

Curso: Cultura de la Calidad y Servicio al Cliente en Negocios Turísticos		Horas aula: 1
Clave: 101CP013		Horas virtuales: 4
Antecedentes:		Horas laboratorio: 0 Horas independientes: 1
Competencia del área: <p>Determinar estrategias de gestión empresarial en entidades públicas y privadas, orientadas a la optimización en el uso de los recursos de la organización en las áreas de contabilidad, administración, finanzas, presupuestos, mercadotecnia, capital humano, producción, economía, gastronomía, sistemas de reservas, establecimientos de alojamiento y turismo, para contribuir al bienestar económico y social de las empresas, alineados a los criterios normativos y estándares de calidad vigentes, sostenibilidad e innovación en un contexto global, enfocados a la calidad, con ética, responsabilidad, equidad.</p>	Competencia del curso: <p>Analizar Herramientas de servicio al cliente con la finalidad establecer la importancia de la cultura de la calidad para las empresas turísticas a nivel regional, nacional e internacional, con orientación hacia el servicio bajo un enfoque de calidad considerando los ejes rectores del turismo.</p>	
Elementos de competencia:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Distinguir los conceptos básicos relacionados con la calidad en el servicio al cliente y sus fundamentos, con la finalidad de sensibilizar y concientizar en la atención al turista, dentro de las empresas turísticas a nivel regional, nacional e internacional, con responsabilidad y apertura al cambio considerando los ejes rectores del turismo. 2. Aplicar los procesos, reglas y ciclos del servicio de atención al cliente para desarrollar estrategias en las empresas turísticas que mejoren las habilidades y destrezas del personal de contacto y ofrecer un servicio de calidad considerando los ejes rectores del turismo 3. Determinar el servicio al cliente de una empresa de la localidad para mantener una mejora continua aplicable a su organización para el logro de sus objetivos corporativos en un contexto cambiante con un enfoque de calidad y análisis de problemas considerando los ejes rectores del turismo 		
Perfil del docente:		
<p>Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas, Turismo o áreas similares, posgrado en Mercadotecnia, Turismo o afín. Planifica los procesos de enseñanza y de aprendizaje atendiendo al enfoque por competencias, y lo ubica en contextos disciplinares, curriculares y sociales amplios. Evalúa los procesos de enseñanza y de aprendizaje con un enfoque formativo, con una actitud de cambio a las innovaciones</p>		

pedagógicas. Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.

Elaboró: MARIA DE LOS ANGELES ROMO RODRIGUEZ / LILIANA ANDALON MARTINEZ

Noviembre 2022

Revisó: MTRA. REYNA OCHOA LANDÍN/ ALMA ANGELINA YANEZ ORTE

Noviembre 2022

Última actualización:

Autorizó: Coordinación de Procesos Educativos

Junio 2022

Elemento de competencia 1: Distinguir los conceptos básicos relacionados con la calidad en el servicio al cliente y sus fundamentos, con la finalidad de sensibilizar y concientizar en la atención al turista, dentro de las empresas turísticas a nivel regional, nacional e internacional, con responsabilidad y apertura al cambio considerando los ejes rectores del turismo.

Competencias blandas a promover: Apertura al cambio y orientación al servicio.

EC1 Fase I: Entorno a la calidad en el servicio

Contenido: Antecedentes y Conceptos de la Calidad en el Servicio.

EC1 F1 Actividad de aprendizaje 1: Línea del tiempo sobre los antecedentes de la calidad

Realizar, en equipo, una línea del tiempo sobre los antecedentes de la calidad con base en la explicación del tema por parte del facilitador en clase y los materiales de apoyo del apartado de recursos.

Hacer uso de la herramienta digital de su preferencia, por ejemplo Visme o Timetoast, diseñar de forma crítica y creativa, seguir los lineamientos de formato y forma proporcionados por el facilitador y enviar la evidencia para su evaluación y retroalimentación.

