

Calidad de Servicio en Empresas Marítimas

SKU	12144
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	80 horas
Dirigido a	Gerentes, administradores, supervisores, emprendedores, profesionales, analistas y personas interesadas en fortalecer la gestión de empresas vinculadas con la industria marítima.

Introducción

Este curso entrega una formación aplicada sobre calidad de servicio en empresas marítimas, contextualizada en la industria marítima internacional. Permite comprender conceptos esenciales, reconocer procesos relevantes y utilizar buenas prácticas para fortalecer el desempeño profesional.

Unidad 1. Fundamentos de gestión

- **Objetivos organizacionales.** Comprende los principios asociados con objetivos organizacionales y su relación con calidad de servicio en empresas marítimas.
- **Procesos empresariales.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con procesos empresariales.
- **Entorno marítimo.** Aplica criterios prácticos para fortalecer entorno marítimo dentro del contexto marítimo.

Unidad 2. Planificación y control

- **Planificación estratégica.** Comprende los principios asociados con planificación estratégica y su relación con calidad de servicio en empresas marítimas.
- **Indicadores de gestión.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con indicadores de gestión.
- **Control de resultados.** Aplica criterios prácticos para fortalecer control de resultados

dentro del contexto marítimo.

Unidad 3. Gestión comercial y financiera

- **Costos y recursos.** Comprende los principios asociados con costos y recursos y su relación con calidad de servicio en empresas marítimas.
- **Relación con clientes.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con relación con clientes.
- **Toma de decisiones.** Aplica criterios prácticos para fortalecer toma de decisiones dentro del contexto marítimo.

Unidad 4. Innovación y desarrollo

- **Mejora continua.** Comprende los principios asociados con mejora continua y su relación con calidad de servicio en empresas marítimas.
- **Transformación organizacional.** Identifica elementos, funciones y responsabilidades vinculadas con transformación organizacional.
- **Gestión de proyectos.** Aplica criterios prácticos para fortalecer gestión de proyectos dentro del contexto marítimo.

Metodología

- Estudio autónomo mediante plataforma virtual.
- Lectura guiada de material especializado.
- Análisis de situaciones contextualizadas.
- Resolución de actividades prácticas individuales.
- Cuestionarios formativos por unidad.
- Actividad final integradora.

Recursos didácticos

- Manual digital del participante.

- Guías de aprendizaje descargables.
- Glosario técnico especializado.
- Fichas de apoyo y material complementario.
- Casos prácticos contextualizados.

Evaluación

- Cuestionarios de comprensión por unidad.
- Actividades de aplicación individual.
- Análisis de situaciones profesionales.
- Evaluación final integradora.

Competencias de egreso

Al finalizar el curso, la persona participante será capaz de comprender los fundamentos de calidad de servicio en empresas marítimas, reconocer sus procesos principales, utilizar conceptos técnicos relevantes y aplicar buenas prácticas dentro de la industria marítima.