Programa de Capacitaciones 2026

"Iniciativas por el Desarrollo de Competencias Laborales en la Industria Panameña"

Seminario - Taller

Orientación al Logro, La Calidad y Mejora Continua

Información General del Curso

Fecha: 11 y 13 de noviembre de 2026

Horario: 1:00 p.m. – 5:00 p.m.

Duración del curso: 8 horas

Modalidad: Virtual – Microsoft Teams

Expositor: Ing. William Santamaría

Objetivo General

Fortalecer en los participantes los fundamentos, criterios de dimensionamiento, diseño y operación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), proporcionando los conocimientos técnicos básicos para comprender su funcionamiento, apoyar la planificación y gestión de proyectos, y contribuir a la eficiencia operativa y al adecuado desempeño de los sistemas de tratamiento de aguas residuales.

Dirigido a:

- Gerentes de proyectos
- Gerentes de Calidad
- Personal de Mantenimiento
- Personal involucrado en el diseño, dimensionamiento y operación de PTAR.

Contenido:

Módulo 1. Orientación al logro y enfoque en resultados

- Conceptos fundamentales de la orientación al logro y la gestión por resultados.
- Alineación de los objetivos individuales con los objetivos estratégicos de la organización.
- Traducción de objetivos en tareas, metas y actividades concretas.
- Planificación, organización y priorización de actividades según su importancia.
- Gestión eficiente del tiempo, el presupuesto y los recursos disponibles.
- Responsabilidad individual y colectiva en el cumplimiento de objetivos.
- Identificación de obstáculos y riesgos que afectan el logro de resultados.
- Toma de decisiones basada en datos, indicadores y evidencias.

Módulo 2. Gestión de la calidad y establecimiento de estándares

- Fundamentos de la gestión de la calidad y su importancia en el desempeño organizacional.
- Identificación de estándares, criterios y requisitos de calidad.
- Definición de parámetros para evaluar la calidad de los procesos, actividades, documentos y servicios.
- Revisión y actualización de procedimientos, políticas y documentación de los procesos.
- Alineación de los estándares de calidad con los requisitos aplicables.
- Identificación de errores, incumplimientos y oportunidades de optimización.
- Implementación de buenas prácticas para fortalecer la calidad del trabajo.
- Promoción de una cultura de excelencia y compromiso con la calidad.

Módulo 3. Mejora continua y optimización de procesos

- Conceptos y principios de la mejora continua.
- Identificación de áreas, procesos y actividades susceptibles de mejora.
- Detección de desperdicios, errores, duplicidad de tareas e ineficiencias.
- Análisis de causas que afectan el desempeño y la calidad de los resultados.
- Identificación y priorización de oportunidades de mejora.
- Optimización de procesos mediante el uso eficiente de los recursos.
- Desarrollo de iniciativas para incrementar la productividad y la eficiencia operativa.
- Documentación y difusión de las lecciones aprendidas.
- Evaluación periódica de los procesos para asegurar mejoras sostenibles.

Módulo 4. Indicadores de gestión, seguimiento y medición del desempeño

- Importancia de los indicadores clave de desempeño (KPI).
- Identificación de indicadores relacionados con objetivos, calidad y productividad.
- Establecimiento de metas y resultados esperados.
- Seguimiento y medición del cumplimiento de objetivos.
- Análisis de resultados y evidencias para la toma de decisiones.
- Identificación de desviaciones y oportunidades de mejora.
- Evaluaciones periódicas del desempeño individual y colectivo.
- Uso de la información para orientar acciones correctivas y preventivas.

Módulo 5. Programas de Acciones de Mejora (PAC)

- Conceptos y objetivos de los Programas de Acciones de Mejora.
- Identificación y documentación de problemas y oportunidades de mejora.
- Definición de acciones correctivas, preventivas y de optimización.
- Priorización de acciones según su impacto y viabilidad.
- Establecimiento de responsables, plazos, metas y resultados esperados.
- Elaboración de planes de acción orientados al cumplimiento de objetivos.
- Seguimiento de los compromisos y verificación de resultados.
- Evaluación de la efectividad de las acciones implementadas.

Módulo 6. Autocontrol, autogestión y responsabilidad por los resultados

- Importancia del autocontrol y la autogestión en el desempeño laboral.
- Desarrollo de la iniciativa, la disciplina y el compromiso con los resultados.
- Organización del trabajo y cumplimiento de responsabilidades.
- Identificación y corrección oportuna de errores.
- Anticipación de riesgos y aplicación de medidas preventivas.
- Promoción de la responsabilidad individual y el trabajo colaborativo.
- Desarrollo de conductas orientadas a la calidad y la mejora constante.
- Compromiso con el cumplimiento de los estándares establecidos.

Módulo 7. Plan de acción y compromisos de mejora

- Diagnóstico de la situación actual de los procesos y prácticas de trabajo.
- Identificación de brechas entre los resultados actuales y los resultados deseados.
- Selección de oportunidades prioritarias de mejora.
- Definición de objetivos, metas y acciones concretas.
- Asignación de responsables y plazos de ejecución.
- Establecimiento de indicadores para medir los avances.
- Elaboración del plan individual o colectivo de mejora.
- Presentación de compromisos para su implementación en el puesto de trabajo.

Módulo 8. Evaluación y seguimiento de la mejora continua

- Evaluación de los conocimientos y competencias desarrollados.
- Revisión de los compromisos y planes de acción establecidos.
- Definición de mecanismos de seguimiento y control.
- Medición del avance en el cumplimiento de las acciones de mejora.
- Evaluación de resultados e identificación de ajustes necesarios.
- Seguimiento periódico de los compromisos asumidos.
- Refuerzo de las conductas orientadas al logro, la calidad y la mejora continua.

Acerca del Capacitador

William Javier Santamaría C.

Es un consultor de negocios y formación ejecutiva con base en Panamá, de nacionalidad colombiana, con más de 22 años de experiencia en consultoría, reingeniería de procesos y transformación cultural, y 14 años como formador de competencias. Es Licenciado en Educación Preescolar, Ingeniero en Sistemas Informáticos y Psicólogo, con múltiples diplomados y certificaciones en auditoría informática, gestión de procesos, dirección de proyectos, microfinanzas, call centers y formación de formadores.

Actualmente se desempeña como Consultor de Negocios en Psisgo, donde actúa como experto en transformación cultural, gestión del talento humano, planificación estratégica, calidad y mejora continua, además de ser facilitador en temas de psicoeducación, neurociencias y herramientas Microsoft Office (nivel experto).