



**Desarrollo  
Gerencial IESA**  
ENERO MARZO 2012

# Puedes quedarte donde estás o descubrir que tan lejos puedes llegar



- 6 Gestión del cambio
- 8 Trabajo a distancia: respuesta productiva para las organizaciones y sus talentos
- 16 Certificado de altos estudios en dirección de ventas



Estimados amigos,

El 2012 se perfila como un año complejo y retador. Nuestras organizaciones enfrentan la necesidad de romper paradigmas, innovar y mantener siempre la visión estratégica de largo plazo, a pesar de las exigencias que impone el entorno inmediato para estar alertas y anticipar los súbitos cambios que nos puedan afectar o desviar de la misión que nos toca ejercer en la sociedad.

Son estas condiciones las que generan un mercado laboral competido, donde las organizaciones que estén interesadas en mantener su liderazgo, deben contar con estrategias sólidas de atracción y retención de talentos, para lo cual, la clave del éxito es la inversión en el desarrollo y formación de su gente. Adicionalmente los profesionales de hoy, están mucho más conscientes de que su "empleabilidad" aumenta en la medida que mantienen actualizado sus conocimientos y desarrollan sus habilidades para enfrentar las complejas situaciones propias de los nuevos tiempos.

Un equipo académico de primera línea, una oferta de vanguardia, y múltiples redes de colaboración que permiten una formación gerencial de calidad internacional, son la carta de presentación del IESA en educación ejecutiva. No en vano, es una de las 15 escuelas de negocio más importante de Latinoamérica en la categoría, de acuerdo con el ranking de AméricaEconomía que realiza cada año, y una de las 34 escuelas a nivel mundial que ostenta las tres acreditaciones internacionales más importantes: AACSB, AMBA y EQUIS.

La gran variedad de diplomados, programas y cursos que estamos ofreciendo para el trimestre enero-marzo de 2012, desde Venezuela, Panamá y República Dominicana vienen a ser herramientas fundamentales para que las organizaciones e individuos desarrollen competencias tangibles y aplicables en el menor tiempo posible para poder atender los complejos retos del entorno.

Les invitamos a revisar nuestra revista trimestral, evidencia de la constante innovación que nos exige el retador mercado de educación ejecutiva.

**Carlos García Guglietta**

DIRECTOR DE DESARROLLO GERENCIAL

cdg@iesa.edu.ve

IESA virtual	1
Gerencia general	2
Liderazgo y gestión de capital humano	10
Mercadeo y ventas	16
Finanzas	21
Gerencia pública y economía	
Operaciones y tecnología	27
Emprendedores	

#### 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 tecnologías de información y comunicación para facilitar el aprendizaje, en cualquier momento y lugar, logrando una experiencia de calidad

## Finanzas

- Finanzas para ejecutivos no financieros
- Formulación y control presupuestario

## Operaciones y tecnología

- Gerencia de procesos

## Equipo académico

1

### Luis Echenique

Maestría en Administración de Empresas, IESA

1

### Maximiliano Gonzalez

Doctorado en Administración de Empresas, Universidad de Tulane.

2

### Carlos Pittaluga

Doctorado en Psicología, Universidad Católica Andrés Bello.

## C U R S O

### Finanzas para ejecutivos no financieros

#### INICIO

Febrero

#### DURACIÓN

8 semanas de trabajo en línea

#### CONTENIDO

- Ganancias y pérdidas
- Ecuaciones contables
- Inventarios. Depreciación
- Análisis financiero. Índices financieros
- Puntos de equilibrio
- Contabilidad e inflación
- Valor del dinero en el tiempo. Tasa de interés
- Supuestos del Capital *Assets Pricing Model* (CAPM)
- Tasa libre de riesgo y rendimiento del mercado
- Flujo de caja contable y financiero. Guía para la construcción del flujo contable
- Definición del índice tasa interna de retorno
- El índice de rentabilidad
- Presupuesto
- Costo de capital con deuda
- Valor presente ajustado (VPA)

#### PROFESOR

### Maximiliano Gonzalez

Doctorado en Administración de Empresas, Universidad de Tulane.

**Área de especialidad:** finanzas corporativas, gobierno corporativo, teoría de juegos y matemáticas financieras.

IESA  
VIRTUAL  
FINANZAS

## C U R S O

### Formulación y control presupuestario

#### INICIO

Marzo

#### DURACIÓN

7 semanas de trabajo en línea

#### CONTENIDO

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

#### PROFESOR

### Luis Echenique

Maestría en Administración de Empresas, IESA.

**Área de especialidad:** presupuesto, costos, finanzas, contabilidad gerencial y contabilidad financiera.

**Gerencia de procesos****INICIO**

Febrero

**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**

Doctorado en Psicología,  
Universidad Católica  
Andrés Bello.

**Área de especialidad:**  
procesos, liderazgo  
e inteligencia  
emocional.



# El aula en sus oficinas

## 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 4306 | 4454 | 4556

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

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

incompany@iesa.edu.ve

Panamá: info@iesa.edu.pa

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

Única escuela de negocios en Venezuela acreditada internacionalmente



GERENCIA Y LIDERAZGO  
RESPONSABLE

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

## Programas

- Formación gerencial 4
- Gerencia de proyectos 4
- Planificación estratégica 5

## Cursos

- *Balance scorecard*: control de gestión y formulación de indicadores 5
- Consumidores de bajos ingresos: oportunidades de negocio y retos de innovación 5
- Gerencia del tiempo 6
- Gestión del cambio **NUEVO** 6
- Negociación para gerentes 7
- Técnicas de consultoría profesional: enfoques y estrategias clave 7
- Trabajo a distancia: respuesta productiva para las organizaciones y sus talentos 8

## 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

### Olga Bravo

Maestría en Administración de Empresas, IESA.

### Samuel Briceño

Especialidad en Recursos Humanos, Universidad de Connecticut.

### Sofía Esqueda

Doctorado en Financiación e Investigación Comercial, Universidad Autónoma de Madrid.

### Alberto Fariñas

Especialidad en Gerencia de Sistemas de Calidad, Universidad Central de Venezuela.

### Rafael Fermín

Gerencia Profesional de Proyectos (PMP), Instituto de Gerencia de Proyectos de Filadelfia.

### María Helena Jaén

Doctorado en Estudios del Desarrollo, Universidad Central de Venezuela.

### José Mayora

Sociología, Universidad Católica Andrés Bello

### Raquel Puente

Doctorado en Mercadeo, Universidad de Tulane.

