



Programa I

Planeamiento e Implementación del TQM

Propósito

Presentar los principios y fundamentos básicos que permitan la implantación de la calidad total en la organización, estableciendo los sistemas que deben ser incorporados a la administración, definiendo los medios para transformar la cultura empresarial en todos sus estamentos y fijando los procedimientos necesarios para la priorización de la mejora y los recursos para medir el éxito. Este programa se enfoca en el planeamiento estratégico de acciones a mediano plazo, que aseguren el éxito, y el desarrollo del recurso humano, principal gestor del cambio

Grupo Objetivo

Gerentes & Ejecutivos
Comité de Calidad
Responsables de la función de calidad

Cursos

Planeamiento & Desarrollo de la Calidad Total
Planeamiento Estratégico Hoshin Kanri
Auditoría Interna de la Calidad
Gestión & Desarrollo de Personal
Gestión de RRHH por Competencias

Curso 1

Planeamiento & Desarrollo de la Calidad Total

El curso está destinado a presentar los principios de implantación de la calidad total en la organización, estableciendo el modelo filosófico, los valores y su relación con la misión y visión de la empresa y el desarrollo de un plan de calidad, que establezca las políticas fundamentales y defina el modelo de administración y la nueva cultura organizacional. El TQM es el modelo triunfante en el desarrollo de las organizaciones que deseen poseer ventajas competitivas en el nuevo entorno globalizado.

Grupo Objetivo Específico

Gerentes & Ejecutivos
Comité de Calidad
Responsables de la función de calidad
Responsables del Planeamiento Estratégico

Curso 2

Planeamiento Estratégico Hoshin Kanri

Un aspecto fundamental de la mejora de la posición competitiva de las empresas es el desarrollo del planeamiento estratégico de corto, mediano y largo plazo. El hoshin kanri es la exitosa metodología japonesa que permite el desarrollo de un plan estratégico que gane el soporte de toda la organización, controle el avance así como que permita tomar las acciones correctivas correspondientes.

Una de las debilidades tradicionales de nuestras organizaciones es el escaso nivel de planeamiento cuando no de ejecución de lo planeado. Este método asegura el cumplimiento de los objetivos que se perciben al analizar de manera práctica y objetiva el entorno y las fuerzas que mueven la competencia en un sector.

Grupo Objetivo Específico

Gerentes & Ejecutivos
Comité de Calidad
Responsables de la función de calidad
Responsables del Planeamiento Estratégico

Curso 3

Auditoría Interna de la Calidad

Un proceso de mejoramiento continuo y desarrollo de la calidad debe poseer un sistema interno de auditoría que asegure que la función de calidad está siendo



Programa Integral de Calidad & Competitividad

desarrollada integralmente en la organización. El curso está destinado a la formación de auditores internos para lograr este objetivo, proveyendo tanto la filosofía, valores, herramientas y el método que aseguren la eficacia de esta importante función, así como la organización y políticas requeridas.

Grupo Objetivo Específico

Gerentes & Ejecutivos
Comité de Calidad
Responsables de la función de calidad
Responsables del Planeamiento Estratégico
Auditores
Promotores o Facilitadores

Curso 4

Gestión & Desarrollo de Personal

El recurso humano se constituye en el verdadero motor del cambio y el centro del proceso de mejoramiento continuo. Su desarrollo significa también el mejoramiento de las instituciones y su capacidad de supervivencia. El curso contiene la filosofía de la calidad total basada en el respeto y comprensión de la humanidad y la realización del potencial humano por la creatividad y el trabajo. Se establece la importancia de aspectos tales como: selección, inducción, educación, capacitación, entrenamiento así como los sistemas de evaluación de puestos, recompensas, reconocimiento, remuneraciones y participación.

Grupo Objetivo Específico

Gerentes & Ejecutivos
Comité de Calidad
Responsables de la función de calidad
Responsables del Planeamiento Estratégico
Ejecutivos de RRHH



Programa Integral de Calidad & Competitividad

Programa II

Enfoques Estratégicos de Reingeniería & Costos

Propósito

Presentar tres enfoques fundamentales para el mejoramiento de las organizaciones, que tienen como meta mejorar la capacidad de competir en el mercado global. Estos tres enfoques: Reingeniería, Costos ABC y Costos de Calidad permiten concentrar la mejora en aquellos aspectos que resultan más rentables a la organización, basándose en el estudio y mejoramiento de los procesos.

