

**PROGRAMA DEL CURSO  
II-0801 Ingeniería de Servicios**

**II SEMESTRE DEL 2014**

Profesores(as):

Inga. Silvia Solano Mora (Sede de Occidente)

### **GENERALIDADES DEL CURSO**

GRUPO: 01

CRÉDITOS: 03

HORARIO: Miércoles 05:00 p.m. a 7:50 p.m.

AULA: 309

HORARIO DE CONSULTA: Con cita previa de miércoles de 10:00 a.m. a 12:00 p.m.

REQUISITOS: II-0703, II-0705, II-0601.

CORREQUISITOS: N/A.

### **DESCRIPCIÓN DEL CURSO**

El curso se enfoca en la aplicación de herramientas y metodologías cualitativas y cuantitativas de la ingeniería industrial a los servicios, desarrollando en los estudiantes la capacidad de diseñar, rediseñar e innovar servicios diferenciados, así como mejorar su desempeño, permitiéndole a las organizaciones lograr ventajas competitivas, ser socialmente responsables y asegurar un crecimiento sostenido de su valor.

Conocer a través de una investigación sistemática las necesidades, expectativas, motivaciones, requisitos y percepciones de los clientes, así como la propuesta de valor de la competencia medular y el entorno general en el cual se desenvuelve la organización es el primer paso de la Ingeniería del Servicio.

Basada en esta información la organización podrá:

- Establecer su filosofía medular (misión, valores, visión y políticas de gestión), definir las propuestas de valor o estrategias para los diferentes públicos meta, traducir e implementar dichas estrategias mediante la definición de objetivos, indicadores, metas y programas orientados a gestionar su cadena de valor.
- Diseñar el servicio, los procesos para la prestación del servicio y los planes de control para el seguimiento y medición del servicio y sus procesos.

Así mismo, se abordará la aplicación de algunas herramientas y metodologías para la evaluación del desempeño y mejora de los servicios.

Se pretende también aprender a desarrollar procesos cuyo objetivo sea dar a conocer, comercializar, planificar y controlar la prestación de los servicios.

Se dará un vistazo a los modelos de gestión de la calidad y a las tendencias mundiales de la ingeniería de servicios.

Por esto, la Ingeniería Industrial aplicada a los servicios significa el mayor 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 e ideas llenas de innovación para visualizar los cambios en los servicios que marcan diferencia, demostrando capacidad para diseñarlos, lograr implementarlos, y posteriormente lograr evaluar acertadamente el impacto que produce. Del Ingeniero Industrial se espera un emprendedor e innovador profesional, capacitado para lograr diseñar servicios de calidad, efectivos y eficientes, que alcance niveles de deleite en los clientes. El Ingeniero Industrial debe mostrar su competencia para desarrollar y aplicar las técnicas, modelos y estrategias para servicios de calidad, competentes, eficientes, modernos y efectivos.

## OBJETIVOS

Al finalizar el curso el estudiante será capaz de:

### Objetivo general

Desarrollar en el estudiante la capacidad de aplicar herramientas y metodologías de la Ingeniería Industrial en el sector servicios, fortaleciendo los conocimientos y habilidades para la planificación estratégica y operativa, así como para la evaluación del desempeño y mejora de los servicios logrando clientes satisfechos, bajo enfoque de desarrollo sostenible y el crecimiento sostenido del valor de las organizaciones.

### Objetivos específicos

1. Comprender las implicaciones y el rol del Ingeniero Industrial en el sector de los servicios.
2. Visualizar los resultados a los cuáles debe aspirar una organización de servicios, a través de una adecuada gestión de sus procesos.
3. Aprender a gestionar la planificación estratégica y operativa en una organización de servicios.
4. Evaluar el desempeño y mejorar los servicios de la organización.
5. Diseñar y/o rediseñar servicios, los procesos para la prestación de los servicios y los planes de control para el seguimiento y medición de las características de los servicios y los parámetros de los procesos para la prestación de los servicios.
6. Planificar y controlar la operación de la prestación de los servicios.

## ACTIVIDADES

### SEMANA 1 (13/08): Introducción a la ingeniería de servicios

Temas:

- Presentación de los estudiantes y el profesor.



- Identificación de las expectativas del curso por parte de los estudiantes.
- Evaluación de entrada de los conceptos aplicables a la Ingeniería de Servicios.
- Presentación de la carta al estudiante.
- Definición de los equipos de trabajo y selección de los servicios que serán utilizados para poner en práctica las herramientas cualitativas y cuantitativas y las metodologías de la Ingeniería Industrial.

