

CURSO : Ingeniería de Servicios (II-0421)

Profesor: Dr. Zillyham Rojas

Grupo: 1

Créditos: 03

II Semestre 2006

GENERALIDADES DEL CURSO

Horario: M 10:00 – 12:50. **Aula:**

Horario de consulta: Cualquier momento por medio del Campus Virtual o personalmente a convenir con el profesor vía e-mail, teléfono.

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso está enfocado al tema de la ingeniería de los servicios, o sea intenta mejorar e innovar los procesos necesarios para proporcionar servicios diferenciados para los clientes que dan como resultado ventajas competitivas, sustanciales y sostenibles. A la Ingeniería de Servicios le corresponde cuidar de mejorar constantemente los servicios, para obtener como resultado: clientes satisfechos. A partir de conocimiento sobre los clientes, se logra contribuir para que una empresa proporcione servicios de calidad. Así cumple la Ingeniería de Servicios lo que es su propósito central.

El curso trata entonces sobre las herramientas, técnicas, modelos y hasta habilidades que debe tener un Ingeniero Industrial para ofrecer al sector servicios diseños, ideas y nuevas formas de garantizar una calidad competente. Al utilizar la capacidad de diseño de la ingeniería industrial se busca que los servicios mejoren sosteniblemente. Por esto, la Ingeniería Industrial aplicada a los servicios significa un reto enorme, adquiriendo el compromiso de buscar la calidad en los procesos donde el factor humano es el centro de todo, y se requiere del ingenio y gran creatividad para conocer los cambios que marcan diferencia, diseñar, implementar, y liderar procesos donde la calidad es indispensable. Del Ingeniero Industrial se espera un diseño que logre un servicio efectivo y eficiente que llegue hasta a seducir, llenar de confianza y alcanzar una fidelización en los clientes. Una vez implementado el diseño, se hace más sabia la frase “*Un buen gerente se mide por la calidad que ofrece*”, y en el caso de los ingenieros industriales que asumen puestos relevantes como gerentes en el sector servicios, estamos más obligados a la aplicación de las técnicas, modelos y estrategias de calidad más modernas y efectivas.

OBJETIVOS

Objetivo general

Preparar al estudiante para la aplicación profesional de herramientas de la Ingeniería Industrial en el sector servicios partiendo del fortalecimiento de los conocimientos, las habilidades y las técnicas necesarias para el diseño y mejoramiento continuo de la calidad en el sector servicios que siempre den como resultado: clientes satisfechos

Objetivos específicos

- ☞ Formar al estudiante como un ingeniero industrial competente y comprometido con la calidad de los servicios.
- ☞ Introducir al estudiante al conocimiento general del quehacer del Ingeniero Industrial en el sector servicios.
- ☞ Conocer, diferenciar y comparar los distintos modelos, estrategias, técnicas modernas aplicadas en la medición y el mejoramiento de la calidad en el sector servicios
- ☞ Aplicar herramientas de medición cuantitativas y cualitativas para identificar y resolver problemas de calidad, cómo monitorearla y evaluarla.
- ☞ Aprender los fundamentos necesarios para diseñar servicios con una calidad garantizada.
- ☞ Fortalecer habilidades de ingeniería industrial aplicadas al mejoramiento de los servicios.

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

A continuación se describen los temas a desarrollar cada semana y el informe que deberá ser presentado en esa fecha, así como los aspectos que se evaluarán en cada uno.

Semana 1: 16 de Agosto

Tema: Introducción al Curso. Revisión de objetivos, actividades y metodología del curso. Recolección de datos básicos de estudiantes para inscripción en el Campus Virtual. Discusión sobre funcionamiento de la plataforma-web del curso. Discusión introductoria sobre la ingeniería de servicios

Asignación:

Cada estudiante debe enviar un email al profesor (zil@icas.net) con datos como No. De carné y cédula, el profesor responderá con la primer lectura y ejercicios de comprobación.

Semana 2: 23 de Agosto

Tema: Introducción al concepto de servicios. Que es un producto y que es un servicio. Situación actual de los servicios en la economía costarricense y en la economía mundial. Discusión sobre el papel del cliente. ¿Qué es ingeniería de servicios? Enfoques y tendencias actuales.

Asignación:

Lectura 2 sobre ingeniería de servicios y ejercicios de comprobación de lectura. Primeras pruebas de acceso al Campus Virtual. Organización de grupos de trabajo. Selección de servicio donde realizar ejercicios de campo.