Los recursos son escasos. Es importante que una empresa sepa definir dónde debe producirse la mejora para producir el mayor efecto. Tal vez no haya otra oportunidad.

Grupo Objetivo

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Promotores & Facilitadores
Gerentes de Finanzas & Contabilidad
Gerentes de Operaciones

Cursos

Reingeniería de los Procesos
ABC: Costeo Basado en Actividades
Costos de Calidad: Priorizando la mejora
Taller de Costos ABC
The Balanced Scorecard

Curso 1

Reingeniería de los Procesos

Paralelamente a la mejora continua, impulsada por el TQM, las empresas deben estar en condiciones de mejorar drásticamente sus procesos para eliminar desventajas competitivas en el corto plazo. Este curso presenta la metodología para la implantación del rediseño de procesos, partiendo de la organización de los grupos de reingeniería pasando por las herramientas y planteando las alternativas existentes.

Es imprescindible que la Reingeniería sea aplicada al estudio y mejoramiento drástico de los procesos para enfocar los esfuerzos de la empresa en aquellas oportunidades que tengan mayor beneficio-costo.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Promotores & Facilitadores
Gerentes & Ejecutivos de Producción
Gerentes & Ejecutivos de Administración & Finanzas
Gerentes & Ejecutivos de Comercialización
Gerentes & Ejecutivos de Contabilidad & Costos

Curso 2

Costos ABC: Costeo Basado en Actividades

La supervivencia de las organizaciones depende hoy del valor que los productos o servicios, que esta produce, posean. Entendiendo el valor como la relación entre calidad y precio, las empresas que puedan vender productos de calidad a bajo costo tendrán una ventaja competitiva decisiva. Los sistemas contables tradicionales fallan al presentar una visión confusa de los resultados empresariales.

El sistema ABC permite determinar el costo de las actividades, procesos, productos y canales y medir la cadena de valor generado en cada uno de ellos. Es una útil herramienta para priorizar el mejoramiento y medir los logros.

Es indispensable para esto que la empresa sea percibida como procesos (conformados por actividades) de manera de entender cómo se genera la cadena de valor y la de costo.



Es necesario ir al enfoque de la administración basada en actividades (Activity-Based Management) para lograr, mediante la aplicación del ABC, la calidad de información que permita a la empresa tomar 3 decisiones fundamentales: en qué negocios permanecer, en cuáles entrar y de cuáles salir.

Grupo Objetivo Específico

- Comité de Calidad
- Gerentes & Ejecutivos
- Promotores & Facilitadores
- Gerentes & Ejecutivos de Producción
- Gerentes & Ejecutivos de Administración & Finanzas
- Gerentes & Ejecutivos de Comercialización
- Gerentes & Ejecutivos de Contabilidad & Costos

Curso 3

Costos de Calidad: Priorizando la mejora

Una organización que no posee calidad total en sus procesos es posible que esté generando costos de calidad que corresponden a un valor entre el 20 y 40% de sus ventas. Esta pérdida afecta la capacidad de supervivencia de la organización.

Es indispensable descubrir, analizar y eliminar los costos que afectan adversamente la rentabilidad de la empresa para priorizar los programas de mejoramiento requeridos para la implantación de la calidad. El curso incluye los conceptos necesarios para el desarrollo del sistema de costos de calidad y evaluación de alternativas económicas.

Grupo Objetivo Específico

- Comité de Calidad
- Gerentes & Ejecutivos
- Promotores & Facilitadores
- Gerentes & Ejecutivos de Producción
- Gerentes & Ejecutivos de Administración & Finanzas
- Gerentes & Ejecutivos de Comercialización
- Gerentes & Ejecutivos de Contabilidad & Costos

Curso 4

Taller de Costos ABC

El desarrollo de un sistema de costos ABC en una organización requiere de un amplio conocimiento de los procesos del negocio así como de una comprensión total de la metodología del ABC. Esto incluye la comprensión de los métodos de mejoramiento continuo como de la innovación o reingeniería, ambos asociados a la mejora de la performance que es uno de los objetivos del Activity-Based Management.

