

SÉ
MAGÍSTER
ICESI

- Nuevas tendencias •
- Mejores prácticas •
- Mejor futuro •

OPERACIONES Y SERVICIOS

MAESTRÍA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL
EN MODALIDAD DE PROFUNDIZACIÓN



UNIVERSIDAD

ICESI

FACULTAD DE
INGENIERÍA Y DISEÑO

A woman with blonde hair, wearing a white button-down shirt and a light blue cardigan, is smiling and holding a clipboard. She is standing in a factory or industrial setting. In the background, a worker in a blue uniform and cap is visible, and there are various industrial equipment and materials. The overall scene is brightly lit and professional.

**LA GERENCIA EFECTIVA
DE RECURSOS Y PROCESOS**



Operaciones y Servicios

La gestión de las operaciones y los servicios son dos componentes clave para mejorar la productividad de las organizaciones y lograr la lealtad y continuidad de los clientes. Esta Maestría busca formar líderes cuyas competencias gerenciales, aplicadas a las operaciones y a los servicios, les permitan generar modelos y acciones innovadoras de tal manera que lleven a la empresa a un nivel superior de desempeño.

Objetivo

Lograr la innovación y la mejora con una visión gerencial en los sistemas de producción y de prestación de servicios, tanto en lo estratégico, como en lo táctico y lo operativo; para incrementar la efectividad, la productividad y la competitividad.

Dirigido a:

Profesionales o grupos cuyo campo de interés académico y/o profesional esté orientado hacia los sistemas de producción y/o de prestación de servicios por parte de las empresas de la región.

¿Por qué estudiar una Maestría en Ingeniería Industrial con concentración en OPERACIONES Y SERVICIOS?

- Facilita el poner al día los conocimientos, las prácticas y las competencias gerenciales de clase mundial para la realización de las operaciones y/o de los servicios; mejorando las cualificaciones, el perfil profesional y gerencial que se requieren para sobrevivir en una economía globalizada.
- Facilita gestionar situaciones relacionadas con el desarrollo de las operaciones y el avance y suministro de los servicios, la solución a los problemas que allí se presentan, así como la ejecución de acciones de innovación y mejora.
- Crea las condiciones para convertirse en un emprendedor, ya sea creando operaciones propias o suministrando servicios (*outsourcing*).
- Suple la carencia de profesionales y gerentes de operaciones y de servicios con visión global.
- Por el enfoque holístico con que se ha concebido esta maestría, cubriendo los aspectos estratégicos y tácticos.
- Por su cuerpo docente compuesto por profesores que combinan su propia formación profesional y experiencia adquirida en grandes empresas multinacionales y locales.
- Por la formación práctica y aplicada con que se desarrollan los cursos, incluyendo visitas de campo.
- Por el *networking* que se establece entre egresados, estudiantes, profesores y directivos de la Universidad Icesi, red fundamental para el desarrollo profesional.

• La visión internacional de las Operaciones y de los Servicios apoyada en la alianza con el CLLI (Centro Latinoamericano de Innovación en Logística), miembro para América Latina del MIT Global SCALE Network.



Ofrecido por la primera universidad privada con Acreditación Institucional de Alta Calidad en el suroccidente colombiano.

La acreditación otorgada por el Ministerio de Educación Nacional representa un sello de calidad, que avala la excelencia académica de la Universidad. Ello se traduce en beneficios asociados con el buen nombre de sus programas, tanto de pregrado como de posgrado, y facilita el acceso y vinculación de los egresados a importantes organizaciones en Colombia y en el exterior.





• Nuevas tendencias • Mejores prácticas • Mejor futuro •

¿Por qué estudiar esta Maestría en la Universidad Icesi?

Programa de maestría con modalidad de profundización

Su propósito es profundizar en el área del conocimiento de las operaciones y los servicios en una forma aplicada y práctica, que le permita al estudiante focalizar su proyección laboral.

Maestría con enfoque gerencial

Está diseñada para satisfacer los requerimientos de la industria regional, con el desarrollo de competencias gerenciales que permitan mejorar el desempeño de las operaciones y los servicios prestados por sus empresas.