### Ramon Piñango

Doctorado en Educación, Universidad de Harvard.

### Rosa María Rey

Maestría en Administración de Empresas, IESA.

### Rebeca Vidal

Maestría en Políticas Públicas, IESA.  
Programa de Liderazgo para la Competitividad Global, Universidad de Georgetown.

## Formación gerencial

### Caracas

19 al 23 de marzo  
23 al 27 de abril  
21 al 25 de mayo  
18 al 22 de junio  
Lunes a viernes  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

160 horas académicas

Proporciona a los gerentes y profesionales una visión integral de las áreas funcionales de la organización con un enfoque estratégico. Les permite desarrollar destrezas de liderazgo, reforzar las habilidades de negociación, presentaciones y toma de decisiones, que fortalecen las competencias personales del gerente de hoy.

### 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
- Responsabilidad social y la creación del valor económico
- Presentaciones gerenciales
- Negociación para gerentes
- Liderazgo y comunicación

### COORDINACIÓN ACADÉMICA

**Rosa María Rey**  
Maestría en Administración de Empresas, IESA.  
Área de especialidad: contabilidad y finanzas.

## Gerencia de proyectos

### Caracas

9 al 11 | 23 al 25 de febrero  
Jueves a sábados  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

48 horas académicas

¿Que marca la diferencia entre un proyecto en el papel y un proyecto complejo hecho realidad? Un gerente con conocimientos y habilidades clave sobre procesos, alcance, tiempo, costos, conformación de equipos y comunicación efectiva, que prevé los riesgos y obstáculos que puedan surgir en la realización del proyecto y logra superarlos para llevarlo a término. Este programa le permitirá hacer de los proyectos complejos una realidad.

### 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**  
Gerencia Profesional de Proyectos (PMP), Instituto de Gerencia de Proyectos de Filadelfia.  
Área de especialidad: gerencia de proyectos, estructuración de negocios vía estrategias no tradicionales como *Build Own and Operate* (BOO), *Build Own and Transfer* (BOT) y *Joint Ventures*.

## Planificación estratégica

### Caracas

27 de febrero al 2 de marzo  
19 al 23 de marzo  
Lunes a viernes  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

80 horas académicas

La planificación estratégica debe ser vista como un proceso natural en la vida de las organizaciones y no como un complejo análisis a cargo de terceros. Este programa proporciona al gerente las herramientas necesarias para desarrollar e implementar los planes que permitirán a las empresas competir en el sector al cual pertenecen.

### PLAN DE ESTUDIO

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

### COORDINACIÓN ACADÉMICA

#### Ernesto Blanco

Doctorado en Negocios (*Organizational Behavior*), Universidad de Tulane.  
Área de especialidad: organización de proyectos multidisciplinarios de ingeniería, definición de prioridades y delegación.

CURSO

## Balance scorecard:

### control de gestión

### y formulación de indicadores

### Maracaibo

13 y 14 de marzo  
8:30 a.m. a 3:45 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

Especialidad en Gerencia de Sistemas de Calidad, Universidad Central de Venezuela.  
Área de especialidad: sistemas de planificación estratégica y control de gestión.

CURSO

## Consumidores de bajos

### ingresos: oportunidades de

### negocio y retos de innovación

### Caracas

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

### DURACIÓN

24 horas académicas

### CONTENIDO

- Visión del mercado y los consumidores. Oportunidades de negocio
- Relación empresas/ mercado para las mayorías
- Habilidades para desarrollar ofertas innovadoras y mejorar

- la calidad de vida de este mercado
- Herramientas prácticas para convertir al mercado de las mayorías en un mercado activo de consumidores a través de la innovación en propuestas de negocios

### PROFESORAS

#### Raquel Puente

Doctorado en Mercadeo, Universidad de Tulane.  
Área de especialidad: mercadeo de servicios, simulaciones de mercadeo, gerencia de comunicaciones y mercadeo estratégico

#### Sofía Esqueda

Doctorado en Financiación e Investigación Comercial, Universidad Autónoma de Madrid.  
Área de especialidad: comportamiento del consumidor, investigación de mercado y técnicas cualitativas.

**Gerencia del tiempo****Caracas**

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

**DURACIÓN**

16 horas académicas

**CONTENIDO**

- Las percepciones acerca del recurso tiempo y su utilización
- Evaluación personal del uso del recurso tiempo
- Evaluación del uso del recurso tiempo por parte del equipo de trabajo.
- Definición de objetivos y prioridades a corto, mediano y largo plazo. Lo importante versus lo urgente
- Herramientas de computación y comunicación para mejorar el uso del recurso tiempo, tanto individual como grupal. Evaluación de alternativas.
- Identificación de los elementos desperdiciadores de tiempo. ¿Cómo evitar la postergación?
- Elaboración de un plan individual de mejoras

**PROFESOR**

**Samuel Briceño**  
Especialidad en Recursos Humanos, Universidad de Connecticut.  
**Área de especialidad:** selección y adiestramiento de personal, administración de nóminas y administración de *call center*.

**Gestión del cambio****NUEVO****Valencia**

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

**DURACIÓN**

16 horas académicas

**CONTENIDO**

- Comprenderan de conceptos clave del proceso de manejo del cambio
- Manejo del análisis estratégico de actores como herramienta clave para gestionar procesos de cambio organizacional como herramienta práctica para la construcción de viabilidad política de los cambios
- Posibilidad de verse a sí mismo en su papel de líder, gestionando procesos de cambio y conocimiento de su perfil actitudinal frente al cambio
- Refuerzo de un enfoque, una actitud, una manera de pensar y de actuar como líder del cambio en su organización y desarrollo de una actitud de sensibilidad frente a los intereses y las posiciones de diferentes actores frente a procesos de cambio

**PROFESORAS**

**María Helena Jaén**  
Doctorado en Estudios del Desarrollo, Universidad Central de Venezuela.  
**Área de especialidad:** gerencia y gestión del cambio, ética para gerentes, responsabilidad empresarial y social, análisis estratégico de actores, políticas públicas y gestión de sistemas de salud.

**Rebeca Vidal**  
Maestría en Políticas Públicas, IESA.  
Programa de Liderazgo para la Competitividad Global, Universidad de Georgetown.  
**Área de especialidad:** competitividad empresarial e industrial, políticas públicas para el desarrollo de nuevos negocios, creación de empleo y planeación estratégica.