El taller se desarrollará conformando grupos de trabajo multidisciplinarios de trabajo con supervisión del expositor y explicación de cada uno de las etapas del ejercicio generando la comprensión del todo y las partes. Al final los participantes recibirán un modelo totalmente desarrollado de manera que pueda servir de orientación a los sistemas que desarrollarán en sus propias organizaciones.

Grupo Objetivo Específico

- Comité de Calidad
- Gerentes & Ejecutivos
- Promotores & Facilitadores
- Gerentes & Ejecutivos de Producción
- Gerentes & Ejecutivos de Administración & Finanzas
- Gerentes & Ejecutivos de Comercialización
- Gerentes & Ejecutivos de Contabilidad & Costos



Programa Integral de Calidad & Competitividad

Curso 5

The Balanced Scorecard

La medición de la performance de la organización en términos monetarios, relacionados con indicadores técnicos es una de las necesidades modernas de gestión.

Es objetivo del curso presentar el modelo del Cuadro de Mando Integral y su aplicación al proceso estratégico de la empresa, así como definir la estructura variable del BSC de manera que pueda adecuarse a las necesidades de la empresa. También establecer la relación del Balanced Scorecard con otros modelos de gestión considerados como state-of-the-art.

Grupo Objetivo Específico

- Comité de Calidad
- Gerentes & Ejecutivos
- Promotores & Facilitadores
- Gerentes & Ejecutivos de Producción
- Gerentes & Ejecutivos de Administración & Finanzas
- Gerentes & Ejecutivos de Comercialización
- Gerentes & Ejecutivos de Contabilidad & Costos



Programa Integral de Calidad & Competitividad

Programa III

Modelos Estratégicos de Mejora de la Competitividad

Propósito

Este programa presenta cuatro enfoques o modelos estratégicos destinados a mejorar las organizaciones, permitiéndoles colocarse en una posición competitiva superior. En estos cursos se incluye métodos para la mejora de los procesos, los sistemas de aseguramiento y mejoramiento continuo de la calidad y la más importante y exitosa herramienta para desplegar las necesidades del cliente dentro de la empresa, el QFD.

Este programa resalta el cada vez más importante lugar que corresponde al servicio en la satisfacción del cliente y establece medios para mejorarlo. Por supuesto, esto implica primero medirlo y controlarlo, así como haber establecido antes las características que debe poseer.

Grupo Objetivo

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Promotores & Facilitadores
Gerentes & Ejecutivos de Producción
Gerentes & Ejecutivos de Administración & Finanzas
Gerentes & Ejecutivos de Comercialización

Cursos

Calidad en el Servicio
CFM: Administración por Procesos
Aseguramiento & Mejoramiento Continuo de la Calidad
QFD: Desplegando la voz del consumidor
Implantación del TPM

Curso 1

Calidad en el Servicio

Los conceptos de calidad total deben integrarse a las empresas productoras de servicios así como a las áreas administrativas de las empresas de servicios. El presente curso cubre todo el espectro de la filosofía, principios y sistemas necesarios para generar servicios que satisfagan a los clientes. También se presenta la importancia de la planificación, del desarrollo del recurso humano y de los sistemas de medición de la calidad del servicio y se establece el fundamento para el estudio de sus procesos.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Promotores & Facilitadores
Profesionales en general

Curso 2

CFM: Administración por Procesos

El Cross-Functional Management es un concepto fundamental de la administración moderna de las organizaciones. Es considerado como una porción indelible de las técnicas que conforman la calidad total. El curso presenta los conceptos básicos del CFM, su integración dentro del modelo del TQM y la administración por procesos, incluyendo enfoques como estudio, mejoramiento y estandarización de los procesos.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Promotores & Facilitadores
Gerentes & Ejecutivos de Producción
Gerentes & Ejecutivos de Administración & Finanzas
Gerentes & Ejecutivos de Comercialización



Curso 3

Aseguramiento & Mejoramiento Continuo de la Calidad

El curso presenta las funciones y métodos de aseguramiento de la calidad aplicados a las funciones existentes en las empresas. La función de calidad, que se encuentra repartida en todas las funciones de una empresa, debe ser establecida, mejorada y estandarizada para alcanzar cada vez mayores niveles de competitividad.

