



Mercadotecnia de Servicios  
Modalidad Connect

Guía para el profesor  
Clave LTMT1809  
Nivel Profesional Ejecutivo

# Contenido

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Información general del curso.....   | 3  |
| Competencias del curso .....         | 3  |
| Introducción al curso.....           | 3  |
| Metodología.....                     | 3  |
| Evaluación .....                     | 4  |
| Estructura de las sesiones.....      | 4  |
| Actividades.....                     | 5  |
| Evaluación .....                     | 7  |
| Calendario .....                     | 7  |
| Contenido del curso.....             | 8  |
| Herramientas.....                    | 8  |
| Preguntas frecuentes .....           | 8  |
| Guía para las sesiones .....         | 9  |
| Semana 1 .....                       | 9  |
| Semana 2 .....                       | 13 |
| Semana 3 .....                       | 17 |
| Anexo 1. Rúbrica de evidencia 1..... | 24 |
| Anexo 2. Rúbrica evidencia 2.....    | 26 |

## Información general del curso

Nombre del curso: Mercadotecnia de Servicios

Nivel: Profesional Ejecutivo

Plan académico: 2018

Modalidad: **Connect**

Clave: LTMT1809

## Competencias del curso

- Diseña una propuesta de mejora en el servicio, de acuerdo con el análisis del desempeño y calidad de los servicios que presta una empresa, con el objetivo de maximizar la satisfacción del consumidor.

## Introducción al curso

¿Recuerdas la última vez que fuiste de compras, al banco o a un restaurante?, ¿notaste la amabilidad con la que te atendieron?, ¿solucionaron tu necesidad con gusto?, ¿te agradecieron por tu visita? Estas experiencias son parte de la adquisición de un servicio, en donde la empresa que lo presta debe poner su máximo esfuerzo y enfoque en brindarlo de manera excelente, de forma que el consumidor quede totalmente satisfecho y vuelva de forma recurrente.

En este curso de Mercadotecnia de Servicios aplicarás tus conocimientos previos, desarrollando competencias de investigación en una empresa de servicios, en donde analizarás el desempeño del servicio otorgado al

consumidor con el fin de que sugieras estrategias que mejoren la calidad del servicio.

Recuerda que analizar la forma en que se brinda un servicio es pieza fundamental para retener a los consumidores actuales y atraer a nuevos consumidores potenciales. ¡Comencemos!

## Metodología

Se ha diseñado un curso **Connect** con la finalidad de ser impartido por un **docente líder con experiencia en el ámbito laboral**, quien compartirá su conocimiento, experiencia y las mejores prácticas que realiza en su labor profesional.

La experiencia de cursos Connect promueve la interacción virtual entre estudiantes localizados en diferentes campus de la Universidad Tecmilenio, como una forma de enriquecer su formación, contrastando la realidad de su ciudad o región con la de otros compañeros.

Durante cada sesión virtual, el docente transmite su experiencia y actúa como guía en el proceso de aprendizaje durante la realización de las actividades.

El curso es **tetramestral** y tiene una distribución **semanal**; en cada semana se lleva a cabo una sesión virtual sincrónica de tres horas a través de una herramienta tecnológica de videoconferencia. La asistencia del participante a estas sesiones de videoconferencia es muy importante, pero no obligatoria, ya que tiene la posibilidad de revisar la sesión grabada en caso de no poder asistir en el horario establecido.

## Bibliografía

Cada curso requiere un material bibliográfico disponible para su compra. Para conocer cuál es el libro que el alumno debe adquirir, revisa la sección Bibliografía del curso.

## Evaluación

En la sección Evaluación el alumno puede consultar cómo se integrará la calificación final del curso. Dependiendo del curso, la evaluación puede variar con una combinación de los siguientes elementos:

- Exámenes aplicados en plataforma en las semanas 1 y 3.
- Dos evidencias para acreditar el avance en el nivel de competencia adquirido por el alumno.
- Actividades que retomen el contenido conceptual de los temas de la semana.
- Evaluación final estandarizada compuesta por instrumentos tales como mini casos, exámenes de opción múltiple, ensayos, proyectos, entre otros.

## Estructura de las sesiones

Las sesiones se dividen en tres bloques; estas son las actividades que se recomienda realizar:

| Bloque 1  | Bloque 2  | Bloque 3   |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Bienvenida y presentación de agenda.</li> <li>● Actividad de bienestar-mindfulness.</li> <li>● Desarrollo de temas de la semana.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aplicación en contextos reales.</li> <li>○ Actividades.</li> <li>○ Cierre del tema.</li> </ul> </li> <li>● Cierre del bloque mediante utilización de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, foro o quiz.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Actividad de reconexión.</li> <li>● Desarrollo de temas de la semana.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aplicación en contextos reales.</li> <li>○ Actividades.</li> <li>○ Cierre del tema.</li> </ul> </li> <li>● Cierre del bloque mediante utilización de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, foro o quiz.</li> <li>● Receso.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Actividad de reconexión.</li> <li>● Desarrollo de temas de la semana.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aplicación en contextos reales.</li> <li>○ Actividades.</li> <li>○ Cierre del tema.</li> </ul> </li> <li>● Cierre de la sesión mediante utilización de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, foro o quiz.</li> </ul> |

- Receso.

