistas de Capacitación Gerencial le dispensará una visita para conocer de cerca y dar respuesta a sus necesidades

Contáctenos:

Caracas: (0212) 5554207 | 4405
Maracaibo: (0424) 2074013
Valencia: (0241) 8238775 | 8252132

locti@iesa.edu.ve | cdg@iesa.edu.ve



Única institución en Venezuela acreditada internacionalmente



**Planificación estratégica**

**Como enfrentar la incertidumbre con técnicas de análisis y respuestas a los retos del entorno**

**Caracas**

21 al 25 de septiembre

19 al 23 de octubre

Lunes a viernes

8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

80 horas académicas

**DIRIGIDO A**

Propietarios y gerentes generales de pequeñas y medianas empresas, gerentes de áreas funcionales o de unidades de negocios, que tienen bajo su responsabilidad decisiones que impactan la orientación estratégica de sus organizaciones, interesados en adquirir herramientas de planificación estratégica de negocios, o que ya conociéndolas, desean profundizar conocimientos, consolidar fundamentos teóricos y actualizar su

repertorio de técnicas específicas. Gerentes y especialistas en el área de planificación estratégica, interesados en consolidar y actualizar conocimientos

**PLAN DE ESTUDIO**

- Introducción a la estrategia
- Análisis competitivo
- Diseño de estrategias
- Implantación estratégica
- Tendencias en la planificación estratégica
- Taller de *Strategos*®

**COORDINACIÓN ACADÉMICA****Ernesto Blanco**

Doctorado en negocios (Organizational Behavior), Universidad de Tulane.

Posee más de 20 años de ejercicio profesional de la ingeniería y en la organización de proyectos multidisciplinares

**Técnicas básicas de supervisión y gerencia**

**La primera ayuda indispensable para el joven profesional que inicia su ascenso en la organización**

**Caracas**

6 al 10 de julio | 3 al 8 de agosto

Lunes a viernes

8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**Valencia**

21 al 25 de septiembre

19 al 23 de octubre

Lunes a viernes

8:30 a.m. a 3:45 p.m.

**DURACIÓN**

80 horas académicas

**DIRIGIDO A**

Profesionales que se inician en las responsabilidades de supervisar el trabajo de un equipo o departamento. Profesionales jóvenes sin experiencia supervisoria y con perspectivas de desarrollo en sus organizaciones

**PLAN DE ESTUDIO**

- Supervisión y gerencia
- Comunicación en la organización
- Gestión del desempeño
- Liderazgo gerencial
- Equipos efectivos de trabajo
- Manejo del conflicto: negociación y mediación
- Planificación y presupuesto empresarial
- Organización y estructura
- Caso de integración

**COORDINACIÓN ACADÉMICA****Marcel Antonorsi**

Diplomado en Ciencias Sociales, Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales de París.

Consultor gerencial y profesor en materia de estrategia y organización competitiva, diseño y cambio organizacional, liderazgo, consultoría y herramientas gerenciales

## CURSO

### Control de gestión y formulación de indicadores

NUEVO

#### Maracaibo

20 y 21 de julio

8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### Caracas

24 y 25 de septiembre

8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

16 horas académicas

#### CONTENIDO

- Elementos de la planificación estratégica: visión, misión, valores, análisis externo e interno
- Formulación de objetivos estratégicos
- Modelo de gestión: el cuadro de mando integral
- Elaboración de mapas estratégicos
- Metodología para la elaboración de indicadores de gestión
- Metodología para la formulación de iniciativas
- Aplicación práctica: desarrollo de un modelo de gestión basado en el cuadro de mando integral

#### PROFESOR

#### Alberto Fariñas

Especialista en Sistemas de Gestión de la Calidad, UCV; Ingeniero. Químico, U.D.O.

Gerente y consultor en planificación estratégica y control de gestión en diversas organizaciones del país. Profesor en Gerencia Estratégica y Control de Gestión

GERENCIA  
GENERAL

## CURSO

### Gerencia del tiempo

#### Caracas

24 y 25 de septiembre

8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

16 horas académicas

#### CONTENIDO

- Las percepciones acerca del recurso tiempo y su utilización
- Evaluación del uso del recurso tiempo por parte del equipo de trabajo. Estrategias para mejorar
- Definición de objetivos y prioridades a corto, mediano y largo plazo
- Herramientas de computación y comunicación para mejorar el uso del recurso tiempo, tanto individual como grupal
- Identificación de los elementos desperdiciadores de tiempo
- Elaboración de un plan individual de mejoras

#### PROFESOR

#### Samuel Briceño

Especialización en Recursos Humanos, Universidad de Connecticut.

Experiencia profesional, de más de 30 años, en cargos al nivel de Gerente de Recursos Humanos en prestigiosas instituciones nacionales y multinacionales

# Llegó la temporada ideal para refrescar tus conocimientos gerenciales

## 30% de descuento en los cursos y programas del IESA en agosto y septiembre de 2009

Exclusivo para los participantes que cancelen su inscripción con 20 días de anticipación a la fecha de inicio de la actividad

No aplica para los Programas: Desarrollo gerencial para líderes de venta, Jóvenes profesionales 2009 y Gerencia de procesos

### Inscripciones abiertas

#### Mayor información

Caracas: Telf: (0212) 555 4234 | 4236 | 4254 | 4461

Maracaibo: Telf: (0261) 751 4613 | 4615 | 4562

Valencia: Telf: (0241) 823 8775 | 825 2132

[cdg@iesa.edu.ve](mailto:cdg@iesa.edu.ve)

[www.iesa.edu.ve](http://www.iesa.edu.ve)



AACSB  
INTERNACIONAL

Accredited by  
Association  
of MBAs

EFMD  
EQUIS  
ACCREDITED



Única institución en Venezuela acreditada internacionalmente

## Juntas directivas efectivas: cómo mejorar el gobierno de empresa

### Caracas

9 y 10 de julio  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

16 horas académicas

### CONTENIDO

- Introducción y avances en gobierno corporativo
- Relación entre medidas de Gobierno Corporativo y valor de la empresa: evidencia internacional
- Funciones de una junta directiva y comportamiento legal
- Elección de directores y mecanismos para su compensación
- Dinámica y desempeño de juntas directivas
- Conflictos de interés
- Asamblea de accionistas: interacción entre accionistas y empresas
- Código sobre prácticas de gobierno corporativo internacionales y regionales
- Aplicaciones a ejemplos, y casos de empresas venezolanas
- Uso del software de auto-evaluación de la Corporación Andina de Fomentos (CAF)

### PROFESORES

#### Carlos Molina

Doctor en Finanzas, Universidad de Texas, EEUU. Master en Administración, IESA. Profesor del Centro de finanzas del

IESA. En este cargo ha compartido las actividades de consultoría, investigación y docencia en finanzas

#### Jonathan Coles

Master de Administración de Negocios, IESA. Filósofo, Universidad de Yale.

Ha ocupado importantes cargos ejecutivos en Mavesa, Ministro de Agricultura y Cría, Director del Banco Central de Venezuela y Presidente del IESA. Actualmente es profesor adjunto del IESA

## Negociación para gerentes

### Valencia

24 al 26 de agosto  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

### Caracas

16 al 18 de septiembre  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

24 horas académicas

### CONTENIDO

- Características de los procesos de negociación
- Tipos de negociación y análisis de objetivos
- Tácticas de negociación y estrategia
- Metodologías para enfrentar negociaciones
- Proceso y análisis de casos de negociación

### PROFESOR

#### José Mayora

Sociólogo, UCAB. Se ha desempeñado como planificador en diversas organizaciones públicas y privadas, en los sectores social e industrial. Profesor en los temas de negociación y conflicto



Ediciones IESA ofrece las mejores publicaciones sobre gerencia adaptadas a la realidad venezolana



Colección  
Libros de Texto



Colección  
Ser Gerente



Serie  
Gerencia y Negocios



Serie  
Políticas Públicas



Revista  
Debates IESA  
La única revista arbitrada de Venezuela

Adquiéralos en **Tecniciencia** y **Librerías Nacho**

Más información: Teléfonos: (0212) 555 4460 | 4263 | **Revista Debates:** debates@iesa.edu.ve | **Otras publicaciones:** ediesa@iesa.edu.ve

**Presentaciones****gerenciales efectivas****Caracas**

6 y 7 de agosto

8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

16 horas académicas

**CONTENIDO**

- Introducción al proceso de la comunicación interpersonal y grupal entendiendo el fenómeno de la percepción en la comunicación humana
- Venciendo el temor a hablar en público. Técnicas de control visual y liberación de la energía vocal y corporal
- Preparación de presentaciones gerenciales. Conocimiento de la audiencia. Identificación de estructuras y

esquemas más adecuados de acuerdo a los objetivos de la comunicación. Preparación y realización de presentaciones

- Estrategias de organización del mensaje: introducción, cuerpo y cierre
- Criterios para el diseño de ayudas visuales
- Técnicas para el manejo estratégico de preguntas, comentarios y objeciones

**PROFESOR****Gustavo Romero**

*Coach* Ontológico Empresarial, Newfield Consulting, Especialización en Desarrollo Organizacional, UCAB. Coordinador Académico del Diplomado en *Coaching* y Director del Programa Avanzado de Gerencia

**Reuniones productivas para gerentes****Caracas**

3 y 4 de agosto

8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**Maracaibo**

28 y 29 de septiembre

8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

16 horas académicas

**CONTENIDO**

- Las reuniones, sus características y tipos
- Los nueve ingredientes de las reuniones productivas
- Desarrollo del proceso de las reuniones
- Los cuatro roles en las reuniones productivas

