

# CATÁLOGO DE CURSOS

2024



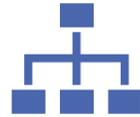
**EXEM**  
*Generando Cultura de Excelencia*



# QUIENES SOMOS



EXEM es un equipo multidisciplinarios, cuyo espíritu es acompañarte en el proceso de Transformación hacia una Cultura de Excelencia.



Te acompañamos en alinear los propósitos estratégicos para lograr una mayor eficiencia.



Diseñamos y te acompañamos en desarrollar herramientas basadas en la mejora continua; TPM, Lean, Six Sigma, Lean Construction, entre otros.



Te apoyamos en generar las actividades para crear valor a través de los activos de la organización.



Entrenamos la cultura a través de las creencias, conductas y habilidades hacia un cambio de paradigma.



Te apoyamos en la implementación de gestión visual dentro la organización.





# VENTAJAS DE NUESTROS ENTRENAMIENTOS

Nuestra ventaja se basa en varios pilares clave:

1. **Experiencia Integral:** Con años de experiencia en el campo, estamos preparados para abordar tus desafíos de manera completa y efectiva. Desde la identificación de áreas de mejora hasta la implementación de soluciones prácticas.
2. **Enfoque Personalizado:** ofrecemos un enfoque altamente personalizado que se adapta a sus necesidades y a desarrollar estrategias que promuevan un crecimiento sostenible y a largo plazo, centrado en tus metas y valores corporativos.
3. **Experiencia Práctica:** nos destacamos por nuestras implementaciones piloto, trabajos con casos reales y presentaciones finales que ofrecen una experiencia práctica y relevante para tu equipo. Estas experiencias con casos reales garantizan una comprensión profunda y una aplicación efectiva de los conceptos aprendidos, preparando a tu equipo para enfrentar los desafíos con confianza y habilidad.
4. **Apoyo Continuo:** Nuestro compromiso va más allá de la capacitación inicial. Estamos para implementar soluciones, dar seguimiento y lograr la optimización.
5. **CURSOS CON FRANQUICIA TRIBUTARIA SENCE**



# HERRAMIENTA ANÁLISIS CAUSA RAÍZ CON METODOLOGÍA 8D



## Objetivos

Proporcionar las herramientas necesarias para resolver problemas en su causa raíz, evitando su recurrencia, a través de la aplicación sistemática y disciplinada de un proceso de 8 pasos, basada en el trabajo en equipo, el análisis de datos y la aplicación de soluciones priorizadas en función de su impacto y esfuerzo.



## Contenido

- Formación del equipo y reuniones efectivas.
- Definición del problema en forma estándar.
- Medición del problema con datos y uso de estadísticos.
- Análisis del problema con relaciones de causa-efecto.
- Soluciones del problema e implementación con plan de acción.



## Aprendizaje

- ✓ Establecer reuniones efectivas y su control.
- ✓ Definir el problema de manera concisa y eficiente.
- ✓ Procesar datos para focalizar esfuerzos.
- ✓ Plantear soluciones creativas y factibles.
- ✓ Plantear un plan de acción concreto y alcanzable.
- ✓ Documentar la solución en formato estándar.

# METODOLOGÍA TPM PARA EXCELENCIA OPERACIONAL



## Objetivos

Proporcionar los principios y fundamentos que les permitan aplicar las herramientas de TPM, para incrementar la Efectividad de las actividades asociadas al desempeño diario, identificando y luego resolviendo problemas derivados de: mezcla de información y artículos; secuencia y retrabajo, indisponibilidad o mal funcionamiento de equipos por inadecuada limpieza; falta de estandarización del trabajo en algunos aspectos claves y autodisciplina.



## Contenido

- Cuáles son las generalidades, principios y etapas de TPM.
- Cómo conectar las herramientas de TPM con la Planeación Estratégica, los Sistemas Integrados de Gestión y la Estandarización.
- Cómo alinear la Estrategia de TPM con el enfoque en procesos de las organizaciones y con los indicadores financieros, EBITDA, ROI y ROCE.
- Apoyo de TPM a las estrategias de mejora continua como Lean y Six Sigma y las estrategias de Ingeniería de Confiabilidad RCM y PMO.
- Fundamentos de los Pilares de Confiabilidad y Soporte.
- Procesos de Auditoría de certificación de Pasos.



