



Curso «Calidad total»

Objetivo	
	Desarrollar actitudes y habilidades necesarias para afrontar con éxito las nuevas exigencias que plantea el proceso de calidad.
Contenido temático	
	<ol style="list-style-type: none">1. Filosofía básica de la calidad total<ul style="list-style-type: none">• Conceptos básicos relacionados con la calidad total• Importancia estratégica de la calidad total• Evolución de los conceptos de la calidad hasta llegar al concepto de calidad total2. El proceso de mejoramiento hacia la calidad total<ul style="list-style-type: none">• Presentación de una alternativa metodológica3. El liderazgo para la calidad<ul style="list-style-type: none">• Diferencia entre administración y liderazgo• Liderazgo y poder• Estrategias del liderazgo• Características del líder• Estilos de liderazgo4. Cultura organizacional para la calidad<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué es la cultura organizacional?• Culturas fuertes y débiles• Creación y conservación de la cultura para la calidad5. Desarrollo de personal<ul style="list-style-type: none">• Dotación e inducción• Capacitación y desarrollo6. La participación del personal y el trabajo en equipo<ul style="list-style-type: none">• Modalidades de participación del personal• Los equipos de participación para la calidad7. Enfoque a los clientes<ul style="list-style-type: none">• Clientes externos e internos



	<ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo lograr clientes satisfechos? <p>8. Relación con los proveedores externos</p> <ul style="list-style-type: none">• Principales dimensiones de la estrategia cliente-proveedor• Actividades de una organización en relación con su proveedor
Metodología	
	<ul style="list-style-type: none">• Música ambiental que facilita la relajación consciente, la visualización, el aprendizaje activo y el súper aprendizaje.• Visualización de videos, audio, estudio de casos y la aplicación del modelo de aprendizaje vivencial.• Se desarrolla con 80% de práctica y 20% de teoría.• Evaluación de expectativas, evaluación diagnóstica antes de la capacitación, evaluación formativa durante la capacitación y evaluación sumaria al concluir la capacitación.
Duración	
	30 horas