



**DIPLOMADO EN**

**CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

## Introducción

La calidad desempeña una función cada vez más importante en la estrategia y en la permanencia exitosa de las empresas, llegando a convertirse en una condición ineludible e insustituible para competir en cualquier sector.

Nuestro **Diplomado en Calidad y Productividad**, te ayudará a desarrollar las competencias necesarias para implementar un sistema de trabajo basado en la Administración de la Calidad en cualquier organización, ya sea de producción de bienes o servicios considerando aspectos como, herramientas de control y mejora continua, el aspecto humano de la calidad y su liderazgo, hasta la implementación de equipos de mejora que apoyen la gestión de la calidad en la compañía, con el fin de hacerla más productiva y competitiva en el mercado global en el que se compite actualmente.

# Objetivo General

Este curso te desarrollará las competencias necesarias en la aplicación y correcta dimensión de herramientas y políticas dirigidas a la gestión de sistemas de calidad con un enfoque orientado a la mejora continua y productividad dentro de las organizaciones.

A su vez, el participante será capaz de gestionar la implementación de Equipos de Mejora continua dentro de cualquier sector, considerando aspectos cómo cumplimiento de estándares, satisfacción del cliente y el factor humano dentro de los procesos.

## Dirigido a:

El programa está diseñado para todo aquel que desee implementar un sistema de calidad en su área de responsabilidad; desde gerentes de departamento, emprendedores, supervisores o cualquier ocupación productiva desde MiPyMe hasta empresas transnacionales.

## **Módulo 1: FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD TOTAL**

1. Conceptos y fundamentos de calidad.
2. Calidad total y el éxito en la empresa.
3. El principal reto de las empresas | superando los retos bajo un enfoque de calidad | Caso de éxito.

## **Módulo 2: LOS 11 CONCEPTOS BÁSICOS DE LA ADMON. POR CALIDAD TOTAL**

1. Orientación hacia el cliente y a la sociedad en general.
2. Calidad, pocos vitales y decisiones con base en hechos y datos.
3. Control de procesos y de la variabilidad.
4. Administración de funciones vs Administración de procesos.
5. Acción preventiva.
6. Círculos de control de calidad y compromiso de la alta dirección.

## **Módulo 3: EL CICLO PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAL | PHVA**

1. Análisis de procesos, estandarización y aseguramiento de la calidad.
2. El ciclo PHVA como eje de tu ACT y las diferentes manifestaciones del ciclo PHVA.
3. Establecimiento de políticas, objetivos y metas.
4. Indicadores de control y verificación, su comunicación, toma de conciencia y registro de datos.
5. Verificación de los procesos y resultados obtenidos para la toma las acciones adecuadas.

## **Módulo 4: EL FACTOR HUMANO EN LA CALIDAD**

1. Motivación y su efecto en el desempeño del trabajo con calidad.
2. Las teorías de la motivación para mejora de la calidad.
3. Gestión del talento humano para la administración de la calidad total.
4. Liderazgo para la calidad.

## **Módulo 5: SERVICIO AL CLIENTE**

1. Servicio al cliente como filosofía de trabajo en su organización.
2. Necesidades de los clientes.
3. El «momento de verdad» y su relación con el servicio al cliente.
4. Estrategias y planes de acción para mejorar la satisfacción del cliente.

## **Módulo 6: LAS 7 HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA CALIDAD**

1. Antecedentes de las 7 herramientas básicas.
2. Definición y objetivo de cada una de las 7 herramientas.
3. Las 7 herramientas y su dimensión con la ruta de la calidad.
4. Metodología «Ruta de la Calidad».

## **Módulo 7: EQUIPOS DE MEJORA CONTINUA**

1. Fundamentos de los equipos de mejora.
2. Desarrollo e implementación de equipos de mejora.
3. Etapas en el desarrollo de equipos de mejora.
4. Ventajas competitivas y sus beneficios al implementar equipos de mejora en la organización.

## **Módulo 8: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS**

1. ¿Qué es la administración de procesos?
2. Identificar y definir procesos y subprocesos.
3. Beneficios de la administración de procesos.
4. Elementos clave para la administración de procesos.

# Metodología

El diplomado se desarrolla en una metodología auto dirigida combinando sesiones de presentación y antologías de alto impacto, prácticas de análisis de casos y ensayos de opinión, así como mesas de discusión a través de foros. El diplomado será 100% en línea a través de la plataforma virtual de **MiDiplomado.com**.

# Material

- ✓ Herramientas descargables para su práctica y estudio.
- ✓ Videos y material multimedia para favorecer el ambiente de aprendizaje.
- ✓ Síntesis de contenido.
- ✓ Libros electrónicos acerca del tema.
- ✓ Diploma y constancia de calificaciones para cada participante que concluya con éxito el diplomado.

# Perfil de Egreso

El egresado será capaz de:

- ✓ Entender los conceptos y fundamentos de la Administración por Calidad Total.
- ✓ Gestionar el talento humano en beneficio de la productividad y calidad dentro de la organización.
- ✓ Identificar las necesidades del cliente y mejorar su servicio.
- ✓ Implementar equipos de mejora.
- ✓ Administrar procesos bajo un enfoque productivo y de mejora continua.



# Inscripción

Para acceder al programa, se deberá cubrir el costo total del diplomado para habilitar su usuario y darle acceso a la plataforma con su contenido. Una vez confirmado el pago por alguna de las opciones que a continuación se indican, se procederá a crear su usuario y le será confirmado vía correo electrónico.

## Formas de pago:

Los datos para pago de tú Diplomado los encontrarás en el correo que recibiste con los detalles del programa o si aún no lo recibes puedes solicitarlos al correo:

[hola@midiplomado.com](mailto:hola@midiplomado.com)

\* En caso de hacer el depósito en las tiendas OXXO, Banamex o transferencia bancaria favor de mandar una fotografía o imagen del recibo de pago o comprobante de depósito a [hola@midiplomado.com](mailto:hola@midiplomado.com) con su nombre completo, curp, lugar de residencia y correo electrónico personal para crear y enviar los datos de la cuenta de usuario para realizar el diplomado.

Para tú comodidad te damos varias opciones de pago:



## Entregables

- Diploma con validez curricular.
- Certificado de habilidades y competencias DC3 registrado ante la STPS por 120 horas efectivas.

## Contacto

¿Tiene usted alguna duda?  
Le invitamos a contactarnos por nuestro correo electrónico:  
[hola@midiplomado.com](mailto:hola@midiplomado.com)



**MIDIPLOMADO**  
**COM** ESTUDIA DESDE —  
— DONDE QUIERAS