## Aprendizaje

- ✓ Aprender los conceptos para aplicarlos en las actividades diarias.
- ✓ Identificar los Entregables e Hitos de cada etapa o Fase de implementación.
- ✓ Utilizar los formatos, flujos, procedimientos y herramientas de TPM en la implementación de las Fases.
- ✓ Identificar el Qué, Para Qué y el Cómo en cada Paso de los pilares de confiabilidad
- ✓ Verificar la correcta asociación metodológica de las herramientas al perfil o función .
- ✓ Conectar el Ciclo de Vida de los equipos con los pilares de Confiabilidad.

# METODOLOGÍA 5S



## Objetivos

Proporcionar a los participantes las herramientas que les permitan aplicar técnicas para mejorar la eficiencia y eficacia de las tareas que desempeñan, identificando y luego resolviendo problemas derivados de: mezcla de información y artículos; secuencia y retrabajo, indisponibilidad o mal funcionamiento de equipos por inadecuada limpieza; falta de estandarización del trabajo en algunos aspectos claves y autodisciplina.



## Contenido

### Módulo 1:

- INTRODUCCIÓN: ¿Qué son las 5S? Pilares de las 5S: Trabajo en equipo, gestión visual, ciclo de mejoramiento PDCA. Elección del área a intervenir.

### Módulo 2:

- CLASIFICAR: Definir la tarea y eliminar aquellos elementos innecesarios para ésta.
- Crear reglas visuales que mantengan la clasificación. Primera intervención.

### Módulo 3:

- ✓ ORDEN: Ordenar los elementos necesarios para dar flujo a la tarea. Crear reglas para identificar y secuenciar los elementos de acuerdo a diversos criterios. Aplicar las 3A. Segunda intervención.

### Módulo 4:

- ✓ LIMPIEZA: Crear condiciones de limpieza y mantenimiento de los elementos necesarios para que estén disponibles cuando se requieran, así como facilitar su ubicación y disponibilidad en todo momento. Tercera intervención.

### Módulo 5:

- ✓ ESTANDARIZAR: Estandarizar los métodos de trabajo y responsabilidades, haciendo gestión visual para comunicar: qué se debe hacer, cuándo y cómo hacerlo; reduciendo la variabilidad de los procesos y acelerando el aprendizaje.

# GREEN Y YELLOW BELT SIX SIGMA



## Objetivos

Proporcionar los conocimientos y metodologías necesarias para contribuir en proyectos de mejoramiento, trabajando en equipo, recolectando y analizando datos; proponiendo, evaluando y controlando soluciones, a través de la metodología DMAIC, cuyo objetivo es reducir los defectos a un nivel de 3,4 defectos por millón de oportunidades.



## Contenido

- Módulo 1: INTRODUCCIÓN: Bases y principios de Six Sigma y Lean. Roles y responsabilidades. Criterios para seleccionar a los miembros del equipo. Reuniones efectivas. Storyboard del proceso DMAIC.
- Módulo 2: DEFINIR: Selección de proyectos. Definir la oportunidad (COPQ). Cuadro del Proyecto. Objetivos SMART del proyecto. Requisitos del cliente. Modelo Kano. Mapa SIPOC. Rendimiento del proceso (DPMO, RTY).
- Módulo 3: MEDIR: Los tipos de datos. Factores de estratificación. Árbol CTQ. Plan de muestreo. Exactitud y precisión. Repetibilidad y reproducibilidad. Capacidad del proceso: Cp y Cpk. Probabilidad: tipos de variable aleatoria. Distribuciones de probabilidad.
- Distribución normal estándar: Cálculo de probabilidad usando z.
- ✓ Módulo 4: ANALIZAR: Análisis de datos. Hipótesis estadística. Validación de hipótesis con valor-p. Análisis de Varianza de un factor. Análisis de varianzas iguales. Análisis de procesos: Concepto de valor, Actividad de valor agregado, Los 7 desperdicios de Lean. Mapeo del flujo de valor. Identificación de actividades sin valor agregado.
- ✓ Módulo 5: MEJORAR: Diseño de experimentos (DOE). Análisis Causa-Raíz con diagrama de causa-efecto. Herramientas Lean: 5S, Kanban, Poka-Yoke. Reducción tiempo de ciclo del proceso. Matriz de Impacto-esfuerzo de soluciones.
- ✓ Módulo 6: CONTROLAR: Fundamentos del control estadístico de procesos. Variación de causa común y especial. Selección, construcción y uso de gráficos de control:  $\bar{X}-R$ ,  $\bar{X}-S$ ,  $p$ ,  $np$ ,  $c$  y  $u$ . Plan de control del proceso mejorado. Control visual del proceso mejorado.

