

PROGRAMA DE CURSO

I SEMESTRE DEL 2017

II-0801 Ingeniería de Servicios

GENERALIDADES DEL CURSO

GRUPO: 1

CRÉDITOS: 3

HORARIO: M 05:00 pm – 07:50 pm

AULA: 124

HORARIO DE CONSULTA: M de 05:00 pm a 07:00 pm; con cita previa 24 horas antes por Correo Electrónico.

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

CORREQUISITOS: N/A

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El curso se enfoca en la aplicación de metodologías y herramientas cualitativas y cuantitativas de la ingeniería industrial a los servicios, desarrollando en los estudiantes la capacidad de diseñar, rediseñar e innovar servicios diferenciados, que les permita a las organizaciones ser competitivas, socialmente responsables y rentables, asegurándoles un éxito sostenido.

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 metodologías y herramientas 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 innovadoras 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, eficaces y eficientes, que alcance altos niveles de satisfacción en los clientes. El Ingeniero Industrial debe mostrar su competencia para desarrollar y aplicar las técnicas, modelos y estrategias para lograr servicios de calidad, competitivos, rentables y socialmente responsables.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar en el estudiante la capacidad de aplicar metodologías y herramientas de la Ingeniería Industrial en organizaciones de servicios, para asegurar su éxito sostenido, llevándolas a ser competitivas, socialmente responsables y rentables, mediante la planificación estratégica y operativa, la evaluación del desempeño y mejora y la investigación, desarrollo e innovación de sus servicios.

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 puede aspirar una organización de servicios, a través de una adecuada gestión de sus procesos de gobernanza y de la cadena de valor.
3. Aprender a gestionar la planificación estratégica y operativa en una organización de servicios.
4. Evaluar el desempeño y mejorar la eficacia y eficiencia de una organización de servicios.
5. Diseñar y/o rediseñar las características de los 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, controlar y evaluar la operación para la prestación de los servicios.

ACTIVIDADES (en semanas efectivas)

SEMANA 1 (09/03): 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.
- 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 metodologías y herramientas cualitativas y cuantitativas de la Ingeniería Industrial.

SEMANA 2 (16/03) y 3 (30/03): Conceptos básicos de la Ingeniería de Servicios

- Sector servicio en la economía costarricense.
- Definición de producto.
- Categorías de los productos, según su tangibilidad.
- Categorías de los productos, según la implicación del cliente.
- Otras características de intangibilidad de los servicios.
- Contexto para la prestación de los servicios (Framming)
- Momento de la verdad.
- Ciclo del servicio.
- El triángulo del servicio.
- Sistema de gestión de la calidad.

SEMANA 4 (06/04): Planificación estratégica y operativa de los servicios

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

SEMANA 5 (13/04): Primer examen parcial

SEMANAS 6 (20/04), 7 (27/04), 8 (04/05) y 9 (11/05): Investigación, diseño e innovación de los servicios

- Conceptos básicos.
- Planeación.
- Diseño y desarrollo del servicio (QFD, Matriz de Riesgos / 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.
- Innovación en los Servicios
- Evaluaciones, realimentación y acciones correctivas.

SEMANAS 10 (18/05): Segundo examen parcial

SEMANA 11 (25/05): Mercadeo y venta de los servicios

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

SEMANA 12 (01/06): Logística de los servicios

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

SEMANA 13 (08/06): Evaluación del desempeño y mejora

- 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 (15/06): Modelos de gestión de la calidad y su relación con los servicios

- Presentación y discusión de los trabajos de investigación de los metodologías y herramientas de gestión genéricos: Análisis del Valor, Gestión de Riesgos (SEVRI),

Estructura de Alto Nivel y las normas ISO, Premios de la Excelencia, Lean y Six Sigma.

SEMANA 15 (22/06): Tendencias mundiales en ingeniería de servicios

- Presentación y discusión de los trabajos de investigación de los metodologías y herramientas de gestión específicas: E-Commerce, E-Service, Teoría de los GAPS (SERVQUAL y SERPREF), SSME (Services Sciences, Management and Engineering) y Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

SEMANA 17 (29/06): Presentación del trabajo final

SEMANA 18 (06/07): Examen Final

SEMANA 18 (13/07): Examen de ampliación

PROFESOR

PROFESORES TITULARES: Héctor Ocampo Molina / Rodolfo Romero Redondo

Teléfonos: 8992 5656 / 88416438

Correo electrónico: hectorocampo@gmail.com / rodolfo.romero@ucr.ac.cr

Perfil profesional y académico del profesor.

Licenciado en Ingeniería Industrial, Especialista en Calidad y sistemas integrados de gestión.

METODOLOGÍA DE 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 de 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 aparecían 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 burlistas, 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.

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 perdida automática del curso.

Información de Referencia Importante sobre Plagios

Como parte de los criterios de evaluación, se tomara 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 ilícita en cualquiera de las pruebas o parte de ellas, perderá automáticamente el curso. La no entrega del proyecto también representa la pérdida del curso automáticamente. 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 como evitarlo?
<http://prof.usb.ve/eklein/plagio/>

El Plagio: ¿Qué es y Cómo se evita? <http://www.eduteka.org/PlagiIndiana.php3>

¿Cómo evitar el plagio?

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)

EVALUACIÓN

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

BIBLIOGRAFÍA

- Grande Esteban, Ildefonso (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.