

- **Nombre de la asignatura**

Nombre de la asignatura. **Calidad en el servicio**

LGAC: **Planeación de empresas, calidad y competitividad**

Tiempo de dedicación del estudiante a las actividades de:
DOC 48- TIS 20- TPS 100 – HORAS totales 168 – Créditos 6

DOC: Docencia, T|S: Trabajo independiente significativo: TPS: Trabajo profesional supervisado

- **Historial de la asignatura.**

Fecha revisión/ actualización	Participantes	Observaciones, cambios o justificación
Marzo 2014	Dra. María Antonia Morales González M.A. Hermila Ulibarri Benitez	Desarrollo del programa en Unidades de aprendizaje
Septiembre 2016	M.C. Carmen Julia Angulo Chinchillas Dr. Mario Cortés Larrinaga Dr. Lorenzo Fidel Cota Verdugo M.C. Raquel Valdez Guerrero M.C. Graciela Guadalupe Ríos Calderón M. A. Graciela Chiv de León M.L.M.E. Patricia Castro Cota M.A.R.H. Isela M. Robles Arias M.AT.I. Luis Armando Cárdenas Florido	Propuesta para la maestría en Planificación de empresas y desarrollo regional en el Instituto Tecnológico de La Paz

- **Pre-requisitos y correquisitos**

Anteriores	
Asignaturas	Temas
Ninguna	

- **Objetivo de la asignatura.**

Conocer conceptos y modelos teóricos relacionados con la calidad en el servicio y cómo éste constituye una ventaja competitiva que toda empresa puede conseguir, así como aquellas herramientas que permitan la evaluación de la calidad en el servicio a fin de establecer estrategias y acciones de mejora continua.

- **Aportación al perfil del graduado.**

El concepto de calidad ha ido cobrando auge a partir de la década de los años ochenta, utilizándose más bien para productos y no para servicios, sin embargo la aplicación de la calidad en los servicios ha cobrado importancia cada vez más, debido a que actualmente, cuando se adquiere un producto, viene siempre acompañado de un porcentaje de servicio, el cual es cada vez mayor. Esto aunado a que en la economía de los diferentes países, el sector de servicios ha ido creciendo, tanto en número de establecimientos, como en personal ocupado.

De manera que se considera cada vez más necesario que los egresados de la Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional, conozcan el concepto de calidad en el servicio y aprendan a valorar la satisfacción de los clientes y su relación con la lealtad del mismo, y cómo esta lealtad constituye un aspecto de gran importancia para la competitividad de las empresas.

La conceptualización y medición de la calidad en el servicio ha sido uno de los temas más controvertidos por investigadores, académicos y consultores debido a su repercusión en los diferentes tipos de empresas.

Contenido temático.

Unidad	Tema	Subtema
1	Concepto e importancia de la calidad en el servicio.	1.1 Generalidades sobre los servicios 1.2 Definición de calidad en el servicio y su importancia en los negocios. 1.3 La cultura del
2	Enfoque en el cliente.	2.1 El cliente y la calidad de los servicios. 2.2 . Calidad en el servicio, satisfacción y lealtad 2.3 Rasgos que gustan a los clientes
3	Modelos conceptuales de calidad en el servicio.	3.1 Escuela Nórdica de

		Grönros 3.2 Modelo SERVQUAL de Zeithmal, Parasuraman y Berry y sus variantes 3.3 Otros modelos conceptuales
4	Medición de la satisfacción y de la calidad en el servicio.	4.1 Calidad en el servicio y atención al cliente 4.2 Satisfacción del consumidor 4.3 Dificultades para medir la calidad del servicio. 4.4 Instrumentos de medición 4.5 La calidad en el
5	Las quejas de los clientes y las fallas en el servicio	5.1 Escuchar al cliente 5.2 Importancia de la empatía 5.3 Las quejas, oportunidades. 5.4 5.4 El estilo Marriott 5.5 Casos para análisis

- **Metodología de desarrollo del curso.**

- El curso se desarrollará con base en las lecturas previas, exposiciones y discusiones de los participantes sobre los documentos propuestos por el profesor.

- **Sugerencias de evaluación.**

Para decidir la calificación final del alumno, se tomarán en consideración los siguientes criterios de evaluación:

- La calidad de las presentaciones.
- Análisis, resolución y discusión de casos
- Participación en las sesiones de clase
- Trabajo de investigación individual en una empresa

- **Actividades propuestas**

Se deberán desarrollar las actividades que se consideren necesarias por tema.

Unidad	Actividad
Concepto e importancia de la calidad en el servicio.	Lectura y discusión de los conceptos básicos.
Enfoque en el cliente.	Exposición y debate en grupo de las lecturas recomendadas.
Modelos conceptuales de calidad en el servicio.	Exposición y debate en grupo de las lecturas recomendadas comparando las similitudes y diferencias de los modelos presentados.
Medición de la satisfacción y de la calidad en el servicio.	Exposición y debate en grupo de las lecturas recomendadas y de las diferentes técnicas y herramientas de medición de la satisfacción de los clientes.
Las quejas de los clientes y las fallas en el servicio.	Exposición y debate en grupo de las lecturas recomendadas, analizando los casos recomendados y los obstáculos para alcanzar mejores niveles de calidad den el servicio

- **Bibliografía y Software de apoyo.**

Lecturas obligatorias:

Müller E., (2008), *Cultura de calidad de servicio*, México, Trillas.

Picazo L. y Martínez F., (1991) *Ingeniería de Servicios*, México, Ed. Mc Graw Hill Interamericana.

Trujillo A., Carrete L. Vera J. y García S., (2011), *Servir con calidad en México*, México, LID Editorial Mexicana.

Zeithaml V., Parasuraman A. y Berry L., (1990), *Calidad total en la gestión de servicios*, Madrid, Diaz de Santos.

Lecturas complementarias:

Barlow J y Maul D., (2003) *Valor emocional en el servicio.*, México,

Cecsa. Beckwith H., (2004) *Enamore a sus clientes*, España, Empresa

activa Carlzon J. (1991), *El momento de la verdad*, Madrid, Diaz de

Santos Marriott J, Brown K., (2001) *El espíritu de servir*, México, Trillas

Tschohl J., (2001), *Calidad en el servicio al cliente en Internet*, México, Editorial Pax

- **Nombre y firma del responsable del programa**

M.C. Carmen Julia Angulo Chinchillas