

1.- DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura:	CALIDAD EN EL SERVICIO
Carrera:	INGENIERIA INDUSTRIAL
Clave de la asignatura:	SGC-1202
Créditos ¹	2-2-4

2.- PRESENTACIÓN

Caracterización de la asignatura.

La presente asignatura ayudará al alumno 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 alumnos.

La importancia de la asignatura radica en enseñar al alumno 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 alumno la aptitud y la actitud de un involucramiento con la calidad.

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 alumno 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 le ámbito profesional, como en el familiar, social y personal

Intención didáctica.

Las actividades de enseñanza y aprendizaje se sugiere que sean:

- Exposición del profesor de aquellos temas que entrañen más dificultad para el alumno o que el profesor considere que dada la importancia y trascendencia del mismo sea tratado directamente pro él.
-

¹ Sistema de asignación y transferencia de créditos académicos

- Los contenidos se recomienda que sean tratados de manera profunda con exposición, investigación documental posterior a la clase, mediante experiencia por parte de los alumnos, 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 alumno 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 alumnos 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 alumnos 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 alumnos 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.- COMPETENCIAS A DESARROLLAR

<p>Competencias específicas: El alumno debe de tener conocimiento de la importancia de la calidad, lo que hace necesario que para hacer bien las cosas deberá de: Ser capaz de trabajar en equipo, ser responsable en lo que hace, pues de ello depende la satisfacción del cliente.</p> <p>Asimismo, el alumno deberá de estar preparado para poder ser líder de los equipos de la calidad.</p>	<p>Al concluir de desarrollo de las actividades de aprendizaje de las unidades, el alumno deberá de haber desarrollado las competencias básicas de trabajo en equipo, responsabilidad y liderazgo, asimismo, deberá de desarrollar las competencias de observación, análisis, creatividad, resolución de problemas..</p> <p>Este punto es el último en desarrollarse en la elaboración de los programas de estudio para la formación y desarrollo de competencias profesionales.</p> <p>Competencias genéricas</p> <p>1- Competencias instrumentales: competencias relacionadas con la comprensión y manipulación de ideas, metodologías, equipo y destrezas como las lingüísticas, de investigación, de análisis de información. Entre ellas se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Capacidades cognitivas, la capacidad de comprender y manipular ideas y pensamientos.▪ Capacidades metodológicas para manipular el ambiente: ser capaz de organizar el tiempo y las estrategias para el aprendizaje, tomar decisiones o resolver problemas.▪ Destrezas tecnológicas relacionadas con el uso de maquinaria, destrezas de computación; así como, de búsqueda y manejo de información.▪ Destrezas lingüísticas tales como la comunicación oral y escrita o conocimientos de una segunda lengua. <p>Competencias instrumentales</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Capacidad de análisis y síntesis▪ Capacidad de organizar y planificar▪ Conocimientos generales básicos▪ Conocimientos básicos de la carrera▪ Comunicación oral y escrita en su
--	---

	<p>propia lengua</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento de una segunda lengua ▪ Habilidades básicas de manejo de la computadora ▪ Habilidades de gestión de información(habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas ▪ Solución de problemas ▪ Toma de decisiones. <p>2-Competencias interpersonales: capacidades individuales relativas a la capacidad de expresar los propios sentimientos, habilidades críticas y de autocrítica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destrezas sociales relacionadas con las habilidades interpersonales. • Capacidad de trabajar en equipo o la expresión de compromiso social o ético. <p>Estas competencias tienden a facilitar los procesos de interacción social y cooperación.</p> <p>Competencias interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad crítica y autocrítica • Trabajo en equipo • Habilidades interpersonales • Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario • Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas • Apreciación de la diversidad y multiculturalidad • Habilidad para trabajar en un ambiente laboral • Compromiso ético <p>3-Competencias sistémicas: son las destrezas y habilidades que conciernen a los sistemas como totalidad. Suponen una combinación de la comprensión, la sensibilidad y el conocimiento que</p>
--	---

	<p>permiten al individuo ver como las partes de un todo se relacionan y se estructuran y se agrupan. Estas capacidades incluyen la habilidad de planificar como un todo y diseñar nuevos sistemas. Las competencias sistémicas o integradoras requieren como base la adquisición previa de competencias instrumentales e interpersonales.</p> <p>Competencias sistémicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica • Habilidades de investigación • Capacidad de aprender • Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad) • Liderazgo • Conocimiento de culturas y costumbres de otros países • Habilidad para trabajar en forma autónoma • Capacidad para diseñar y gestionar proyectos • Iniciativa y espíritu emprendedor • Preocupación por la calidad • Búsqueda del logro
--	--

