

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



1. IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA.

DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA: INGENIERIA DE SERVICIOS			
CÓDIGO DE ASIGNATURA: 3064	CANTIDAD DE CRÉDITOS: 3	Nº. DE HORAS TEÓRICAS:3	HORAS DE LABORATORIO: 0
TOTAL DE HORAS: 3	PRERREQUISITOS: ESTUDIO DE TRABAJO	<input type="checkbox"/> FUNDAMENTAL: NO	ÚLTIMA REVISIÓN: MARZO 2015

2. DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA.

El curso explica al estudiante la importancia de los conceptos de servicios, como se contempla el mismo durante las distintas fases de diseño organizacional, los componentes relacionados con la administración del mismo y la incursión de las tecnologías e innovación. Todo lo cual incluye una serie de técnicas y herramientas para su monitoreo, diseño y control.

3. OBJETIVOS:

- **Generales:**
 - Aplicar conceptos de estudio del trabajo, procesos y atención al cliente, en la Ingeniería de Negocios, especialmente en servicios, para realizar los cambios pertinentes a fin de que la organización desarrolle un posicionamiento sostenible.

- **Específicos**

- Presentar los conceptos generales de servicio y calidad en el servicio, y su importancia para el éxito de toda actividad comercial.
- Estudiar la integración de los conceptos de, servicio al cliente, a la estrategia corporativa.
- Aprender a analizar los requerimientos fundamentales del cliente como primer paso para ofrecer un servicio excepcional.
- Aprender el uso de diversas herramientas para medir la calidad del servicio al cliente.
- Integrar los conceptos de servicio al cliente en una estructura organizacional dirigida a satisfacer sus necesidades.

4. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA.

Módulo I:	Marco Global de la Ingeniería de Servicios en el entorno actual	Duración:	5 HORAS
CONTENIDO	ESTRATEGIAS Y/ O METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	RECURSOS	
1. Globalización, competencia y economía de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Simulación/Formativa • Sumativa • Lección Magistral • Ensayos • Lluvia de ideas • Preguntas guía • Cuadro sinóptico • Diagramas • Preguntas exploratorias • Cuadro comparativo • Mapa cognitivo • Resumen • Síntesis • Debate • Clases prácticas • Trabajo en equipo • Talleres • Tutorías • Laboratorios • Visitas técnicas 		
2. El enfoque sistémico en la gestión empresarial			
3. Definición de servicios y productos			
4. Rompiendo paradigmas en el marco actual de los negocios			
5. ¿Qué adquiere el cliente?			
6. ¿Qué es la ingeniería de servicios? <ul style="list-style-type: none"> a. Conceptos, naturaleza e importancia de la industria de servicios b. Naturaleza y desarrollo de la Ingeniería de Servicios c. Elementos de la Ingeniería de Servicios 			

Módulo II:	Los servicios desde la perspectiva del cliente	Duración:	12 HORAS
CONTENIDO	ESTRATEGIAS Y/ O METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	RECURSOS	
1. Identificación del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Simulación/Formativa 		

Módulo II:	Los servicios desde la perspectiva del cliente	Duración:	12 HORAS
CONTENIDO		ESTRATEGIAS Y/ O METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	RECURSOS
a. Categorías de Clientes b. Segmentación del cliente c. Escuchar al cliente d. El cuidado de los clientes		<ul style="list-style-type: none"> • Sumativa • Lección Magistral • Ensayos • Lluvia de ideas • Preguntas guía • Cuadro sinóptico • Diagramas • Preguntas exploratorias • Cuadro comparativo • Mapa cognitivo • Resumen • Síntesis • Debate • Clases prácticas • Trabajo en equipo • Talleres • Tutorías • Laboratorios • Visitas técnicas 	
2. La perspectiva del cliente a. Participación del cliente en los procesos de servicios b. Comportamiento del cliente en encuentros de servicio c. Cómo elegir los clientes			
3. Los servicios y la creación de valor			

Módulo III:	La Creación de Valor	Duración:	6 HORAS
CONTENIDO		ESTRATEGIAS Y/ O METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	RECURSOS
1. Creación de servicios con valor agregado		<ul style="list-style-type: none"> • Simulación/Formativa • Sumativa • Lección Magistral • Ensayos 	
2. Planeación de Servicios			
3. Desarrollo de nuevos servicios			

Módulo III:	La Creación de Valor	Duración:	6 HORAS
CONTENIDO	ESTRATEGIAS Y/ O METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	RECURSOS	
4. Precio y Demanda	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Preguntas guía • Cuadro sinóptico • Diagramas • Preguntas exploratorias • Cuadro comparativo • Mapa cognitivo • Resumen • Síntesis • Debate • Clases prácticas • Trabajo en equipo • Talleres • Tutorías • Laboratorios • Visitas técnicas 		

Módulo IV:	Estrategias de Servicio al Cliente	Duración:	5 HORAS
CONTENIDO	ESTRATEGIAS Y/ O METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	RECURSOS	
1. Planeación estratégica e ingeniería de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Simulación/Formativa • Sumativa • Lección Magistral • Ensayos • Lluvia de ideas • Preguntas guía • Cuadro sinóptico • Diagramas • Preguntas exploratorias • Cuadro comparativo 		
2. Proceso de Investigación sobre el servicio			
3. Crear una estrategia de servicio			