Antes de acudir a una sesión, es necesario que el alumno realice las lecturas de las explicaciones y del libro de texto, ya que le proporcionarán los fundamentos teóricos de los temas del curso. De igual manera, se requiere que revise el material adicional como videos y lecturas.

Durante las sesiones sincrónicas el docente da una breve explicación del tema, resuelve dudas, comparte las instrucciones de las actividades y te acompaña durante la realización de estas.

## Actividades

Algunas actividades han sido diseñadas para realizarse de manera individual y otras de manera colaborativa. Para las actividades colaborativas, tú como profesor deberás integrar equipos con alumnos de diferentes campus, lo cual te permite obtener experiencias de aprendizaje más enriquecedoras.

Para mayor efectividad del trabajo colaborativo se utilizan las funcionalidades de la herramienta de colaboración que permiten la creación de salas virtuales interactivas, donde puedes compartir pantallas, documentos, videos y audios.

Como una forma de promover el dinamismo y la interacción de los alumnos en distintos formatos, durante las sesiones puedes alternar intervenciones individuales, plenarias y grupales que enriquecen sus puntos de vista y al mismo tiempo les dan la oportunidad de presentar sus ideas y posturas en torno a los temas de clase.

El resultado de todas las actividades y tareas realizadas durante la semana deberá concentrarse en un solo documento, el cual el alumno lo entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente.

Es muy importante que el alumno revise el esquema de evaluación y los criterios que utilizarás para otorgarle una calificación. Lo anterior con la intención de que desde el inicio de la semana tenga claro el nivel de complejidad y esfuerzo que se requiere para realizar las entregas semanales y garantizar el éxito dentro del curso.

En caso de tener dudas sobre algún ejercicio o sobre el contenido del curso, el alumno puede contactarte a través de los medios que le indiques.

## Sesiones virtuales

Para la transmisión de las sesiones se utiliza una herramienta de videoconferencias. Con el fin de mejorar la calidad de dichas interacciones, se recomienda lo siguiente.

Es muy importante que cuentes con los siguientes **requerimientos tecnológicos** para llevar a cabo y con éxito las sesiones:



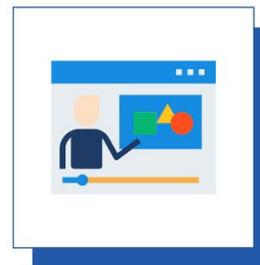
Red con conexión ancha para tener una excelente comunicación, mínimo con **6 MB** de ancho de banda.



Uso de los navegadores Chrome o Firefox



Computadora



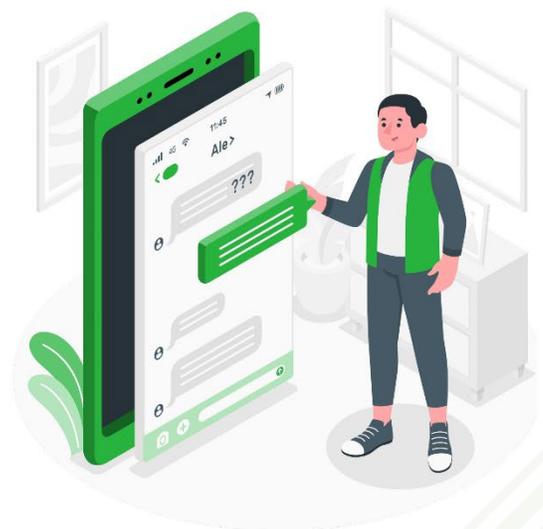
Durante la sesión se recomienda no tener otras aplicaciones abiertas (ejemplo: Facebook, Netflix, YouTube, etc.)



Cámara



Micrófono o bocinas



## Evaluación

| Número        | Evaluable          | Ponderación |
|---------------|--------------------|-------------|
| 1             | Evaluable semana 1 | 10          |
| 2             | Evaluable semana 2 | 30          |
| 3             | Evaluable semana 3 | 10          |
| 4             | Evaluable semana 4 | 30          |
| 5             | Examen final       | 20          |
| <b>Total:</b> |                    | <b>100</b>  |

## Calendario ✓

| Semana | Temas  | Actividad | Tareas | Evidencia | Examen |
|--------|--|-----------|--------|-----------|--------|
| 1      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tema 1. Introducción a la mercadotecnia de servicios</li> <li>Tema 2. Naturaleza de la mercadotecnia de servicios</li> <li>Tema 3. Clasificación de los servicios</li> <li>Tema 4. Comportamiento del consumidor en el proceso de compra de servicios</li> </ul>            | ✓         |        |           |        |
| 2      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tema 5. Posicionamiento de servicios en el mercado</li> <li>Tema 6. Análisis del mercado y detección de expectativas de los clientes</li> <li>Tema 7. Tipos de servicios: básicos y suplementarios</li> </ul>   |           |        | ✓         |        |
| 3      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tema 8. Entrega del servicio a través de intermediarios y canales digitales</li> <li>Tema 9. Fijación de precios de los servicios</li> <li>Tema 10. Comunicación publicitaria de los servicios</li> <li>Tema 11. Administración y productividad de los servicios</li> </ul> | ✓         |        |           |        |
| 4      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tema 12. Cultura laboral en empresas de servicios</li> <li>Tema 13. Evaluación de servicios y manejo de quejas</li> <li>Tema 14. Tendencias en la industria de servicios, estrategia multicanal</li> <li>Tema 15. Aspectos legales y éticos en los servicios</li> </ul>     |           |        | ✓         |        |
| 5      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Examen final</li> </ul>   |           |        |           | ✓      |

