



Universidad de Costa Rica
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Industrial

CURSO: II-0421 Ingeniería de Servicios
Profesor: Ing. Rodolfo Romero

Grupo: 01
Créditos: 03

II Semestre 2008

GENERALIDADES DEL CURSO

Horario: Jueves, 6 a 8:30 p.m.

Horario de consulta: consulta vía e-mail o personal con cita

Requisitos:

Correquisitos:

OBJETIVOS

Al finalizar el curso el estudiante debe ser capaz de:

1. Dominar conceptos, técnicas y habilidades de la ingeniería de servicios.
2. Utilizar los criterios de innovación para desarrollar nuevos servicios en las organizaciones.
3. Manejar herramientas para mejorar e innovar procesos relacionados a servicios.
4. Analizar y replantear procesos vitales dentro de la organización en función de las expectativas del cliente.
5. Reconocer la necesidad de la mejora continua en los servicios.

ACTIVIDADES

SEMANA	FECHA	TEMAS A TRATAR	FECHAS IMPORTANTES
1	14-8-07	1	
2	21-8-07	2	
3	28-8-07	3	
4	4-9-07	4	
5	11-9-07	Temas 1 a 3	Primer parcial
6	18-9-07	4	I Avance Proyecto
7	25-9-07	4	
8	2-10-07	5	
9	9-10-07	5	
10	16-10-07	5	
11	23-10-07	6	II Avance Proyecto
12	30-10-07	6	
13	6-11-07	6	
14	13-11-07	Taller diseño	
15	20-11-07	Temas 4 a 6	Segundo parcial
16	27-11-07	Exposición	Exposición Final Proyecto
	4-12-07		Entrega de resultados

PROFESOR (A)

Nombre del profesor: Ing. Rodolfo Romero

E-mail: rodolfo.romero@ucr.ac.cr

DESCRIPCION DE TEMAS

TEMA 1: INTRODUCCIÓN

TEMA 2: INGENIERÍA DE SERVICIOS

- 2.1. Conceptualización de producto y servicio
- 2.2. Situación del sector servicios en nuestro país
- 2.3. El cliente en un mundo globalizado
- 2.4 ¿Qué es ingeniería de Servicios?

TEMA 3: FACTORES ESTRUCTURALES PARA LA INGENIERÍA DE SERVICIOS

- 3.1. El triangulo del servicio
- 3.2. El hexágono del servicio
- 3.3. Innovación en los Servicios
- 3.4. Taller de Innovación
- 3.5. Planificación estratégica de servicios

TEMA 4: LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

- 4.1. ¿Como medir la calidad de los servicios?
- 4.2. Método de incidentes críticos
- 4.3 Encuestas de satisfacción
- 4.4 El modelo Servqual
- 4.5 Los FICS: Factores inhibidores de la calidad

TEMA 5: LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS

- 5.1. Los estándares de calidad.
- 5.2. Diferencia entre estándares y normas.
- 5.3. Medición de la calidad
- 5.4. Definición y desarrollo de estándares de calidad en servicios.

TEMA 6: DISEÑO DE SERVICIOS

- 6.1. Diseños de prototipos
- 6.2. Simulación de prototipos servicios
- 6.4. Taller de diseño

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROYECTO

Las características básicas que debe cumplir la organización en donde se pretenda realizar el proyecto son las siguientes:

1. Brindar servicios a una población no menor de 20 clientes o consumidores.
2. No menos de 10 empleados.
3. Presentar nota de manifiesto interés en la realización del proyecto, firmada por un miembro de la organización que tenga poder de decisión sobre los tópicos a desarrollar.

Otros puntos importantes acerca del proyecto:

- a. Los avances del proyecto únicamente se recibirán a las 19:00 horas de la fecha estipulada en éste programa o indicada en clase. Sin excepción, los grupos que no entreguen su avance de acuerdo a lo anterior, tienen nota cero en la fase respectiva.
- b. La extensión máxima del cuerpo del documento en cada avance esta determinada en la guía correspondiente, por lo cual se recomienda el uso de tablas, gráficos, cuadros, etc., que demuestren la capacidad de síntesis de cada grupo. Los anexos se utilizarán para la inclusión de diagramas, documentos, entradas, reportes, que no formen parte de la exposición de los conceptos durante la aplicación de las metodologías en cada avance.
- c. En la presentación final del proyecto debe estar presente un representante (contraparte) de la empresa donde se realiza el proyecto.

EVALUACIÓN

2 exámenes parciales	30 %
Pruebas cortas y tareas	10%
Proyecto	
Avance I: Niveles de satisfacción de clientes y diagnóstico de situación	10 %
Avance II: Diseño de Requerimientos	10 %
Presentación e informe final	40 %

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Martinez, A. et al (2006) Gestión de Calidad en Servicios de Salud". Ed. Universidad de Guadalajara. México.
2. Lovelock, Christopher; Reynoso, Javier; D´Andrea, Guillermo y Huete, Luis. (2004) "Administración de Servicios: Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos". Pearson Education. México.
3. Wellington, P. (1997) Como brindar un servicio integral al cliente: Lo mejor de las estrategias Kaizen. McGraw-Hill-Colombia. ISBN: 958-600-693-X
4. Picazo, L.R. y Martinez, F. (1991) Ingeniería de servicios. McGraw-Hill. México. ISBN: 970-10-0054-4
5. Rust, R. y Oliver, R. (1994) Service quality: New directions in theory and practice Sage Publications, London. ISBN: 0-8039-4919-7
6. Andersen, A. (1998) Las Mejores Prácticas Ed. Norma. Bogotá, Colombia. ISBN:958-04-48167
7. Juran, J.M. y Frank Gryma (1988). Juran`s Quality Control Handbook. Fourth Edition. McGraw-Hill. NY.
8. Acuña, J. (2004) Mejoramiento de la Calidad: Un enfoque a los Servicios. Editorial Tecnológica de Costa Rica. CR
9. Berry, L.L. (1996). ¡Un Buen Servicio ya no Basta!: Cuatro principios del Servicio Excepcional al Cliente. Ed. Norma. Colombia