### **SEMANA 2 (20/08) Y SEMANA 3 (27/08): Conceptos básicos de la Ingeniería de Servicios**

- Sector servicio en la economía costarricense.
- Definición de producto.
- Naturaleza de los servicios.
- Momentos de la verdad.
- Ciclo del servicio.
- El triángulo del servicio.
- La propuesta de valor y los servicios.

### **SEMANA 4 (03/08): Planificación estratégica y operativa de los servicios**

- Desarrollo, planificación y alineamiento estratégico en los servicios.
- Planificación operativa en los servicios.

### **SEMANA 5 (10/09): Primer examen parcial**

### **SEMANAS 6 (22/09), 7 (01/09), 8 (08/10) y 9 (15/10): Planificación avanzada de la calidad de los servicios**

- Conceptos básicos.
- Planeación.
- Diseño y desarrollo del servicio (QFD / AMFE de Diseño) y del plan de control.
- Diseño y desarrollo de los procesos para la prestación del servicio (AMFE de Proceso) y del plan de control.
- Validación del diseño y desarrollo.
- Evaluaciones, retroalimentación y acciones correctivas.

**SEMANAS 10 (22/10): Segundo examen parcial**

**SEMANA 11 (29/10): Mercadeo y venta de los servicios**

- El proceso de mercadeo de los servicios.
- El proceso de ventas de los servicios.

**SEMANA 12 (05/10): Logística de los servicios**

- El proceso de planificación y control de los servicios.
- El proceso de compras de los servicios.

**SEMANA 13 (12/11): Modelos de gestión de la calidad en su relación con los servicios**

- Uso de métodos y herramientas cuantitativas y cualitativas modernas para determinar y medir la calidad en los servicios.
- Diferencia entre medición técnica en procesos y medición de calidad subjetiva.
- La medición de la calidad desde la perspectiva del cliente: Teoría de los GAPS, determinación de percepciones y expectativas (SERVQUAL y SERPREF), método de incidentes críticos para la determinación de las dimensiones de la calidad.

**SEMANA 14 (19/11): Tendencias mundiales en ingeniería de servicios**

- Presentación y discusión de los trabajos de investigación de los modelos de gestión: TQM, ISO 9000, EFQM, Malcom Baldrige, Lean Service, Six Sigma.
- Presentación y discusión del análisis comparativo de los modelos de gestión.

**SEMANA 15 (26/11): Tendencias mundiales en ingeniería de servicios**

- E-Service: Diseños innovadores con aplicación de tecnología de punta en informática y telecomunicaciones para servicios.
- Programas de SSME (Service Science Management and Engineering) en Universidades de USA y tendencias mundiales.

**SEMANA 16 (03/12): Presentación del trabajo final**

**SEMANA 17 (10/12): Examen Final**

**SEMANA 18 (17/12): Examen de ampliación**

**PROFESORES**

**Nombre:** Ing. Silvia Solano Mora

**Teléfono:** 87 20 26 84

**Correo electrónico:** silviagabriela.solano@ucr.ac.cr

**Perfil profesional y académico del profesor:**



Licenciatura en Ingeniería Industrial de la Universidad de Costa Rica, actual profesor interino de la Escuela de Ingeniería Industrial y de la Escuela de Administración Pública. Coordinadora de Trabajo Comunal Universitario, Coordinadora del Proyecto Programas de Capacitación a Empresas de la zona de Occidente, Consultora Asociada del CICAP, Consultora Banco Mundial.

## **METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE**

El curso se desarrollará en sesiones presenciales con método de reflexión-acción conducidas por el profesor donde se realizarán lecciones magistrales por el profesor, resolución de casos y presentaciones por alumnos de resultados de investigaciones académicas. Como ayuda didáctica se realizarán foros por el Campus Virtual de la UCR y todos los trabajos se presentan por medio del mismo.

