

GENERALIDADES DEL CURSO

Horario: M 10:00am – 12:50pm. **Aula:**

Horario de consulta: 24 horas por el Campus Virtual, personales con citas acordadas vía e-mail o teléfono.

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

"La meta principal de la educación es crear seres que sean capaces de hacer cosas nuevas, no simplemente de repetir lo que otras generaciones han hecho; que sean creativos, investigadores y descubridores. Y que sepan verificar la información que se les brinda y no aceptar todo lo que se les ofrece" Jean Praget

Este curso es totalmente enfocado al tema de la ingeniería de los servicios, se intentará desarrollar habilidades en los estudiantes para mejorar e innovar los procesos hasta proporcionar servicios diferenciados para los clientes, tal que den como resultado ventajas competitivas, sustanciales y sostenibles para la empresa. A la Ingeniería de Servicios le corresponde mejorar constantemente los servicios, logrando siempre: clientes satisfechos. Aprender a obtener conocimiento sobre los clientes, es el paso principal para que una empresa proporcione servicios de calidad por esto en el curso de Ingeniería de Servicios enfatiza como su propósito central.

El curso trata entonces sobre el análisis y diseño de procesos usando como base las preferencias, expectativas y voz del cliente. Busca el desarrollo de habilidades para la aplicación de herramientas, técnicas y diseños innovadores con visión futura, que debe tener todo Ingeniero Industrial de principios del siglo XXI, para ofrecer al sector servicios del país, nuevas formas competitivas de garantizar una calidad que llene de satisfacción al cliente. Al utilizar la capacidad de diseño de la ingeniería industrial se busca que los servicios mejoren continuamente. Por esto, la Ingeniería Industrial aplicada a los servicios significa un reto profesional para cada estudiante, poniendo a prueba sus habilidades y vocación creativa e innovadora, adquiriendo el compromiso de buscar la calidad en los procesos donde el factor humano es el centro de todo, requiriendo del ingenio, ideas y gran creatividad para visualizar los cambios en los servicios que marcan diferencia, capacidad para diseñarlos, lograr implementarlos, y finalmente saber evaluar cada proceso, donde la calidad es indispensable. Del Ingeniero Industrial se espera un emprendedor profesional, capacitado para lograr diseñar servicios de calidad, efectivos y eficientes, que alcance niveles de hasta deleitar a sus clientes, obteniendo la confianza de obtener el premio de la total fidelización. Como gerente al Ingeniero Industrial se le aplica la frase: *"Un buen gerente se mide por la calidad de los servicios que ofrece su empresa"*, y en el caso de los estudiantes nuestros que asumen puestos relevantes como gerentes en el sector servicios, estamos más obligados a desarrollar las técnicas, modelos y estrategias de calidad más competentes, 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 los procesos en los servicios que garanticen siempre: clientes satisfechos

Objetivos específicos

- ↺ Formar al estudiante como un ingeniero industrial competente, concientizado 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 cuantitativa y cualitativa para identificar y solucionar problemas de calidad en los servicios, para su monitoreo y evaluación.
- ↺ Aprender los fundamentos necesarios para diseñar servicios con 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: 15 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: Nombre completo, No. De carné y No. de cédula, el profesor enviará un email con la Tarea 1 con lectura con sus ejercicios de comprobación.

Semana 2: 22 de Agosto

Tema: Introducción al concepto de servicios. Que es un producto y que es un servicio. Situación actual del sector 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 y 3 sobre ingeniería de servicios y ejercicios de comprobación de lectura. Primeras pruebas de acceso al Campus Virtual. Organización de grupos de trabajo. Selección de una empresa de servicios donde realizar ejercicios de campo.

Semana 3: 29 de Agosto

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:

Sesión en el Campus Virtual. Todos los estudiantes ingresan al FORO del Campus. Cada estudiante participa en el Foro para obtener una calificación por su aporte. Para hacer el aporte, escribe su opinión con respecto al tema de discusión elegido por el profesor, muy probablemente sea: *el Ingeniero Industrial y sus herramientas para lograr el mejoramiento de servicios*

1. Lectura 4

Semana 4: 5 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. Sesión Campus Virtual

Semana 5: 12 de Setiembre

Tema: Presentación Incidentes Críticos. El Modelo SERVQUAL: aplicación del modelo en servicios por los estudiantes

Asignación:

1. Investigación de estudiantes sobre el modelo Servqual: Los estudiantes en grupos preparan una presentación sobre sus hallazgos aplicando Servqual.
2. Sesión en Campus Virtual

Semana 6: 19 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. Discusión sobre encuestas de salida, cliente misterioso, focus groups, escala likert

Asignación:

Estudiantes preparan trabajo en grupo para medir la calidad usando al menos un método cualitativo y otro cuantitativo.

Semana 7: 26 de Setiembre

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

Asignación:

1. Grupos de estudiantes ensayan aplicación de medición de calidad bajo distintos métodos.
2. Sesión del Campus Virtual
3. Primer examen virtual: Reflexivo

Semana 8: 3 de Octubre

Tema: Los FICS: Factores inhibidores de la calidad. ¿Cómo medirlos? ¿Cómo gerenciarlos?

Asignación:

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

Semana9: 10 de Octubre

Tema: Los estándares de calidad. Diferencia entre estándares y normas. Definición y desarrollo de estándares de calidad en servicios

Asignación:

1. Búsqueda en internet sobre el tema de estándares de calidad para servicios
2. Sesión del Campus Virtual

Semana 10: 17 de Octubre

Tema: Presentación de estudio sobre FICS.

Asignación:

1. Lectura seleccionada
2. Sesión del Campus Virtual

Semana 11: 24 de Octubre

Tema: Revisión en Foro Virtual de experiencias con modelos, filosofías y estrategias gerenciales de calidad de servicios. Estrategias de fortalecimiento de la cultura de calidad

Asignación:

1. Trabajo en grupo 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
3. Lectura seleccionada
4. Sesión del Campus Virtual

Semana 12: 31 de Octubre

4. **Tema:** Examen escrito

Asignación: Preparación presentación y Campus Virtual

Semana 13: 7 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: 14 de Noviembre

Foro: Diseño de servicios con enfoque de procesos y utilizando especificaciones de calidad. Diseños basados en calidad y precio. Elementos de negociación de calidad en sector privado y sector público.

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

Semana 15: 21 de Noviembre

Tema: 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: 28 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: 5 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: 12 de Diciembre

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 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

- Martínez, A. et al (2006) *Gestión de Calidad en Servicios de Salud*". Ed. Universidad de Guadalajara. México.

- Lovelock, Christopher; Reynoso, Javier; D'Andrea, Guillermo y Huete, Luis. (2004) *“Administración de Servicios: Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos”*. Pearson Education. México.
 - 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.
 - Dolores Setó Pamies (2004) *“De la Calidad del Servicio a la Fidelidad del Cliente”*. Editorial ESIC . Madrid.
 - Martínez, Armando (2005) *“Manual de gestión y mejora de procesos en los servicios de salud”* Ed. Manual Moderno, México
- 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 trabajos en grupo asignados	20
Proyecto final	30
TOTAL	100

La **PUNTUALIDAD Y PARTICIPACIÓN** en la entrega de trabajos asignados es fundamental.