## Bibliografía y recursos especiales

### Libros de texto

- Lovelock, C. (2015). Marketing de servicios (7ª ed.). México: Pearson.  
ISBN: 9786073229326

### Libros de apoyo

- Kerin, R., y Hartley, S. (2018). Marketing (13a. ed.). México: McGraw-Hill.  
ISBN eBook: 9781456261962

## Contenido del curso

|          |   |
|----------|---|
| Tema 1.  | Introducción a la mercadotecnia de servicios                        |
| Tema 2.  | Naturaleza de la mercadotecnia de servicios                         |
| Tema 3.  | Clasificación de los servicios                                      |
| Tema 4.  | Comportamiento del consumidor en el proceso de compra de servicios  |
| Tema 5.  | Posicionamiento de servicios en el mercado                          |
| Tema 6.  | Análisis del mercado y detección de expectativas de los clientes    |
| Tema 7.  | Tipos de servicios: básicos y suplementarios                        |
| Tema 8.  | Entrega del servicio a través de intermediarios y canales digitales |
| Tema 9.  | Fijación de precios de los servicios                                |
| Tema 10. | Comunicación publicitaria de los servicios                          |
| Tema 11. | Administración y productividad de los servicios                     |
| Tema 12. | Cultura laboral en empresas de servicios                            |
| Tema 13. | Evaluación de servicios y manejo de quejas                          |
| Tema 14. | Tendencias en la industria de servicios, estrategia multicanal      |
| Tema 15. | Aspectos legales y éticos en los servicios                          |

## Herramientas

Para asegurar que el alumno aproveche al máximo su experiencia educativa en esta modalidad de cursos, recomendamos que revise estos [tutoriales](#).

## Preguntas frecuentes

**¿En dónde o a quién reporto un error detectado en el contenido del curso?**

Lo puedes reportar a través del botón **Mejora tu curso**, también puedes compartir sugerencias para el contenido y actividades del curso.

¿Quién me informa de la cantidad de sesiones y tiempo de cada sesión en las semanas?

El coordinador docente te debe de proporcionar esta información.

¿En qué semanas se aplican los exámenes parciales y el examen final?

Consulta con tu coordinador docente los calendarios de acuerdo con la modalidad de impartición.

¿Tengo que capturar las calificaciones en banner y en la plataforma educativa?

Sí, es importante que captures calificaciones en la plataforma para que los alumnos estén informados de su avance y reciban retroalimentación de parte tuya de todo lo que realizan en el curso. En banner es el registro oficial de las calificaciones de los

## Guía para las sesiones

Semana 1

Bloque 1

| Actividad                                     | Descripción   | Duración   |
|---|---|------------|
| <b>Bienvenida y presentación de la agenda</b> | El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al curso. El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase. | 10 minutos |
| <b>Actividad de bienestar</b>                 | El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace <a href="https://youtu.be/C2J0ldXHrwg">https://youtu.be/C2J0ldXHrwg</a>    | 5 minutos  |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| <b>Desarrollo de temas de la semana</b> | Revisión del tema<br>Tema 1. Introducción a la mercadotecnia de servicios<br>Tema 2. Naturaleza de la mercadotecnia de servicios | 20 minutos |
| <b>Actividad del tema</b>               | Realizar parte 1 de la Actividad de la semana.   | 15 minutos |
| <b>Receso</b>                           | Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.   | 10 minutos |



## Actividad 1

### Parte 1

1. Define un servicio que sea de tu interés, justifica tu elección.
2. Realiza un diagrama de flujo del proceso de compra para el servicio elegido, indicando todas las fases por las que el consumidor recibe algún tipo de entrega del servicio, lo que espera y siente en cada una de ellas.

### Entregables

Reporte que incluya la actividad desarrollada.

## ● ● ● ● Bloque 2 ● ● ● ●

| Actividad                               | Descripción   | Duración   |
|---|---|------------|
| <b>Actividad de reconexión</b>          | El profesor guiará una actividad de preferencia física para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo, sentadillas, estiramientos, etcétera). | 5 minutos  |
| <b>Desarrollo de temas de la semana</b> | Revisión de los temas<br>Tema 3. Clasificación de los servicios   | 20 minutos |
| <b>Actividad del tema</b>               | Realizar parte 2 de la Actividad de la semana.  | 20 minutos |
| <b>Cierre de bloque</b>                 | El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario.                       | 5 minutos  |

|               |  |            |
|---------------|--|------------|
| <b>Receso</b> | Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio. | 10 minutos |
|---------------|--|------------|



## Actividad 1

### Parte 2

- Identifica en el diagrama de flujo las fases que pertenezcan a la etapa previa a la compra, a la etapa de la compra y a la etapa poscompra.
- Explica tu diagrama resaltando qué parte del proceso crees que es más importante y cuál tiene áreas de oportunidad para el servicio elegido.

