

**Tecnológico Nacional de México**  
**Subdirección Académica**  
**Instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias Profesionales**  
**Periodo: FEBREO – JUNIO 2025**

Nombre de la asignatura: SERVICIO AL CLIENTE

Plan de Estudios: LADM-2010-234

Clave de la asignatura: DSC 2303

Horas teoría-Horas prácticas-Créditos: 2-2-4

## 1. Caracterización de la asignatura

**La aportación de esta asignatura aporta al perfil de egreso de la carrera de Licenciatura en Administración** la capacidad de elaborar estrategias que mejoren la calidad en la atención del servicio al cliente.

**La importancia de la asignatura** Dada la situación cambiante se hace urgente y necesaria la aplicación correcta y efectiva del servicio al cliente, ya sea una empresa pequeña, mediana o grande, así como en instituciones gubernamentales, puesto que en la actualidad se ofrecen desde bienes y servicios hasta la imagen que proyectamos a los demás.

**La asignatura de Servicio al cliente** da soporte a las demás asignaturas que conforman la especialidad de la Licenciatura en Administración, de forma particular se vincula a las materias de Administración de la calidad, Innovación y emprendedurismo, con lo cual se le dotará al estudiante de una herramienta útil e indispensable en la prestación del Servicio que las Instituciones brindan.

## 2. Intención Didáctica

Se organiza el temario, en cinco unidades, las cuales en conjunto brindarán a los estudiantes de las herramientas y técnicas para el manejo de quejas y solución de conflictos, con la finalidad de brindar un Servicio de Excelencia.

- En la primera unidad se abordan los conceptos relacionados al Servicio al Cliente, lo cual les permitirá conocer y dimensionar la relevancia, las características, los factores, tipos y sus políticas.
- En la segunda unidad se identifican los tipos de clientes, sus características, expectativas y percepciones todo ello con la finalidad de Identificar las características que presentan los diferentes tipos de clientes para implementar estrategias que mejoren el trato.
- En la tercera unidad, se dota a los alumnos de distintas habilidades necesarias para comprender que el servicio es una vocación y al mismo tiempo fomentarles una Cultura que enaltezca dicha vocación y actitud de servicio como un valor en la Sociedad.
- En la cuarta unidad se enfoca a las herramientas útiles para la interacción con los clientes y además se centra en la solución de los problemas de los clientes insatisfechos.
- La quinta unidad, enfatiza la relevancia de evaluar el servicio que se ofrece. Al implementar la evaluación continua se detectan áreas de oportunidad y se implementan mejoras, logrando de ese modo la excelencia en la calidad en el servicio al cliente.

### 3. Competencia de la asignatura

- Aplicar herramientas y técnicas para el manejo de quejas y solución de conflictos.
- Comprender que el Cliente es la prioridad de las empresas con la finalidad de brindar un Servicio de Excelencia.

### 4. Análisis por competencias específicas

Competencia No. 1 Descripción Dimensionar la importancia del Servicio al Cliente

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
<b>1.- Servicio</b> 1.1 El servicio 1.1.1 Definición del Servicio 1.1.2 Relevancia del Servicio 1.1.3 Tipos de atención al Servicio 1.2 Momentos de la verdad 1.3 Elementos del Servicio 1.3.1 Características del Servicio. 1.3.2 Factores que influyen en el Servicio 1.3.3 Principios del Servicio 1.3.4 Normas y políticas del Servicio 1.4 El nuevo mercado	El estudiante participa en el encuadre. Participa en la dinámica. Toma nota de la bibliografía. Da a conocer al grupo las expectativas del curso. Los estudiantes participan en las clases de los temas concepto de servicio, tipos de servicio, elementos del servicio, características, factores que influyen, principios, normas y políticas del servicio, el nuevo mercado.	El facilitador realiza el <b>encuadre</b> de la materia dando a conocer el objetivo, el temario, las reglas de trabajo, los criterios de evaluación, bibliografía etc. Aplica una dinámica grupal para fomentar la, cooperación y el trabajo en equipo Pregunta las expectativas del grupo. Solicita la lista de asistencia. Elabora evaluación diagnóstica que aplica mediante aplicación classroom. El facilitador mediante la técnica expositiva da a conocer los temas concepto de servicio, tipos de servicio, elementos del servicio, características, factores que influyen, principios, normas y políticas del servicio, el nuevo mercado.	• Propiciar actividades de planeación y organización de distinta índole.	7 - 8