Semana 3: 30 de Agosto

Tema: Sesión en el Campus Virtual. Todos los estudiantes ingresan al FORO del Campus iniciado por el profesor. Cada estudiante obligatoriamente debe escribir su opinión con respecto al tema de: *el Ingeniero Industrial y sus herramientas para lograr el mejoramiento de servicios*

Asignación:

1. Lectura 3

Semana 4: 6 de Setiembre

Tema: El triangulo del servicio. El hexágono del servicio. Factores estructurales y competitivos para la ingeniería de servicios. Planeación Estratégica y la Ingeniería de Servicio. La eficacia y la eficiencia en servicios.

Asignación:

1. Lectura 4

Semana 5: 13 de Setiembre

Tema: La calidad de los servicios. Concepto sobre calidad y satisfacción. Como medir la Satisfacción?. Método de incidentes críticos. Encuestas de satisfacción. El Modelo Servqual

Asignación:

1. Investigación sobre la definición e importancia de identificar las dimensiones de la calidad de servicios bajo distintos escenarios en comparación con dimensiones de calidad en productos
2. Lectura 5 Incidentes críticos y medición de satisfacción
3. Investigación de estudiantes sobre el modelo Servqual

Semana 6: 20 de Setiembre

Tema: La medición de la calidad desde la perspectiva del cliente. Uso métodos cuantitativos y cualitativos. Diferencia entre medición de calidad técnica en procesos y medición de satisfacción. Definición y uso de indicadores y estándares de calidad Identificación de problemas de calidad.

Asignación:

1. Los estudiantes preparan una presentación sobre sus hallazgos sobre dimensiones de calidad en los servicios.
2. Investigación sobre Modelo Servqual

Semana 7: 27 de Setiembre

Tema: Presentaciones en clase por parte de estudiantes para discusión grupal. El Modelo Servqual

Asignación:

1. Selección de un servicio para ensayar aplicación de medición de calidad bajo distintos métodos.
2. Diseño de un plan de medición de la calidad de un servicio. Envío de plan al profesor vía e-mail para aprobación

Semana 8: 4 de Octubre

Tema: Uso de SERVQUAL, encuestas de salida, cliente misterioso, focus groups, escala likert

Asignación:

1. Ejercicios de aplicación del método de medición de calidad
2. Aplicación de mediciones de calidad y elaboración de reporte con identificación de problemas de calidad, conclusiones y recomendaciones

Semana 11: Octubre

Tema: Presentaciones grupales de mediciones. Los estándares de calidad. Diferencia entre estándares y normas. Definición y desarrollo de estándares

Asignación:

1. Búsqueda en internet sobre el tema de estándares de calidad para servicios

Semana 18: de Octubre

Tema. Discusión en Foro Virtual sobre definición y el uso de estándares de calidad para el monitoreo de la calidad en servicios. Ventajas y desventajas.

Asignación:

1. Lectura

Semana 25: de Octubre

Tema: Revisión en Foro Virtual de experiencias con estrategias gerenciales de calidad. Liderazgo y motivación en calidad de servicios. Uso de métodos cualitativos para un mejor conocimiento del cliente interno y externo. Estrategias de fortalecimiento de la cultura de calidad

Semana 12: 1 de Noviembre

Tema: Modelos y estrategias de calidad.

Asignación:

1. Trabajo grupal de investigación sobre modelos y estrategias: TQM (Total Quality Management), Aseguramiento de calidad Auditorias de Calidad, Garantía de Calidad, Acreditación o Certificación y uso de normas ISO, mejoramiento continuo, modelo europeo de evaluación de la calidad, SERVQUAL, Kaizen, y otros.

Semana 13: 8 de Noviembre

Tema: Presentaciones en clase de grupos de estudiantes, discusiones y reflexión sobre ejemplos de métodos y estrategias aplicables a los servicios para decidir los métodos y estrategias de calidad: TQM (Total Quality Management), Aseguramiento de calidad Auditorias de Calidad, Garantía de Calidad, Acreditación o Certificación y uso de normas ISO, mejoramiento continuo, modelo europeo de evaluación de la calidad, SERVQUAL, Kaizen, y otros.

Asignación: Lectura sobre cultura de calidad y ejercicios de comprobación de lectura

Semana 14: 15 de Noviembre

Foro: Foro: Discusión en Foro sobre el diseño de servicios con especificaciones de calidad. Diseños basados en calidad y precio. Elementos de negociación de calidad en sector privado y sector público. Evaluación del cumplimiento.

Asignación: Búsqueda en internet sobre la buena práctica, el benchmarking, incentivos y competencia como estrategias para el mejoramiento de la calidad.