### Entregables

Reporte que incluya la actividad desarrollada.



| Actividad                               | Descripción   | Duración   |
|---|---|------------|
| <b>Actividad de reconexión</b>          | El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas.   | 5 minutos  |
| <b>Desarrollo de temas de la semana</b> | Revisión de los temas<br>Tema 4. Comportamiento del consumidor en el proceso de compra de servicios                               | 20 minutos |
| <b>Actividad del tema</b>               | Realizar parte 3 de la Actividad de la semana.  | 30 minutos |
| <b>Cierre de la sesión</b>              | El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario. | 5 minutos  |



## Actividad 1

### Parte 3

5. Realiza una conclusión a manera de reflexión, donde indiques por qué es importante desmenuzar el proceso de compra de un servicio y cómo pueden las empresas mejorar su estrategia de entrega del servicio.

### Entregable

Reporte que incluya la actividad desarrollada.

El resultado de todas las actividades y tareas realizadas durante la semana se deberá concentrar en **un solo documento** que se entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente, con base en los siguientes criterios de evaluación.

### Criterios de evaluación de la semana

|                 | Criterios de evaluación  | Ponderación | Puntos sobre evaluación final |
|-----------------|--|-------------|-------------------------------|
| Criterio 1      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Define correctamente un servicio y justifica su elección.</li> </ul>                                      | 30          | 3                             |
| Criterio 2      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza un diagrama de flujo.</li> </ul>  | 20          | 2                             |
| Criterio 3      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica y explica correctamente las fases del proceso de compra y las áreas de oportunidad.</li> </ul> | 30          | 3                             |
| Criterio 4      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presenta adecuadamente sus conclusiones.</li> </ul>   | 20          | 2                             |
| <b>Totales:</b> |  | <b>100</b>  | <b>10</b>                     |

**Semana 2**

 ● ● ● ● **Bloque 1** ● ● ● ●

| Actividad                                     | Descripción  | Duración   |
|---|--|------------|
| <b>Bienvenida y presentación de la agenda</b> | El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción a la sesión. El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase. | 10 minutos |
| <b>Actividad de bienestar</b>                 | El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace <a href="https://youtu.be/hSq87Fz0LY">https://youtu.be/hSq87Fz0LY</a>         | 5 minutos  |
| <b>Desarrollo de temas de la semana</b>       | Revisión de los temas<br>Tema 5. Posicionamiento de servicios en el mercado  | 20 minutos |
| <b>Actividad del tema</b>                     | Realizar la parte 1 de la Evidencia de la semana.  | 10 minutos |
| <b>Receso</b>                                 | Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.   | 15 minutos |


**Evidencia 1**
**Parte 1**

1. Para comenzar, deberás seleccionar una empresa de tu localidad que ofrezca uno o más servicios tradicionales o digitales, o bien una combinación de ambos (tradicional y/o digital).

**Entregables**

Reporte que incluya el desarrollo de la actividad planteada.

• • • • **Bloque 2** • • • •

| Actividad                               | Descripción   | Duración   |
|---|---|------------|
| <b>Actividad de reconexión</b>          | El profesor guiará una actividad de preferencia física para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo, sentadillas, estiramientos, etcétera). | 5 minutos  |
| <b>Desarrollo de temas de la semana</b> | Revisión del tema<br>Tema 6. Análisis del mercado y detección de expectativas de los clientes   | 20 minutos |
| <b>Actividad del tema</b>               | Realizar parte 2 de la Evidencia de la semana.  | 15 minutos |
| <b>Cierre de bloque</b>                 | El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario.                       | 5 minutos  |
| <b>Receso</b>                           | Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.  | 15 minutos |



## Evidencia 1

### Parte 2

2. Prepara un documento en Word con la siguiente información:

- Portada con datos de la institución y curso
- Nombre y logo de Tecmilenio.
- Nombre del documento a entregar.
- Nombre, matrícula y campus.
- Nombre de tu profesor.
- Fecha de entrega.
- Definición y delimitación del problema
- Plantea un proyecto de mejora específico para la empresa seleccionada, identificando un área de mejora o problema a resolver sobre la producción o entrega del servicio. Este planteamiento debe estar acotado al tiempo que tienes para realizarlo, por lo que debes ser muy concreto, solo enfócate en un atributo del servicio como, por ejemplo, la producción, preparación o impartición del mismo, el precio, su forma de entrega o distribución, o su comunicación o promoción.

