

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Gestión de Calidad

La clave para competir en los mercados globales

Carmen Victoria Ortiz

Doctora en Ciencias (D.Sc.) en Ingeniería de Sistemas y Computación, Universidad Federal de Río de Janeiro. Magister en Ciencias de la Ingeniería, mención Ingeniería Industrial, Universidad de Chile. Ingeniero Matemático, Universidad de Chile. Carmen Ortiz tiene una amplia experiencia como docente en cursos relacionados a la gestión de calidad y de operaciones. Desde 1980 a 1997 ejerció como académica del departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, institución en la cual impartió cursos como Optimización, Gestión de Operaciones y ramos del Magister de Investigación Operativa. Desde 1998 hasta la fecha se desempeña como profesora titular en la Facultad de Ingeniería y Ciencias, de la Universidad Adolfo Ibáñez, donde ha estado a cargo de los cursos Gestión de Operaciones, Optimización y Gestión Logística, y de los talleres de Modelamiento y Operaciones. Entre sus publicaciones destacan los libros "Optimización y Modelos para la Gestión" (1ª edición, Dolmen 2001) y "Optimización y Modelos para la Gestión" (2ª edición, JCSaéz 2004). Además, se reconoce como una mujer apasionada por las matemáticas.

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.

Contenidos sujetos a cambios que el profesor estime conveniente.

La realización del pago total o parcial de un curso o de un Diplomado implica la aceptación de los términos y condiciones.

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.

¿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.

Contenidos del Curso

- ¡La magia de la calidad!
- Los Costos de la Calidad
- Las siete herramientas de Ishikawa
- Servqual y la brecha entre expectativas y percepciones
- El despliegue de la función de calidad
- Los tres frentes del Control de Calidad
- Seis Sigma: más que una métrica, una metodología
- Cómo conseguir una certificación de calidad internacional

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.

Contenidos sujetos a cambios que el profesor estime conveniente.

La realización del pago total o parcial de un curso o de un Diplomado implica la aceptación de los términos y condiciones.