

MÁSTER EN

Gestión de Calidad y Reingeniería de Procesos

ONLINE

En EOI apostamos por un liderazgo consciente: sostenible, digital, diverso, emprendedor y transformador. Porque en EOI formamos en conocimiento, pero también en valores: perseguimos el bien común, el progreso y el equilibrio entre lo económico y humano.

Vamos más allá de la formación. EOI es el impacto que nuestros alumnos tendrán en el planeta. Ellos son quienes construirán el futuro.

Introducción

Entendemos la gestión de la calidad como el sistema de gestión de la empresa orientado a conseguir clientes fieles mediante una propuesta de productos y servicios fiables. Ésta se afianza como una potente estrategia para diferenciarse en un entorno cada vez más competitivo. Su definición e implementación se ha convertido en un factor clave para asegurar la competitividad de las organizaciones

La transformación hacia este enfoque de calidad total, con la satisfacción del cliente como centro, debe liderarse por profesionales expertos. El Máster en Gestión de Calidad y Reingeniería de Procesos te aportará los conocimientos necesarios para liderar esta transformación en la empresa.

El programa te ofrece una visión actual de todos los aspectos que debes tener en cuenta a la hora de enfrentarte a la gestión de calidad: desde la definición de la estrategia y su integración en la estrategia global, pasando por el despliegue de la misma en los distintos ámbitos de la organización, hasta el análisis del impacto final en los resultados financieros de la empresa. Profundizarás en el uso de metodologías y herramientas para la gestión y reingeniería de los procesos.

Dirigido a

Titulados universitarios, profesionales o directivos, que quieran liderar la transformación de su empresa hacia un enfoque de calidad y satisfacción del cliente.

 **INICIO**
Noviembre

 **DURACIÓN**
650 horas

 **MODALIDAD**
Online + 1 semana presencial en Madrid

 **SEDE**
EOI Madrid

 **PRECIO**
12.000 €



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

Programa Bonificable
a través de FUNDAE.

Contenidos

PRECURSO DE FINANZAS

- Introducción al mundo de las finanzas empresariales.
- La contabilidad e información financiera de la empresa.
- Los estados financieros básicos: el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD I (NORMATIVA E IMPLEMENTACIÓN)

- Conceptos básicos de calidad.
- Implantación sistemas de gestión de calidad ISO 9000.
- Normas adicionales.

GESTIÓN ESTRATÉGICA

- El marco organizacional.
- El individuo.
- Grupos, equipos y liderazgo.
- Las estructuras de la organización.
- La gestión de las organizaciones.
- Conceptos generales de estrategia y dirección por objetivos.
- De la estrategia general a la estrategia de operaciones.

GESTIÓN DE PROYECTOS

- Concepto de proyecto y dirección de proyectos y ciclo de vida.
- Iniciación, planificación, ejecución, control y cierre.
- La gestión del alcance del proyecto.
- Gestión de tiempos, gestión del coste.
- Control de proyecto: el método EVA y TPM. El flujo de caja de proyecto.
- La gestión de los riesgos del proyecto.
- Gestión de las comunicaciones en dirección de proyectos. El plan de comunicaciones.

GESTIÓN DE PROCESOS

- Estrategia y despliegue de procesos.
- Mapa de procesos.
- Parametrización de procesos.
- Cuadro de mando integral.

CICLO DE VIDA DEL CLIENTE Y CUSTOMER JOURNEYS

- El ciclo de vida del cliente.
- Customer journeys y momentos de la verdad.

- Análisis del customer journey: momentos “mágicos” y “miserables”.
- Simplicity y customer effort.
- Evolución hacia la autogestión.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD II (AUDITORÍAS)

- Auditorías sistemas de gestión de calidad ISO 9000.

REINGENIERÍA DE PROCESOS

- Herramientas de reingeniería y mejora de procesos.
- Lean Sigma (Qualia).

GESTIÓN FINANCIERA

- Análisis y diagnóstico económico-financiero
- Gestión del capital de trabajo.
- Evaluación de proyectos de inversión.
- Presupuestos.
- Sistemas de costes.