- Los estudiantes deberán INVESTIGAR sobre temas que analizarán en sesiones PRESENCIALES del curso.
- En las sesiones presenciales se discuten casos prácticos.
- Para todos los trabajos debe disponerse de una versión electrónica NORMAS DE TRABAJO PARA EL CURSO (para ser aplicado a todos los trabajos).
- Todos los trabajos deben llevar el nombre completo del (los) autor(es) del mismo. Así como la fecha de entrega.
- Cada uno de los participantes es responsable de verificar que su nombre aparezca en el trabajo, luego no se aceptan reclamos porque no aparezcan en la lista.
- EL NOMBRE DEBE APARECER EN FORMA EXPLICITA Y CLARA. Aquellos trabajos donde aparezcan solo iniciales, alias, apodos, etc. y no el nombre completo, no serán calificados.
- Los trabajos donde participe más de un estudiante, deben llevar un desglose de participación en el trabajo [ver sección referente a este punto más adelante].
- En los trabajos grupales, el profesor tiene la potestad de escoger la(s) persona(s) que va(n) a explicar o exponer una parte o la totalidad del trabajo. El desempeño de la(s) persona(s) en la exposición afecta directamente la nota grupal, hasta en un 75% del total del valor del trabajo.
- Cualquier trabajo sin referencias, o mal realizados según los estándares del formato APA (ver referencia de cómo realizar las Normas APA, también en la sección Información de Referencia Importante sobre Plagios en los links se muestra como realizar correctamente las referencias), serán calificados en forma automática con un CERO (0).
- Si no toman partes textuales, sino solo las ideas, igual tienen que identificarlas explícitamente en el documento. Si se usa material textual dentro del documento, este debe ser claramente identificado y referenciado, no se permite que los trabajos sean más de un 10% de material textual o parafraseado. o Para mayor detalle ver la sección "Información de Referencia Importante sobre Plagios".
- Si durante las presentaciones de los trabajos, algún compañero realiza actos de falta de respeto como interrumpir, silbar, hacer comentarios burlescos, hacer trabajos, leer



material, chatear, navegar durante el acto, entre otros, podrá ser sancionado con puntos en su trabajo, hasta por un valor de un 50%.

- Si durante la presentación de trabajos (proyectos, investigaciones, etc.) se dura más de una sesión, y los que ya expusieron faltan a la otra sesión, se considerara como falta de respeto e intereses hacia los compañeros.
- Al inicio de curso se les indicara el correo oficial para el envío de trabajos, si se envían a otro correo no serán considerados, sin reclamos.
- Los estudiantes son responsables de guardar una copia de los trabajos enviados, estos van a ser utilizados como prueba que los enviaron y sin ellos no se admiten reclamos.

## EVALUACIÓN

Exámenes parciales (2)	30 %
Examen final	20 %
Quices	14%
Tareas y trabajos de investigación	16 %
Presentación del trabajo final	20 %

## BIBLIOGRAFÍA

- Grande Esteban, Ildfonso (2012) "Marketing de los servicios". ISBN: 978-84-7356-857-9 Alfaomega.
- Zeithaml, Valarie (2009) "Marketing de servicios". ISBN: 978-970-10-7277-6 Mc Graw Hill.

## OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

Los exámenes cortos se realizan sin aviso previo, cumpliendo con las disposiciones del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil (Artículo 15), cubriendo la materia de forma acumulativa.

Como parte de los criterios de evaluación, se tomará en cuenta que aquel estudiante o grupo de trabajo que incurra en alguna falta grave tal como, copia, plagio, utilización de material no autorizado o comunicación o actuación ilícita en cualquiera de la pruebas o parte de ellas, **perderá automáticamente el curso, con las consecuencias**



**posteriores que establece la Universidad de Costa Rica. La no entrega del proyecto también representa la pérdida del curso automáticamente.**

### **Criterios sobre la copia, plagio o la ayuda no permitida en evaluaciones**

Cualquier alumno que incurra en actos de copia, plagio o ayudas no permitidas a otros en cualquier evaluación o trabajo, automáticamente perderá el curso y se expone a las sanciones reglamentarias que exige la Universidad. Igualmente, la no entrega del proyecto implica la pérdida automática del curso.

### **Información de Referencia Importante sobre Plagios**

Se presentan una serie de links que son importantes que lean para evitar problemas por plagio [sobre las cosas explicadas ahí, se puede consultar al profesor en clases antes y durante la realización de los trabajos]:

- [¿Por qué ocurre el plagio en las Universidades y cómo evitarlo?](http://prof.usb.ve/eklein/plagio/)  
<http://prof.usb.ve/eklein/plagio/>
- [El Plagio: Qué es y Como se evita](http://www.eduteka.org/PlagioIndiana.php3)  
<http://www.eduteka.org/PlagioIndiana.php3>
- [¿Cómo evitar el plagio?](http://librisql.us.es/ximdex/guias/plagio/La%20Biblioteca%20de%20la%20Universidad%20de%20Sevilla_05.htm)  
[http://librisql.us.es/ximdex/guias/plagio/La%20Biblioteca%20de%20la%20Universidad%20de%20Sevilla\\_05.htm](http://librisql.us.es/ximdex/guias/plagio/La%20Biblioteca%20de%20la%20Universidad%20de%20Sevilla_05.htm)
- [Plagio: Qué es y cómo evitar caer en la trampa](#)
- [Formato APA](http://www.cimm.ucr.ac.cr/cuadernos/documentos/Normas_APA.pdf)  
[http://www.cimm.ucr.ac.cr/cuadernos/documentos/Normas\\_APA.pdf](http://www.cimm.ucr.ac.cr/cuadernos/documentos/Normas_APA.pdf)