- Equipos de apoyo para las reuniones
- Técnicas grupales para reuniones productivas

**PROFESOR****Marcel Antonorsi**

Diplomado en Ciencias Sociales, Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales de París. Consultor gerencial, profesor y autor en materia de estrategia y organización competitiva, diseño y cambio organizacional, liderazgo, consultoría y herramientas gerenciales

## Lo más reciente del conocimiento gerencial está escrito y a su disposición en la Biblioteca del IESA "Lorenzo Mendoza Fleury"

La Biblioteca más completa de Venezuela y una de las mejores en América Latina, con más de 85.000 volúmenes referentes a temas de gerencia de empresas, de organizaciones públicas y no gubernamentales

Comprende un vasto fondo de: Libros, Revistas, Documentos, Trabajos de grado, Medios audiovisuales, CD Roms, Información *on-line*

**Consigo:** un servicio especial que permite a empresas y organizaciones acceso a información especializada a bajo costo y sin inversiones de espacio o tiempo

Telf: (0212) 555 4252 | 4432 | 4433  
iesabib@iesa.edu.ve | www.iesa.edu.ve



**IESA**  
**Biblioteca**  
Lorenzo Mendoza Fleury

**Técnicas de comunicación  
escrita para ejecutivos****Valencia**

3 y 4 de agosto  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

**Maracaibo**

20 y 21 de agosto  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

16 horas académicas

**CONTENIDO**

- El principio de la pirámide como estructura lógica para pensar y escribir
- Aplicación del principio a la redacción de diferentes tipos de escritos
- Los siete principios generales de estilo en la redacción escrita
- Aplicación de principios a comunicaciones más frecuentes:
  - Memoranda
  - Cartas y sus diferentes tipos
  - Informes sencillos y complejos
  - Propuestas
  - Reportes de progreso
  - Comunicaciones con clientes
  - Guías idiomáticas que responden a problemas más frecuentes
  - Evaluación de problemas redaccionales. Normas del idioma

**PROFESORES****Analy Lorenzo**

Licenciada en Letras, UCAB.  
Amplia experiencia como correctora y editora.  
Profesora en los procesos del lenguaje

**Gustavo Romero**

Coach Ontológico Empresarial, Newfield Consulting, Especialización en Desarrollo Organizacional, UCAB. Coordinador Académico del Diplomado en *Coaching* y Director del Programa Avanzado de Gerencia

## C U R S O

**Técnicas de consultoría:  
enfoques, estrategias  
y recursos para la  
consultoría profesional****Caracas**

16 al 18 de septiembre  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

24 horas académicas

**CONTENIDO**

- Conceptos y modalidades de consultoría
- El proceso de consultoría
- Las técnicas más frecuentes: recolección de información; análisis de información y resolución de problemas; creatividad individual y grupal; toma de decisiones
- Estrategias de aplicación a proyectos de consultoría
- individuales y grupales; comunicación oral y escrita. Facilitación y dinámicas de grupo; asesoría y coaching; aprendizaje en equipo

**PROFESOR****Marcel Antonorsi**

Diplomado en Ciencias Sociales, Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales de París  
Consultor gerencial y profesor en materia de estrategia y organización competitiva, diseño y cambio organizacional, liderazgo, consultoría y herramientas gerenciales

## C U R S O

**Toma de decisiones  
estratégicas****Caracas**

24, 25 de septiembre y 9 de octubre  
8:30 a.m. a 12:00 m ó 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

20 horas académicas

**CONTENIDO**

- Introducción a la toma de decisiones
- Recolección de información
- Construcción de escenarios
- Cómo llegar a conclusiones
- Toma de decisiones en grupo
- Proceso versus resultado
- Análisis de los datos y su impacto en las decisiones
- Las decisiones intuitivas: ventajas y límites
- Reglas en la toma de decisiones

**PROFESORES****Richard Obuchi**

Master en Políticas Públicas, Universidad de Chicago.  
Ocupó el cargo de consultor nacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). Actualmente coordina el Centro de Políticas Públicas y es profesor en los temas de microeconomía, regulación y evaluación social de proyectos

**Milko González**

Master en Políticas Públicas, IESA.  
Experiencia en el área docente en toma de decisiones empresariales, fundamentos de finanzas y en simulaciones de mercadeo y gerencia general

# Liderazgo y gestión de capital humano

Permiten el desarrollo de habilidades de liderazgo, competencias vitales por la gestión de sí mismo, así como para el manejo estratégico del capital humano en la organización

LIDERAZGO  
Y GESTIÓN  
DE CAPITAL  
HUMANO

## Programas

Jóvenes profesionales 2009 11

## Cursos

Coaching en ambientes organizacionales	12
Efectividad personal y autocontrol	12
Equipos de alto desempeño	13
Gestión del desempeño: cómo potenciar los resultados del equipo	13
Gestión integral basada en competencias	13
Liderazgo e inteligencia emocional	14
Liderazgo y manejo del estrés	14
Pensamiento creativo e innovación	14
Planificación estratégica de recursos humanos	15
Programación neurolingüística y comunicación gerencial	15

## Equipo académico

### Marielba de Avellán

Acreditada en Tipología Myers Briggs, España. Diplomado en Habilidades en el *Coaching*, Tecnológico de Monterrey

### Raúl Briceño

Master en Relaciones Industriales, UCAB

### Víctor Calzadilla

Master en Administración de Empresas, IESA, Psicólogo, UCAB

### Ana María Fernández

Licenciada en Sociología, UCAB

### José Vicente Losada

Postgrado en Psicología, Universidad de Columbia. Master Practitioner en PNL, Instituto Español en PNL

### Jan Moller

Master en Psicoterapia, Universidad Justus Liebig

### Patricia Monteferrante

Master en Políticas Públicas, IESA. Especialización en Economía Empresarial, UCAB

### Carlos Pittaluga

Doctor en Psicología, UCAB. Master en Neurociencias, Universidad de Barcelona, España

### José Taricani

Master en Administración de Empresas, UCAB

### Roraima Velázquez

Coach certificado ABC 2001 Newfield Consulting, Caracas. Especialización en Asesoramiento y Desarrollo, USB

## PROGRAMA

### Jóvenes profesionales 2009

#### Una apuesta efectiva para tu futuro profesional

Programa realizado en alianza con Hay Group

#### Caracas

3 al 7 | 10 al 14 | 17 al 21 de agosto

24 al 28 de agosto

31 de agosto al 4 de septiembre

Lunes a jueves

1:30 p.m. a 5:45 p.m.

Viernes

Actividades especiales

#### DURACIÓN

80 horas académicas



#### DIRIGIDO A

Universitarios recién graduados, estudiantes del último año y técnicos universitarios recién graduados, entre 20 y 25 años, con poca o ninguna experiencia laboral, interesados en incorporarse al mercado de trabajo

#### PLAN DE ESTUDIO

##### Desarrollo personal autodirigido

- Proceso continuo de crecimiento personal y profesional en el que se realiza un análisis de competencias e inteligencia emocional

que servirá de base para el diagnóstico y generación de un Plan Individual de Desarrollo Autodirigido

#### El individuo

- Este módulo está a cargo de Hay Group, aliado estratégico del IESA tanto en el diseño como instrumentación de este programa. Hay Group es una organización global de consultoría especializada en la gestión del talento humano

#### El mercado de trabajo

- Este módulo está a

cargo de Bertha Rendo, director asociado de Korn Ferry Internacional, una de las firmas líderes a nivel mundial en soluciones de Capital Humano

#### COORDINACIÓN ACADÉMICA

##### Patricia Monteferrante

Master en Políticas Públicas, IESA. Especialización en Economía Empresarial, UCAB. Especialista en temas de empresas familiares, capital humano y organizaciones

## Coaching en ambientes organizacionales

Caracas

ENTREGA DE CUESTIONARIO MBTI

mayo

CLASES

14, 15, 28 y 29 de julio  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

DURACIÓN

32 horas académicas

### CONTENIDO

- Quién soy YO como *coach*. El MBTI como forma de autoconocimiento de los estilos de comunicación, formas de recibir información, tomar decisiones y enfrentar situaciones de trabajo
- Modelo *Coaching* de Alto Impacto (CAI)
- El papel del cambio en los procesos de *coaching*
- Habilidades críticas para el proceso de *coaching*: el observador de enfoque múltiple, la reflexión activa, el diálogo, la retroalimentación y las competencias lingüísticas
- El desarrollo de equipos de alto desempeño con la metodología aprendizaje en la acción (*Action Reflection Learning*)
- Los procesos clave de un equipo y herramientas de *coaching* grupal
- Experiencias supervisadas como conductor de una sesión de *coaching*

### PROFESORAS

**Roraima Velásquez**  
*Coach* certificado ABC 2001 Newfield Consulting, Caracas. Especialización en Asesoramiento y Desarrollo, USB.

