

Materia o unidad de aprendizaje: Calidad Del Servicio	Última actualización: Agosto 2017
Licenciatura: Licenciatura en Relaciones Internacionales	Plan: 401
Semestre: 5°	Créditos: 3

Semana	Tema	Actividades, Tareas, Exámenes	Bibliografía
1	Evolución e importancia de la calidad total (CAP. 1)	Caso Práctico "Spirituality in the Workplace"	Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cantú Delgado Humberto
2	Enfoque y valor del cliente(CAP 4)		Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cantú Delgado Humberto
3	Enfoque y valor del cliente(CAP 4)		Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cantú Delgado Humberto
4	Generalidades sobre los servicios (CAP 1)	Cuadro Comparativo (Maestros de la calidad)	Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
5	Definición de calidad en el servicio y su importancia en los negocios (CAP 2)		Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
6	Definición de calidad en el servicio y su importancia en los negocios (CAP 2)		Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
7	Problemática de la relación entre calidad en el servicio, satisfacción y lealtad (CAP 3)	Mapa Conceptual Calidad en el servicio	Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
8	Enfoques para medir la Calidad en el Servicio. (CAP 4)		Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
9	Importancia del contexto	Ensayo de los Enfoques para medir la	Servir con Calidad en México. Trujillo

	en la medición de la calidad en el servicio (CAP 5)	Calidad en el Servicio	Andrea
10	Importancia del contexto en la medición de la calidad en el servicio (CAP 5)		Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
11	Calidad en el servicio en Restaurant (CAP 6)		Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
12	Evolución e importancia de la calidad total (CAP. 1)		Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
13	Calidad en el servicio en Supermercados(CAP 10)		Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
14	Calidad en el servicio en Supermercados(CAP 10)	Caso Practico “Las Pastillas de Jabón”	
15	EXAMEN	Entrega PIA	
16	DAR RESULTADOS Y REVISION Subir Calificaciones A SIASE De Primera Oportunidad		Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
17	ASESORIA PARA 2ª.OPORTUNIDAD		Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
18	2ª. OPORTUNIDAD		Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
19	2ª. OPORTUNIDAD		
20	DAR RESULTADOS 2ª. OPORTUNIDAD		

ACTIVIDADES PARA EL ALUMNO
Método de casos
Ensayos
Cuadros Comparativos
Mapa Conceptual
Método de casos
Ensayos
Cuadros Comparativos
Requisito para entrega de Producto Integrador: Caso Práctico "Spirituality in the Workplace" en inglés

EVALUACIÓN	
Evidencia 1.-Caso Práctico de Valores -----	10%
Evidencia 2.-Cuadro Comparativo -----	10%
Evidencia 3.-Mapa Conceptual -----	15%
Evidencia 4.-Ensayo -----	10%
Evidencia 5.-Caso Práctico -----	10%
Evidencia 6 Características Personales (aptitudes, motivación, hábitos, conocimientos) comportamientos (rasgos de conducta y relacionamiento social) -----	5%
Evidencia 7.-Examen -----	20%
Evidencia 8.-El Producto Integrador -----	20%
Calif.	100

BIBLIOGRAFÍA TEXTO	
Trujillo Andrea, Carrete Lorena, García Lopez Sara I. 2011, Servir con Calidad en México. LID Editorial, 1ª edición, México.	
• Cantú Delgado Humberto. 2011 Desarrollo de una Cultura de Calidad. Editorial Mc. Graw Hill, 4ª edición, Mexico.	
• Lovelock Christopher, Wirtz Jochen. 2009, Mercadotecnia de Servicios. Ed. Pearson, 6ª edición, México	



Anexo 8.3
Programa Condensado



Fuentes electrónicas:

www.cefp.gob.mx Centro de Estudios de las Finanzas Públicas de la Cámara de Diputados

www.cnsf.gob.mx/Difusion/Revista CNSF Revista

ccp. Secretarios Académicos

ccp. Auxiliar Académico

ccp. Alumno