



## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN ESCUELA DE MARKETING

### 1. Datos

**Materia:** MARKETING DE SERVICIOS  
**Código:** MTC0020  
**Paralelo:** A  
**Periodo :** Septiembre-2021 a Febrero-2022  
**Profesor:** VANEGAS MANZANO PAUL FERNANDO  
**Correo electrónico:** pvanegas@uazuay.edu.ec

#### Prerrequisitos:

Código: UID0600 Materia: UPPER INTERMEDIATE

**Nivel:** 7

#### Distribución de horas.

Docencia	Práctico	Autónomo: 96		Total horas
		Sistemas de tutorías	Autónomo	
64	0		96	160

### 2. Descripción y objetivos de la materia

Marketing de Servicios cubrirá la gestión del cliente desde el desarrollo de modelos adecuados para cada realidad organizacional clasificando el tipo de servicio en búsqueda de la fidelidad y relaciones a largo plazo.

El servicio en la actualidad es la base fundamental en cualquier organización que requiere mantener clientes a largo plazo y poder generar un posicionamiento diferenciado entre sus competidores, para eso debe entender el comportamiento del consumidor haciendo una segmentación adecuada basada en una investigación de mercados encontrando la mejor forma de comunicar.

La comercialización de un servicio es diferente de un producto, porque los servicios no pueden ser una propiedad. Por el contrario, simplemente se pueden utilizar durante un período de tiempo. Debido a esto, es importante que un representante de una empresa de servicios se centre en proporcionar a los clientes un valor excepcional.

### 3. Objetivos de Desarrollo Sostenible

### 4. Contenidos

1	Comprensión de los Mercados, Producto y Clientes de Servicios
2	Creación de Modelo de Servicio
3	Administración de Interface de cliente
4	Implementación de estrategia de servicios redituables

### 5. Sistema de Evaluación

## Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

### Resultado de aprendizaje de la materia

SMK. Maneja adecuadamente la gestión integral del cliente y entiende el comportamiento del consumidor.

### Evidencias

-Diferencia el valor de un producto de un servicio.	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Foros, debates, chats y otros -Informes -Proyectos -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos
-Elabora un plan de marketing de servicios.	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Foros, debates, chats y otros -Informes -Proyectos -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos
-Genera relaciones con el cliente a corto, mediano y largo plazo.	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Foros, debates, chats y otros -Informes -Proyectos -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos

### Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	individual	Comprensión de los Mercados, Producto y Clientes de Servicios, Creación de Modelo de Servicio	APORTE	10	Semana: 5 (18/10/21 al 23/10/21)
Trabajos prácticos - productos	grupal	Administración de Interface de cliente	APORTE	10	Semana: 11 (29/11/21 al 04/12/21)
Evaluación escrita	individual	Administración de Interface de cliente, Implementación de estrategia de servicios redituables	APORTE	10	Semana: 17-18 (09-01-2022 al 22-01-2022)
Evaluación escrita	final	Administración de Interface de cliente, Comprensión de los Mercados, Producto y Clientes de Servicios, Creación de Modelo de Servicio, Implementación de estrategia de servicios redituables	EXAMEN	20	
Evaluación escrita	supletorio	Administración de Interface de cliente, Comprensión de los Mercados, Producto y Clientes de Servicios, Creación de Modelo de Servicio, Implementación de estrategia de servicios redituables	SUPLETORIO	20	Semana: 21 (07/02/22 al 07/02/22)

### Metodología

### Criterios de Evaluación

## 6. Referencias

### Bibliografía base

Libros

---

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Gremler Dwayne D., Bitner Mary Jo, Zeithaml Valarie A.	McGraW Hill México	Marketing de servicios	20009	
Wirtz Jochen, Lovelock Christopher	Pearson México	Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategia	2009	

---

Web

---

Software

---

Bibliografía de apoyo

Libros

---

Web

---

Software

---

\_\_\_\_\_  
Docente

\_\_\_\_\_  
Director/Junta

Fecha aprobación: **14/09/2021**

Estado: **Aprobado**