

**I. IDENTIFICADORES DE LA ASIGNATURA**

<b>Materia:</b>	<b>Transversal Calidad en el Servicio</b>
<b>Carrera:</b>	<b>Licenciatura en Negocios con enfoque en Emprendimiento</b>
<b>Modalidad:</b>	Semestral
<b>Nivel:</b>	2° semestre
<b>Horario de clases:</b>	Martes y miércoles de 4:00 p.m. a 6:00 p.m.

**IV. OBJETIVO GENERAL**

El alumno o alumna tendrá el conocimiento en los sistemas de gestión para asegurar la calidad en los servicios en las empresas.

**V. COMPROMISOS FORMATIVOS**

Desarrollará la habilidad de distinguir los requerimientos del cliente.  
Será capaz de analizar e interpretar los niveles de satisfacción del cliente.  
Comprenderá los procesos en la atención y servicio al cliente.  
Conocerá herramientas fundamentales para asegurar la calidad en el servicio

**VI. CONDICIONES DE OPERACIÓN**

**Espacio:** Aula

**Material de uso frecuente:** Proyector

**VII. CONTENIDOS DEL PROGRAMA Y TIEMPOS ESTIMADOS**

<b>TEMA Y SUBTEMAS</b>	<b>FECHAS</b>	<b>ACTIVIDADES Y/O LECTURAS EN AULA</b>
Introducción a la calidad Historia de la calidad Definiciones de calidad Teorías de la calidad	21 al 28 de febrero 2023	
El servicio y su concepto de calidad Empresas de servicio La calidad como estrategia de competitividad Criterios de calidad en el servicio	01 al 08 de marzo 2023	
<b><u>EXAMEN DEL PRIMER PARCIAL: 14 de marzo de 2023</u></b>		
La cultura de calidad y el enfoque de calidad Las 5 S's Programa OLA La percepción del cliente La experiencia	15 de marzo al 12 de abril 2023	
Personas orientadas al servicio Perfil apto para el servicio Competencias laborales deseables Planes de capacitación	18 de abril al 03 de mayo 2023	

**EXAMEN DEL SEGUNDO PARCIAL: 09 de mayo de 2023**

Herramientas de calidad en el servicio Ingeniería de procesos Estadística descriptiva Encuestas de satisfacción Mystery Shopping	16 al 30 de mayo de 2023	
Sistemas de Gestión y Modelos de certificación ISO 9001 Servicio estilo Disney	06 al 14 de junio de 2023	

**EXAMEN FINAL: 20 de junio de 2023**

## VIII. METODOLOGÍA Y ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS

### Metodología Institucional acorde con el modelo educativo:

- Teoría de la materia
- Ejercicios de acuerdo a la teoría
- Estudio de caso, resolución de problemas y proyecto

### Estrategias didácticas de acuerdo con el modelo educativo recomendadas para el curso:

- búsqueda, organización y recuperación de información
- descubrimiento
- ejecución-ejercitación
- elección, decisión
- evaluación
- metacognitivas
- problematización
- proceso de pensamiento lógico y crítico
- procesamiento, apropiación-construcción
- trabajo colaborativo

## IX. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### Requisitos institucionales de acreditación:

- Acreditación mínima de 80% de asistencia a clases programadas para tener derecho a examen
- Entrega oportuna de trabajos originales (no plagio)
- Pago de colegiaturas
- Calificación mínima aprobatoria: **7.0**

**Evaluación del curso mediante la acreditación mediante los siguientes porcentajes:**

PRIMER PARCIAL		SEGUNDO PARCIAL		CALIFICACIÓN FINAL	
Examen Parcial	80%	Examen Parcial	80%	Exámenes parciales	40 %
Participación	20%	Participación	20%	Examen final o proyecto	60 %
				-----	-----
				-----	-----
				-----	-----
<b>Total:</b>	<b>100%</b>	<b>Total:</b>	<b>100%</b>	<b>Total:</b>	<b>100 %</b>

**Reglas de la clase:**

- Respeto hacia los compañeros y el profesor
- No se tolerará el plagio
- No uso de celulares durante la clase ni computadoras (a excepción de ser requeridas por el académico para uso educativo)
- Participaciones, tareas y las asistencias, son requisitos indispensables para tener derecho a examen.

**X. BIBLIOGRAFÍA Y/O FUENTES DE CONSULTA:**

- Manual de implementación ISO 9001.
- Casos prácticos de Grupo AyN.
- certificaciondisney.com
- Calidad en el servicio a los clientes, Keith Denton.
- Cultura de calidad en el servicio, Enrique Muller.
- Administración de la calidad total, Edmundo Guajardo
- Calidad y productividad, Humberto Gutiérrez.

**XI. ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES:**
**XII. PERFIL DEL DOCENTE**

Ingeniero Industrial y de Sistemas, Maestro en Sistemas de Calidad y Productividad, ambos por el Tec de Mty, y Auditor Líder Certificado en ISO9001 por la British Std Inst.

Empresario del sector turístico, agroindustrial, consultoría de negocios y fumigación.

*"Por el engrandecimiento del estado de Chiapas"*

23 años de experiencia como maestro, conferencista e instructor de cursos de calidad, liderazgo, planeación y desarrollo de negocios.

Es Delegado Estatal de Cruz Roja Mexicana.

Miembro de la Junta Directiva del Consejo Consultivo Ciudadano de TGZ.

Ha sido Presidente de ExATecs, Coparmex Chiapas, Manatíes del Grijalva.

### XIII. ACTUALIZACIÓN DE LA PLANEACIÓN DEL CURSO

**Responsable de la Contratación:** Psic. Cecilia Guadalupe Torres Sánchez

**Fecha de elaboración:** Enero 2023

**Elaboró:** Dr. Francisco Alvarado Nazar

**Correo institucional:** [francisconazar@inef.edu.mx](mailto:francisconazar@inef.edu.mx)