- i. Define el supuesto o hipótesis que quieres comprobar, investigar o resolver. Debes mencionar a qué P de la mezcla de mercadotecnia se enfoca (producto, precio, plaza o promoción).
- j. El problema debe ser medible, debe haber relación entre dos o más variables y debe contestar las preguntas qué, quién, cómo y dónde. Este será el que definirá el objetivo del proyecto.
- k. Propón un título para tu proyecto tomando en cuenta lo que has delimitado durante esta fase.
- l. Antecedentes
- m. Define el segmento al que se dirige, utilizando mínimo cuatro variables de segmentación.
- n. Incluye un análisis de la problemática específica del proyecto que fue definida. Estas son algunas de las preguntas que se pueden plantear: ¿el tema seleccionado es realmente un problema?, ¿es relevante?, ¿para quién?, ¿a quién le interesa o podría interesarle lo que se va a investigar?, ¿dónde es un problema?
- o. Analiza las 4 P, es importante que aquí sea evidente en cuál “P” encuentras áreas de oportunidad.

#### Entregables

Reporte que incluya el desarrollo de la actividad planteada.

### Bloque 3

| Actividad                               | Descripción   | Duración   |
|---|---|------------|
| <b>Actividad de reconexión</b>          | El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas.   | 5 minutos  |
| <b>Desarrollo de temas de la semana</b> | Revisión del tema<br>Tema 7. Tipos de servicios: básicos y suplementarios   | 25 minutos |
| <b>Actividad del tema</b>               | Realizar parte 3 de la Evidencia de la semana.  | 20 minutos |
| <b>Cierre de la sesión</b>              | El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario. | 10 minutos |



## Evidencia 1

### Parte 3

#### d. Objetivo del proyecto

- Formula un objetivo general para resolver la problemática. En caso de ser necesario (si el objetivo general es demasiado amplio), genera objetivos específicos para este. Recuerda que un objetivo es impersonal, se redacta en infinitivo, parte de la definición del problema e incluye las variables a investigar. Los objetivos específicos se orientan a una variable en específico, a diferencia del general que incluye más de una variable.
- El objetivo deberá ser específico, medible, cuantificable y con un plazo determinado.

#### e. Análisis de contexto

- Especifica el lugar u organización donde se desarrolla el proyecto.
- Considera y explica su ubicación en el tiempo, así como en las dimensiones geosociocultural, económico-sociales y políticas.

#### f. Primera propuesta de solución.

- Con base en lo anterior, redacta en media cuartilla cómo resolverías la problemática presentada.

### Entregables

Documento que incluya el desarrollo de la actividad planteada.

El resultado de todas las actividades y tareas realizadas durante la semana se deberá concentrar en **un solo documento** que se entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente, con base en la rúbrica de evaluación disponible en el Anexo 1.

● ● ● ● **Criterios de evaluación de la semana** ● ● ● ●

Ver Anexo 1

• • • • **Bloque 1** • • • •

| Actividad                                     | Descripción  | Duración   |
|---|--|------------|
| <b>Bienvenida y presentación de la agenda</b> | El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción a la sesión. El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase. | 10 minutos |
| <b>Actividad de bienestar</b>                 | El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace <a href="https://youtu.be/IU6cDVjjqgc">https://youtu.be/IU6cDVjjqgc</a>       | 5 minutos  |
| <b>Desarrollo de temas de la semana</b>       | Revisión de los temas<br>Tema 8. Entrega del servicio a través de intermediarios y canales digitales<br>Tema 9. Fijación de precios de los servicios                               | 20 minutos |
| <b>Cierre de bloque</b>                       | Realizar la parte 1 de la Actividad 2.   | 10 minutos |
| <b>Receso</b>                                 | Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.   | 15 minutos |



## Actividad 2

### Parte 1

1. Enlista cuáles son los tres servicios con más demanda actualmente.
2. Determina por qué se consideran un “buen servicio” para el consumidor.
3. Compara las ventajas y desventajas de los tres servicios.
4. Enlista diferentes empresas que ofrezcan dichos servicios y que te gustaría analizar.
5. Selecciona una de las empresas enlistadas.

**Recomendación:** selecciona una pequeña empresa de la cual puedas obtener toda la información necesaria.

• • • • **Bloque 2** • • • •

| Actividad                               | Descripción   | Duración   |
|---|---|------------|
| <b>Actividad de reconexión</b>          | El profesor guiará una actividad de preferencia física para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo, sentadillas, estiramientos, etcétera). | 5 minutos  |
| <b>Desarrollo de temas de la semana</b> | Revisión de los temas<br>Tema 10. Comunicación publicitaria de los servicios  | 20 minutos |
| <b>Actividad del tema</b>               | Realizar parte 2 de la Actividad de la semana   | 15 minutos |
| <b>Cierre de bloque</b>                 | El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario.                       | 5 minutos  |
| <b>Receso</b>                           | Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio   | 15 minutos |



## Actividad 2

### Parte 2

6. De la empresa que seleccionaste, identifica lo siguiente:

- ¿Cuál es el servicio que da el negocio?
- ¿Cuál es el precio actual del servicio?
- ¿Cuál es el número de involucrados en el proceso del servicio?
- ¿A qué sector de la población está destinado el servicio que ofrece?
- ¿Cuáles son las referencias que se tienen por parte de la población respecto al servicio?