Ha participado en equipos interdisciplinarios orientados a cambios de comportamiento. Se destaca en los temas de coaching y trabajo en equipo

### Marielba de Avellán

Acreditada en Tipología Myers Briggs, España. Diplomado en Habilidades en el *Coaching*, Tecnológico de Monterrey. Consultora gerencial en las áreas: diseño e implementación de programas de desarrollo gerencial, diagnóstico de clima organizacional e intervenciones de estructuras y procesos

## Efectividad personal y autocontrol

Caracas

13 y 14 de julio  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

DURACIÓN

16 horas académicas

### CONTENIDO

- La metáfora del *Iceberg* y el ser persona: personalidad, carácter y temperamento
- El sistema de las inteligencias múltiples
- Inteligencia intrapersonal e inteligencia emocional
- Tips sobre la relación cerebro-conducta
- Herramientas y técnicas para fortalecer la inteligencia: la gimnasia cerebral
- La conducta emocional: emociones básicas: miedo, ira, compasión y afecto
- Empatía y comunicación
- Percepción, atribución, conducta emocional
- Atribución y modelos mentales
- El progreso y la prosperidad desde la perspectiva de la persona efectiva

### PROFESOR

**Carlos Pittaluga**  
Doctor en Psicología, UCAB. Master en Neurociencias, Universidad de Barcelona, España. Como docente y consultor, ha trabajado en Colombia, Ecuador, Chile, Brasil, Costa Rica y México, además de Venezuela. Ha participado como docente en varias Universidades venezolanas: UCAB, UCV, USB y UNITEC. Profesor en los temas de procesos, liderazgo e inteligencia emocional

## CURSO

### Equipos de alto desempeño

#### Maracaibo

6 al 8 de julio

#### Caracas

10 al 12 de agosto

8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

24 horas académicas

#### CONTENIDO

- Rol de los equipos en la organización: los equipos de alto desempeño ¿Qué los distingue?
- Principios básicos del equipo: productos, disciplinas y roles complementarios
- Procesos clave para mejorar la efectividad del equipo de trabajo: comunicación, toma de decisiones y coordinación de acciones
- El manejo del conflicto. *Feedback* personalizado sobre medios preferidos para enfrentar conflictos. La comunicación asertiva ante situaciones de conflicto en los equipos

#### PROFESORA

#### Roraima Velázquez

*Coach* certificado ABC 2001 Newfield Consulting, Caracas. Especialización en Asesoramiento y Desarrollo, USB. Ha participado en equipos interdisciplinarios orientados a cambios de comportamiento. Se destaca en los temas de *coaching* y trabajo en equipo

LIDERAZGO  
Y GESTIÓN  
DE CAPITAL  
HUMANO

## CURSO

### Gestión del desempeño: cómo potenciar los resultados del equipo

#### Valencia

6 y 7 de agosto

8:30 a.m. a 3:45 p.m.

#### DURACIÓN

16 horas académicas

#### CONTENIDO

- El modelo de desempeño. Gerenciar el desempeño
- Vinculación del desempeño a la estrategia
- Competencias individuales como base del desempeño
- Metas y resultados como guía del desempeño
- La entrevista de desempeño como herramienta
- Influencia del contexto en el individuo
- Análisis de intervenciones en la organización para la mejora del desempeño individual

#### PROFESOR

#### Raúl Briceño

Master en Relaciones Industriales, UCAB. Experiencia laboral en procesos estratégicos y tácticas de gestión humana en Venezuela, Colombia y Centro América, con énfasis en diseño e implementación de módulos de desarrollo de personal, programas de compensación y beneficios, selección de personal y *assegment center* por competencias

## CURSO

### Gestión integral basada en competencias

#### Caracas

23 al 25 de septiembre

8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

24 horas académicas

#### CONTENIDO

- Bases conceptuales que sustentan la gestión de capital humano por competencias
- Definición, fases y alcance de un modelo de competencias
- Alineación de los sistemas y procesos de recursos humanos al modelo de competencias dentro del esquema de funcionamiento de la organización
- Definición de competencias genéricas de acuerdo con el modelo de negocio
- Cómo definir competencias específicas por unidades organizativas que integran la organización
- Definición del nivel de dominio y presencia de las competencias, en cada uno de los trabajadores. Establecimiento de brechas

#### PROFESORA

#### Ana María Fernández

Licenciada en Sociología, UCAB. Posee amplia experiencia profesional en el área de gestión del capital humano y los subsistemas que la integran, así como, en el manejo de procesos de cambio e implantación de proyectos relacionados con la gestión humana en la organización

**Liderazgo****e inteligencia emocional****Caracas**

3 al 5 de agosto  
8:30 a.m. a 4.30 p.m.

**DURACIÓN**

24 horas académicas

**CONTENIDO**

- Demarcación de conceptos básicos
- La era heroica del liderazgo: el liderazgo transaccional
- El líder como agente de cambio: el liderazgo transformacional
- Estudios contemporáneos (la nueva frontera): liderazgo personal, liderazgo compartido, liderazgo servicial
- Liderazgo e inteligencia emocional: líderes nobles y líderes crueles
- La metáfora del *iceberg* y el ser persona
- Competencias cognitivas y emocionales del líder: algunos tests de autoevaluación
- El control de la respuesta emocional
- El desarrollo de la empatía
- Formulación y desarrollo de modelos de vida

**PROFESORES****Víctor Calzadilla**

Master en Administración de Empresas, IESA, Psicólogo, UCAB. Experiencia de 20 años en las áreas de gerencia de recursos humanos, gerencia del talento y desarrollo personal y gerencial. Instructor y facilitador en talleres

para el desarrollo personal y gerencial en las áreas de liderazgo, comunicación, negociación, manejo de conflictos

**Carlos Pittaluga**

Doctor en Psicología, UCAB. Master en Neurociencias, Universidad de Barcelona, España. Como docente o consultor, ha trabajado en Colombia, Ecuador, Chile, Brasil, Costa Rica y México, además de Venezuela. Ha participado como docente en varias Universidades venezolanas: UCAB, UCV, USB y UNITEC. Profesor en los temas de procesos, liderazgo e inteligencia emocional

**Liderazgo y manejo del estrés****Valencia**

20 y 21 de julio  
8:30 a.m. a 3.45 p.m.

**Caracas**

22 y 23 de septiembre  
8:30 a.m. a 4.30 p.m.

**DURACIÓN**

16 horas académicas

**CONTENIDO**

- La naturaleza humana
- Los paradigmas estresantes
- La personalidad estresante
- El estrés físico, mental, emocional y social
- El estrés positivo
- La presión y el cambio
- Técnicas anti estrés físicas y mentales
- El manejo de la urgencia permanente
- Excelencia versus perfeccionismo
- El egoísmo responsable
- La gerencia de sí mismo

**PROFESOR****Jan Moller**

Master en Psicoterapia, Universidad Justus Liebig. Posee más de 20 años de experiencia como consultor en los temas de liderazgo. Actualmente dirige su centro de calidad humana donde imparte talleres de liderazgo y manejo del estrés y trabajo en equipo

**Pensamiento creativo e innovación****Maracaibo**

23 y 24 de septiembre  
8:30 a.m. a 4.30 p.m.

**DURACIÓN**

16 horas académicas

**CONTENIDO**

- El contexto: algunas reflexiones sobre innovación y competitividad
- El pensamiento como hábito y como habilidad
- El pensamiento como un sistema: una visión holística
- Hábitos y habilidades del pensamiento creativo
- Creatividad e innovación
- Cultura organizacional, creatividad e innovación
- La innovación como un proceso recursivo
- Gerencia del cambio en innovación
- Casos de estudio y experiencias de laboratorio

**PROFESOR****Carlos Pittaluga**

Doctor en Psicología, UCAB. Master en Neurociencias, Universidad de Barcelona, España. Como docente y consultor, ha trabajado en Colombia, Ecuador, Chile, Brasil, Costa Rica y México, además de Venezuela

## CURSO

### Planificación estratégica de recursos humanos

#### Maracaibo

9 al 11 de julio  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

24 horas académicas

#### CONTENIDO

- La dimensión estratégica del negocio: principios y modelos
- La dirección estratégica del capital humano
- Parámetros esenciales para la planificación de la estrategia del capital humano
- Las acciones según el plan estratégico establecido
- Los mecanismos de seguimiento y control de la estrategia
- Prácticas ejemplares de empresas que han sido capaces de asumir con éxito los retos de su negocio
- Resultados de empresas que gestionan estratégicamente su capital humano

#### PROFESOR

##### José Taricani

Master en Administración de Empresas, UCAB. Consultor, especialista y asesor en sistemas y procesos de recursos humanos y en la evaluación de talento

LIDERAZGO  
Y GESTIÓN  
DE CAPITAL  
HUMANO

## CURSO

### Programación neurolingüística y comunicación gerencial

#### Valencia

6 al 8 de julio  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

#### Caracas

12 al 14 de agosto  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

24 horas académicas

#### CONTENIDO

- El gerente como comunicador y modelador
- Conceptos esenciales de Programación Neurolingüística
- Mapas o modelos mentales. Acceso a los mapas. Sistemas de representación o patrones de pensamiento
- La relación de trabajo efectiva (*rapport*). La empatía
- Trabajo con el lenguaje verbal del interlocutor. Acompasamiento corporal y verbal
- Estilos de interacción gerencial. Estrategias de acción para el logro de resultados
- Nociones de anclaje y de reencuadre. Aplicaciones en la organización

#### PROFESOR

##### José Vicente Losada

Postgrado en Psicología, Universidad de Columbia. Master Practitioner en PNL, Instituto Español en PNL. Profesor en equipos de trabajo, comunicación y PNL

# Programas In-company

Diseñamos con usted el programa apropiado para satisfacer las necesidades de desarrollo gerencial de su organización

Ponemos a su disposición la experiencia académica del IESA para que gerentes y colaboradores obtengan una visión global de la gerencia, se formen en áreas específicas, desarrollen un lenguaje común, potencien una mayor integración en los equipos de trabajo y desarrollen patrones de conducta identificados con la cultura organizacional

Aproveche la flexibilidad de horarios y la posibilidad de realizarlos en sus instalaciones o en las sedes de IESA en Caracas, Maracaibo, Valencia y Ciudad de Panamá