	<p>Elaborar un cuadro sinóptico para identificar los tipos de atención en el servicio y reflexión de la importancia de los principios del servicio.</p> <p>Los estudiantes realizan un análisis de los elementos del servicio a través de casos concretos.</p> <p>Los estudiantes resuelven un examen en línea en la plataforma educativa Google classroom de los temas presentados en la unidad.</p> <p>Revisan junto con el facilitador las expectativas logradas.</p>	<p>El facilitador solicita a los estudiantes que realicen un cuadro sinóptico para identificar los tipos de atención en el servicio, y una reflexión de la importancia de los principios del servicio.</p> <p>El facilitador solicita a los estudiantes que realicen un análisis de los elementos del servicio a través de casos concretos.</p> <p>El facilitador elabora un examen en línea en la plataforma educativa Google classroom de los temas presentados en la unidad.</p> <p>Al final el facilitador retroalimenta las actividades realizadas y hace una reflexión de las expectativas cumplidas.</p>	<p>Fomentar actividades que propicien la comunicación, el intercambio la integración, y la colaboración de y entre los estudiantes.</p> <p>Habilidad para trabajar en forma autónoma, argumentado de ideas, la reflexión.</p> <p>Demuestra conocimientos básicos de la carrera y su capacidad de aprender.</p>	
--	--	---	--	--

INDICADORES DE ALCANCE	VALOR DEL INDICADOR
A) Habilidad para trabajar en forma autónoma, argumentado de ideas, la reflexión.	20 %
B) Demuestra la capacidad de argumentar ideas, la reflexión, la integración y la colaboración de y entre los estudiantes.	30%
C) Demuestra conocimientos básicos de la carrera y su capacidad de aprender.	50%

### Niveles de desempeño:

DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE ALCANCE	VALORACIÓN NUMÉRICA
Competencia alcanzada	Excelente	<p>Cumple al menos 5 de los siguientes indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Se adapta a situaciones y contextos complejos:</b> Puede trabajar en equipo, refleja sus conocimientos en la interpretación de la realidad.</li> <li>2. <b>Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas:</b> Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Presenta otros puntos de vista que complementen al presentado en la clase, presenta fuentes de información adicionales (internet y documental etc.) y usa más bibliografía.</li> <li>3. <b>Propone y/o explica soluciones o procedimientos no visto en clase (creatividad):</b> Ante problemas o caso de estudio propone perspectivas diferentes, para abordarlos y sustentarlos correctamente. Aplica procedimientos aprendidos en otra asignatura o contexto para el problema que se está resolviendo.</li> <li>4. <b>Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento</b></li> </ol>	95-100

		<p>crítico: Ante los temas de la asignatura introduce cuestionamientos de tipo ético, ecológico, histórico, político, económico, etc. que deben tomarse en cuenta para comprender mejor o a futuro dicho tema. Se apoya en foros, autores, bibliografía, documentales, etc. para sustentar su punto de vista.</p> <p><b>5. Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarios en su aprendizaje:</b> En el desarrollo de los temas de la asignatura incorpora conocimientos y actividades desarrolladas en otras asignaturas para lograr la competencia.</p> <p>Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada. Es capaz de organizar su tiempo y trabajar sin necesidad de una supervisión estrecha y/o coercitiva. Realiza actividades de investigación para participar de forma activa durante el curso.</p>	
	Notable	Cumple 4 de los indicadores definidos en desempeño excelente	85-94
	Buena	Cumple 3 de los indicadores definidos en desempeño excelente	75-84
	Suficiente	Cumple 2 de los indicadores definidos en desempeño excelente	70-74
Competencia no alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en desempeño excelente.	N. A.

