
	CONTENIDO DEL PROGRAMA DE LA MATERIA SERVICIO AL CLIENTE	
	PLAN DE ESTUDIOS 2004-2 INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS	

1. Datos de Identificación

Institución Educativa	Universidad de Sonora	División	Ingeniería
Licenciatura	Ingeniería Industrial y de Sistemas	Departamento	Ingeniería Industrial

Nombre de la Materia		Eje Formativo-Institucional				Especializante	
SERVICIO AL CLIENTE		HT-C	HP-C	HL-C	Total Créditos	Requisitos	
		3-6	2-2	0-0	8	Aprobar:	NA
		Carácter Obligatorio			()	Cursar:	Hasta semestre IV
		Carácter Optativo			(X)	Créditos:	NA
Clave	IIS-OPA02	Depto. que da el servicio docente				Ingeniería Industrial	

2. Objetivos: General y específicos

Definición del Objetivo General
Al terminar el curso el alumno valorará la calidad en el servicio como un elemento que genera más productividad en la empresa y mayor satisfacción en el cliente, a través del análisis de conceptos y de la aplicación de diversas herramientas de calidad.
Definición de los Objetivos Específicos
El alumno explicará los antecedentes de la calidad y del servicio, así como la importancia del servicio al cliente en cualquier empresa.
El alumno evaluará la calidad del servicio al cliente y detectará sus necesidades.
El alumno aplicará herramientas de calidad en el área de servicio al cliente.

3. Contenido Sintético

Temario General	
Orden	Tema General
I	Antecedentes de la calidad y el servicio
II	Importancia del servicio al cliente
III	Ventajas competitivas derivadas del servicio al cliente
IV	Evaluación del servicio al cliente
V	Aplicación de las siete herramientas básicas para la calidad en el servicio al cliente
VI	Administración del servicio al cliente
VII	Construyendo la relación cliente - proveedor
VIII	Detección de las necesidades del cliente
IX	Cinco S's y su aplicación a las áreas de servicio

4. Estrategias Didácticas

(Modalidades o formas de conducción de los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Señalar las principales actividades que realizarán tanto el maestro como el alumno)

Estrategias Didácticas	
1	Presentar los aspectos teóricos y metodológicos de los temas propuestos.
2	Presentar ejercicios, casos, descripción y explicación de situaciones reales de calidad en el servicio.
3	Complementar con lecturas seleccionadas para cada uno de los temas.

5. Estrategias de evaluación

(Modalidades y requisitos de evaluación y acreditación)

Estrategias de Evaluación		
01	Solución de casos	30 %
02	Tareas y participación	30 %
03	Trabajo final	40 %

6. Bibliografía, documentación y materiales de apoyo.

Bibliografía, documentación y materiales de apoyo.					
NUMERO	AUTOR	TITULO	EDITORIAL	EDICION	AÑO
1	GARY S. GOODMAN	"Monitoring, measuring, & managing customer service"		Primera	2000
2	RON ZEMKE	"Best practice in customer services"		Primera	1998
3	PATRICIA WELLINGTON	"Cómo brindar un servicio integral al cliente"	Mc Graw Hill	Primera	1997

7. Perfil Académico deseable del responsable de la asignatura.

Ingeniero Industrial o carrera afín con experiencia en el área de servicios y de calidad, además de poseer una sólida base cuantitativa en la aplicación de técnicas de calidad y que cuente con experiencia en actividades de consultoría.