4.- HISTORIA DEL PROGRAMA

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones (cambios y justificación)
Instituto Tecnológico de Orizaba, Veracruz Fecha: 23 de marzo de 2012	Representantes de los Institutos Tecnológicos de Orizaba Representante de la Academia de Ingeniería Industrial:	Reunión nacional de Diseño e innovación curricular de la carrera de Ingeniería Industrial Análisis, enriquecimiento y elaboración del programa de estudio propuesto en la

	M.C. Kikey González Fernández, Raúl Leyva, Martha Laura Lugo, Alberto Galán, María Eloísa Gurruchaga Rodríguez, Luis Carlos Flores Avila, Hilarión Muñoz Contreras	Reunión Nacional de Diseño Curricular de la carrera de ingeniería industrial
--	---	--

5.- OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DEL CURSO : Al término del curso, el estudiante será capaz de entender, analizar y evaluar los componentes que constituyen la calidad en el servicio en su quehacer profesional, con la finalidad de mejorar y ofrecer el mejor de los servicios a todos los clientes internos y externos de una organización

6.- COMPETENCIAS PREVIAS

Para el desarrollo de ésta materia, el alumno 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.

7.- TEMARIO

Unidad	Temas	Subtemas
1. LA FILOSOFÍA DE SERVICIO	1.1 Introducción 1.2 Sector terciario 1.3 Conceptos de calidad y servicio. 1.4 La revolución del servicio 1.5 Características del servicio 1.6 Satisfacción del cliente y la calidad 1.7 Calidad del servicio y la norma ISO	1.1.1 Importancia de la calidad en el servicio

2. EL CLIENTE	<p>2.1 Definiciones y conceptos de cliente</p> <p>2.2 El sistema cliente proveedor</p> <p>2.3 La cadena de servicio.</p> <p>2.4 La naturaleza del servicio interno.</p> <p>2.5 El decálogo del cliente</p> <p>2.6 El perfil del cliente.</p> <p>2.7 Identificación de las necesidades de los clientes.</p>	
3. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<p>3.1 Definición de satisfacción del cliente</p> <p>3.2 Beneficios de lograr la satisfacción del cliente</p> <p>3.3 Elementos que conforman la satisfacción del cliente</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</p> <p>4.3.2 Diseño de encuestas</p>
5. CULTURA DE CALIDAD	<p>5.1 Actitud y servicio</p> <p>5.2 Qué son las actitudes.</p> <p>5.3 Tipos de actitud de</p>	

<p>6. COMPROMISOS DE SERVICIO</p>	<p>servicio. 5.4 Ventajas de una actitud positiva. 5.3 Desarrollo de la cultura de calidad 5.4 Pasos para lograr una cultura calidad y de servicio. 5.5 Trato con personas difíciles.</p> <p>6.1 La cultura del servicio al cliente como estrategia gerencial 6.1 Como crear una cultura de calidad en la organización 6.3 Compromisos y plan de acción</p>	<p>6.2.1 Siete aspectos fundamentales para mejorar el servicio.</p>
--	---	---

8.- SUGERENCIAS DIDÁCTICAS (desarrollo de competencias genéricas)

El conjunto de las actividades que el estudiante desarrollará y que el profesor indicará, organizará, coordinará y pondrá en juego para propiciar el desarrollo de competencias específicas establecidas en las unidades de aprendizaje pueden ser: Análisis de casos de calidad en el servicio, investigación documental individual y en equipo sobre conceptos y definiciones propias de los diferentes temas. Conferencias sobre la importancia de ofrecer servicios de calidad. Recabar información sobre servicios y su calidad, diseño y aplicación de encuestans sobre satisfacción del cliente, Análisis de informacion recabada, desarrollo y aplicación de instrumentos de evlauación para la calidad, propuestas de solución, Estas actividades no solo son importantes para la adquisición de las competencias específicas; sino que también se constituyen en aprendizajes importantes para la adquisición y desarrollo de competencias genéricas en el estudiante, competencias fundamentales en su formación pero sobre todo en su futuro desempeño profesional.