### Matriz de evaluación:

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	%	INDICADOR DE ALCANCE					EVALUACIÓN FORMATIVA DE LA COMPETENCIA
		A	B	C	D	N	
Cuadro comparativo (lista de cotejo)	20%	19-20	17-18.8	15-16.8	14-14.8	0-13.8	Demuestra habilidad para trabajar en forma autónoma, argumentado de ideas, la reflexión.
Análisis de casos (lista de cotejo)	30%	25-30	19-24	12-18	6-11	0-5	Demuestra la capacidad de argumentar ideas, la reflexión, la integración y la colaboración de y entre los estudiantes.
Examen escrito (cuestionario)	50%	47.5-50	42.5-47	37.5-42	35-37	0-34.5	Demuestra conocimientos básicos de la carrera y su capacidad de aprender
Total	100%	95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	

## Análisis por competencias específicas

Competencia No. 2 Descripción Identificar las características que presentan los diferentes tipos de Clientes para implementar estrategias que mejoren el trato.

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO- PRÁCTICA
---	----------------------------	--------------------------	--	-------------------------------

<p><b>2.- El cliente en la prestación del Servicio.</b></p> <p>2.1 Clientes 2.1.1 Tipos de Clientes 2.1.2 El cliente de hoy 2.1.3 Lealtad de los Clientes 2.2 Gestión de los Clientes 2.2.1 Valor percibido por el cliente 2.3 Expectativas 2.3.1 Servicio deseado y Servicio Esperado 2.4 La percepción 2.4.1 Mejoras del Servicio</p>	<p>Los estudiantes participan en las clases de los temas relativos a clientes, tipos de clientes, la lealtad, gestión, valor percibido, expectativas, servicio deseado y servicio esperado, percepción, mejoras del servicio.</p> <p>Los estudiantes organizados en equipos investigan los tipos de clientes y redactan un reporte de las expectativas del cliente respecto al servicio.</p> <p>Los estudiantes integrados en equipos elaboran un programa de Fidelización para conservar a los Clientes.</p> <p>Los estudiantes resuelven una evaluación en línea en la plataforma Google classroom, de los temas presentados en la unidad.</p>	<p>El facilitador usando la técnica expositiva explica los temas relativos a clientes, tipos de clientes, la lealtad, gestión, valor percibido, expectativas, servicio deseado y servicio esperado, percepción, mejoras del servicio.</p> <p>El facilitador integra al grupo en equipos y solicita que investiguen los tipos de clientes y redacten un reporte de las expectativas del cliente respecto al servicio.</p> <p>El facilitador organiza en equipos a los estudiantes, para establecer un programa de Fidelización para conservar a los Clientes.</p> <p>De los temas presentados en la unidad, el facilitador elabora un examen que sube a la plataforma Google classroom.</p> <p>Al final hace una reflexión de las expectativas cumplidas.</p>	<p>Búsqueda, selección y análisis de información basada en distintas fuentes, actividades de planeación y organización de distinta índole.</p> <p>Fomentar actividades grupales que propicien la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración, y la colaboración de entre los estudiantes.</p> <p>Demuestra conocimientos básicos de la carrera y su capacidad de aprender</p>	<p>5 - 6</p>
---	--	--	---	--------------



INDICADORES DE ALCANCE	VALOR DEL INDICADOR
A) Demuestra la búsqueda, selección y análisis de información basada en distintas fuentes. actividades de planeación y organización de distinta índole.	20%
B) Manifiesta la integración grupal, se propicia la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración, y la colaboración de entre los estudiantes.	30%
C) Demuestra conocimientos básicos de la carrera y su capacidad de aprender.	50%