#### Mayor información

Caracas: Telf: (0212) 555 4556 | 4306

Maracaibo: Telf: (0261) 751 4613 | 4615 | 4562

Valencia: Telf: (0241) 823 8775 | 825 2132

[incompany@iesa.edu.ve](mailto:incompany@iesa.edu.ve) | [info@iesa.edu.pa](mailto:info@iesa.edu.pa)

[www.iesa.edu.ve](http://www.iesa.edu.ve)



AACSB  
INTERNACIONAL

Accredited by  
Association  
of MBAs

EFMD  
EQUIS  
ACCREDITED



Única institución en Venezuela acreditada internacionalmente

# Mercadeo y ventas

Proporcionan conocimientos y desarrollan competencias específicas en las áreas de mercadeo, ventas y comercialización

## Diplomados

Mercadeo farmacéutico	17
Mercadeo e innovación <b>NUEVO</b>	17

## Programas

Desarrollo gerencial para líderes de venta	18
--	----

## Cursos

Atención al cliente como estrategia para diferenciarse de la competencia	18
Coaching de ventas	18
Comportamiento del consumidor: de los mercados populares a las tendencias globales	19
Gerencia de publicidad	19
Gerencia estratégica para minoristas	19
Lanzamiento de producto	20
Mercadeo para emprendedores	20
Plan estratégico de mercadeo	21
Técnicas de ventas consultivas en ambientes adversos	21

## Equipo Académico

### Nunzia Auletta

Doctorado en Ciencia Política, USB

### Sofía Esqueda

Doctorado en Financiación e Investigación Comercial, Universidad Autónoma de Madrid

### Carlos Jiménez

Master en Administración, IESA

### Silvana Dakduk

Master en Psicología, UCV

### Jorge Menéndez

Doctorado en Ciencia Política, USB

### Matilde Leal

Coach de Aprendizaje, Fundación Kalidé-Universidad Pedagógica Experimental Libertador

### Jean Marc Francois

Master en Economía, Universidad de California

### Roberto Molina

Especialización en Mercadeo, Universidad E.A.F.I.T

### Francisco Montes de Oca

Especialización en Gestión de Recursos Humanos, Universidad Politécnica de Madrid

### Raquel Puente

Doctorado en Mercadeo y Master en Gerencia, Universidad de Tulane

### Ricardo Vallenilla

Master en Gerencia, Universidad de Tulane. Master en Administración, IESA

# Nuevo Postgrado en Mercadeo del IESA

Para conocer más llama al teléfono  
(212) 555 4371 | 555 4354  
admisiones@iesa.edu.ve



Única institución en Venezuela acreditada internacionalmente



**Mercadeo e innovación**

NUEVO

**Caracas**

14 al 16 | 21, 22, 24 y 26 de septiembre  
28, 29 de septiembre y 1 de octubre  
5, 6, 8 | 13 al 17 | 19, 20, 22 de octubre  
26 al 31 de octubre  
5 al 7 | 9, 10 y 12 de noviembre  
19 y 21 de noviembre  
Lunes a miércoles  
o jueves y algunos sábados  
5:30 a 9:00 p.m.

**DURACIÓN**

148 horas académicas

**DIRIGIDO A**

Profesionales del área de mercadeo, investigación y desarrollo ó áreas relacionadas, que desean convertirse en motores de innovación en sus empresas, adquiriendo conocimientos, herramientas y habilidades que les permitirán identificar oportunidades de mercado y liderar procesos de desarrollo de ofertas innovadoras para el mercado

**PLAN DE ESTUDIO**

**Mercadeo e innovación**  
• Desarrollo e innovación:

- diseño del proyecto
  - Mercado y oportunidades
  - El consumidor innovador
  - Lanzamiento de productos innovadores
- Habilidades para innovar**
- Creatividad e innovación
  - Equipos de trabajo: flexibilidad de respuesta y desarrollo de una actitud positiva hacia el cambio
  - *Branding*: desarrollo de marcas nuevas

**Tecnología**

- Innovación en

- procesos y servicios
- *Internet marketing*
- Presentación de proyectos
- Simulación

**COORDINACIÓN ACADÉMICA****Nunzia Auletta**

Doctorado en Ciencia Política, USB.  
Experiencia en el área gerencial a nivel nacional e internacional, en actividades de telemarketing, relación con el cliente y en la gestión de empresas editoriales en temas de gerencia, mercadeo y finanzas

MERCADERO  
Y VENTAS**Mercadeo farmacéutico****Caracas**

6, 8, 9, 13 | 15, 16, 20 de julio  
22, 23 y 27 de julio  
5, 6, 10 | 12, 13, 17 de agosto  
19, 20 y 24 de agosto  
2, 3, 7 | 9, 10, 14 de septiembre  
16, 17, 21 | 23, 24 y 28 de septiembre  
7, 8, 12 | 16, 17, 23 y 24 de octubre  
Lunes, miércoles y jueves  
5:30 p.m. a 9:00 p.m.

**DURACIÓN**

160 horas académicas

**DIRIGIDO A**

- Profesionales jóvenes de la industria farmacéutica o industrias relacionadas, con aproximadamente 2 ó 3 años de experiencia
- Profesionales del área comercial de laboratorios farmacéuticos interesados en una formación especializada en mercadeo en la industria
- Profesionales de otras áreas funcionales en la industria farmacéutica con responsabilidades en el logro de la satisfacción de los clientes
- Profesionales de áreas próximas a la industria farmacéutica (salud, química, cadena de

comercialización, etc.) que requieren formación para interactuar con la industria farmacéutica

**PLAN DE ESTUDIO**

- Mercadeo de productos farmacéuticos
- Comportamiento del consumidor
- Investigación de mercados
- Productos farmacéuticos
- Legislación
- Promoción médica
- Publicidad de medicamentos
- Gestión de ventas
- Cadena de suministro

- Finanzas
- Plan de mercadeo
- Simulación de mercadeo
- Charlas de actualidad

**COORDINACIÓN ACADÉMICA****Ricardo Vallenilla**

Master en Gerencia, Universidad de Tulane, Master en Administración, IESA Especialista y consultor en mercadeo. Entre sus intereses académicos destacan las áreas de comunicaciones, publicidad, *branding*, gerencia estratégica de mercadeo y simulaciones

**Desarrollo gerencial para líderes de venta**

**Valencia**

13 al 18 de julio  
 10 al 14 de agosto  
 14 al 19 de septiembre  
 19 al 23 de octubre  
 Lunes a viernes  
 8:30 a.m. a 3:45 p.m.

**DURACIÓN**

160 horas académicas



**DIRIGIDO A**

Directores, vicepresidentes y gerentes de venta líderes de la gestión de organizaciones o equipos de venta, así como a gerentes de oficinas comerciales y de servicio de atención al cliente

**PLAN DE ESTUDIO**

- Fortalecimiento del liderazgo
- Gerencia general
- Mercadeo y ventas
- Herramientas gerenciales

**COORDINACIÓN ACADÉMICA**

**Raquel Puente**  
 Doctorado en Mercadeo y Master en Gerencia, Universidad de Tulane. Especialista en mercadeo de servicios, simulaciones de mercadeo, gerencia de comunicaciones y mercadeo estratégico

MERCADEO Y VENTAS

CURSO

**Atención al cliente como estrategia para diferenciarse de la competencia**

**Caracas**

10 al 12 de agosto  
 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

24 horas académicas

**CONTENIDO**

- Servicio y calidad en el contexto de organizaciones de producción y servicios
- Cliente: conceptos, tipología, clasificación.
- Estudios de necesidades del cliente: interno y externo
- Diseño del proceso de satisfacción al cliente, basado en el logro de la congruencia en “pensar, sentir y actuar”
- Comunicación: competencia clave en la gestión de atención al cliente
- Manejo de situaciones conflictivas con los clientes: queja y reclamo
- Manejo de promesas, peticiones y ofertas: condiciones claras de satisfacción
- Analizar situaciones vivenciales de atención al cliente y su impacto en la gestión de la organización

**PROFESORA**

**Matilde Leal**  
 Coach de Aprendizaje, Fundación Kalidé- Universidad Pedagógica Experimental Libertador Facilitador Licenciado de Directivo Coach, The International School of Coaching (Tisoc) y miembro activo International Association of Coaches, España

CURSO

**Coaching de ventas**

**Valencia**

21 al 23 de septiembre  
 8:30 a.m. a 3:45 p.m.