**Negociación para gerentes****Caracas**

25 al 27 de enero  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**Maracaibo**

13 al 15 de febrero  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

**DURACIÓN**

24 horas académicas

**CONTENIDO**

- La negociación como proceso gerencial y social: aplicaciones en contextos distintos. Conceptos básicos a manejar.
- Características de los procesos de negociación: presupuestos, principios y condiciones necesarias
- Tipos de negociación: del antagonismo a la cooperación. Funciones y usos de cada tipo
- La preparación de la negociación: análisis de objetivos, variables, opciones posibles, contextos y actores involucrados.
- Tácticas y estrategias a utilizar en la negociación.
- Qué debe contener un buen acuerdo
- Simulaciones y análisis de casos de negociación

**PROFESOR****José Mayora**

Sociología, Universidad Católica Andrés Bello.

**Área de especialidad:** recursos humanos, planificación estratégica, negociación y conflicto.

**Técnicas de consultoría****profesional: enfoques y estrategias clave****Caracas**

27 al 29 de febrero  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**Maracaibo**

19 al 21 de marzo  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

**DURACIÓN**

24 horas académicas

**CONTENIDO**

- Consultoría profesional: proceso básico de la consultoría. Modalidades de ejercicio de la consultoría. Competencias del consultor profesional. Ética de la consultoría
- Relación consultor/ cliente: tipos de cliente y sistema cliente. La relación ganar/ganar. Psicología y necesidades del consultor y cliente. La cultura de las organizaciones
- Técnicas de consultoría: Técnicas de definición y análisis de problemas. Técnicas de recolección y análisis de información. Técnicas de generación de soluciones creativas.
- Técnicas de toma de decisiones. Técnicas de planificación y gestión de proyectos. Técnicas de comunicación. Técnicas de facilitación y dinámica de grupos. Técnicas de aprendizaje en equipo
- Manejo del cambio: proceso, estrategia y liderazgo para el cambio
- Estrategias metodológica y competitiva: tipos de prácticas profesionales. Metodologías profesionales y capital intelectual. Investigación, desarrollo e innovación. Diferenciación competitiva. Las claves del éxito

**PROFESOR****Marcel Antonorsi**

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

**Área de especialidad:** estrategia y organización competitiva, diseño y cambio organizacional, liderazgo, consultoría y herramientas gerenciales.

## Trabajo a distancia: respuesta productiva para las organizaciones y sus talentos

### Caracas

28 y 29 de febrero  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

16 horas académicas

### CONTENIDO

- Las modalidades y dinámicas de trabajo en la organización: viejos supuestos y nuevas posibilidades.
- Nuevas formas de realizar el trabajo – introducción al teletrabajo:
- Modalidades
- Tendencias que lo impulsan
- Ventajas de índole social, ambiental y económico
- Componentes del teletrabajo
- Cómo se implementa el teletrabajo
- Perfil de las tareas que pueden atenderse con teletrabajo
- Perfil de los teletrabajadores
- Cómo implementarlo: planificación, desarrollo, control y seguimiento, evaluación
- Desarrollo de competencias técnicas y de gestión
- Cómo sacar el mayor provecho al teletrabajo
- Consideraciones sobre espacio y tecnología:
- Diseño de los espacios de trabajo
- Tecnología para el teletrabajo: herramientas telemáticas, aspectos de seguridad
- Gestión de grupos de colaboración a distancia: semejanzas y diferencias con el teletrabajo y su utilidad para las organizaciones.
- Elaboración de la planificación para la implementación del teletrabajo (esta actividad se realizará de forma progresiva en paralelo con las anteriores)

### PROFESORES

#### Ramon Piñango

Doctorado en Educación, Universidad de Harvard.

#### Área de especialidad:

organizaciones, instituciones y análisis de políticas públicas. Actualmente, desarrolla un proyecto de investigación sobre prácticas organizacionales positivas.

#### Olga Bravo

Maestría en Administración de Empresas, IESA.

#### Área de especialidad:

Asesorías en teletrabajo. Consultoría en implementación de teletrabajo en las organizaciones: instalación o adecuación de la plataforma tecnológica, definición de políticas y prácticas de teletrabajo, adiestramiento en teletrabajo y gestión del teletrabajo, acompañamiento inicial.

# Sigue adelante

En el IESA podrás encontrar las herramientas gerenciales que necesitas para desarrollarte como líder y avanzar en tu carrera



## **IESA Internacional**

### **Agenda Gerencial Panamá**

Genere valor con su red logística  
Enero

Gerencia de servicios  
Febrero

Coaching de ventas  
Febrero

Gerencia de cuentas clave  
Marzo

Negociación y mediación  
Marzo

### **Mayor información**

**Teléfonos:** (507) 317 04 24 | 13 29

**Capacitacion.gerencial@iesa.edu.pa**

**Info@iesa.edu.pa**

**www.iesa.edu.pa**



Institución acreditada internacionalmente



GERENCIA Y LIDERAZGO  
RESPONSABLE

# Liderazgo y gestión de capital humano

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

## Diplomado

- Habilidades de *coaching* organizacional 11

## Cursos

- Compárese con los mejores. *Benchmarking* de habilidades gerenciales 11
- Desarrollando las competencias del gerente *coach* 12
- Efectividad personal y autocontrol 12
- Liderazgo e inteligencia emocional 13
- Liderazgo y manejo del estrés 13
- Negociaciones colectivas en entornos conflictivos 13
- Planificación estratégica de recursos humanos 14

## Equipo académico

### Marielva Avellán

Especialidad en Gerencia de Recursos Humanos, Universidad de Carabobo.  
Diplomado en Habilidades en el *Coaching*, Tecnológico de Monterrey.

### Jan Moller

Maestría en Psicoterapia; Universidad Justus Liebig.

### José Ramón Padilla

Doctorado en Derecho, Universidad Complutense de Madrid

### Carlos Pittaluga

Doctorado en Psicología, Universidad Católica Andrés Bello.

### Gustavo Romero

*Coach* de Equipos, Escuela Europea de *Coaching*.  
*Coach* Ontológico *Senior*, Newfield Consulting  
Especialidad en Desarrollo Organizacional, Universidad Católica Andrés Bello.

### Carmen Cecilia Torres

Maestría en Administración, Instituto de Empresas de Madrid.