### Niveles de desempeño:

DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE ALCANCE	VALORACIÓN NUMÉRICA
Competencia alcanzada	Excelente	<p>Cumple al menos 5 de los siguientes indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Se adapta a situaciones y contextos complejos:</b> Puede trabajar en equipo, refleja sus conocimientos en la interpretación de la realidad.</li> <li><b>Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas:</b> Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Presenta otros puntos de vista que complementen al presentado en la clase, presenta fuentes de información adicionales (internet y documental etc.) y usa más bibliografía.</li> <li><b>Propone y/o explica soluciones o procedimientos no visto en clase (creatividad):</b> Ante problemas o caso de estudio propone perspectivas diferentes, para abordarlos y sustentarlos correctamente. Aplica procedimientos aprendidos en otra asignatura o contexto para el problema que se está resolviendo.</li> <li><b>Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico:</b> Ante los temas de la asignatura introduce cuestionamientos de tipo ético, ecológico, histórico, político, económico, etc. que deben tomarse en cuenta para comprender mejor o a futuro dicho tema. Se apoya en foros, autores, bibliografía, documentales, etc. para sustentar su punto de vista.</li> <li><b>Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarios en su</b></li> </ol>	95-100

		<p><b>aprendizaje:</b> En el desarrollo de los temas de la asignatura incorpora conocimientos y actividades desarrolladas en otras asignaturas para lograr la competencia.</p> <p>Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada. Es capaz de organizar su tiempo y trabajar sin necesidad de una supervisión estrecha y/o coercitiva. Realiza actividades de investigación para participar de forma activa durante el curso.</p>	
	Notable	Cumple 4 de los indicadores definidos en desempeño excelente	85-94
	Bueno	Cumple 3 de los indicadores definidos en desempeño excelente	75-84
	Suficiente	Cumple 2 de los indicadores definidos en desempeño excelente	70-74
Competencia no alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en desempeño excelente.	N. A.

### Matriz de evaluación:

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	%	INDICADOR DE ALCANCE					EVALUACIÓN FORMATIVA DE LA COMPETENCIA
		A	B	C	D	N	
Investigación de los tipos de clientes y reporte de las expectativas del cliente (lista de cotejo)	20%	19-20	17-18.8	15-16.8	14-14.8	0-13.8	Demuestra la búsqueda, selección y análisis de información basada en distintas fuentes. actividades de planeación y organización de distinta índole.
Programa de fidelización para conservar a los clientes. (lista de cotejo)	30%	25-30	19-24	12-18	6-11	0-5	Manifiesta la integración grupal, se propicia la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración, y la colaboración de entre los estudiantes.
Examen escrito (cuestionario)	50%	47.5 - 50	42.5- 47	37.5 - 42	35 - 37	0 - 34.5	Demuestra conocimientos básicos de la carrera y su capacidad de aprender
Total	100%	95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	

Nota: este apartado número 4 de la instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales se repite, de acuerdo con el número de competencias específicas de los temas de asignatura.

## Análisis por competencias específicas

Competencia No. 3 descripción Planear servicios al cliente que mejoren el rendimiento de la empresa y logren una diferenciación.

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
<p><b>3.- Administración del servicio</b></p> <p>3.1 Identificación de las necesidades del cliente (vinculación con el área de ventas y mercadotecnia)</p> <p>3.1.2 Identificación de la demanda y capacidad en el servicio</p> <p>3.2 Benchmarking de empresas competidoras</p> <p>3.3 Diseño del tipo de servicio</p> <p>3.3.1 Identificación de requerimientos</p> <p>3.3.2 Determinación de costos</p> <p>3.4 Estrategias de precios para servicios</p> <p>3.5 Promoción de servicios</p> <p>3.6 Posicionamiento de un servicio en el mercado</p>	<p>El estudiante participa en el encuadre.</p> <p>Los estudiantes participan en las clases de los temas relativos a identificación de las necesidades del cliente, identificación de la demanda, Benchmarking de empresas competidoras, Diseño del tipo de servicio, Identificación de requerimientos, Determinación de costos, Estrategias de precios para servicios, Promoción de servicios, Posicionamiento de un servicio en el mercado.</p> <p>Los estudiantes organizados en equipos diseñan una serie de servicios logísticos que se puedan ofrecer en diversas empresas buscando alianzas estratégicas, haciendo reducción de costos o basándose en la diferenciación y lo presenta a la clase.</p>	<p>Realiza el <b>encuadre</b> de la competencia dando a conocer los criterios de evaluación.</p> <p>El facilitador mediante la técnica expositiva da a conocer los temas: identificación de las necesidades del cliente, identificación de la demanda, Benchmarking de empresas competidoras, Diseño del tipo de servicio, Identificación de requerimientos, Determinación de costos, Estrategias de precios para servicios, Promoción de servicios, Posicionamiento de un servicio en el mercado.</p> <p>El facilitador integra al grupo en equipos y les solicita que diseñe una serie de servicios logísticos que se puedan ofrecer en diversas empresas buscando alianzas estratégicas, haciendo reducción de costos o basándose en la diferenciación y lo presenta a la clase.</p>	<p>Propicia actividades de planeación y organización de distinta índole.</p> <p>Fomenta actividades grupales que propicien la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración, y la</p>	6- 6

