

**Maestría en Gerencia de la Calidad  
Décimo Séptima Promoción 2022-2024**

**Maestría en Gerencia de la Calidad  
Décimo Octava Promoción 2022-2024**

**PROGRAMA DEL CURSO**

**Calidad en servicios y satisfacción del usuario**

**Profesor: Ana Catalina Leandro Sandí**

**Fecha : Del 08 al 29 de julio 2023**

**Lugar: San José, Costa Rica**

**Maestría en Gestión de la Calidad**

# Maestría en Gerencia de la Calidad

## PROGRAMA DEL CURSO

### I. INFORMACION GENERAL

Código del curso	CSSU13
Nombre del curso	Calidad en servicios y satisfacción del usuario
Créditos	3
Fechas de ejecución	Del 08 de julio al 29 de julio 2023
Horas sincrónica	16 horas, ocho cada quince días
Horas trabajo fuera de clase	79
Horas trabajo virtual	40
Duración	4 semanas
Requisitos	-----
Modalidad	virtual
Naturaleza	teórico-práctico
Asistencia	obligatoria
Horario	Sábados de 9am a 11am y de 2pm a 4pm
Profesora:	Ing. Ana Catalina Leandro Sandí, MGA., teléfono: +506 83608484, correo: cuatan@gmail.com

## II. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

*La perspectiva relacional es fundamental para la calidad del servicio y la satisfacción del ciudadano, usuario o cliente. Este curso pretende dar respuesta a las siguientes cuestiones: la Calidad percibida; cuáles son las herramientas para la medición de la Calidad del Servicio; cómo hacer posible la participación del cliente o usuario en la elaboración del servicio y cuál es el proceso de servicios de Calidad. Este curso implica una gestión de las relaciones entre la organización prestadora del servicio y el usuario ya que nos sitúa ante la persona que recibe los servicios.*

## III. OBJETIVOS

### 3.1 OBJETIVO GENERAL

*Propiciar que el estudiante integre los conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas de mejoramiento de la calidad a las actividades de la organización para satisfacer los requisitos del mismo por medio de la ejecución de procesos.*

### 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) El estudiante comprenderá los fundamentos y aspectos que conforman la mejora continua y su utilización en los sistemas de gestión.*
- b) El estudiante podrá aplicar los métodos, técnicas y herramientas de recolección, presentación y conocimiento de procesos para la presentación de la información obtenida.*
- c) El estudiante podrá aplicar los métodos, técnicas y herramientas de diseño y gestión y el grado de rigor apropiados a las actividades de la organización para la satisfacción de los requisitos de esta.*
- d) El estudiante tendrá la capacidad de dirigir la gestión y aplicación de la calidad en su desarrollo profesional, por medio de la concepción de los procesos que permitirán el cumplimiento a satisfacción de los requisitos de los clientes y otros interesados.*

## IV. CONTENIDOS

### **TEMA 1:** *La satisfacción del cliente*

- *Definiciones de calidad y mejora continua*

- *La visión de la empresa y del cliente*
- *Calidad de un servicio*
- *Satisfacción de los clientes*
- *La satisfacción en los modelos de gestión de la calidad*

**TEMA 2:** *Identificación de los clientes y sus requisitos*

- *Identificación de los clientes*
- *Identificación de los requisitos de los clientes*
- *Análisis de las expectativas*

**TEMA 3:** *Medición y evaluación de la satisfacción desde la calidad*

- *Herramientas para la medición de la calidad del servicio*
- *Índice de calidad de servicio*
- *Análisis de la información recogida*
- *Estándares en el ámbito de la gestión de la mejora de la satisfacción de los clientes*

**TEMA 4:** *La gestión y la aplicación de la calidad*

- *Principios del mejoramiento de la calidad*
- *Interrelación entre los principios de los sistemas de la calidad y el mejoramiento de la calidad.*
- *Elementos que conforman la gestión de mejoramiento de la calidad*
- *Metodología para la aplicación del mejoramiento de la calidad.*
- *Habilidades sociales por desarrollar*

## **V. METODOLOGIA**

*Este curso consta de 4 semanas de trabajo. Todo el curso es completamente virtual. En la plataforma se encuentra el acceso al material de clases por semana, están claramente identificados de acuerdo con el tipo de sesión. En cada semana se adjunta en formato PDF los textos necesarios.*

*El estudiante en el presente curso debe de adaptar la teoría brindada por la profesora al proyecto que se presente. Esto significa que se realizarán prácticas en clases con el fin de aclarar conceptos y el estudiante pueda incorporarlos en el informe respectivo.*

*La discusión en clase es indispensable, para lo cual, se plantearán estudios de casos de proyectos, principalmente relacionados con el área de formación de los estudiantes, con el fin de crear una idea más amplia de la función que desempeñará en su vida profesional.*