## Habilidades de *coaching* organizacional

### Caracas

23 y 24 marzo  
13 y 14 | 27 y 28 de abril  
11 y 12 | 25 y 26 de mayo  
8 y 9 | 22 y 23 de junio  
13 y 14 | 27 y 28 de julio  
10 y 11 de agosto  
14 y 15 | 28 y 29 de septiembre  
5 y 6 | 26 y 27 de octubre  
Viernes 2:00 a 7:00 p.m.  
Sábados 8: 30 a.m. a 1:30 p.m.

### DURACIÓN

160 horas académicas

Desarrolle habilidades y destrezas en *coaching* individual y grupal que le permitan realizar intervenciones efectivas en el ámbito de la organización, y contribuyan a la creación de una cultura organizacional basada en el diálogo, el intercambio y el aprendizaje.

### PLAN DE ESTUDIO

- Marco conceptual
- Competencias medulares del *coach*
- El *coaching* como competencia conversacional
- *Coaching* enfocado al manejo de equipos
- Organizaciones: comportamiento, aprendizaje y cultura
- El *coaching* y la gestión del cambio organizacional
- Liderazgo y *coaching*
- Dimensión ética del *coaching*
- Corporalidad
- Clínicas de *coaching*
- Intervenciones organizacionales y presentación de trabajos

### COORDINACIÓN ACADÉMICA

#### Gustavo Romero

*Coach* de Equipos, Escuela Europea de *Coaching*. *Coach* Ontológico *Senior*, Newfield Consulting  
Especialidad en Desarrollo Organizacional, Universidad Católica Andrés Bello.  
**Área de especialidad:** desarrollo de modelos de comunicación corporativa, planificación estratégica de asuntos públicos, identidad e imagen corporativa, comunicación organizacional, gerencia de los asuntos claves y gerencia comunicacional de crisis.

LIDERAZGO  
Y GESTIÓN  
DE CAPITAL  
HUMANO

## CURSO

## Compárese con los mejores.

### Benchmarking de

### habilidades gerenciales

### Caracas

27 y 28 de marzo  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

16 horas académicas

### CONTENIDO

- Benchmarking gerencial y el liderazgo
- Mejoras prácticas en gerencia y liderazgo
- Tendencias de las mejores prácticas en liderazgo a nivel mundial
- A través del Benchmarks, el participante podrá:
  - Identificar fortalezas y áreas de desarrollo
  - Compararse con gerentes internacionales
- Tener indicadores sobre áreas que pueden estancar su carrera profesional
- Recibir retroalimentación sobre su actuación en destrezas consideradas críticas para el ejercicio del liderazgo
- Entrevista con un coach especializado para el diseño de un plan de desarrollo

### PROFESORA

#### Marielba de Avellán

Especialidad en Gerencia de Recursos Humanos, Universidad de Carabobo  
Diplomado en Habilidades en el *Coaching*, Tecnológico de Monterrey.  
**Área de especialidad:** Acreditada en Tipología, Myers Briggs. Diseño e implementación de programas de desarrollo gerencial, diagnóstico de clima organizacional e intervenciones de estructuras y procesos.

**Desarrollando****las competencias  
del gerente *coach***LIDERAZGO  
Y GESTIÓN  
DE CAPITAL  
HUMANO**Valencia**30 de enero al 1 de febrero  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.**DURACIÓN**

24 horas académicas

**CONTENIDO**

- Rol del líder como agente conversacional activo
- Proposición e indagación y conversaciones específicas para la coordinación de acciones, el abordaje de obstáculos comunicacionales y el desarrollo de relaciones sólidas en sus equipos
- Conversaciones de coaching como herramienta de

liderazgo destinada a apoyar a los colaboradores para disolver obstáculos y potenciar acciones que garanticen un desempeño superior

- Impulso, seguimiento y evaluación de la implantación de cambios organizacionales
- Conversaciones que permitan abordar estados emocionales limitadores del desempeño

**PROFESOR****Gustavo Romero**

Coach de Equipos, Escuela Europea de Coaching. Coach Ontológico Senior, Newfield Consulting  
Especialidad en Desarrollo Organizacional, Universidad Católica Andrés Bello.

**Área de especialidad:** desarrollo de modelos de comunicación corporativa, planificación estratégica de asuntos públicos, identidad e imagen corporativa, comunicación organizacional, gerencia de los asuntos claves y gerencia comunicacional de crisis.

**Efectividad personal  
y autocontrol****Caracas**27 y 28 de febrero  
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
- Eficacia, eficiencia, efectividad en el trabajo desde la perspectiva de la persona
- El sistema de las inteligencias múltiples
- Inteligencia intrapersonal e inteligencia emocional: esencia de la efectividad personal
- 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: esencia de la calidad de la relación interpersonal
- Percepción, atribución, conducta emocional
- Atribución y modelos mentales
- El trabajo personal con modelos mentales: el autocontrol
- El progreso y la prosperidad desde la perspectiva de la persona efectiva

**PROFESOR****Carlos Pittaluga**

Doctorado en Psicología, Universidad Católica Andrés Bello.

**Área de especialidad:** procesos, liderazgo e inteligencia emocional.

## Liderazgo e inteligencia emocional

### Caracas

26 al 28 de marzo  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

24 horas académicas

### CONTENIDO

- 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

### PROFESOR

#### Carlos Pittaluga

Doctorado en Psicología, Universidad Católica Andrés Bello.

Área de especialidad: procesos, liderazgo e inteligencia emocional.

LIDERAZGO  
Y GESTIÓN  
DE CAPITAL  
HUMANO

## Liderazgo y manejo del estrés

### Caracas

6 y 7 de febrero  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### Barquisimeto

20 y 21 de marzo  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

### DURACIÓN

16 horas académicas

### CONTENIDO

- La naturaleza humana
- Los paradigmas estresantes y 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

Maestría en Psicoterapia, Universidad Justus Liebig.

Área de especialidad: desarrollo humano, liderazgo, manejo del estrés y trabajo de equipo.

## Negociaciones colectivas en entornos conflictivos

### Valencia

13, 14, 27 y 28 de febrero  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

### DURACIÓN

32 horas académicas

### CONTENIDO

Características del nuevo entorno laboral

- Tendencias y perspectivas
- Riesgos y oportunidades.

Marco legal de la negociación colectiva

- Principales normas que regulan la negociación colectiva
- Tendencias jurisprudenciales y administrativas

La negociación colectiva

- Dinámica y naturaleza de las relaciones laborales
- Negociación y conflicto
- Estilos y estrategias de negociación

- Planificación y desarrollo de las negociaciones
- El manejo de los costos de la convención colectiva
- Condiciones de un buen acuerdo
- La administración del acuerdo
- La negociación colectiva y otras vías de resolución de conflictos: la mediación y el arbitraje.
- Ejercicio de negociación simulada
- Preparación y discusión de un supuesto simulado de negociación colectiva

### PROFESOR

#### José Ramón Padilla

Doctorado en Derecho, Universidad Complutense de Madrid.