**DURACIÓN**

24 horas académicas

**CONTENIDO**

- Gerente de ventas y su rol como líder y coach de la fuerza de ventas
- Nuevos esquemas y modelos de aprendizaje de ventas: *coaching* de ventas
- Entrenamiento de vendedores: Conceptos y definiciones, introducción, adiestramiento, capacitación y *coaching*
- Entrenamiento para entrenadores: técnicas de ventas más utilizadas
- Diseño del plan estratégico de entrenamiento
- Programa de acompañamiento
- Motivación del vendedor

**PROFESOR**

**Roberto Molina**  
 Especialización en Mercadeo, Universidad E.A.F.I.T. Se destaca como consultor en ventas, *coaching* de ventas y gerencia de ventas en diferentes empresas a nivel nacional

C U R S O

**Comportamiento del consumidor: de los mercados populares a las tendencias globales**

**Caracas**  
28 al 30 de septiembre  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**  
24 horas académicas

**CONTENIDO**

- El mercado actual y las tendencias de consumo: retos y oportunidades
- Características del mercado venezolano: segmentos, hábitos y preferencias
- Proceso de decisión de compra: necesidades, motivación, búsqueda de información, reglas de decisión
- Lealtad de marca: estrategias para construir capital de marca y reforzar las preferencias
- Compras compulsivas e influencia situacional: el impacto de las promociones
- Desarrollo de la relación con el cliente: negociación y contratos de servicio
- Tecnologías al servicio de la relación: data base marketing y CRM
- Medición de la satisfacción del cliente: proposiciones de valor superior

**PROFESOR**

**Nunzia Auletta**  
Doctorado en Ciencia Política, USB. Experiencia en el área gerencial a nivel nacional e internacional, en actividades de telemarketing, relación con el cliente y en la gestión de empresas editoriales en temas de gerencia, mercadeo y finanzas

MERCADEO Y VENTAS

C U R S O

**Gerencia de publicidad**

**Caracas**  
14 al 16 de septiembre  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**  
24 horas académicas

**CONTENIDO**

- La estrategia de la marca
- Principios básicos de la publicidad
- El mercado y la conducta del consumidor
- La audiencia *target*
- *Brief* a la agencia
- Los medios de comunicación en Venezuela
- El presupuesto publicitario
- *Brief* de medios y plan de medios
- Evaluación de la publicidad
- Apreciación del elemento creativo

**PROFESORES**

**Jorge Menéndez**  
Doctorado en Ciencia Política, USB. Se desempeñó como Director de Mercadeo y Ventas en Alimentos Heinz, responsable de los departamentos de mercadeo, ventas, crédito y distribución

**Ricardo Vallenilla**  
Master en Gerencia, Universidad de Tulane, Master en Administración, IESA. Especialista y consultor en mercadeo. Entre sus intereses académicos destacan las áreas de comunicaciones, publicidad, *branding*, gerencia estratégica de mercadeo y simulaciones

C U R S O

**Gerencia estratégica para minoristas**

**Caracas**  
23 al 25 de septiembre  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**  
24 horas académicas

**CONTENIDO**

- La esencia del negocio
- Las ocho claves del éxito para crear valor en un negocio minorista
- Las claves del negocio financiero
- *Category Management*
- El rol de compras
- Análisis de las diferentes funciones del negocio minorista y sus objetivos
- Casos de estudio: Farmatodo, Wal-Mart, Zara, Home Depot
- Repaso fotográfico de las mejores prácticas a nivel internacional

**PROFESOR**

**Jean Marc Francois**  
Master en Economía, Universidad de California. Combina su actividad académica con la consultoría en estrategia comercial; en *marketing*, mercadeo promocional y eventos corporativos

## CURSO

### Lanzamiento de producto

#### Caracas

13 al 15 de julio  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

24 horas académicas

#### CONTENIDO

- Análisis del mercado y de la competencia: mercados maduros y mercados emergentes
- Planificación del portafolio de productos/servicios: factores críticos de éxito y mejores prácticas
- Gerencia del proyecto de desarrollo: mapas funcionales y equipos de trabajo
- Generación de ideas e innovación de productos/servicios: modelos PIC y SCAMPER
- El enfoque analítico de los atributos: mapa de brechas preceptuales (PGM)
- El sistema *Stage-Gate*: siete objetivos del proceso de desarrollo
- El *business case*: definición del ámbito de aplicación, *target*, proposición de valor y posicionamiento
- El protocolo del producto/servicio: desarrollo, pruebas y validación
- Proyecciones de ventas, análisis financiero y presupuesto
- Lanzamiento al mercado: estrategias de comunicación y ventas

#### PROFESORA

##### Nunzia Auletta

Doctorado en Ciencia Política, USB. Experiencia en el área gerencial a nivel nacional e internacional, en actividades de telemarketing, relación con el cliente y en la gestión de empresas editoriales en temas de gerencia, marketing y finanzas

MERCADEO Y VENTAS

## CURSO

### Mercado para emprendedores

¿Cómo diseñar la mejor propuesta basada en las necesidades de nuestros clientes?

#### Valencia

23 al 25 de septiembre  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

#### DURACIÓN

24 horas académicas

#### CONTENIDO

- Comprender las necesidades del consumidor /cliente
- Segmentar y estimar el tamaño del mercado
- Posicionar a su empresa en un nicho definido de mercado
- Identificar los diferentes elementos que componen el plan de marketing, como herramienta de planificación

#### PROFESORAS

##### Sofía Esqueda

Doctorado en Financiación e Investigación Comercial, Universidad Autónoma de Madrid. Posee una amplia experiencia como consultor en investigación de mercado y técnicas cualitativas

##### Silvana Dakduk

Master en Psicología, UCV. Ha participado como consultor externo de distintas empresas nacionales y multinacionales en el área de comportamiento del consumidor y comprador organizacional



## Programa de Desarrollo Gerencial para

# Líderes de Venta

El **IESA**, primer centro de formación del país, y **Hay Group**, empresa líder en gestión y desarrollo del talento humano, se unen para ofrecer un programa único en su categoría que le brinda la oportunidad de conocer las últimas tendencias del negocio en marketing y ventas, y lo fortalece como líder.

**Caracas, Enero 2010**

#### Mayor información

Caracas: Telf: (0212) 555 4459 | 4236 | 4254 | 4461 | 4234  
cdg@iesa.edu.ve

[www.iesa.edu.ve](http://www.iesa.edu.ve)



Única institución en Venezuela acreditada internacionalmente



## CURSO

### Plan estratégico de mercadeo

#### Valencia

15 al 17 de julio  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

#### Maracaibo

5 al 7 de agosto  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

24 horas académicas

#### CONTENIDO

- Estructura de un plan de mercadeo
- Análisis situacional del mercado, el negocio y las competencias de mercadeo en la organización
- Definición de objetivos de mercadeo relativos a ventas, mercados meta y posicionamiento y sus interrelaciones
- Identificación de áreas básicas de mercadeo y su rol en la consecución de los objetivos de mercadeo
- Definición de objetivos y estrategias de comunicación
- Presentación de un portafolio de herramientas tácticas de mercadeo
- Análisis de viabilidad financiera del plan de mercadeo

#### PROFESOR

#### Ricardo Vallenilla

Master en Gerencia, Universidad de Tulane, Master en Administración, IESA. Especialista y consultor en mercadeo. Entre sus intereses académicos destacan las áreas de comunicaciones, publicidad, *branding*, gerencia estratégica de mercadeo y simulaciones

MERCADEO  
Y VENTAS

## CURSO

### Técnicas de ventas consultivas en ambientes adversos

#### Caracas

13 y 14 de agosto  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

16 horas académicas

#### CONTENIDO

- *Benchmarking*
- El factor emocional en la venta. Aspectos aplicados en PNL
- Elementos de prospección y búsqueda de nuevos clientes
- El perfil emocional del cliente y técnicas de interacción efectiva
- Liderazgo del vendedor frente al cliente
- Balance emocional-racional de la reunión
- Técnicas de identificación de motivadores
- Reafirmación de las necesidades y anclaje de nuestro cliente orientado hacia nuestra solución de negocio
- Manejo de situaciones adversas y objeciones: manejo táctico del producto
- Tácticas de negociación y contraoferta para un cierre efectivo

#### PROFESOR

#### Francisco

#### Montes de Oca

Especialización en gestión de recursos humanos, Universidad Politécnica de Madrid. Profesor por más de 25 años en Programas de Desarrollo Gerencial y Supervisorio en los temas de Análisis de Problemas y Toma de Decisiones, Presentaciones Orales Gerenciales, Comunicaciones Efectivas, Destrezas de Negociación y Técnicas de Ventas

# ¡Buenas noticias!

Estudiantes de los cursos y programas del IESA tienen descuentos super especiales en todas las librerías **Tecni-Ciencia Libros** de todo el país



# Finanzas

Orientadas a la generación del valor económico en las organizaciones a través del análisis y al gestión de las variables contables y financieras

## Programa

Finanzas corporativas	22
Valoración de empresas	23

## Cursos

Análisis financiero	23
Control y reducción de costos	24
Gestión de crédito y cobranzas <b>NUEVO</b>	24
Finanzas para ejecutivos no financieros	24
Finanzas para emprendedores: cómo seguir de cerca el flujo de caja y financiar el negocio naciente	25
Flujo de caja	25
Formulación y control presupuestario	25
Gerencia de tesorería	26
Gestión de activos, pasivos y administración de liquidez para instituciones financieras <b>NUEVO</b>	26
Modelos financieros para la construcción y análisis de riesgo bajo incertidumbre	27

FINANZAS

## Equipo Académico

### Luis Boggiano

Master en Administración en Pace University, New York, designación profesional de Analista Financiero en los Estados Unidos (*Chartered Financial Analyst*)

### Raymond Duarte

Master en Finanzas, IESA. Especialización en Finanzas, USM. Diplomado en Tesorería, Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA), Bogotá, Colombia

### Luis Echenique

Master en Administración, IESA

### Alberto Fariñas

Especialista en Sistemas de Gestión de la Calidad, UCV; Ingeniero. Químico, U.D.O.