*Para que esta metodología tenga éxito, el profesor y el estudiante deben de procurar una interacción permanente en las clases, lo cual se logrará eliminando la brecha que hay entre estas dos partes.*

*1. Los estudiantes de forma individual, participarán en dos foros abiertos a todos los estudiantes del curso, buscando mediante una pregunta generadora la discusión y aportes entre compañeros, por lo que el estudiante debe realizar su aporte principal, realizar una consulta o comentario sobre la participación de al menos un compañero y contestar al menos una pregunta que se haga a su aporte principal.*

*2. Los estudiantes analizarán diferentes casos relacionados con los temas estudiados. Realizarán aportes que serán compartidos con todos los compañeros del curso. Las fechas de realización de estas se detallan en el cronograma y planeamiento de las actividades.*

*3. Los estudiantes formarán grupos de trabajo y formularán una idea de proyecto, la cual se irá desarrollando con el material visto en las clases tanto presenciales como virtuales. Cada uno de los temas vistos deberá ser incorporado semana a semana para obtener el entregable de proyecto.*

*4. Los estudiantes realizarán en grupos de trabajo el diseño de una exposición de un estándar de calidad, que le permite ahondar en el detalle de la misma y presentarla a sus compañeros.*

*5. Como parte de la clase se realizarán asignaciones para que sean resueltas en grupo y permitan la discusión y fortalecimiento de criterios debido a la diversidad en la formación y experiencia del grupo, asimismo se realizará un taller de habilidades para la vida.*

## **Protocolo de cortesía para realización de videoconferencia**

Estudiante:

- a) Conectarse 15 minutos antes de la hora programada en la Herramienta para videoconferencias.
- b) Utilizar su primer nombre y apellido para identificarse en la Herramienta Tecnológica durante las sesiones de clases
- c) Tener activa su cámara, a menos que se indique lo contrario, y silenciado el micrófono mientras no esté participando.
- d) Para pedir la palabra, deberá dar clic en la función de levantar la mano, y desactivarla una vez finalizada su participación.
- e) Activar micrófono cada vez que realice una intervención, y desactivar el audio una vez finalizada la participación.

## VI. PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Módulo I: (La satisfacción del cliente)		
SESIÓN SINCRÓNICA, SÁBADO 08 DE JULIO 2023		
Contenido Temático	Estrategia de Aprendizaje y Actividades del Estudiante	Evaluación
Tema 1: La satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación estudiantes-profesora</li> <li>• Entrega del Programa en aula virtual y revisión</li> <li>• Se forman equipos de trabajo.</li> <li>• Presentación magistral por parte del profesor de los contenidos del tema 1.</li> <li>• Los estudiantes deben integrar los aspectos vistos en clase al desarrollo del proyecto final.</li> <li>• Realización de asignación en clase en parejas (1 trio).</li> <li>• Realimentación de los resultados de la prueba diagnóstica.</li> </ul>	<p>Prueba diagnóstica: 0%</p> <p>Trabajo en clase: 5%</p>
Tema 1: La satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación magistral por parte del profesor de los contenidos del tema 1: Herramientas para generar y ordenar ideas.</li> <li>• Los estudiantes deben integrar los aspectos vistos en clase al desarrollo del proyecto final.</li> <li>• Realización de la ficha 1 de forma individual.</li> <li>• Realización de asignación en clase en parejas (1 trio).</li> <li>• Realimentación de los resultados de la ficha 1.</li> </ul>	Trabajo en clase: 5%
<p><b>BIBLIOGRAFÍA:</b></p> <p>ASQ (2005). <i>The Quality Toolbox. Second Edition.</i> USA</p> <p>López, P. (2016). <i>Herramientas para la mejora de la calidad. Métodos para la mejora continua y la solución de problemas.</i> FC Editorial. España.</p> <p>Secretaría de Integración y Desarrollo del sector Salud. (2016). <i>Modelo de Gestión de Calidad en Salud.</i> Dirección General de Calidad y Educación en Salud, México.</p> <p>UNIT. (2009). <i>Herramientas para la mejora de la calidad.</i> FC. Uruguay.</p> <p>Vásquez J. (2014). Modelos de Calidad en la Gestión Pública. <i>Revista Nacional de Administración</i>, 5 (2), 57-78 Julio-Diciembre.</p>		

