

Quality Engagement: Clave de la Gestión de la Calidad

Fomenta el "engagement" de tu organización con la Gestión de la Calidad

Modalidad	Duración	Precio	Precio socio	Inicio / Fin	Lugar
Presencial	13 horas	475,00€ + I.V.A.	380,00€ + I.V.A.	28/11/2019 29/11/2019	Asociación Española para la Calidad C/Claudio Coello,92 28006 - Madrid

A partir de la 2ª inscripción corporativa: 20% de descuento.
Bonificación máxima FUNDAE: 169€

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



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

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es

Quality Engagement: Clave de la Gestión de la Calidad

Fomenta el "engagement" de tu organización con la Gestión de la Calidad

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.** Directora Corporativa de Calidad y Auditoría Interna en Iberespacio, S.A.

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
- > Las órdenes, las instrucciones y la información
- > Reportes y consultas
- > Juntas, asambleas, comités, etc.
- > Gestión de las reuniones: dirección, conducción y resolución de problemas

7. HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DEL QUALITY ENGAGEMENT



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

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es

Quality Engagement: Clave de la Gestión de la Calidad

Fomenta el "engagement" de tu organización con la Gestión de la Calidad

- > Encuestas de actitud
- > Quejas y sugerencias
- > Reuniones periódicas
- > Indicadores de seguimiento y medición

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