

1

CURSO-TALLER

TRABAJO EN EQUIPO



Dirigido a:

Personal de distintas áreas y nivel jerárquico de la empresa, asignados por la misma.

MODALIDAD:

Presencial / Virtual

DURACIÓN:

30 Horas

OBJETIVO

Propiciar que el participante aprenda de una manera amena y dinámica las distintas herramientas para lograr la integración de un equipo de trabajo.

ESTRUCTURA

El curso se desarrolla dos horas diarias por tres semanas

Mínimo diez participantes.

Asistencia 100%.

Costo: \$1,200.00 por participante.

CONTENIDO TEMÁTICO

Trabajo colaborativo.

- ▶ Ventajas del trabajo colaborativo.
- ▶ Equipo multidisciplinar.
- ▶ Interdependencia.

Comunicación en todos los niveles.

- ▶ Tipos de comunicación.
- ▶ Niveles de comunicación.

Organización.

- ▶ La división del trabajo.
- ▶ Delegación de funciones



Responsable Académico

Ing. Jorge Ibarra Soto.

1

CURSO-TALLER

TRABAJO EN EQUIPO



Dirigido a:

Personal de distintas áreas y nivel jerárquico de la empresa, asignados por la misma.

MODALIDAD:

Presencial / Virtual

DURACIÓN:

30 Horas

OBJETIVO

Propiciar que el participante aprenda de una manera amena y dinámica las distintas herramientas para lograr la integración de un equipo de trabajo.

ESTRUCTURA

El curso se desarrolla dos horas diarias por tres semanas

Mínimo diez participantes.

Asistencia 100%.

Costo: \$1,200.00 por participante.

CONTENIDO TEMÁTICO

Trabajo colaborativo.

- ▶ Ventajas del trabajo colaborativo.
- ▶ Equipo multidisciplinar.
- ▶ Interdependencia.

Comunicación en todos los niveles.

- ▶ Tipos de comunicación.
- ▶ Niveles de comunicación.

Organización.

- ▶ La división del trabajo.
- ▶ Delegación de funciones



Responsable Académico

Ing. Jorge Ibarra Soto.

2

CURSO-TALLER

MOTIVACIÓN Y DESARROLLO DE LAS RELACIONES HUMANAS



Dirigido a:

Personal de distintas áreas y nivel jerárquico de la empresa, asignados por la misma.

MODALIDAD:

Presencial / Virtual

DURACIÓN:

15 Horas

OBJETIVO

Responder a la necesidad de las organizaciones de contar con colaboradores motivados y comprometidos con la finalidad de lograr objetivos comunes produciendo resultados de alta calidad.

ESTRUCTURA

Grupal - Asistencia 100%.
Costo: \$1,200.00 por participante.

CONTENIDO TEMÁTICO

COMPETITIVIDAD Y CAMBIO

- ▶ Rompiendo paradigmas.
- ▶ La estrella personal
- ▶ Identificación de las fuerzas que restringen y favorecen la motivación en el trabajo.
- ▶ El cambio en los valores del trabajo.
- ▶ Implicaciones personales en el cambio.

DESARROLLO INDIVIDUAL

- ▶ Ideas básicas de un triunfador.
- ▶ Cualidades de las personas seguras.

ACTITUD EN EL TRABAJO

- ▶ ¿Qué es una actitud positiva?
- ▶ La magia de una actitud positiva.
- ▶ La actitud y el éxito en el trabajo.
- ▶ La necesidad de renovar la actitud.
- ▶ Ajustes de actitud.

MATERIALES

- ▶ Material necesario para el desarrollo de las dinámicas enlistado de manera anexa
- ▶ Equipo de cómputo y multimedia (cañon, bocinas)



MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO

- ▶ Significado de la motivación
- ▶ Los 10 intereses más fuertes.
- ▶ Vitalidad, energía y productividad
- ▶ Descubriendo mis necesidades y motivación
- ▶ ¿Qué es el trabajo?
- ▶ La motivación en el trabajo.
- ▶ La carta a mi sustituto

VALORACIÓN DEL TRABAJO

- ▶ Valoración de lo que tenemos.
- ▶ Las áreas de oportunidad que nos brinda nuestro actual trabajo.
- ▶ Compromiso con las nuevas prácticas propuestas.
- ▶ Conclusiones y compromiso

Responsable Académico

Q.B. Alejandro Argüelles García

3

CURSO-TALLER

MÉTODOS Y TÉCNICAS DE CALIDAD, PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS.