		<p>El facilitador durante este proceso retroalimentará a los estudiantes</p> <p>Al final hace una reflexión de las expectativas cumplidas.</p>	<p>colaboración de y entre los estudiantes. Integra los contenidos de la asignatura junto con los temas de otras asignaturas.</p>	
--	--	--	---	--

INDICADORES DE ALCANCE	VALOR DEL INDICADOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propicia actividades de planeación y organización de distinta índole.</li> <li>• Fomenta actividades grupales que propicien la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración, y la colaboración de y entre los estudiantes.</li> <li>• Relaciona los contenidos de la asignatura con el cuidado del medio ambiente y con enfoque sustentable.</li> <li>• Integra los contenidos de la asignatura junto con los temas de otras asignaturas.</li> </ul>	100%

### Niveles de desempeño:

DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE ALCANCE	VALORACIÓN NUMÉRICA
Competencia alcanzada	Excelente	<p>Cumple al menos 5 de los siguientes indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Se adapta a situaciones y contextos complejos:</b> Puede trabajar en equipo, refleja sus conocimientos en la interpretación de la realidad.</li> <li>2. <b>Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas:</b> Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Presenta otros puntos de vista que complementen al presentado en la clase, presenta fuentes de información adicionales (internet y documental etc.) y usa más bibliografía.</li> </ol>	95-100

		<p><b>3. Propone y/o explica soluciones o procedimientos no visto en clase (creatividad):</b> Ante problemas o caso de estudio propone perspectivas diferentes, para abordarlos y sustentarlos correctamente. Aplica procedimientos aprendidos en otra asignatura o contexto para el problema que se está resolviendo.</p> <p><b>4. Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico:</b> Ante los temas de la asignatura introduce cuestionamientos de tipo ético, ecológico, histórico, político, económico, etc. que deben tomarse en cuenta para comprender mejor o a futuro dicho tema. Se apoya en foros, autores, bibliografía, documentales, etc. para sustentar su punto de vista.</p> <p><b>5. Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarios en su aprendizaje:</b> En el desarrollo de los temas de la asignatura incorpora conocimientos y actividades desarrolladas en otras asignaturas para lograr la competencia.</p> <p>Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada. Es capaz de organizar su tiempo y trabajar sin necesidad de una supervisión estrecha y/o coercitiva. Realiza actividades de investigación para participar de forma activa durante el curso.</p>	
	Notable	Cumple 4 de los indicadores definidos en desempeño excelente	85-94
	Bueno	Cumple 3 de los indicadores definidos en desempeño excelente	75-84
	Suficiente	Cumple 2 de los indicadores definidos en desempeño excelente	70-74
Competencia no alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en desempeño excelente.	N. A.

**Matriz de evaluación:**

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	%	INDICADOR DE ALCANCE					EVALUACIÓN FORMATIVA DE LA COMPETENCIA
		A	B	C	D	N	
Diseño de servicios logísticos	100%	95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propicia actividades de planeación y organización de distinta índole.</li> <li>• Fomenta actividades grupales que propicien la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración, y la colaboración de y entre los estudiantes.</li> <li>• Relaciona los contenidos de la asignatura con el cuidado del medio ambiente y con enfoque sustentable.</li> <li>• Integra los contenidos de la asignatura junto con los temas de otras asignaturas.</li> </ul>
Total	100%	95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	

## Análisis por competencias específicas

Competencia No. 4 Descripción Aplicar técnicas y herramientas para solucionar los problemas de los Clientes insatisfechos.

