

GESTIÓN DE CALIDAD

La clave para competir en los mercados globales

DESCRIPCIÓN

En un mercado cada vez más globalizado y competitivo, donde la diferenciación se vuelve fundamental, la Gestión de Calidad es una necesidad estratégica para las organizaciones actuales. Aprender a utilizar las principales metodologías y herramientas de calidad ayudará a las empresas a ser más eficientes, a optimizar sus procesos y agregar valor a sus productos o servicios, mejorando finalmente la gestión empresarial.

Garantizar la calidad de una organización no es solo evitar errores y corregir desviaciones; implica el compromiso de todos sus integrantes, lo que dará paso a una cultura de mejoramiento continuo a través de diversas metodologías, como los ciclos de mejoramiento de procesos, la definición de estándares y objetivos de calidad, la estrategia Six Sigma y la filosofía Lean, entre otras.

Desde las bases y la evolución del concepto de calidad, hasta las tendencias modernas y la importancia de la certificación, este curso entrega conocimientos fundamentales para la gestión de la calidad en la organización como herramienta estratégica, que permite alinear los objetivos de calidad con los objetivos empresariales. La calidad y los enfoques actualizados nos permiten estar al día en las tendencias y así lograr mejores resultados en la organización.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

El curso de Gestión de Calidad está diseñado para profesionales y ejecutivos de diversas áreas, relacionados con los procesos u operaciones dentro de la organización, que busquen herramientas para enfrentar el desafío de la gestión de calidad y la mejora continua, y asegurar así la competitividad de la compañía.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

La propuesta del curso busca que los alumnos puedan conocer los modelos de calidad desarrollados en los últimos años como herramienta de mejora continua; comprender los ciclos de mejoramiento de procesos; desarrollar estándares y objetivos de calidad que sean consistentes con la política de calidad de la organización y analizar las prácticas y programas de gestión de calidad. Estos conocimientos pueden ser aplicados a cualquier proceso u operación dentro de la organización, agregando valor, eficiencia y diferenciación a través de la calidad.

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

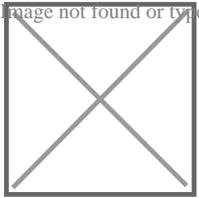
Unidad 5: El despliegue de la función de calidad

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.