Semana 15: 22 de Noviembre

Tema: Foro: estrategias y métodos de motivación, incentivos y capacitación para el personal. Comunicaciones para mejorar la calidad. Información para clientes internos y externos.

Asignación: Trabajo de campo en un servicio con uso de métodos cuantitativos y cualitativos de medición de calidad de servicios

Semana 16: 29 de Noviembre

Tema: Diseño de un sistema prototipo de un servicio de calidad. Elementos claves. Uso de herramientas para un diseño de calidad.

Asignación

1. Preparación de la propuesta de un diseño de sistema de servicio de calidad

Semana 17: 6 de Diciembre

Tema: Presentaciones y revisión de propuestas de diseño

Asignación

Desarrollo de una propuesta de diseño de un servicio para mejorarlo en su calidad

Semana 18: 13 de Diciembre

Tema: Repaso global de los temas del curso. Discusiones y revisión de aspectos de calidad en aplicaciones de vida real. Revisión del papel del Ingeniero Industrial. **EXAMEN FINAL**-Presentación de propuesta de diseño. Discusiones y reflexiones en grupo sobre el aprendizaje sobre la medición de la calidad en servicios, el diseño de sistemas de gestión de calidad. Evaluación final.

PROFESOR

Nombre: Dr. Zillyham Rojas Jiménez, PhD, MPS, Ingeniero Industrial

Teléfonos: 221-5278 y 833 3704

E-mail: zil@icas.net

METODOLOGÍA Y REGLAS DEL PROCESO DE ENSEÑANZA/APRENDIZAJE

- El curso se desarrollará combinando sesiones On-line por el Campus Virtual de la UCR y sesiones presenciales con método de reflexión-acción grupales conducidas por el profesor donde se realizarán presentaciones por alumnos, profesor sustentado por prácticas realizadas en situaciones de vida real.
- Se programan ejercicios prácticos de medición y evaluación de calidad en condiciones reales.
- La participación en Foros quincenales en el Campus Virtual, la revisión semanal de correo electrónico y la asistencia a las sesiones presenciales **SON OBLIGATORIAS**.
- Los estudiantes deberán **INVESTIGAR** sobre temas que analizarán en sesiones PRESENCIALES del curso. Además tendrán que investigar por su cuenta en Internet.
- En las presenciales se recogerán algunos informes escritos solicitados, otros (mayoría) podrán ser entregados vía Campus Virtual. Para todos los trabajos debe disponerse de una versión electrónica.

BIBLIOGRAFIA

- Wellington, P. (1997) *Como brindar un servicio integral al cliente: Lo mejor de las estrategias Kaizen*. McGraw-Hill-Colombia. ISBN: 958-600-693-X
- Picazo, L.R. y Martinez, F. (1991) *Ingeniería de servicios*. McGraw-Hill. México. ISBN: 970-10-0054-4
- Rust, R. y Oliver, R. (1994) *Service quality: New directions in theory and practice* Sage Publications, London. ISBN: 0-8039-4919-7
- Andersen, A. (1998) *Las Mejores Prácticas* Ed. Norma. Bogotá, Colombia. ISBN:958-04-48167
- Juran, J.M. y Frank Gryma (1988). *Juran's Quality Control Handbook. Fourth Edition*. McGraw-Hill. NY.
- Acuña, J. (2004) *Mejoramiento de la Calidad: Un enfoque a los Servicios*. Editorial Tecnológica de Costa Rica. CR
- Berry, L.L. (1996). *¡Un Buen Servicio ya no Basta!: Cuatro principios del Servicio Excepcional al Cliente*. Ed. Norma. Colombia
- Ginebra, J. y Rafael Arana (2000) *Dirección por Servicio: la "única" Reingeniería, la "otra" Calidad*. McGraw-Hill. Mexico.

Ver mas lista de bibliografía y documentos en el Campus Virtual

EVALUACIÓN

↪ Tareas, exámenes, trabajos, reportes, proyecto final, etc.

↪ La nota final del curso corresponderá a la suma de los porcentajes obtenidos en cada aspecto (trabajo asignado). En la siguiente tabla se presenta la distribución de la nota final del curso:

Aspecto	Porcentaje
Tareas, lecturas, participación en Foro Virtual, quices	20
Exámenes reflexivos, de conocimientos y habilidades.	30
Reportes sobre temas asignados	20
Proyecto final de diseño sistema de calidad	30
TOTAL	100

La **PUNTUALIDAD** en la entrega de trabajos es fundamental.

↪ **NO SE PUEDE FALTAR CON NINGUNO DE LOS TRABAJOS ASIGNADOS.**