

GESTIÓN DE OPERACIONES



Profesor: Mauricio Méndez M.

Ingeniero Civil de Minas, Universidad de Chile. Maître en Sciences Appliquées Spécialité Gestion Industrielle (Master of Science), Université Catholique de Louvain; diplomado en Gestión de Productividad y Calidad, Universidad de Chile; Gerente Corporativo de Excelencia Operacional de Codelco Chile; profesor del curso Obras Civiles de La Escuela de Ingeniería Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Objetivos Generales

La operación es una de las funciones primordiales de una empresa. Entender el rol de las operaciones y su impacto en la competitividad de la firma es una parte fundamental del entrenamiento de cualquier ejecutivo. Mientras marketing estimula la demanda por productos y finanzas provee el capital, operaciones produce y entrega los bienes y servicios de manera de satisfacer las expectativas de los distintos clientes.

Este curso entrega una introducción a los conceptos y a los métodos analíticos que ayudan a entender la gestión de las operaciones de una empresa. Conoceremos los problemas y desafíos que enfrentan los ejecutivos de operaciones y entenderemos el contexto estratégico, el lenguaje y algunas de las principales herramientas que permiten resolver estos problemas con el fin de lograr ventajas competitivas a través de las operaciones.

El programa abarcará temas de diseño, de planificación y de control de operaciones de manufactura o servicios. Entre los tópicos se incluyen el diseño y análisis de procesos, gestión de la calidad, manejo de la cadena de abastecimiento, planificación y programación de la producción, gestión de inventarios y algunos conceptos propios de la gestión 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, publicados en www.eclass.cl*

¿A quién está dirigido?

El curso Gestión de Operaciones está dirigido a empresarios y ejecutivos que se relacionen con las áreas operativas de una firma y que requieran de nuevos conocimientos y herramientas para resolver los problemas que se les pueden presentar en esta área.

Los alumnos podrán identificar y comprender las características de los procesos productivos y las condiciones para prestar servicios. Además, los participantes serán capaces de relacionar y aplicar técnicas de optimización de los procesos productivos para así conseguir una mejor competitividad de la empresa.

Contenidos del curso

Clase 1:

¿Qué es la Gestión de Operaciones?

Clase 2:

Los tipos de procesos y su relación con el cliente

Clase 3:

Tipos de inventarios, beneficios y costos

Clase 4:

Cadena de suministros y alineación con la estrategia del producto

Clase 5:

Diferencias entre planificación y programación

Clase 6:

Control de calidad y estrategia de calidad

Clase 7:

Calidad de servicio, percepción y expectativas del público

Clase 8:

Modelos probabilísticos para mejorar la calidad del servicio

Clase 9:

Manejo táctico de la demanda

Clase 10:

Tareas del gerente de Operaciones y eficiencia