7. Desarrolla un anteproyecto, incluyendo:

- Los procesos que se llevan a cabo.
- El tiempo de cada proceso.
- Los tiempos de espera.
- Los costos para el cliente (monetario y tiempo).
- Cuellos de botella.

#### GUÍA PARA EL PROFESOR

8. Identifica las áreas de mejora del servicio con base en el anteproyecto.

### Entregable

Reporte con el desarrollo de la investigación.

### Bloque 3

| Actividad                        | Descripción   | Duración   |
|----------------------------------|---|------------|
| Actividad de reconexión          | El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas.   | 5 minutos  |
| Desarrollo de temas de la semana | Revisión del tema<br>Tema 11. Administración y productividad de los servicios   | 30 minutos |
| Actividad del tema               | Realizar la parte 3 de la Actividad de la semana.   | 15 minutos |
| Cierre de la sesión              | El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario. | 10 minutos |



### Actividad 2

### Parte 3

9. Desarrolla los pasos para la fijación de precios del servicio.
10. Propón un precio nuevo, justificándolo mínimo con dos estrategias.
11. Realiza sugerencias en los procesos de la empresa para la mejora de su servicio.
12. Concluye con un reporte del análisis realizado.

**Nota para el alumno:** Considera que tu actividad debe estar documentada (proceso) y fundamentada.

**Entregable**

Reporte que integre el análisis de las situaciones planteadas.

El resultado de todas las actividades y tareas realizadas durante la semana se deberá concentrar en **un solo documento** que se entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente, con base en los siguientes criterios de evaluación.

**Criterios de evaluación de la semana**

| Criterios de evaluación   | Ponderación | Puntos sobre evaluación final |
|---|-------------|-------------------------------|
| <b>Criterio 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de las tres empresas de servicios con más demanda actualmente.</li> </ul> | 20          | 2                             |
| <b>Criterio 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elección apropiada de la empresa de servicios.</li> </ul>                          | 20          | 2                             |
| <b>Criterio 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño correcto del anteproyecto.</li> </ul>                                       | 20          | 2                             |
| <b>Criterio 4</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fijación adecuada de precios.</li> </ul>   | 20          | 2                             |
| <b>Criterio 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusiones y propuestas de mejora.</li> </ul>                                    | 20          | 2                             |
| <b>Totales:</b>   | <b>100</b>  | <b>10</b>                     |

**Semana 4**
**Bloque 1**

| Actividad                                     | Descripción  | Duración   |
|---|--|------------|
| <b>Bienvenida y presentación de la agenda</b> | El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción a la sesión. El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase. | 10 minutos |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| <b>Actividad de bienestar</b>           | El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace <a href="https://youtu.be/r-ctqMZnCd8">https://youtu.be/r-ctqMZnCd8</a> | 5 minutos  |
| <b>Desarrollo de temas de la semana</b> | Revisión del tema<br>Tema 12. Cultura laboral en empresas de servicios<br>Tema 13. Evaluación de servicios y manejo de quejas  | 20 minutos |
| <b>Cierre de bloque</b>                 | Realizar parte 1 de la Evidencia 2.  | 10 minutos |
| <b>Receso</b>                           | Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.   | 15 minutos |



## Evidencia 2

### Parte 1

#### 1. Fundamentación conceptual.

- En un documento electrónico elabora un marco teórico con extensión mínima de tres cuartillas donde indiques los elementos, autores y prácticas que se relacionan con la problemática. Este texto deberá contar por lo menos con cinco referencias de fuentes confiables (libros, revistas o artículos especializados). Puedes apoyarte de la Biblioteca Digital. No olvides agregar las referencias con formato APA.

### Entregables

Documento con el desarrollo del ejercicio para describir el proceso de producción.

## ● ● ● ● Bloque 2 ● ● ● ●

| Actividad                      | Descripción   | Duración  |
|--------------------------------|---|-----------|
| <b>Actividad de reconexión</b> | El profesor guiará una actividad, de preferencia física, para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo, sentadillas, estiramientos, etcétera). | 5 minutos |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| <b>Desarrollo de temas de la semana</b> | Revisión del tema<br>Tema 14. Tendencias en la industria de servicios, estrategia multicanal   | 20 minutos |
| <b>Actividad del tema</b>               | Realizar la parte 2 de la Evidencia 2.   | 15 minutos |
| <b>Cierre de bloque</b>                 | El profesor deberá generar una actividad con el apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario. | 5 minutos  |
| <b>Receso</b>                           | Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.   | 15 minutos |


**Parte 2**

2. Con base en la retroalimentación que recibiste de tu profesor y en la fundamentación conceptual, plantea una propuesta de solución definitiva, la cual deberá incluir:

- Descripción detallada de la propuesta de solución.
- Relación de tu propuesta con la fundamentación conceptual.
- Relación de tu propuesta con el objetivo del proyecto.
- Relación de tu propuesta con los orígenes del problema (antecedentes) y el contexto actual (dimensiones).
- Presenta al menos 10 ventajas y cinco desventajas de tu propuesta, y explícalas.

**Entregables**

Reporte que incluya la descripción de los clientes y el modelo de transporte.