1 hr. Aula
3 hrs. Virtuales

Tipo de actividad:

Aula (X) Virtuales (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)
Independientes ()

Recursos:

- Vargas Quiñones, M. E. (2007). [Calidad en el servicio](#)
- Ramírez, C. (2005). Calidad Total en las Empresas turísticas
- Hernández, J. (S.f). [Antecedentes Históricos de La Calidad](#)
- El Ingeniero cp. (2021). [Historia de la calidad su evolución y las Etapas históricas](#). (Video)

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de Línea del tiempo](#)

EC1 F1 Actividad de aprendizaje 2: Glosario sobre conceptos básicos de calidad en el servicio

Elaborar de forma individual un glosario sobre los conceptos básicos de la calidad en el servicio: calidad, servicio, producto, calidad en el servicio, cliente, turista, entre otros, con base en la explicación del tema por parte del facilitador en clase y los materiales de apoyo del apartado de recursos. Entregar para su evaluación y retroalimentación grupal, en sesiones posteriores.

1 hr. Aula
2 hrs. Virtuales

Tipo de actividad:

Aula (X) Virtuales (X) Laboratorio ()
Grupal (X) Individual (X) Equipo ()
Independientes ()

Recursos:

- Camisón, C., Cruz, S. y González Tomás. (2006). [Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas](#)
- Arias A. (2008). [Desarrollo histórico, filosofía y definición de la Calidad](#)

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de Glosario](#)

EC1 Fase II: Principios de la calidad aplicados al turismo

Contenido: Principios de la Calidad aplicados al turismo, tipos y necesidades de los clientes.

EC1 F2 Actividad de aprendizaje 3: Exposición oral sobre los principios de la calidad

Realizar en equipo una exposición oral sobre los principios de la calidad enfocados al turismo, con base en la explicación del tema en clase por parte del facilitador y un trabajo de investigación de sus

Tipo de actividad:

Aula (X) Virtuales (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)
Independientes ()

Recursos:

<p>14 principios.</p> <p>Elaborar un trabajo escrito con la investigación realizada y presentar en clase el contenido a modo de exposición oral.</p> <p>2 hrs. Aula 3 hrs. Virtuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tapara, H. (2020). 14 principios de la calidad de Deming • Educadictos (2019). Los 14 puntos de Deming <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <p>Rúbrica de Exposición</p>
<p>EC1 F2 Actividad de aprendizaje 4: Trabajo de investigación sobre las necesidades de los clientes</p> <p>Realizar de forma individual, trabajo de investigación sobre las necesidades de los clientes, conceptos y tipos, con base al menos de tres fuentes de información con sustento académico, contribuir en clase en la construcción del tema.</p> <p>Integrar la información, de manera independiente, como un documento de trabajo, cumpliendo con los criterios establecidos para su evaluación y retroalimentación grupal.</p> <p>1 hr. Aula 2 hrs. Virtuales 1 hr. Independiente</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Virtuales (X) Laboratorio () Grupal () Individual (X) Equipo () Independientes (X)</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • QuestionPro. (S.f). Tipos de necesidades del cliente y cómo solucionarlas • Da Silva D. (2021). Las necesidades de los Clientes <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <p>Rúbrica de Trabajo de investigación</p>
<p>EC1 Fase III: Enfoque y ciclos de la calidad</p> <p>Contenido: Calidad de los servicios bajo en un enfoque de sistemas El ciclo de la calidad El ciclo del servicio del cliente</p>	
<p>EC1 F3 Actividad de aprendizaje 5: Trabajo de investigación sobre calidad de los servicios bajo un enfoque de sistemas</p> <p>Realizar de forma individual, trabajo de investigación sobre la calidad de los servicios bajo un enfoque de sistemas, con base al menos de tres fuentes de información con sustento académico, atender la explicación del tema por parte del facilitador y contribuir en clase en la construcción del tema.</p> <p>Integrar la información, de manera independiente, como un documento de trabajo, cumpliendo con los criterios establecidos para su evaluación y retroalimentación grupal.</p> <p>1 hr. Aula 2 hrs. Virtuales 1 hr. Independiente</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Virtuales (X) Laboratorio () Grupal () Individual (X) Equipo () Independientes (X)</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vázquez, A. (2015). 7 enfoques fundamentales para la gestión de la calidad • Gutiérrez, M. (2012). Administrar para la Calidad <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <p>Rúbrica de Trabajo de investigación</p>

EC1 F3 Actividad de aprendizaje 6: Exposición oral sobre el ciclo del servicio al cliente y ciclo de la calidad

Elaborar en equipo, una exposición sobre el ciclo del servicio y el ciclo de calidad, con base en la explicación del tema en clase por parte del facilitador, la revisión de los materiales del apartado de recursos u otras fuentes confiables de información.