Módulo II: (Identificación de los clientes y sus requisitos)		
SESIÓN ASINCRÓNICA, SEMANA DEL 15 DE JULIO AL 21 DE JULIO 2023		
Contenido Temático	Estrategia de Aprendizaje y Actividades del Estudiante	Evaluación
<b>TEMA 2:</b> <i>Identificación de los clientes y sus requisitos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis individual del material del curso, tema 2.</li> <li>• Los estudiantes deben integrar los aspectos vistos en clase al desarrollo del proyecto final.</li> <li>• Búsqueda bibliográfica para participación en el foro 1.</li> <li>• Elaboración del estudio de caso 1.</li> <li>• Realimentación de los resultados del caso 1.</li> </ul>	<p>Foro 1: 10%</p> <p>Estudio de caso 1: 10%</p>
<p><b>BIBLIOGRAFÍA:</b></p> <p>Gutiérrez Pulido, H., Gutiérrez González, P., Garibay López, C., &amp; Díaz Caldera, L. (2014). Análisis multivariado y QFD como herramientas para escuchar la voz del cliente y mejorar la calidad del servicio. <i>Ingeniare. Revista chilena de ingeniería</i>, 22(1), 62-73.</p> <p>Mejía Trejo, J., Sánchez Gutiérrez, J., &amp; González Uribe, E. G. (2018). Modelo de Negocios, Necesidades del Cliente y Gestión de la Innovación: Propuesta de Proceso Conceptual para la Mejora Competitiva. <i>Repositorio De La Red Internacional De Investigadores En Competitividad</i>, 6(1). Recuperado a partir de <a href="https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/469">https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/469</a></p> <p>Restrepo, C. E., Ferro, L. S. R., &amp; Mejía, S. E. (2006). Enfoque estratégico del servicio al cliente. <i>Scientia et technica</i>, 12(32), 289-294.</p>		

<b>Módulo III: (Medición y evaluación de la satisfacción desde la calidad)</b>		
<b>SESIÓN SINCRÓNICA, SÁBADO 22 DE JULIO 2023</b>		
<b>Contenido Temático</b>	<b>Estrategia de Aprendizaje y Actividades del Estudiante</b>	<b>Evaluación</b>
<b>TEMA 3: Medición y evaluación de la satisfacción desde la calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación magistral por parte del profesor de los contenidos del tema 3.</li> <li>• Los estudiantes deben integrar los aspectos vistos en clase al desarrollo del proyecto final.</li> <li>• Realización de asignación en clase en parejas (1 trio).</li> <li>• Entrega de exposición de tema asignado, asignación grupal.</li> <li>• Realimentación de los resultados de la exposición.</li> </ul>	Trabajo en clase: 5%  Exposición: 10%
<b>TEMA 3: Medición y evaluación de la satisfacción desde la calidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación magistral por parte del profesor de los contenidos del tema 3.</li> <li>2. Los estudiantes deben integrar los aspectos vistos en clase al desarrollo del proyecto final.</li> <li>3. Realización de asignación en clase en parejas (1 trio).</li> <li>4. Ejecución del taller.</li> <li>5. Realimentación de los resultados del taller.</li> </ol>	Trabajo en clase: 5%  Taller: 10%
<b>BIBLIOGRAFÍA:</b>		
<p>Cholewicka-Goździk, K. (2013). Norma ISO 10004/2012. <i>Problemy Jakości</i>, 45(6), 3-6.</p> <p>Hughes, S., &amp; Karapetrovic, S. (2006). ISO 10002 complaints handling system: a study. <i>International Journal of Quality &amp; Reliability Management</i>.</p> <p>Martínez, J. A. G. (2015). <i>Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001: 2015</i>. AENOR.</p> <p>Rahman Khan, M. A., &amp; Karapetrovic, S. (2013). IMPLEMENTING AN ISO 10001-BASED PROMISE IN INPATIENTS CARE. <i>International Journal for Quality Research</i>, 7(3).</p> <p>Secretaría de Integración y Desarrollo del sector Salud. (2016). <i>Modelo de Gestión de Calidad en Salud</i>. Dirección General de Calidad y Educación en Salud, México.</p>		

