

# Curso: ASISTENTE TECNICO ESTADISTICO

## Objetivo General

El Participante será capaz de trabajar coordinadamente con las áreas responsables por la medición de los procesos de la empresa, desarrollando labores operativas tales como ejecución de encuestas, elaboración y mantenimiento de índices, emisión de informes entre otras labores.

## Quienes deben asistir

Secretarias, Egresados de la enseñanza media, universitarios, personal que requiere una formalización de sus competencias, público y profesionales en general. Interesados en el área de la medición de eventos.

## Temario

### **CURSO 1: Calidad de servicio, calidad en las Manufacturas**

#### Propósito:

Al término del curso el participante será capaz de reconocer los elementos constitutivos de la Calidad y como aplica al Sistema de Gestión de la empresa, mediante prácticas de los Procedimiento operativos obligatorios y de la empresa.

#### TEMARIO

1. Cómo surge la Calidad y la atención al cliente
2. Conceptos Históricos de la calidad y aplicación a las Normas ISO 9000:2008
3. Deming, Juran, Crosby, Feilgenbaum, Ishikawa y otros importantes autores.
4. Principales definiciones: que es un defecto, una no conformidad, un reclamo,
5. satisfacción de cliente, insatisfacción, que es excelencia, cuales son los hábitos
6. normales dentro de una empresa que no trabaja con calidad.
7. El proceso extendido de Deming: Proveedor- Proceso – Cliente
8. Implementar un programa para mejorar la calidad de los procesos en la
9. atención de usuarios.
10. Cómo Identificar conceptos básicos de calidad.

11. Incorporar en el quehacer diario de los equipos, los conceptos y la metodología de
12. calidad.
13. Reconocer las principales situaciones que generan problemas de calidad de la atención y que debe enfrentar el equipo
14. El cliente: sus necesidades, características de sus requerimientos
15. El servicio, prioridad ante el cliente
16. \_ Taller: Determinando las necesidades del cliente
17. La Comunicación con el cliente
18. Diferentes formas de comunicarse, el lenguaje del cliente.
19. Manejo de Objeciones
20. Conociendo el producto y/o servicio
21. Taller: Características del producto y/o servicio
22. Tipología de las fallas

## **Curso 2: Herramienta básica cuantitativas y gráficas de control**

### Propósito

Conocer el marco conceptual básico del control estadístico de procesos, sus principales Herramientas y como usarlas dentro del control de procesos con el fin de cumplir con las especificaciones del producto o el servicio.

### TEMARIO

1. \_ Aspectos Históricos del Control de procesos
2. \_ Modelo de retroalimentación permanente de Juran
3. \_ Variables, que son y como se definen:
4. \_ Herramientas del control estadístico de procesos:
5. Cuantitativas:
6. \_ Histogramas, aplicaciones e indicadores básicos:, media, desviación
7. estándar, capacidad de proceso, coeficiente de variación.
8. \_ Fractiles
9. \_ Box Plots, diversos modelos
10. \_ Distribución de Pareto
11. \_ Gráficas de corrida
12. \_ Gráfica de dispersión.
13. \_ Taller: El experimento Deming de las bolitas rojas
14. \_ Gráficas de Control: para medias y proporciones
15. \_ Gráfica p, np, c, u.
16. \_ Capacidad de procesos

17. \_ Ejercicios prácticos en cada herramienta a procesos de manufactura y servicios

### **Curso 3: Herramienta no Cuantitativas**

Propósito

Complementar el marco conceptual básico del control estadístico de procesos, sus principales Herramientas no cuantitativas.

#### TEMARIO

1. Herramientas No cuantitativas
2. \_ Listas de chequeo
3. \_ Diagrama causa Efecto
4. \_ Flujogramas para identificar variables
5. \_ Tablas para captar datos
6. \_ Estratificación
7. Taller: Análisis de problemas a partir de las medición

### **Curso 4: Medición de la Satisfacción de Clientes**

Propósito:

El participante será capaz de conocer y usar las herramientas básicas estadísticas aplicadas a la medición de la satisfacción del cliente, en el marco de la Norma ISO 9001.2008.

#### TEMARIO

1. Satisfacción de los clientes. Concepto y principios generales
2. Identificar al cliente y sus requerimientos
3. Técnicas para evaluar la satisfacción del cliente
4. Ejercicio de discusión tipo Taller
5. Diseño de la encuesta
6. Caso. Elaboración de una encuesta
7. La satisfacción de clientes en ISO 9001/2008
8. • Casos de aplicación
9. Números Índices y aplicación al comercio

#### Metodología

E-learning y/o presencial

El curso e-learning está desarrollado con presentaciones en base a clip, cortos, específicos y con indicaciones mínimas sobre cada tema. El participante puede revisar las veces que sean necesarias.

El aprendizaje se completa con una variedad de prácticas tales como responder a ejercicios V-F, ejercicios de selección múltiple, minitrabajos específicos que se deben subir a la plataforma para su revisión. Esto asegura que lo que la persona está estudiando sea aprendido y comprendido con el reforzamiento de la parte práctica.

Presentación del tema, con apoyo audiovisual, seguido de talleres que permiten aplicar internamente a la empresa el concepto.

Todos los cursos demandan estudiar al menos media hora diaria.

Cuando es presencial, se dicta en la empresa.

Nº Horas: 120

Tiempo de Ejecución: 120 días

#### Requerimientos:

Egresado de Enseñanza media

#### Documentos que ofrece el curso

1. Libro del curso
2. Talleres, ejercicios
3. Test v-f, selección múltiple.
4. Trabajos cortos
5. Diploma: Asistente Técnico Estadístico.

#### BENEFICIOS ESPERADOS

Competencia como Asistente Técnico Estadístico.

#### RESPONSABLE DEL CURSO

Profesionales del área