



1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Servicio al Cliente.
Clave de la asignatura:	LOF-2506
SATCA¹:	3-2-5
Carreras:	Ingeniería Industrial, Ingeniería en Logística, Ingeniería en Gestión Empresarial, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Licenciatura en Administración, Contador Público

2. Presentación

Caracterización de la asignatura
<ul style="list-style-type: none"> • Esta asignatura aporta al perfil del Ingeniero Industrial, Ingeniero en Gestión Empresarial y Licenciatura en Administración la competencia de diseñar, implementar, controlar y mejorar programas de servicio al cliente en los sectores de la cadena logística, con el fin de lograr ventajas competitivas en empresas industriales y de servicios. • La asignatura se enfoca en el dominio de los procesos de administración y evaluación y mejorar el servicio otorgado por las empresas del sector logístico; a manera de asegurar la confiabilidad y calidad de los servicios otorgados para la total satisfacción.

Intención didáctica
<ul style="list-style-type: none"> • La estructuración de los temas proporciona los aspectos a considerar en el área logística, permitiendo un impacto en la valoración de los elementos para la mejora continua. • El programa se integra de cinco temas: <ul style="list-style-type: none"> ○ El primer tema El Servicio al Cliente en la Logística y Cadena de Suministros, presenta los elementos que identifican el servicio al cliente y las operaciones implicadas en la logística. ○ El segundo tema Gestión de la calidad en el Servicio al cliente fundamenta los conceptos de calidad, normativas y filosofías que permiten la determinación de las necesidades del cliente. ○ El tercer tema Análisis del Proceso del Servicio al Cliente, analiza las técnicas para el análisis de la cadena de valor, la cuantificación de la demanda y capacidad del proceso.

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos



- El cuarto tema describe las Estrategias para la Logística en el Servicio al Cliente estableciendo los objetivos y el plan estratégico, el uso de las tecnologías emergentes empleadas para la mejora del servicio, la atención al cliente multicanal, el análisis de riesgos y los aspectos culturales y éticos.
- El quinto tema Mejora Continua del servicio al cliente se enfoca al diagnóstico del servicio, seguimiento, control y auditoría.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológico Nacional de México, Octubre de 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Tecnológico de Reynosa • Instituto Tecnológico Superior de Mante 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de trabajo para la elaboración de módulo de especialidad en Logística Integral para los programas educativos Ingeniería Industrial, Ingeniería en Gestión Empresarial y Licenciatura en Administración.

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
<ul style="list-style-type: none"> • Gestiona la mejora del servicio al cliente en los sistemas de logística y cadena de suministros.

5. Competencias previas

<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos de conceptos: Logística, cadena de suministros, calidad, administración de operaciones y mercadotecnia.



6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	El servicio al cliente en la logística y cadena de suministros.	1.1. Concepto e importancia del Servicio al Cliente y la Logística y Cadena de Suministros. 1.2. Elementos de servicio al cliente 1.3. Diferencias en el servicio al cliente entre clientes internos y externos, y mercados nacionales e internacionales. 1.4. Áreas de la logística y su impacto en el servicio al cliente. 1.5. Documentación de Proceso de Servicio al Cliente.
2	Gestión de la calidad en el servicio al cliente.	2.1. Calidad en el Servicio al Cliente y sus filosofías Gestión de los sistemas de calidad en el servicio al cliente. Norma de calidad en el servicio. Determinación de las necesidades del cliente
3	Análisis del proceso del servicio al cliente.	Técnicas de análisis. Análisis de la cadena de valor en el servicio. Análisis del Entorno. 3.2 Cuantificación de la demanda y capacidad en el servicio. 3.2.1 Análisis de recursos. 3.2.2 Análisis de capacidades
4	Estrategias para la logística en el servicio al cliente.	Logística de atención y servicio al cliente. 4.1.1 Manejos de devoluciones e impacto en la satisfacción del cliente. 4.1.2 Estrategias para la logística inversa. Determinación de objetivos y plan estratégico. Tecnología en el servicio al cliente. Atención al cliente Multicanal. 4.4.1 Integración de diferentes canales de comunicación.