El curso presenta algunas de las más importantes herramientas para el mejoramiento continuo de la calidad, incluyendo las herramientas de ingeniería industrial, pasando por las 5S's e incluyendo el control visual.

Grupo Objetivo Específico

- Comité de Calidad
- Gerentes & Ejecutivos
- Promotores & Facilitadores
- Gerentes & Ejecutivos de Producción
- Gerentes & Ejecutivos de Administración & Finanzas
- Gerentes & Ejecutivos de Comercialización

Curso 4

QFD: Desplegando la voz del cliente

El Quality Function Deployment o Despliegue de la Función de Calidad es una de las más importantes y avanzadas técnicas para investigación del mercado, diseño de producto y medición de la satisfacción del consumidor.

Implica la medición precisa del nivel de satisfacción del consumidor pero en relación con la competencia, define con precisión que características son demandadas por el cliente y establece las metas específicas que deben poseer las características de los productos para alcanzar la satisfacción del usuario. Asimismo permite priorizar los aspectos que deben ser mejorados y despliega la mejora hasta llevarla a los procesos de la empresa.

Grupo Objetivo Específico

- Comité de Calidad
- Gerentes & Ejecutivos
- Promotores & Facilitadores
- Gerentes & Ejecutivos de Producción
- Gerentes & Ejecutivos de Marketing
- Gerentes & Ejecutivos de Comercialización

Curso 5

Implantación del TPM

TPM o Total Productive Maintenance, Mantenimiento Productivo Total en español, es el modelo más exitoso del mundo para la optimización del uso de maquinaria y equipo en una empresa manufacturera o extractiva.

El TPM es un sistema de mantenimiento total, que maximiza la utilización de maquinaria, reduce los costos totales de operación y mantenimiento, y auspicia la participación general en la tarea de mantener la maquinaria y equipo. El modelo de TPM dominante en el mundo incorpora a las áreas operativas en el proceso de mantenimiento cambiando la responsabilidad por el equipo.

Grupo Objetivo Específico

- Comité de Calidad
- Gerentes & Ejecutivos
- Promotores & Facilitadores
- Gerentes & Ejecutivos de Producción
- Gerentes & Ejecutivos de Mantenimiento



Programa Integral de Calidad & Competitividad

Programa IV

Trabajo en equipo: Modelos & Herramientas

Propósito

Presentar de manera práctica las posibilidades que posee el recurso humano para convertirse en el motor del cambio en las organizaciones que quieren lograr la calidad total y mejorar su competitividad.

El programa se enfoca tanto en la forma de organizar el recurso humano como en las herramientas que pueden ser utilizadas para potenciar el trabajo en equipo. Se presentan una serie de herramientas, desde las más sencillas utilizadas en los círculos de calidad hasta las más sofisticadas, diseñadas para sostener el trabajo de los grupos de nivel gerencial.

Dado que este es un proceso de transformación se incluye un curso para formar facilitadores que puedan multiplicar la capacitación en las empresas y que puedan desarrollar procesos de consultoría interna para el apoyo de los grupos de mejoramiento (GM) como más adelante de los círculos de calidad (CC).

Grupo Objetivo

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos de Recursos Humanos
Gerentes & Ejecutivos en general

Cursos

Trabajo en Equipo: Potenciando el Recurso Humano
Técnicas de Solución de Problemas para GM
Círculos de Calidad: Filosofía & Herramientas
Formación de Facilitadores en Calidad Total
Herramientas Gerenciales de la Calidad Total

Curso 1

Trabajo en Equipo: Potenciando el Recurso Humano

La empresa requiere organizarse para desarrollar el potencial humano a través del trabajo en equipo. En este curso se establece la organización interna necesaria para implantar y sostener el trabajo en equipo y las herramientas fundamentales para iniciar su utilización.

