

1. Datos Generales de la asignatura

| | |
|---------------------------------|-------------------------|
| Nombre de la asignatura: | Servicio al Cliente |
| Clave de la asignatura: | LOC-0928 |
| SATCA: | 2-2-4 |
| Carrera: | Ingeniería en Logística |

2. Presentación

| |
|--|
| Caracterización de la asignatura |
| Esta asignatura aporta al perfil del Ingeniero en Logística la competencia de diseñar, implementar y controlar programas de servicio al cliente en diversos sectores dentro de la cadena de suministro con el fin de lograr ventajas competitivas en empresas industriales y de servicios. |
| Esta materia se enfoca en el dominio de los conceptos de ventaja competitiva, valor agregado en el servicio, benchmarking, personalización masiva y confiabilidad en el servicio. Permitiendo que el estudiante sea capaz de desarrollar planes y estrategias de servicio que se pueden ofrecer al menor costo y con la mayor utilidad para empresa en que labore. |
| Intención didáctica |
| Se organiza el temario agrupando los contenidos conceptuales de la asignatura donde se pretende que al terminar el curso el estudiante identifique y sugiera los tipos de servicio más indicados al tipo de producto, sector del mercado y de la economía. |

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

| Lugar y fecha de elaboración o revisión | Participantes | Evento |
|--|---|--|
| Instituto Tecnológico de Puebla del 8 al 12 de junio de 2009 | Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Ciudad Juárez, Cuautitlán Izcalli, León, Pabellón de Arteaga, Puebla, Querétaro, Tehuacán, Tijuana, Tlaxco y Toluca. | Reunión Nacional de Diseño e Innovación Curricular para el Desarrollo y Formación de Competencias Profesionales de las Carreras de Ingeniería en Gestión Empresarial, Ingeniería en Logística, Ingeniería en Nanotecnología y Asignaturas Comunes. |
| Instituto Tecnológico de Ciudad Juárez del 27 de abril de 2009 al 1 de mayo de 2009. | Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Ciudad Juárez, Cuautitlán Izcalli, León, Pabellón de Arteaga, Puebla, Querétaro, Tehuacán, Tijuana, Tlaxco y Toluca. | Reunión Nacional de Diseño e Innovación Curricular para el Desarrollo y Formación de Competencias Profesionales de las Carreras de Ingeniería en Logística e Ingeniería en Nanotecnología. |

| | | |
|---|--|---|
| <p>Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Ecatepec del 9 al 13 de noviembre de 2009.</p> | <p>Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Ciudad Juárez, Cuautitlán Izcalli, León, Puebla, Querétaro, Tehuacán y Tijuana.</p> | <p>Reunión Nacional de Diseño e Innovación Curricular para el Desarrollo y Formación de Competencias Profesionales de las Carreras de Ingeniería en Materiales, Ingeniería Mecánica e Ingeniería Industrial.</p> |
| <p>Instituto Tecnológico de Aguascalientes del 15 al 18 de junio de 2010.</p> | <p>Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Ciudad Juárez, León, Pabellón de Arteaga, Puebla, Querétaro, Tehuacán y Tijuana</p> | <p>Reunión nacional de implementación curricular de las carreras de Ingeniería en Gestión Empresarial e Ingeniería en Logística y fortalecimiento curricular de las asignaturas comunes por área de conocimiento para los planes de estudio actualizados del SNEST.</p> |
| <p>Instituto Tecnológico de Cd. Juárez, del 27 al 30 de noviembre de 2012.</p> | <p>Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Cd. Juárez, Cuautitlán Izcalli, Gustavo A. Madero, León, Oriente del Estado de Hidalgo, Puebla, Querétaro, Tehuacán, Toluca.</p> | <p>Reunión Nacional de Seguimiento Curricular de los Programas en Competencias Profesionales de las Carreras de Ingeniería Industrial, Ingeniería en Logística, Ingeniería Civil y Arquitectura.</p> |
| <p>Instituto Tecnológico de Toluca, del 10 al 13 de febrero de 2014.</p> | <p>Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Cd. Juárez, Tlalnepantla y Toluca.</p> | <p>Reunión de Seguimiento Curricular de los Programas Educativos de Ingenierías, Licenciaturas y Asignaturas Comunes del SNIT.</p> |
| <p>Tecnológico Nacional de México, del 25 al 26 de agosto de 2014.</p> | <p>Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Aguascalientes, Apizaco, Boca del Río, Celaya, Cerro Azul, Cd. Juárez, Cd. Madero, Chihuahua, Coacalco, Coatzacoalcos, Durango, Ecatepec, La Laguna, Lerdo, Matamoros, Mérida, Mexicali, Motúl, Nuevo Laredo, Orizaba, Pachuca, Poza Rica, Progreso, Reynosa, Saltillo, Santiago Papasquiario, Tantoyuca, Tlalnepantla, Toluca, Veracruz, Villahermosa, Zacatecas y Zacatepec. Representantes de Petróleos Mexicanos (PEMEX).</p> | <p>Reunión de trabajo para la actualización de los planes de estudio del sector energético, con la participación de PEMEX.</p> |

