

# Quality Engagement: Clave de la Gestión de la Calidad

Impulsa el «engagement» de tu organización con la Gestión de la Calidad

## FINALIDAD

Muchas empresas detectan que tras la implantación y certificación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) no obtienen los niveles de **eficacia y resultados** planificados y deseables. Siguen produciéndose importantes **Costes de no Calidad**. ¿Qué posibles razones pueden existir para ello?

El éxito de un SGC exige el **compromiso de la alta dirección**, pero también y de forma muy relevante el de todo el personal de la compañía.

Para conseguir ese compromiso de las personas es necesario que el **liderazgo** de la Dirección, la **Función de Calidad**, la buena gestión de las **personas**, se alineen de la mano de una buena **comunicación**, con el objetivo de conseguir el tan necesario pero a veces no valorado: **QUALITY ENGAGEMENT**.

Hay estudios (Instituto Gallup) que estiman que más del **70% de los empleados** de las empresas **no están** suficientemente **comprometidos** con su trabajo y por ende con los resultados del sistema de gestión de la calidad y de la organización. Las empresas que tienen **altos grados de compromiso**, consiguen más del **doblo de beneficios** que las que no lo tienen.

Las empresas se esfuerzan mucho en explicar metodologías, aspectos técnicos y normativa aplicable, pero de alguna manera **no se le da el suficiente valor** a disponer de personas comprometidas.

Cuestiones como trabajar en grupos de mayor o menor tamaño, su tipología y estado de desarrollo; el tipo de liderazgo que se necesite atendiendo al estado de desarrollo del equipo; los efectos sociales positivos y negativos que se producen en las empresas, influyen notablemente en los **resultados del sistema de gestión de la calidad**.

En resumen, detectamos la necesidad de conocer qué es el **Quality Engagement** y aprender herramientas para empezar a medirlo. De este modo comenzamos a hacer consciente a nuestra organización sobre cómo y quién puede contribuir a mejorarlo.



## OBJETIVOS

### OBJETIVOS DEL CURSO

- > Entender qué es el Quality Engagement y como afecta a nuestro sistema de gestión de la Calidad
- > Comprender la importancia de gestionar adecuadamente las personas
- > Reconocer aspectos sociales negativos que impactan directamente sobre los resultados de la organización y saber como combatirlos.
- > Saber como incrementar el Quality Engagement y los resultados de nuestra compañía.

### DIRIGIDO A

- > Directores y Responsables de Calidad y RRHH
- > Técnicos de Calidad
- > Consultores y asesores de sistemas de gestión
- > Profesionales que quieran adquirir conocimientos sobre aspectos clave que puedan afectar a los buenos resultados de la empresa



## METODOLOGÍA Y PROFESORADO

### METODOLOGÍA

El programa está impartido por una selección de los más destacados profesionales de la materia, 100% activos en la disciplina que imparten,



Para cualquier duda o consulta llamar al  
**912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)

# Quality Engagement: Clave de la Gestión de la Calidad

Impulsa el «engagement» de tu organización con la Gestión de la Calidad

garantizando que el programa responda y se adecue a la realidad de la actividad y de las empresas y organizaciones actuales.

El enfoque didáctico combina la asimilación del marco conceptual de la disciplina, su aplicabilidad en casos de éxito y talleres participativos individuales y grupales, haciendo del programa una experiencia dinámica, práctica y rica en experiencias.

Este Programa también está disponible en modalidad In Company, formación a medida para tu empresa.

## PROFESORES

- > **Raquel San Antonio Martínez-Treceño.** Corporate Quality & Organization Director

## PROGRAMA

### 1. QUALITY ENGAGEMENT

- > ¿Qué es y qué significa?
- > ¿Qué podemos esperar cuando hay un alto grado de Quality Engagement y cuando no lo hay?
- > Errores comunes relacionados con el Quality Engagement

### 2. MARCO NORMATIVO

- > El Quality Engagement y los Principios de Gestión de la Calidad
- > Las normas UNE EN ISO 9001:2015 y 9004:2018 y el Quality Engagement

### 3. LA FUNCIÓN DE CALIDAD

- > Evolución de la Función de Calidad
- > La actual Función de Calidad
- > Herramientas para evitar los puntos débiles de la Función de Calidad

### 4. EL LIDERAZGO DE LA DIRECCIÓN

- > El Liderazgo y el Quality Engagement
- > Principios fundamentales de la calidad directiva
- > Principios de liderazgo
- > Materialización del compromiso de los directivos con la calidad
- > Estilos y modelos de liderazgo
- > El liderazgo situacional y su aplicación

### 5. GESTIÓN DE LAS PERSONAS. LOS ASPECTOS SOCIALES DE LA CALIDAD

- > La importancia de una buena gestión de las personas
- > Comportamientos organizacionales y grupales.
- > La participación de las personas
- > Qué es el Social loafing, el free-rider y el sucker effect
- > La motivación de las personas
- > Herramientas para reducir los aspectos sociales no positivos

### 6. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL

- > Organizaciones Top-down vs Bottom-up.
- > Tipos de comunicación: oficial y extraoficial.
- > Las ordenes, las instrucciones y la información.



Para cualquier duda o consulta llamar al  
**912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)

# Quality Engagement: Clave de la Gestión de la Calidad

Impulsa el «engagement» de tu organización con la Gestión de la Calidad

Los reportes y consultas. Las juntas, asambleas, comités, etc.

- > Gestión de las reuniones: dirección, conducción y resolución de problemas.

## 7. HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DEL QUALITY ENGAGEMENT

- > Encuestas de actitud y pulse surveys.
- > Quejas y sugerencias
- > One-on-one
- > eNPS
- > Entrevistas
- > Indicadores de seguimiento y medición
- > Análisis del Factor Humano como origen de las No Conformidades

## 8. PLAN DE ACCIÓN:

- > Evaluación del grado de Quality Engagement
- > Cómo lograr el Quality Engagement de las personas de nuestra compañía a través de acciones y recomendaciones. Caso práctico en aula

## 9. EJERCICIOS PRÁCTICOS.

- > Identificar y diferenciar en un caso práctico que factores humanos se encuentran dentro del perímetro del Quality Engagement
- > Identificar en un caso práctico los puntos débiles de la función de calidad utilizando la herramienta propuesta en el curso
- > Determinar el estilo de liderazgo apropiado atendiendo al desarrollo profesional de los colaboradores del caso práctico
- > Identificar en un caso práctico los aspectos sociales negativos y las herramientas aplicables más adecuadas para reducirlos
- > Diferenciar en un caso práctico si la organización es Top-down o bottom-up. Identificar ventajas e inconvenientes
- > Identificar en un caso práctico qué acciones son necesarias implementar para incrementar el Quality Engagement de la compañía



Para cualquier duda o consulta llamar al  
**912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)