

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Mejora continua en los servicios
Clave de la asignatura:	SED -1301
Créditos (Ht-Hp_ créditos):	2-3-5
Carrera:	Ingeniería industrial

2. Presentación

Caracterización de la asignatura

Esta asignatura le permitirá al estudiante diseñar sistemas de atención y servicio diferenciados enfocados a la satisfacción del cliente mediante estrategias orientadas a la innovación y a la mejora continua; Así como promover el desarrollo de la organización que propicie la creación de valor creado para el cliente y ventajas competitivas.

Se imparte como complemento a la especialidad del egresado, para que este conocimiento pueda aplicar una visión planificadora e integradora , mediante el análisis y aplicación de herramientas enfocadas a la satisfacción del cliente y a la mejora continua mediante los siguientes pasos:

- Estrategias para el diseño de sistemas de atención enfocados a la satisfacción del cliente.
- Capacidad para administrar mejoras en los servicios y la relación con clientes.
- Genera estrategias para satisfacer las demandas y necesidades de los usuarios o consumidores pero en función de las características específicas del sector servicios.

Esta asignatura le proporcionara al estudiante, la capacidad de planear, analizar, innovar en la toma de decisiones con los clientes, creando ventajas competitivas,

a las organizaciones y sistemas productivos.

Intención didáctica

Esta materia está organizada en 5 unidades.

En la unidad I diseñará planes estratégicos para el logro de objetivos y metas planteadas, así como la creación de proyectos específicos que conforman la planeación estratégica.

En la unidad II desarrollará herramientas y métodos de identificación de necesidades mercadológicas enfocadas al cliente para el diseño y mejora de los servicios.

En la unidad III el alumno planeará los recursos necesarios para el diseño del servicio y desarrollará actividades enfocadas a la atención y trato con los clientes.

En la unidad IV Diseñará a partir de herramientas de ingeniería industrial y administrativas sistemas de atención enfocados a las expectativas de los clientes.

En la unidad V Desarrollará proyectos de rediseño de sistemas, negocios o procesos dentro de la organización que permitan contribuir con la mejora continua en los servicios.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Instituto Tecnológico Superior de Ciudad Hidalgo Octubre 2013.	Docentes integrantes de la académica de Ingeniería Industrial del Instituto Tecnológico Superior de Ciudad Hidalgo (ITSCH).	Diseño Curricular de la Especialidad para la carrera de Ingeniería industrial.

4. Competencias a desarrollar

Competencia general de la asignatura
Diseñará sistemas de atención y servicio diferenciados enfocados a la satisfacción del cliente mediante estrategias orientadas a la innovación y la mejora continua; Así como promover el desarrollo de la organización que propicie la creación de valor creado para el cliente y ventajas competitivas.
Competencias específicas
<ul style="list-style-type: none">• Definir a partir de la planeación estratégica el desarrollo y rumbo de una organización.• Gerenciar proyectos de gestión de la calidad.• Administrar proyectos de mejora continua.• Administrar técnicas que cubren el ciclo de la productividad en una organización.• Diseño de encuesta.• Cálculo del tamaño de muestra.• Programas de desarrollo personal.• Motivación, comunicación y liderazgo.• Fundamentos de la administración general.• Fundamentos y filosofías de la calidad.
Competencias genéricas
Competencias genéricas: <u>Competencias instrumentales</u> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de análisis y síntesis.• Capacidad de organizar y planificar.• Conocimientos básicos de la carrera.• 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. <u>Competencias interpersonales</u> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad crítica y autocrítica.• Trabajo en equipo.• Habilidades interpersonales.• Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas.• Capacidad de trabajar en equipo multidisciplinario.

Competencias sistémicas

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- Habilidades de investigación.
- Capacidad de aprender.
- Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad).
- Capacidad para diseñar y gestionar proyectos.
- Habilidad para trabajar en forma autónoma.
- Búsqueda del logro.