4. Competencia(s) a desarrollar

| Competencia específica de la asignatura |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Identifica la importancia del servicio al cliente como factor de ventaja competitiva en un sector y grupo de empresas similares. Gestiona los procesos logísticos en el sistema de producción de bienes y servicios con orientación al servicio del cliente. Diseña, organiza y controla y mejoras en sistemas de abastecimiento y distribución de bienes y servicios de forma sustentable. |

5. Competencias previas

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Identifica con precisión las interacciones y aportaciones de cada uno de los elementos de la cadena de valor. |
|---|

6. Temario

| No. | Temas | Subtemas |
|-----|--|---|
| 1 | El servicio como estrategia | 1.1 Visión estratégica y liderazgo del negocio de servicio 1.1.1 Conceptos de estrategia 1.1.2 Definición de ventaja competitiva 1.2 Participación del cliente en los procesos de servicio 1.2.1 Tipos de servicio al cliente 1.3 Comportamiento del cliente en encuentros de servicio 1.3.1 Expectativas del cliente antes, durante y después de la venta 1.4 Como elegir los clientes, administrar las relaciones y generar lealtad 1.4.1 Estrategias de selección de clientes Identificar los mercados que generen mayor ganancia 1.4.2 Alianzas estratégicas |
| 2 | Los servicios desde la perspectiva del cliente | 2.1 Niveles de servicio por inventarios 2.2 Servicios brindados en almacén 2.3 Servicios brindados en transporte, nacional e internacional 2.4 Servicios brindados por programación 2.5 Servicios de garantía, seguros e instalación. 2.6 Servicios de financiamiento 2.7 Servicios de devoluciones 2.6 Otros servicios |
| 3 | Administración del servicio | 3.1 Porcesos para identificar las necesidades del cliente (vinculación con el área de ventas y mercadotecnia) 3.1.2 Identificación de la demanda y capacidad en el servicio 3.2 Benchmarking de empresas competidoras 3.3 Diseño del tipo de servicio 3.3.1 Detección de requerimientos 3.3.2 Determinación de costos 3.4 Estrategias de precios para servicios |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| | | 3.5 Promoción de servicios 3.6 Posicionamiento de un servicio en el mercado |
| 4 | Operación de los servicios | 4.1 Programación de servicios según pedidos 4.2 Entrega de servicio 4.2.1 Logística de aplicación de los servicios 4.3 Tipos de cobro por servicios |
| 5 | Control del sistema de servicios | 5.1 Incremento del valor de los servicios mejorando su calidad y productividad 5.1.1 Utilización de pronósticos para requerimientos de servicio 5.1.2 Medición de los desperdicios en el proceso de servicio. 5.2 Administración de quejas y recuperación del servicio 5.2.1 métodos para respuesta rápida ante devoluciones y quejas 5.3 Medición de resultados del servicio al cliente 5.3.1 Gestión de la información para la medición del desempeño de la empresa en el área de servicio 5.4 Ventas, la participación de mercado, la utilidad y las reclamaciones y garantías |