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
<p><b>4. Herramientas para la interacción con el cliente</b></p> <p>4.1 Quejas</p> <p>4.2 Buen Servicio en toda ocasión</p> <p>4.2.1 Recomendaciones para el trato con los Clientes</p> <p>4.3 El placer de servir con Calidad</p> <p>4.4 Ideas para mejorar el Servicio</p> <p>4.5 Manejo de momentos</p> <p>4.5.1 Tipos de Conducta</p> <p>4.6 El servicio “5 Estrellas”</p>	<p>El estudiante participa en el encuadre.</p> <p>Los estudiantes participan en las clases de los temas como quejas, buen servicio, recomendaciones para el trato con los clientes, el placer de servir con calidad, ideas para mejorar el servicio, tipos de conducta, el servicio 5 estrellas.</p> <p>Los estudiantes investigan las definiciones del concepto de queja, elementos del servicio de calidad y atributos del servicio al cliente.</p> <p>Los estudiantes organizados en equipos implementan un proceso de presentación personal dirigido</p>	<p>Realiza el <b>encuadre</b> de la competencia dando a conocer los criterios de evaluación.</p> <p>El facilitador explica los temas como quejas, buen servicio, recomendaciones para el trato con los clientes, el placer de servir con calidad, ideas para mejorar el servicio, tipos de conducta, el servicio 5 estrellas.</p> <p>El facilitador solicita a los estudiantes que investiguen las definiciones del concepto de queja, elementos del servicio de calidad y atributos del servicio al cliente.</p> <p>El facilitador organiza equipos y le solicita que implementen un proceso de presentación</p>	<p>Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.</p> <p>Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas.</p> <p>Habilidad para trabajar en forma</p>	3 - 6

	<p>al cliente y realizan un ejercicio de identificación de asertividad.</p> <p>Los estudiantes resuelven una evaluación en línea en la plataforma Google classroom, de los temas presentados en la unidad.</p>	<p>personal dirigido al cliente y realizar un ejercicio de identificación de asertividad.</p> <p>De los temas presentados en la unidad, el facilitador elabora un examen que sube a la plataforma Google classroom.</p> <p>Al final hace una reflexión de las expectativas cumplidas.</p>	<p>autónoma.</p>	
--	--	---	------------------	--

INDICADORES DE ALCANCE	VALOR DEL INDICADOR
A) Demuestra capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario, capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas, Habilidad para trabajar en forma autónoma.	50%
B) Demuestra conocimientos básicos de la carrera y su capacidad de aprender.	50%

**Niveles de desempeño:**

DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE ALCANCE	VALORACIÓN NUMÉRICA



Competencia alcanzada	Excelente	<p>Cumple al menos 5 de los siguientes indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Se adapta a situaciones y contextos complejos:</b> Puede trabajar en equipo, refleja sus conocimientos en la interpretación de la realidad.</li> <li>2. <b>Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas:</b> Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Presenta otros puntos de vista que complementen al presentado en la clase, presenta fuentes de información adicionales (internet y documental etc.) y usa más bibliografía.</li> <li>3. <b>Propone y/o explica soluciones o procedimientos no visto en clase (creatividad):</b> Ante problemas o caso de estudio propone perspectivas diferentes, para abordarlos y sustentarlos correctamente. Aplica procedimientos aprendidos en otra asignatura o contexto para el problema que se está resolviendo.</li> <li>4. <b>Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico:</b> Ante los temas de la asignatura introduce cuestionamientos de tipo ético, ecológico, histórico, político, económico, etc. que deben tomarse en cuenta para comprender mejor o a futuro dicho tema. Se apoya en foros, autores, bibliografía, documentales, etc. para sustentar su punto de vista.</li> <li>5. <b>Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarios en su aprendizaje:</b> En el desarrollo de los temas de la asignatura incorpora conocimientos y</li> </ol>	95-100
-----------------------	-----------	---	--------

		actividades desarrolladas en otras asignaturas para lograr la competencia. Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada. Es capaz de organizar su tiempo y trabajar sin necesidad de una supervisión estrecha y/o coercitiva. Realiza actividades de investigación para participar de forma activa durante el curso.	
	Notable	Cumple 4 de los indicadores definidos en desempeño excelente	85-94
	Bueno	Cumple 3 de los indicadores definidos en desempeño excelente	75-84
	Suficiente	Cumple 2 de los indicadores definidos en desempeño excelente	70-74
Competencia no alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en desempeño excelente.	N. A.