Programa de maestría con el más alto nivel académico

Al ser la Universidad Icesi, una universidad privada creada por los líderes de la industria de la región, con el propósito de preparar profesionales, se exige el más alto nivel académico tanto de profesores como de estudiantes, es por esto que, los profesores de la maestría tienen un amplio conocimiento y experiencia en empresas tanto nacionales como multinacionales.

Acreditación Institucional de Alta Calidad

El Ministerio de Educación Nacional según la Resolución 00591 del 9 de enero del 2015, otorgó la renovación de la Acreditación Institucional de Alta Calidad hasta el año 2021, en extensión a la otorgada en el 2010, siendo la primera universidad privada del suroccidente colombiano en obtenerla.



Materias de profundización

La Maestría en Ingeniería Industrial de Icesi ofrece, en el núcleo de materias electivas, los siguientes temas clave:

Manufactura de Clase Mundial (*WCM World Class Manufacturing*)

Se trata de identificar, conocer y entender los diferentes modelos aplicados en las economías desarrolladas para lograr operaciones y servicios con desempeño de clase mundial.

Servicios de Clase Mundial (*WCS World Class Services*)

Buscando la lealtad y la continuidad de los clientes por medio de modelos de servicios de clase mundial, con la aplicación de las mejores prácticas para lograr óptimos estándares de desempeño de la industria y del sector.

Industria 4.0

Es la industria del futuro para ganar competitividad frente a las empresas de los países emergentes, con sus bajos costos de operación, y al mismo tiempo, entrar en la era de la personalización masiva en la producción (manufactura) y en los servicios. También, se denomina como SFL (*Smart Factory and Logistic*).

Logística Internacional (Panamá**)

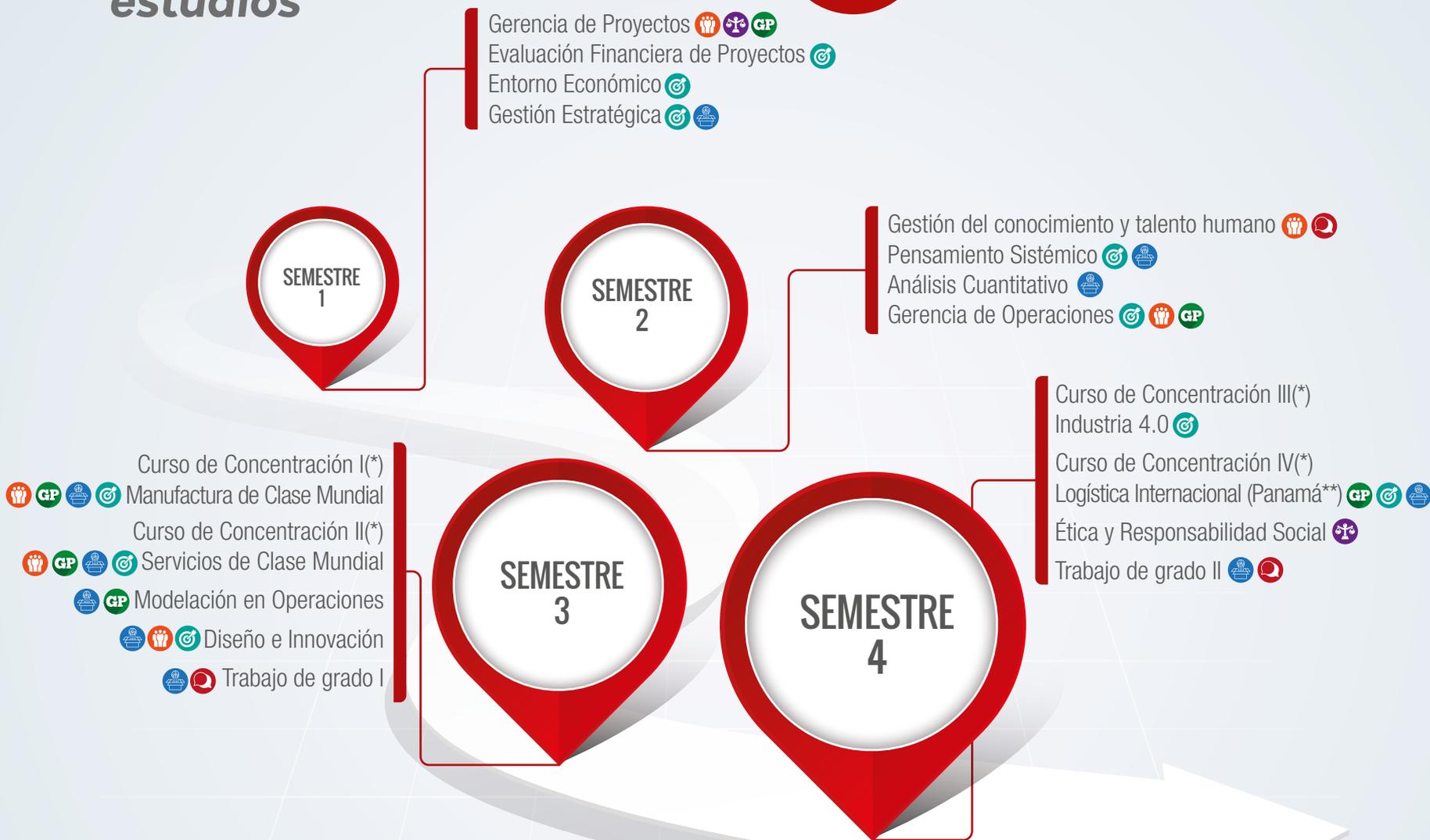
Se revisan los conceptos inherentes a la logística requerida para el transporte multimodal (marítimo, aéreo, terrestre) y sus procesos principales (embalaje, estibado, selección, clasificación y optimización de la carga en contenedores), centros de distribución y almacenamiento usados en los servicios logísticos mundiales.



