

1.- DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura :	CALIDAD EN EL SERVICIO
Carrera :	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
Clave de la asignatura :	ARD-1501
SATCA	2-3-5

2.- PRESENTACIÓN

Caracterización de la asignatura

En la actualidad los servicios se han posicionado como uno de los principales motores de la economía mundial, por lo cual su administración merece un profundo análisis.

Tener éxito en cualquier puesto que suponga interacción con la gente exige dos amplias series de competencias: habilidades funcionales y habilidades genéricas. Las habilidades funcionales se refieren al conocimiento de la propia disciplina, habilidades técnicas, habilidades especializadas o sencillamente detalles de empleo. Las habilidades genéricas se refieren a las competencias, entre las que se encuentran: buenos hábitos en el trabajo, administración del tiempo, habilidades en tecnología de la información, ética, habilidades interpersonales y calidad en el servicio.

Intención didáctica.

El contenido de esta materia está hecho para que el alumno adquiera los conocimientos y las herramientas convenientes para mejorar los servicios que se ofrecen en las organizaciones. Está estructurado de manera que el alumno sea capaz de mejorar su capacidad para atender a los clientes mediante los principios generales de satisfacción del cliente, crear vínculos con los clientes actuales y los futuros, contar con un plan para manejar con eficiencia la insatisfacción del cliente, así como, entender la aportación de la capacitación en servicio al cliente. Debido a su importancia en el desempeño de los individuos en las organizaciones, ésta materia abordará el enfoque de competencias como el auxiliar necesario para el desarrollo de los elementos intangibles de la calidad en el servicio, tales como la innovación, la creatividad, la motivación y las relaciones humanas.

La asignatura se integra por cuatro unidades. La primera unidad, "Fundamentos sobre la calidad en el servicio", presenta los principios básicos que deben considerarse para lograr una adecuada calidad en la prestación de un servicio.

La segunda unidad, "La calidad en el servicio", se enfoca hacia la revisión sobre

lo relacionado a los elementos intangibles de la calidad en el servicio, tales como la innovación, la creatividad, la motivación y las relaciones humanas.

La tercera unidad, "La mejora continua para un servicio de calidad", aborda el papel de la innovación, la autonomía, la creatividad y la competencia en la implementación del conocimiento para potenciar el liderazgo.

La cuarta unidad, "Plan de mejoramiento continuo para la calidad en el servicio", permite formular un plan que se oriente hacia la detección oportuna de una prestación inadecuada de servicios con la finalidad de llevar a cabo una propuesta que logre un plan de mejora constante en la calidad en el servicio.

3.- COMPETENCIAS A DESARROLLAR

<p>Competencia general de la materia</p> <p>Adquirir los conocimientos y herramientas necesarios para mejorar la calidad en el servicio que se ofrece en todo tipo de organización, con la finalidad de desarrollar la competencia para lograr la satisfacción plena del cliente.</p>	<p>Competencias genéricas: <u>Competencias instrumentales</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de análisis y síntesis• Capacidad de organizar y planificar• Comunicación oral y escrita• Habilidades básicas de manejo de la computadora• Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas• Solución de problemas• Toma de decisiones. <p><u>Competencias interpersonales</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad crítica y autocrítica• Habilidades interpersonales• Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas• Capacidad de organizar y trabajar en equipos multidisciplinares.. Trabajo en equipo <p><u>Competencias sistémicas</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica• Habilidades de investigación• Capacidad de construir nuevos
--	---

	conocimientos <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad) • Capacidad para diseñar y gestionar proyectos de mejora • Búsqueda del logro • Habilidad para identificar interrelaciones entre las organizaciones y su medio ambiente.
--	---

4.- HISTORIA DEL PROGRAMA

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Zacatepec, Morelos, febrero del 2014.	MARH. Martha Elena Olmedo Vázquez; M.A. Silvia Martínez Burgos y Lic. J. Jorge Uribe Partida. Docentes de la Academia del Departamento de Ciencias Económico Administrativas.	Propuesta para las materias de la especialidad de la Carrera Licenciatura en Administración.