5. Competencias previas de otras asignaturas

Competencias previas	
<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento de Fundamentos de investigación.• Capacidad de aplicación y análisis de 7 herramientas estadísticas de la calidad.• Capacidad de análisis de Sistemas integrados para la calidad.• Habilidad para aplicación de Mercadotecnia.• Conocimiento de QFD.• Capacidad de análisis de Control de calidad.<ul style="list-style-type: none">- Administración de la calidad.- Habilidad de análisis de Procesos de negocios y reingeniería.	

6. Temario

Temas		Subtemas
No.	Nombre	
1.	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.	1.1 Conceptos y definiciones. 1.1.1 Reflexión estratégica. 1.2 Definición de la misión, visión y objetivos estratégicos. 1.3 Analisis F.O.D.A. 1.4 Generación de estrategias.

		<p>1.4.1 Tipos de estrategias.</p> <p>1.4.2 Elaboración del plan estratégico.</p> <p>1.4.3 Factores que modelan las estrategias.</p> <p>1.5 Proyectos específicos.</p> <p>1.6 Evaluación estratégica.</p>
2	ENFOQUE AL CLIENTE.	<p>2.1 Competencia global.</p> <p>2.2 La importancia de la calidad en la satisfacción y lealtad del cliente.</p> <p>2.3 .Estrategia de las operaciones.</p> <p>2.4 Conocimiento del cliente.</p> <p>2.5 Diseño y aplicación de encuestas de satisfacción.</p> <p>2.6 Manejo de las quejas.</p> <p>2.7 Satisfacción del cliente.</p>
3	ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIONES DE LOS CLIENTES.	<p>3.1 Construcción de las relaciones con los clientes.</p> <p>3.2 Toma de decisiones en la administración de las relaciones con los clientes.</p> <p>3.2.1 Estrategias de retención de clientes.</p> <p>3.2.2 La entrega del servicio.</p> <p>3.2.3 Actitud y aptitud del empleado (perfil) en la entrega del</p>

		<p>servicio.</p> <p>3.2.4 El contacto con los clientes.</p> <p>3.3 Garantías del servicio.</p> <p>3.4 Estrategias de compensación.</p> <p>3.5 Garantías de calidad.</p>
4	DISEÑO DEL SERVICIO.	<p>4.1 Desarrollo y diseño del servicio.</p> <p>4.1.1 Retos del diseño.</p> <p>4.1.2 Innovaciones en el servicio.</p> <p>4.2 Estándares del servicio.</p> <p>4.2.1 Estándares definidos por el cliente.</p> <p>4.2.2 Desarrollo de estándares.</p> <p>4.3 El entorno del servicio.</p> <p>4.3.1 Creación de ventajas competitivas.</p> <p>4.3.2 Diferenciación y concentración</p> <p>4.3.3 Valor agregado.</p> <p>4.3.4 Diferenciación y valor para el cliente.</p> <p>4.3.5 Satisfacción vs. Calidad en el servicio.</p>
5	REINGENIERÍA.	<p>5.1 Introducción. Reingeniería vs. Calidad total.</p> <p>5.2 Necesidades de la reingeniería.</p> <p>5.3 Metodología de la reingeniería.</p> <p>5.4 Paradigmas de la reingeniería.</p>

7. Actividades de aprendizaje

Competencia específica y genéricas (a desarrollar y fortalecer por tema)	
Diseñará planes estratégicos para el logro de objetivos y metas planteadas, así como la creación de proyectos específicos y sabrá evaluar cada uno de los elementos que conforman la planeación estratégica.	
Tema 1	Actividades de aprendizaje
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.	<p>Realizar lecturas a cerca de la reflexión estratégica para poder, así generar exposiciones en equipo.</p> <p>Seleccionará una organización local para realizar análisis y generar la filosofía y rumbo de dicha organización, exponiendo en la sesiones de clase sus avances.</p> <p>Realizar un análisis FODA por áreas críticas identificadas en la organización elegida.</p> <p>Identificará los tipos de estrategias a implementar para la obtención del rumbo de la empresa así como la estructura del plan estratégico.</p> <p>A partir del plan estratégico realizar y justificar proyectos específicos que aporten la mejorar de la empresa y encaminen a la organización al logro de su misión y visión y obtención de los objetivos.</p> <p>Evaluar cada uno de los elementos de la planeación estratégica tal que le permita identificar las</p>