Hacer uso de la herramienta digital de su preferencia, por ejemplo PowerPoint, Prezi o Canva, para diseñar de forma independiente una presentación sobre el tema a exponer. Discutir en plenaria las conclusiones del tema a manera de retroalimentación grupal.

1 hr. Aula
6 hrs. Virtuales
2 hrs. Independientes

Tipo de actividad:

Aula (X) Virtuales (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)
Independientes (X)

Recursos:

- Montagud, N. (2019). [Ciclo del servicio al cliente: cómo funciona, características y fases](#)
- Ramírez, C. (2005). Calidad Total en las Empresas turísticas

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de Exposición oral](#)

Evaluación formativa:

- Línea del tiempo sobre los antecedentes de la calidad
- Glosario sobre conceptos básicos de calidad en el servicio
- Exposición oral sobre los principios de la calidad
- Trabajo de investigación sobre las necesidades de los clientes
- Trabajo de investigación sobre calidad de los servicios bajo un enfoque de sistemas
- Exposición oral sobre el ciclo del servicio al cliente y ciclo de la calidad

Fuentes de información

1. Arias A. (2008). Desarrollo histórico, filosofía y definición de la Calidad. <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
2. Camisón, C., Cruz, S. y González Tomás. (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. PEARSON Prentice Hall. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
3. Da Silva D. (2021). Las necesidades de los Clientes. <https://www.zendesk.com.mx/blog/necesidades-del-cliente/>
4. Educadictos (2019). Los 14 puntos de Deming. <https://www.educadictos.com/calidad-total-los-14-puntos-de-deming/>
5. Gutiérrez, M. (2012). Administrar para la Calidad. Limusa
6. Hernández, J. (s.f). Antecedentes Históricos de La Calidad. <https://herramientas-paralamejoracalidad-ige.weebly.com/11-antecedentes-historicos-de-la-calidad.html>
7. Ingeniero cp. (28 de mayo 2021). Historia de la calidad su evolución y las Etapas históricas. <https://www.youtube.com/watch?v=5v9wtcGR1g0>
8. Montagud, N. (2019). Ciclo del servicio al cliente: cómo funciona, características y fases. <https://psicologiyamente.com/organizaciones/ciclo-servicio-cliente>

9. (S.f). Tipos de necesidades del cliente y cómo solucionarlas. <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-necesidades-del-cliente/>
10. Ramírez, C. (2005). Calidad Total en las Empresas turísticas. 1ra. Ed. Ed. Trillas
11. Tapara, H. (2020). 14 principios de la calidad de Deming.
<https://www.ingeneriadecalidad.com/2020/03/los-14-puntos-de-deming.html>
12. Vargas Quiñones, M. E. (2007). Calidad en el servicio. Universidad de La Sabana. <https://elibro.net/es/lc/ues/titulos/69024>
13. Vázquez, A. (2015). 7 enfoques fundamentales para la gestión de la calidad.
<https://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentales-para-la-gestion-de-la-calidad/>

Elemento de competencia 2: Aplicar los procesos, reglas y ciclos del servicio de atención al cliente para desarrollar estrategias en las empresas turísticas que mejoren las habilidades y destrezas del personal de contacto y ofrecer un servicio de calidad considerando los ejes rectores del turismo

Competencias blandas a promover: orientación al servicio.

EC2 Fase I: Procesos de calidad en el servicio

Contenido: Momentos de la verdad, reglas de atención al cliente y el ciclo del servicio

EC2 F1 Actividad de aprendizaje 7: Dramatización sobre atención y servicio al cliente

Realizar en equipo una dramatización en video sobre el tema de atención y servicio al cliente, con base en las reglas del servicio donde se pueda apreciar una atención de calidad y una mala atención, poner especial atención a la ambientación del lugar al momento de grabar. Partir de la explicación del tema por parte del facilitador en clase y los materiales de apoyo del apartado de recursos para dar soporte teórico a la dramatización.

Hacer uso de la herramienta digital para crear videos de su preferencia, por ejemplo, [FILMORA](#), seguir los lineamientos de formato y forma proporcionados por el facilitador y presentar el video en clase y participar en la plenaria con comentarios y conclusiones sobre el tema.