5.- OBJETIVO GENERAL DEL CURSO

Adquirir los conocimientos y herramientas necesarios para mejorar la calidad en el servicio que se ofrece en todo tipo de organización, con la finalidad de desarrollar la competencia para lograr la satisfacción plena del cliente.

6.- COMPETENCIAS PREVIAS

- Conocer los fundamentos en que se apoya la prestación de servicios.
- Conocer los principios básicos del comportamiento organizacional, relacionados con habilidades interpersonales, adecuados hábitos en el trabajo, administración de tiempo, ética, motivación y actitud positiva.
- Poseer los conocimientos y herramientas de la investigación científica.
- Conocer el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Conocer sobre el manejo de grupos y la integración de equipos de trabajo.

7.- TEMARIO

Unidad	Temas	Subtemas
1	Fundamentos sobre la calidad en el servicio.	1.1 El servicio 1.2 Tipos de servicio. 1.3 El ciclo del servicio del cliente. 1.4 Las características de los servicios. 1.5 Errores en la prestación de los servicios.
2	La Calidad en el servicio.	2.1 Concepto de calidad. 2.2 El ciclo de la calidad. 2.3 Gestión de las Expectativas y percepciones de los clientes. 2.4 La calidad en el servicio.
3	La mejora continua para un servicio de calidad.	3.1 La mejora del servicio. 3.2 Creatividad en el servicio. 3.3 Enfoque para la Solución de problemas. 3.4 Manejo de las quejas.
4	Plan de mejoramiento continuo para la calidad en el servicio.	4.1 Diagnóstico del servicio. 4.2 Definición de objetivos de mejora. 4.3 Definición de estrategias. 4.4 Establecimiento de acciones. 4.6 Evaluación del plan.

--	--	--

8.- SUGERENCIAS DIDÁCTICAS

El profesor debe:

- Propiciar actividades de búsqueda, selección y análisis de información en distintas fuentes.
- Diagnosticar las competencias del estudiante que recibe, para identificar las actividades que fortalezcan el aprendizaje
- Desarrollar la capacidad para coordinar y trabajar en equipo.
- Propiciar el trabajo del participante, de tal manera que lo conduzca con constructivismo hasta lograr la autonomía.
- Dar el seguimiento al proceso educativo y formativo con flexibilidad para lograr la interacción entre los estudiantes.
- Propiciar actividades de meta cognición.
- Fomentar actividades grupales que propicien la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración y la colaboración de y entre los estudiantes.
- Observar y analizar fenómenos y problemáticas propias del campo ocupacional.
- Propiciar el desarrollo de capacidades intelectuales relacionadas con la lectura, la escritura y la expresión oral.
- Propiciar el desarrollo de actividades intelectuales de inducción-deducción y análisis-síntesis, que encaminen hacia la investigación.
- Desarrollar actividades de aprendizaje que propicien la aplicación de los conceptos, modelos y metodologías que se van aprendiendo en el desarrollo de la asignatura.
- Utilizar medios audiovisuales para una mejor comprensión de los temas.

9.- SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN

- Participación e intervención en las discusiones y dinámicas grupales que el docente organiza.
- Entrega de reportes escritos de las actividades realizadas en clase y extra clase.
- Aplicación de una evaluación formativa al término de cada unidad.
- Entrega de un plan de mejora continua sobre calidad en el servicio que implemente los nuevos conocimientos en el desarrollo de las competencias individuales.

10.- UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD I: FUNDAMENTOS SOBRE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

<i>Competencia específica a desarrollar</i>	<i>Actividades de Aprendizaje</i>
Conocer los fundamentos del servicio para poder ubicarlo en un contexto organizacional.	<ul style="list-style-type: none">• Definir los fundamentos básicos referentes al servicio.• Analizar información documental relacionada al servicio.• Resolver ejercicios que implican la prestación de servicios.• Resolver cuestionario sobre “Escala de relaciones con el cliente”• Elaborar ensayo referente al servicio.• Contestar un examen teórico sobre temas básicos del servicio.

