

## “CULTURA Y CALIDAD INSTITUCIONAL”

### Objetivo General:

Al término del curso, los participantes identificarán las principales características de la cultura institucional de la dependencia donde laboran y fortalecerán su identidad respecto a la misma; además conocerán herramientas que les permitan mejorar la calidad de los servicios que prestan, la comunicación gubernamental y la competitividad de su institución.

| No. | UNIDAD                                   | CONTENIDOS   | RESULTADOS DE APRENDIZAJE  |
|-----|--|--|--|
| 1   | Cultura e Identidad Institucional        | 1.1 Conceptos Básicos de Cultura Institucional.<br>1.2 Misión de la Institución y Visión de la Institución.<br>1.3 Código de Ética de las Instituciones.<br>1.4 Estructura Orgánica.<br>1.5 Comunicando Efectivamente la Visión de la Dependencia. | Conocerán cuáles son los principales elementos que conforman la cultura e identidad institucional de una organización; así como la importancia de comunicar efectivamente dichos elementos al interior.  |
| 2   | Competitividad Institucional             | 2.1 Analizando el Concepto de Competitividad.<br>2.2 Competitividad y Recursos Humanos.<br>2.3 Las Ventajas Competitivas de México.<br>2.4 Organizaciones Competitivas.  | Identificarán los conceptos básicos asociados a la competitividad, la relación de los recursos humanos con la competitividad, las ventajas comparativas de México y el funcionamiento de las organizaciones competitivas; ello con el fin de incrementar la calidad de los servicios proporcionados y mejorar la cultura e imagen de la institución. |
| 3   | El servicio y la Calidad                 | 3.1 ¿Qué es el Servicio?<br>3.2 Características del Servicio.<br>3.3 Principios del Servicio de Calidad<br>3.4 Herramientas para Mejorar y Evaluar el Servicio   | Conocerán los conceptos básicos del servicio; las características positivas y negativas al brindar un servicio; así como los principios y herramientas para brindar un servicio de calidad.  |
| 4   | Metodología de las 5 "S" y su Aplicación | 4.1 Introducción a la Metodología de las 5 "s".<br>4.2 SEIRI: clasificar.<br>4.3 SEITON: organizar.<br>4.4 SEISO: limpiar.<br>4.5 SEIKETSU: estandarizar.<br>4.6 SHITSUKE: disciplina.   | Conocerán la metodología de las 5 "S"; sus componentes e instrucciones específicas para aplicarla.   |





| No. | UNIDAD  | CONTENIDOS  | RESULTADOS DE APRENDIZAJE  |
|-----|---|---|--|
| 5   | Elementos Básicos de Comunicación Gubernamental | 5.1 Conceptos Básicos de Comunicación Gubernamental.<br>5.2 Características, Estilos y Clasificación de la Comunicación Gubernamental.<br>5.3 Herramientas para la Comunicación Gubernamental y el "Storytelling"<br>5.4 Comunicación en la Crisis. | Conocerán los principios básicos de la comunicación gubernamental y las herramientas para hacerla más eficiente. |

Metepec, Estado de México, agosto de 2020.

