

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	<u>Calidad En El Servicio.</u>
Clave de la asignatura:	<u>MEC - 1702.</u>
SATCA¹:	<u>2 - 2 - 4</u>
Carrera:	<u>Ingeniería Industrial.</u>

2. Presentación

Caracterización de la asignatura
<p>La presente asignatura ayudará al estudiante a desarrollar habilidades de observación, análisis, de datos, resolución de problemas y desarrollo de una cultura de calidad; contribuyendo a la formación del futuro profesionista en el desarrollo de la capacidad y habilidad para resolver problemas que involucren la optimización de los procesos y la capacidad creativa de los estudiantes.</p> <p>La importancia de la asignatura radica en enseñar al estudiante a conocer las bases e importancia de la calidad en el servicio, como un medio para satisfacer los requerimientos del cliente. Así se va desarrollando paso a paso a lo largo de la materia los diferentes temas de forma progresiva, iniciando con el acercamiento a la filosofía de la calidad, conocimiento del cliente, requerimientos, siguiendo con la medición del servicio y terminado con el desarrollo de una cultura de calidad, con la finalidad de despertar en el estudiante la aptitud y la actitud de un involucramiento con la calidad.</p> <p>Entre otras materias que se relacionan con la calidad en el servicio están: Sistemas de Gestión de la Calidad, Administración de la Calidad, Control Estadístico de la calidad, y Mejoramiento de la Calidad, ya que todas ellas persiguen una sola cosas: satisfacer a cliente e involucrar al estudiante con la cultura de la calidad. Las competencias que buscan desarrollar esta ye estas materias son: la responsabilidad, el trabajo en equipo, la calidad misma, el hacer bien las cosas, el servicio y el esfuerzo continuo, como un hábito de por hacer mejor cada día las cosas, tanto en el ámbito profesional, como en el familiar, social y personal</p>
Intención didáctica
Las actividades de enseñanza y aprendizaje se sugiere que sean:

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

- Exposición del profesor de aquellos temas que entrañen más dificultad para el estudiante o que el profesor considere que dada la importancia y trascendencia del mismo sea tratado directamente por él.
- Los contenidos se recomienda que sean tratados de manera profunda con exposición, investigación documental posterior a la clase, mediante experiencia por parte de los estudiantes, pueden invitarse a personas, que se dediquen al servicio para que relaten sus experiencias sobre la necesidad
- De ofrecer calidad en el servicio.
-
- El enfoque con que deben ser tratados los temas será un enfoque académico buscando con ellos que el estudiante aprenda de manera razonada los contenidos y de forma experimental
-
- La extensión y la profundidad de los temas deberá de ser de tal manera que los estudiantes al finalizar la materia sean capaces de describir, y evaluar la calidad en el servicio.
- Las actividades que le estudiante deberá de realizar para poder desarrollar competencias genéricas deberán de ser aquellas que lo lleven a obtener responsabilidad en lo que hace. El trabajo en equipo al participar con otros estudiantes para la resolución de problemas y evaluación de la calidad en el servicio, Capacidad crítica al evaluar diferentes situaciones
- El papel que debe desempeñar el profesor para el desarrollo de la asignatura deberá de ser de facilitador para que los estudiantes por si mismos descubran la importancia del sector servicios y la calidad que debe de ser inherente al mismo y logre suscitar el deseo significativo de involucrarse en la calidad,

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Instituto Tecnológico de Orizaba, Veracruz Fecha: Agosto 2015	Representante de la Academia de Ingeniería Industrial: Luis Carlos Flores Avila, Hilarión Muñoz Contreras, Guillermo Robles Areli Brenis Dzul, Ma. Cristina Martínez Orencio	Se modifica la estructura de la asignatura.

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
Evaluar los componentes que constituyen la calidad en el servicio con la finalidad de ofrecer y mejorar los servicios para los clientes de una organización.

5. Competencias previas

Para el desarrollo de ésta materia, el estudiante deberá ser capaz de conceptualizar y utilizar hábilmente las herramientas básicas de la calidad, estadística, control estadístico de la calidad, y diseño de diagramas, con la finalidad de poder diagnosticar, analizar, y proponer soluciones a situaciones sobre calidad en el servicio.