OTRAS HERRAMIENTAS DE CALIDAD

- Herramientas de larga implementación: QFD, AMFE, benchmarking, value stream mapping.
- Herramientas de corta implementación: 8D, 3Guen, Kanban y método ABC.

METODOLOGÍA DE PROYECTOS

- Ideas de modelo de negocio.
- Formación de grupos de trabajo.
- Asignación de tutores.

MODELOS DE EXCELENCIA

- Origen, historia y construcción de los modelos de excelencia.
- Relación e integración de los modelos con otras estrategias de calidad.

- Modelos de excelencia actuales; ámbitos, esquemas y contenidos.
- El proceso de autoevaluación como instrumento de mejora.

GESTIÓN DE PERSONAS

- La cultura de empresa.
- Evolución hacia el enfoque de calidad total.

ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA VOZ DEL CLIENTE

- Análisis de la Voz del Cliente.
- La Voz del Cliente (VoC).
- Herramientas y métodos para capturar la VoC (insights).
- Como analizar la VoC.
- Medición. Como medir la experiencia de cliente (EC).
- Mediciones de la EC.
- Mapas de EC.

- NPS (net promoter score).
- CES (customer effort score), customer advocacy.

CERTIFICACIÓN GREEN BELT

Desarrollar el caso práctico según el esquema de cinco etapas de la Metodología LSS:

- Definir.
- Medir.
- Analizar.
- Mejorar.
- Controlar.

COSTE DE NO CALIDAD

- Conceptos básicos.
- Costes de calidad.
- Tipos de costes de calidad.
- Costes de no calidad.
- Modelo de costes.



SESIONES ONLINE

La metodología online de EOI garantiza la misma calidad docente que el formato presencial, con un enfoque flexible e innovador que rompe con las barreras geográficas y la incompatibilidad de horarios. Fomentamos la interacción constante entre alumnos y profesores. El desarrollo del trabajo se distribuye según una rigurosa planificación y evaluación.

SEMANA PRESENCIAL EN ESPAÑA

Durante una estancia de una semana en Madrid, teoría y práctica se dan la mano mediante el estudio, análisis y desarrollo de multitud de supuestos y casos prácticos que permiten al participante consolidar sus conocimientos, orientarlos a la acción y vivir experiencias similares a las que experimenta en su desempeño profesional. Esta etapa formativa se compone de diversas actividades tales como:

- Ponencias
 - Conferencias y mesas redondas
 - Talleres
-

PROYECTO FIN DE MÁSTER

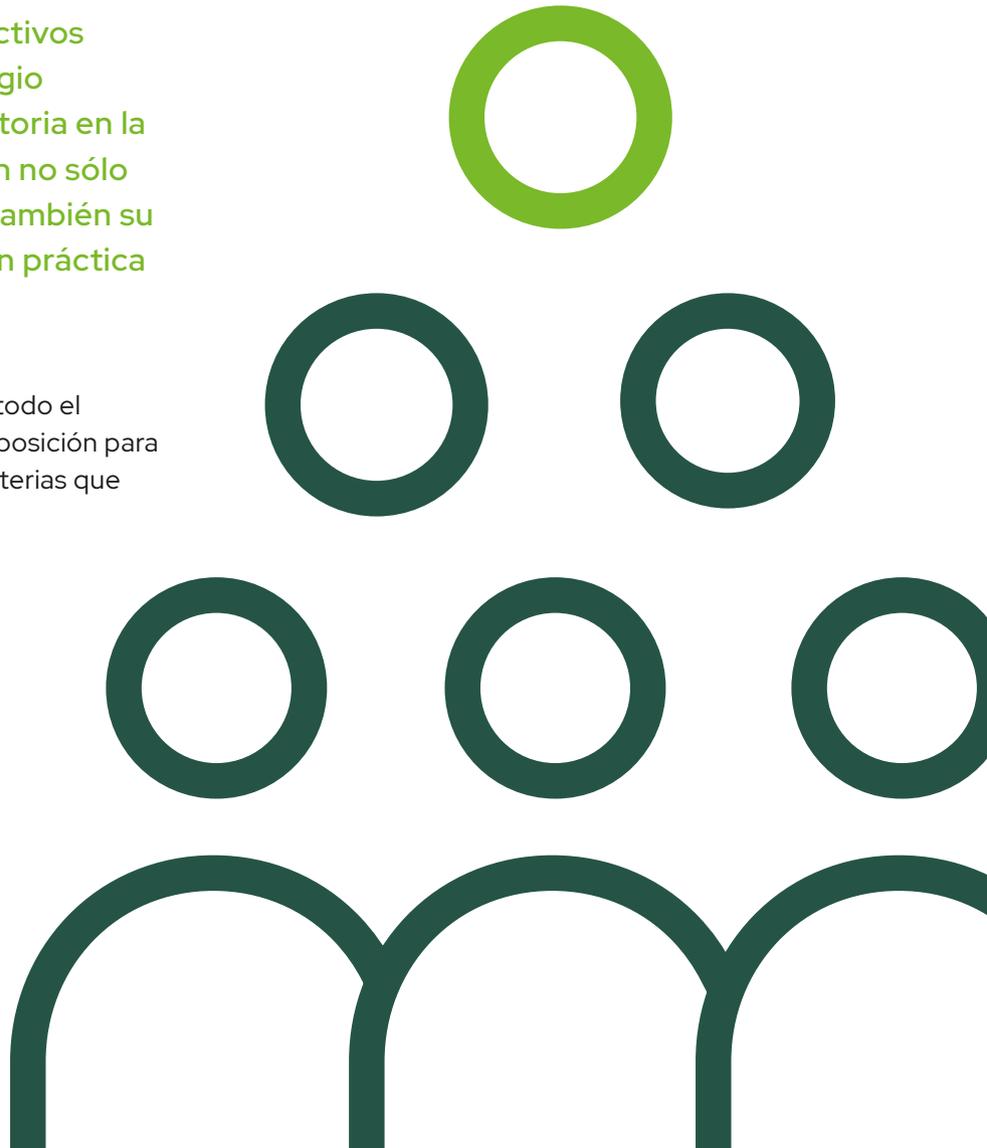
Los alumnos deberán realizar un Proyecto Fin de Master al concluir el curso, que será presentado oralmente ante un tribunal. El proyecto consiste en la realización de un trabajo de aplicación práctico en grupo y tiene una duración estimada de 218 horas. Los tutores del proyecto son profesores especialistas en los temas a desarrollar en cada proyecto.



Claustro

En EOI, los profesores constituyen una pieza fundamental del éxito de los cursos. El claustro está formado por directivos de empresa de reconocido prestigio profesional y comprobada trayectoria en la materia impartida, que transmiten no sólo los conocimientos teóricos, sino también su propia experiencia en la aplicación práctica de los mismos.

Los profesores te acompañarán durante todo el proceso de aprendizaje y estarán a tu disposición para consultas sobre cualquier tema de las materias que imparten.



David Arconada

Senior VP Customer Experience
AEROMÉXICO

Valvanera Castro

Senior Innovation Consultant
TALENMO

Pedro Coronado

Gerente de procesos, calidad y
mejora continua
ORANGE SPAIN

Begoña Landazuri

Directora de Recursos Humanos
de los negocios de Concesiones
e Industrial
ACCIONA

Javier Gallardo

Director de Experiencia de Clientes
y Customer Success
SAGE

Rodrigo González

Head of Strategy Customer
Experience & Customer Marketing
VERISURE SECURITAS DIRECT

Néstor Guerra

Founder & Senior Consultant
Nestor&Co

Tomás Gutierrez

Socio Director de M&A
NOVA CAPITAL FUSIONES
Y ADQUISICIONES

Jesús Magaz

Director
QUALIA

Antonio Rodríguez

Director General
MAGTALENT INTERIM MANAGEMENT

Enrique Trapero

Gerente de Proyectos
NOVOTEC

Clemente Vellón

Consultor Senior División
Consultoría y Sistemas de Calidad
NOVOTEC





Tu futuro

El Máster en gestión de calidad y reingeniería de procesos te prepara para:

Ocupar puestos ligados a la implementación de estrategias y programas de transformación que requieran visión y coordinación transversal de todas las áreas de la compañía.