7. Actividades de aprendizaje de los temas

| 1. El servicio como estrategia | |
|--|--|
| Competencias | Actividades de aprendizaje |
| <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica la importancia del servicio al cliente como factor de ventaja competitiva en un sector y grupo de empresas similares. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Habilidades básicas de manejo de la computadora Toma de decisiones Habilidades interpersonales Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad) Búsqueda del logro | <ul style="list-style-type: none"> Investigar y comparar los conceptos de estrategias y ventajas competitivas Analizar los elementos de servicio al cliente empresas líderes y con distribución de clase mundial Ejemplificar los diversos tipos de clientes que consumen un mismo producto y requieren diferentes servicios |
| 2. Los servicios desde la perspectiva del cliente | |
| Competencias | Actividades de aprendizaje |
| <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conoce y sugiere los diferentes tipos de servicios que pueden ser implementados en el área logística para el beneficio de ventajas. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Habilidades básicas de manejo de la computadora | <ul style="list-style-type: none"> Realizar un reporte de visitas a empresas de diferente giro donde se identifiquen los niveles de servicio que brindan a sus clientes, así como los diversos servicios ofrecidos en cada una de sus áreas logísticas. Exponer casos reales de ventajas competitivas logradas por empresas rivales debido a cambios en la función de servicio al cliente. |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Habilidades interpersonales • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad) • Búsqueda del logro | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una propuesta de mejoramiento de servicio para diversos productos y empresas de la región que los distribuyen. |
| 3. Administración del servicio | |
| Competencias | Actividades de aprendizaje |
| <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planea servicios al cliente que mejoren el rendimiento de la empresa y logren una diferenciación. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades básicas de manejo de la computadora • Toma de decisiones • Habilidades interpersonales • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad) • Búsqueda del logro | <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una serie de servicios logísticos que se puedan ofrecer en diversas empresas buscando alianzas estratégicas, haciendo reducción de costos o basándose en la diferenciación. • Comparar la propuesta realizada con los servicios ofrecidos por empresas rivales y cuantificar los costos de inversión, asignación de precios y la promoción necesaria para la identificación por parte del cliente. |
| 4. Operación de los servicios | |
| Competencias | Actividades de aprendizaje |
| <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla un plan de operación para brindar servicios al cliente, determinando su margen de ganancia. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades básicas de manejo de la computadora • Toma de decisiones • Habilidades interpersonales • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad) • Búsqueda del logro | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un programa con tiempos, costos, actividades, recursos y manejo de información adecuado para una empresa específica • Determinación de la capacidad de brindar el servicio en forma masiva o por sectores de mercado. |
| 5: Control del sistema de servicios | |
| Competencias | Actividades de aprendizaje |
| <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuantifica los índices de utilización de recursos para brindar servicios y determina el valor de la estrategia de solución o mejora, así como el impacto logrado en el posicionamiento de la empresa en el mercado. <p>Genéricas:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los puntos que generan desperdicio de recursos a la hora de brindar un servicio y su repercusión en las ganancias • Realizar pruebas de confiabilidad sobre los servicios y productos que ofrece la empresa y los cambios a corto y largo plazo en el nivel del mercado (uso de software disponible). |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades básicas de manejo de la computadora • Toma de decisiones • Habilidades interpersonales • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad) • Búsqueda del logro | |
|---|--|

8.Prácticas

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de confiabilidad en el servicio al cliente. • Visita a empresas donde se haya aplicado Benchmarking en el área de logística. |
|--|

9. Proyecto de asignatura

| |
|--|
| <p>El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentación: marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo. • Planeación: con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo. • Ejecución: consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar. • Evaluación: es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes. |
|--|

10.Evaluación por competencias

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Rubrica en la investigación de campo, presentación de ppt. • Evaluaciones escritas • Evaluación oral |
|--|

11. Fuentes de información

| |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Huete, D’ Andrea, Reynoso, Lovelock. “Administración de servicios”. Edit. Pearson. 2. Donald J. Bowersox “Administración y Logística en la cadena de suministros”. Mc Graw Hill. 3. Quijano Portilla Victor. Manual calidad en el servicio cuando la actitud no es suficiente. 2003 primera edición 4. Thompson Arthur “Administración Estratégica”. Mc Graw Hill. |
|--|