2 hrs. Aula
4 hrs. Virtuales

Tipo de actividad:

Aula (X) Virtuales (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)
Independientes ()

Recursos:

- Colunga, C. (1999). La Calidad en el Servicio. Pagina 25
- Aprendiz de Mercadotecnia. (2021). [Qué es la CALIDAD en el SERVICIO al CLIENTE | Como OFRECER un SERVICIO de CALIDAD, IMPORTANCIA](#) (Video)
- El Cliente Indiscreto. (S.f.). [Reglas de atención al cliente](#)
- American Management Association. (2021). [Reglas de oro del servicio al cliente](#)
- Coach Juan Jorge Peña Perales. (2015). [Calidad en el Servicio al Cliente. APRENDE LAS CLAVES DE SERVICIO!!!](#). (Video)
- Herramienta digital para la creación de videos: [FILMORA](#)

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de Dramatización](#)

EC2 F1 Actividad de aprendizaje 8: Folleto sobre la atención y gestión de la calidad en el servicio al turista.

Elaborar, de forma individual e independiente, un folleto sobre la atención y gestión de la calidad en el servicio al cliente, con base a los temas del ciclo del servicio y reglas para la atención.

Hacer uso de herramienta digital como? [Canva](#) o el de su preferencia y diseñar la evidencia con la información relevante e imágenes representativas del tema, de forma creativa e innovadora, de acuerdo con los criterios establecidos por el facilitador.

2 hrs. Virtuales
2 hrs. Independientes

Tipo de actividad:

Aula () Virtuales (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual (X) Equipo ()
Independientes (X)

Recursos:

- Mancuzo, G. (2021). [Técnicas para Servicio al Cliente en Turismo](#)
- Escuela de Competencia Digital CD. (2019). [ECD | Crea folletos con... CANVA \(Nivel A\)](#). (Video)

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de Folleto](#)

EC2 Fase II: Ciclo del Servicio

Contenido: El servicio: conceptos, tipos de servicios: servicio principal, servicios periféricos y de valor agregado.

EC2 F2 Actividad de aprendizaje 9: Mapa conceptual sobre el servicio al cliente

Elaborar en equipo un mapa conceptual sobre servicio al cliente, con base en la explicación del tema en clase y la visita de forma independiente, a una empresa de la localidad asignada previamente por el facilitador en la cual debe investigar su ciclo del servicio al cliente.

Realizar un reporte con fotografías de la empresa a modo de evidencia e incluir la información necesaria para describir su ciclo del servicio al cliente de acuerdo a las especificaciones proporcionadas por el facilitador.

Participar en el proceso de análisis de las empresas asignadas por equipo en clase, socializar la información y aportar sus conclusiones sobre el tema.

2 hrs. Aula
3 hrs. Virtuales
4 hrs. Independientes

Tipo de actividad:

Aula (X) Virtuales (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)
Independientes (X)

Recursos:

- Colunga, C (1999). La Calidad en el Servicio. Página 24
- Martin, W. (2002). Servicio de la Calidad al Cliente. Página 35
- Raquel Rodríguez Alvarado. (2020). [Ciclo del servicio al cliente](#). (Video)

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de Mapa Conceptual](#)

EC2 F2 Actividad de aprendizaje 10: Presentación multimedia sobre la calidad en el servicio en las empresas turísticas

Elaborar en equipo, una presentación multimedia sobre la calidad en el servicio en las empresas turísticas de la localidad seleccionada junto con su facilitador, tomando en cuenta el apartado de recursos y en otras fuentes de sustento académico.

Seleccionar la información para el desarrollo de la presentación, hacer uso de la creatividad para plasmar contenido y elementos multimedia para transmitir el tema. Grabar en video la exposición de acuerdo a las especificaciones de tiempo y forma proporcionadas por el facilitador.

2 hrs. Virtuales

Tipo de actividad:

Aula () Virtuales (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)
Independientes ()

Recursos:

Pérez Rodríguez, M. D. (Coord.). (2012). [Calidad de servicio y Atención al Cliente](#). Módulo 2

Criterios de evaluación de la actividad:

- [Rúbrica de Presentación Multimedia](#)
- [Rúbrica de Exposición](#)

EC2 Fase III: La alta dirección

Contenido: Solo la alta dirección en el ciclo del servicio. Las decisiones basadas en los hechos. Las herramientas estadísticas básicas para el análisis de los datos La mejora del servicio El nivel de autocontrol

EC2 F3 Actividad de aprendizaje 11: Exposición oral sobre la alta dirección

Tipo de actividad:

Aula (X) Virtuales (X) Laboratorio ()

<p>Realizar en equipo una presentación sobre sobre la alta dirección de acuerdo a los siguientes subtemas asignados por el facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo la alta dirección puede intervenir el ciclo del servicio. • Las decisiones deben estar basadas en los hechos. • Las herramientas estadísticas básicas para analizar los datos • La mejora del servicio • El nivel de autocontrol <p>Partiendo de la organización grupal, tomar como base los materiales del apartado de recursos y otras fuentes de sustento académico, de manera independiente, hacer uso de las herramientas digitales de su preferencia; seguir las indicaciones de formato, forma y entrega propuestas por el facilitador y participar activamente de las exposiciones de los compañeros con toma de notas como forma de retroalimentación en las siguientes sesiones , promoviendo la participación activa del alumno.</p> <p>3 hrs. Aula 3 hrs. Virtuales 1 hr. Independiente</p>	<p>Grupal () Individual (X) Equipo () Independientes (X)</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colunga, Davila Carlos, (1999). La Calidad en el Servicio • Aprendiz de Mercadotecnia. (2021). Qué es la CALIDAD en el SERVICIO al CLIENTE Como OFRECER un SERVICIO de CALIDAD, IMPORTANCIA . (Video) • Sistemas Integrados de Gestión y Calidad. (2018). Importancia de la alta dirección en el Sistema de Gestión y Calidad <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <p>Rúbrica de Exposición Oral</p>
<p>EC2 F3 Actividad de aprendizaje 12: Analisis de casos sobre prácticas exitosas sobre la calidad en el servicio en las empresas</p> <p>Realizar en equipo un análisis de caso de éxito de prestadores de servicio turísticos de México, que ofrezcan un servicio de excelencia, con base a los casos propuestos por el facilitador y los recursos de la actividad.</p> <p>Presentar el resultado del análisis en clase y participar activamente de las exposiciones de los compañeros con toma de notas como forma de retroalimentación.</p> <p>1 hr. Virtual</p>	<p>Tipo de actividad: Aula () Virtuales (X) Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo (X) Independientes ()</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Smart Travel. (2018). Cuatro casos de éxito de emprendedores turísticos en las Jornadas de Fitur KnowHow • Naturalista. (S.f.). Casos de éxito • Expreso. (2019). México, caso de éxito en turismo de Reuniones en Iberoamérica <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <p>Rúbrica de Análisis de Casos</p>
<p>Evaluación formativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dramatización sobre atención al cliente • Folleto sobre la atención y gestión de la calidad en el servicio al turista • Mapa conceptual sobre el servicio al cliente • Video sobre la calidad en el servicio en las empresas turísticas • Exposición oral sobre la alta dirección • Análisis de casos de éxito en el sector turismo 	

Fuentes de información

1. American Management Association. (2021). Reglas de oro del servicio al cliente. <https://www.amamex.org.mx/blog/reglas-de-oro-del-servicio-al-cliente.html>
2. Colunga, C. (1999). La Calidad en el Servicio. Editorial Panorama
3. El Cliente Indiscreto. (S.f.). Reglas de atención al cliente. <https://www.clienteindiscreto.com/10-reglas-basicas-de-la-atencion-al-cliente/>
4. Expreso. (2019). México, caso de éxito en turismo de Reuniones en Iberoamérica. https://www.expreso.info/noticias/agenda_profesional/67776_mexico_caso_de_exito_en_turismo_de_reuniones_en_iberamerica
5. Mancuzo, G. (2021). Técnicas para Servicio al Cliente en Turismo. <https://blog.comparasoftware.com/tecnicas-para-servicio-al-cliente-en-turismo/#:~:text=El%20servicio%20al%20cliente%20en,%C3%A1rea%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente.>
6. Martin, W. (2002). Servicio de la Calidad al Cliente. Página 35
7. Naturalista. (S.f.). Casos de éxito. <https://www.naturalista.mx/pages/casosdeexito>
8. Pérez Rodríguez, M. D. (Coord.). (2012). [Calidad de servicio y Atención al Cliente.](https://elibro.net/es/ereader/ues/113201)
9. Sistemas Integrados de Gestión y Calidad. (2018). Importancia de la alta dirección en el Sistema de Gestión y Calidad. <https://isodoc.co/importancia-de-la-alta-direccion-en-el-sistema-de-gestion-y-calidad/>
10. Smart Travel. (2018). Cuatro casos de éxito de emprendedores turísticos en las Jornadas de Fitur KnowHow. <https://www.smarttravel.news/cuatro-casos-exito-emprendedores-turisticos-las-jornadas-fitur-knowhow/>