# INDICADORES CLAVES DESEMPEÑO



## Objetivos

Proporcionar las herramientas necesarias para elaborar los indicadores claves de desempeño, alineados con la estrategia de la organización, definiendo los procesos claves con sus clientes y expectativas y midiendo los compromisos adoptados.



## Contenido

- ¿Por qué medir?
- Conceptos de procesos.
- Requisitos de los clientes por procesos.
- Planteamiento de objetivos, indicadores y metas.
- Indicadores de clase mundial.
- Control de gestión.



## Aprendizaje

- ✓ Identificar los clientes internos y externos de los procesos.
- ✓ Establecer los requisitos críticos de los clientes.
- ✓ Definir los indicadores claves de desempeño.
- ✓ Diseñar cartillas de control de gestión.

# LIDERAZGO PARA LA MEJORA CONTINUA



## Objetivos

Entrenar a los líderes de las organizaciones el concepto de ser líder para la mejora continua; analizar los distintos tipos de estilos de personalidad, para conocer las capacidades de los equipos de trabajo.



## Contenido

- ¿Cuál es el líder de la mejora continua?
- Hansei, el líder para la mejora continua busca reflexionar
- Creencias limitantes
- Propósito para la mejora continua
- Los egos profesionales
- Invertir la pirámide
- Estilos de personalidad D.I.S.C.
- Escuchar para conocer
- Enseñar, apoyar, cohesión a nuestro equipo de trabajo.



## Aprendizaje

- ✓ Identificar el rol del Líder de la Mejora Continua.
- ✓ Avanzar en los cambios de creencias corporativas
- ✓ Importancia del propósito para la Mejora Continua
- ✓ Reconocer un modelo de comunicación efectiva
- ✓ Conceptualizar el poder de la escucha
- ✓ Cohesión del trabajo en equipo



# MARKETING Y VENTAS ONLINE A TRAVÉS DE RRSS Y WHATSAPP



## Objetivos

Conocer y potenciar tu identidad en las RRSS y WhatsApp, lograr visibilidad y credibilidad, para luego construir tu propio tubo de ventas. Fortalecer tu prospección desde la fidelización de tus clientes.



## Contenido

- Sesión 1: Construcción Marca Personal y Marketing Online.
- Sesión 2: Identificar canales de venta online por segmento de cliente: LinkedIn, Instagram, y WhatsApp. Construcción y/o perfeccionamiento de perfil en RRSS.
- Sesión 3 y 4: Uso y estrategias comerciales desde cada canal de venta Online.
- Sesión 5: Construcción tubo de ventas e indicadores de comerciales
- Sesión 6: Presentación trabajo final.



## Aprendizaje

- ✓ Potenciar tu identidad como asesor en ventas en las RRSS y WhatsApp.
- ✓ Fortalecer tu visibilidad y credibilidad en las RRSS y WhatsApp.
- ✓ Aprender a construir tu propio tubo de ventas desde las RRSS y WhatsApp.
- ✓ Fortalecer tu prospección desde la fidelización de tus clientes a través de las RRSS y WhatsApp.