### Federico Fernández

Master en Administración, IESA

### Benigno Fraga

Master en Administración, IESA

### Henrique Gherzi

Master en Economía UCAB; Master en Ingeniería, Universidad de Santa Clara

### Mariana Hernández

Master en Administración, IESA

### Eduardo Pablo

Doctorado en Finanzas, Universidad de Tulane; Master en Administración, IESA

### Rosa María Rey

Master en Administración, IESA

## PROGRAMA

### Finanzas corporativas

#### Agregando valor a su empresa a través de una eficiente gestión financiera

#### Caracas

21 al 26 de septiembre  
19 al 23 de octubre  
Lunes a viernes  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

88 horas académicas

#### DIRIGIDO A

Profesionales con experiencia laboral relevante en el área financiera, que ocupan posiciones de nivel medio-alto en el área, en empresas productoras de bienes y servicios, incluyendo instituciones financieras, y que desean profundizar y actualizarse en el uso de herramientas financieras más sofisticadas. Se requiere conocimientos básicos de contabilidad y finanzas (VPN, TIR, flujos de caja descontados). Se recomienda a las personas

interesadas en este programa, que no posean el nivel de conocimientos requerido, cursar el Programa de gerencia financiera

#### PLAN DE ESTUDIO

- Análisis Financiero
- Decisiones de financiamiento
- Valoración de empresas en mercados emergentes
- Introducción a instrumentos derivados y notas estructuradas
- Financiamiento de proyectos

- Productos derivados
- Títulos de renta fija
- Gerencia basada en valor
- Gobierno corporativo

#### COORDINACIÓN ACADÉMICA

#### Henrique Gherzi

Master en Economía, UCAB. Master en ingeniería, Universidad de Santa Clara. EEUU.

Experiencia en banca internacional en las áreas de crédito y finanzas corporativas en Venezuela y Nueva York. Profesor de finanzas corporativas y financiamiento de proyectos

## Valoración de empresas

### Caracas

28 al 30 de septiembre  
13 al 15 de octubre  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

48 horas académicas

### DIRIGIDO A

Gerentes de finanzas corporativos, analistas de crédito, corredores de bolsa, propietarios de empresas que deseen expandir y mejorar sus habilidades para comprender cómo el entorno externo y cambios en la industria afectan tanto el riesgo como el valor asociado a recibir flujos de efectivo. De igual forma, se imparte conocimientos asociados a mejorar las habilidades de pronosticar de la mejor manera posible la cantidad de efectivo que espera recibir una corporación. El participante deberá tener conocimientos básicos

sobre contabilidad y valor del dinero en el tiempo y es deseable tener conocimientos mínimos sobre finanzas corporativas

### PLAN DE ESTUDIO

- Introducción a la valoración de empresas
- Análisis de la estrategia del negocio
- Análisis financiero histórico
- Análisis prospectivo
- Determinando el costo de oportunidad (tasa de descuento)
- Metodologías de valoración
- Adaptación de las metodologías a mercados emergentes
- Introducción a la gerencia basada en valor

### COORDINACIÓN

#### ACADÉMICA

#### Eduardo Pablo

Doctorado en Finanzas, Universidad de Tulane; Master en Administración, IESA. Centra su actividad como docente – investigador en los temas de Valoración de Empresas, Mercados Emergentes, Gerencia Basada en el Valor, Finanzas Corporativas, Alianzas Estratégicas y otras formas de organizar la actividad económica, Gobierno Corporativo, Evaluación Financiera de Proyectos

FINANZAS

## CURSO

## Análisis financiero

### Valencia

28 y 29 de septiembre  
13 y 14 de octubre  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

### DURACIÓN

32 horas académicas

### CONTENIDO

- El modelo contable y la toma de decisiones gerenciales con base en la información financiera
- Los índices financieros y su uso para el análisis de estados financieros
- Análisis e interpretación de estados financieros tradicionales
- Análisis e interpretación de estados financieros reexpresados por efectos de la inflación
- Calificación de riesgo con base en estados

financieros

- Análisis de operaciones y transacciones fuera de los estados financieros

y reestructuración financiera basada en valor, fusiones y adquisiciones en Venezuela y el exterior

### PROFESORES

#### Luis Boggiano

Master en Administración en Pace University, New York, designación profesional de Analista Financiero en los Estados Unidos (*Chartered Financial Analyst*)  
Posee más de 18 años de experiencia profesional en las áreas de valoración, análisis crediticio, planificación

#### Rosa María Rey

Master en Administración, IESA  
Se ha desempeñado como Gerente de Administración de diferentes empresas del área de manufactura y servicios, tanto públicas como privadas. Centra su actividad académica en contabilidad y finanzas

## Control y reducción de costos

### Maracaibo

13 al 15 de julio  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### Caracas

5 al 7 de agosto  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

24 horas académicas

#### CONTENIDO

- Concepto y objetivos del costo
- Costo basado en las actividades ABC
- Método SITI
- Reingeniería de procesos
- Justo a tiempo
- Costo de la calidad
- Control presupuestario
- Costo meta
- Análisis de valor

#### PROFESOR

**Luis Echenique**  
Master en Administración, IESA. Amplia experiencia profesional como consultor en los temas de presupuesto y costos. Desarrolla las cátedras de costos, presupuestos, finanzas y contabilidad

## Gestión de crédito y cobranzas

NUEVO

### Caracas

16 y 17 de julio  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

16 horas académicas

#### CONTENIDO

- Entorno económico
- El crédito
- Políticas de crédito
- Información y clientes
- Informes
- *Scoring*
- Análisis económico y financiero
- Las 5 C del crédito
- Flujo del crédito
- Riesgo
- Cobranzas
- Políticas de cobranzas
- Circuito de cobranzas
- Estrategias
- El impagado y sus efectos
- El recobro
- El comité de crédito
- Reportes y formatos

#### PROFESOR

**Raymond Duarte**  
Master en Finanzas, IESA. Especialización en Finanzas, USM. Diplomado en Tesorería, Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA), Bogotá, Colombia. Sus intereses profesionales y académicos están relacionados con tesorería bancaria, finanzas y mercado de capitales

## Finanzas para ejecutivos no financieros

### Caracas

6 al 9 de julio  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

32 horas académicas

#### CONTENIDO

- Contabilidad: preparación de estados financieros. Valoración de inventarios. Métodos de depreciación. Análisis financiero horizontal, vertical e índices financieros
- Finanzas: VPN, TIR en el contexto de creación

de valor. Flujo de caja contable y flujo de caja libre. Capital de trabajo. Flujo de efectivo. CAPM. Estructura de capital (Miller y Modigliani). Tensión financiera

#### PROFESORA

**Rosa María Rey**  
Master en Administración, IESA. Se ha desempeñado como Gerente de Administración de diferentes empresas del área de manufactura y servicios, tanto públicas como privadas. Centra su actividad académica en contabilidad y finanzas

## Finanzas para emprendedores: cómo seguir de cerca el flujo de caja y financiar el negocio naciente

### Caracas

26 y 27 de agosto  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

16 horas académicas

### CONTENIDO

- Estados financieros: estado de resultados, balance general, movimiento del efectivo, indicadores
- Manejo del efectivo: ciclo operativo, capital de trabajo, aportes para crecer, presupuesto
- Proyecciones financieras, modelo de negocios. Elaboración de su propio modelo en Excel® con estimaciones del negocio
- Financiamiento emprendedor: ¿cuánto dinero se necesita?, fuentes de fondos disponibles
- Valoración de nuevos negocios, metodologías y aplicaciones

### PROFESOR

#### Federico Fernández

Master en Administración, IESA. Asesor financiero en diferentes empresas en Venezuela. Profesor en materias como Iniciativa Empresarial y Finanzas para Emprendedores. Dirige las actividades del IESA Panamá

## Flujo de caja

### Caracas

20 al 22 de julio  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

24 horas académicas

### CONTENIDO

- Tipos y componentes del flujo de caja y comprensión de su significado
- Aproximaciones directa e indirecta al cálculo del flujo de caja
- Simulación en hoja de cálculo del flujo de caja
- Revisión y uso de razones y relaciones financieras
- Evaluación del impacto de las decisiones gerenciales sobre el flujo de caja
- Uso de probabilidades para el cálculo de entradas y salidas de efectivo
- Medidas de eficiencia para la inversión del excedente de efectivo

### PROFESOR

#### Benigno Fraga

Master en Administración, IESA. Sus intereses profesionales están relacionados al área de finanzas corporativas, mercados de capitales y valorización de empresas. Así como también con la ingeniería financiera y la creación de instrumentos financieros complejos

## Formulación y control presupuestario

### Valencia

20 al 22 de julio  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

### Caracas

21 al 23 de septiembre  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

24 horas académicas

### CONTENIDO

- Presupuesto, planificación, estrategia y control de gestión
- Relación Del presupuesto com el plan de negocio
- Instrumentos para formular y evaluar un plan de inversión
- Técnicas de control presupuestario
- Diseño e implementación de un sistema de presupuesto
- Presupuesto basado en actividades: su relación con el ABC
- Medidas de eficiencia para la inversión Del excedente de efectivo

### PROFESOR

#### Luis Echenique

Master en Administración, IESA. Amplia experiencia profesional como consultor en los temas de presupuesto y costos. Desarrolla las cátedras de Costos, Presupuestos, Finanzas y Contabilidad

## Gerencia de tesorería

### Caracas

16 al 18 de septiembre  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

24 horas académicas

### CONTENIDO

- La tesorería en el ámbito empresarial
- Gerencia y administración del capital de trabajo
- Los componentes del capital de trabajo
- Gestión del efectivo y su optimización
- La gerencia de las cuentas por cobrar, el manejo del riesgo de crédito
- La administración de cuentas por pagar
- La gestión de los inventarios
- Estrategias de crecimiento y generación de caja
- El financiamiento a corto plazo y capacidad de endeudamiento. La tesorería en el ámbito de negocios internacionales
- Las relaciones bancarias: criterios de evaluación
- Manejo de la tesorería bajo ambiente inflacionario
- Medidas de la gestión

de tesorería. Centro de costos o centro de utilidades

### PROFESORA

**Mariana Hernández**  
Master en Administración, IESA.  
Se ha desempeñado como gerente y consultor financiero en diferentes empresas nacionales e internacionales, destacando su participación en la industria petrolera internacional