Área de especialidad: relaciones laborales, negociación, mediación y resolución de conflictos.

## Planificación estratégica de recursos humanos

LIDERAZGO  
Y GESTIÓN  
DE CAPITAL  
HUMANO

### Caracas

21 al 23 de marzo  
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

### PROFESORA

**Carmen Cecilia Torres**  
Maestría en Administración, Instituto de Empresas de Madrid.  
**Área de especialidad:** compensación y diseño de políticas de capital humano.

# Sigue adelante

En el IESA podrás encontrar las herramientas gerenciales que necesitas para desarrollarte como líder y avanzar en tu carrera

## IESA Internacional Agenda Gerencial República Dominicana Santo Domingo

Plan estratégico de mercadeo  
Febrero

Finanzas para emprendedores  
Marzo

Innovación sin límites  
Marzo

### Mayor información

Teléfonos: (829) 229 05 11

iesa.rd@iesa.edu.ve

## Santiago de los Caballeros

Gestión del cambio  
Febrero

Finanzas para ejecutivos no financieros  
Marzo

Mercadeo para emprendedores  
Marzo

### Mayor información

Teléfonos: (809) 575 18 00 | 87 70

Info@capex.com.do



Accredited by  
Association  
of MBAs

EQUIS  
ACCREDITED

Institución acreditada internacionalmente



GERENCIA Y LIDERAZGO  
RESPONSABLE

# Mercadeo y ventas

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

## Programas

- Certificado de altos estudios en dirección de ventas **NUEVO** 16

## Cursos

- *Coaching* de ventas 16
- Gerencia de ventas: dirección y administración de la fuerza de ventas 16
- Gerencia de cuentas clave **NUEVO** 17
- Pasión por la gente: el arte de atender 17
- Plan estratégico de mercadeo 17
- *Trade marketing*: de la industria al anaquel 18

## Equipo académico

### Nunzia Auletta

Doctorado en Ciencia Política, Universidad Simón Bolívar.

### Jean Marc Francois

Maestría en Economía, Universidad de California.

### Jorge Menéndez

Doctorado en Ciencia Política, Universidad Simón Bolívar

### Roberto Molina

Especialidad en Mercadeo, Universidad EAFIT.

### Alberto Patiño

Especialidad en Comunicaciones Integradas de Mercadeo, Universidad Metropolitana.

### Raque Puente

Doctorado en Mercadeo, Universidad de Tulane.

MERCADEO  
Y VENTAS

## Certificado de altos estudios en dirección de ventas

### Caracas

23 al 27 de enero  
12 al 16 de marzo  
23 al 28 de abril  
Lunes a viernes o sábados  
8: 30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

126 horas académicas

NUEVO

Mejore el desempeño y resultados del equipo de ventas de su organización, mediante la transformación de su jefe de ventas en un líder *coach*, desarrollando una cultura centrada en el cliente a través del manejo de las herramientas de planificación estratégica y de la experimentación del proceso de toma de decisiones y sus consecuencias.

### PLAN DE ESTUDIO

#### Lider *coach*

- Autoconocimiento
  - Competencias comunicacionales
  - Proceso de *coaching*
- #### Cultura centrada en el cliente
- Gerencia de mercadeo y orientación al cliente
  - Gerencia de categorías, cuentas y canales
  - *Trade marketing*
  - *Web 2.0*
  - Innovación
  - Atención al cliente
- #### Gerencia de empresas
- Gestión de la fuerza de ventas: retención, selección, compensación
  - Gerencia estratégica del negocio

Laboratorios de negocios

### COORDINACIÓN ACADÉMICA

#### Raquel Punte

Doctorado en Mercadeo, Universidad de Tulane.  
Área de especialidad: mercadeo de servicios, simulaciones de mercadeo, gerencia de comunicaciones y mercadeo estratégico.

MERCADEO Y VENTAS

## CURSO

### Coaching de ventas

### Caracas

8 al 10 de febrero  
8:30 a.m. a 4:30 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

Especialidad en Mercadeo, Universidad EAFIT.  
Área de especialidad: consultor en ventas, *coaching* de ventas y gerencia de ventas.

## CURSO

### Gerencia de ventas: dirección y administración de la fuerza de ventas

### Maracaibo

27 al 29 de febrero  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

### DURACIÓN

24 horas académicas

### CONTENIDO

- Visión del entorno competitivo: nuevos hechos gerenciales
- El director de ventas: un líder formador de su gente

- Administración de los territorios de ventas
- Pronósticos de ventas e indicadores de gestión
- Tipología del cliente

### PROFESOR

#### Roberto Molina

Especialidad en Mercadeo, Universidad EAFIT.  
Área de especialidad: consultor en ventas, *coaching* de ventas y gerencia de ventas.

**Gerencia de cuentas clave:****gestión de cuentas  
estratégicas****NUEVO****Caracas**12 y 13 de marzo  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.**DURACIÓN**

16 horas académicas

**CONTENIDO**

- Estrategias para la definición de las cuentas clave. Los distintos tipos de clientes y el trato que se le debe dar a cada uno de ellos
- El papel de la alta gerencia en el manejo de cuentas clave. Modelos de manejo del servicio a las cuentas clave
- Identificación de los actores para la gestión de cuentas clave
- El papel fundamental del gerente de cuentas clave. Funciones de liderazgo y motivación del equipo
- La fidelización del cliente a través de la entrega de valor

**PROFESOR****Jorge Menéndez**

Doctorado en Ciencia Política, Universidad Simón Bolívar.

**Área de especialidad:** mercadeo y ventas.**MERCADEO  
Y VENTAS****Pasión por la gente:****el arte de atender****San Cristobal**8 y 9 de febrero  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.**Caracas**13 y 14 de febrero  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.**DURACIÓN**

16 horas académicas

**CONTENIDO**

- Reflexiones iniciales sobre las distintas formas de entrenar a la gente en Atención al Cliente
- Modelo AIDA para la atención: aprecio, influencia, decisión y alternativas
- Modelo CLICK de la atención al cliente: comunicación, liderazgo personal, interdependencia y conocimiento profundo de la gente, los productos y los servicios
- Las limitaciones de la actitud positiva
- La empatía sólo como un primer paso
- La pregunta y la escucha
- La queja y la crítica
- Práctica constante
- Atención en equipo
- Modelo PASE: prepárate, aproxímate y ayuda, siempre concentrado en la relación, evaluación en tiempo real

**PROFESOR****Alberto Patiño**

Especialidad en Comunicaciones Integradas de Mercadeo, Universidad Metropolitana.