		4.4.2 Gestión de la experiencia del cliente a través de múltiples plataformas. Análisis de Riesgos en el Servicio al Cliente. Aspectos Culturales y Éticos en el servicio al cliente.
5	Mejora continua del servicio al cliente	5.1 Diagnóstico de la logística del servicio al cliente. Seguimiento de la implementación del proceso de mejora. Control de la mejora. Auditoría de servicio. Recomendaciones para la mejora del servicio. Monitoreo, evaluación y lecciones aprendidas

7. Actividades de aprendizaje de los temas

1. El Servicio al Cliente en el área de Logística y Cadena de Suministros	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><i>Específica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Analiza conceptos básicos de servicio al cliente, comprende su importancia como factor de ventaja competitiva en un sector enfocado a la Logística y cadena de suministros, así como sus elementos clave en las áreas implicadas <p><i>Genérica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos generales básicos. Habilidades de gestión de la información. Capacidad de análisis y síntesis. Comunicación oral y escrita. Habilidades interpersonales. Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> Indagar el concepto e importancia del Servicio al Cliente y la Logística y Cadena de suministros. Analizar los elementos de servicio al cliente empresas líderes y con distribución de clase mundial. Elaborar tabla comparativa de las diferencias en el servicio al cliente entre los clientes internos y externos, y mercados nacionales e internacionales. Analizar casos de estudio.

2. Gestión de la calidad en el Servicio al Cliente	
Competencias	Actividades de aprendizaje



<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica los criterios de la calidad en el servicio al cliente y los requisitos de la normativa para que una empresa asegure que sus operaciones impactan en la determinación de las necesidades del cliente. <p>Genérica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> Habilidades de gestión de la información Capacidad de análisis y síntesis Capacidad de organizar y planificar. Comunicación oral y escrita Habilidades interpersonales Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> Investigar los criterios de la calidad en el servicio al cliente emanados de las normativas y declarado en el sistema de calidad. Resumir las aportaciones de las filosofías de calidad en el servicio. Analizar casos de estudio.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Análisis del proceso del Servicio al Cliente	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplica el análisis de la cadena de valor y su entorno, para cuantificar la demanda y la capacidad en el servicio empleando las técnicas de mejora continua. <p>Genérica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> Habilidades de gestión de la información. Capacidad de análisis y síntesis. Capacidad de organizar y planificar. Comunicación oral y escrita. Habilidades interpersonales. Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprender la cadena de valor y su entorno identificado las prioridades de la organización. Diseñar mapa conceptual del proceso y establece el análisis de recursos y capacidades para la atención del cliente. Aplicar técnicas de mejora continua en casos de estudio.



4. Estrategias para la Logística en el Servicio al Cliente	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><i>Específica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoce y sugiere elementos de la logística que puedan ser implementados en el servicio al cliente como ventaja competitiva para la empresa. <p><i>Genérica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de gestión de la información. • Capacidad de análisis y síntesis • Capacidad de organizar y planificar. • Comunicación oral y escrita • Habilidades interpersonales • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad) • Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar investigación de las prácticas de las empresas en el manejo de devoluciones e impacto en la satisfacción del cliente y argumenta estrategias empleadas en la logística inversa mostrando resultados de estudio a través de un foro. • Exponer casos reales de la implicación de planes estratégicos en la logística en el servicio al cliente. • Realizar una propuesta de mejoramiento de servicio al cliente aplicando recursos indicados en el tema.

5. Mejora continua del servicio al cliente	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><i>Específica(s):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla un diagnóstico de la logística del servicio al cliente y establece estrategia de operación y seguimiento. • Analiza y diseña estrategias para la mejora en el servicio al cliente <p><i>Genérica(s):</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar casos reales de servicio al cliente y elabora un diagnóstico de la logística del servicio al cliente. Establece plan de seguimiento de la implementación de mejoramiento y su control. • Investigar en diferentes fuentes de información las practicas empleadas por las empresas líderes en la mejora del servicio al cliente. • Analizar casos de estudio y genera estrategias para la mejora del servicio.



<ul style="list-style-type: none">• Habilidades de gestión de la información.• Capacidad de análisis y síntesis• Capacidad de organizar y planificar.• Comunicación oral y escrita• Habilidades interpersonales• Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad)• Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica.	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8. Práctica(s)

<ul style="list-style-type: none">• Realizar actividad práctica en la que se identifique los elementos de la cadena de valor y establezca los criterios de la norma para el desarrollo de acciones de mejora del servicio al cliente.• Elaborar un proyecto en el que se plasmen estrategias para lograr la potencialización del Servicio de los Clientes.• Emplear herramientas de análisis de mapeo de valor y herramientas de seguimiento de proceso de mejora. (Gantt, A3, 8D, otros)• Proponer un plan estratégico para implementar estrategias que permitan la mejora continua del servicio al cliente.