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	LA FILOSOFIA DE SERVICIO	1.1 Introducción 1.1.1 Importancia de la calidad en el servicio 1.2 Sector terciario 1.3 La calidad en el servicio: relación con la norma ISO.

		<p>1.4 La revolución del servicio</p> <p>1.5 Características del servicio</p> <p>1.6 Satisfacción del cliente y la calidad</p> <p>1.7 Análisis de casos</p>
2	EL CLIENTE	<p>2.1 Definiciones y conceptos de cliente: el modelo de negocios basado en el perfil del cliente.</p> <p>2.2 El sistema cliente proveedor: la cadena de servicio y la naturaleza del servicio interno.</p> <p>2.3 Identificación de las necesidades de los clientes: diferentes enfoques para identificar o validar requerimientos (QFD, Análisis del Valor y Focus Group)</p> <p>2.4 Análisis de un sistema de producción de servicio.</p>
3	LA SATISFACCION DEL CLIENTE	<p>3.1 Definición de satisfacción del cliente: características tangibles e intangibles</p> <p>3.2 Beneficios de lograr la satisfacción del cliente</p> <p>3.3 Elementos que conforman la satisfacción del cliente: jerarquización de atributos</p> <p>3.4 Fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente</p> <p>3.5 Satisfacción del cliente y rentabilidad</p> <p>3.6 Niveles de satisfacción del cliente.</p>
4	MEDICION DEL SERVICIO	<p>4.1 El ciclo del Servicio.</p> <p>4.2 El valor agregado y la competitividad.</p> <p>4.3 Medición a través de indicadores.</p>

		<p>4.3.1 Creación de indicadores: cuadro de control de mando.</p> <p>4.3.2 Diseño de encuestas</p> <p>4.3.3 Calculo de confiabilidad y Validez.</p>
5	CULTURA DE CALIDAD	<p>5.1 Actitud y servicio</p> <p>5.1.1 Qué son las actitudes.</p> <p>5.1.2 Tipos de actitud de servicio.</p> <p>5.1.3 Ventajas de una actitud positiva.</p> <p>5.3 Desarrollo de la cultura de calidad</p> <p>5.3.1 Pasos para lograr una cultura calidad y de servicio.</p> <p>5.4 Asertividad y manejo de conflictos en los servicios</p> <p>5.5 Análisis de un sistema de prestación de servicios.</p>
6	COMPROMISOS DE SERVICIO	<p>6.1 La cultura del servicio al cliente como estrategia gerencial</p> <p>6.2 Como crear una cultura de calidad en la organización</p> <p>6.2.1 Siete aspectos fundamentales para mejorar el servicio</p> <p>6.3 Compromisos y plan de acción: aplicación en un caso práctico.</p>

7. Actividades de aprendizaje de los temas

Unidad 1. Filosofía de la Calidad en el servicio	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Describir la importancia que tiene la calidad del servicio</p> <p>Identificar la razón de porque un servicio debe ser de calidad I.</p>	<p>El estudiante desarrollará actividades de investigación documental para poder fundamentar y explicar los conceptos y fines de la calidad en el servicio</p> <p>Leerá y explicará la NORMA ISO y su relación con la calidad en los servicios</p>
Unidad 2. El cliente	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Identificar las necesidades del cliente para ofrecer un servicio de calidad.</p>	<p><i>El estudiante deberá de entrar en contacto con la parte más importante de la calidad, el cliente. Para lo cual deberá de asumir un papel activo; para el conocimiento del cliente y sus características de donde surgirá la interacción del estudiante con su entorno y en la experiencia externa compartida, para ello el estudiante podrá identificar el cliente interno y externo de diferentes situaciones.</i></p>
Unidad 3. La satisfacción del cliente	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Evaluar la satisfacción del cliente en sus diferentes situaciones con la intención de mantener al cliente.</p>	<p><i>Actividad de aprendizaje. El estudiante desarrollará actividades de diferenciación de clientes</i></p> <p><i>Visitará algunas instituciones para observar el papel del cliente y definirlo con sus características y requerimientos</i></p>
Unidad 4. Medición del servicio	
Competencias	Actividades de aprendizaje

