



Formato para la recolección de información Programa de Clases Espejo

Es indispensable que en la siguiente tabla se diligencie la información de manera completa y concisa, una vez este formato sea remitido a AUALCPI se informará el catálogo de clases disponible para el período.

Si tiene alguna inquietud por favor hacémosla llegar al correo: secretariageneral@ualcpi.org

Fecha de diligenciamiento 3/05/2022

1. INFORMACIÓN DEL CURSO

Nombre del curso	El servicio a clientes		
Programa Académico	Aplica a cualquier programa del área económica administrativa	Nivel	Pregrado
Área del conocimiento	Economía, Administración, Contaduría y afines		
No. de créditos	2	Hora/semana	2

Descripción del curso
(resumen max. 150 palabras sobre los objetivos y contenidos del curso)

El estudiante identificará las estrategias para brindar servicios de calidad, considerando las características de los consumidores, la infraestructura de la organización y la capacitación del personal. El curso está compuesto por cinco bloques: I. Conocimientos básicos del servicio, II. El servicio como vocación, III. Estrategias para tratar con los clientes, VI. Diseño de protocolos de servicio. V Evaluación del servicio. Hoy en día las empresas y organizaciones deben de estar preparadas, para brindar servicios de calidad no solo en los espacios físicos, sino además en los espacios virtuales.

Horarios de las actividades no prácticas del curso
(seleccione los días e indique la hora en cada caso)

- Lunes
- Martes
- Miércoles
- Jueves
- Viernes
- Sábado

En el horario de

2 horas por semana, en días flexibles a seleccionar entre martes y jueves, con disponibilidad de horario de 10:00 a 14:00 hrs

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Hy

Periodicidad de la oferta del curso *(una sola opción)*

- Anual
- Semestral
- 4 o 3mestral



Solo para la opción seleccionada, indique:

Inicio (mes)

Inicio (meses)

Inicio (meses)

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Enero y Agosto

Enero, mayo, septiembre

Duración del curso 12 (semanas)

2. ALCANCE DEL CURSO Y DEL TRABAJO COLABORATIVO

La estrategia de Clases Espejo brinda la oportunidad de actuar con instituciones, profesores y estudiantes de otras áreas del conocimiento que puedan ser complementarias, para enriquecer el desarrollo de actividades y la generación de proyectos y productos. En ese sentido, responda lo siguiente (seleccione únicamente aquellas opciones que sí aplican para el curso):

[X] En el abordaje colaborativo de temas y objetivos del curso es posible establecer interacciones con otras áreas del conocimiento y disciplinas

Si marcó la anterior opción: indique el(as) área(s) del conocimiento con que se puede realizar trabajo interdisciplinario en el marco de Clases Espejo

Mercadotecnia, Ventas, Contabilidad, cualquier otra área que se relacione con el otorgamiento de servicios de cualquier tipo (médicos, contables, alimenticios, comerciales, etc.).

[X] El curso se relaciona, por su contenido y objetivos, con uno o más Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Si marcó la anterior opción: Enumere los ODS que aborda el curso

Igualdad de género, Educación de Calidad, Reducción de las desigualdades, Paz justicia e instituciones sólidas.

[X] Con base en el desarrollo del curso, es un curso teórico práctico que tiene potencial para el desarrollo de proyectos/productos interinstitucionales fruto de la interacción entre los estudiantes en una posible Clase Espejo

Si marcó la anterior opción: Muy someramente y de manera preliminar, relacione algunas ideas de trabajo colaborativo en una Clase Espejo del curso

Cobertura inminente de espacios de investigación para desarrollar un tema, considerando que todo sector productivo y de servicios sociales se ven involucrados con el servicio a cliente.

Elaboración de proyectos relacionados con el servicio a cliente.

3. DATOS DEL PROFESOR

Nombre Completo María Carmen Lira Mejía

Formación académica (títulos obtenidos)

Maestría en Administración, Maestría en Ciencias de la Educación, Licenciatura en Mercadotecnia, Diplomado de Asesor modalidad virtual, de programa de competencias para la educación a distancia a través de medios electrónicos: Fase General, de enfoque y complementaria; Diplomados en Habilidades Gerenciales, Diplomado en Evaluación del Desempeño en Modelos de Educación Basada en Competencias, Diplomado en Herramientas Metodológicas y Diplomado en Economía Digital.

Experiencia Docente (incluya sólo lo que considere pertinente en

20 años impartiendo clases en la Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato en los programas de licenciatura y TSU en las áreas de negocios y mercadotecnia. Así mismo, impartiendo asignaturas en otras instituciones



educativas de nivel superior en programas de licenciatura y maestría en las áreas de administración, educación y mercadotecnia.

Experiencia Investigativa
(lo que sea relevante para el desarrollo del curso como Clase Espejo)

a) Integrante en varias redes de investigación internas y externas a la institución. b) Se han realizado investigaciones para instituciones gubernamentales locales y estatales, en temas relacionados con problemas sociales y el sector productivo c) Como resultado de trabajo de investigación sean realizados publicaciones en revistas arbitradas desde el 2006 a la fecha, así mismo se ha participado en congresos nacionales e internacionales. d) Sea publicado libros de servicio a cliente, estudio del consumidor y simulador turístico interactivo. e) También se ha participación en la elaboración de capítulos de libro.

Experiencia en Extensión
(lo que sea relevante para el desarrollo del curso como Clase Espejo)

a) Elaboración y aplicación de proyectos con sectores productivos, como: asociaciones, empresas y emprendedores. b) Elaboración de proyecto de forma integral con otras disciplinas. c) Participación en talleres, cursos y conferencias para otras instituciones educativas, dirigidas a los estudiantes, docentes y personal administrativo. d) Participación en pláticas, conferencias y talleres a la comunidad en general. e) Participación como evaluador de proyectos emprendedores. f) Consultor de incubadora de negocios en el área administrativa y mercadotecnia

Manejo de otras lenguas

Inglés

Portugués

Francés

Alemán

Nivel de conocimiento

Básico

Elija un elemento.

Elija un elemento.

Elija un elemento.

Correo electrónico

mcarmenlira@utng.edu.mx

Al adherirse a este programa la Institución se compromete a cumplir con todos los compromisos que permitan el buen funcionamiento del PIED.

Hugo Gilberto Carrillo Pérez

Director área Económico Administrativa

Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato

Hugo.carrillo@utng.edu.mx

418 18 255000 ext 1371