Plan de estudios*

SE
MAGÍSTER
ICESI

• Nuevas tendencias • Mejores prácticas • Mejor futuro •



TÍTULO

Magíster en
Ingeniería
Industrial

Concentración en
**OPERACIONES Y
SERVICIOS**

Competencias desarrolladas

- Pensamiento Estratégico (y negocios)
- Ética y Responsabilidad Social
- Liderazgo y Trabajo en Equipo
- Solución de Problemas y Pensamiento Crítico
- Comunicación Efectiva
- Gestión de Procesos

*Sujeto a actualización por parte de la Universidad.

(**) Las concentraciones se ofrecerán anualmente y cambiarán según la demanda y las tendencias emergentes.

(***) Opcional. Los gastos de viaje (tiquetes, hospedaje y alimentación) serán asumidos por el estudiante.

Profesores

César Augusto Patiño Vargas

Administrador de Empresas – Universidad Icesi; Especialista en Finanzas – Universidad EAFIT; Magister en Administración de Empresas – Universidad del Valle. Docente de Posgrados de la Universidad Icesi, Universidad Javeriana Cali, Universidad de San Buenaventura Cali .

Experiencia Empresarial: Director Regional de Ventas, Seguros Bolívar; Cámara de Comercio de Cali; Director General de Proyectos Grupo Empresarial Canguros S.A; Gerente General Latinoamericana de Alimentos, Consultor Empresarial.

Daniel Escobar Herrera

Ingeniero Industrial, Pontificia Universidad Javeriana. Maestría en Ingeniería Industrial con énfasis en Logística y Cadena de Abastecimiento, Universidad Icesi.

Experiencia industrial: Goodyear, Akron, USA. Sales Operations Manager L.A. (Latam). Profesional en Gerencia de la cadena de abastecimiento, con sólidos conocimientos en el desarrollo de la estrategia y gestión de la cadena desde la perspectiva de aplicación a la metodología CPFR (Collaborative Planning Forecasting & Replenishment). Con más de 12 años de experiencia en empresa multinacional; Leader de planeación y servicio al cliente, Coordinador planeación de demanda Clúster Andino. Coordinador planeación y control de inventarios, planeador de materia prima.

Fabián Saavedra Ruiz

Southern Methodist University, SMU Texas, Corporate Executive Development; IAE Business School, Buenos Aires, Programa Desarrollo Ejecutivo; Universidad Icesi - Ingeniero de Sistemas y Especialización en Administración de Empresas y Diplomado en Gestión Estratégica y Liderazgo, Universidad de los Andes.

