

## OPERACIONES, LOGISTICA Y TECNOLOGIA

### GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### DESCRIPCIÓN GENERAL

La competitividad de las empresas depende en gran medida de la calidad de los productos que brinda, sean estos bienes o servicios. Una empresa que ofrece bienes o servicios de mejor calidad se diferencia de la competencia al atender mejor las necesidades de sus clientes, generando con ello el incremento de sus ingresos al mejorar su imagen en el mercado, y a la vez una reducción de sus costos, al reducir los reprocesos, mermas y controles excesivos.

Si bien es cierto la Gestión de la Calidad Total es siempre mencionada y valorada por la mayoría de empresas, no son muchas las que logran implementar efectivamente un sistema que integre y alinee a las diferentes áreas de la organización en este importante esfuerzo.

En este curso, se analizarán los conceptos, enfoques, herramientas y Sistemas de Gestión de la Calidad Total que permitan desarrollar en las empresas una Cultura de la Calidad Total.

#### DIRIGIDO A

Profesionales interesados en mejorar sus conocimientos relacionados a la Calidad Total con la finalidad de aplicar los conceptos, enfoques y herramientas desde su nivel de responsabilidad en las organizaciones y de participar en el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total.

#### OBJETIVOS

##### Objetivo general

El objetivo del curso es dar a conocer como la adecuada implantación y gestión de un Sistema de Gestión de la Calidad Total contribuye a la consecución de los objetivos y metas de la organización, y a la permanente búsqueda de la excelencia, mediante el conocimiento y uso de los mecanismos, herramientas y modelos de calidad existentes.

##### Objetivos Específicos

- Desarrollar habilidades en los participantes a fin que sean capaces de implantar y dirigir un sistema de gestión de la calidad en las organizaciones basado en el mejoramiento continuo y la búsqueda de la excelencia.
- Familiarizar a los participantes con los principales conceptos y herramientas de la calidad, que le permitan identificar la raíz de los defectos, controlar los procesos y prevenir las no conformidades
- Desarrollar, en los participantes, habilidades para identificar los principales modelos de gestión de la calidad vigentes y determinar cuál de ellos es el que mejor se adapta a su organización o desarrollar su propio modelo de gestión de la calidad.

#### METODOLOGIA

El método de enseñanza busca promover la participación activa del estudiante durante el desarrollo de las sesiones, mediante el desarrollo de trabajos aplicativos, los controles de lecturas, la participación en clase y las discusiones acerca de temas propuestos en cada sesión.

Los estudiantes deberán leer antes de clase las lecturas y casos señaladas para cada sesión con el objetivo de lograr una participación activa en el desarrollo de las sesiones y el análisis crítico del material.

Se busca que el estudiante comprenda y domine los conceptos y herramientas de tal manera que pueda aplicarlos en ejercicios y casos reales durante las clases y en el desarrollo de un trabajo aplicativo final (a realizar en grupos de 4 ó 5 participantes).

## **TEMARIO**

- Conceptos y Dimensiones de la Calidad.
- Enfoques de la Calidad: Enfoque en el Usuario, Enfoque en el Producto, Enfoque en la Producción, Enfoque en el Cliente, Enfoque en la Fuerza Laboral, Enfoque en el Proceso
- Perspectivas de la Calidad en la Cadena de Valor.
- Calidad en la Manufactura y Calidad en los Servicios.
- Costos de la Calidad.
- Calidad y Ventaja Competitiva
- Filósofos o gurús de la Calidad: Deming, Juran, Crosby, Ishikawa
- Diseño para la Calidad y la Excelencia en el Producto.
- Principios de la Gestión de la Calidad Total.
- Alcance de la Calidad Total: Infraestructura, Prácticas y Herramientas
- Prácticas para implementar los Principios de la Gestión de la Calidad Total
- Modelos de Gestión de la Calidad Total y Premios Internacionales a la Excelencia
- ISO 9001
- Malcolm Baldrige
- Six Sigma: Conceptos, Principios, Metodología.

## **EXPOSITOR: ESTEBAN GERKES MOLFINO**

Post MBA Certificate in General Management por McGill University (Montreal, Canadá), Master en Dirección de Empresas por el PAD, Escuela de Dirección de la Universidad de Piura, Bachiller en Ciencias con mención en Ingeniería Industrial por la Pontificia Universidad Católica de Perú, American Society for Quality (ASQ) Certified Six Sigma Black Belt.

Ha sido Consultor Senior de Operaciones y Procesos en empresa multinacionales líderes en Canadá como RSA Group Canada (Royal & Sun Alliance) y Aviva Canada, además de haber desempeñado posiciones directivas en el área de Operaciones en importantes empresas Peruanas del Sector Asegurador como Pacífico Seguros, Rimac Seguros, La Positiva Sanitas EPS y Novasalud EPS. Actualmente es consultor y docente a nivel postgrado, especializado en las áreas de Procesos, Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

## **DURACIÓN: 24 HORAS**

## **DIAS: JUEVES**