



FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN

1. Datos generales

Materia: PRODUCCIÓN DE SERVICIOS
Código: IDP505
Paralelo: A
Periodo : Agosto-2024 a Diciembre-2024
Profesor: SUAREZ BRIONES DIEGO SEBASTIAN
Correo electrónico: ssuarez@uazuay.edu.ec

Nivel: 5

Distribución de horas.

Docencia	Práctico	Autónomo: 80		Total horas
		Sistemas de tutorías	Autónomo	
48	16	16	64	144

Prerrequisitos:

Código: IDP403 Materia: EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO

2. Descripción y objetivos de la materia

Dentro de esta asignatura se pretende enseñar al alumno los factores que se deben considerar para poder lograr un adecuado proceso de servicios, el mismo que se lo conoce como Servucción. Además se desea cubrir las etapas y componentes que deben considerar en el momento de administrar el servicio, y también las consideraciones para el establecimiento de una empresa de servicios. Se dará una introducción a la negociación y a la toma de decisiones, que son capacidades que deben lograr los gerentes de hoy en día. También se enseñarán algunos mecanismos utilizados por la Gerencia de Marketing para encontrar nuevos segmentos de mercado, aprender a entender y retener a los clientes, y como garantizar un adecuado proceso de servicio.

La forma en que la actual orientación al mercado difiere de otras épocas anteriores orientadas a la producción y ventas, actualmente se basa en comprender la forma en que los consumidores compran y evalúan los servicios. La asignatura busca comprender la forma en la cual las organizaciones construyen y forman relaciones estrechas con los clientes mediante el uso del pensamiento actual acerca del marketing de las relaciones con los clientes y de valor para los clientes. Cuando se trata de servicios, el panorama se vuelve más complejo, y en referencia a esta complejidad se buscará explicar la función de las cuatro P en la mezcla de marketing de servicios, reconocer en qué difieren los servicios y cómo pueden clasificarse, con el objetivo único de satisfacer las necesidades y deseos de los clientes

El conocimiento y la destreza del manejo de la servucción proporcionaran al estudiante técnicas para implementar y controlar los procesos de servicio en las actividades empresariales. Además permitirán al estudiante formular los procesos de servicio negocio en base a las asignaturas aprendidas, ya que estarán en capacidad de plantearse negocios de servicio como son el comercio electrónico, empresas consultoras, servicio técnico, centros de capacitación, entre otras.

3. Objetivos de Desarrollo Sostenible



4. Contenidos

1	Introducción a los servicios
1.1	Fundamentación
1.2	Clasificación de los servicios
1.3	Marketing y comercialización de servicios

1.4	Servucción y la satisfacción del cliente
2	Macro análisis de servicios
2.1	Las 4C de los servicios
2.2	Dimensiones de calidad de los servicios
2.3	Ciclo de vida de los servicios
2.4	7P del Marketing aplicado a los servicios
3	Gestión de servicios
3.1	Diagrama Customer Journey de experiencia de servicios
3.2	Coproducción de los servicios en conjunto con el cliente
3.3	Clientes difíciles
3.4	El ambiente del servicio
3.5	Design Thinking para la creación y mejora de servicios

5. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia	Evidencias
004. Gestiona discursos académicos y científicos adecuados a sus diferentes contextos disciplinares y profesionales.	
-Desarrolla continuamente competencias basadas en su conocimiento de servucción y gestión del servicio.	-Evaluación escrita -Evaluación oral
-Propone iniciativas de análisis, diagnóstico y resolución de problemas prácticos aplicando su conocimiento de servucción y gestión del servicio.	-Evaluación escrita -Evaluación oral
-Toma e implementa habitualmente sus decisiones basadas en su conocimiento de servucción y gestión del servicio.	-Evaluación escrita -Evaluación oral

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Primera evaluación	Introducción a los servicios	APORTE	10	Semana: 5 (23/09/2024 al 28/09/2024)
Evaluación escrita	Segunda evaluación	Macro análisis de servicios	APORTE	10	Semana: 10 (28/10/2024 al 31/10/2024)
Evaluación oral	Tercera evaluación	Gestión de servicios	APORTE	10	Semana: 13 (18/11/2024 al 23/11/2024)
Evaluación escrita	Examen final	Gestión de servicios, Introducción a los servicios, Macro análisis de servicios	EXAMEN	20	Semana: 15 (02/12/2024 al 03/12/2024)
Evaluación escrita	Examen supletorio	Gestión de servicios, Introducción a los servicios, Macro análisis de servicios	SUPLETORIO	20	Semana: 17-18 (15-12-2024 al 21-12-2024)

Metodología

Descripción	Tipo horas
En el componente autónomo los estudiantes deberán aplicar los conocimientos adquiridos en proyectos de creación de modelos de negocio basados en servicios. Además, deberán realizar investigaciones que complementen la teoría	Autónomo
Se realizarán dinámicas para que los estudiantes demuestren su nivel de aprendizaje de las metodologías a enseñar. También se realizarán exposiciones y trabajos prácticos aplicados, así como evaluaciones escritas	Total docencia

Criterios de evaluación

Descripción	Tipo horas
Se calificarán trabajos autónomos, considerando la calidad de sus contenidos y la entrega a tiempo de los mismos	Autónomo
Se evaluarán presentaciones grupales así como evaluaciones individuales por escrito	Total docencia

6. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
MORALES PEREIRA, SILVIA MARIA; GIULIANI, ANTONIO CARLOS; KROB MENEGHETTI, ROSA GITANA; CAVAZOS ARROY	UPAEP	APLICACIÓN DE LA MATRIZ BCG (BOSTON CONSULTING GROUP): EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS/ AP	2010	NO INDICA

Web

Software

Revista

Bibliografía de apoyo

Libros

Web

Software

Revista

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 16/08/2024

Estado: Aprobado