



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

VICERRECTORADO ACADÉMICO

PROGRAMA DE ASIGNATURA O MÓDULO DE CONTENIDOS

ASIGNATURA: GESTIÓN DE SERVICIOS	NIVEL: OCTAVO	CRÉDITOS: 4	CÓDIGO:
DEPARTAMENTO: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO.	CARRERAS: INGENIERIA COMERCIAL	DOCENTE: Ing. Alejandra Tovar.	PERIODO ACADEMICO: Septiembre 2010 – Febrero 2011
<p>UNIDAD DE COMPETENCIA GENÉRICA: Conduce procesos de planificación y ejecución de proyectos de desarrollo empresarial y social.</p> <p>UNIDAD DE COMPETENCIA ESPECÍFICAS: Desarrolla proyectos de inversión, planes de mercadotecnia, sistemas de mejoramiento de procesos, propuestas de reestructura organizacional y planes estratégicos.</p> <p>ELEMENTO DE COMPETENCIA: Desarrolla la capacidad de comprender las organizaciones de servicios, y comprende la esencia del servicio, desde una perspectiva sistémica, integradora y estratégica, genera planes y estrategias que agregan valor en su desempeño empresarial.</p>			
<p>PRODUCTO INTEGRADOR DEL APRENDIZAJE: Proyecto de Gestión de Servicios.</p>			

A. SISTEMA DE CONTENIDOS Y PRODUCTOS DEL APRENDIZAJE POR UNIDADES DE ESTUDIO

N o.	UNIDADES DE ESTUDIO Y SUS CONTENIDOS	PRODUCTOS INTEGRADORES DEL APRENDIZAJE EN CADA UNIDAD Y TAREAS PRINCIPALES QUE LES DAN SOPORTE
1	<p>Unidad 1:</p> <p>1.1 Introducción a los servicios. 1.2 El cliente y su comportamiento en los servicios. 1.3 El cliente y sus expectativas del servicio. 1.4 El cliente y sus percepciones del servicio. 1.5 Expectativas y percepción del cliente a través de la investigación de mercados 1.6 Construcción de relaciones con el cliente 1.7 Recuperación del servicio.</p>	<p>Producto integrador de la unidad: Identifica las características de los servicios y define el cliente y su papel en los mismos.</p> <p>Tarea principal 1: Dramatización de Servicios.</p> <p>Tarea principal 2: Resolver: Cuestionario de Expectativas de Servicios.</p> <p>Tarea principal 3: Resolver: Caso práctico de una Empresa de Servicios.</p> <p>Tarea principal 4: Prueba Escrita Lecciones escritas. Tareas en clase</p>
2	<p>Unidad 2:</p> <p>2.1 Desarrollo y diseño del servicio 2.2 Estándares de servicio definidos por el cliente 2.3 Evidencia física y ambiente del servicio</p>	<p>Producto integrador de la unidad: Diseña y determina los componentes del servicio.</p> <p>Tarea principal 1: Diseño de un servicio</p> <p>Tarea principal 2: Investigación bibliográfica y exposición</p>

	2.4 Papel de los empleados en la entrega del servicio 2.5 Papel del cliente en la entrega del servicio 2.6 Entrega del servicio a través de intermediarios y canales electrónicos 2.7 Administración de la demanda y control de la capacidad.	de temas 2.4 y 2.5 Tarea principal 3: Investigación de Ejemplos de intermediarios electrónicos. Tarea principal 4: Prueba escrita Lecciones escritas. Tareas en clase
3	Unidad 3: 3.1 Comunicación integral en el marketing de servicios. 3.2 Fijación de precios en los servicios. 3.2 El efecto económico y financiero del servicio. 3.4 El modelo integral de las brechas sobre calidad en el servicio	Producto integrador de la unidad: Determina el precio y tipo de comunicación adecuada para los servicios. Tarea principal 1: Fijación de precio al Servicio diseñado. Tarea principal 2: Elaborar 4 ejemplos de cómo cerrar la Brecha del Cliente Tarea principal 3: Resolución de Caso Practico. Tarea principal 4: Prueba escrita. Lecciones escritas. Tareas en clase

B. PROYECCIÓN METODOLÓGICA Y ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA

La metodología a utilizarse es la siguiente:

- Tareas de procesos de elaboración directa.
- Método de grupo para la solución directa de problemas.
- Tareas de procesos de fundamentación teórica.
- Juego de roles.
- Investigación bibliográfica.

Se motivará la investigación a través del uso de:

- Internet
- Biblioteca
- Herramientas informáticas

DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO TOTAL DEL PROGRAMA:

TOTAL HORAS	CONFERENCIAS ORIENTADORAS DEL CONTENIDO	CLASES PRÁCTICAS	PRÁCTICAS LABORATORIOS	OBSERVACIONES Y PRÁCTICAS ESCENARIOS REALES	CLASES DEBATES	CLASES EVALUACIÓN
64	20	20	0	4	4	6

C. ESTRATEGIA GENERAL DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

TÉCNICAS QUE SE EMPLEARÁN PARA EVALUAR	ESTÁNDARES DE CALIDAD	INDICADORES OPERATIVOS
----------------------------------------	-----------------------	------------------------

<p>1. Solución de casos y problemas reales</p> <p>2. Participación en foros debates</p> <p>3. Exámenes escritos y orales</p> <p>4. Investigación bibliografía y Exposiciones.</p>	<p>1. Busca información en soportes convencionales e informatizados de temas referentes a la calidad.</p> <p>2. Elabora textos ideas que integran los resultados de la búsqueda de información y expresan opiniones propias de los estudiantes.</p> <p>3. Elabora textos ideas que integran los resultados de la búsqueda de información y expresan opiniones propias de los estudiantes.</p> <p>4. Organizan e interpretan asignaciones y conducen, investigaciones de forma independiente.</p>	<p>1. Demostrar que se han consultado al menos 5 fuentes de información sobre la misma temática.</p> <p>2. Reflejo de que se ha respetado en un 100%, el derecho de autor, haciendo citas y referencias de las ideas que se toman de un texto.</p> <p>3. No habrán errores ortográficos no de falta de coherencia en la composición de los textos</p> <p>4. Presentan informes de investigación, sobre temas específicos, aplicando herramientas y medios diversos como internet, CD-ROM, producciones multimedia (textos, imágenes, audio, video, etc.) entre otros.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

D 1. LIBROS DE TEXTOS BÁSICOS

TITULO	AUTOR	Año	IDIOMA	EDITORIAL
Marketing de Servicios	VALERIE A. ZEITHAML	2002	ESPAÑOL	Mc Graw Hill
Mercadotecnia de Servicios.	REYNOSO, LOVELOCK	1997	ESPAÑOL	Pearson
“Un Buen Servicio ya no Basta”	BERRY, LEONARD	2000	ESPAÑOL	NORMA
“Gestión de Empresas de Servicios”	FLIPO J.p.	2000	ESPAÑOL	EADA GESTION
“La Disciplina de los Líderes de Mercado”	TRACY, MICHAEL	2002	ESPAÑOL	NORMA

D 2. LECTURAS PRINCIPALES QUE SE ORIENTAN REALIZAR

LIBROS – REVISTAS – SITIOS WEB	TEMÁTICA DE LA LECTURA	PÁGINAS Y OTROS DETALLES
BIEN HECHO, KEN BLANCHARD	REFUERZO POSITIVO AL COMPORTAMIENTO.	Todo el Libro.