



CGS – 470 TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

2011

Descripción

Este curso de tres días, introduce a los participantes a los conceptos y definiciones básicas de la calidad junto con entregar una visión histórica desde el control de calidad enfocado a los productos terminados hasta llegar al control total de calidad. A través de los diferentes módulos se proporcionarán los conocimientos y las herramientas necesarias a los profesionales para seleccionar, medir y optimizar los procesos de mejora de calidad, así como elaborar directrices para garantizar la calidad total en las organizaciones, de tal forma que sean capaces de realizar un desarrollo integral de la Calidad Total.

“No cabe duda que el mundo globalizado, dinámico y cambiante que estamos viviendo exigen a la organización moderna una constante actualización, flexibilidad y capacidad de adaptación, debiendo desenvolver nuevas estrategias para adaptarse con éxito a la creciente competencia. Es en este entorno en el cual la Calidad Total se proyecta vigorosamente como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor importante para la competitividad de las empresas. El concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización”.

Objetivos

Al completar este curso el participante debe ser capaz de:

- Comprender los enfoques de la calidad y desarrollar habilidades tanto para el ámbito de estrategia como herramientas operacionales en el contexto de la calidad total.
- Analizar, liderar e implementar estrategias de calidad como medio para lograr ventajas competitivas en un entorno empresarial.
- Utilizar herramientas estadísticas aplicadas al control de procesos CEP, calificación de proveedores, herramientas de diseño tales como el QFD y el mejoramiento continuo (Kaizen).

Contenidos

- Introducción a la calidad: definiciones, evolución histórica.
- Calidad en productos y servicios.
- Clientes, liderazgo y cultura para la calidad, planificación estratégica, recurso humano, manejo de proveedores. Concepto de TQM (Gestión de Calidad Total).
- Modelo económico: categoría de costos de (no) calidad. La importancia de medirlos.
- Mejoramiento de la calidad. Enfoque de proyecto por proyecto, Trilogía de la Calidad (Juran), PDCA.
- Control Estadístico de Procesos (CEP/SPC): gráficas de control, habilidad del proceso (C_p , C_{pk}), Índice de Taguchi, Seis Sigma.
- Diseño para la calidad: Función despliegue de la calidad (FDC/QFD), Análisis de modo de fallos y efectos (AMFE/FMEA), Función Taguchi.
- Control de calidad. Inspección. Planes de muestreo para la calidad. Curva característica de operación CO. Normas MIL-STD.
- Sistemas de aseguramiento/gestión de calidad (SAC/SGC): modelos de aseguramiento, Familia ISO9000:2000, Premios Internacionales, Sistemas Integrados de Gestión.

A QUIEN ESTÁ DIRIGIDO EL CURSO:

El curso está orientado a profesionales tanto del área de servicios como productos que requieran tener un conocimiento básico del nuevo paradigma en calidad denominado TQM. Se revisan casos y benchmarks mundiales con un enfoque práctico.

- **Bibliografía e Información**

Bibliografía

- Johns, Edward. Apuntes (transparencias) del Curso "Gestión de Calidad Total"
- Juran, J.M. & Gryna, F.M. "Análisis y Planeación de la Calidad", 1995, Mc Graw Hill.
- Evans, J., Lindsay, W., "Administración y Control de la Calidad", Edit. Thomson, 6ta. Edición, 2005.
- Servat, A., "Calidad, metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000", Edit. Pearson, 2005.
- Harrington, H. James, "Mejoramiento de los procesos de la empresa", Edit. McGraw-Hill, 2001.
- Gutiérrez P., Humberto, De la Vara S., Román, "Control Estadístico de Calidad y Seis Sigma", Edit. McGraw Hill, 1ra. Edición, 2004.
- Grant, E & Leavenworth, R. "Control Estadístico de la Calidad", 1986, Mc Graw Hill
- Juran, J.M. "Juran's Quality Control Handbook", 1988, Mc Graw Hill
- NCh. 43. Of. 61 : Selección de Muestras al Azar.
- NCh. 44. Of. 78. : Inspección por atributos, Tablas y Procedimientos de Muestreo.

Accesos web de interés

<http://www.asq.org/>

<http://www.qualityspctools.com/menu.html> (herramientas básicas de calidad)

<http://www.qualitydigest.com/> (información estadística de empresas certificadas y otros).

<http://www.thequalitytimes.com/1/index.htm> (periódico y directorio on-line de certificación y calidad).

www.qfdcapture.com

Informaciones e Inscripciones

Contáctese con CGS Training:

Fono: 56 – 32 – 2688987

E-Mails: empresa@mes.cl / jaraya@mes.cl