# VENTA CONSULTIVA Y CAPTACIÓN DE CLIENTES



## Objetivos

Capacitar a los participantes en técnicas avanzadas de atención al cliente y ventas, utilizando herramientas de Programación Neurolingüística (PNL), para lograr una atención de calidad, impulsar las ventas y desarrollar relaciones efectivas con los clientes.



## Contenido

### **Módulo #1: Experiencia de servicio, online y presencial.**

1. Aplicación de lenguaje positivo y asertivo en las interacciones.
2. Creación de un enfoque proactivo en la satisfacción del cliente.

### **Módulo #2: Servicio al cliente, online y presencial.**

1. Identificación de las expectativas del cliente y cómo superarlas.
2. Manejo de quejas y resolución de conflictos de manera eficaz.

### **Módulo #3: Venta consultiva, online y presencial.**

1. Desarrollo de habilidades para la venta consultiva: de escucha activa y empatía.
2. Uso de técnicas de PNL para adoptar el lenguaje y la comunicación al perfil del cliente y establecer conexiones emocionales positivas.

### **Módulo #4: Ventas y Negociación, online y presencial.**

1. Entendimiento de los procesos de ventas y los diferentes enfoques.
2. Desarrollo de habilidades de persuasión y argumentación efectiva.
3. Aplicación de técnicas de PNL para influir en las decisiones de compra.

# POWER BI EN EQUIPO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL



## Objetivos

Nivel Básico: Aprender los fundamentos de Power BI a través de entrenamiento guiado para evolucionar las prácticas de MS Excel.

Nivel Intermedio: Aprender técnicas de modelamiento y visualización de Power BI a través de entrenamiento guiado para facilitar la interpretación y toma de decisiones informadas y basadas en datos.



## Contenido

### NIVEL BASICO

- Aborda aspectos fundamentales de Business Intelligence (BI). Incluye una introducción a Power BI Desktop y sus componentes, y el proceso ETL (Extract, Transform, Load).
- Se detalla cómo conectar datos usando Power BI Desktop y se introduce el Editor PowerQuery para la limpieza y transformación de datos de múltiples fuentes.
- Se explora la gestión y edición de relaciones entre tablas, la creación de tablas de dimensión, así como la elaboración de una Tabla Calendario. Se cubre la creación de columnas calculadas, medidas y se introducen funciones básicas DAX (Data Analysis Expressions).
- Introducción a la visualización de datos como parte integral del proceso de BI.

### NIVEL INTERMEDIO

- Introducción a conceptos básicos seguidos por un análisis del proceso ETL y el uso del lenguaje DAX en Power BI.
- Creación y edición de columnas condicionales y personalizadas, así como la aplicación de parámetros y funciones de filtros.
- Funciones para la creación de tablas, columnas y medidas, así como funciones lógicas y matemáticas.
- Manejo de formatos condicionales, la creación de rankings y el uso de gráficos para KPIs e indicadores.
- Inserción de elementos en visualizaciones, la publicación de dashboards en la web y la visualización de informes en el servicio Power BI.



# FILOSOFÍA ÁGIL Y SCRUM MASTER

---



## Objetivos

El curso tiene como objetivo proporcionar a los participantes una comprensión profunda de Scrum, desde sus principios básicos hasta su aplicación práctica en proyectos y soluciones. Se centra en desarrollar habilidades para resolver problemas dentro del marco Scrum, fomentando la mejora continua y la adaptación. Además, explora cómo Scrum se adapta al desarrollo de productos y servicios en diversas industrias y proporciona preparación para la certificación internacional Scrum Master, cubriendo también métodos de escalado ágil como SAFe, LeSS y Nexus.



## Contenido

- Métodos de estimación.
- Métodos de gestión de requerimientos.
- Métodos de facilitación.
- Buenas prácticas de implementación.
- Resultados internacionales de SCRUM.
- Resultados locales de implementación.
- Simulación de preparación para el examen.
- Rendición de examen internacional avalado por ScrumManager España.