Módulo IV:	Estrategias de Servicio al Cliente	Duración:	5 HORAS
CONTENIDO	ESTRATEGIAS Y/ O METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	RECURSOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa cognitivo • Resumen • Síntesis • Debate • Clases prácticas • Trabajo en equipo • Talleres • Tutorías • Laboratorios • Visitas técnicas 		

Módulo V:	Implantar la Estrategia de Servicio al Cliente	Duración:	8 HORAS
CONTENIDO	ESTRATEGIAS Y/ O METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	RECURSOS	
1. Rediseño y reconstrucción de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Simulación/Formativa • Sumativa • Lección Magistral • Ensayos • Lluvia de ideas • Preguntas guía • Cuadro sinóptico • Diagramas • Preguntas exploratorias • Cuadro comparativo • Mapa cognitivo • Resumen • Síntesis 		
2. Estructura de la organización			
3. Recursos humanos y tecnología			
4. Cultura			

Módulo V:	Implantar la Estrategia de Servicio al Cliente	Duración:	8 HORAS
CONTENIDO	ESTRATEGIAS Y/ O METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	RECURSOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Debate • Clases prácticas • Trabajo en equipo • Talleres • Tutorías • Laboratorios • Visitas técnicas 		

Módulo VI:	Administración del sistema de entrega de servicios	Duración:	5 HORAS
CONTENIDO	ESTRATEGIAS Y/ O METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	RECURSOS	
1. Recurso humano	<ul style="list-style-type: none"> • Simulación/Formativa • Sumativa • Lección Magistral • Ensayos • Lluvia de ideas • Preguntas guía • Cuadro sinóptico • Diagramas • Preguntas exploratorias • Cuadro comparativo • Mapa cognitivo • Resumen • Síntesis • Debate • Clases prácticas • Trabajo en equipo • Talleres • Tutorías • Laboratorios 		
2. Productividad y eficiencia			
3. Planificación de la capacidad			
4. Medición y control de la calidad			

Módulo VI:	Administración del sistema de entrega de servicios	Duración:	5 HORAS
CONTENIDO	ESTRATEGIAS Y/ O METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	RECURSOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas técnicas 		

Módulo VII:	Innovación para la Ingeniería de Servicios	Duración:	4 HORAS
CONTENIDO	ESTRATEGIAS Y/ O METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	RECURSOS	
1. Innovación e ingeniería de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Simulación/Formativa • Sumativa • Lección Magistral • Ensayos • Lluvia de ideas • Preguntas guía • Cuadro sinóptico • Diagramas • Preguntas exploratorias • Cuadro comparativo • Mapa cognitivo • Resumen • Síntesis • Debate • Clases prácticas • Trabajo en equipo • Talleres • Tutorías • Laboratorios • Visitas técnicas 		
2. Proceso de creatividad			
3. Innovando desde el ciclo de servicio			
4. Como crear valor agregado			
5. Manejo de modelos ideales			

Módulo VIII:	Controlar la calidad del servicio	Duración:	3 HORAS
CONTENIDO	ESTRATEGIAS Y/ O METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	RECURSOS	
1. Monitoreo de la calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Simulación/Formativa • Sumativa • Lección Magistral • Ensayos • Lluvia de ideas • Preguntas guía • Cuadro sinóptico • Diagramas • Preguntas exploratorias • Cuadro comparativo • Mapa cognitivo • Resumen • Síntesis • Debate • Clases prácticas • Trabajo en equipo • Talleres • Tutorías • Laboratorios • Visitas técnicas 		
2. Evaluar los resultados			
3. Reciclar			

5. EVALUACIÓN SUGERIDA.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE
PARCIALES (min 2 max 4)*	25 %
EXAMEN FINAL	10 %
PROYECTO FINAL	20 %
TAREAS	10 %
CASOS / INVESTIGACIONES	15 %
CHARLAS	10 %
EXAMEN CORTO	10 %
Total :	100%

* Valores definidos por el Estatuto Universitario

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Lovelock, Christopher, Javier Reynoso, Guillermo D'Andrea y Luis Huete (2004) Administración de Servicios: Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos, Pearson Educación – México.
2. Horovitz, Jacques LOS SIETE SECRETOS DEL SERVICIO AL CLIENTE Editorial Prentice Hall
3. Picazo Manriquez, Luis R. y Martínez Villegas, Fabián INGENIERIA DE SERVICIOS PARA CREAR CLIENTES SATISFECHOS Y LOGRAR VENTAJAS COMPETITIVAS SUSTANCIALES Y SOSTENIBLES Editorial McGraw Hill
4. Berry, Leonard L. UN BUEN SERVICIO YA NO BASTA CUATRO PRINCIPIOS DEL SERVICIO EXCEPCIONAL AL CLIENTE Grupo Editorial Norma
5. Carlaw, Peggy y Deming, Vasudha Kathleen THE BIG BOOK OF CUSTOMER SERVICE TRAINING GAMES Editorial McGraw Hill
6. Herrera, Cárdenas CÓMO LOGRAR LA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS Editorial LIMUSA

7. Sterne, Jim CUSTOMER SERVICE ON THE INTERNET Editorial John Wiley & Sons, Inc.