

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ORGANIZACIONES DE SERVICIO

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ORGANIZACIONES DE SERVICIO

Duración: 60 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Objetivos:

Dirigido a personas relacionadas con empresas y organizaciones de servicios que deseen profundizar en los aspectos que determinan la calidad que los clientes suelen apreciar en este tipo de organizaciones, bajo el enfoque de la Norma ISO 9001:2008. En la actualidad y en nuestro país, los servicios suponen más del 60 % de las actividades empresariales, porcentaje que tiende a incrementarse, así como el de los puestos de trabajo creados últimamente en este tipo de actividades, que ya supera el 80 % del total. La tendencia al incremento de estos porcentajes la señala el hecho de que en E.E.U.U. ya se encuentran en el 75 % y en el 90 % respectivamente. Tradicionalmente se ha considerado que la filosofía y las técnicas de calidad eran aplicables solamente a las empresas industriales. Ello es debido a una cierta deformación profesional que tiene su origen en que la calidad, desde el punto de vista científico, se empezó a desarrollar como Control estadístico del proceso en industrias de producción en serie. Pero desde siempre han existido empresas de servicios que se han diferenciado de la competencia por una mejor política de servicio y ello les ha llevado a conseguir una posición de liderazgo en el mercado. Con este curso, descubrirá sorprendentes parámetros a través de los cuales sus clientes valoran, día a día, el servicio prestado por su organización.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

1 La empresa de Servicios
1.1 Introducción
1.2 El cliente invisible
1.3 Características del servicio
1.4 Importancia del cliente
1.5 Expectativas del cliente
1.6 Superación de las expectativas
1.7 El comportamiento heroico

2 Definición de Servicio
2.1 Qué es el servicio al cliente
2.2 El contacto con el producto
2.3 El contacto con los documentos

3 El contacto personal
3.1 La actitud del empleado
3.2 El aspecto exterior
3.3 Señas de identificación
3.4 Aspecto del entorno
3.5 Forma de expresión
3.6 La comunicación
3.7 El leguaje técnico
3.8 Lenguaje gestual
3.9 La honradez
3.10 Distribución del tiempo
3.11 Aspectos de organización
3.12 Atención telefónica
3.13 Atención a las reclamaciones

4 Programas de actuación
4.1 Desarrollo de un programa
4.2 Sistemas ISO 9000 en empresas de servicio
4.3 Auditorías internas de la Calidad

© icaformación2026

5 Medidas de la calidad de servicio
5.1 Indicadores de calidad
5.2 Medida de la calidad de servicio por el cliente
5.3 Indicadores de percepción de calidad
5.4 Medida de la calidad de servicio por la empresa
5.5 El análisis de riesgos y control de puntos críticos

6 La excelencia en el Servicio
6.1 Superación de las expectativas del cliente
6.2 Factores que influyen en las expectativas
6.3 La eficacia
6.4 La búsqueda de un mundo nuevo
6.5 El libro de estilo del servicio al cliente
6.6 Características de las organizaciones excelentes

7 Anexos
7.1 Anexo I
7.2 Anexo II
7.3 Cuestionario: Cuestionario final Sistema de Gestión de Calidad en Organizaciones y Servicios

© icaformación2026