



FICHA TÉCNICA

| 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<br><br>Revisión analítica de recursos informativos | Foro<br><br>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><br><br>2.1. Definición y objetivos de los equipos de mejora<br><br>2.2. Etapas de la conformación de equipos de mejora | Revisión analítica de recursos informativos<br><br>Elaboración de mapa conceptual y socialización en foro<br><br>Elaboración de reporte | Lecturas<br><br>Foro             |
| <b>Tema 3. Técnicas y herramientas de atención al cliente</b><br><br>3.1. Momentos de la verdad y ciclo del servicio<br><br>3.2. Enfoque al cliente     | Revisión analítica de recursos informativos<br><br>Resolución de cuestionario<br><br>Elaboración de reporte                             | Lecturas<br><br>Cuestionario     |
| <b>Tema 4. Mejora de métodos de trabajo</b><br><br>4.1. Fases de los métodos de trabajo<br><br>4.2. Medición de trabajo-producción                      | Análisis de caso<br><br>Aplicación de aprendizajes en un contexto   | Lecturas<br><br>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, 4 <sup>a</sup> . Ed. México, D.F.: McGRAW-HILL |
| Gutiérrez, H. (2010). <i>Calidad total y productividad</i> , 3 <sup>a</sup> Ed. México, D.F.: McGRAW-HILL              |



FICHA TÉCNICA

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