Dirigido a:

Gerentes, jefes, supervisores y personal involucrado en el mejoramiento de los sistemas productivos y de servicios.

MODALIDAD:

Presencial / Virtual

DURACIÓN:

30 Horas

OBJETIVO

Desarrollar las competencias necesarias en el uso y aplicación de herramientas orientadas a la gestión de sistemas de calidad, diseñando iniciativas empresariales que promueven la productividad y mejora de procesos, orientados al cumplimiento de los requerimientos del cliente.

ESTRUCTURA

Horas distribuidas según las necesidades del solicitante.
Mínimo 10 participantes.
Costo: \$1,000.00 por participante.



CONTENIDO TEMÁTICO

Conceptos básicos de la Administración por la calidad total

- ▶ Conceptos y definiciones
- ▶ Calidad y la ventaja competitiva
- ▶ Evolución y Filosofías de calidad
- ▶ Calidad, productividad y costos de la calidad

Elementos del Sistema de Calidad

- ▶ Sistema de aseguramiento de la calidad: ciclo PHVA
- ▶ Liderazgo, compromiso y visión compartida
- ▶ Enfoque al cliente

Herramientas Básicas de la calidad

- ▶ Herramientas administrativas
- ▶ Herramientas de control estadístico
- ▶ Metodologías de calidad

Gestión del Sistema de Calidad Total

- ▶ Normas nacionales e internacionales de calidad
- ▶ Documentación clave de la calidad
- ▶ Certificación

REQUERIMIENTOS

- ▶ Aula acondicionada con cañón-proyector y bocinas.
- ▶ Equipo de cómputo (escritorio o portátil) por asistente.

Responsable Académico

M.A.C. Gilda Elisa
Tiznado Parra

4

CURSO-TALLER

MANTENIMIENTO INDUSTRIAL



Dirigido a:

personas interesadas en aplicar un mantenimiento Industrial a equipos hidroneumáticos y eléctricos.

MODALIDAD:

Presencial / Virtual

DURACIÓN:

30 Horas

OBJETIVO

- ▶ Analizar e interpretar adecuadamente la documentación técnica correspondiente al mantenimiento e instalación de equipo industrial.
- ▶ Determinar los procedimientos de actuación para el diagnóstico y localización de las averías en el sistema mecánico, eléctrico de equipos Hidroneumáticos.
- ▶ Valorar la importancia de los conceptos de calidad total y aplicar las técnicas que la caracterizan en el desarrollo y ejecución del mantenimiento.

ESTRUCTURA

Mínimo 10 participantes.
Asistencia 100%
Costo: \$ 2,000.00 por participante.

CONTENIDO TEMÁTICO

Gestión del Mantenimiento Industrial.

- ▶ Mantenimiento preventivo.
- ▶ Calidad del mantenimiento.
- ▶ Gestión económica del mantenimiento.

Instalación y mantenimiento del sistema Hidroneumático.

- ▶ Sistema hidráulico.
- ▶ Sistema neumático.
- ▶ Sistema eléctrico.
- ▶ Diagnostico.



Relaciones en el entorno del trabajo.

- ▶ Soluciones de problemas para la disminución de paros de trabajo.
- ▶ Comunicación entre trabajadores.
- ▶ Dirección de equipos de trabajos.

REQUERIMIENTOS

- ▶ Herramienta para desarrollar el Mantenimiento Industrial.

Responsable Académico

Ing. Edgard Jesús Fajardo Tejeda.

5

CURSO-TALLER

LA SEGURIDAD INDUSTRIAL EN EL TRABAJO



Dirigido a:

Personas interesadas en aplicar un mantenimiento Industrial a equipos hidroneumáticos y eléctricos.