9. Proyecto de asignatura



- 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:
 - **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

- Instrumentos y herramientas sugeridas para evaluar las actividades de aprendizaje:
 - Evaluaciones escritas a través de estudios de casos.
 - Exponer resultados de investigaciones asignadas.
 - Informe de actividad.
 - Reporte de la investigación documental.
 - Reporte escrito de casos y problemas reales.
 - Participación en actividades.
 - Portafolio de evidencias.

11. Fuentes de información



1. Anaya Tejero, J. J. (2007). Logística integral. La gestión operativa de la empresa, ESIC EDITORIAL.
2. Ballou, R. H. (2004). Logística: Administración de la cadena de suministro. Pearson educación.
3. De la Cruz, L. O. V., & García, C. P. (2022). Gestión integrada de riesgos de la seguridad de las cadenas de suministros con enfoque al servicio al cliente. Ingeniería y competitividad: revista científica y tecnológica, 24(2), 1-14.
4. 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.
5. García, L. A. M. (2016). GESTION LOGISTICA INTEGRAL: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Ecoe Ediciones.
6. Mora García, L.A. 2023. Gestión logística integral - 3ra edición: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Colección Ciencias Empresariales (Ecoe Ediciones).
7. Mora García, L.A. (s/f). Indicadores de la Gestión Logística. Kpi Los indicadores clave del desempeño logístico. Material de Uso Educativo, (Autorizado para la FESC).
8. Meza, D. C. V., Vizuite, M. G. C., Portalanza, D. C. A., & Palacios, K. A. M. (2022). Optimización de los procesos de logística, su mejora y satisfacción al cliente. Conciencia Digital, 5(1.3), 216-233.
9. Padilla-Aguiar, D., Acevedo-Suárez, J. A., Urquiaga-Rodríguez, A. J., Acevedo-Urquiaga, A. J., & Sablón-Cossío, N. (2022). Aplicación del modelo de aseguramiento del proceso a la logística de servicios. Ingeniería Industrial, 43(2), 99-113.
10. Ríos Vázquez, N.J., Portugal Vásquez, J. y González Valenzuela, E. (Comp.). (2012). Logística y
11. Calidad I. Memorias Del 3er. Jornada Científica De Ingeniería Industrial. Pp. 254. México: ITSON
12. Joyanes_Aguilar, L. (2013). Big Data, análisis de grandes volúmenes de datos en organizaciones. (pág. 428). México: Alfaomega.
13. Mayer-Schönberger, V., & Cukier, K. (2013). Big data. La revolución de los datos masivos (Noema). (pág. 278). Madrid: Turner Naoma.
14. Mayer-Schonberger, V., & Cukier, K. (2014). Big Data: A Revolution That Will Transform How We Live, Work, and Think. (pág. 252). London: Mariner Books.
15. Provost, F., & Fawcett, T. (2013). Data Science for Business. (pág. 384). Sebastopol, CA: O'Reilly & Associates Inc.
16. Rabasa, A., & Brebbia, C. A. (2016). IG DATA. (Vol. 1, pág. 300). NY: Wit Pr/Computational Mechanics.
17. Marz, N., & Warren, J. (2015). Big Data: Principles and Best Practices of Scalable Real-Time Data Systems. (pág. 328). Manning Publications.
18. Provost, F., & Fawcett, T. (2013). Data Science for Business: What You Need to Know About Data Mining and Data-Analytic Thinking. (pág. 414). O'Reilly Media.



19. McKinney, W. (2017). Python for Data Analysis: Data Wrangling with Pandas, NumPy, and IPython. (pág. 544). O'Reilly Media.
20. Christopher, M. (2016). Logistics & Supply Chain Management (5ta ed.). (pág. 352). Pearson.
21. Robertson, P. W. (2020). Supply Chain Analytics: Using Data to Optimally Manage Supply Chain Operations. (pág. 280). Kogan Page.
22. Ng, A. (2018). Machine Learning Yearning. (Disponible en línea).
23. Wickham, H., & Grolemund, G. (2017). R for Data Science: Import, Tidy, Transform, Visualize, and Model Data. (pág. 522). O'Reilly Media.
24. Chopra, S., & Meindl, P. (2019). Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation (7ma ed.). (pág. 528). Pearson.