Unidad 2: LA CALIDAD EN EL SERVICIO

<i>Competencia específica a desarrollar</i>	<i>Actividades de Aprendizaje</i>
Crear un compromiso con la calidad en el servicio atrayendo y manteniendo a personas altamente motivadas y fuertemente satisfechas ante el servicio otorgado y recibido.	<ul style="list-style-type: none">• Definir los fundamentos básicos sobre la calidad.• Analizar información sobre el ciclo de la calidad.• Resolver ejercicios sobre la gestión de las expectativas y percepciones de los clientes.• Resolver casos prácticos relacionados a la calidad en el servicio.• Analizar material audiovisual respecto a la prestación de servicios.• Externar por escrito opiniones personales sobre los videos analizados.• Resolver un examen teórico relacionado a la calidad en el servicio.

Unidad 3: LA MEJORA CONTINUA PARA UN SERVICIO DE CALIDAD.

<i>Competencia específica a desarrollar</i>	<i>Actividades de Aprendizaje</i>
Desarrollar los mecanismos necesarios para mantener y retener plenamente satisfechos a la mayoría de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar material bibliográfico referente a la calidad total y a la mejora continua. • Elaborar mapas conceptuales sobre calidad en el servicio y mejora continua. • Contestar ejercicios relacionados con la creatividad en el servicio. • Realizar un ensayo referente a las quejas de los clientes enfocado a una experiencia personal. • Definir una propuesta para dar solución a problemas relacionados con un mal servicio.

UNIDAD 4: PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO PARA LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

<i>Competencia específica a desarrollar</i>	<i>Actividades de Aprendizaje</i>
Proponer un Plan de mejoramiento continuo para la calidad en el servicio con la finalidad de reducir sistemáticamente los errores de un inadecuado servicio para mejorarlo mediante un plan de acción que permita disminuir costos de operación y a su vez bajar los precios al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar y elaborar un resumen sobre planes de mejoramiento continuo en el servicio. • Analizar modelos sobre planes de mejora continua en la prestación de servicios. • Proponer un plan de mejoramiento continuo en la calidad en el servicio. • Realizar un diagnóstico sobre el servicio que se ofrece en una empresa determinada con la finalidad de detectar errores en el servicio prestado. • Definir objetivos y estrategias a realizar para la mejora del servicio. • Establecer acciones a cubrir dentro del plan de mejoramiento continuo. • Identificar las oportunidades de mejora y adecuación a las exigencias de calidad. • Evaluar el plan de acción propuesto. • Sugerir a la empresa la implantación del plan propuesto.

11.- FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Barlow ,J. y Maul, D. Valor emocional en el servicio. CECSA. México, 2003.
2. Capodagli, B. y Jackson,L. Los secretos gerenciales de Disney. Panorama. México, 2001.
3. Chas, Joseph. El mercado son personas. Mc Graw Hill. España, 1992.
4. Colunga Dávila, Carlos. La calidad en el servicio. Panorama. México, 1996.
5. Connellan, Tom. Las 7 claves del éxito de Disney. Panorama. México, 2006.
6. Cottle, David. El servicio centrado en el cliente. Díaz de Santos. España, 1991.
7. Denton, Keith. Calidad en el servicio a los clientes. España, 1990.
8. Dubrin, Andrew J. Relaciones humanas. Pearson. 2008
9. Garfield, Ch. Los empleados son primero. Mc Graw Hill. México, 1992.
10. Horovitz, Jacques. La calidad del servicio. Mc Graw Hill. España, 1991.
11. Lovelock, Reynoso y otros. Administración de servicios. Pearson. 2011.
12. Marian, Thomas. Servicio, servicio, servicio, (la clave para ganar clientes eternos). Panorama. México, 1998.
13. Martin, William B. Servicios de calidad al cliente. Trillas. México. 1990.
14. Quijano Portilla, V. M. Calidad en el servicio. Gasca, SICCO. México, 2003.
15. Rodríguez, E. M. y Escobar, B.R. Creatividad en el servicio. Mc Graw Hill. México, 1996.
16. Rosander, A. C. La búsqueda de la calidad en los servicios. España, 1992.
17. Sewell. Brown. Clientes para siempre. Mc. Graw Hill. México, 1994.
18. Willingham, Ron. Escúchame, soy tu cliente. Prentice Hall. México, 1996.

12.- PRÁCTICAS PROPUESTAS

Seleccionar una empresa y elaborar un “Plan de mejoramiento continuo para la calidad en el servicio”.