MODALIDAD:

Presencial / Virtual

DURACIÓN:

20 Horas

OBJETIVO

Abierto a toda la comunidad, tanto estudiantes como profesionales o todas aquellas personas u empresas interesadas en reducir los riesgos de trabajo, así como la importancia en minimizar de los costos por accidentes.

ESTRUCTURA

- ▶ Mínimo 15, máximo 30 participantes
- ▶ Costo: \$ 1,200.00 por participante.



CONTENIDO TEMÁTICO

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-030-STPS-2009. (Servicios preventivos de seguridad y salud)

- ▶Cuál es la importancia de la seguridad en el trabajo.
- ▶ Obligaciones legales de los trabajadores en la seguridad
- ▶ Factores que intervienen en accidentes de trabajo
- ▶ Análisis de riesgos potenciales

NOM-017-STPS-2008, Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo

- ▶ Concientización del uso de EPP, en las áreas de trabajo
- ▶ Medidas de prevención de accidentes de trabajo

Responsable Académico

M.A.C. Rodrigo García
Hernández.

6

CURSO-TALLER

ATENCIÓN AL CLIENTE



Dirigido a:

Personas que deseen aprender a tratar con los clientes de la mejor manera posible, implementando diferentes métodos para los distintos ámbitos de la atención al cliente (En mesa, telefónica, etc.).

MODALIDAD:

Presencial / Virtual

DURACIÓN:

30 Horas

CONTENIDO TEMÁTICO

CALIDAD DE SERVICIO. ¿QUÉ ES CALIDAD?

- ▶ Calidad y dirección.
- ▶ Calidad y comunicación.
- ▶ Calidad y formación.
- ▶ Actitudes y tipos de servicios.
- ▶ Los 10 componentes básicos del buen servicio.
- ▶ Satisfacción del cliente.
- ▶ El cliente: detección de necesidades y expectativas.

LA COMUNICACIÓN

- ▶ La Motivación. La disposición al cambio.
- ▶ Cómo desarrollar la actitud.
- ▶ Los sentidos.
- ▶ El proceso de la comunicación.
- ▶ Las interferencias en la comunicación. Barreras de la comunicación.
- ▶ Relaciones públicas. Aptitudes para desarrollar actividades de relacionista.

ATENCIÓN AL CLIENTE

- ▶ Actitudes positivas para la venta.
- ▶ La acogida.
- ▶ La despedida.
- ▶ Los diez mandamientos de la atención al cliente.
- ▶ Clientes y situaciones difíciles.
- ▶ Reclamaciones.

LAS OBJECIONES DEL CLIENTE

- ▶ Definición de objeción.
- ▶ Necesidad de la objeción en la venta.
- ▶ Aspectos positivos y negativos de la objeción.
- ▶ Tipos de objeciones.
- ▶ Origen y análisis de las objeciones.
- ▶ Actitud del vendedor frente a las objeciones.
- ▶ Tratamiento y reglas para destruir las objeciones.
- ▶ Objeciones previstas. análisis competitivo.
- ▶ Técnicas de respuesta.
- ▶ Actitud del vendedor respecto al "precio".

ESTRUCTURA

- ▶ Costo: \$ 1,000.00 por participante.

OBJETIVO

Dotar a los participantes de herramientas que potencien y mejoren el servicio de atención al cliente hasta convertirlo en excelente para lograr una atención personalizada, familiarizarse con el concepto de "servicio de calidad", aprender a dialogar y comunicarse de manera eficaz, además del cómo defenderse ante un cliente o una situación difícil.



Responsable Académico

Ing. Jezaharel Rocío Ibarra Salazar



ITSP

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
DE PUERTO PEÑASCO



CATÁLOGO DE CURSOS Y SERVICIOS

ACADEMIA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

PROGRAMA DE CAPACITACIONES 2021

7

SERVICIO

ACTUALIZACIÓN ACADÉMICA



Dirigido a:

Alumnos de educación media superior que requieran fortalecer las áreas de Ciencias Básicas: Matemáticas, Física, Química.