Entre los departamentos que solicitan más frecuentemente estos perfiles se encuentran:

- Dirección de Estrategia
- Calidad
- Experiencia de Cliente
- Innovación

En EOI te ayudamos a tu desarrollo profesional a través del Área de Carreras Profesionales que pone a tu disposición servicios orientados a la inserción en el mercado laboral y a la mejora y desarrollo de tu carrera profesional.



Este programa contribuye a la Agenda 2030 en los siguientes ODS:

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Experiencia EOI

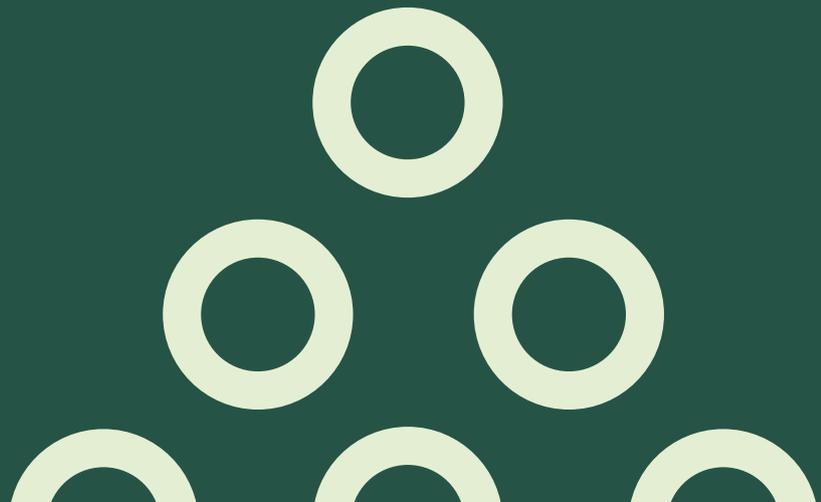
“Ha sido una magnífica experiencia haber cursado este máster en EOI. El formato online requirió un alto nivel de compromiso y autodisciplina que, combinados con la planificación y orientación de EOI, me permitió tener mayor control y conciencia de mis capacidades.

El máster me ha ayudado a reforzar y complementar la experiencia del día a día con nuevos conocimientos y a velar por proporcionar a nuestros clientes una buena experiencia a través de la mejora de los procesos.

También a conocer sus expectativas, identificar oportunidades de mejora y utilizar herramientas de Calidad que nos permiten tomar decisiones acertadas. Me ha encantado conocer y compartir experiencias con personas de diferentes nacionalidades”.

Erika Sánchez Zambrano

Ejecutiva de Productividad en Produbanco,
Grupo Promerica - Ecuador
Máster en Calidad y Reingeniería de Procesos
por EOI



“Gracias al Máster en Gestión de Calidad y Reingeniería de Procesos he logrado comprender su utilidad como herramientas básicas para optimizar la implementación de sistemas de satisfacción de la experiencia del cliente en mi organización. La posibilidad de complementar un aprendizaje

online muy refinado con una fase presencial convierte a los máster de EOI en experiencias no solo educativas, sino vivenciales de la mayor calidad y que no son fáciles de encontrar en América Latina para este tipo de programas”.

Igor Antonio Pinto de León

Director General de Bystronic - México
Máster en Calidad y Reingeniería de Procesos por EOI

EOI tiene como propósito formar talento y, con el fin de facilitar el acceso a su oferta formativa al mayor número de personas posible, **ha diseñado el programa #eoiteayuda que contempla un amplio abanico de descuentos y bonificaciones que pueden llegar a cubrir el 40% del importe total del curso.**

Consulta

www.eoi.es/programas/becas-y-descuentos





Formamos talento para un futuro Sostenible

Madrid

informacion@eoi.es
+34 91 349 56 00
(Madrid)

Sevilla

infoandalucia@eoi.es
+34 95 446 33 77
(Sevilla)

Elche

eoimediterraneo@eoi.es
+34 96 665 81 55
(Elche - Alicante)

www.eoi.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Escuela de
organización
industrial