### Matriz de evaluación:

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	%	INDICADOR DE ALCANCE					EVALUACIÓN FORMATIVA DE LA COMPETENCIA
		A	B	C	D	N	
Demostración de un ejercicio de venta y servicio al cliente efectivo	50%	47.5 - 50	42.5- 47	37.5 - 42	35 - 37	0 - 34.5	Demuestra capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario, capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas, Habilidad para trabajar en forma autónoma.
Evaluación por escrito (cuestionario)	50%	47.5 - 50	42.5- 47	37.5 - 42	35 - 37	0 - 34.5	Demuestra conocimientos básicos de la carrera y su capacidad de aprender.
Total	100%	95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	

### Análisis por competencias específicas

Competencia No.	5	Descripción	Detectar deficiencias; de forma continua y brindar un servicio acorde con las necesidades de los clientes y de esa forma establecer procesos que <u>permitan la mejora continua y por ende la Calidad en el Servicio.</u>
-----------------	---	-------------	---

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
<p><b>5.Evaluación del Servicio</b></p> <p>5.1 La imagen de las empresas y los trabajadores</p> <p>5.2 Las reglas de oro del comportamiento en el ámbito laboral</p> <p>5.3 Lo que el Cliente debe decir de nosotros</p> <p>5.4 Los regalos publicitarios</p> <p>5.5 Recuperación del Servicio</p> <p>5.6 Proceso de Recuperación del Cliente</p>	<p>El estudiante participa en el encuadre.</p> <p>Los estudiantes participan en las clases de los temas relativos a imagen de la empresa, las reglas de oro del comportamiento en el ámbito laboral, lo que el cliente debe decir de nosotros, los regalos publicitarios, recuperación del servicio, proceso de recuperación del cliente.</p> <p>Los estudiantes organizados en equipos elaboran un proyecto en el que se plasmen estrategias para lograr la Fidelización de los Clientes, proponiendo un plan estratégico para implementar procesos que permitan la mejora continua; elegir una empresa de la región para implementarlo.</p>	<p>Realiza el <b>encuadre</b> de la competencia dando a conocer los criterios de evaluación.</p> <p>El facilitador explica los temas imagen de la empresa, las reglas de oro del comportamiento en el ámbito laboral, lo que el cliente debe decir de nosotros, los regalos publicitarios, recuperación del servicio, proceso de recuperación del cliente.</p> <p>El facilitador organiza a los estudiantes del grupo en equipos y les solicita que elaboren un proyecto en el que se plasmen estrategias para lograr la Fidelización de los Clientes, proponiendo un plan estratégico para implementar procesos que permitan la mejora continua; elegir una empresa de la región para implementarlo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis</li> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica</li> <li>• Capacidad para organizar y planificar el tiempo</li> <li>• Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión</li> <li>• Responsabilidad social y compromiso ciudadano</li> </ul>	<p>6- 6</p>

			del campo ocupacional.	
INDICADORES DE ALCANCE			VALOR DEL INDICADOR	
A) Demuestra capacidad de abstracción, análisis y síntesis; Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica; Capacidad para organizar y planificar el tiempo; Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión; Responsabilidad social y compromiso ciudadano.			100%	