**Área de especialidad:** atención al cliente, mercadeo, ventas y trabajo en equipo.**Plan estratégico de mercadeo****Caracas**23 al 25 de enero  
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

**PROFESORA****Nunzia Auletta**

Doctorado en Ciencia Política, Universidad Simón Bolívar.

**Área de especialidad:** mercadeo estratégico e internacional, telemercadeo, relación con el cliente y gestión de empresas editoriales en temas de gerencia, mercadeo y finanzas.

**Trade marketing:****de la industria al anaquele****Caracas**

29 de febrero al 2 de marzo  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

24 horas académicas

MERCADEO  
Y VENTAS

**CONTENIDO**

- La industria de consumo masivo en Venezuela: comparación con otros países
- Canales de distribución y el proceso de abastecimiento del hogar
- Integración en la cadena de abastecimiento. Del push al pull
- Diferentes tipos de establecimientos de autoservicio. Cómo se diferencian y su importancia según la categoría de productos
- Publicidad in store y promociones en la industria del consumo masivo. Objetivos, estrategias y tácticas
- Tipos de promociones: al trade y al consumidor final. Evaluación de promociones. Orientación al consumidor/manejo y seguimiento de reclamos
- Empaque como herramienta de mercadeo
- Estrategias actuales: ECR, EDI, ERP; *category management*; EDLP, HMR, *home delivery*
- Marcas propias en establecimientos comerciales
- Mercadeo a clientes específicos y programas de lealtad

**PROFESOR**

**Jean Marc Francois**  
Maestría en Economía,  
Universidad de California.  
**Área de especialidad:**  
estrategia comercial,  
marketing, mercadeo  
promocional y eventos  
corporativos.



Colección  
**Libros de Texto**



Colección  
**Ser Gerente**



Serie  
**Gerencia y Negocios**



Serie  
**Políticas Públicas**



Revista  
**Debates IESA**  
La única revista arbitrada  
de Venezuela

**Ediciones**



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

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

# Finanzas

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

## Cursos

■ ¿Cómo generar valor desde la tesorería?	20
■ Finanzas para ejecutivos no financieros	20
■ Flujo de caja	20
■ Gestión de crédito y cobranzas	21
■ ISLR, IVA y su impacto en la actividad empresarial	21
■ Simulación financiera para la toma de decisiones	22

## Equipo académico

### Luis Boggiano

Maestría en Administración de Negocios, Universidad de Pace.

### Juan Cristóbal Carmona

Maestría en Derecho Comparado, Universidad de Georgetown.

### Raymond Duarte

Maestría en Finanzas, IESA.

### Benigno Fraga

Maestría en Administración de Empresas, IESA.

### Carlos Jaramillo

Doctorado en Administración de Empresas, Universidad de Connecticut.

### Jorge Machado

Magister Scientiarum en Gerencia Tributaria, Universidad Rafael Bellosillo Chacín

### Rosa María Rey

Maestría en Administración de Empresas, IESA.

FINANZAS

## C U R S O

### ¿Cómo generar valor desde la tesorería?

#### Caracas

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

#### DURACIÓN

24 horas académicas

#### CONTENIDO

- La tesorería en el ámbito empresarial
- El impacto de la crisis financiera en la industria bancaria, las tasas de cambio y los tipos de interés.
- 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
- El financiamiento a corto plazo y capacidad de endeudamiento. La tesorería en el ámbito de negocios internacionales
  - Los mercados de divisas
  - Futuros y opciones
- Las relaciones bancarias: criterios de evaluación
- Tesorería y legitimación de capitales
  - Manejo de la tesorería bajo ambiente inflacionario
  - Medidas de la gestión de tesorería. Centro de costos o centro de utilidades

#### PROFESOR

#### Carlos Jaramillo

Doctorado en Administración de Empresas, Universidad de Connecticut.  
**Área de especialidad:** finanzas corporativas, finanzas públicas.

## Finanzas para ejecutivos no financieros

### Valencia

5, 6, 19 y 20 de marzo  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

### Maracaibo

12, 13, 26, 27 de marzo  
8:30 a.m. a 3:45 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

### PROFESORES

#### Rosa María Rey

Maestría en Administración de Empresas, IESA.

Área de especialidad: contabilidad y finanzas.

#### Luis Boggiano

Doctorado Universidad de Tulane (candidato) *Charter Financial Analyst*-CFA. Maestría en Administración de Negocios, Universidad de Pace.

Área de especialidad: evaluación crediticia y de proyectos, análisis de negocios en el área de hidrocarburos y créditos.

## Flujo de caja

### Caracas

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

### Valencia

21 al 23 de marzo  
8:30 a.m. a 3:45 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
- Revisión de razones y relaciones financieras y su uso
- 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

Maestría en Administración de Empresas, IESA.

Área de especialidad: finanzas corporativas, mercados de capitales, valoración de empresas, ingeniería financiera y creación de instrumentos financieros complejos.

## Gestión de crédito y cobranzas

### Maracaibo

12 y 13 de marzo  
8:30 a.m. a 3:45 p.m.

### Caracas

15 y 16 de marzo  
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 y 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

Maestría en Finanzas, IESA.

Área de especialidad: tesorería bancaria, finanzas y mercadeo de capitales.

## ISLR, IVA y su impacto en la actividad empresarial

### Caracas

23 al 25 de enero  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### Maracaibo

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

### DURACIÓN

20 horas académicas

### CONTENIDO

Nociones fundamentales en materia de ISLR

- Renta mundial
- Asistencia técnica proveniente del exterior
- Mecanismos para evitar la doble tributación
- Tratamiento conferido a los dividendos
- Régimen de transparencia fiscal internacional (paraísos fiscales)
- Tratamiento respecto de las inversiones extranjeras

Nociones básicas en materia de IVA

- Régimen de retenciones
- Caso de los exportadores y mecanismos de recuperación de créditos fiscales
- Deberes materiales y formales

Nuevas tendencias del control fiscal

- Facultades de la administración tributaria
- Ilícitos tributarios
- Plan evasión cero

### PROFESORES

#### Juan Cristóbal Carmona

Maestría en Derecho Comparado, Universidad de Georgetown.

**Área de especialidad:** planificación financiera y fiscal, estructuración de créditos nacionales, internacionales, comercio internacional y financiamiento de proyectos.

#### Jorge Machado

Magister Scientiarum en Gerencia Tributaria, Universidad Rafael Belloso Chacín. Posee amplia experiencia en asesoría tributaria a compañías dedicadas a manufactura, comercio, servicios en general, banca y seguros, operaciones petroleras, empresas mixtas y asociaciones estratégicas. Miembro de la International fiscal Association (Venezuela). Miembro del Comité Tributario del Colegio de Contadores Públicos del Zulia.

FINANZAS

## Simulación financiera para la toma de decisiones

### Caracas

14 al 16 de marzo  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

24 horas académicas

### CONTENIDO

Introducción a *Crystal Ball* y simulación *Monte Carlo*.

Construcción de modelos financieros utilizando *Crystal 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)

### PROFESORES

#### Luis Boggiano

Doctorado Universidad de Tulane (candidato) *Charter Financial Analyst-CFA*. Maestría en Administración de Negocios, Universidad de Pace.

**Área de especialidad:** evaluación crediticia y de proyectos, análisis de negocios en el área de hidrocarburos y créditos.

# 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	22
■ Gerencia de inventarios	23
■ Gerencia de servicios	23
■ Manual de procesos y procedimientos	23
■ Principios de la gerencia de procesos BPT	24

## Equipo académico

### Luigi D'Alvano

Maestría en Administración de Empresas, IESA

### Cándido Pérez

Doctorado en Administración de Empresas, Universidad de Tulane.

### Marielvi Piñero

Doctorado en Ciencia Política, Universidad Simón Bolívar.

### Nivario Rancel

Maestría en Ingeniería Industrial, Universidad de Stanford

## C U R S O

### Genere valor con su red logística

#### Caracas

26 al 28 de marzo  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### DURACIÓN

24 horas académicas

#### CONTENIDO

- La 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: administración de inventario físico en una cadena simple de distribución para productos de consumo masivo
- Inventarios e incertidumbre: el inventario de seguridad y su impacto en los resultados de la organización
- Diseño de redes: aplicaciones de modelos de redes, data requerida, motivos para

utilizar modelos de redes

- Tercerización en logística: factores que afectan la decisión, alcance de la tercerización (mercados versus jerarquías), elementos clave para las decisiones de tercerización, implicaciones del alcance de la tercerización en la integración de redes logísticas, visibilidad
- Clientes y proveedores: factores requeridos para sociedades exitosas, elementos clave, facilitadores, componentes y resultados. Ejemplos de implantación exitosa de redes de suministro.

#### PROFESOR

#### Cándido Pérez

Doctorado en Administración de Empresas, Universidad de Tulane.

#### Área de especialidad:

finanzas  
comportamentales,  
gerencia de operaciones,  
gerencia de compras,  
planificación bajo  
incertidumbre y logística.

**Gerencia de inventarios****Caracas**

27 al 29 de febrero  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

24 horas académicas

**CONTENIDO**

- Tipos de inventarios
- Relación conceptual inventarios: calidad de servicio – costos
- Las curvas de inventarios: historia o pronóstico
- Clasificación y codificación de materiales
- Modelos de inventarios para suplir a nuestros clientes
- Modelos de inventarios para interactuar con nuestros suplidores
- Sistemas de información de materiales
- El almacén como herramienta para crear valor con inventarios
- Implantación de modelos de inventario

**PROFESOR****Cándido Pérez**

Doctorado en Administración de Empresas, Universidad de Tulane.  
**Área de especialidad:** finanzas comportamentales, gerencia de operaciones, gerencia de compras, planificación bajo incertidumbre y logística.

**Gerencia de servicios****Caracas**

12 y 13 de marzo  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**DURACIÓN**

16 horas académicas

**CONTENIDO**

- Tendencias del sector de servicios en Venezuela y el mundo
- El contrato de servicio y sus implicaciones gerenciales
- El cliente: cliente y/o proveedor
- Los elementos que conforman la “fábrica” de servicios
- Características a considerar en el área de encuentro cliente-servidor
- Ciclo de la calidad en organizaciones de servicio
- El manejo de las 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**

Maestría en Administración de Empresas, IESA  
**Área de especialidad:** innovación organizacional, organizaciones de servicios, planificación estratégica e Internet.

OPERACIONES  
Y TECNOLOGÍA

**Manual de procesos y procedimientos****Valencia**

8 y 9 de febrero  
8:30 a.m. a 3:45 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

**PROFESORA****Marielvi Piñeiro**

Doctorado en Ciencia Política, Universidad Simón Bolívar.  
**Área de especialidad:** organización y estrategia empresarial, con énfasis en gerencia de la cadena de suministros, documentación e innovación organizacional, sistema de gestión de calidad y uso de tecnología de información como recurso estratégico.

## Principios de la gerencia de procesos BPT



### Caracas

1 y 2 de marzo  
8:30 a.m. a 4:30 p.m.

### DURACIÓN

16 horas académicas

Este curso está avalado por la Asociación Internacional de Análisis de Negocios ([www.IIBA.com](http://www.IIBA.com)).

Los participantes ganarán 8 PD's (Professional Development) u 8 CDU's (Continuing Development Units) dentro de los programas de certificación internacional de este Instituto.

### CONTENIDO

Por qué procesos de negocios:

- Modelaje de Procesos y Contexto Gerencial
- Visión de Procesos de la Organización
- Madurez de la Gerencia de Procesos
- Pirámide y Metodología de BPTrends
- Factores que Estimulan la Gerencia de Procesos

### Nivel empresarial

- Arquitectura de los Procesos de Negocios
- Alineación de Procesos. Directrices Corporativas del Proceso
- Establecimiento de un Grupo de Gerencia de Procesos

### Nivel procesos

- Comparación entre Mejora de Procesos y Proyectos de Rediseño
- Comprensión del Proceso a Rediseñar
- Análisis del Proceso Existente

### Nivel implantación

- Gerencia de Procesos y Arquitectura Orientada a Servicio (*Service Oriented Architecture* o SOA)
- Gerencia de Procesos y Planificación de Recursos Empresariales (*Enterprise Resource Planning* o ERP)

### PROFESOR

#### Nivarío Rancel

Maestría en Ingeniería Industrial, Universidad de Stanford.