También se desarrollan los principios del trabajo en equipo y el cambio de cultura organizacional que su implantación implica. Se incluye un estudio sobre el comportamiento humano en las organizaciones que aplica al trabajo en equipo y el aporte individual dentro del mismo.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos de Recursos Humanos
Gerentes & Ejecutivos en general
Líderes de GM & CC

Curso 2

Técnicas para la Solución de Problemas para GM

La gran mayoría de los problemas vitales que aquejan a las organizaciones atañen a más de un departamento o división de la empresa. El intento de resolver los problemas funcionando en estancos ha llevado reiteradamente al fracaso a las empresas y les hace sentir que los problemas son imposibles de resolver o simplemente que hay que convivir con ellos.

Este curso provee un método exitoso para el trabajo en grupos matriz (personas de diferente nivel y formación) brindando las herramientas y la práctica requerida para su aplicación.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad



Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos en general
Promotores & Facilitadores
Profesionales en general

Curso 3

Círculos de Calidad: Filosofía & Herramientas

El presente curso presenta los métodos para la organización, desarrollo y sostenimiento de los círculos de calidad en la empresa nacional. Igualmente presenta la capacitación que requieren los líderes, jefaturas y supervisores, para sostener y mejorar la participación en los círculos así como proveer las herramientas para el trabajo de estos en la mejora de la calidad y productividad.

Existe una larga lista de empresas nacionales que han fracasado en la implantación de círculos de calidad. Después de comienzos fulgurantes, la mayoría de las experiencias han sido fracasos. Un método adecuado se requiere para la implantación de esta importante herramienta diseñada para mejorar la identificación del trabajador, logra su realización y simultáneamente mejorar los procesos de la empresa.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos de Recursos Humanos
Gerentes & Ejecutivos en general
Líderes de GM & CC

Curso 4

Formación de Facilitadores en Calidad Total

Este curso provee a los facilitadores, y ejecutivos relacionados con la implantación de modelos de trabajo en equipo, de los conocimientos necesarios para transferir los conocimientos obtenidos mediante la capacitación a los trabajadores.

El contenido incluye técnicas para la preparación de cursos, metodología para superar los conflictos interpersonales existentes en el trabajo en equipo así como principios básicos para conocer el comportamiento humano en el trabajo de grupo.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos de Recursos Humanos
Gerentes & Ejecutivos en general
Líderes de GM & CC

Curso 5

Herramientas Gerenciales de la Calidad Total

El trabajo en equipo en los niveles ejecutivos es imprescindible para resolver los problemas críticos de la organización, que deben inevitablemente ventilarse a este nivel. La utilización de herramientas de nivel gerencial, como las 7 Nuevas Herramientas de la Calidad Total, desarrolladas en Japón asegura la eficacia del trabajo de grupos de alto nivel.

Las herramientas están especialmente diseñadas para el manejo de data verbal y para mejorar la planificación, importante para el nivel ejecutivo de las empresas.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos



Programa Integral de Calidad & Competitividad

Gerentes & Ejecutivos de Recursos Humanos
Gerentes & Ejecutivos en general
Líderes de GM & CC



QUALITY
CONSULTING



Programa Integral de Calidad & Competitividad

Programa V

Control Estadístico de Procesos para Manufactura

Propósito

Un aspecto importantísimo del viaje hacia la calidad total es el uso de herramientas estadísticas que permitan estudiar, comprender y controlar los procesos. Este programa tiene el propósito de exponer las principales herramientas estadísticas para la aplicación del estudio, control y mejoramiento de los procesos productivos de las empresas manufactureras o de explotación

Las herramientas son presentadas en su aplicación práctica y no teórica, ejemplificando su utilización en las diferentes áreas y niveles de la empresa.

