


ASIGNATURA DE SERVICIO EN EL TALLER

1. Competencias	Gestionar los servicios de posventa automotriz, mediante el uso de estrategias de atención al cliente, indicadores de satisfacción, políticas y procedimientos administrativos establecidos, para contribuir a la rentabilidad de la organización.
2. Cuatrimestre	Cuarto
3. Horas Teóricas	22
4. Horas Prácticas	68
5. Horas Totales	90
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	6
7. Objetivo de Aprendizaje	El alumno supervisará el proceso de servicio en el taller, mediante técnicas de medición, métodos de trabajo y procedimientos para cumplir con las expectativas del cliente.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Productividad en el servicio automotriz	6	24	30
II. Métodos de trabajo	8	22	30
III. Reparación y cuota	8	22	30
Totales	22	68	90


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIO EN EL TALLER


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Productividad en el servicio automotriz
2. Horas Teóricas	6
3. Horas Prácticas	24
4. Horas Totales	30
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno determinará la eficiencia de los servicios en el taller para contribuir a la productividad.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Factores que intervienen en la productividad	<p>Explicar los conceptos de productividad, eficiencia y eficacia; así como su importancia en el servicio automotriz.</p> <p>Identificar los factores en la productividad de un taller:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tiempo - costo - promesa de entrega - espacio en el taller - herramientas y equipos <p>Explicar la fórmula para determinar la eficiencia del trabajo.</p>	Calcular la eficiencia de los servicios en el taller.	<p>Sistemático</p> <p>Proactivo</p> <p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Ético</p> <p>Capacidad para trabajar bajo presión</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Estudio y medición de trabajo	<p>Identificar el concepto y ventajas de la medición del trabajo.</p> <p>Describir los procedimientos de reparación de acuerdo a los sistemas del vehículo.</p> <p>Explicar las técnicas de medición de trabajo: - Tiempos y movimientos - Work factor - Methods, Time Measurement (MTM)</p>	Calcular el tiempo para la ejecución de un trabajo en el taller.	Sistemático Proactivo Analítico Organizado Responsable Trabajo en equipo Ético Trabajo bajo presión

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIO EN EL TALLER

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una práctica en laboratorio, elaborar un reporte donde incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factores de productividad - Cálculo de la eficiencia - Descripción del procedimiento de reparación - Técnicas de medición de trabajo y justificación - Cálculo del tiempo para la ejecución de un trabajo en el taller. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender los conceptos de productividad, eficiencia, eficacia y su importancia en el servicio automotriz. 2. Analizar los factores de la productividad. 3. Analizar la fórmula para determinar la eficiencia del trabajo. 4. Comprender el concepto y ventajas de la medición del trabajo y sus técnicas. 5. Identificar los procedimientos de reparación de acuerdo a los sistemas del vehículo. 	<p>Ejercicios prácticos</p> <p>Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


SERVICIO EN EL TALLER

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Ejercicio prácticos Equipos colaborativos Práctica en laboratorio	Pintarrón Equipo de cómputo Cañón Internet Impresos Vehículo Protecciones al vehículo Cámara fotográfica Cámara de video

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIO EN EL TALLER


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Métodos de trabajo
2. Horas Teóricas	8
3. Horas Prácticas	22
4. Horas Totales	30
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno propondrá estudios de trabajo operativo y técnicas de reparación y servicio para contribuir a la eficiencia de los procesos.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Estudio y características de trabajo operativo	<p>Identificar el proceso de elaboración de los estudios de trabajo operativo.</p> <p>Describir los procedimientos de servicio de reparación de vehículos.</p> <p>Identificar el manejo y cuidado de los equipos y herramientas empelados en el servicio automotriz.</p>	Formular estudios de trabajo operativo.	<p>Sistemático</p> <p>Proactivo</p> <p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Ético</p> <p>Trabajo bajo presión</p>
Herramienta y equipo especializado	<p>Identificar las herramientas utilizadas en taller y sus características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecánicas - Neumáticas - Hidráulica - Electrónicas <p>Identificar los equipos especializados para la reparación de vehículos.</p>	Seleccionar la herramienta y equipo especializado que se utiliza en la reparación del vehículo.	<p>Sistemático</p> <p>Proactivo</p> <p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Ético</p> <p>Trabajo bajo presión</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Técnicas de reparación y servicio	Describir las técnicas de reparación en el taller y servicio de atención al cliente.	Proponer técnicas de reparación y servicio.	Sistemático Proactivo Analítico Organizado Responsable Trabajo en equipo Ético Trabajo bajo presión

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIO EN EL TALLER

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una práctica en laboratorio, elaborar un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de servicio - Condiciones del estado de la herramienta y equipo de diagnóstico. - Propuesta técnica de reparación y servicio y su justificación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender el proceso de elaboración de los estudios de trabajo operativo. 2. Identificar los procedimientos de servicio de reparación de vehículos. 3. Identificar el manejo y cuidado de los equipos y herramientas empelados en el servicio automotriz. 4. Identificar las herramientas y equipo especializado para la reparación de vehículos. 5. Distinguir las técnicas de reparación en el taller y servicio de atención al cliente. 	<p>Ejercicios prácticos</p> <p>Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