## Gestión de activos-pasivos y administración de liquidez de instituciones financieras

### Caracas

13 y 14 de agosto  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

16 horas académicas

### CONTENIDO

- ¿Que es el riesgo asociado a la gestión de Activos y Pasivos?
  - Riesgo de tasa de interés
  - Riesgo de liquidez
  - Riesgos financieros-regulatorios
- Riesgo de tasas de interés
  - Gap de tasas
  - Duration
  - Inmunización
- Riesgo de Liquidez-Basilea II
  - Medidas de liquidez
  - Proyección de flujo de caja
  - Análisis de escenarios
  - Stress testing
  - Planes de contingencia
- Políticas y límites de administración de riesgo de liquidez
  - Políticas generales
  - Políticas específicas
  - Tolerancia al riesgo
- Liquidez Operativa bajo incertidumbre
  - Caso análisis
  - Simulación Monte Carlo

profesional en las áreas de valoración, análisis crediticio, planificación y reestructuración financiera basada en valor, fusiones y adquisiciones en Venezuela y el exterior

### Raymond Duarte

Master en Finanzas, IESA. Especialización en Finanzas, USM. Diplomado en Tesorería, Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA), Bogotá, Colombia. Sus intereses profesionales y académicos están relacionados con tesorería bancaria, finanzas y mercado de capitales

### PROFESORES

#### Luis Boggiano

Master en Administración en Pace University, New York, designación profesional de Analista Financiero en los Estados Unidos (*Chartered Financial Analyst*)  
Posee más de 18 años de experiencia

NUEVO

## Modelos financieros para la construcción y análisis de riesgo bajo incertidumbre

### Caracas

28 al 30 de septiembre  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

24 horas académicas

### CONTENIDO

- Introducción a *Cristal Ball* y simulación Monte Carlo
- Construcción de modelos financieros utilizando *Cristal Ball* y *Excel*®
- Evaluación de proyectos
- Valor Presente Neto y Tasa interna de retorno
- Proyecciones financieras
- Balance general
- Estado de ganancias y pérdidas
- Flujo de caja
- Modelos de portafolios de inversión
- Valoración final del portafolio
- Optimización del portafolio basado en máximo rendimiento promedio
- *Value at Risk* (VAR)

### PROFESOR

#### Luis Boggiano

Master en Administración en Pace University, New York, designación profesional de Analista Financiero en los Estados Unidos (*Chartered Financial Analyst*)

Posee más de 18 años de experiencia profesional en las áreas de valoración, análisis crediticio, planificación y reestructuración financiera basada en valor, fusiones y adquisiciones en Venezuela y el exterior

FINANZAS

# El IESA ahora más cerca de usted...

Le invitamos a vivir la experiencia IESA en formación y desarrollo ejecutivo a través de actividades de la larga y exitosa trayectoria en las instalaciones de reconocidos hoteles, con la garantía del estándar de calidad y servicio IESA

### Pasión por la gente: el arte de atender

Caracas, julio | Margarita, octubre

### Formulación y control presupuestario

Puerto La Cruz, septiembre

### Finanzas para ejecutivos no financieros

Paraguán, septiembre

### Liderazgo e inteligencia emocional

Caracas, septiembre

### Más información:

**Caracas:** Telf: (0212) 555 4459 / 4461 / 4254 / 4236 | [cdg@iesa.edu.ve](mailto:cdg@iesa.edu.ve)

**Maracaibo:** Telf: (0261) 751 4613/ 4615 / 4562 | [iesa.zulia@iesa.edu.ve](mailto:iesa.zulia@iesa.edu.ve)

**Valencia:** Telf: (0241) 823 8775/ 825 2132 | [iesa.valencia@iesa.edu.ve](mailto:iesa.valencia@iesa.edu.ve)

[www.iesa.edu.ve](http://www.iesa.edu.ve)

# Gerencia pública y economía

Herramientas gerenciales útiles para optimizar el desempeño de la gestión de las organizaciones del Estado

## Cursos

Presupuesto público: un enfoque estratégico y práctico

28

## Equipo académico

### José Manuel Puente

Doctorado en Economía Política, Universidad de Oxford

### Silvia Salvato

Licenciatura en Economía, UCV

## C U R S O

### Presupuesto público: un enfoque estratégico y práctico

GERENCIA  
PÚBLICA Y  
ECONOMÍA

#### Caracas

4 al 7 de agosto  
8:30 a.m. a 4.30 p.m.

#### DURACIÓN

32 horas académicas

## CONTENIDO

- Aspectos institucionales y de economía política del presupuesto
- Ejercicio de simulación
- El presupuesto como instrumento de gobierno y herramienta de planificación
- Relación plan-presupuesto
- El marco legal que rige la actividad administrativa, presupuestaria y financiera
- Características del presupuesto público en Venezuela, el proceso de presupuestación
- Plan único de cuentas vs. Clasificador presupuestario
- Aspectos resaltantes del proceso de formulación de presupuesto en las instituciones públicas
- El presupuesto por proyectos: objetivos, alcance y vinculación con la planificación
- Ejercicios de aplicación

## PROFESORES

### José Manuel Puente

Doctorado en Economía Política, Universidad de Oxford.  
Especialista en las áreas

de Macroeconomía, Economía Política, Finanzas y Presupuesto Público y Gasto Social

### Silvia Salvato

Licenciatura en Economía, UCV. Posee más de 33 años de experiencia en la administración pública en las áreas de administración y finanzas, planificación, presupuesto y organización. Asesora en proyectos de finanzas públicas

# ¡ Ahora sí te cuadrarán las cuentas para estudiar el postgrado que deseas !

Disfruta hasta el 100% de financiamiento en la matrícula

Insuperables planes de financiamiento con el Banco Mercantil

Aplica para todos los postgrados del IESA

¡Abiertas las inscripciones!

Teléfonos: 555.4371-555.4354 | [admisiones@iesa.edu.ve](mailto:admisiones@iesa.edu.ve)



AACSB  
INTERNACIONAL

Accredited by  
Association  
of MBAs

EFMD  
EQUIS  
ACCREDITED



Única institución en Venezuela acreditada internacionalmente

# Operaciones y tecnología

Concebidas para agregar valor al negocio a través de la mejora y la optimización de procesos clave

## Cursos

Genere valor con su red logística	29
Gerencia de inventarios	29
Gerencia de seguridad de la información	30
Gerencia de servicios	30
Manual de procesos y procedimientos	30

## Equipo académico

### Luigi D'Alvano

Master en Administración, IESA

### Ignacio Chávez

Master en Administración, IESA

### Cándido Pérez

Doctor en Administración de Empresas, Universidad de Tulane

### Marielvi Piñero

Master en Ciencia Política USB. Master en Administración, IESA

## CURSO

### Genere valor con su red logística

#### Caracas

28 al 30 de septiembre  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

24 horas académicas

#### CONTENIDO

- Visión de redes y su contraste con la teoría de las cadenas
- Estrategias de servicio: el valor como medida de la satisfacción del cliente, nuestro desempeño y el de los competidores
- Visión global y óptimo local: el inventario físico en una cadena simple de distribución para productos de consumo masivo

- Inventarios e incertidumbre: el inventario de seguridad
- Diseño de redes
- Tercerización en logística: factores, alcance claves e implicaciones
- Clientes y proveedores. Ejemplos de implantación exitosa de redes de suministro

#### PROFESOR

#### Cándido Pérez

Doctor en Administración de Empresas, Universidad de Tulane  
Sus áreas de interés, son finanzas comportamentales, gerencia de operaciones, gerencia de compras, planificación bajo incertidumbre y logística, en las cuales ha presentado trabajos y publicado tanto en Venezuela como en el exterior

OPERACIONES  
Y TECNOLOGÍA

## CURSO

### Gerencia de inventarios

#### Caracas

7 al 9 de septiembre  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

24 horas académicas

#### CONTENIDO

- Tipos de inventario
- Relación conceptual inventarios-calidad de servicios-costos
- Las curvas de inventarios: historia y pronostico
- Clasificación y codificación de materiales
- Modelos de inventarios para suplir a nuestros clientes
- Modelos de inventario para interactuar con nuestros suplidores

- Sistemas de información de materiales
- El almacén como herramienta para crear valor con inventarios
- Implantación de modelos de inventarios

#### PROFESOR

#### Cándido Pérez

Doctor en Administración de Empresas, Universidad de Tulane  
Sus áreas de interés, son finanzas comportamentales, gerencia de operaciones, gerencia de compras, planificación bajo incertidumbre y logística, en las cuales ha presentado trabajos y publicado tanto en Venezuela como en el exterior

## Gerencia de la seguridad de la información

### Maracaibo

28 al 30 de septiembre  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

24 horas académicas

### CONTENIDO

- Evolución e importancia de la seguridad de la información en las empresas
- Elementos fundamentales y arquitectura de la seguridad informática en la empresa
- Seguridad de las telecomunicaciones, redes e internet
- Seguridad de los programas y aplicativos
- Gerencia de la seguridad de la información
- Gestión de control de cambios
- Clasificación de los datos
- Gestión de riesgo informático
- Políticas y prácticas de empleo
- Difusión-divulgación y creación de conciencia organizacional sobre la seguridad de la información
- Planificación de la continuidad del negocio
  - BCP y BDR
  - Manejo de incidentes
- El entorno, las leyes, la ética y la investigación en seguridad de la información
- Clave Pública PKI
- Legislación y marco regulatorio