**Niveles de desempeño:**

DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE ALCANCE	VALORACIÓN NUMÉRICA
Competencia alcanzada	Excelente	<p>Cumple al menos 5 de los siguientes indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Se adapta a situaciones y contextos complejos:</b> Puede trabajar en equipo, refleja sus conocimientos en la interpretación de la realidad.</li> <li>2. <b>Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas:</b> Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Presenta otros puntos de vista que complementen al presentado en la clase, presenta fuentes de información adicionales (internet y documental etc.) y usa más bibliografía.</li> <li>3. <b>Propone y/o explica soluciones o procedimientos no visto en clase (creatividad):</b> Ante problemas o caso de estudio propone perspectivas diferentes, para abordarlos y sustentarlos correctamente. Aplica procedimientos aprendidos en otra asignatura o contexto para el problema que se está resolviendo.</li> <li>4. <b>Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico:</b> Ante los temas de la asignatura introduce cuestionamientos de tipo ético, ecológico, histórico, político, económico, etc. que deben tomarse en cuenta para comprender mejor o a futuro dicho tema. Se apoya en foros, autores, bibliografía, documentales, etc. para sustentar su punto de vista.</li> <li>5. <b>Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarios en su aprendizaje:</b> En el desarrollo de los temas de la asignatura incorpora conocimientos y</li> </ol>	95-100

		actividades desarrolladas en otras asignaturas para lograr la competencia. Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada. Es capaz de organizar su tiempo y trabajar sin necesidad de una supervisión estrecha y/o coercitiva. Realiza actividades de investigación para participar de forma activa durante el curso.	
	Notable	Cumple 4 de los indicadores definidos en desempeño excelente	85-94
	Bueno	Cumple 3 de los indicadores definidos en desempeño excelente	75-84
	Suficiente	Cumple 2 de los indicadores definidos en desempeño excelente	70-74
Competencia no alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en desempeño excelente.	N. A.

### Matriz de evaluación:

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	%	INDICADOR DE ALCANCE					EVALUACIÓN FORMATIVA DE LA COMPETENCIA
		A	B	C	D	N	
Presentación del Proyecto Integral	50%	47.5 - 50	42.5- 47	37.5 - 42	35 - 37	0 - 34.5	Demuestra capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario, capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas, Habilidad para trabajar en forma autónoma.
Proyecto integral	50%	47.5 - 50	42.5- 47	37.5 - 42	35 - 37	0 - 34.5	Demuestra capacidad de abstracción, análisis y síntesis; Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica; Capacidad para organizar y planificar el tiempo; Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión; Responsabilidad social y compromiso ciudadano.
Total	100%	95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	

## 1. Fuentes de Información y Apoyos Didácticos

### Fuentes de información

1. Adib Kafati K (año 2009). Calidad total en el servicio al cliente. Recuperado el 04 de Junio del 2009 de <http://www.infopyme.com/Docs/GT/Offline/administración/calidadserviciocliente.html>
2. Autor desconocido (año 2009). Vocación de servicio. Recuperado el 08 de Mayo del 2009
3. <http://www.expansionyempleo.com/2006/03/17/opinion/977395.html>
4. Berne, Eric (1982). Juegos en que participamos. México: Diana
5. Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner. (2002), Marketing de Servicios. México: Mc Graw Hill.
6. Kertész R, Kerman B (1982). El manejo del stress. Buenos Aires: Ippem.
7. Cobra Marcos (2000). Marketing de Servicios. Colombia. Mc Graw Hill.
8. Jean Whitters, Carlos Vipperman (2005). Marketing de Servicios. México: CECSA..

### Apoyos didácticos:

Laptop  
Cañón.  
Internet  
USB  
Bocinas

Julio 2017

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
TP	ED			EF1			EF2			EF3			EF4			EF5 / ES
TR																
SD					SD				SD					SD		SD

TP= Tiempo planeado  
ED = Evaluación diagnóstica.

TR=Tiempo real  
EFn = Evaluación formativa (Competencia Especifica n).

SD = Seguimiento departamental  
ES = Evaluación sumativa.

Fecha de elaboración: 27 DE ENERO DE 2025

MCA. LUCILA MARÍN SANTOS

---

Nombre y firma del (de la) profesor(a)

LAE. RENATA RAMOS MORENO

---

Nombre y firma del (de la) Jefe (a) de Departamento Académico