MODALIDAD:

Presencial/Virtual

DURACIÓN:

La necesaria para la actualización.

ESTRUCTURA

- Se sugiere al menos una hora diaria,
- Mínimo cinco participantes,
- Asistencia 100%,
- Costo \$ 300.00 por hora.

OBJETIVO

Propiciar que el alumno se actualice en los temas de Ciencias Básicas reforzando los conocimientos para darle continuidad en nivel superior.



Responsable

Docente capacitado en el área solicitada.

8

SERVICIO

DEFINICIÓN DE PLAN ESTRATÉGICO.



Dirigido a:

Instituciones educativas, Empresas prestadoras de un bien o un servicio, pública o privada.

MODALIDAD:

Hibrido, Presencial o Virtual.

DURACIÓN:

La necesaria para la actualización.

ESTRUCTURA

- Se sugiere apertura de información por parte interesada.
- El costo varía de acuerdo al rubro de la empresa que solicita el servicio.

OBJETIVO

Oficializar el Plan Estratégico de la Empresa dando formalidad al proceso administrativo: Misión, Visión, Objetivos Estratégicos.



Responsable

Docentes capacitados en el área solicitada.

9

SERVICIO

MEJORA DE PROCESO DE PRODUCCIÓN Y/O SERVICIO.



Dirigido a:

Instituciones educativas, Empresas prestadoras de un bien o un servicio, pública o privada.

MODALIDAD:

Hibrido, Presencial o Virtual.

DURACIÓN:

La necesaria para la actualización.

ESTRUCTURA

- Se sugiere apertura de información por parte interesada.
- El costo varía de acuerdo al rubro de la empresa que solicita el servicio.

OBJETIVO

Proporcionar a la Dependencia, Institución o Empresa una evaluación de sus procesos para determinar recomendaciones de mejora con el objetivo de incrementar la productividad y competitividad de la misma.



Responsable

Docentes capacitados en el área solicitada.

10

SERVICIO

GESTIÓN DE DESECHOS ORGÁNICOS.



Dirigido a:

Instituciones educativas, Empresas prestadoras de un bien o un servicio, pública o privada.

MODALIDAD:

Hibrido, Presencial o Virtual.

DURACIÓN:

La necesaria para la actualización.

ESTRUCTURA

- Se sugiere apertura de información por parte interesada.
- El costo varía de acuerdo al rubro de la empresa que solicita el servicio.

OBJETIVO

Concientizar a la Dependencia, Institución o Empresa en torno a la Contaminación del Medio Ambiente por desechos orgánicos e inferir en el curso y diseño para un mejor tratamiento de los mismos.



Responsable

Docente Ing. Jorge Ibarra Soto.

10

SERVICIO

MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN Y AIRE ACONDICIONADO.



Dirigido a:

Instituciones educativas, Empresas prestadoras de un bien o un servicio, pública o privada Y Residencias Habitacionales.

MODALIDAD:

Presencial.

DURACIÓN:

La necesaria para la actualización.

ESTRUCTURA

El costo varía de acuerdo a las condiciones y capacidad del equipo señalado.
El costo de las refacciones en mal estado queda a cargo de quien solicita el servicio.

OBJETIVO

Proporcionar mantenimiento Preventivo y Correctivo a equipos de aire acondicionado con el fin de que operen en óptimas condiciones de trabajo.



Responsable

Docente Ing. Edgard Jesús Fajardo Tejeda

6

SERVICIO

ACTUALIZACIÓN ACADÉMICA



Dirigido a:

Alumnos de educación media superior que requieran fortalecer las áreas de Ciencias Básicas: Matemáticas, Física, Química.

MODALIDAD:

Presencial / Virtual

DURACIÓN:

La necesaria para la actualización.

ESTRUCTURA

- Se sugiere al menos una hora diaria,
- Mínimo cinco participantes,
- Asistencia 100%,
- Costo: \$ 300.00 por hora.

OBJETIVO

Propiciar que el alumno se actualice en los temas de Ciencias Básicas reforzando los conocimientos para darle continuidad en nivel superior.,



Responsable Académico

Docente capacitado en el área solicitada.