De manera genérica deben observarse las siguientes sugerencias:

- Propiciar actividades de búsqueda, selección y análisis de información en distintas fuentes.
- Propiciar el uso de las nuevas tecnologías en el desarrollo de los contenidos de la asignatura.
- Propiciar actividades de planeación y organización de distinta índole en el desarrollo de la asignatura.

- Fomentar actividades grupales que propicien la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración y la colaboración de y entre los estudiantes.
- Propiciar, en el estudiante, el desarrollo de actividades intelectuales de inducción-deducción y análisis-síntesis, las cuales lo encaminan hacia la investigación, la aplicación de conocimientos y la solución de problemas.
- Llevar a cabo actividades prácticas que promuevan el desarrollo de habilidades para la experimentación, tales como: observación, identificación manejo y control de de variables y datos relevantes, planteamiento de hipótesis, de trabajo en equipo.
- Desarrollar actividades de aprendizaje que propicien la aplicación de los conceptos, modelos y metodologías que se van aprendiendo en el desarrollo de la asignatura.
- Propiciar el uso adecuado de conceptos, y de terminología científico-tecnológica
- Proponer problemas que permitan al estudiante la integración de contenidos de la asignatura y entre distintas asignaturas, para su análisis y solución.
- Relacionar los contenidos de la asignatura con el cuidado del medio ambiente; así como con las prácticas de una ingeniería con enfoque sustentable.
- Observar y analizar fenómenos y problemáticas propias del campo ocupacional.
- Relacionar los contenidos de esta asignatura con las demás del plan de estudios para desarrollar una visión interdisciplinaria en el estudiante.

9.- SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN

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

10.- UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad 1: Filosofía de la calidad en el servicio

Competencia específica a desarrollar	Actividades de Aprendizaje
El alumno será capaz de entender y describir la importancia que tiene la la calidad del servicio.	Actividad de aprendizaje. El alumno desarrollará actividades de investigación documental para poder fundamentar y explicar los conceptos y fines de la calidad en

Entenderá y podrá explicar cual es la última razón de porque una servicio debe dde ser de calidad I	el servicio Leerá y explicará la NORMA ISO y su relación con la calidad en los servicios -
---	--

Unidad 2: El cliente

Competencia específica a desarrollar	Actividades de Aprendizaje
El alumno aprenderá a reconocer al cliente para el cual debe de realizar un servicio de calidad, sus características y sus requerimientos	<i>El alumno 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 alumno con su entorno y en la experiencia externa compartida, para ello el alumno podrá indentificar el cliente interno y externo de diferentes situaciones</i> -

Unidad 3: La satisfacción del cliente

Competencia específica a desarrollar	Actividades de Aprendizaje
El alumno será capaz de analizar, y definir al cliente en sus diferentes situaciones,	<i>Actividad de aprendizaje. El alumno desarrollará actividades de diferenciación de clientes</i> <i>Visitará algunas instituciones par aobservar el papele del cliente y definirlo con sus características y requerimientos</i> -

Unidad 4: Medición del servicio

Competencia específica a desarrollar	Actividades de Aprendizaje
El alumno será capaz de analizar, y	<i>Actividad de aprendizaje. El alumno diseñará</i>

diseñar individualmente y en equipo instrumentos de evaluación para la satisfacción del cliente.	<i>instrumentos de evaluación de la satisfacción del cliente</i> -
--	---

Unidad 5: Cultura de calidad

Competencia específica a desarrollar	Actividades de Aprendizaje
El alumno desarrollará habilidad de la responsabilidad al involucrarse en la actitud de calidad como parte de su cultura individual y social	<i>Actividad de aprendizaje. El alumno diseñará planes y programas para lograr la asimilación de la cultura de la calidad</i>

Unidad 6: Compromisos de servicio

Competencia específica a desarrollar	Actividades de Aprendizaje
El alumno será capaz de desarrollar la habilidad de planear y proponer mejoras en situaciones reales de calidad en el servicio	<i>Actividad de aprendizaje. El alumno diseñará planes para la mejora de diferentes situaciones que involucre la calidad en el servicio en diferentes organizaciones</i>

11.- FUENTES DE INFORMACIÓN
Fuentes impresas (libros)

Autor, título, edición, editorial, lugar de edición, año.

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.html>> [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]

12.- PRÁCTICAS PROPUESTAS

- *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)*