

Calidad y organización en el trabajo

Objetivos

Este curso permite adquirir los conocimientos necesarios para una buena organización en el trabajo. Se exponen conocimientos generales, al igual que trata de forma específica, de conceptos imprescindibles para una buena conclusión de trabajos en el mundo laboral. Este curso, pretende consolidar y mejorar los conocimientos sobre la calidad del trabajo.

Indice

1 Calidad y organización del trabajo

- 1.1 Definición y objetivo de una política de calidad
- 1.2 Gestión de la calidad
- 1.3 Coste de calidad

2 Autodiagnóstico de la calidad

- 2.1 Programas de mejora de la calidad
- 2.2 Las normas ISO 9000 modelos sistemas de calidad
- 2.3 Técnicas de control de calidad
- 2.4 Control de diseño

3 La comunicación

- 3.1 Introducción
- 3.2 La comunicación
- 3.3 La comunicación en la venta
- 3.4 La comunicación oral
- 3.5 La comunicación no verbal o lenguaje del cuerpo

4 La comunicación escrita

- 4.1 Introducción
- 4.2 La comunicación escrita
- 4.3 Características de la comunicación escrita
- 4.4 Normas para una buena comunicación escrita
- 4.5 Confección de una carta comercial
- 4.6 Tipos de cartas comerciales
- 4.7 Medios empresariales usados en la comunicaciones
- 4.8 Caso práctico resuelto

5 Trabajar en equipo

- 5.1 Condiciones básicas
- 5.2 Como desarrollar el trabajo en equipo
- 5.3 La conducción de reuniones
- 5.4 El método científico de toma de decisiones
- 5.5 Aspectos importantes de la conducción de reuniones
- 5.6 Motivación profesional
- 5.7 Base para lograr buenas relaciones
- 5.8 Problemas humanos
- 5.9 Comportamiento del hombre
- 5.10 La delegación
- 5.11 El arte de mandar
- 5.12 Cuestionario: Cuestionario final

Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001

Objetivos

Dirigido a personas que con un amplio conocimiento en la anterior Norma, ISO 9001:2000 que deseen profundizar en el conocimiento de los requisitos derivados de la nueva revisión y, sobre todo, que deseen adquirir mayores conocimientos en materia de indicadores de gestión, imprescindibles para la mejora continua exigida por las diferentes normas internacionales, aplicados al ámbito de la calidad. Los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades. En una organización se debe contar con el mínimo número posible de indicadores que nos garanticen contar con información constante, real y precisa sobre aspectos tales como: efectividad, eficiencia, eficacia, productividad, calidad, la ejecución presupuestal, la incidencia de la gestión, todos los cuales constituyen el conjunto de signos vitales de la organización. Mediante este curso obtendremos diferentes perspectivas para el análisis de indicadores pero, sobre todo, para adquirir una lógica que nos permita intuir los factores que deben formar parte del sistema de indicadores en cualquier proceso u organización.

Indice

1 Modificaciones de ISO 9001-2008

1.1 Modificaciones de ISO 9001-2008

2 Indicadores de gestión

- 2.1 Introducción
- 2.2 Planificación y control de gestión
- 2.3 Indicadores de gestión
- 2.4 Diseño y construcción de indicadores
- 2.5 Metodología general para establecimiento de indicadores
- 2.6 Indicadores básicos de un negocio
- 2.7 Indicadores de efectividad
- 2.8 Indicadores de eficiencia
- 2.9 Indicadores de calidad
- 2.10 Indicadores de productividad
- 2.11 Indicadores de apalancamiento
- 2.12 Indicadores de rentabilidad
- 2.13 Indicadores de riesgo
- 2.14 Indicadores de competitividad
- 2.15 Indicadores de liquidez
- 2.16 Diseño de otros indicadores importantes
- 2.17 Conclusiones
- 2.18 Bibliografía

3 Casos para trabajar en equipo

- 3.1 Casos para trabajar en equipo
- 3.2 Casos para trabajar en equipo
- 3.3 Casos para trabajar en equipo
- 3.4 Casos para trabajar en equipo
- 3.5 Casos para trabajar en equipo
- 3.6 Casos para trabajar en equipo
- 3.7 Cuestionario: Cuestionario final

Sistemas de Gestión de la Calidad en Organizaciones de Servicio

Objetivos

Dirigido a personas relacionadas con empresas y organizaciones de servicios que deseen profundizar en los aspectos que determinan la calidad que los clientes suelen apreciar en este tipo de organizaciones, bajo el enfoque de la Norma ISO 9001:2008. En la actualidad y en nuestro país, los servicios suponen más del 60 % de las actividades empresariales, porcentaje que tiende a incrementarse, así como el de los puestos de trabajo creados últimamente en este tipo de actividades, que ya supera el 80 % del total. La tendencia al incremento de estos porcentajes la señala el hecho de que en E.E.U.U. ya se encuentran en el 75 % y en el 90 % respectivamente. Tradicionalmente se ha considerado que la filosofía y las técnicas de calidad eran aplicables solamente a las empresas industriales. Ello es debido a una cierta deformación profesional que tiene su origen en que la calidad, desde el punto de vista científico, se empezó a desarrollar como Control estadístico del proceso en industrias de producción en serie. Pero desde siempre han existido empresas de servicios que se han diferenciado de la competencia por una mejor política de servicio y ello les ha llevado a conseguir una posición de liderazgo en el mercado. Con este curso, descubrirá sorprendentes parámetros a través de los cuales sus clientes valoran, día a día, el servicio prestado por su organización.

Indice

1 La empresa de Servicios

- 1.1 Introducción
- 1.2 El cliente invisible
- 1.3 Características del servicio
- 1.4 Importancia del cliente
- 1.5 Expectativas del cliente
- 1.6 Superación de las expectativas
- 1.7 El comportamiento heroico

2 Definición de Servicio

- 2.1 Qué es el servicio al cliente
- 2.2 El contacto con el producto
- 2.3 El contacto con los documentos

3 El contacto personal

- 3.1 La actitud del empleado
- 3.2 El aspecto exterior
- 3.3 Señas de identificación
- 3.4 Aspecto del entorno
- 3.5 Forma de expresión
- 3.6 La comunicación
- 3.7 El lenguaje técnico
- 3.8 Lenguaje gestual
- 3.9 La honradez
- 3.10 Distribución del tiempo
- 3.11 Aspectos de organización
- 3.12 Atención telefónica
- 3.13 Atención a las reclamaciones

4 Programas de actuación

- 4.1 Desarrollo de un programa
- 4.2 Sistemas ISO 9000 en empresas de servicio
- 4.3 Auditorías internas de la Calidad

5 Medidas de la calidad de servicio

- 5.1 Indicadores de calidad
- 5.2 Medida de la calidad de servicio por el cliente
- 5.3 Indicadores de percepción de calidad
- 5.4 Medida de la calidad de servicio por la empresa
- 5.5 El análisis de riesgos y control de puntos críticos

6 La excelencia en el Servicio

- 6.1 Superación de las expectativas del cliente

- 6.2 Factores que influyen en las expectativas
- 6.3 La eficacia
- 6.4 La búsqueda de un mundo nuevo
- 6.5 El libro de estilo del servicio al cliente
- 6.6 Características de las organizaciones excelentes

7 Anexos

- 7.1 Anexo I
- 7.2 Anexo II
- 7.3 Cuestionario: Cuestionario final Sistema de Gestión de Calidad en Organizaciones y Servicios