	necesidades de reingeniería.
Competencia específica y genéricas (a desarrollar y fortalecer por tema)	
Desarrollará herramientas y métodos de identificación de necesidades mercadológicas enfocadas al cliente para el diseño y mejora de los servicios.	
Tema 2	Actividades de aprendizaje
ENFOQUE AL CLIENTE.	<p>Realizar lecturas referentes a la relación entre las filosofías de calidad y el enfoque al cliente para alinear conceptos con la ingeniería de servicios.</p> <p>Investigar los tipos de clientes, sus formas de comportamiento y realizar análisis en sesiones grupales.</p> <p>Aplicar la herramienta QFD, para conocer las necesidades de los clientes.</p> <p>Diseñar y aplicar encuestas, con escalas de valoración para comprender el nivel de satisfacción de un servicio seleccionado por el alumno y generar propuestas justificadas.</p> <p>Realizar actividades en equipo de estrategias para atender las quejas y reclamaciones en un servicio de la región.</p> <p>Generar debates grupales de satisfacción de los clientes en las entregas de los servicios en las empresas de la región.</p>
Competencia específica y genéricas (a desarrollar y fortalecer por tema)	
El alumno planeará los recursos necesarios para el diseño del servicio y	

desarrollará actividades enfocadas a la atención y trato con los clientes.	
Tema 3	Actividades de aprendizaje
ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIONES CON LOS CLIENTES.	<p>Realizar investigación documental de los elementos que conforman las estrategias de retención de clientes.</p> <p>Realizar estudios de las características deseadas de los empleados considerando el sector servicios, tocantes a temas de liderazgo, motivación y comunicación. Realizar análisis reflexivos a cerca de los valores en las personas y su importancia en los sistemas de servicios.</p> <p>Realizar actividades en equipo de estrategias para atender las quejas y reclamaciones en un servicio de la comunidad.</p> <p>Realizar actividades en equipo de estrategias para compensar la carencia de calidad en la entrega del servicio.</p> <p>Investigar la importancia de brindar garantía de calidad a los clientes y definir las posibilidades de un servicio local referente a la validez de ofrecer garantías a sus clientes.</p>
Competencia específica y genéricas (a desarrollar y fortalecer por tema)	
Diseñar a partir de herramientas de ingeniería industrial y administrativas sistemas de atención enfocados a las expectativas de los clientes.	
Tema 4	Actividades de aprendizaje
	Realizar un análisis de las herramientas y métodos vistos a lo

DISEÑO DEL SERVICIO.	<p>largo de la carrera para diseñar del servicio. Comprender los esquemas básicos de los servicios y plantear posibles innovaciones.</p> <p>Desarrollar ejercicios de análisis de los estándares para el servicio en función a las necesidades del cliente y elaborar indicadores que permitan medir y comparar el desempeño real con el deseado.</p> <p>Realizar estudios de campo e investigación documental de la parte ergonómica-psicosocial aplicadas en las organizaciones locales y mundiales para involucrar sus componentes en el diseño del servicio y realizar una propuesta partiendo de un servicio previamente elegido para la actividad de análisis.</p> <p>Organizar dinámicas grupales para discutir casos.</p> <p>Realizar ejercicios para la creación de servicios innovadores a partir de la comprensión del concepto ventaja competitiva, así como realizar casos de estudio.</p>
Competencia específica y genéricas (a desarrollar y fortalecer por tema)	
Desarrollar proyectos de rediseño de sistemas, negocios o procesos dentro de la organización que permitan contribuir con la mejora continua.	
Tema 5	Actividades de aprendizaje
	Investigar teoría a cerca del concepto para identificar la utilización de la reingeniería y su

