



NOMBRE DEL CURSO	MODALIDAD	DURACIÓN
Calidad, Productividad y Excelencia en el Trabajo II	En Línea	40 Horas

**OBJETIVO GENERAL:**

Implementar técnicas y herramientas para el logro y mantenimiento de la calidad en su propia área de trabajo, con base en los elementos de excelencia en el servicio y la mejora de la productividad

**PERFIL DE INGRESO:**

- Expresar dominio a nivel usuario de una computadora
- Contar con habilidades básicas en el manejo de Office
- Disponer de habilidades básicas en navegación de Internet
- Disposición al servicio y atención al público
- Autogestión de su proceso de aprendizaje
- Organización del tiempo para elaborar las actividades

**PERFIL DE EGRESO:**

- Reconocimiento de la mejora continua, calidad, productividad y excelencia en una organización
- Aplicación de metodologías para la calidad, productividad y excelencia en una organización
- Integración de equipos efectivos de trabajo para la mejora continua de una organización
- Fortalecimiento de la actitud de servicio en la atención a clientes y usuarios de la organización

TEMAS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES
<b>Tema 1. Mejora continua</b>		
1.1. Características de un Sistema de Mejora Continua	Participación en foro Revisión analítica de recursos informativos	Foro Lecturas
1.2. Principios de la mejora continua	Elaboración de tabla comparativa	
1.3. Círculo de Deming		



## FICHA TÉCNICA

TEMAS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES
<b>Tema 2. Equipos de mejora</b>  2.1. Definición y objetivos de los equipos de mejora  2.2. Etapas de la conformación de equipos de mejora	Revisión analítica de recursos informativos  Elaboración de mapa conceptual y socialización en foro  Elaboración de reporte	Lecturas  Foro
<b>Tema 3. Técnicas y herramientas de atención al cliente</b>  3.1. Momentos de la verdad y ciclo del servicio  3.2. Enfoque al cliente	Revisión analítica de recursos informativos  Resolución de cuestionario  Elaboración de reporte	Lecturas  Cuestionario
<b>Tema 4. Mejora de métodos de trabajo</b>  4.1. Fases de los métodos de trabajo  4.2. Medición de trabajo-producción	Análisis de caso  Aplicación de aprendizajes en un contexto	Lecturas Caso de estudio

EVALUACIÓN	
COMPONENTES DE LA EVALUACIÓN	PORCENTAJES
Prácticas y Cuestionarios	60%
Participación en Foros	30%
Evaluación Final	10%

BIBLIOGRAFÍA
<b>[Todos son clásicos]</b> Cantú, H. (2011). <i>Desarrollo de una cultura de calidad</i> . México, 4ª. Ed. México, D.F.: McGRAW-HILL  Gutiérrez, H. (2010). <i>Calidad total y productividad</i> , 3ª Ed. México, D.F.: McGRAW-HILL



Gutiérrez, H. y De la Vara, R. (2009). *Control Estadístico de Calidad y Seis Sigma*, 2ª Ed. México D.F.: McGRAW-HILL