# OFIMÁTICA



## Objetivos

- Adquirir habilidades básicas en el uso de software de oficina para mejorar la productividad laboral.
- Desarrollar competencias para la creación, edición y gestión de documentos, hojas de cálculo y presentaciones.
- Familiarizarse con las herramientas avanzadas de software de oficina para optimizar el trabajo diario.
- Aprender técnicas para organizar, almacenar y compartir documentos de manera efectiva.
- Mejorar la capacidad de comunicación y presentación de información a través del uso de software de oficina.



## Contenido

### Módulo 1: Introducción a la Ofimática

- Concepto de Ofimática
- Historia y evolución de la Ofimática
- Importancia y beneficios de la Ofimática en el entorno laboral

### Módulo 2: Procesador de Textos

- Fundamentos del procesador de textos
- Creación y edición de documentos
- Formato de texto, párrafos y estilos
- Uso de tablas y gráficos
- Herramientas de revisión y corrección ortográfica

### Módulo 3: Hojas de Cálculo

- Introducción a las hojas de cálculo
- Creación y edición de hojas de cálculo
- Fórmulas y funciones básicas
- Formato de celdas y rangos
- Gráficos y tablas dinámicas
- Gestión de datos y filtros

### Módulo 4: Presentaciones

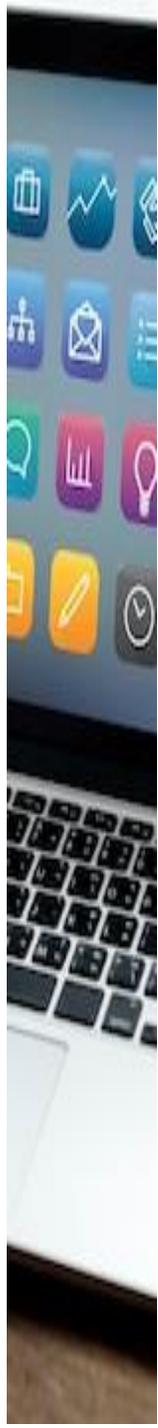
- Elaboración de presentaciones efectivas
- Diseño de diapositivas y plantillas
- Inserción de texto, imágenes y multimedia
- Animaciones y transiciones

### Módulo 5: Gestión Documental

- Organización y almacenamiento de archivos
- Uso de carpetas y etiquetas
- Compartir documentos en la nube
- Colaboración en tiempo real
- Seguridad y protección de documentos

### Módulo 6: Casos Prácticos y Aplicaciones Profesionales

- Aplicación de los conocimientos adquiridos en casos prácticos
- Desarrollo de proyectos de oficina simulados
- Solución de problemas y situaciones laborales reales mediante el uso de herramientas de oficina.





# METODOLOGÍA

- Consisten en clases en modalidad a conveniencia con el cliente: online y/o streaming y/o presencial, híbrida.
- Clases teorías/prácticas para que los alumnos desarrollen las competencias practicando.
- Los alumnos contarán con manual digital y guía de ejercicios.



# EQUIPO DE TRABAJO



**PEDRO N. VÁSQUEZ**

Master of Business Administration, University of Loyola-Maryland, USA, Ingeniero Civil Químico, Universidad de Santiago, Diplomado en Metodología Six Sigma, grado Black Belt, University of Notre Dame, USA, Auditor Líder ISO 9001. Cuenta con más de 30 años de experiencia en gestión de procesos productivos, procesos de servicios y de gestión del ciclo de vida de los activos, en los rubros de alimentos, retail, salud e inmobiliario, ocupando posiciones de Gerencia de Operaciones, Gerencia de Mantenimiento y Jefatura de Plantas. Consultor Empresarial y Académico universitario.



**CHRISTIAN BORDON**

Psicólogo, más de 12 años de experiencia en Desarrollo y Comportamiento Organizacional, integrando en cada proceso: Psicología organizacional, principios de la filosofía Lean, estructura del coaching y la apertura de la Programación Neurolingüística para apoyar procesos de Transformación y Cambios Organizacionales.