Grupo Objetivo

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos de Producción
Ingenieros de operaciones
Promotores & Facilitadores

Cursos

Estadística Aplicada al Proceso
Técnicas de Estudio del Proceso
Control & Mejoramiento del Proceso
Capacidad & Performance del Proceso
Herramientas Avanzadas de Análisis del Proceso
Diseño de Experimentos

Curso 1

Estadística Aplicada al Proceso

El curso presenta los principios fundamentales del TQM que se encuentran relacionados con el control estadístico del proceso. Incluye las principales herramientas para la realización del análisis estadístico, destinado a establecer la relación causa-efecto. Contiene la metodología para el desarrollo del análisis para el estudio de los procesos productivos así como la aplicación de la curva normal.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos de Producción
Ingenieros de operaciones
Promotores & Facilitadores
Profesionales en general

Curso 2

Técnicas de Estudio del Proceso

Curso complementario al anterior que presenta el uso de las principales distribuciones de probabilidades: normal, binomial, exponencial y poisson y su aplicación al estudio del proceso.

Esto permite predecir en base al estudio del proceso el comportamiento del mismo en el tiempo y constituye la base para el análisis del mejoramiento o estudios de costos. Asimismo se presenta la teoría básica de probabilidades necesaria para la aplicación del control estadístico de proceso y el estudio del proceso.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos de Producción
Ingenieros de operaciones
Promotores & Facilitadores
Profesionales en general



Curso 3

Control & Mejoramiento del Proceso

Las cartas de control constituyen la herramienta fundamental para la administración de los procesos. Estas permiten evaluar objetivamente la performance del proceso en conceptos tales como: calidad, productividad, eficiencia, costo, oportunidad de entrega, rentabilidad y otros, utilizando los llamados indicadores de gestión o factores críticos de éxito.

El curso desarrolla con amplitud los diferentes tipos de cartas de control, con ejemplos de aplicación, permitiendo comprender las ventajas y desventajas de cada uno.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos de Producción
Ingenieros de operaciones
Promotores & Facilitadores
Profesionales en general

Curso 4

Capacidad & Performance del Proceso

La satisfacción del cliente, interno y externo, es fundamental para la supervivencia y desarrollo de las organizaciones. Las especificaciones deben reflejar la calidad demandada por el cliente y el proceso debe ser capaz de reproducir la calidad que el cliente exige. Esto asigna una gran importancia al estudio de la capacidad de los procesos de cumplir con las especificaciones como un medio de complementar y hacer eficaz el control estadístico del proceso.

El curso presenta el método para el desarrollo de los estudios de capacidad y performance de procesos así como métodos relacionados como el estudio de R&R y el programa de mejoramiento de instrumento. Asimismo, relaciona el control de procesos con el cumplimiento de las especificaciones.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos de Producción
Promotores & Facilitadores
Profesionales en general

Curso 5

Herramientas Avanzadas de Análisis del Proceso

Este curso presenta las herramientas avanzadas para el estudio de los procesos. A pesar de su eficacia estas herramientas no son complejas y permiten el análisis de datos destinado a asegurar las decisiones.

Entre las herramientas presentadas se incluye la aplicación de varias distribuciones de probabilidad, pruebas de hipótesis, modelos de regresión avanzada y herramientas gráficas de análisis de data.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos de Producción
Ingenieros de operaciones
Promotores & Facilitadores
Profesionales en general



Programa Integral de Calidad & Competitividad

Curso 6

Diseño de Experimentos

Este curso presenta el diseño de experimentos como la técnica más avanzada de estudio del proceso y de identificación de la relación causa-efecto. Pretende mostrar los diversos métodos de diseño de experimentos junto con sus ventajas y desventajas, asimismo establecer la influencia de los factores (condiciones de proceso y características de producto) en la robustez del diseño de productos y procesos.

Grupo Objetivo Específico

- Comité de Calidad
- Gerentes & Ejecutivos
- Gerentes & Ejecutivos de Producción
- Ingenieros de operaciones
- Promotores & Facilitadores
- Profesionales en general



Programa Integral de Calidad & Competitividad

Programa VI

Control & Mejoramiento de Procesos para Administración & Servicios

Propósito

El mundo competitivo de hoy genera nuevas demandas sobre los modelos de administración. La rapidez de las computadoras y sistemas de comunicación a veces contrasta con la velocidad de decisión existente en las áreas administrativas o de servicios de las organizaciones.

