


**TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN  
DESARROLLO DE NEGOCIOS ÁREA SERVICIOS  
POSVENTA AUTOMOTRIZ  
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**ASIGNATURA DE SERVICIO EN EL TALLER**

|   |  |
|---|--|
| <b>1. Competencias</b>                          | 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. |
| <b>2. Cuatrimestre</b>                          | Cuarto   |
| <b>3. Horas Teóricas</b>                        | 22   |
| <b>4. Horas Prácticas</b>                       | 68   |
| <b>5. Horas Totales</b>                         | 90   |
| <b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b> | 6  |
| <b>7. Objetivo de Aprendizaje</b>               | 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   |
| <b>I. Productividad en el servicio automotriz</b> | 6         | 24        | 30        |
| <b>II. Métodos de trabajo</b>                     | 8         | 22        | 30        |
| <b>III. Reparación y cuota</b>                    | 8         | 22        | 30        |
| <b>Totales</b>                                    | <b>22</b> | <b>68</b> | <b>90</b> |


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

# SERVICIO EN EL TALLER


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

|  |   |
|--|---|
| <b>1. Unidad de Aprendizaje</b>                | <b>I. Productividad en el servicio automotriz</b>   |
| <b>2. Horas Teóricas</b>                       | 6   |
| <b>3. Horas Prácticas</b>                      | 24  |
| <b>4. Horas Totales</b>                        | 30  |
| <b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b> | 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"> <li>- tiempo</li> <li>- costo</li> <li>- promesa de entrega</li> <li>- espacio en el taller</li> <li>- herramientas y equipos</li> </ul> <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> |

|                 |  |                                   |                     |   |
|-----------------|--|-----------------------------------|---------------------|---|
| <b>ELABORÓ:</b> | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz | <b>REVISÓ:</b>                    | Dirección Académica |  |
| <b>APROBÓ:</b>  | C. G. U. T. y P.   | <b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b> | 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempos y movimientos</li> <li>- Work factor</li> <li>- Methods, Time Measurement (MTM)</li> </ul> | Calcular el tiempo para la ejecución de un trabajo 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>Trabajo bajo presión</p> |

|                 |  |                                   |                     |   |
|-----------------|--|-----------------------------------|---------------------|---|
| <b>ELABORÓ:</b> | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz | <b>REVISÓ:</b>                    | Dirección Académica |  |
| <b>APROBÓ:</b>  | C. G. U. T. y P.   | <b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b> | 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"><li>- Factores de productividad</li><li>- Cálculo de la eficiencia</li><li>- Descripción del procedimiento de reparación</li><li>- Técnicas de medición de trabajo y justificación</li><li>- Cálculo del tiempo para la ejecución de un trabajo en el taller.</li></ul> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Comprender los conceptos de productividad, eficiencia, eficacia y su importancia en el servicio automotriz.</li><li>2. Analizar los factores de la productividad.</li><li>3. Analizar la fórmula para determinar la eficiencia del trabajo.</li><li>4. Comprender el concepto y ventajas de la medición del trabajo y sus técnicas.</li><li>5. Identificar los procedimientos de reparación de acuerdo a los sistemas del vehículo.</li></ol> | <p>Ejercicios prácticos</p> <p>Lista de cotejo</p> |

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


## SERVICIO EN EL TALLER

### PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

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

### ESPACIO FORMATIVO

| Aula | Laboratorio / Taller | Empresa |
|------|----------------------|---------|
|      | X                    |         |


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

## SERVICIO EN EL TALLER


### UNIDADES DE APRENDIZAJE

|  |  |
|--|--|
| <b>1. Unidad de Aprendizaje</b>                | <b>II. Métodos de trabajo</b>  |
| <b>2. Horas Teóricas</b>                       | 8  |
| <b>3. Horas Prácticas</b>                      | 22   |
| <b>4. Horas Totales</b>                        | 30   |
| <b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b> | 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"> <li>- Mecánicas</li> <li>- Neumáticas</li> <li>- Hidráulica</li> <li>- Electrónicas</li> </ul> <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> |

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


| <b>Temas</b>                      | <b>Saber</b>   | <b>Saber hacer</b>                          | <b>Ser</b>   |
|-----------------------------------|--|---|--|
| 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<br>Proactivo<br>Analítico<br>Organizado<br>Responsable<br>Trabajo en equipo<br>Ético<br>Trabajo bajo presión |

|                 |  |                                   |                     |   |
|-----------------|--|-----------------------------------|---------------------|---|
| <b>ELABORÓ:</b> | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz | <b>REVISÓ:</b>                    | Dirección Académica |  |
| <b>APROBÓ:</b>  | C. G. U. T. y P.   | <b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b> | 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 contenga:<br>- Procedimiento de servicio<br>- Condiciones del estado de la herramienta y equipo de diagnóstico.<br>- Propuesta técnica de reparación y servicio y su justificación | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Comprender el proceso de elaboración de los estudios de trabajo operativo.</li><li>2. Identificar los procedimientos de servicio de reparación de vehículos.</li><li>3. Identificar el manejo y cuidado de los equipos y herramientas empelados en el servicio automotriz.</li><li>4. Identificar las herramientas y equipo especializado para la reparación de vehículos.</li><li>5. Distinguir las técnicas de reparación en el taller y servicio de atención al cliente.</li></ol> | Ejercicios prácticos<br><br>Lista de cotejo |