<p style="text-align: center;">REINGENIERÍA</p>	<p>contribución con la mejora de la calidad.</p> <p>Realizar sesiones grupales de análisis del tema y generar ensayos a cerca de la técnica así como analizar casos reales.</p> <p>Realizar ejercicios de aplicación de la reingeniería en equipos de trabajo utilizando la misma organización con la que realizaron la planeación estratégica.</p> <p>Comprender la esencia de la reingeniería utilizando varias lecturas a cerca de los enfoques y aplicaciones diversas y realizar exposiciones en clase, así como sociabilizar los paradigmas y a partir del estudio de casos.</p>
---	--

8. Prácticas (para fortalecer las competencias de los temas y de la asignatura)

- Realizar una planeación estratégica en una organización de la región.
- Realizar un proyecto aplicando la reingeniería en una organización de la región.
- Desarrollar a partir de un estudio de mercado, la identificación de las necesidades y expectativas de los consumidores con el enfoque de atributos del servicio de ventas.
- Realizar un sistema preventivo de quejas y sugerencias de clientes y la validación de garantías.
- Diseñar una empresa que vende un servicio así como las características de atención desde el momento en que se contacta con el cliente hasta la postventa del producto tangible o intangible.
- Desarrollar a partir del análisis de una empresa de servicios o el servicio de una empresa estándares de servicio de calidad.

9. Proyecto integrador (Para fortalecer las competencias de la asignatura con otras asignaturas)

Realizar un proyecto donde el alumno diseñe una empresa que ofrezca un servicio así como las características de atención y llevarlo en conjunto con la materia de formulación y evaluación de proyectos.
Y desarrolle a partir del análisis de una empresa de la región, estándares de servicio de calidad.

10. Evaluación por competencias (específicas y genéricas de la asignatura)

- Realizar una portafolio de evidencias que contenga; reportes de investigación, practicas, ensayos, sugerencias.
- Realizar exposiciones creativas de diseño de nuevos servicios, aplicando planeación estratégica.
- Presentar informes de investigación.
- Aplicar reingeniería a un servicio.
- Examen escrito.
- Reporte de visitas y prácticas en las empresas de la región.

11. Fuentes de información (actualizadas considerando los lineamientos de la APA*)

- 1.- Joaquín Rodríguez Valencia. Como aplicar planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa. Thomson.
- 2.- Leonard D: Goodstein, Timothy Notan, J. William Pfeiffer. Planeación estratégica aplicada. Mc Graw Hill.
- 3.- Michel Robert, Carlos Días. Estrategia pura y simple. Mc Graw Hill.
- 4.- James R. Evans – William M. Lindsay. Administración y control de la calidad. Ed. Thomson.
- 5.- J.M. Juran, F.M. Gryna. Análisis y Planeación de la Calidad. Ed. Mc Graw Hill
- 6.- Roger D. Blackwell y Kristina Stephan. El cliente manda (estrategia para el éxito)
- 7.- Rubén Roberto Rico. Total Customer Satisfacción. Ed. Macchi.

- 9.- Michael E. Porter. Ventaja competitiva. CECSA.
- 10.- Mikel Sorli, Javier Ruiz. QFD: Una Herramienta del Futuro. Ed. Labein.
- 11.- Lourdez Much. Planeación estratégica rumbo al éxito. Trillas
- 12.- Rafael Corona Funes. Estrategia. Sicco
- 13.- Joaquín Rodríguez Valencia. Como aplicar estrategias a la pequeña y mediana empresa. Thomson
- 14.- Estela García Sánchez. Planeación Estratégica Teoría y Práctica. Trillas
15. - Estela García Sánchez. Reingeniería como aplicarla. Mc Graw Hill.

* American Psychological Association (APA)