Experiencia empresarial: DIRECTV Latin America - Vice President Customer Care Latin America; DIRECTV Latin America - Director Senior Call Centers Operations; DIRECTV Latin America/TELECENTER PanAmericana - Director General; DIRECTV Colombia - Director de Informática y Tecnología; DIRECTV Colombia - IT Development Manager. Con Experiencia gremial en PacificShore (Cluster BPO) - Presidente; SENA - Mesa Sectorial BPO/ITO/KPO, Presidente; SENA - Concejo TICs – Presidente.



• Nuevas tendencias • Mejores prácticas • Mejor futuro •

**Jorge Enrique
Ariza Bernal**

Universidad de North Western – Kellog – Innovación y Crecimiento Orgánico; Universidad Icesi, MBA; Council of Logistic Management, Chicago; Georgia Institute of Technology, Logistics short course; Universidad Icesi, Especialización en administración de empresas con énfasis en administración organizacional; ODI, Técnicas de Facilitación para TQM, Boston; Universidad Icesi, Especialización en Alta Gerencia; Pontificia Universidad Javeriana, B.S. Ingeniero Industrial.

Experiencia empresarial: Tecnoquímicas S.A. Vicepresidente Sénior de Operaciones y Logística; Gillette de Colombia S.A. Cali, Gerente de Materiales; Gillette de Colombia S.A., Cali. Management Trainee Mercadeo; Gillette de Colombia S.A. Cali. Gerente de Compras; Gillette de Colombia S.A. Cali, Coordinador de Nuevos Productos.

**Jairo
Guerrero**

Ingeniero Industrial, Maestría en Ciencias en Ingeniería, Ph.D. (C) en Ingeniería.

Experiencia empresarial: Sidelpa Gerdau, SideMuña, SideBoyaca, Confecciones Sersanclent (USA Eissman), Icomallas, Vitocsa, consultor Mckinsey.

**Ingrid Lucía
Muñoz Perriñán**

Ingeniera Electrónica, Especialista en Gerencia Informática Organizacional. Magíster en Gestión de Informática y Telecomunicaciones. Presidenta del PMI® Potential Pacífico Chapter.

Experiencia empresarial: Gerente de la compañía DOMUZ CONSULTORÍA S.A.S. Ecopetrol, Fonade, Supersociedades, Schlumberger, Emcali, Seguridad Atlas, Tecnoquímicas, Colombina y Banco WWB.

Profesores

**Guillermo
Buenaventura**

Ingeniero Químico, Especialista en Finanzas, Magíster en Administración de Empresas, Magíster en Ingeniería Industrial y Sistemas, Doctorado en Dirección de Empresas: Estrategia y Organización, Universidad de Valencia.

Experiencia empresarial: Superintendente en Smurfit - Cartón de Colombia; Productora de Papeles S.A., Gerente de Tecnología de Procesos en PROPAL.

**Angélica
Burbano**

Ingeniera Industrial, Especialización en Gerencia de Producción, MBA, Ph.D. en Ingeniería con énfasis en Ingeniería Industrial, Universidad de Arkansas.

Experiencia empresarial: Rica Rondo.

**Luis Fernando
Cruz Caicedo**

Ingeniero de Sistemas y Computación, Universidad de los Andes, Colombia. MBA, Universidad del Valle, Colombia. PMP®, PMI®, Certificación PRINCE2. Docente de postgrados Universidad de San Buenaventura Cali. Director adjunto Green Project Management Colombia (GPM Global – Sostenibilidad en la Gerencia de Proyectos), miembro ISO TC 258 (Project, Programme Portfolio Management Standards) y Grupo hispanoamericano ISO21500 (Dirección de Proyectos).

Experiencia Empresarial: Centro Internacional de Agricultura Tropical (CIAT) – Administrative and Financial Systems Head and Research Software Development Head. Sucromiles S.A. (Sucroal) – Analista de Desarrollo de Software. Corfivalle (Corficolombiana). Consultor (Gillette, Michelin, Goodyear, Johnson y Johnson, Sucromiles S.A, Opensystems, Emcali, Empresas Públicas de Manizales, Grupo Suramericana, Giros y Finanzas, Laboratorios Squibb Panamá).



• Nuevas tendencias • Mejores prácticas • Mejor futuro •

Leonardo Rivera

Ingeniero Industrial, *Master of Science in Industrial Engineering, Ph.D. in Industrial Engineering, Associate Researcher, Center for High Performance Manufacturing, Blacksburg, Virginia.* Co-autor de un capítulo del libro *"Trends in Supply Chain Design and Management"*.

