



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Servicio al cliente y costes

Asignatura	Servicio al cliente y costes			
Código	V04M186V01102			
Titulación	Máster Universitario en Dirección e Innovación de la cadena de suministro			
Descriptores	Creditos ECTS	Seleccione	Curso	Cuatrimestre
	4	OB	1	1c
Lengua Impartición				
Departamento				
Coordinador/a	Fernández González, Arturo José			
Profesorado	Fernández González, Arturo José Prado Prado, Jose Carlos			
Correo-e	ajfdez@uvigo.es			
Web				
Descripción general				

## Competencias

Código	
A4	Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
A5	Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.
B1	Capacidad de, estructurar, analizar y sintetizar información para localizar problemas, mejoras o innovaciones, identificar sus causas/impacto, y proponer e implantar acciones con una visión global y sostenible
B2	Capacidad de organizar y planificar todos los recursos de la empresa (humanos, materiales, información e infraestructuras)
C2	Conocer e identificar los aspectos más relevantes asociados a selección de indicadores para monitorizar el rendimiento de la cadena de suministro, desarrollando la capacidad para diseñar e implantar un cuadro de mando
D3	Sostenibilidad y compromiso ambiental. Uso equitativo, responsable y eficiente de los recursos

## Resultados de aprendizaje

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje
Conocer el concepto de servicio al cliente	A4 A5 B1 B2 C2 D3
Conocer los costes implicados en el servicio al cliente	A4 A5 B1 B2 C2 D3

**Contenidos**

## Tema

1.- Concepto de servicio al cliente	1,1, Concepto de servicio al cliente
2.- Desarrollo e implantación de programas de servicio al cliente	2.1.- Desarrollo e implantación de programas de servicio al cliente
3.- Relaciones Marketing/Cadena de Suministro en el servicio al cliente	3.1.- Relaciones Marketing/Cadena de Suministro en el servicio al cliente
4.- Desarrollo de modelos de costes en la Cadena de Suministro	4.1.- Desarrollo de modelos de costes en la Cadena de Suministro
5.- Evaluación de costes. Modelo de control económico. Estándares e indicadores	5.1.- Evaluación de costes. Modelo de control económico. Estándares e indicadores

**Planificación**

	Horas en clase	Horas fuera de clase	Horas totales
Estudio de casos	12	22	34
Lección magistral	20	46	66

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

**Metodologías**

	Descripción
Estudio de casos	Trabajo en equipo y presentación pública de los casos propuestos
Lección magistral	Lección magistral con los contenidos de la materia

**Atención personalizada****Metodologías Descripción**

Estudio de casos Se habilitan horas de asesoramiento para resolver las dudas en el desarrollo de los casos

**Evaluación**

	Descripción	Calificación	Resultados de Formación y Aprendizaje			
Estudio de casos	Estudio de casos	15	A4 A5	B1 B2	C2	D3
Lección magistral	Examen sobre los contenidos teóricos y prácticos de la materia	85	A4 A5	B1 B2	C2	D3

**Otros comentarios sobre la Evaluación****Fuentes de información****Bibliografía Básica**

PÉREZ-CARBALLO VEIGA, J.F., **Diagnóstico económico-financiero de la empresa**, 9788473567138, ESIC, 2010

PÉREZ-CARBALLO VEIGA, J.F., **El análisis económico-financiero en 100 ejercicios resueltos**, ESIC, 2010

AMAT, O., **Análisis de estados financieros. Fundamentos y aplicaciones**, Gestión 2000, 2008

**Bibliografía Complementaria****Recomendaciones****Plan de Contingencias****Descripción**

Los contenidos y los resultados de aprendizaje no deberán ser modificados para poder garantizar lo recogido en las memorias de la titulación. Deben ajustarse los materiales, tutorías y las metodologías docentes para tratar de conseguir estos resultados. Se trata de un aspecto de gran importancia para la superación de los procesos de acreditación a los que están sometidas las diferentes titulaciones. Es decir, el plan de contingencia debe basarse en un desarrollo de la materia,

adaptando las metodologías y los materiales, en la búsqueda del cumplimiento de los resultados de aprendizaje de todo el alumnado.

Las metodologías docentes se impartirán, de ser necesario, adaptándolas a los medios telemáticos que se pongan a disposición del profesorado, además de la documentación facilitada a través de FAITIC y otras plataformas, correo electrónico, etc.

Cuando no sea posible la docencia presencial, en la medida de lo posible, se primará la impartición de los contenidos teóricos por medios telemáticos así como aquellos contenidos de prácticas de resolución de problemas, aula de informática, y otros, que puedan ser virtualizados o desarrollados por el alumnado de manera guiada, intentando mantener la presencialidad para las prácticas experimentales de laboratorio, siempre que los grupos cumplan con la normativa establecida en el momento por las autoridades pertinentes en materia sanitaria y de seguridad. En el caso de no poder ser impartida de forma presencial, aquellos contenidos que no se puedan virtualizar se impartirán o suplirán por otros (trabajo autónomo guiado, etc.) que permitan obtener igualmente las competencias asociados a éstos. Las tutorías podrán desarrollarse indistintamente de forma presencial (siempre que sea posible garantizar las medidas sanitarias) o telemáticas (e-mail y otros) respetando o adaptando los horarios de tutorías previstos. Asimismo, se hará una adecuación metodológica al alumnado de riesgo, facilitándole información específica adicional, de acreditarse que no puede tener acceso a los contenidos impartidos de forma convencional.

Información adicional sobre la evaluación: se mantendrán aquellas pruebas que ya se estaban realizando de forma telemática y, en la medida de lo posible, se mantendrán las pruebas presenciales adaptándolas a la normativa sanitaria vigente. Las pruebas se desarrollarán de forma presencial salvo Resolución Rectoral que indique que se deben hacer de forma no presencial, realizándose de este modo a través de las distintas herramientas puestas a disposición del profesorado. Aquellas pruebas no realizables de forma telemática se suplirán por otras (entregas de trabajo autónomo guiado, etc.)

---