**Bloque 3**

| Actividad                      | Descripción   | Duración  |
|--------------------------------|---|-----------|
| <b>Actividad de reconexión</b> | El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas. | 5 minutos |

|   |   |            |
|---|---|------------|
| <b>Desarrollo de temas de la semana</b> | Revisión del tema<br>Tema 15. Aspectos legales y éticos en los servicios  | 20 minutos |
| <b>Actividad del tema</b>               | Realizar la parte 3 de la Evidencia 2.  | 20 minutos |
| <b>Cierre de la sesión</b>              | El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario. | 10 minutos |



## Evidencia 2

### Parte 3

- Propón un cronograma gráfico de trabajo, especificando:
  - Acciones.
  - Fecha de inicio y término de cada acción.
  - Cantidad de horas/días de cada acción.
  - Recursos necesarios (económicos, tecnológicos, humanos) para cada acción.
- Resultados esperados (ahorro económico, de tiempo o desperdicio).
- Recomendaciones que ofrecerías a la empresa o institución para la implementación de la propuesta (mínimo tres).
- Conclusiones.

### Entregable

Documento con la solución al modelo planteado y el desarrollo de la conclusión.

El resultado de la evidencia realizada durante la semana se deberá concentrar en **un solo documento**, el cual se entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente, con base en la rúbrica de evaluación disponible en el Anexo 2.

### Criterios de evaluación de la semana

Ver Anexo 2

## Anexo 1. Rúbrica de evidencia 1

**Competencia:** Diseña una propuesta de mejora en el servicio, de acuerdo con el análisis del desempeño y calidad de los servicios que presta una empresa, con el objetivo de maximizar la satisfacción del consumidor.

**Nivel taxonómico:** Utilización

| Criterios de evaluación   | Nivel de desempeño   |   |   | % |
|---|--|---|---|---|
|   | Altamente competente<br>100%-86%   | Competente<br>85%-70%   | Aún sin desarrollar la competencia<br>69%-0%  |   |
| Selección de la empresa y definición del problema y supuesto a comprobar. | 25 - 22  | 21 – 17   | 16 - 0  |   |
|   | 1. Selecciona adecuadamente la empresa, según lo solicitado.<br>2. Plantea adecuadamente un proyecto de mejora o problema a resolver específico sobre la producción o entrega del servicio.<br>3. Planteamiento correcto, concreto, acotado al tiempo posible para realizarlo, enfocado en un atributo del servicio.<br>4. Define el supuesto o hipótesis que se quiere comprobar, investigar o resolver. 5. Menciona claramente la P a la que se orienta, así como un título acorde a lo delimitado.<br>6. Problema medible, con relación de variables y responde a las cuatro preguntas. | 1. Selecciona adecuadamente la empresa, según lo solicitado.<br>2. Plantea adecuadamente un proyecto de mejora o problema a resolver específico sobre la producción o entrega del servicio.<br>3. Planteamiento correcto, concreto, acotado al tiempo posible para realizarlo, enfocado en un atributo del servicio.<br>4. Define el supuesto o hipótesis que se quiere comprobar, investigar o resolver. 5. Menciona claramente la P a la que se orienta.<br>El título no es acorde a lo delimitado.<br>6. Problema medible, con relación de variables y responde solo a tres de las cuatro preguntas. | 1. Selecciona adecuadamente la empresa, según lo solicitado.<br>2. Plantea adecuadamente un proyecto de mejora o problema a resolver específico sobre la producción o entrega del servicio.<br>3. Planteamiento correcto, concreto, acotado al tiempo posible para realizarlo, enfocado en un atributo del servicio.<br>4. Define el supuesto o hipótesis que se quiere comprobar, investigar o resolver.<br>5. Menciona claramente la P a la que se orienta.<br>El título no es acorde a lo delimitado.<br>6. Problema medible, con relación de variables y responde solo a dos de las cuatro preguntas. |   |

