



## Calidad total: El factor humano

**Sku:** PFSCURUEMCONL0053

**Horas:** 40

**Formato:** HTML

### 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 ése a su vez en objetivos de calidad específicos y medibles en el tiempo.

### CONTENIDOS

- **Unidad 1. Las políticas de calidad**
  - Ventajas de las políticas de calidad.
  - Autoevaluación.
  - Resumen.
- **Unidad 2. Calidad total: El servicio al cliente**
  - Introducción.
  - Los nuevos valores del trato con el cliente:
    - Factores psicológicos que afectan a la percepción de la calidad.
  - Las aspiraciones del cliente:
    - Las principales aspiraciones de calidad del cliente.
  - La gestión del cliente interno:
    - Las personas de nuestro equipo: El verdadero cliente interno.
  - El tratamiento de quejas y reclamaciones.
  - La fidelización de clientes: Objetivo de la calidad total.
  - Autoevaluación.
  - Resumen.

- **Unidad 3. Calidad en los servicios de salud**

- Introducción.
- Conceptos clave que debemos conocer para medir la calidad.
- Indicadores de calidad sanitaria en España.
- Tipos acreditaciones de calidad.
- Estrategias de seguridad del paciente que aportan calidad al sistema.
- Retos y acciones que mejoran la seguridad del paciente según la OMS.
- Aplicaciones informáticas que mejoran la calidad de los servicios de salud.
- Resumen.
- Autoevaluación.

- **Unidad 4. Calidad humana: Mejora de calidad**

- Calidad total y liderazgo interior:
  - Funciones de la Dirección integradora.
  - Manejo de las reticencias ante la calidad.
- Calidad total: La motivación en el trabajo:
  - Teorías de la motivación humana:
    - Las ideas que influyen en la motivación.
  - Círculos de calidad C.C. y motivación:
    - El proceso de implantación de la calidad.
  - ¿Cómo crear compromiso en el colaborador?
  - Conseguir motivar.
  - El estrés en el trabajo.
- Formación en la calidad total:
  - La formación: Concepto, Objetivos y Resultados:
    - Concepto de formación.
  - Parámetros de la formación.
  - Responsables de la formación:
    - Relación mando-subordinado.
  - La formación y el cambio empresarial a través del liderazgo:
    - ¿Qué es un líder?
- Técnicas de comunicación en la calidad total:
  - Las reglas de la comunicación.
  - La negociación de los conflictos humanos.
- El trabajo en equipo:
  - Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo.
  - Liderazgo de equipos de trabajo según la fase de su evolución personal y profesional.
  - Técnicas de resolución de problemas y de toma de decisiones.
- Autoevaluación.
- Resumen.

- **Unidad 5. Técnicas para la mejora de calidad**

- Técnicas para el análisis de problemas.
- Herramientas de recogida y análisis de datos.
- Autoevaluación.
- Resumen.

- **Unidad 6. Mejoras de calidad. Objetivos y organización**

- Introducción.
- Objetivos.
- Selección de un modelo. El círculo de Deming.
- Kaizen.
- Tipos de muestreo, análisis y representación de los datos:
  - Implantación de soluciones.
- Autoevaluación.
- Resumen.