

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA

| PF | GERENCIA DEL SERVICIO | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--------|----------|-----------|--------------------|----|----|----|----|--|
| IDENTIFICACIÓN DEL PF | Semestre | Código | Créditos | Requisito | Horas por semestre | | | | | |
| | 0 | 56111 | 1 | - | HTE | HP | TH | TI | HT | |
| PROBLEMA ESPECÍFICO DEL PF | ¿Cómo implementar un sistema de gestión del servicio que aporte valor al sistema de gestión de la calidad? | | | | | | | | | |
| COMPETENCIA GENERAL DEL PF | Implantar un sistema para la gestión de los servicios, de acuerdo con los requerimientos de la organización. | | | | | | | | | |
| COMPETENCIAS ESPECÍFICAS | <ul style="list-style-type: none"> • Apropiar la conceptualización y gestión del posicionamiento y la gerencia de servicios como aporte de la diferenciación y competitividad. • Establecer los elementos claves para la implementación del sistema de gestión del servicio que presta la organización. • Aplicar todos los elementos requeridos para los estudios de satisfacción del cliente como aportante para toma de decisiones. • Diseñar la gestión de PQRS para el mejoramiento del servicio | | | | | | | | | |
| OTRAS COMPETENCIAS POR FORMAR | Desarrollar habilidades gerenciales que apoyen la alineación estratégica de la organización Integrar otras normas que apoyan la gestión del sistema de la calidad Implementar un programa de gerencia del servicio | | | | | | | | | |
| CONTENIDO | <p>Conceptos básicos de gerencia y el posicionamiento Función del marketing Inteligencia competitiva Segmentación del mercado Creación de fidelización del cliente Nuevas tendencias de relación con el cliente</p> <p>Introducción al servicio Desarrollo e impacto económico y mundial del servicio en el mundo Factores que llevaron el servicio al dinamismo actual Cambio del estilo gerencial para asumir una gerencia del servicio</p> <p>Gerencia del servicio Definición de servicio Inicios de la gerencia del servicio Escuelas de la gerencia del servicio El servicio y la norma ISO 9001. Los momentos de verdad El ciclo del servicio Gestión del servicio para el cliente externo e interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • cliente • estrategia • personal • sistemas Implementación de un programa de gerencia del servicio La integración del servicio a las nuevas tendencias <p>Medición de la satisfacción del cliente Modelo conceptual de satisfacción del cliente. Norma ISO 10004. Identificación del cliente Expectativas del cliente y satisfacción del cliente Modelos de medición de satisfacción del cliente Técnicas de recolección de datos Herramientas estadísticas para el análisis de los resultados de medición de la satisfacción</p> <p>Manejo de las quejas Importancia del manejo de las quejas de los clientes</p> | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| | Implementación de las directrices para el tratamiento de las quejas basado en la Norma ISO 10002 |
| EVALUACIÓN | Presentación de casos. Trabajo individual Exposiciones. Trabajo de aplicación en la empresa |
| METODOLOGÍA DE LA ASESORÍA DIRECTA POR PARTE DEL DOCENTE | Seminario presencial Conferencias Asesoría personalizada Asesoría en red |
| METODOLOGÍA DEL PF | Conferencias, para exponer las bases conceptuales necesarias Solución de casos Trabajos de aplicación en las empresas en que laboran los participantes Proyecciones Lecturas específicas sobre materiales suministrados |
| RECURSOS | <p>RECURSOS Acceso a computador Materiales entregados Internet Equipos de proyección Biblioteca central y satélite</p> <p>BIBLIOGRAFÍA Textos guía: ALBRECHT,Karl, ZEMKE, Ron. Gerencia del servicio. 3ª edición. Grupo editorial Legis, 1992. ALBRECHT,Karl. La revolución del servicio. Grupo editorial Legis, 1990. ALBRECHT,Karl, LAWRENCE J. Bradford. La excelencia en el servicio. Grupo editorial Legis, 1990. BERRY, Leonard L. Un buen servicio ya no basta. Editorial Norma. Bogotá 1995 D,AVENI, Richard A. Hipercompetencia. México,CECSA 1996 EIGLIER, PIERRE y LANGEAD, Eric. SERVUCCION. El marketing de servicios. McGrawHill, Madrid 1989 FITZSIMMONS, James A. / FITZSIMMONS, Mona J. Service management, 4a edición. McGrawHill, 2004 HUETE, Luis María. Revitalizando los servicios. Ediciones Folio y IESE, Barcelona 1997 JOROVITZ, Jacques. La calidad del servicio. España. McGraw Hill, 1990 Serie McGraw-Hill, Servicio al cliente 4 tomos. Colombia 1997 PAZ C, Renata. Atención al cliente. Guía práctica de técnicas y estrategias. Ediciones de la U. 2010. SERIEYX, Herve. El desprecio cero. España. Mc Graw Hill. 1991 URIBE M, Mario Enrique. Gerencia del Servicio. Alternativa para la competitividad. 2ª edición. Ediciones de la U. 2013.</p> |