Elemento de competencia 3: Determinar el servicio al cliente de una empresa de la localidad para mantener una mejora continua aplicable a su organización para el logro de sus objetivos corporativos en un contexto cambiante con un enfoque de calidad y análisis de problemas considerando los ejes rectores del turismo

Competencias blandas a promover: Enfoque de calidad y análisis de problemas

EC3 Fase I: Dimensión de la Calidad

Contenido: Servicio Esperado, Factor de Influencia, Servicio Percibido, Calidad del Servicio Prestado, El nivel de Satisfacción, Nuevas actitudes, Nuevo Comportamiento, Confiabilidad, respuesta, seguridad, empatía, tangibles, triangulo del servicio.

EC3 F1 Actividad de aprendizaje 13: Infografía sobre el triangulo del servicio

Desarrollar en binas una infografía sobre el triángulo del servicio al cliente, con base a la consulta independiente de los materiales del apartado de recursos u otras fuentes confiables de información.

Ingresar a algún programa para crear infografías, como por ejemplo CANVA, o cualquier otra de su preferencia, seguir los lineamientos de formato y forma proporcionados por el facilitador.

3 hrs. Virtuales
1 hr. Independiente

Tipo de actividad:

Aula () Virtuales (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual (X) Equipo ()
Independientes (X)

Recursos:

- Arana, de la Garza Rafael/Joan Ginebra. (1997). Dirección por servicios
- Colunga, Dávila Carlos, (1999). La Calidad en el Servicio

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de Infografía](#)

EC3 F1 Actividad de aprendizaje 14: Trabajo escrito sobre la dimensión de la calidad

Realizar en equipo, un trabajo escrito sobre la dimensión de la calidad con los siguientes puntos a desarrollar : Servicio Esperado, Factor de Influencia, Servicio Percibido, Calidad del Servicio Prestado, El nivel de Satisfacción, Nuevas actitudes, Nuevo Comportamiento, Confiabilidad, respuesta, seguridad, empatía. Partir de la información proporcionada en el aula y la consulta del material del apartado de recursos u otras fuentes confiables de información.

Integrar en un archivo electrónico la información relevante de acuerdo a las especificaciones proporcionadas por el facilitador. Participar en la retroalimentación grupal a manera de conclusión del tema.

1 hr. Aula
2 hrs. Virtuales

Tipo de actividad:

Aula (X) Virtuales (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)
Independientes ()

Recursos:

- Alfonso, Y. (S.f.). [Gestiopolis, Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación](#)
- Cruz, A. (2016). [Las 8 dimernsiones de la calidad](#)

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de Trabajo Escrito](#)

EC3 Fase II: Manual de Servicio al Cliente

Contenido: Procedimiento de elaboración de un Manual de Servicio al cliente: Perfil del cliente: clientes potenciales de la marca Necesidades y deseos de los clientes Reclamos y quejas de los clientes Solución a los disgustos Necesidades de los clientes

