

GESTIÓN DE CALIDAD - UAI

La clave para competir en los mercados globales

DESCRIPCIÓN

Hoy día el entorno de los negocios se caracteriza por una creciente competitividad e internacionalización de los mercados. Ante estas nuevas circunstancias, las empresas han debido cambiar su enfoque e incorporar la calidad en su estrategia competitiva.

Generalmente, se considera que un producto o servicio es de calidad cuando satisface las expectativas del cliente. Sin embargo, en la práctica la calidad es más que eso; es lo que permite a una empresa permanecer en el mercado y eventualmente crecer.

El curso Gestión de Calidad está orientado a discutir los cambios que ha tenido el concepto de calidad en el tiempo y develar cómo ésta se ha convertido en sinónimo de buena gestión empresarial, lo que se asocia con productos y servicios competitivos. Asimismo, su programa aborda aspectos de diseño, de planificación y de control de la calidad en empresas tanto de manufactura como de servicios.

Entre otros temas, se analizarán los desafíos que enfrentan los ejecutivos de esta área y su estudio será orientado a las principales herramientas que permiten resolver los problemas, de modo de conseguir ventajas competitivas a través de la agregación de valor en forma continua.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

El curso de Gestión de Calidad está dirigido a ejecutivos y a todas las personas que se relacionen con la gestión de calidad de una firma y que requieran de nuevos conocimientos y herramientas para abordar los problemas que se les pueden presentar en esta área.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Los alumnos quedarán capacitados para hacer una adecuada medición de la calidad y los costos asociados a ella, además de obtener las herramientas básicas para identificar y resolver los problemas de calidad en las empresas.

En el curso se abordarán los principales principios y técnicas de gestión de la calidad, integrados con la estrategia corporativa de una empresa. Los alumnos participarán de discusiones sobre los aspectos tradicionales de la calidad, como el control y la inspección, junto a desarrollos más nuevos tales como el modelo Seis Sigma.

CONTENIDOS DEL CURSO

Unidad 1: ¡La magia de la calidad!

Unidad 2: Los Costos de la Calidad

Unidad 3: Las siete herramientas de Ishikawa

Unidad 4: Servqual y la brecha entre expectativas y percepciones

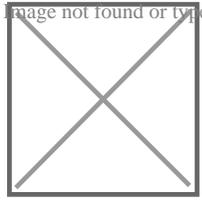
Unidad 5: El despliegue de la función de calidad

Unidad 6: Los tres frentes del Control de Calidad

Unidad 7: Seis Sigma: más que una métrica, una metodología

Unidad 8: Cómo conseguir una certificación de calidad internacional

CUERPO DOCENTE



Carmen Victoria Ortiz

Doctora en Ciencias (D.Sc= en Ingeniería de Sistemas y Computación, Universidad Federalde Río de Janeiro. Magíster en Ciencias de la Ingeniería, mención Ingeniería Industrial, Universidad de Chile. Ingeniero Matemático, Universidad de Chile.