Académico Universitario y conferencias.



**MAURICIO AGUILAR LEÓN**

Ingeniero Mecánico, Especialista en Gerencia de Mantenimiento, MBA Máster en Innovación y Excelencia Operacional UCAM (Universidad de Murcia) y PMM Business School España, docente universitario y conferencista, con más de 28 años en áreas de mantenimiento, producción, gestor de innovación y consultor de mejora continua durante 13 años en México, Costa Rica, Perú, Ecuador, El Salvador, Chile y Colombia. Instructor TPM certificado por IM&C internacional (Sao Paulo- Brasil) facilitador TPM y formación en manufactura de clase Mundial (MCM), Certificado Black Belt Tec Monterrey y Lean Manufacturing con FESTO Colombia.



**YANERI LEAL LEÓN**

Consultora experta en Excelencia en Proyectos. Destacando en su desempeño profesional, su rol como Directora de Excelencia en Proyectos de la Vicepresidencia de Proyectos de Codelco, con más de 20 años de experiencia laboral en proyectos mineros. MBA de la Universidad de Chile e Ingeniera Civil Estructural de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Conocimientos en diseño, ejecución, control y gestión de Proyectos estructurales, con alta capacidad digital, analítica y predictiva.

# EQUIPO DE TRABAJO



**ALEXIS HIDALGO GALLARDO**

Ingeniero Civil Industrial de la USACH y consultor de metodologías ágiles diversas filosofías y métodos con una misión de acompañar a personas, equipos y empresas en la evolución de su mentalidad, utilizando ágiles para la mejora continua. Fundador de Taurus Galaxy, un centro certificador sudamericano Lean & Agile. Amplia experiencia como Trainer oficial en una variedad de roles y prácticas ágiles, incluyendo Scrum Master, Product Owner, OKR, Lean Management, Agile Testing, entre otros.

Creador de dos aplicaciones: "OKR Compass" para gestionar la alineación estratégica organizacional y "Level Up" para medir el nivel de madurez ágil en las organizaciones. En cuanto a su formación, ha obtenido certificaciones y diplomas relevantes en metodologías ágiles, inteligencia emocional, responsabilidad social empresarial y coaching estratégico.



**JACQUELINE SALDIVIA R.**

Ingeniería de Ejecución en Informática de la Universidad Federico Santa María .

Se ha desempeñado en trabajos de Asesoría en Informática para el área de Capacitación de la Gerencia Desarrollo Humano de División El Teniente y Casa Matriz / Codelco Chile y he adquirido gran experiencia en el área de aprendizaje como instructora de cursos de computación desde el año 1990 a la fecha. Actualmente es Profesora Titular de cursos de Computación de Microsoft Office en el Centro de Extensión de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Cursos impartidos: Windows, Excel, Word, Outlook, PowerPoint, Access, en niveles básico, intermedio y avanzado.

Curso Herramientas de Power BI para el Análisis de Datos



**CATALINA CHACON ULLOA**

Ingeniera en marketing, Universidad Finis Terrae. Miembro activo de American Marketing Association, certificada por Google en Analytics y Ads. Certificada en Infinite Mindset de Simon Sinek. Certificada en Marketing y Publicidad Omnicanal y en Marketing de Contenidos por Convierte Más.

Facilitadora de Estrategias Digitales para cursos de Autogestión y efectividad personal en Global Virtual Village comunidad de Agentes de Cambio en Hispanoamérica.

Ha desarrollado diversos proyectos de estrategias de marketing digital para empresas nacionales e internacionales

# CLIENTES



# EXCELENCIA EMPRESARIAL ENTRENAMIENTOS SPA

- Rut: 76.762.523-5
- Giro: Actividades de Asesoramiento Empresarial y en Materia de Gestión
- Dirección: General del Canto 50, Of. 303, Providencia
- e-mail: [contacto@exem.cl](mailto:contacto@exem.cl) – [www.exem.cl](http://www.exem.cl)
- Tel. (+569) 84519138