



Calidad total: El factor humano

Sku: CURUCAMONL0292

Horas: 40

OBJETIVOS

- Conocer los diferentes matices que se asignan a la definición de calidad a lo largo de la historia.
- Identificar como la gestión de la calidad total se ha convertido en una forma de llevar la organización, para conseguir mejorar la calidad de los bienes o servicios prestados.
- Aprender como la operatividad de una política de calidad se visualiza a través de un plan de calidad y éste a su vez en objetivos de calidad específicos y medibles en el tiempo.

CONTENIDOS

Tema I: Las políticas de calidad

Tema II: Calidad total: El servicio al cliente

Tema III: Calidad en los servicios de Salud

Tema IV: Calidad humana: Mejora de la calidad

Tema V: Técnicas para la mejora de la calidad

Tema VI: Mejora de la calidad. Objetivos y organización