|                                |   |   |  |
|--------------------------------|---|---|--|
| Antecedentes.                  | 20 - 18   | 17 - 15   | 14 - 0   |
|                                | <p>1. Incluye de manera clara y correcta el segmento al que se dirige, utiliza al menos cuatro variables de segmentación.</p> <p>2. Analiza correctamente la problemática.</p> <p>3. Analiza correctamente las cuatro P. Es evidente en cuál "P" encontró áreas de oportunidad.</p> | <p>1. Incluye de manera clara y correcta el segmento al que se dirige, utiliza solo tres variables de segmentación.</p> <p>2. Analiza correctamente la problemática.</p> <p>3. Analiza correctamente las cuatro P. Es evidente en cuál "P" encontró áreas de oportunidad.</p> | <p>1. Incluye de manera clara y correcta el segmento al que se dirige, utiliza solo tres variables de segmentación.</p> <p>2. Analiza correctamente la problemática.</p> <p>3. Analiza correctamente solo tres de las cuatro P. Es evidente en cuál "P" encontró áreas de oportunidad.</p> |
| Objetivos del proyecto.        | 15 - 13   | 12 - 10   | 9 - 0  |
|                                | <p>1. Presenta un objetivo general y en caso de ser necesario, incluye objetivos específicos.</p> <p>2. El objetivo es específico, medible, cuantificable y con un plazo determinado.</p>   | <p>1. Presenta un objetivo general y aunque era necesario, no incluye objetivos específicos.</p> <p>2. El objetivo es específico, medible, cuantificable y con un plazo determinado.</p>  | <p>1. Presenta un objetivo general y aunque era necesario, no incluye objetivos específicos.</p> <p>2. El objetivo no cumple con alguna de las siguientes características: específico, medible, cuantificable y con un plazo determinado.</p>  |
| Análisis del contexto.         | 20 - 18   | 17 - 15   | 14 - 0   |
|                                | <p>Análisis correcto del contexto, especifica lugar u organización donde se desarrolla el proyecto, así como su ubicación en el tiempo y en las tres dimensiones actuales solicitadas.</p>  | <p>Análisis correcto del contexto, especifica lugar u organización donde se desarrolla el proyecto, así como su ubicación en el tiempo, pero solo en dos de las tres dimensiones actuales solicitadas.</p>  | <p>Análisis correcto del contexto, especifica lugar u organización donde se desarrolla el proyecto, así como su ubicación en el tiempo, pero solo en una de las tres dimensiones actuales solicitadas.</p>   |
| Primera propuesta de solución. | 20 - 18   | 17 - 15   | 14 - 0   |
|                                | <p>Genera una correcta y adecuada primera propuesta de solución (media cuartilla).</p>  | <p>Genera una correcta y adecuada primera propuesta de solución en menos de una cuartilla.</p>  | <p>Genera una incorrecta y poco adecuada primera propuesta de solución (media cuartilla).</p>  |

|       |      |
|-------|------|
| TOTAL | 100% |
|-------|------|

## Anexo 2. Rúbrica evidencia 2

**Competencia:** Diseña una propuesta de mejora en el servicio, de acuerdo con el análisis del desempeño y calidad de los servicios que presta una empresa, con el objetivo de maximizar la satisfacción del consumidor.

**Nivel taxonómico:** Utilización.

| Criterios de evaluación           | Nivel de desempeño  |  |  | %  |
|-----------------------------------|---|--|--|----|
|                                   | Altamente competente<br>100%-86%  | Competente<br>85%-70%  | Aún sin desarrollar la<br>competencia<br>69%-0%  |    |
| Marco teórico.                    | 50 - 43   | 42 - 35  | 34 - 0   | 50 |
|                                   | Presenta un marco teórico relacionado con la problemática, en mínimo tres cuartillas y utilizando al menos cinco referencias de fuentes confiables, citadas y referenciadas en formato APA.   | Presenta un marco teórico relacionado con la problemática, con solo dos cuartillas y utilizando solo cuatro referencias de fuentes confiables, citadas y referenciadas en formato APA.   | Presenta un marco teórico relacionado con la problemática, con solo dos cuartillas y utilizando solo tres referencias de fuentes confiables, citadas y referenciadas en formato APA.   |    |
| Propuesta de solución definitiva. | 50 - 43   | 42 - 35  | 34 - 0   | 50 |
|                                   | Describe su propuesta de solución de forma detallada y adecuada, cumpliendo con los siguientes cuatro puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La relaciona con la fundamentación conceptual y el objetivo del proyecto, antecedentes y contexto.</li> <li>- Presenta al menos 10 ventajas y cinco desventajas de la propuesta y las explica.</li> <li>- Propone un cronograma gráfico del trabajo especificando acciones, fechas de inicio y término,</li> </ul> | Describe su propuesta de solución de forma detallada y adecuada, cumpliendo con al menos tres de los siguientes cuatro puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La relaciona con la fundamentación conceptual y el objetivo del proyecto, antecedentes y contexto.</li> <li>- Presenta al menos 10 ventajas y cinco desventajas de la propuesta y las explica.</li> <li>- Propone un cronograma gráfico del trabajo especificando acciones,</li> </ul> | Describe su propuesta de solución de forma detallada y adecuada, cumpliendo con al menos dos de los siguientes cuatro puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La relaciona con la fundamentación conceptual y el objetivo del proyecto, antecedentes y contexto.</li> <li>- Presenta al menos 10 ventajas y cinco desventajas de la propuesta y las explica.</li> </ul> |    |

|       |  |  |  |      |
|-------|--|--|--|------|
|       | <p>así como los recursos necesarios para cada acción; resultados esperados y al menos tres recomendaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma en cuenta la retroalimentación de la Evidencia 1 de su profesor e incluye una conclusión.</li> </ul> | <p>fechas de inicio y término, así como los recursos necesarios para cada acción; resultados esperados y al menos tres recomendaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma en cuenta la retroalimentación de la Evidencia 1 de su profesor e incluye una conclusión.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propone un cronograma gráfico del trabajo especificando acciones, fechas de inicio y término, así como los recursos necesarios para cada acción; resultados esperados y al menos tres recomendaciones.</li> <li>- Toma en cuenta la retroalimentación de la Evidencia 1 de su profesor e incluye una conclusión.</li> </ul> |      |
| TOTAL |  |  |  | 100% |