<p>Específica(s):</p> <p>Diseñar instrumentos de evaluación para la satisfacción del cliente.</p>	<p><i>El estudiante diseñará instrumentos de evaluación de la satisfacción del cliente</i></p>
<p>Unidad 5. Cultura de calidad.</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s):</p> <p>Desarrollar la habilidad de la responsabilidad al involucrarse en la actitud de calidad como parte de su cultura individual y social</p>	<p><i>El estudiante diseñará planes y programas para lograr la asimilación de la cultura de la calidad.</i></p>
<p>Unidad 6. Compromisos de servicio.</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s):</p> <p>Planear y proponer mejoras en situaciones reales de calidad en el servicio.</p>	<p><i>El estudiante diseñará planes para la mejora de diferentes situaciones que involucre la calidad en el servicio en diferentes organizaciones.</i></p>

8. Práctica(s)

- Diseño y aplicación de encuestas para medir la satisfacción del cliente
- Análisis y resolución de casos que involucren los temas de la materia
- Desarrollo de planes e implementaciones de mejoras en situaciones de calidad en el servicio. (Problemas reales).

9. Proyecto de asignatura

El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.

- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

10. Evaluación por competencias

La evaluación del aprendizaje se llevará a cabo a través de la constatación de los desempeños académicos logrados por el estudiante; es decir, mostrando las competencias profesionales explicitadas en los objetivos de aprendizaje). La evaluación debe ser continua y formativa por lo que se debe considerar el desempeño en cada una de las actividades de aprendizaje, Entre ello puede:

- Evaluar su capacidad para analizar y resolver casos sobre la calidad en el servicio
- Evaluar su capacidad de trabajo en equipo analizando y resolviendo problemas,
- Su responsabilidad en la entrega de trabajos en tiempo y forma

Evaluar su involucramiento en la cultura de la calidad

11. Fuentes de información

Ruiz-Olalla, C. (2001): "Gestión de la calidad del servicio", [en línea] 5campus.com, Control de Gestión <<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>> [citado 1 Noviembre 2002]

Vásquez R.; Díaz A. (2001) "El conocimiento de las expectativas de los clientes: Una pieza clave de la calidad de servicio en el Turismo." [en línea] www.fade.es/faPag/webFade/infoempresa/, Economía, <<http://www.fade.es/faPag/webFade/infoempresa/economia/informes/turismo/indice.htm>> [citado 4 Diciembre 2002]

Vásquez R.; Rodríguez I.; Díaz A. (2001) "Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: Desarrollo y validación de la escala CALSUPER." [en línea] www.fade.es/faPag/webFade/infoempresa/, Economía <<http://www.fade.es/faPag/webFade/infoempresa/economia/informes/supers/indice.html>> [citado 4 Diciembre 2002]

Arapé, J. (1999) "Estrategia – Medición y Calidad Total". [en línea] www.visiongc.com, Documentos <[http://www.visiongc.com/Documentos/bsc los sistemas de medidas blandas y la calidad total.pdf](http://www.visiongc.com/Documentos/bsc%20los%20sistemas%20de%20medidas%20blandas%20y%20la%20calidad%20total.pdf)> [citado 15 de Noviembre 2002]

López, M. C.; Serrano, A.; Sarabia, M. (2001) "Una propuesta de modelo estratégico para la gestión de la calidad del servicio". [en línea] empresa.unizar.es, Congreso <empresa.unizar.es/acede2001/trabajos/pr017.pdf> [citado el 4 de Diciembre 2002]

Giménez, V.; Jiménez, (2001). "Evaluación de la calidad de servicio y fijación de objetivos en unidades de negocio. Un enfoque de frontera" . [en línea] empresa.unizar.es, Congreso <empresa.unizar.es/acede2001/trabajos/pr007.pdf> [citado el 4 de Diciembre 2002]