<p>EC3 F2 Actividad de aprendizaje 15: Reporte escrito sobre la evaluación de una empresa</p> <p>Elaborar en equipo un reporte escrito sobre la evaluación realizada a la empresa con la cual se trabajará para diseñar la propuesta de un manual de servicio al cliente con base a visita a empresa seleccionada, la explicación por parte del facilitador y la consulta de los recursos de la actividad.</p> <p>Integrar el documento de manera independiente de acuerdo a las especificaciones del facilitador integrando evidencias de la visita realizada con fotografías . Participar en el proceso de revisión y retroalimentación en clase.</p> <p>7 hrs. Virtuales 2 hrs. Independientes</p>	<p>Tipo de actividad: Aula () Virtuales (X) Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo (X) Independientes (X)</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arana, de la Garza Rafael/Joan Ginebra. (1997). Dirección por servicios • Colunga, D. (1999). La Calidad en el Servicio • William M. (2002). Servicio de la Calidad al Cliente • Empresas seleccionadas <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <p>Rúbrica de Reporte Escrito</p>
<p>EC3 F2 Actividad de aprendizaje 16: Presentación multimedia sobre el Manual del Servicio al Cliente</p> <p>Diseñar en equipo una presentación multimedia sobre el Manual del Servicio al Cliente para presentarla al dueño o representante de la empresa, con base a la evaluación previa del facilitador sobre el manual durante su elaboración.</p> <p>Utilizar los recursos tecnológicos que se consideren necesarios como apoyo a su exposición y participar activamente en las exposiciones de los otros equipos con toma de notas para su retroalimentación.</p> <p>7 hrs. Virtuales</p>	<p>Tipo de actividad: Aula () Virtuales (X) Laboratorio () Grupal (X) Individual () Equipo () Independientes ()</p> <p>Recursos:</p> <p>Manual elaborado por los estudiantes</p> <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <p>Rúbrica de Presentación Multimedia</p>
<p>EC3 F2 Actividad de aprendizaje 17: Presentación oral del Manual de Servicio al Cliente</p> <p>Realizar en equipo, una presentación oral sobre el diseño del Manual de Servicio al Cliente para personal de contacto de la empresa elegida previamente, con base a los lineamientos proporcionados por el facilitador y a la consulta independiente de los recursos de la actividad. La presentación debe incluir los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portada • Introducción • Nombre de la empresa • Logo y eslogan de la empresa • Giro • Desarrollo de los temas que el equipo 	<p>Tipo de actividad: Aula () Virtuales (X) Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo (X) Independientes (X)</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Da Silva, D. (2021). 10 pasos para una excelente atención al cliente: conozca las estrategias de atención personalizada • Almanza, M. (2015). Diseño de un manual de procesos, para la atención al cliente. Pasos del Servicio al cliente • Minutos de Dios industrial. (2020). Pasos para crear un Manual de atención al Cliente <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p>

<p>considere apropiados para el manual de servicio al cliente y vistos en clase.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclusiones personales • Anexos (fotos, organigrama de la empresa, tríptico, etc) • Bibliografía <p>Elaborar una presentación en Power Point, Canva o Prezi de acuerdo con las especificaciones proporcionadas por el facilitador y presentar la información de manera formal y responsable. Participar en el proceso de retroalimentación por parte del facilitador.</p> <p>8 hrs. Virtuales 1 hr. Independiente</p>	<p>Rúbrica de Presentación Oral</p>
---	---

Evaluación formativa:

- Infografía sobre momentos de la verdad en el servicio al cliente
- Trabajo escrito sobre la dimensión de la calidad
- Reporte escrito sobre la evaluación de una empresa
- Presentación multimedia sobre el Manual del Servicio al Cliente
- Presentación oral del Manual de Servicio al Cliente

Fuentes de información

1. Alfonso, Y. (S.f.). Gestipolis, Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación. <https://www.gestipolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>
2. Almanza, M. (2015). Diseño de un manual de procesos, para la atención al cliente. [Pasos del Servicio al cliente](https://prezi.com/hfvspoqcde6/disenio-de-un-manual-de-procesos-para-la-atencion-al-cliente/) . <https://prezi.com/hfvspoqcde6/disenio-de-un-manual-de-procesos-para-la-atencion-al-cliente/>
3. Arana, de la Garza Rafael/Joan Ginebra. (1997). Dirección por servicios
4. Colunga, D. C. (1999). La Calidad en el Servicio. Editorial Panorama
5. Cruz, A. (2016). Las 8 dimensiones de la calidad. <https://www.gembaacademy.com/es/blog/2016/12/08/las-8-dimensiones-de-la-calidad>
6. Da Silva, D. (2021). 10 pasos para una excelente atención al cliente: conozca las estrategias de atención personalizada. <https://www.zendesk.com.mx/blog/pasos-para-una-excelente-atencion-al-cliente/>
7. Minutos de Dios industrial. (2020). Pasos para crear un Manual de atención al Cliente. <https://mdc.org.co/pasos-para-crear-un-manual-de-atencion-al-cliente/>
8. William M. (2002). Servicio de la Calidad al Cliente. Editorial Trillas

Políticas	Metodología	Evaluación
<p>Durante el desarrollo del curso se establecen las siguientes políticas para los estudiantes participantes, que estarán vigentes durante el curso, para las situaciones no contempladas en este documento,</p>	<p>Es responsabilidad del estudiante gestionar los procedimientos necesarios para alcanzar el desarrollo de las competencias del curso.</p>	<p>La evaluación del curso se realizará de acuerdo al Reglamento Escolar vigente que considera los siguientes artículos:</p> <p>ARTÍCULO 27. La evaluación es el</p>