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




## SERVICIO EN EL TALLER

### PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

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

### ESPACIO FORMATIVO

| Aula | Laboratorio / Taller | Empresa |
|------|----------------------|---------|
|      | X                    |         |


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

# SERVICIO EN EL TALLER


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

|  |   |
|--|---|
| <b>1. Unidad de Aprendizaje</b>                | <b>III. Reparación y cuota</b>  |
| <b>2. Horas Teóricas</b>                       | 8   |
| <b>3. Horas Prácticas</b>                      | 22  |
| <b>4. Horas Totales</b>                        | 30  |
| <b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b> | 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:<br>-Recepción del vehículo<br>-Recepción del cliente<br>- Identificación de las necesidades del cliente<br>- Llenado de formatos e ingreso al taller<br>- 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<br>Proactivo<br>Analítico<br>Organizado<br>Responsable<br>Trabajo en equipo<br>Ético<br>Trabajo bajo presión |
| Cotización y asesoría de los trabajos      | Identificar los conceptos de cotización y asesoría de los trabajos.<br><br>Identificar la estructura de un presupuesto de un servicio automotriz.   | Estimar cotizaciones.   | Sistemático<br>Proactivo<br>Analítico<br>Organizado<br>Responsable<br>Trabajo en equipo<br>Ético<br>Trabajo bajo presión |

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


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

|                 |  |                                   |                     |   |
|-----------------|--|-----------------------------------|---------------------|---|
| <b>ELABORÓ:</b> | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz | <b>REVISÓ:</b>                    | Dirección Académica |  |
| <b>APROBÓ:</b>  | C. G. U. T. y P.   | <b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b> | 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:<br>- Registro de recepción de vehículos empleando los procedimientos correspondientes<br>- Procedimiento de recepción<br>- Cotización de trabajo<br>- Proceso de seguimiento en el taller<br>- Explicación de entrega de vehículo de acuerdo al fabricante | 1. Comprender el procedimiento de recepción de vehículo.<br><br>2. Comprender los conceptos de cotización y asesoría de los trabajos y la estructura de un presupuesto de un servicio automotriz.<br><br>3. Identificar el proceso de seguimiento de vehículo en el taller y los formatos correspondientes.<br><br>4. Comprender el proceso de entrega del vehículo al cliente. | Ejercicios prácticos<br><br>Lista de cotejo |

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


# SERVICIO EN EL TALLER

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

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

### ESPACIO FORMATIVO


| Aula | Laboratorio / Taller | Empresa |
|------|----------------------|---------|
|      | X                    |         |

|                 |  |                                   |                     |   |
|-----------------|--|-----------------------------------|---------------------|---|
| <b>ELABORÓ:</b> | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz | <b>REVISÓ:</b>                    | Dirección Académica |  |
| <b>APROBÓ:</b>  | C. G. U. T. y P.   | <b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b> | 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"> <li>- Objetivo</li> <li>- Muestra</li> <li>- Instrumentos para recolección de información</li> <li>- Análisis e Interpretación de Resultados</li> <li>- Conclusiones y Recomendaciones</li> </ul>  |
| 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"> <li>- Objetivos</li> <li>- Metas</li> <li>- Estrategias de atención</li> <li>- Estrategias de seguimiento</li> <li>- Estrategias de servicio al cliente</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Cronograma de Actividades</li> </ul> |

|                 |  |                                   |                     |   |
|-----------------|--|-----------------------------------|---------------------|---|
| <b>ELABORÓ:</b> | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz | <b>REVISÓ:</b>                    | Dirección Académica |  |
| <b>APROBÓ:</b>  | C. G. U. T. y P.   | <b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b> | 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<br>ISBN<br>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<br>ISBN<br>9788497325837           |
| Ariza Ramírez; Francisco J. y Ariza Ramírez; Juan M.         | (2014) | <i>Comunicación Empresarial y atención al cliente</i>                           | D.F.      | México | McGraw-Hill<br>ISBN<br>8448191412                |
| Fernández V. Dolores y Fernández R. Elena.                   | (2015) | <i>Comunicación empresarial y atención al cliente</i>                           | D.F.      | México | Paraninfo<br>ISBN<br>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<br>ISBN<br>9788415330776 |

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