

Vicerrectoría de Maestrías y Programas Ejecutivos
Dirección de Diseño Académico

Guía para el Profesor

Calidad en el servicio



Índice

| | |
|---|---|
| Certificados | 3 |
| ¿Certificado o certificación? | 4 |
| Certificado en Administración por calidad | 4 |
| Competencia global del certificado | 4 |
| Competencia del curso | 5 |
| Metodología del curso | 5 |
| Temario | 7 |
| Bibliografía y recursos especiales | 7 |
| Evaluación y agendas | 7 |
| Notas de enseñanza | 8 |

Certificados

Para entender la importancia del curso del cual usted será **Facilitador**, es necesario ofrecer un contexto mayor sobre el programa de **Certificados** de la Universidad Tecmilenio, pues son parte medular del nuevo modelo educativo basado en el **aprender haciendo** y en **brindar una experiencia educativa a la medida de los alumnos**.

Un certificado es un **programa académico corto compuesto de varias materias**, embebido en la segunda mitad del plan de estudios de profesional, que busca desarrollar **competencias muy específicas** en el alumno y lo prepara para desempeñarse de la mejor manera en un empleo.

SABER + HACER + BIEN

Con este enfoque, buscamos en los egresados de profesional que además de **saber** (tener un conocimiento teórico), también sean **capaces de hacer** (tener la habilidad de realizar una tarea) y de **saber-hacer** (entender lo que se hace y tener la capacidad para hacerlo de la mejor forma), como se explica en este video

(<https://www.youtube.com/watch?v=g1maCpZXX8s>):

Haz clic en la imagen



En Universidad Tecmilenio, **aprender haciendo** significa que el participante cursará **Certificados en los que desarrolla competencias disciplinares de especialidad que son valoradas por el mercado laboral**, convirtiéndose en un profesional altamente competente y elevando así su índice de empleabilidad.



La mayoría de nuestros Certificados se compone en promedio de cuatro materias, las cuales tienen un seguimiento lógico y terminan con un proyecto de gran calado y un alto nivel de complejidad (última materia). Una correcta realización del proyecto integrador demostrará el dominio de la competencia global declarada en cada certificado.

¿Certificado o certificación?

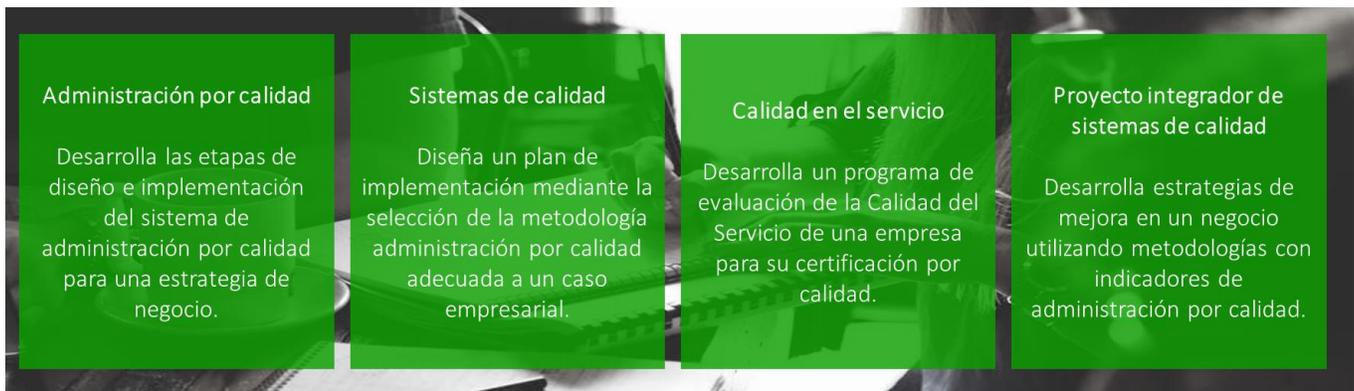
Es muy importante tener en claro que un certificado y una certificación son dos cosas distintas. Un **certificado** es un reconocimiento formal que **otorga internamente la Universidad Tecmilenio** a los estudiantes que demuestren haber aprobado las materias correspondientes, y adquirido la **competencia** global del certificado.

Por su parte, la **certificación** es también un reconocimiento, pero ésta se obtiene a través de la acreditación de un curso específico del programa académico de la Universidad y aprobando un examen de suficiencia aplicado por una **entidad acreditadora externa** (mapas mentales, idiomas, uso de software, etc.).

Su trabajo como docente Facilitador de este curso es muy importante para nosotros. Gracias por aportar su conocimiento y experiencia en la impartición de este certificado. A continuación podrá revisar información detallada del curso que impartirá.

Certificado en Administración por calidad

El certificado de Administración por calidad se compone de **cuatro** cursos, con la siguiente progresión:



Como se puede apreciar, este curso de **Calidad en el servicio** es el tercer curso del certificado de Administración por calidad. Por lo mismo, es importante que como **Facilitador verifique** que sus estudiantes hayan aprobado los cursos anteriores, pues de no haberlo hecho se podrá ver afectado el aprovechamiento académico de este curso.

Competencia global del certificado

Al finalizar el certificado de **Administración por calidad**, el participante deberá haber desarrollado y adquirido la siguiente competencia global, en toda su extensión:

Desarrolla estrategias de mejora en un negocio utilizando metodologías con indicadores de administración por calidad.

GUÍA PARA EL PROFESOR

Competencia del curso

La competencia específica que el participante habrá de obtener al aprobar satisfactoriamente el **curso de Calidad en el servicio** es la siguiente, en toda su extensión:

Desarrolla un programa de evaluación de la Calidad del Servicio de una empresa para su certificación por calidad.

Metodología del curso

En este curso de **Calidad en el servicio** se revisarán 15 temas divididos en 2 módulos.

En cada tema, el participante encontrará:

- Una breve explicación del tema que ayudará al estudiante a ampliar su conocimiento.
- Una serie de lecturas y videos obligatorios para una mejor comprensión de los temas.
- Una lista de lecturas y videos recomendados para complementar el estudio del tema.
- Una práctica no evaluable que servirá para repasar los conceptos abordados en el tema.
- Una tarea o actividad de aprendizaje (evaluable) cuyo propósito es aplicar y experimentar con los conceptos estudiados.

A lo largo del curso, el participante debe trabajar en lo siguiente:

- 6 actividades
- 1 evidencia

Actividades

Las actividades deben enviarse a través de la plataforma Blackboard en la fecha indicada. Si las actividades se realizaron “a mano”, deberán ser digitalizadas para enviarlas a través de dicha plataforma.

Evidencia

El proyecto final (evidencia) de este curso consiste en elaborar un plan para evaluar la calidad en el servicio de una empresa. Revisa con tiempo las especificaciones y la rúbrica de la evidencia. A través de ella el participante demostrará la capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades que obtendrá a lo largo de los temas revisados en el curso. Es importante revisar la agenda del curso, pues la mayoría de las **evidencias requieren entregas de avances** que los alumnos tienen que realizar conforme avanza el periodo académico.

Tanto usted como los participantes podrán encontrar información sobre la evidencia dentro del curso, siguiendo esta ruta:

Mi curso > Inicio > Evidencia, como se muestra enseguida:

Haz clic en las imágenes para ver la información.



Bienvenida

¡Bienvenido a tu curso Manejo farmacológico del síndrome metabólico!

En él estudiarás los tratamientos utilizados en pacientes con diabetes, hipertensión, obesidad, dislipidemias e hígado graso.

[Seguir leyendo...](#)



¿Qué voy a aprender?

En este curso aprenderás sobre el síndrome metabólico.

El síndrome metabólico es uno de los principales problemas que atenderás en tu práctica diaria, ya que el manejo de la obesidad y la diabetes forman parte de tus competencias como personal de la salud.

[Seguir leyendo...](#)



¿Cómo voy a aprender?

El curso está diseñado para que adquieras la capacidad de identificar pacientes con síndrome metabólico, por medio de la adecuada medición de parámetros corporales y clasificación de acuerdo a peso y talla.

[Seguir leyendo...](#)

NOTA

Es de suma importancia que enfatice en los participantes guardar todos los trabajos y productos que generen durante el curso (actividades, tareas, evidencias). Esto les servirá para conformar un portafolio personal de proyectos, así como para la elaboración de su proyecto integrador (último curso del certificado). Para ello, se le solicita colocar un aviso en Blackboard (sección Announcements), tomando como referencia el siguiente texto:

“Estimado participante, recuerda guardar siempre una copia digital de todos los trabajos, actividades y evidencias que realices en tus cursos. Contar con estos documentos te será de utilidad especialmente para dos fines:

- 1. Conformar un portafolio personal de proyectos, que te servirá como un medio importante para enriquecer tu proyección profesional.*
- 2. Poder elaborar el proyecto integrador de tu certificado (última materia).*

Por lo tanto, asegúrate de respaldar todos tus documentos localmente en un disco duro (computadora + USB flash drive), y de preferencia también almacenarlos en la nube (servicios como Dropbox y Google Drive).”

Temario

Los temas que se abordarán en este curso de certificado son los siguientes:

Tema 1. Tipos de sistemas de gestión

Tema 2. Modelos generales de calidad a nivel mundial

Tema 3. Modelos integrados de gestión

Tema 4. Fundamentos de la norma ISO 9001

Tema 5. Componentes de la norma ISO 9001

Tema 6. Diagnóstico inicial norma ISO 9001

Tema 7. Proceso de implementación ISO 9001

Tema 8. Manteniendo el sistema ISO 9001

Tema 9. El negocio de los servicios

Tema 10. Creación de valor en un mercado competitivo

Tema 11. Diseño y planeación de la experiencia del servicio

Tema 12. Administración del sistema de entrega del servicio

Tema 13. Evaluación de la calidad del servicio

Tema 14. Administración de las relaciones con los clientes CRM

Tema 15. Preparación y desarrollo de materiales de administración por calidad

Bibliografía y recursos especiales

El libro de texto que deberán adquirir los participantes es el siguiente:

González, O. y Arciniegas, J. (2017). Sistemas de gestión de calidad. Colombia: Ecoe Ediciones

ISBN: 9789587713008

e-ISBN: 9789587713039

Versión Kindle

Evaluación y agendas

La evaluación del curso se estructura de la siguiente manera:

| Unidades | Instrumento Evaluador | Puntaje |
|----------|-----------------------|------------|
| 06 | Actividades | 60 |
| 1 | Evidencia | 40 |
| | Total | 100 puntos |

Dichos productos se entregarán de acuerdo a la siguiente agenda, definida una vez que se hayan **validado fechas y valores con la información disponible en Servicios en Línea:**

GUÍA PARA EL PROFESOR

| Agenda | |
|-----------------|---------|
| Actividades | Puntaje |
| Actividad 1 | 10 |
| Actividad 2 | 10 |
| Evidencia 1 | 20 |
| Actividad 3 | 10 |
| Actividad 4 | 10 |
| Actividad 5 | 10 |
| Actividad 6 | 10 |
| Evidencia final | 20 |
| Total | 100 |

Banner

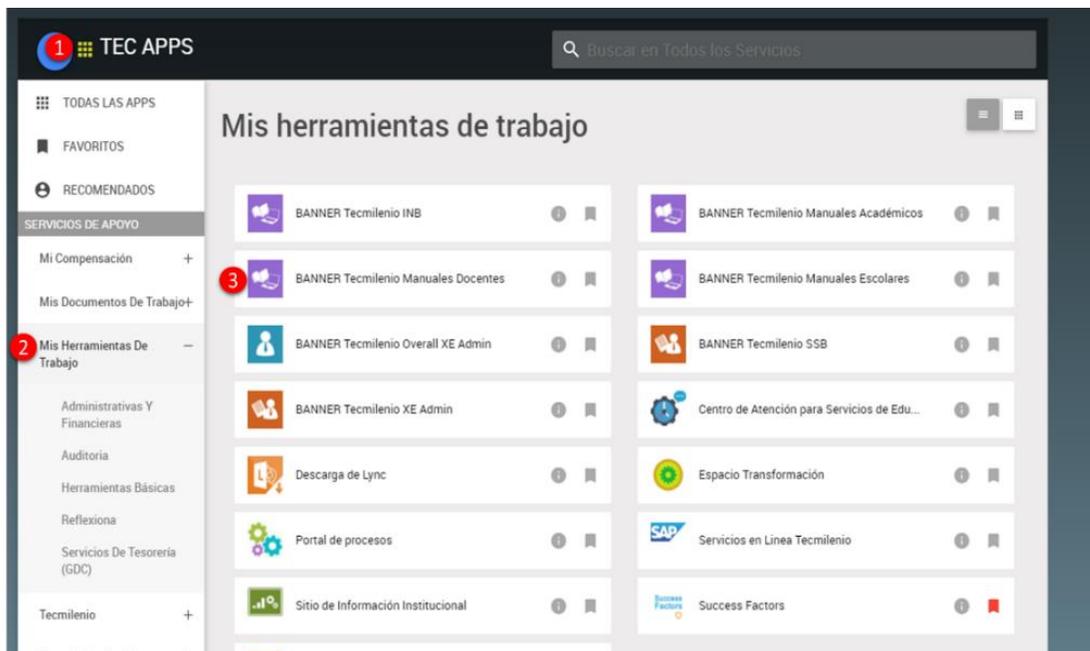
Estimado profesor, no olvide capturar las calificaciones de su grupo en las fechas indicadas.

Puede ver un manual para capturar calificaciones siguiendo esta ruta en Mi espacio:

- Mi espacio → TEC Apps → Mis Herramientas de Trabajo → BANNER Tecmilenio Manuales Docentes

Si imparte clase de manera presencial, puedes ver un manual para capturar inasistencias siguiendo esta ruta en Mi espacio:

- Mi espacio → TEC Apps → Mis Herramientas de Trabajo → BANNER Tecmilenio Manuales



Notas de enseñanza

Antes de impartir el curso, por favor revise de manera general los datos y conceptos proporcionados en el mismo, con el fin de detectar y, en su caso, poder actualizar y/o enriquecer previamente la información específica al tiempo en que se está impartiendo el curso.

GUÍA PARA EL PROFESOR

Un aspecto de gran importancia en el desarrollo de los temas es su involucramiento como Facilitador para propiciar que la competencia del curso se cumpla. Además, debe preparar a los participantes para que vayan desarrollando propuestas de soluciones innovadoras a problemas actuales propios del área de estudio.

Enseguida puede revisar las notas de enseñanza generales y por tema para este curso.

Generalidades

Para la impartición de este curso se sugiere:

1. Revisar con tiempo la lista de entregables y la agenda en Banner para saber en qué temas y semanas se deben realizar las actividades.
2. Revisar el manual de Blackboard para conocer las mejores formas de mantener una comunicación constante y efectiva con los estudiantes, despejar dudas y motivarlos. Puedes ver un tutorial de la plataforma en esta liga: <https://drive.google.com/file/d/0Bw75UcLH85hkOHVLaGo3WC1qUDA/view?usp=sharing>
3. Revisar periódicamente el foro de dudas en Blackboard para resolver las preguntas e inquietudes de los participantes acerca de las actividades y la evidencia.
4. Motivar al alumno a participar y realizar sus actividades a tiempo.
5. Proveer retroalimentación constante de las actividades que realizan los participantes.
6. Elaborar una Agenda y subirla a la plataforma para que los participantes puedan visualizar de manera esquemática los temas y actividades que deberán revisar cada semana.
7. Recordar (opcionalmente) a los participantes acerca de las entregas de sus actividades por medio de la sección de Avisos de Blackboard.
8. Enriquecer el curso con videos o lecturas adicionales.

Tema 1

Objetivo:

El participante será capaz de identificar las normas nacionales e internacionales de gestión y su interrelación.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es importante que el participante sea capaz de identificar el ámbito que se maneja en una norma de proceso, producto y de gestión.
2. Asimismo, es vital que pueda definir una interrelación entre las normas de cada empresa con la de un sistema de gestión de la calidad, ambiental o de seguridad y salud en el trabajo.
3. Finalmente, es importante que comprenda que existen organismos certificadores nacionales o regionales DIN, JIS, NOM, ASTM e internacionales ISO y qué tipo de normas administran.

Tema 2

Objetivo:

El participante será capaz de identificar los principales modelos de calidad y las diferencias entre un modelo y una norma de calidad.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es importante lograr la comprensión de que una norma implica criterios a cumplir y que puede ser certificada mientras que un modelo son guías para alinear la organización al logro de metas y objetivos.
2. Asimismo, en ambos casos implica un liderazgo convencido de los beneficios y la participación de todos los que forman parte de la organización.
3. Finalmente, el prestigio que se obtiene, ya sea por una certificación o un premio nacional es similar y requiere de una estructura de trabajo consolidada y que va más allá de documentar procesos o cumplir criterios de evaluación.

Tema 3

Objetivo:

El participante será capaz de comprender las normas de un sistema integrado de gestión.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es vital que el alumno comprenda las normas de gestión que componen un sistema de gestión integrado y por qué son vitales en la operación rentable de las empresas.
2. Asimismo, cuáles son los aspectos esenciales de cada norma de gestión con sus similitudes y diferencias.
3. Finalmente, que, al implementar estas normas, quedan cubiertos todos los esquemas de gestión esenciales que toda empresa debe cubrir para operar de manera rentable ecológica y con seguridad.

Notas para la actividad:

1. En términos generales, las tres normas coinciden en:
2. Responsabilidades de la dirección, incluyendo la revisión por la dirección.
3. Política y objetivos.
4. La realización de acciones correctivas y preventivas, así como auditorías internas y de certificación.
5. Sólo ISO-14001 y 45001 son iguales en cuanto a los nombres de sus cláusulas.
6. En términos generales, difieren:
7. Objeto y campo de aplicación, es decir, una aplica para calidad, medio ambiente, seguridad y salud.
8. ISO-9001 difiere en estructura de capítulos con las otras dos.
9. Finalmente, es preciso iniciar el esfuerzo de implementación con las tres al mismo tiempo, ya que hacerlo por separado implica esfuerzos adicionales y costos extras al buscar tres certificaciones y no una sola, en general, el esfuerzo invertido es el mismo, toma de un año a año y medio lograr tener un sistema listo para certificar, incluyendo una posible pre auditoría.

Tema 4

Objetivo:

El participante será capaz de comprender en qué se fundamentan los lineamientos de la norma ISO-9001.

Notas para la enseñanza del tema:

1. La norma ISO-9001 basa sus principios en la satisfacción del cliente a través de la capacidad de ofrecer productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente.
2. Asimismo, establece la necesidad de definir los procesos necesarios para lograr la satisfacción de cliente.
3. Finalmente busca la mejora continua como un medio de apoyar a que la organización no sólo logre sus objetivos y cumpla sus políticas, sino para mejorar continuamente su desempeño, contribuyendo con ello a entregar productos que satisfacen a los clientes.

Tema 5

Objetivo:

El participante será capaz de identificar y comprender los elementos principales que componen la norma ISO-9001:2008.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es de vital importancia que el participante logre identificar los procesos de planificación y organización centrales de la norma ISO-9001:2008.
2. Asimismo, que identifique cuáles son los procesos de ejecución y evaluación, y en qué consisten los procesos de la dirección para el logro de clientes satisfechos.
3. Finalmente, la relación del ciclo de mejora continua con todos los elementos de la norma

Tema 6

Objetivo:

El participante será capaz de establecer los mínimos requisitos para poder implementar con éxito un sistema de gestión de Calidad basado en ISO-9001.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es importante que el participante sea capaz de identificar los aspectos que facilitan la implementación del SGC con base en la norma ISO-9001.
2. Asimismo, es vital identificar que funciones deben atender cada una de las cláusulas de la norma ISO-9001 para facilitar la implementación.
3. Finalmente es importante que identifique las auditorías internas como un medio de medir la eficacia del diagnóstico y de la implementación del SGC así como una herramienta vital en la mejora continua.

Notas para la actividad:

Tema 6

1. Es importante que el participante asocie la norma con la realidad de su empresa y establezca si la compañía cumple o no con los criterios de la norma ISO-9001.

Tema 7

Objetivo:

El participante será capaz de identificar el proceso de implementación de la norma ISO-9001 y sus principales elementos.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es importante lograr la comprensión de la importancia de la propuesta de valor en los negocios así como de una visión y misión de la empresa para facilitar la implantación de ISO-9001.
2. Como también es vital contar con mecanismos de medición para la satisfacción del cliente sobre los productos y servicios.
3. Finalmente, la identificación y descripción de los procesos esenciales para lograr la propuesta de valor permitirá tener una implementación ágil y con los menores obstáculos.

Notas para la actividad:

1. Con base en la propuesta de valor debe crear una política de calidad armonizada, pueden generarse dos procedimientos core. Para proyectos arquitectónicos y para mantenimiento, dos de procesos de soporte: compras y recursos humanos y uno de infraestructura: proceso de asignación de herramientas para mantenimiento.

Tema 8

Objetivo:

El alumno será capaz de establecer como mecanismo de mantenimiento y mejora las auditorías internas y externas así como un medio útil en el establecimiento del proceso de mejora continua.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es importante lograr la comprensión de la importancia de la auditoría del SGC como medio eficaz de revisión del estado del SGC y su mantenimiento.
2. Asimismo, es vital entender que la auditoría es un medio de mejora continua estableciendo áreas de oportunidad y buscando las acciones correctivas para erradicarlas.
3. Finalmente, la mejora se logrará al aplicar las correcciones, pero al ser más preventivos en la detección de riesgos.

Tema 8

Notas para la actividad:

1. Es importante que en el plan de acciones se planteen soluciones viables y que puedan resolver de raíz los temas detectados. Para que la corrección sea efectiva y se eviten reincidencias no basta con definir correcciones inmediatas, debe haber algo relacionado a corregir métodos y a documentar los procedimientos y los métodos.

Tema 9

Objetivo:

El participante será capaz de comprender los elementos del negocio de los servicios y las características de un servicio de calidad.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es vital que los alumnos comprendan que los servicios generan su propia experiencia de servicio.
2. Asimismo, se debe buscar hacer servicios personalizados y automatizar aquello que permita ofrecer una experiencia de servicio única para los clientes.
3. Finalmente, el camino para lograr un servicio de calidad es contar con personal capacitación con vocación de servicio y con actitud de servicio.

Tema 10

Objetivo:

El participante será capaz de entender cómo lograr una propuesta de valor a través de los mecanismos de ISO-9001 y los elementos de la calidad en el servicio.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es vital que el participante comprenda que sin propuesta de valor definida no puede crearse valor sustentable.
2. Asimismo que esta propuesta debe permear a los indicadores clave de desempeño y registrarse en el SGC en los puntos respectivos.
3. Finalmente comprender que la capacitación en temas de servicios a clientes es estructural para el SGC y para el negocio mismo incluyendo el trato con cliente difíciles.

Tema 11

Objetivo:

El participante será capaz de establecer los pasos para diseñar un servicio que permita satisfacer las necesidades de sus clientes.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es importante que el participante sea capaz de identificar la importancia de la propuesta de valor en el diseño del servicio.
2. Asimismo, es vital entender que los servicios están asociados a los clientes y que por ende no debería ser diseñado un servicio si no va dirigido a un cliente en particular.
3. Finalmente es importante que se defina la estructura y el modelo de servicio que permita cumplir con la propuesta de valor y cubra la expectativa de los clientes relacionados.

Notas para la actividad:

1. En términos generales, es preciso ubicar a los clientes que compran software con licencia vencida dentro de la estructura de soporte en sitio, por el tema de la actualización, y a los compradores de software con licencia vigente dentro del soporte remoto. Aunque pudieran darse casos de que se les ubique en ambos rubros, por la cuestión del tipo de incidencia a atender, en tales casos el participante debe explicar los motivos de esta estructura.

Tema 12

Objetivo:

El participante será capaz de identificar los elementos clave que componen la entrega del servicio y garantizan su continuidad.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es importante que se comprendan los dos elementos clave del servicio al cliente.
2. Asimismo es vital comprender como se puede lograr garantizar la continuidad del servicio al cliente mediante la capacitación y garantizar que la infraestructura no falle.
3. Finalmente, es preciso contar con programas permanentes de capacitación en los rubros de servicio, atención al cliente y uso de la infraestructura y contar con sistemas de garantía de energía y redundancia.

Tema 13

Objetivo:

El participante será capaz de establecer una lista de indicadores para evaluar el desempeño del servicio al cliente.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es importante entender que la medición de la satisfacción del cliente no es opcional, sino que debe ser un tema de mejora y competitividad continua.
2. Asimismo, es vital entender que las quejas son una valiosa oportunidad para identificar áreas de mejora y hasta de innovación.
3. Finalmente, tanto la satisfacción del cliente como las quejas deben cuantificarse y medirse ubicando tendencias y gráficos para poder identificar las causas y cómo mejorar la satisfacción.

Notas para la actividad:

1. Es importante definir preguntas específicas para evaluar el servicio del restaurante y que la atención a quejas implique un análisis, entendimiento y resolución de la queja a modo de dejar conforme al cliente.

Tema 14

Objetivo:

El participante será capaz de comprender los elementos clave que conforman un CRM.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es fundamental que los participantes comprendan las ventajas que se obtienen de una administración de los procesos de cliente.
2. Asimismo, es importante que los participantes conozcan la estructura genérica de cualquier CRM para poder establecer planes de prospección y seguimiento a los procesos de atención a las incidencias.
3. Finalmente, es mejor tener una sola herramienta para concentrar la información de los clientes a tener bases de datos aisladas en cada departamento de la empresa.

Tema 15

Objetivo:

El participante será capaz de entender cómo integrar la norma ISO-9001 al concepto de calidad en el servicio.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Es vital que el participante comprenda cómo enlazar los procesos de calidad en el servicio con la Norma ISO 9001.
2. Asimismo, los componentes de un manual de atención a clientes en sus 3 componentes.
3. Finalmente, comprender qué documentación general debe ser generada para cumplir con el SGC en el marco de la norma ISO-9001:2008.