<p>se aplicará la decisión surgida de la participación del facilitador, alumno y en su caso las autoridades académicas de UES.</p> <p>Al inicio del curso se establecerá los horarios y las vías de comunicación, considerando al menos una vía alterna a la plataforma educativa.</p> <p>Se respetará el calendario y horario del curso. El alumno tendrá derecho a la evaluación final cumpliendo con la asistencia.</p> <p>Los materiales, sugerencias de actividades, exámenes, tareas, casos prácticos y demás consideraciones del curso permanecerán en plataforma hasta finalizar el curso.</p> <p>La integración y participación de los equipos de trabajo será organizada por el facilitador, buscando siempre el logro eficiente de la competencia del curso.</p> <p>Para cada sesión se definirán los objetivos de manera clara y precisa. En algunos casos se tendrán que utilizar materiales de la plataforma y en otros el facilitador proporcionará el material para el trabajo presencial de la actividad.</p> <p>Para entrega de tareas se tomará en consideración la fecha exacta que marque la actividad en caso de no entregar a tiempo algún trabajo, se considerará solamente la parte proporcional de la puntuación asignada a dicha actividad.</p> <p>Es importante que durante la clase presencial los alumnos, muestren una actitud de respeto y colaboración en la clase evitando los distractores como juegos, el uso de redes sociales en teléfonos celulares, elaboración de tareas propias de otras asignaturas o realizando otra actividad diferente a la materia que se expone y se explica en el aula.</p>	<p>El curso se desarrollará combinando sesiones presenciales y virtuales, así como prácticas presenciales en laboratorios, campos o a distancia en congruencia con la naturaleza de la asignatura.</p> <p>Los productos académicos escritos deberán ser entregados en formato PDF en la plataforma institucional, de acuerdo con los criterios establecidos por el facilitador y cumpliendo con el formato APA 7ma edición.</p> <p>El desarrollo de esta materia será con actividades teóricas y prácticas de manera presencial y virtual.</p> <p>El facilitador expondrá los temas interactuando con el estudiante el cual, de acuerdo con sus investigaciones bibliográficas y elaboración de ejercicios prácticos, participará de manera activa tanto en el aula como en la plataforma.</p> <p>La evaluación será tanto de actividades virtuales como presenciales.</p>	<p>proceso que permite valorar el desarrollo de las competencias establecidas en las secuencias didácticas del plan de estudio del programa educativo correspondiente. Su metodología es integral y considera diversos tipos de evidencias de conocimiento, desempeño y producto por parte del alumno.</p> <p>ARTÍCULO 28. Las modalidades de evaluación en la Universidad son:</p> <p>Diagnóstica permanente, entendiendo esta como la evaluación continua del estudiante durante la realización de una o varias actividades;</p> <p>Formativa, siendo esta, la evaluación al alumno durante el desarrollo de cada elemento de competencia; y</p> <p>Sumativa es la evaluación general de todas y cada una de las actividades y evidencias de las secuencias didácticas.</p> <p>Sólo los resultados de la evaluación sumativa tienen efectos de acreditación y serán reportados al departamento de registro y control escolar.</p> <p>ARTÍCULO 29. La evaluación sumativa será realizada tomando en consideración de manera conjunta y razonada, las evidencias del desarrollo de las competencias y los aspectos relacionados con las actitudes y valores logrados por el alumno.</p> <p>ARTÍCULO 30. Los resultados de la evaluación expresarán el grado de dominio de las competencias, por lo que la escala de evaluación contemplará los niveles de:</p> <p>Competente sobresaliente;</p> <p>Competente avanzado;</p> <p>Competente intermedio;</p>
--	--	--

La evaluación del curso se dará única y exclusivamente con base a las actividades desarrolladas a lo largo del curso, evaluaciones y portafolio del estudiante.

Competente básico; y

No aprobado.

El nivel mínimo para acreditar una asignatura será el de competente básico. Para fines de acreditación los niveles tendrán un equivalente numérico conforme a lo siguiente:

Competente sobresaliente **10**

Competente avanzado **9**

Competente intermedio **8**

Competente básico **7**

No aprobado **6**