Es imprescindible dentro del contexto actual lograr que las decisiones sean aceleradas y aseguradas. Uno de los medios es proveyendo data bien organizada mediante herramientas estadísticas que permitan, al mismo tiempo, controlar los procesos en tiempo real y la mismo tiempo empujar la administración hacia abajo, logrando que las decisiones se tomen al nivel que garantice la máxima eficiencia.

Las herramientas estadísticas, que han estado durante mucho tiempo supuestamente circunscritas a las áreas de manufactura proveen el medio para alcanzar el manejo eficaz de los procesos administrativos y de servicios.

Grupo Objetivo

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Promotores & Facilitadores
Profesionales en general

Cursos

Estudio del Proceso para Administración & Servicios
Herramientas Estadísticas Avanzadas en Administración & Servicios
Control & Mejoramiento del Proceso en Administración & Servicios
Performance Management: Indicadores de Gestión

Curso 1

Estudio del Proceso para Administración & Servicios

Contiene la metodología para el desarrollo del análisis estadístico para el estudio de los procesos administrativos y de servicios. Se desarrollan las herramientas principales (gráficas y numéricas) de análisis así como la distribución normal y binomial y su aplicación directa al estudio del proceso. Los conceptos principales: variación, muestreo y teoría de probabilidades son presentados en aplicación directa al tema.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Promotores & Facilitadores
Profesionales en general

Curso 2

Herramientas Estadísticas Avanzadas en Administración & Servicios

Curso complementario al anterior que presenta el uso de las principales distribuciones de probabilidades y su aplicación al estudio del proceso de administración y servicios.

Esto permite predecir en base al estudio del proceso el comportamiento del mismo en el tiempo y constituye la base para el análisis del mejoramiento o estudios de costos. Asimismo se presenta la teoría básica de probabilidades necesaria para la aplicación del control estadístico de proceso y el estudio del proceso.

También se incluye el análisis de data así como métodos predictivos para ser usados en los pronósticos y planeamiento de la organización.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos en general



Promotores & Facilitadores
Profesionales en general

Curso 3

Control & Mejoramiento del Proceso en Administración & Servicios

Las cartas de control constituyen la herramienta fundamental para la administración de los procesos. Estas permiten evaluar objetivamente la performance del proceso en conceptos tales como: calidad, productividad, eficiencia, costo, oportunidad de entrega, rentabilidad y otros.

El estudio y control objetivo del proceso y sus principales características constituyen la base para la generación de un sistema de información gerencial que permita acelerar y mejorar la calidad de las decisiones.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Promotores & Facilitadores
Profesionales en general

Curso 4

Performance Management: Indicadores de Gestión

Este curso se basa en las actuales necesidades de información que existen en las empresas. Esta necesidad se hace cada vez más evidente conforme comprobamos que las decisiones que se toman en las empresas no se basan en hechos.

El curso presenta el método para la generación de modelos que permitan desarrollar indicadores que puedan medir la gestión (resultados) así como aquellos que puedan medir las causas (actividades, proceso y condiciones). El contenido incluye la generación de indicadores para las distintas funciones de la organización. Estos modelos pueden servir de base a los que se desarrollen en la empresa.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Promotores & Facilitadores
Profesionales en general



Programa VII

Gestión & Desarrollo de Recursos Humanos

Propósito

El Human Resource Management (HRM) o Administración del Recurso Humano es un sistema alineado al Total Quality Management o Gestión Total de la Calidad, que es el modelo de administración triunfante en el mundo de los negocios. El HRM propugna el desarrollo del recurso más valioso y más desperdiciado en las organizaciones mediante un enfoque integral de todo el proceso de administración del factor humano.

Los aspectos de comportamiento organizacional, tales como motivación, manejo de conflictos o participación, se entretajan con sistemas y procesos diseñados para generar identificación con la empresa y el puesto, planes de capacitación o modelos objetivos de evaluación de puestos, medición del rendimiento o desarrollo de la estructura salarial.

Grupo Objetivo

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos en general
Ejecutivos de RRHH
Profesionales en general

Cursos

Fundamentos de Comportamiento Organizacional
Gestión & Desarrollo de Personal para Ejecutivos
Gestión de RRHH por Competencias
Liderazgo: Principios & Modelamiento
Gestión del Tiempo & Eficacia Personal
Pensamiento Creativo

Curso 1

Fundamentos de Comportamiento Organizacional

Es importante establecer los conceptos fundamentales de cómo se desarrollan las organizaciones, tanto en sus aspectos deseables como indeseables. Este curso desea presentar la importancia del manejo del comportamiento organizacional para sostener los procesos de cambio. También explorar la complejidad del ser humano en relación con el desarrollo organizacional, y mostrar los modelos de intervención en la cultura organizacional para alinearla con el proceso estratégico, en especial en lo referido al Plan de RRHH.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos en general
Ejecutivos de RRHH
Profesionales en general

Curso 2

Gestión & Desarrollo de Personal para Ejecutivos

Pocas carreras, además de las que se enfocan naturalmente en la gestión de los RRHH, capacitan a los futuros ejecutivos en el manejo del primer y principal recurso que deben administrar: las personas. El objetivo de este curso es difundir las metodologías de avanzada en el manejo y desarrollo del recurso más importante de las organizaciones: el humano. También, entrenar a los administradores en la tarea fundamental de modelar el recurso para alcanzar los objetivos organizacionales y personales y convencerles sobre la responsabilidad extendida del manejo de los recursos humanos.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad



Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos en general
Ejecutivos de RRHH
Profesionales en general

Curso 3

Gestión de RRHH por Competencias

Una deficiencia corriente en las organizaciones es la casi nula evaluación del personal en términos objetivos. Por lo general, las personas perciben que se les evalúa más bien en términos subjetivos y basados en los últimos acontecimientos. Este curso difundirá una de las metodologías de avanzada en el manejo y desarrollo del recurso más importante de las organizaciones: el humano, para promover una evaluación objetiva del recurso y proveer una metodología clara para alinear las actividades del recurso humano con los objetivos empresariales.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos en general
Ejecutivos de RRHH
Profesionales en general

Curso 4

Liderazgo: Principios & Modelamiento

Pocos discuten sobre la necesidad que exista el liderazgo en las organizaciones, pero muchas veces se confunde este concepto con el autoritarismo o la capacidad de forzar a otros. Este curso presenta los conceptos fundamentales del liderazgo moderno. También es importante identificar los atributos del líder en relación con el comportamiento humano y establecer el vínculo entre el modelamiento del líder y conceptos avanzados como inteligencia emocional y funcionamiento de la mente.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos en general
Promotores & Facilitadores
Profesionales en general

Curso 5

Gestión del Tiempo & Eficacia Personal

A pesar que los mejores resultados se obtienen por el trabajo en equipo, las personas deben efectuar sus labores individuales con eficiencia y optimizar el uso del tiempo. El objetivo del curso es presentar los modelos modernos de gestión individual que puedan redundar en una mejor utilización del tiempo y de los talentos, al mismo tiempo que exponer las herramientas de planificación y utilización del tiempo dentro del modelo de mejoramiento del trabajo individual para vincular la mejora del individuo con el mejoramiento de su eficacia y eficiencia.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos en general
Ejecutivos de RRHH
Profesionales en general



Programa Integral de Calidad & Competitividad

Curso 6

Pensamiento Creativo

La innovación aplicada al desarrollo de las organizaciones requiere de personas que sepan aplicar y desarrollar su capacidad de creación, que contrariamente a lo que se supone está fundamentalmente al alcance de todos. El objetivo del curso es presentar la creatividad no como una habilidad innata sino como el resultado de aplicación de técnicas y modelos, al mismo tiempo que mostrar la variedad de herramientas disponibles para incrementar la creatividad a nivel individual y grupal. También vincular los conceptos modernos para definir la inteligencia con el proceso creativo.

Grupo Objetivo Específico

Comité de Calidad
Gerentes & Ejecutivos
Gerentes & Ejecutivos en general
Promotores & Facilitadores
Profesionales en general

Federico Salvador Wadsworth
Marzo 28, 2015