

**Arial 14 +
Negrilla**

PRESENTACIÓN PROYECTO DE TRABAJO DE TÍTULO

- INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL o INGENIERÍA DE EJECUCIÓN INDUSTRIAL-

“Nombre del Proyecto de Título”

Arial 12

Alumno (s) :
Profesor Patrocinante :
Profesor Colaborador :
Fecha de Presentación :

- Tipo de letra sugerida para el texto del proyecto de título: Arial 11
- Interlineado: Sencillo
- Márgenes sugeridos para el proyecto de título:
 - Superior : 2 cm
 - Inferior : 2 cm
 - Izquierdo : 3 cm
 - Derecho : 2 cm

1. Título del Proyecto.

(Definición de un Título claro y breve que sintetice la metodología, herramientas de ingeniería y el problema a resolver). MÁXIMO: 5 LINEAS

EJEMPLO:

Medición de la Calidad de Servicio en Ingeniería Industrial de la Universidad Arturo Prat aplicando la Metodología SERVQUAL

2. Descripción del Tema a Estudiar.

(Se entrega información general sobre el estudio a realizar o problema a investigar. Sirve para introducir al lector en el área del conocimiento respectiva). MÁXIMO: 1 HOJA

EJEMPLO:

La Calidad de Servicio en la actualidad es un elemento de diferenciación importantísimo en las empresas o instituciones que pertenecen al rubro de prestación de servicios, esta diferenciación se logra trabajando hacia la mejora continua, este camino no tiene fin ya que la competencia del mercado tampoco.

Es por ello que conocer la opinión de los usuarios traducida en la calidad de servicio permite obtener patrones fiables con los cuales se trabaja hacia la mejora continua buscando siempre cubrir las expectativas en base al conocimiento previo de las percepciones de estos mismos.

En la actualidad el mercado ofrece muchas alternativas para los usuarios y estos a su vez están cada vez más informados, esta combinación presenta un panorama en el cual toma mucha importancia las herramientas de gestión que apuntan hacia la mejora continua.

La competencia actual del mercado no sólo existe en un tipo de empresa o instituciones sino en todas, en este estudio se trabajará en el rubro de la educación ya que es parte fundamental en el desarrollo cultural de cada país, ello nos lleva a buscar que su entrega sea de buena calidad y con una clara orientación al mejoramiento. Se ha seleccionado para esta tesis una metodología que permite hacer tangible la calidad de servicio, midiéndola y buscando crear propuestas que apunten a disminuir la brecha entre lo esperado y lo recibido de los usuarios.

SERVQUAL, es la metodología que será aplicada en la Universidad Arturo Prat dirigida a los alumnos que pertenecen a la carrera de Ingeniería Industrial.

3. Objetivos Generales y Específicos.

(Se presenta el propósito general del estudio o investigación. La definición de objetivos es importante para determinar el alcance del trabajo a realizar y los resultados esperados derivados de la definición del problema. Se recuerda que los objetivos empiezan con verbos conjugados en su infinitivo. Se sugiere un máximo de 2 objetivos generales y 5 objetivos específicos). MÁXIMO: 1 HOJA

EJEMPLO:

Objetivo General

Medir la calidad del servicio en los alumnos de Ingeniería Industrial de la Universidad Arturo Prat aplicando la metodología SERVQUAL.

Objetivos Específicos

- Determinar los factores claves que condicionan las expectativas en los alumnos.
- Cuantificar la calidad de servicio por segmento relevante.
- Proponer medidas que permitan mejorar la calidad del servicio.

4. Marco Teórico y de Referencia.

(Se debe exponer brevemente aquellas materias o aspectos conceptuales que fundamentan y respondan directamente al estudio o la investigación. Contempla aspectos tales como: definiciones, conceptos básicos, relación del área del conocimiento correspondiente con el tema a desarrollar, búsqueda de modelos, establecimiento del estado del arte, entre otros). MÁXIMO: 3 HOJAS

EJEMPLO:

El **SERVQUAL** es un instrumento, en forma de cuestionario, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es **evaluar la calidad de servicio** ofrecida por una organización a lo largo de cinco dimensiones: **fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles**. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un **instrumento de mejora** y de comparación con otras organizaciones.

En concreto, **mide lo que el cliente espera de la organización** que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Determinando la brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

El SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
Necesidades personales.

Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.

Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

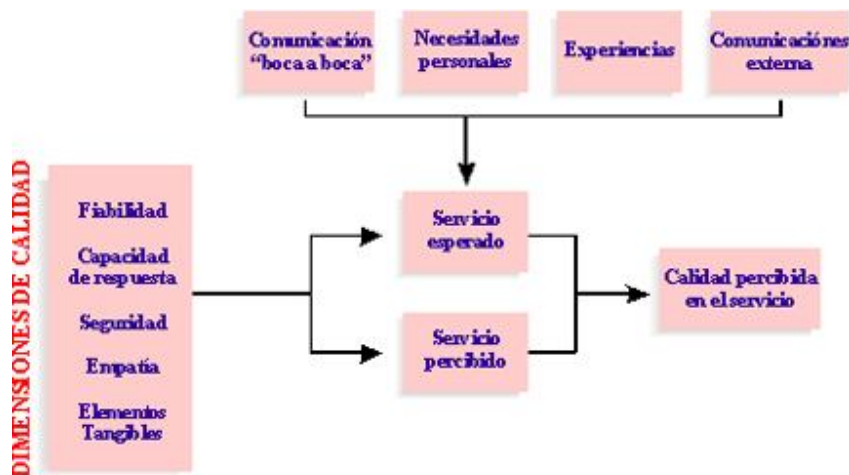
3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Estas dimensiones pueden ser definidas del siguiente modo:

Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad Respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Por otra parte, el modelo indica la línea a seguir para **mejorar la calidad de un servicio** y que, fundamentalmente, consiste en reducir determinadas **discrepancias**.

Esquema conceptual del modelo SERVQUAL



5. Metodología.

(Trata sobre “qué” se va hacer y el “cómo” se va a abordar el tema a desarrollar. Puede incorporar aspectos tales como: Investigación de Campo, Observaciones, Entrevistas, Encuestas, Utilización de algún modelo o método. Un “método” es conjunto de operaciones ordenadas con que se pretende obtener un resultado. Un “modelo” es una descripción o representación de las relaciones de las variables relevantes de un problema del mundo real, en forma simplificada). MÁXIMO: 4 HOJAS

EJEMPLO:

La metodología a utilizar se basa en la aplicación del modelo SERVQUAL, además se utilizarán entrevistas para captar la visión de los agentes relevantes y para la aplicación de este instrumento se comenzará con la creación y validación de una encuesta basada en su marco teórico que involucra identificar las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio (**fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles**) sin dejar de considerar para ello la institución a la cual será dirigido este estudio, su entorno, sus dadores y usuarios en este caso se trata de los alumnos de la carrera Ingeniería Civil Industrial de la Universidad Arturo Prat

La información obtenida nos permitirá identificar las brechas mas críticas, ordenarlos del más al menos grave. Esta información nos dará la percepción del usuario respecto al servicio recibido y al dador respecto al servicio dado. También la información recopilada servirá a la institución para mejorar su actual condición y comparar, si así lo decide, con otras instituciones del mismo rubro.

6. Cronograma Tentativo.

(A través de una Carta Gantt simple, se establecen las actividades a realizar en el marco del trabajo de título y el tiempo estimado de duración de cada una de ellas. Se sugiere presentar una breve descripción de la actividad a desarrollar antes de generar la Carta Gantt). MÁXIMO: 1 HOJA

EJEMPLO:

Actividades a Realizar	Descripción de la actividad a realizar
1. Análisis del sistema bajo estudio	
2. Creación Encuesta	
3. Validación Encuesta	
4. Aplicación Encuesta	
5. Procesamiento Información	
6. Entrega de resultados	

	Actividades/Meses	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes... n
1	Análisis del sistema bajo estudio	X					
2	Creación Encuesta		X				
3	Validación Encuesta		X				
4	Aplicación Encuesta		X				
5	Procesamiento Información			X	X		
6	Entrega de resultados					X	

7. Bibliografía y Fuentes de Información.

(Se presenta la Bibliografía que se estima necesaria para desarrollar el trabajo. En cuanto a otras fuentes de información, éstas deben ser citadas de modo claro y específico. En este último grupo se pueden considerar revistas, publicaciones, o páginas web. Cabe destacar que la Bibliografía y las Fuentes de Información se deben presentar en orden alfabético. La estructura para la presentación es la siguiente: Apellido paterno del autor, nombre inicial con letra mayúscula; Título de la obra entre comillas seguido de punto. Editorial, ciudad y año de la edición consultada.). MÁXIMO: 1 HOJA

EJEMPLO:

- Bibliografía**

Fegenbau, A. "Control Total de la Calidad". Editorial McGraw-Hill, México. 4ª Edición – 1995

- Fuentes de Información:**

www.medwave.cl/enfermeria/nov2003

www.aec.es

Los puntos 8, 9 y 10, EN CONJUNTO, deben tener como MÁXIMO: ½ HOJA

8. Nombre del Alumno Participante.

Nombre del o los alumno(s), RUT, Indicar la carrera, si es de Pregrado Tradicional o Pregrado Especial, la ciudad donde cursó sus estudios, año de ingreso y año de egreso a la carrera, correo electrónico y teléfono de contacto.

9. Nombre del Profesor Patrocinante y Colaborador

Profesor Patrocinante:

Profesor Colaborador:

Se debe indicar para los profesores patrocinante y colaborador lo siguiente:

- Nombre :
- RUT :
- Profesión :
- Cargo :
- Institución :

NOTA: En el caso de ser un profesional externo a la UNAP, se debe anexar fotocopia simple del título profesional.

10. Estimación de requerimientos humanos, físicos, materiales y financieros, e indicar responsabilidad del financiamiento.

Los recursos humanos, físicos, materiales y financieros serán de responsabilidad del alumno.