<b>Módulo IV: (La gestión y aplicación de la calidad)</b>		
<b>SESIÓN ASINCRÓNICA, SEMANA DEL 29 DE JULIO AL 04 DE JULIO 2023</b>		
<b>Contenido Temático</b>	<b>Estrategia de Aprendizaje y Actividades del Estudiante</b>	<b>Evaluación</b>
<b>TEMA 4: <i>La gestión y la aplicación de la calidad</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis individual del material del curso, tema 4.</li> <li>• Los estudiantes deben integrar los aspectos vistos en clase al desarrollo del proyecto final.</li> <li>• Elaboración del estudio de caso 2.</li> <li>• Realimentación de los resultados del caso 2.</li> <li>• Búsqueda bibliográfica para participación en el foro 2.</li> <li>• Proyecto final de curso</li> </ul>	<p>Estudio de caso 2: 10%</p> <p>Foro 2: 10%</p> <p>Trabajo final: 20%</p>
<b>BIBLIOGRAFÍA:</b>		
<p>Asociación de directivos de comunicación (2017). Las claves de un departamento estratégico. Modelo de Excelencia en Comunicación del 'European Communication Monitor' <a href="http://www.dircom.org/actualidad-dircom/item/8713-lasclaves-de-un-departamento-estrategico-modelo-de-excelencia-en-comunicaciondel-european-communication-monitor">http://www.dircom.org/actualidad-dircom/item/8713-lasclaves-de-un-departamento-estrategico-modelo-de-excelencia-en-comunicaciondel-european-communication-monitor</a></p> <p>Camarasa, J. (2004). La Calidad en la Administración Pública. Educar en el 2000.</p> <p>Clares, P. M., Cusó, F. J. P., &amp; Juárez, M. M. (2018). Aplicación de los modelos de gestión de calidad a la tutoría universitaria. Revista Complutense de Educación, 29(3), 633.</p> <p>García, M., Quispe, C., &amp; Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. Industrial data, 6(1), 89-94.</p> <p>Jaya Escobar, Aida Isabel, &amp; Guerra Bretaña, Rosa Mayelín. (2017). El liderazgo y la participación como factores clave para la gestión de la calidad. Caso de la Universidad Estatal de Bolívar. Cofin Habana, 11(2), 206-225. Disponible en: <a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S2073-60612017000200015&amp;lng=es&amp;tIng=es">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S2073-60612017000200015&amp;lng=es&amp;tIng=es</a></p>		

## **VII. RECURSOS DIDÁCTICOS**

*Este es un curso con un énfasis en teoría aplicada. Se utilizará principalmente recursos interactivos en línea, multimedios, internet, todo en la plataforma virtual. Cuenta con un fuerte apoyo de los recursos del docente en la plataforma del ICAP en el cual el profesor pone a disposición material didáctico (bibliografía y biblioteca digital).*

*Para las clases sincrónicas, se utilizará como material didáctico presentaciones dinámicas, videos y demás material de apoyo.*

*El estudiante requerirá del uso de fuentes bibliográficas, además de Internet y el aula virtual, para alimentar los informes de los proyectos y demás actividades del curso, así también para complementar conocimientos sobre alguna temática en especial y formar criterios que le servirán de base en su desarrollo profesional.*

*Los estudiantes dispondrán, en el aula virtual, de recursos de apoyo en formato digital. En caso de que sea necesario los estudiantes realizarán búsquedas bibliográficas en formato físico o digital.*

## VIII. CRITERIOS DE EVALUACION

CRITERIO	TÉCNICA	PUNTAJE
DIAGNÓSTICA	Prueba diagnóstica	0%
SUMATIVA	Trabajo en clase	20%
FORMATIVA	Estudios de caso	20%
	Investigación	<b>20%</b>
	1 Exposición - tarea	<b>10%</b>
	2 Foros	<b>20%</b>
	1 taller	<b>10%</b>
Nota final		<b>100%</b>

## IX. NOTA BIOGRÁFICA DEL DOCENTE

**Datos personales:** Ana Catalina Leandro Sandí, costarricense.

**Formación académica:**

*Bachillerato en Ingeniería en Sistemas, Bachillerato y Licenciatura en Ingeniería en Producción Industrial, Maestría en Gerencia y Gestión Ambiental, Actualmente cursa un Doctorado en Proyectos.*

**Experiencia profesional:**

*Consultora en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, Universidad Nacional y Cordobés Korin Ltda., Coordinadora del programa de educación continua, Responsable del Sistema de Gestión de Calidad y profesora investigadora en la Universidad Nacional, Analista, Coordinadora del laboratorio integrado de ingeniería, coordinadora del área de diseño de la ingeniería, coordinadora de investigación y extensión, subdirectora en la Escuela de Ingeniería Industrial en la Universidad Hispanoamericana.*

**Experiencia docente:**

*Universidad Nacional, profesora de los cursos de Salud Ocupacional y Ruido en la carrera de Gestión ambiental y de Formulación y evaluación de proyectos en las carreras de Gestión Ambiental e Ingeniería Forestal. Universidad Hispanoamericana, profesora de los cursos de Fundamentos de Ingeniería Industrial, Diseño de métodos, diseño de planta, seminario de graduación en la carrera de Ingeniería Industrial y Salud y Seguridad Ocupacional. Instituto Tecnológico de Costa Rica, profesora de Estadística I para la carrera de Administración de empresas y de Probabilidad y Estadística I y II, para la carrera de Ingeniería en Producción Industrial.*