



PROGRAMA DEL CURSO
INGENIERÍA DE SERVICIOS
Código: 10236

Descripción del Curso

Surgió la Ingeniería de Servicio en los últimos años del siglo pasado, para lograr que las organizaciones sean competitivas para plantear de forma integral la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente por medio de la calidad del servicio.

Hoy día se considera el servicio como el factor de competencia No.1, en el mercado mundial, pero en Guatemala, según los estudios existe una alta demanda y latente necesidad de los clientes por recibir una buena atención al momento de requerir un servicio; por lo tanto, con el conocimiento y la experiencia del presente curso, se espera que sea un buen aporte para la economía de servicios a nivel nacional.

Objetivos

Que el estudiante

- ♦ Adquiera los fundamentos teóricos básicos sobre la Ingeniería de Servicios, que le permitan ampliar su visión como profesional y le ayude a orientar sus decisiones para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes de toda organización por medio del servicio que ofrece y presta en el mercado.

- ♦ Desarrolle las habilidades necesarias y una actitud adecuada para identificar, diseñar y proponer la estrategia idónea para monitorear la satisfacción de los clientes o evaluar la calidad del servicio en determinada organización, así como para proponer planes y programas de servicios, factibles y acordes a las necesidades, deseos y expectativas de los clientes internos y externos, conforme a las limitaciones de cada empresa o institución en particular, para contribuir a consolidar su identidad e imagen y responder a los imperativos del actual mercado globalizado.

Primera Unidad: GENERALIDADES DE LA INGENIERÍA DE SERVICIOS

1. El servicio
 - 1.1 ¿Cómo inicia el servicio?
 - 1.2 Factores que inciden en la revolución del servicio
 - 1.3 Formas de clasificar los tipos de servicios
2. El servicio al cliente y la calidad del servicio como ventaja competitiva
3. Creación del servicio con valor agregado o servicios suplementarios
4. Ingeniería de servicios
 - 5.1 Triángulo del servicio
 - 5.2 Hexágono del servicio

Segunda Unidad: COMO EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO POR MEDIO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. Valor y costo de la calidad del servicio en términos de satisfacción de clientes
- 1.1 Impacto de la buena o mala calidad del servicio de una organización, traducida en pérdida o rentabilidad financiera.
- 1.2 Principales causas de insatisfacción y motivos de inconformidades
- 1.3 Técnicas para monitorear la satisfacción de los clientes y para auditar la calidad del servicio
- 1.4 Filas de espera y reservas como estrategias para administrar la demanda del servicio
- 1.5 Cosas que no hay que hacer respecto a las mediciones

Tercera Unidad: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

1. Cómo conocer al cliente
- 1.1 Demografía y psicografía de clientes
- 1.2 Tipos y conductas del cliente
- 1.3 El precio según la perspectiva del cliente
2. Gerencia de Servicios
- 2.1 Visión, estrategia y liderazgo para lograr la calidad del servicio
- 2.2 Estructura organizacional orientada hacia el cliente
- 2.3 Dirección del talento humano y cultura de servicio

Cuarta Unidad: FACTORES ESTRUCTURALES DE LA INGENIERÍA DE SERVICIOS Y OTRAS PRÁCTICAS MODERNAS QUE AYUDAN A LOGRAR CLIENTES SATISFECHOS

1. El rol de las comunicaciones en el servicio
- 1.1 Quién es nuestra audiencia
- 1.2 La mezcla de la comunicación (formas y medios)
- 1.3 Qué, cómo, cuándo y dónde comunicar
2. Tecnología de la información
3. Creatividad e innovación para la calidad
2. Benchmarking en el servicio al cliente
4. Outsourcing: Cómo contribuyen los servicios subcontratados con la calidad y la satisfacción del cliente.

BIBLIOGRAFÍA

1. Hayes, Bob E. Cómo Medir la Satisfacción del Cliente. Ediciones Gestión 2000. España, 1995.
2. Heizer, Jay & Render Barry. Principios de Administración de Operaciones. Editorial Pearson. Quinta Edición. Año 2004.
3. Heywood, J. Brian. "El Dilema del Outsourcing" (La búsqueda de la competitividad). Prentice Hall. España, 2002.
4. Horovitz Jacques. "Los Secretos del Servicio al Cliente" movimientos de la dirección para obtener resultados con los clientes. Segunda Edición. Prentice may. España 2004.
5. Lovelock, Reynoso, D'Andrea, Huete, Witz. "Administración de Servicios" Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios Segunda Edición, 2011.
6. Picazo Manríquez, Luis Rubén. Ingeniería de Servicios. Mc Graw Hill. México, 1996.
7. Rodríguez Estrada, Mauro. Creatividad en el Servicio. Mc Graw Hill. México, 1996.
8. Wellington, Patricia. Cómo Brindar un Servicio Integral al Cliente. Mc. Graw Hill. Colombia, 1997.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Exámenes parciales (cortos y largos), laboratorios, planificación, desarrollo y presentación de investigación, participación en clase y examen final

Profesora del curso:

Licda. Rosa Ebdalia Chavarría de Meléndez
ingaseservicios2011@gmail.com
<http://ingenieriadadeserviciosusac.blogspot.com/>

Dirección electrónica:

Dirección del blog:

Coordinadora del Curso:

Licda. Friné Salazar Hernández
 Oficina 212-A, segundo nivel, edificio S-6

Ubicación de la Coordinación:

INTEGRACIÓN DEL PUNTEO TOTAL DEL CURSO

ZONA DE 70 PUNTOS

1. Laboratorios, conferencias, presentaciones y participación en clase
2. Ficha técnica de Investigación (Caso Práctico)
3. Primer Examen Parcial
4. Segundo Examen Parcial
5. Investigación "Fase Diagnóstica" - capítulo II

TOTAL ZONA:

15 puntos netos
 5 Puntos netos
 15 puntos netos
 15 puntos netos
 20 puntos netos
70 PUNTOS NETOS

FINAL 30 PUNTOS

1. Fase Propositiva con implementación de propuesta e Informe Integrado*
2. Presentación formal y entrega de protocolaria del informe*
3. Examen final

TOTAL FINAL:

10 puntos netos
 5 Puntos netos
 15 puntos netos
30 PUNTOS NETOS

* Es requisito para tener derecho a nota del trabajo

CALENDARIZACIÓN

FECHAS DE ENTREGA DE TRABAJOS E INFORMES

Primera Fase:

Lunes, 18 de Julio de 2016
 Miércoles, 27 de julio de 2016

Aprobación Empresa
 Ficha Técnica (Generalidades Empresa)

Fase Diagnóstica:

Lunes, 5 de Septiembre de 2016

Situación Actual de la Calidad del Servicio
 en la Unidad de Análisis- Capítulo II

Propuesta:

Miércoles, 5 de octubre de 2016

Aporte Propositivo-capítulo III

Integrado por grupos

Y General-Versión Final Miércoles, 26 de Octubre 2016

Informe por grupos e INTEGRADO

GENERAL - VERSION para APROBAR- con
 CD de contenido y presentación en Power
 Point

Presentación
 Informe Final

del 21 al 23 de Nov.

Presentación y entrega oficial del Informe
 a la UNIDAD DE ANALISIS.

Nota : Cada fase debe entregarse sin errores y con alta calidad de ortografía, redacción, forma y contenido. Las fallas serán penalizadas en el punto.

FECHAS DE EXÁMENES

Examen parcial 1	31	de agosto de 2016
Examen parcial 2	03	de octubre de 2016
Examen final:	15	de noviembre de 2016

*** Las fechas calendarizadas pueden variar por causas ajenas al desarrollo del curso.
 *** Es obligatorio presentarse al examen final

*** TOMAR NOTA DE LO REGLAMENTADO SOBRE EXÁMENES EXTRAORDINARIOS Y RETIRO DEL CURSO

Para lo referente a los exámenes extraordinarios y retiro del curso, se transcribe el Artículo 12 y 33 del Normativo General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas:

"Artículo 12. Examen extraordinario: Se practica fuera del calendario establecido, únicamente para los exámenes parciales, en fecha y hora que autorice la Junta Directiva de la Facultad, con base en las justificaciones presentadas y documentadas por parte del estudiante.
 Este examen se autoriza en los casos siguientes:

- Por fallecimiento de un pariente del estudiante hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
 - Accidente que inhabilite al estudiante para asistir al examen programado.
 - Hospitalización por enfermedad, parto o intervención quirúrgica.
 - Asuntos judiciales.
 - Otros a juicio de la Junta Directiva de la Facultad.
- En todos los casos anteriormente indicados, el estudiante debe adjuntar a la solicitud las constancias respectivas. Para tener derecho a exámenes extraordinarios, el estudiante debe cumplir con los requisitos siguientes:
- Presentar su solicitud de examen extraordinario, dentro de 3 días hábiles posteriores a la fecha en que se realizó el examen programado, con la documentación que justifique la ausencia en la fecha en la que se programó el examen regular. Estos documentos deberá presentarse ante la Dirección de Escuela correspondiente o ante la Jefatura del Área Común.
 - Los Directores de Escuela y Jefes de Área Común verificarán la veracidad de los documentos de la solicitud del estudiante y con la opinión calificada los trasladará a la Junta Directiva para su decisión final.
 - Otros que la Junta Directiva determine."

Artículo 33. Asignar y cursar una asignatura. "Se considera que un estudiante se asignó una materia cuando éste se ha inscrito oficialmente en ella y por lo tanto la puede cursar. El estudiante deberá presentar su carta de retiro ante los Directores de Escuela o Jefatura de Área Común después de realizada la segunda retrasada y antes del segundo examen parcial programado, para que no se le cuente como cursada....."

Esperando que la información anterior sea anticipadamente tomada en cuenta, con la FORMALIDAD Y RESPONSABILIDAD que amerita, para alcanzar los objetivos programados,

Atentamente,

La Coordinación y Docente del Curso

Julio / 2016