

OPERACIONES, LOGISTICA, SCM Y TECNOLOGIAS

GESTIÓN DE CALIDAD EN EMPRESAS DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN GENERAL

Hoy en el mundo, la industria de servicios ha superado largamente a la industria de manufactura en indicadores de empleabilidad, con un ratio aproximado de 10 a 1, en Perú las exportaciones de servicios alcanzan los USD 6,380 millones e inclusive en algunos periodos, la industria de servicios ha aportado más al PBI que la industria de manufactura.

Esto genera la urgencia de estudiar la industria de los servicios y el nivel de calidad disponible, ya que al mismo tiempo el poder de decisión y la necesidad de inmediatez de parte de los clientes producen un nivel de competitividad difícil de manejar.

Desde el lado más operacional y a diferencia de lo que ocurre con las empresas de manufactura, los clientes de las empresas de servicios tienen alta interacción con los procesos internos, por lo que su nivel de satisfacción es más sensible respecto a la estabilidad y capacidad de sus operaciones. En industrias de servicios como banca y seguros, hotelería y turismo, empresas gubernamentales, ingeniería y desarrollo TI, educación, salud, entre otros, el reto es asegurar un nivel de calidad óptimo a lo largo de toda la cadena de transformación, con enfoques simultáneos y coordinados hacia el proceso y producto.

DIRIGIDO A

Profesionales de empresas de servicios que se orienten hacia la gestión de la calidad, innovación y mejora de sus procesos internos, que busquen mejorar la satisfacción de sus clientes de manera sistémica y organizada, bajo un modelo de gestión de la calidad en los servicios hecho a medida de sus propias necesidades operacionales.

OBJETIVOS

Objetivo general

Desarrollar en los participantes las habilidades necesarias para la gestión la calidad en empresas de servicios, considerando las capacidades de planificación, control y mejora.

Objetivos Específicos

- Comprender los sistemas de gestión de la calidad en empresas de servicios
- Usar herramientas cualitativas y cuantitativas para planificar, controlar y mejorar la calidad
- Mejorar la satisfacción de los clientes mediante la optimización de procesos

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.

La metodología del curso es eminentemente práctica y aplicativa girando alrededor de un trabajo aplicativo (a realizar en grupos de 4 o 5 participantes), basado en el análisis de los procesos en su organización y la propuesta de mejora a los mismos de acuerdo a los conceptos desarrollados en el curso. Los grupos de trabajo serán conformados al inicio del curso, presentarán sus avances semanalmente (uno o dos grupos) para la discusión general, y expondrán sus trabajos finales el último día del curso.

TEMARIO

- La cadena de valor en empresas de servicios
- Sistemas de gestión de la calidad para empresas de servicios
- Gestión de indicadores y controles operacionales de la calidad para empresas de servicios
- Evaluación de la satisfacción del cliente bajo métodos cualitativos y cuantitativos
- Diseño de experimentos (DOE) para optimizar procesos en empresas de servicios

EXPOSITOR: GARY LÓPEZ ROJAS, MBA, SSBB, PMP.

El profesor López es administrador de empresas de profesión, MBA Master en Administración de Empresas por MSM Maastricht School of Management (Holanda) y titulado de Maestría en Dirección Estratégica de Empresas por CENTRUM Católica Business School.

Cuenta con certificaciones internacionales en los ámbitos de Calidad y Dirección de Proyectos como: Six Sigma Black Belt por American Society for Quality (ASQ), PMP Project Management Professional por Project Management Institute (PMI), Auditor Líder ISO 9001:2015 (IRCA), entre otros.

Se ha desarrollado profesionalmente en posiciones como Director de Proyecto Footprint (Google Inc), Continuous Improvement Sub Manager (STO), Jefe de Calidad y Mejora Continua (Minera Bateas), entre otros. Actualmente labora como Quality & Performance Manager en Concepta Consulting y como Docente de programas Sistemas de gestión ISO, Lean Manufacturing y Six Sigma en CENTRUM Católica Business School, SGS Academy, Pontificia Universidad Católica del Perú y BASC.

DURACIÓN: 24 HORAS

DIAS: LUNES