### PROFESOR

**Ignacio Chávez**  
Master en Administración, IESA. Se ha desempeñado en importantes organizaciones tanto públicas como privadas como experto en sistemas de información y tecnología

## Gerencia de servicios

### Valencia

28 y 29 de septiembre  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

### DURACIÓN

16 horas académicas

### CONTENIDO

- Tendencias del sector de servicios en Venezuela y el mundo
- Definición del concepto de servicio
- El contrato de servicio y sus implicaciones gerenciales
- El cliente: cliente y/o proveedor
- Los elementos que conforman la “fábrica” de servicios
- Ciclo de la calidad en organizaciones de servicio
- El manejo de la brechas: la diferencia entre lo que se quiere y lo que se recibe
- Características de las organizaciones de servicio con estándares de excelencia a nivel global

### PROFESOR

**Luigi D’Alvano**  
Master en Administración, IESA. Amplia experiencia consultora en organizaciones de servicios y planificación estratégica. Socio de la firma consultora Método

## Manual de procesos y procedimientos

### Maracaibo

10 y 11 de agosto  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

16 horas académicas

### CONTENIDO

- Gerencia de procesos y documentación de procesos y procedimientos: visión estratégica
- Mapa de procesos y procedimientos
- Metodología para la documentación y tipos de manuales: ISO 9000-2000 y manual de calidad; manual de operaciones para franquicias; manual de procesos organizacionales
- Herramientas tecnológicas
- Discusión de casos de los participantes

### PROFESORA

**Marielvi Piñero**  
Master en Ciencia Política USB. Master en Administración, IESA Su experiencia y áreas de trabajo se encuentran en organización y estrategia empresarial, enfatizando en los temas de gerencia cadena de suministros y tecnología de información

# Sectoriales

Proporcionan una visión estratégica de sectores específicos de la economía que permitan conocer sus particularidades y resolver sus dilemas

## Programas

Internacional de gerencia  
del negocio de los hidrocarburos 31

## Cursos

Claves para optimizar los servicios de salud 32  
Seguridad del paciente 32

## Equipo académico

### Pedro Delgado

Master en Gerencia y Liderazgo en la Salud,  
Universidad de Birmingham, U.K. Licenciado en  
Psicología, Universidad de Evansville, EEUU

### Richard Obuchi

Master en Políticas Públicas, Universidad de Chicago

### Luis Parodi

Postgrado en Cirugía Pediátrica, Medico Cirujano, UCV

### Silvia Salvato

Licenciatura en Economía, UCV

## PROGRAMA

### Internacional de gerencia del negocio de los hidrocarburos

**Conocimiento y visión de vanguardia  
desde el centro energético más  
importante de América Latina**

#### Caracas

21 al 26 de septiembre  
19 al 24 de octubre  
16 al 21 de noviembre  
Lunes a sábado  
8:30 a.m. a 4.30 p.m.

#### DURACIÓN

138 horas académicas

#### DIRIGIDO A

Gerentes de áreas  
funcionales de la industria  
del petróleo y del gas  
natural, empresas de  
servicios, contratistas,  
consultores, sector  
bancario u otras empresas  
relacionadas, que deseen  
expandir y mejorar sus  
habilidades gerenciales

#### PLAN DE ESTUDIO

- Petróleo: economía, política y sociedad
- Entorno energético mundial
- Refinación y petroquímica
- Comercialización y mercadeo de

hidrocarburos

- Legislación y regulación del petróleo y gas
- Economía política e instituciones del petróleo y gas
- Energía y ambiente
- Geopolítica petrolera
- Empresas de servicios petroleros
- El negocio del gas natural
- El futuro del negocio de los hidrocarburos
- Conferencias: un destacado grupo de conferencistas tocará temas de vanguardia en el sector energético

#### COORDINACIÓN ACADÉMICA

#### Richard Obuchi

Master en Políticas Públicas, Universidad de Chicago.  
Ocupó el cargo de consultor nacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación (FAO). Actualmente coordina el Centro de Políticas Públicas y es profesor en los temas de microeconomía, regulación y evaluación social de proyectos

SECTORIALES

CURSO

**Claves para optimizar los servicios de salud**

**Caracas**

7, 8, 14 y 15 de agosto  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

32 horas académicas

**CONTENIDO**

- El paciente y demás clientes en la prestación de servicios de salud
- El financiamiento de los servicios de salud
- El sistema de salud actual
- Las instituciones de salud
- La optimización y los procesos de cambio en el sector salud

**PROFESORES**

**Luis Parodi**

Postgrado en Cirugía Pediátrica, Médico Cirujano, UCV. Actualmente es Director General y Consultor de Integrados C.A y Presidente de Soluciones y Consultoría Red Salud C.A.

**Silvia Salvato**

Licenciatura en Economía, UCV. Posee más de 33 años de experiencia en la Administración Pública en las áreas de Administración y Finanzas, Planificación, Presupuesto y Organización. Asesora en proyectos de finanzas públicas

CURSO

**Seguridad del paciente**

**Caracas**

8 y 9 de julio  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

16 horas académicas

**CONTENIDO**

- El estado actual de los servicios de salud: conceptos básicos del error y eventos adversos en la provisión de servicios a nivel internacional
- El 'business case' (racional de negocio) de la seguridad del paciente
- El estado de la seguridad del paciente a nivel internacional (a nivel de sistemas de salud y hospitales): ¿qué están haciendo otros países?
- Cómo estructurar un Plan de Mejoría de Calidad

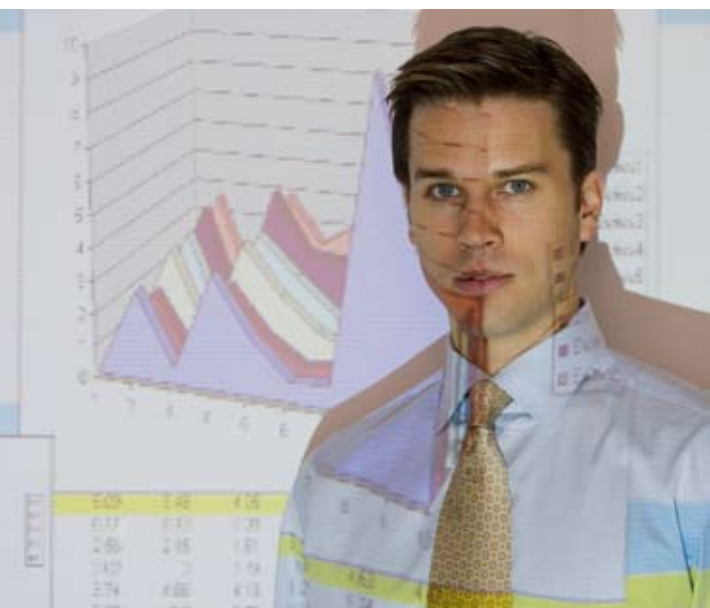
- Metodología para mejorar la seguridad del paciente: conceptos básicos del "Model for Improvement" y ejercicio de aplicación práctica
- Liderazgo en salud: paradigmas
- Cómo enmarcar esfuerzos de mejora de calidad: modelos internacionales con aplicabilidad local
- Posibles rutas de acción inmediata en tu sistema o institución: elementos básicos para comenzar los esfuerzos en mejora de calidad y seguridad del paciente

**PROFESOR**

**Pedro Delgado**

Master en Gerencia y Liderazgo en la Salud, Universidad de Birmingham, U.K. Licenciado en Psicología, Universidad de Evansville, EEUU. Amplia experiencia como gerente y docente en los temas de seguridad del paciente y servicios de salud, destacándose en diferentes foros internacionales en Lisboa y el Reino Unido

SECTORIALES



# Invierte en tu futuro

## Master en Finanzas

¡Abiertas las inscripciones!

Teléfonos: 555.4371-555.4354 | admisiones@iesa.edu.ve



Única institución en Venezuela acreditada internacionalmente



J-00067547-3



# PROGRAMA AVANZADO DE GERENCIA PAG



GERENCIA Y LIDERAZGO  
RESPONSABLE

## Mayor información Desarrollo Gerencial Caracas:

Tel: (0212) 555 4461 | 4254 | 4236 |  
4529 | 4233 | 4353

[pag@iesa.edu.ve](mailto:pag@iesa.edu.ve)

## Asesoría LOCTI

Tel: (0212) 555 4207 | 4405  
[locti@iesa.edu.ve](mailto:locti@iesa.edu.ve)

[www.iesa.edu.ve](http://www.iesa.edu.ve)

Egresados PAG XLIV



Paula Pérez  
Baan de Venezuela, S.A.  
Gerente de Soporte y Tributarios

Marlin González  
Cativen Groupe Casino  
Gerente Supply Chain

Edduin Rodríguez  
Alfonzo Rivas & Cía, C.A.  
Gerente de Desarrollo de Negocios Distribuidores

J-00067547-3

## Inicio: octubre de 2009

Una experiencia de crecimiento personal y profesional para liderar el cambio en las organizaciones

- Adquiera las prácticas gerenciales de vanguardia que distinguen a las empresas líderes
- Potencie sus competencias de liderazgo, mediante el uso de instrumentos de *feedback* gerencial, talleres de aplicación y sesiones de *coaching*
- Conéctese con la realidad empresarial nacional y fortalezca sus redes de contacto
- Obtenga una perspectiva del entorno gerencial global, mediante el “módulo internacional”, un viaje opcional al exterior (actividad de cierre del programa)

Esta actividad puede ser reconocida como inversión en ciencia, tecnología e innovación según LOCTI, para lo cual deberá incluirse dentro del plan del personal de su organización



Única institución en Venezuela acreditada internacionalmente