Área de especialidad: innovación, mejoramiento continuo, procesos y emprendimiento en general.

# ConSigo

<http://www.iesa.edu.ve/biblioteca.php>

Libros

Revistas

Publicaciones

## La Biblioteca del IESA en la punta de sus dedos

- Boletín bimensual Sumario de Revistas
- Boletín mensual de adquisiciones recientes y artículo del mes
- Copias de artículos. Consulta al (OPAC) Catálogo en Línea y otros servicios
- Atención especializada. Acceso directo a la Biblioteca y a las diferentes bases de datos referenciales y texto completo en CD y en línea
- Préstamo de libros de la colección general
- Suscripción a la revista Debates IESA. Descuento en publicaciones de Ediciones IESA



# Plan de actividades trimestrales abril-junio 2012

	Abr	May	Jun
<b>DIPLOMADOS</b>			
Mercadeo estratégico		C	
Negociación estratégica			C
<b>PROGRAMAS</b>			
Avanzado de gerencia - PAG	M		
Desarrollo del talento gerencial <b>NUEVO</b>		C	
Ejecutivo internacional		C	
Emprendedores	C		
Finanzas corporativas			C
Formación gerencial			V
Gerencia de procesos BPM		C	
Gestión de empresas familiares		C	
Técnicas básicas de supervisión y gerencia			C
<b>CURSOS</b>			
¿Cómo atraer y retener al capital humano?			C
Análisis financiero	V	C	
Atención al cliente como estrategia para diferenciarse de la competencia	M		C
Balance scorecard: Control de gestión y formulación de indicadores	C		
Branding: gerencia del valor de la marca			C
Construyendo equipos de alto desempeño	C	M	
Control y reducción de costos		C	
Desarrollando las competencias del gerente coach	C		
Efectividad personal y autocontrol	M		
Finanzas para ejecutivos no financieros	C		V
Formulación y control presupuestario			C
Gerencia de compras		C	
Gerencia de inventarios			V
Gerencia de la seguridad de la información		C	
Gerencia de operaciones			C
Gerencia de servicios		M	
Gerencia de ventas: dirección y administración de la fuerza de ventas		C	
Gerencia del tiempo			C
Gerencia estratégica para minoristas		C	
Gestión de cuentas clave		V	
Gestión del desempeño: cómo potenciar los resultados del equipo		C	
Gestión del mantenimiento productivo total	V		
Herramientas de pensamiento para gerentes		V	
Juntas directivas efectivas: cómo mejorar el gobierno de su empresa			C
Liderando la innovación en productos y servicios			C
Liderazgo e inteligencia emocional			C
Normas internacionales de información financiera		M	
Pasión por la gente: el arte de atender		C	
Pensamiento creativo e innovación		M	
Planificación estratégica de sistemas y tecnología de información			C
Presentaciones gerenciales efectivas	C		M
Principios de gerencia de procesos BPT		V	
Principios de la gerencia de control de riesgo		C	
Programación neurolingüística y comunicación gerencial	C		
Resolución de conflictos			M
Reuniones productivas para gerentes			M
Técnicas de ventas consultivas en ambientes adversos		C	
Tendencias en investigación cualitativa de mercados		C	
Toma de decisiones estratégicas			C
Valoración de acciones, bonos y otros instrumentos financieros	C		
Visión integral de la gerencia de proyectos		C	

C: Caracas  
V: Valencia  
M: Maracaibo



<http://www.facebook.com/iesa.formacionejecutiva>



Síguenos: @cursosiesa



<http://gerenciayliderazgoresponsable.blogspot.com/>



Instituto de Estudios  
Superiores de Administración  
Avenida IESA, Edificio IESA  
San Bernardino, Caracas 1010

Departamento  
de Promociones  
IESA CARACAS

Teléfonos: 0212 555 42 54  
555 42 34  
555 42 36  
555 44 59  
555 44 61  
Fax: 0212 555 44 91  
552 81 32

cdg@iesa.edu.ve  
www.iesa.edu.ve

**IESA Zulia**

Av. 16 con calle 77  
Edificio Befecom  
Maracaibo, Estado Zulia  
Teléfonos: 0261 751 46 13  
751 46 15  
iesa.zulia@iesa.edu.ve

**IESA Valencia**

Urb. Prebo, Av. Eladio Alemán  
Sucre con calle 130, C.C. Prebo  
Nivel Terraza, local S-01  
Valencia, Estado Carabobo  
Teléfonos: 0241 823 87 75  
825 21 32  
iesa.valencia@iesa.edu.ve

**IESA Panamá**

Ciudad del Saber, Clayton, Ancón  
Panamá, República de Panamá  
Teléfonos: (507) 317 04 24  
317 13 29  
info@iesa.edu.pa  
www.iesa.edu.pa

**IESA República Dominicana**

Teléfono: (829) 229 05 11  
iesa.rd@iesa.edu.ve

**Dirección de Desarrollo  
Gerencial IESA**

COORDINACIÓN  
Carla García  
EDICIÓN  
Carla García  
DISEÑO GRÁFICO Y MONTAJE  
Carlos Eduardo Acevedo  
IMAGEN DE PORTADA  
Eliachev Publicidad  
DISEÑO DE AVISOS  
Eliachev Publicidad  
FOTOLITO E IMPRESIÓN  
Grabados Nacionales, C.A.  
TIRAJE  
10.000 ejemplares

# Sigue adelante

## PROGRAMA AVANZADO DE GERENCIA **PAG**

Detrás del éxito de las organizaciones públicas y privadas que marcan un estándar de excelencia, se encuentran gerentes innovadores cuyas visiones son compartidas por sus superiores, sus iguales y sus colaboradores, lo que requiere un conocimiento pleno y detallado del ámbito de acción de las empresas. El diseño PAG incorpora las tendencias más recientes en la práctica de la gerencia mundial y enfatiza la importancia de asentarlas en nuestra realidad mediante una educación centrada en el participante que utiliza como herramientas los casos de enseñanza, las simulaciones de tomas de decisiones gerenciales y la co-docencia de profesores y empresarios

**Inicio:** Marzo 2012  
Proceso de inscripción abierto  
**Duración:** 9 meses  
**Lugar:** IESA Valencia

**Mayor información:**  
(0241) 823 8775 | 2132

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



Única escuela de negocios en Venezuela acreditada internacionalmente



GERENCIA Y LIDERAZGO  
RESPONSABLE