



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

PROGRAMA DE ESTUDIOS

UNIDAD	AZCAPOTZALCO	DIVISION	CIENCIAS BASICAS E INGENIERIA	1 / 3
NOMBRE DEL PLAN LICENCIATURA EN INGENIERIA INDUSTRIAL				
CLAVE	UNIDAD DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		CRED.	9
1154057	GESTION DE SERVICIOS		TIPO	OPT.
H. TEOR. 4.5	SERIACION			
H. PRAC. 0.0	1154043			

OBJETIVO (S) :

Objetivos Generales:

Al final de la UEA el alumno será capaz de:

- Diseñar un sistema de servicios en una organización.
- Aplicar mejoras a los sistemas de servicios en una organización.

CONTENIDO SINTETICO:

1. Conceptos generales de los servicios.
2. Los sistemas de servicios en las empresas.
3. La relación de la empresas de servicios y sus clientes.
4. La gestión interna en las empresas de servicios.
5. Innovación y creatividad en el análisis y diseño de servicios.
6. Diseño del producto y selección de procesos: servicios.

MODALIDADES DE CONDUCCION DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

Clase teórica-práctica con técnica expositiva por parte del profesor y los alumnos, y actividades practicas, con el apoyo de material didáctico.

Como parte de las modalidades de conducción del proceso de enseñanza-aprendizaje será requisito que los alumnos con apoyo del profesor, participen en la revisión y análisis de al menos un texto técnico, científico o de difusión escrito en idioma inglés y que contribuya a alcanzar los objetivos del programa de estudios.

Se procurará que como parte de las modalidades de conducción del proceso de



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

APROBADO POR EL COLEGIO ACADÉMICO
EN SU SESION NUM. 2360

EL SECRETARIO DEL COLEGIO

CLAVE 1154057 GESTION DE SERVICIOS

enseñanza-aprendizaje los alumnos participen en la presentación oral de sus trabajos, tareas u otras actividades académicas desarrolladas durante el curso.

MODALIDADES DE EVALUACION:

Evaluación Global:

Cuatro evaluaciones periódicas:

Dos de ellas consistentes en la resolución de problemas o preguntas conceptuales (50%), otra de ellas consiste en la presentación de un proyecto (reporte y exposición) (30%) y la cuarta se determinará a partir del desarrollo de actividades y tareas (20%).

Una evaluación terminal consistente en la resolución de problemas, susceptible de exención si la calificación obtenida a través de las evaluaciones periódicas es aprobatoria. El resultado de esta evaluación será la calificación final del alumno.

El requisito para presentar esta evaluación es haber cubierto la presentación de un proyecto durante el trimestre.

Evaluación de Recuperación:

Admite evaluación de recuperación, consistente en la resolución de problemas y la presentación de un proyecto desarrollado durante el curso.

Requiere inscripción previa.

BIBLIOGRAFIA NECESARIA O RECOMENDABLE:

1. Lovelock C., "Administración de Servicios", Pearson Educación, 2da ed., México, 2011.
2. Clegg B., "Cautive el Corazón de sus Clientes", Pearson Educación, 1ra ed, España, 2001.
3. Lovelock C., "Marketing de Servicios", Pearson Educación, 6ta ed, México, 2009.
4. Horovitz J., "Los 7 Secretos del Servicio al Cliente", Pearson Educación, 1era ed., México, 2011.
5. Burnett K., "Gestión de la Relación con el Cliente Clave". Pearson



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

APROBADO POR EL COLEGIO ACADÉMICO
EN SU SESION NUM. 318

EL SECRETARIO DEL COLEGIO

NOMBRE DEL PLAN LICENCIATURA EN INGENIERIA INDUSTRIAL		3 / 3
CLAVE 1154057	GESTION DE SERVICIOS	

Educación, 1era ed., México, 2011.

Revistas de divulgación, técnicas o científicas en inglés, relacionadas con el contenido de la UEA.

**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA**
Casa abierta al tiempo

APROBADO POR EL COLEGIO ACADEMICO
EN SU SESION NUM. 362



EL SECRETARIO DEL COLEGIO