

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN



Calidad en el servicio

ASIGNATURA OBLIGATORIA

1. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN

a. Nombre de la asignatura	Calidad en el servicio				
b. Tipo	Optativa				
c. Modalidad	Presencial				
d. Ubicación	Tercer semestre				
e. Duración total en horas	96	HP	45	HEI	51
f. Créditos	6				
g. Requisitos académicos previos	Se recomienda haber cursado la asignatura "Estadística aplicada a la Mejora".				

2. INTENCIONALIDAD FORMATIVA DE LA ASIGNATURA

La asignatura proporciona competencias para el cumplimiento de las áreas del perfil de egreso al brindar al alumno bases para la comprensión de los elementos presentes en una organización para que ésta pueda brindar un servicio de calidad, bajo un enfoque de calidad total ya que contempla a toda la organización, desde su cultura, liderazgo y mandos medios hasta la selección misma de los empleados adecuados.

3. RELACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS

La asignatura se relaciona transversalmente con las asignaturas del plan de estudios ya que proporciona al estudiante las herramientas para hacer un análisis de las fuerzas a favor y en contra de la calidad en el servicio y proponer herramientas para medirla.

4. COMPETENCIA A DESARROLLAR EN LA ASIGNATURA

Establece criterios pertinentes y con responsabilidad social para la toma de decisiones que propician mejorar la calidad en el servicio que las empresas proveen a sus clientes, tanto internos como externos.

5. COMPETENCIAS GENÉRICAS, DISCIPLINARES Y ESPECÍFICAS A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Genéricas

- Usa las TIC en sus intervenciones profesionales y en su vida personal de manera pertinente y responsable.
- Formula, gestiona y evalúa proyectos en su ejercicio profesional y personal, considerando los criterios del desarrollo sostenible.
- Trabaja con otros en ambientes multi, inter y transdisciplinarios de manera cooperativa.
- Resuelve problemas en contextos locales, nacionales e internacionales, de manera profesional.
- Manifiesta comportamientos profesionales y personales, en los ámbitos en los que se desenvuelve, de manera transparente y ética.
- Toma decisiones en su práctica profesional y personal, de manera responsable.
- Pone de manifiesto su compromiso con la calidad y la mejora continua en su práctica profesional y en su vida personal de manera responsable.

Disciplinares

- Mejora el servicio de la empresa a través del análisis de variables cualitativas y cuantitativas enfocadas en el otorgamiento de un bien intangible (servicio).
- Desarrolla estudios para evaluar, por separado, expectativas y percepciones de un cliente, con rigor científico o técnico, para la solución de problemáticas relacionadas con la calidad en el servicio otorgado por las empresas.

Específicas

- Propone soluciones concretas a problemas relacionados con la percepción de la calidad en el servicio, con base en metodologías y herramientas de análisis estadístico.
- Aplica adecuadamente técnicas de la estadística inferencial en la evaluación de los elementos que impactan significativamente en la percepción de la calidad otorgada en un servicio.
- Aplica correctamente herramientas estadísticas para la implementación de cambios que favorezcan a la percepción de la calidad, en todo tipo de empresas.

6. CONTENIDOS ESENCIALES PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA

- ¿Qué es el servicio al cliente y por qué es importante?
- Identificación de los clientes y sus necesidades.
- Cultura de la organización.
- Liderazgo.
- Comunicación interna y externa.
- La creación de una estrategia de servicio habilidosa.
- El papel de los mandos medios en el logro de la calidad en el servicio.
- Seleccionar a los empleados adecuados.
- Cómo medir la satisfacción del cliente.

7. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

- Exposición.
- Trabajo colaborativo.
- Debate.
- Análisis de caso.

8. ESTRATEGIAS GENERALES DE EVALUACIÓN

Evaluación de proceso – 60 %

- ADAs: 20%
- Pruebas de desempeño: 40%

Evaluación de producto – 40 %

- Trabajo final.

9. REFERENCIAS

- Leppard, J. Cómo mejorar su servicio al cliente. Gestión 2000. 2003.
- Horovitz J. La satisfacción total del cliente. Mc graw Hill. 1992.
- Hayes, B. E. Cómo medir la satisfacción del cliente. Oxford. 1998.
- Evans, J. Administración y Control de la Calidad. México: Cengage Learning. 2008.
- Hernández Sampieri, R. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. 2001.

10. PERFIL DESEABLE DEL PROFESOR

- Grado mínimo de Maestría en Ingeniería Industrial, Administración o afines.
- Contar con al menos un año de experiencia laboral en el área de calidad y servicio al cliente.
- Es necesario que el profesor posea todas las competencias que se declaran en la asignatura.