Experiencia empresarial: Director de Desarrollo Tecnológico del Centro de Productividad del Pacífico. Miembro del Consejo Directivo del Centro Nacional de Productividad.

Hernando Murillo

Psicólogo, Magíster en Administración de Empresas, Magíster en Ciencias Políticas, Alta Gerencia Internacional. Coach Internacional Certificado con PNL de *International Coaching Community*

Experiencia empresarial: : Industria Colombiana de Llantas (Grupo Michelin: Uniroyal, Icollantas), Quintex, Alúmina, Nacional de Curtidos.

Juan Carlos Garzon O.

Ingeniero Electricista, Especialización en Gerencia de Producción, Especialización en Gerencia de la Calidad Total y la Productividad, MBA, Maestría en Ciencias de la Organización. Doctor en Dirección de Empresas: Estrategia y Organización, Universidad de Valencia.

Experiencia empresarial: CVC, EPSA, EMGESA-CODENSA, ENEL

Duración y Metodología

Se utiliza como metodología de enseñanza el aprendizaje activo donde el estudiante tendrá el rol principal como constructor de su propio aprendizaje.

Los objetivos de esta Maestría y el desarrollo de las competencias buscadas se alcanzan en una secuencia lógica que permite al estudiante utilizar conocimientos y habilidades adquiridas en materias previas.

La estructura de la Maestría está definida de la siguiente forma:

- Núcleo Básico.
- Núcleo Principal.
- Núcleo de Materias de Concentración.
- Proyecto de Grado (investigación aplicada).

Horario e intensidad

Duración: 4 semestres.

El estudiante toma tres sesiones virtuales y/o presenciales (blended) a la semana, con una duración de dos a cuatro horas cada una.

Al ser una Maestría de Profundización, las sesiones virtuales y/o presenciales (blended) representan para los participantes, espacios que fomentan la discusión y el aprendizaje activo de los estudiantes, siempre alrededor de temas y casos pertinentes, actualizados y oportunos para la práctica. La estructura virtual y presencial asegura el compartir experiencias valiosas con otros colegas y docentes.





¿Cómo aplicar y cómo es el proceso de selección?

¿Cómo aplicar?

- Diligenciar Online el formulario de inscripción que encontrará en este link: <https://miposgrado.icesi.edu.co/>. Al completar el formulario le dará la opción de pago electrónico de la inscripción.
- En el mismo link cargar al sistema los siguientes documentos:
 - Resultado de la prueba Saber Pro
 - Recibo de pago de los derechos de inscripción.
 - Formulario completamente diligenciado.
 - Una fotografía en color, tamaño documento, fondo blanco.
 - Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
 - Fotocopia del diploma o acta de grado de pregrado.
 - Hoja de vida actualizada.
 - Certificado de calificaciones de los estudios de pregrado (si es egresado de la Universidad Icesi no se requiere).

¿Cómo es el proceso de selección?

Una vez diligenciado el formulario y cargados los documentos, el aspirante será convocado a una entrevista con el Director de la Maestría. Toda la información recopilada será estudiada por un comité de selección para posteriormente notificar el resultado del proceso de admisión.





SÉ
MAGÍSTER
ICESI

• Nuevas tendencias • Mejores prácticas • Mejor futuro •

OPERACIONES Y SERVICIOS

MAESTRÍA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL
EN MODALIDAD DE PROFUNDIZACIÓN

SNIES - 54321



Informes:

Universidad Icesi, Calle 18 No. 122 -135
Facultad de Ingeniería y Diseño
Teléfono: (2) 555 2334, ext. 8424, 8381, 8424, 8014
Email: info-maestrias@icesi.edu.co,
posgradosingeneria@icesi.edu.co

www.icesi.edu.co/maestrias/industrial

Cali-Colombia



A OTRO
NIVEL

Director de la Maestría:
Juan José Cardona Melo
jjcardona@icesi.edu.co

SÉ
MAGÍSTER
ICESI

- Nuevas tendencias •
- Mejores prácticas •
- Mejor futuro •



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD

www.icesi.edu.co/maestrias

La Universidad Icesi es una Institución de Educación Superior
que se encuentra sujeta a inspección y vigilancia por parte del
Ministerio de Educación Nacional