SERVICIO EN EL TALLER

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Ejercicio prácticos Equipos colaborativos Practica en laboratorio	Pintarrón Equipo de cómputo Cañón Internet Impresos Vehículo Protecciones al vehículo Cámara fotográfica Cámara de video

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIO EN EL TALLER


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	III. Reparación y cuota
2. Horas Teóricas	8
3. Horas Prácticas	22
4. Horas Totales	30
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno desarrollará procedimientos de recepción, asesoría y seguimiento de vehículos para una entrega óptima de la unidad.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Asesoría durante la recepción del vehículo	Describir el procedimiento de recepción del vehículo: -Recepción del vehículo -Recepción del cliente - Identificación de las necesidades del cliente - Llenado de formatos e ingreso al taller - Salida de los Vehículos (inspecciones finales, preparación para entrega y explicación de los trabajos realizados)	Desarrollar servicio de asesoría durante la recepción de vehículos.	Sistemático Proactivo Analítico Organizado Responsable Trabajo en equipo Ético Trabajo bajo presión
Cotización y asesoría de los trabajos	Identificar los conceptos de cotización y asesoría de los trabajos. Identificar la estructura de un presupuesto de un servicio automotriz.	Estimar cotizaciones.	Sistemático Proactivo Analítico Organizado Responsable Trabajo en equipo Ético Trabajo bajo presión

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Seguimiento en el taller	Describir el proceso y formatos de seguimiento en el taller: - Recepción del Vehículo - Servicio en el taller - Entrega	Realizar el seguimiento de vehículos en el taller.	Sistemático Proactivo Analítico Organizado Responsable Trabajo en equipo Ético Trabajo bajo presión
Entrega y comprobación de estado	Describir el proceso de entrega del vehículo al cliente: - Prueba en ruta - Comprobación de reparación realizada - Entrega de vehículo	Controlar la entrega y comprobación del estado de vehículos al salir del taller.	Sistemático Proactivo Analítico Organizado Responsable Trabajo en equipo Ético Trabajo bajo presión

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIO EN EL TALLER

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
A partir de una práctica en laboratorio, elaborar un reporte que integre: - Registro de recepción de vehículos empleando los procedimientos correspondientes - Procedimiento de recepción - Cotización de trabajo - Proceso de seguimiento en el taller - Explicación de entrega de vehículo de acuerdo al fabricante	1. Comprender el procedimiento de recepción de vehículo. 2. Comprender los conceptos de cotización y asesoría de los trabajos y la estructura de un presupuesto de un servicio automotriz. 3. Identificar el proceso de seguimiento de vehículo en el taller y los formatos correspondientes. 4. Comprender el proceso de entrega del vehículo al cliente.	Ejercicios prácticos Lista de cotejo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


SERVICIO EN EL TALLER

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Ejercicios prácticos Equipos colaborativos Práctica en laboratorio	Pintarrón Equipo de cómputo Cañón Internet Impresos Vehículo Protecciones al vehículo Cámara fotográfica Cámara de video

ESPACIO FORMATIVO


Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIO EN EL TALLER

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA


Capacidad	Criterios de Desempeño
Diagnosticar el grado de satisfacción del cliente haciendo uso de métodos y herramientas de seguimiento y medición, para determinar las oportunidades de mejora en el servicio posventa automotriz.	Elabora un reporte que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo - Muestra - Instrumentos para recolección de información - Análisis e Interpretación de Resultados - Conclusiones y Recomendaciones
Proponer estrategias de atención, seguimiento y servicio al cliente del mercado automotriz a partir de los resultados del diagnóstico y el uso de matrices de planeación para mantener la satisfacción del cliente.	Elabora un programa de atención y seguimiento que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Metas - Estrategias de atención - Estrategias de seguimiento - Estrategias de servicio al cliente - Presupuesto - Cronograma de Actividades

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIO EN EL TALLER

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Ornelas, Carlos	(2016)	<i>Administración de centros de servicio automotriz</i>	D.F	México	Trillas ISBN 9786071725165
García, Ortiz Francisco/García, Ortiz Pedro/GIL, Muela Mario	(2015)	<i>Técnicas de Servicio y Atención al Cliente</i>	D.F.	México	Paraninfo S.A ISBN 9788497325837
Ariza Ramírez; Francisco J. y Ariza Ramírez; Juan M.	(2014)	<i>Comunicación Empresarial y atención al cliente</i>	D.F.	México	McGraw-Hill ISBN 8448191412
Fernández V. Dolores y Fernández R. Elena.	(2015)	<i>Comunicación empresarial y atención al cliente</i>	D.F.	México	Paraninfo ISBN 9788497327565.
García Jiménez Cristina	(2013)	<i>Los retos de la atención al cliente en el universo de las redes sociales</i>	Barcelona	España	Bresca profit editorial ISBN 9788415330776

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	