



## Curso Internacional **Gerencia y Auditoria del Servicio**



**Inicio:**  
**19 de octubre**



**Duración:**  
**04 semanas**



**Horario:**  
**Sábados de  
09:00 a.m. a 01:15 p.m.**

## **Dirigido a:**

Directivos, ejecutivos, docentes, consultores, profesionales afines e interesados en fortalecer competencias en gestión y auditoría en el sector salud.

## **Objetivos**

- Identificar elementos conceptuales de la gerencia del servicio y humanización.
- Conocer los conceptos básicos de la Auditoría.
- Analizar los principios y objetivos de la auditoría de Calidad bajo norma ISO.

Organizado por el Diplomado Internacional  
en Gerencia y Auditoría de la Calidad en Salud



# Plan de Estudio

## Unidad 01

- Introducción de Gerencia del servicio. Conceptos básicos
- Evolución de los conceptos de servicio
- Atributos de calidad de servicios de salud

## Unidad 02

- Gerencia del servicio, Enfoque centrado en el usuario
- Dimensión humana del servicio
- Elementos diferenciadores del servicio
- Experiencia del servicio

## Unidad 03

- ISO 10002 Satisfacción del Cliente
- Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones

## Unidad 04

- Cultura del servicio

## Unidad 05

- Gerencia del servicio y Auditoría, conceptos básicos y principios

## Unidad 06

- Tipos de Auditoría y desarrollo de un proceso de auditoria

## Unidad 07

- Herramientas de auditoría- metodologías trazadoras
- Casos exitosos y referentes del servicio



### Docente del programa:

María Juliana Araujo Oñote

- Bacterióloga, Universidad de los Andes, Bogotá. Maestría en Microbiología, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Especialista en Epidemiología, Universidad del Rosario, Bogotá. Formación en Acreditación en Salud y seguridad del paciente, ICONTEC, Centro de Gestión Hospitalaria, Acreditación Canadá.

## Alcanza tus metas



Universidad  
N.º 1 en Perú



Docentes  
Especializados  
en el Campo



Cursos  
a medida



Networking

Más información



posgrado.ventas@oficinas-upch.pe



965 716 341



posgrado.cayetano.edu.pe

Síguenos en:

