

1. Datos Generales de la asignatura

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre de la asignatura: | Calidad en los Servicios Logísticos. |
| Clave de la asignatura: | TLC - 2101 |
| SATCA¹: | 2-2-4 |
| Carrera: | Ingeniería en Logística |

2. Presentación

| Caracterización de la asignatura |
|--|
| <p>La asignatura aporta al perfil de egreso del ingeniero(a) en logística los conocimientos, habilidades y capacidades para la toma de decisiones estratégicas a través del diseño y la aplicación de la medición de la calidad de los servicios logísticos, en el ámbito empresarial de servicios logísticos y controlar los procesos de la cadena de suministro integral.</p> <p>Esta asignatura influye significativamente en el desempeño profesional para conocer los modelos y herramientas de análisis estratégico que permitan establecer y controlar proyectos para mejorar la calidad en el servicio logístico.</p> <p>En los cinco temas que comprende la asignatura particularmente se analizan los factores y las dimensiones de la calidad en los servicios logísticos. Aplica modelos para evaluar la calidad del servicio, así mismo para establecer y controlar proyectos estratégicos orientados a la misión y visión de las empresas de servicios logísticos.</p> <p>Esta asignatura tiene relación con Servicios al Cliente, Fundamentos de administración, Entorno Económico, Administración Estratégica y Modelos de Negocio, Formulación y Evaluación de proyectos, Cadena de Suministro e Introducción a la Ingeniería en Logística.</p> |
| Intención didáctica |

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

En el tema uno, Introducción a la Calidad en los Servicios, se analizan los conceptos de calidad en el servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, así mismo las dimensiones en que se clasifican las características del servicio propiamente, de los clientes y/o del sistema de gestión de servicio.

En el tema dos, Modelos de Evaluación de la Calidad en el Servicio, se exponen los modelos y la metodología para la evaluación de la satisfacción del cliente, específicamente tres de ellos SERVQUAL, SERVPERF y el Modelo Jerárquico Multidimensional

En el tema tres, Gestión de las Quejas y Reclamaciones, se analizan los requerimientos para la gestión de quejas establecidos en la norma ISO 10002, la integración de los mismos a los sistemas de gestión ya establecidos en las organizaciones y el proceso para atender las quejas y reclamaciones de los clientes.

En el tema cuatro, Mejora de la Calidad de los Servicios Logísticos, se exponen tres modelos para obtener el diagnóstico de la calidad de los servicios logísticos (PEST, 5 fuerzas de Porter, SWOT), y el modelo CAME para establecer los proyectos estratégicos alineados a la misión y visan de la empresa para atender las oportunidades de mejora identificadas en el diagnóstico de la calidad en el servicio.

En último lugar, el tema cinco, Cuadro de Mando Integral, comprende el método estructurado para seleccionar los indicadores guía para la dirección y el control de los proyectos estratégicos de mejora de la calidad en el servicio.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

| Lugar y fecha de elaboración o revisión | Participantes | Observaciones |
|--|--|--|
| Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo (ITESA), Apan Hidalgo. 1° de septiembre 2020 | Academia de Cadena de Suministro. Academia de Administración de la Distribución Academia de Administración de la Producción. Academia de Mercadotecnia. | Reuniones de academia del programa de Ingeniería en Logística del Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo |

4. Competencia(s) a desarrollar

| |
|---|
| Competencia específica de la asignatura |
| Diseñar los instrumentos de evaluación de la calidad en el servicio de acuerdo a los modelos establecidos y propone los proyectos y los medios de control para la mejora estratégica de la calidad de los servicios logísticos. |
| Competencia genéricas |
| <p>Competencias instrumentales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis y síntesis. • Planificar y organizar. • Comunicación oral y escrita. • Manejo de software. • Solución de problemas. • Toma de decisiones. <p>Competencias interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad crítica y autocrítica. • Trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales. <p>Competencias sistémicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidades de investigación. • Capacidad de aprender. • Capacidad de generar nuevas ideas (Creatividad). • Habilidad para trabajar en forma autónoma. |

5. Competencias previas

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Dimensiones de la logística • Cadena de Suministro • Teoría general de sistemas • Enfoque de procesos • Servicio al cliente • Benchmarking • Indicadores de desempeño • Administración estratégica |
|---|

6. Temario

| No. | Temas | Subtemas |
|-----|--|--|
| 1 | Introducción a la calidad en los servicios. | 1.1. Fundamentos y características de calidad en el servicio (satisfacción, percepción y expectativas del cliente). 1.2. Dimensiones de la calidad en el servicio. |
| 2 | Modelos de medición de la calidad en el servicio | 2.1 Metodología para la evaluación de la satisfacción del cliente. 2.2 Modelo SERVQUAL 2.3 Modelo SERVPERF 2.4 Modelo Jerárquico Multidimensional |
| 3 | Gestión de las quejas y reclamaciones | 3.1 Requerimientos de la norma ISO 10002. 3.2 Integración de la norma ISO 10002 a los sistemas de gestión. 3.3 Proceso de atención de las quejas y reclamaciones. |
| 4 | Mejora estratégica de la calidad de los servicios logísticos. | 4.1 Herramientas de análisis estratégico (PEST, 5 fuerzas de Porter, Matriz Ansoff, SWOT) 4.2 Proyectos estratégicos para la mejora de los servicios logísticos (modelo CAME) |
| 5 | Cuadro de mando integral (Balance Score Card) | 5.1 Tipos de indicadores (KPIs) 5.2 Mapa estratégico (objetivos financieros, de Mercado, de operación y de crecimiento) 5.3 Tablero de control (Objetivos y métricas) |

7. Actividades de aprendizaje de los temas

El profesor debe ser conocedor de la disciplina que está bajo su responsabilidad, conocer su origen y desarrollo histórico para considerar este conocimiento al abordar los temas. Desarrollar la capacidad para coordinar y trabajar en equipo; orientar el trabajo del estudiante y potenciar en él (ella) la autonomía, el trabajo cooperativo y la toma de decisiones. Mostrar flexibilidad en el seguimiento del proceso formativo y propiciar la interacción entre los estudiantes. Tomar en cuenta el conocimiento de los estudiantes como punto de partida y como obstáculo para la construcción de nuevos conocimientos. Propiciar actividades de meta cognición. Ante la ejecución de una actividad, señalar o identificar el tipo de proceso intelectual que se realizó: una identificación de patrones, un análisis, una síntesis, la creación de un heurístico, etc. Fomentar la investigación y actividades grupales que propicien la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración y la colaboración de y entre los estudiantes. Relacionar

los contenidos de esta asignatura con las demás del plan de estudios a las que ésta da soporte para desarrollar una visión interdisciplinaria en el estudiante. Proponer problemas que permitan al estudiante la integración de contenidos de la asignatura y entre distintas asignaturas, para su análisis y solución. Propiciar el uso de herramientas on line en el desarrollo de la asignatura.

Tema 1. Introducción a la calidad en los servicios.

| Competencias | Actividades de aprendizaje |
|---|---|
| Competencia <ul style="list-style-type: none"> Reconoce los fundamentos de la calidad en el servicio y los ubica en el contexto organizacional. | Actividad de aprendizaje. Reporte de investigación. Mapa Conceptual sobre los conceptos de calidad en el servicio. Tabla de clasificación por dimensiones de las características de calidad de un servicio logístico. |

Tema 2. Modelos de medición de la calidad en el servicio

| Competencias | Actividades de aprendizaje |
|--|--|
| Competencia <ul style="list-style-type: none"> Conocer los modelos de medición de la calidad en el servicio y diseña instrumentos de evaluación considerándolos como referencia. | Actividad de aprendizaje. Línea del tiempo de los modelos de medición y los sectores de aplicación. Diseña un cuadro comparativo de ventajas y desventajas, sobre los modelos de medición. Desarrolla un instrumento de evaluación de la calidad de un servicio logístico. |

Tema 3. Gestión de las quejas y reclamaciones.

| Competencias | Actividades de aprendizaje |
|---|---|
| Competencia <ul style="list-style-type: none"> Propone un proceso de gestión de quejas y reclamaciones atendiendo los requerimientos de la norma ISO 10002. | Actividad de aprendizaje Mapa Conceptual de los requisitos de la norma ISO 10002 Matriz de integración de los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 10002 Mapeo del proceso de gestión de quejas y reclamaciones. |

Tema 4. Mejora estratégica de la calidad de los servicios logísticos.

| Competencias | Actividades de aprendizaje |
|--|--|
| Competencia <ul style="list-style-type: none"> Plantea proyectos estratégicos para | Actividad de aprendizaje Reporte de investigación de las |

| | |
|---|---|
| mejorar la calidad de los servicios logísticos, atendiendo los resultados de la aplicación de herramientas de análisis estratégico. | herramientas de análisis estratégico. Proyecto de aplicación de una herramienta de análisis estratégico Propuesta de proyectos estratégicos aplicando el método CAME. |
| Tema 5. Cuadro de mando integral (Balance Score Card). | |
| Competencias | Actividades de aprendizaje |
| <p>Competencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseña los elementos del cuadro de mando integral para controlar la ejecución de los proyectos estratégicos para mejorar la calidad de los servicios logísticos. | <p>Reporte de investigación. Elabora mapa estratégico. Diseña los elementos del cuadro de mando integral.</p> |

8. Práctica(s)

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Averigua cuantas empresas de servicios logísticos hay en la región. Analiza cuales modelos de medición de la calidad del servicio se aplican en los diferentes sectores de servicios. Compara procesos de atención de quejas y reclamaciones de las empresas de la región. Investigar cuales son las empresas de la región que cuentan con un cuadro de mando integral. |
|--|

9. Proyecto Integrador

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> El estudiante al final del curso deberá de realizar un proyecto para evaluar la calidad en un servicio logístico, considerando los modelos y herramientas presentados en esta asignatura y en otras de la misma carrera o afines. |
|---|

10. Evaluación por competencias

| |
|--|
| <p>Son las técnicas, instrumentos y herramientas sugeridas para constatar los desempeños académicos de las actividades de aprendizaje.</p> <p>Se sugiere considerar</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación diagnóstica. Línea del tiempo sobre los modelos de medición de la calidad en el servicio Reporte escrito de la investigación sobre la calidad en los servicios, las herramientas de análisis estratégico y el cuadro de mando integral. |
|--|

- Mapa conceptual sobre los conceptos de calidad en el servicio, de los requisitos de la norma ISO 10002.
- Tabla de clasificación por dimensiones de las características de calidad de un servicio logístico.
- Cuadro comparativo de ventajas y desventajas, sobre los modelos de medición.
- Prácticas para desarrollar un instrumento de evaluación de la calidad de un servicio logístico, el mapeo del proceso de gestión de quejas y reclamaciones, propuesta de proyectos estratégicos y un cuadro de mando integral.
- Evaluación de la participación en actividades de clase.
- Una actividad integradora que permita aplicar los conceptos teóricos estudiados en la práctica, la cual se puede llevar a cabo a través de la vinculación con empresas de la región.
- Vocabulario técnico en idioma inglés.
- AOP, aprendizaje orientado a proyectos: Desarrollo de un proyecto por equipos o individual, que analice una problemática real.
- Rúbricas de evaluación de trabajos y proyectos.

11. Fuentes de información

1. Marin, Quico (2013), *Software Para Evaluar Proyectos De Inversión Y Financiación* (Incluye Cd). Profit Ed.
2. Morales Castro, Arturo / Morales Castro, José Antonio (2009), *Proyectos De Inversión. Evaluación Y Formulación*. Mc Graw Hill
3. Abraham Hernández Hernández y Abraham Hernández Villalobos (2005), *“Formulación y Evaluación de proyectos de inversión”*, ISBN: 9706863885, 5ª Edición, Cengage Learning Editores.
4. Nassir Sapag Chain (2007), *“Proyectos de Inversión”*, ISBN: 9702609640X, Pearson Educación.
5. Ernesto Cohen y Rolando Franco (2000), *“Evaluación de proyectos Sociales”*, ISBN: 9682317681, 5ª Edición, Siglo XXI.
6. Juan José Miranda Miranda (2000), *“Gestión de proyectos”*, ISBN: 9589622720, 4ª Edición, MM Editores.
7. Floreal H. Forni (2000), *“Formulación y Evaluación de Proyectos de Acción Social”*, Editorial Humanitas.
8. Adolfo Blanco R. (2007), *“Formulación y Evaluación de proyectos”*, ISBN: 980259881X, 6ª Edición, Fondo Editorial Tropykos.
9. Colección de textos universitarios (2006), *“Formulación y evaluación de proyectos”*, ISBN: 9586484270, ECOE Ediciones.