



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

EAN

Escuela de
**Administración de
Negocios**

Programa de Curso

DN-525 MERCADEREO DE SERVICIOS

La Escuela de Administración de Negocios.

Fundada en 1943, es una de las escuelas con mayor trayectoria en Costa Rica y Centroamérica en la formación de profesionales de alto nivel en las carreras de Dirección de Empresas y Contaduría Pública. Cuenta con un equipo de docentes altamente capacitado, así como un currículum actualizado según las necesidades actuales del mercado. A partir de junio 2016, el SINAES otorgó acreditación de ambas carreras a la Sede Rodrigo Facio.

Misión

Promover la formación humanista y profesional en el área de los negocios, con ética y responsabilidad social, excelencia académica y capacidad de gestión global, mediante la docencia, la investigación y la acción social, para generar los líderes y los cambios que demanda el desarrollo del país.

Visión

Ser líderes universitarios en la formación humanista y el desarrollo profesional en la gestión integral de los negocios, para obtener las transformaciones que la sociedad globalizada necesita para el logro del bien común.

Valores Humanistas

Ética Tolerancia Solidaridad
Perseverancia Alegría

Valores Empresariales

Innovación Liderazgo Excelencia
Trabajo en Equipo Emprendedurismo
Responsabilidad Social

Una larga trayectoria de excelencia...



¡Para proteger el ambiente, no imprima este documento si no es necesario!





PROGRAMA DEL CURSO
DN-525 MERCADEO DE SERVICIOS
I CICLO 2022

DATOS DEL CURSO

Carrera (s): Dirección de Empresas
Curso del VI ciclo del Plan de Estudios.
Requisitos: DN-320 Principios de Mercadeo
Correquisitos
Créditos 3
Horas de teoría: 3 horas

Horas de laboratorio:

Horas de práctica:

PROFESORES DEL CURSO

GR	Docente	Horario	Aula	Horario de Atención*
SEDE RODRIGO FACIO				
1	José Francisco Navarro Picado	V: 10 a 12:50	Virtual	V: 8:00 a 9:50

*A solicitud del estudiante, el profesor podrá atender consultas según la hora, lugar y día acordado para cada caso particular, dentro del marco de la normativa de la Universidad de Costa Rica.

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Detalle descripción del curso.

En un ambiente dinámico e intensivo, se brinda al estudiante una visión específica sobre el Mercadeo de Servicios procurando ajustar los temas a la realidad nacional y a la globalización que actualmente caracteriza el mundo de los negocios. Que el alumno comprenda que los retos que deben enfrentar las empresas de servicios, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo y en una propuesta de valor diferenciada.

A cambio de su dinero, tiempo y esfuerzo, los clientes de servicios esperan obtener valor al acceder a bienes, trabajo, habilidades profesionales, instalaciones, redes y sistemas; sin embargo, por lo general no adquieren la propiedad de cualquiera de los elementos físicos involucrados.

Se busca que la persona profesional de Dirección de Empresas sea además de una persona preparada en las áreas técnicas de este curso, alguien emprendedor, con sentido de la ética y la responsabilidad social, que se desempeñe y tome decisiones tomando en cuenta valores como la solidaridad, la tolerancia y la perseverancia, y destrezas tales como la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. La población





estudiantil debe dirigir su actuar durante el curso acorde con dichos valores y competencias, y aplicarlos en su desarrollo del curso.

II. OBJETIVO GENERAL

Distinguir las diferencias entre los conceptos de mercadeo de servicios y mercadeo de bienes tangibles para la preparación, implementación y control de un Plan Estratégico de Mercadeo de Servicios.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Integrar la ética y la responsabilidad social en el análisis del contenido programático del curso, y profundizar en el diálogo y la reflexión sobre los valores de solidaridad, tolerancia y perseverancia, así como sobre la importancia de desarrollar y aplicar las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo.
2. Desarrollar la comprensión del alumno sobre los mercados, productos y clientes de servicios
3. La creación del modelo de servicio con las 7 P's.
4. Diseño y administración de los procesos de servicio, analizando el equilibrio entre la demanda y la capacidad productiva, y el diseño del entorno del servicio.
5. Optimizar la administración del personal para lograr una ventaja competitiva.
6. Desarrollo e implementación de un Plan Estratégico para una empresa de servicios.

IV. CONTENIDO PROGRAMÁTICO

TEMA 1- COMPRENSIÓN DE PRODUCTOS, CLIENTES Y MERCADOS DE SERVICIOS

- Nuevos enfoques de marketing en la economía de servicios
- Comportamiento del cliente en el encuentro de servicios.
- Posicionamiento de los servicios en los mercados competitivos.

TEMA 2. APLICACIÓN DE LAS 7 P'S DEL MARKETING A LOS SERVICIOS

- Desarrollo de los conceptos de servicio: elementos básicos y complementarios.
- Distribución de los servicios a través de canales físicos y electrónicos.
- Fijación de precios y administración de ingresos.
- Educación de los clientes y promoción de la proposición de valor

TEMA 3. ADMINISTRACIÓN DE LA INTERACCIÓN CON EL CLIENTE

- Diseño y administración de los procesos de servicio.
- Equilibrio entre la demanda y la capacidad productiva.





- Diseño del entorno de servicio
- Administración del personal para lograr una ventaja competitiva

TEMA 4- IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO REDITUABLES

- Administración de las relaciones y creación de lealtad.
- Recuperación del servicio y obtención de la retroalimentación del cliente.
- Incremento de la calidad y productividad del servicio.
- Organización del manejo del cambio y liderazgo de servicio.

A través de los siguientes componentes de la evaluación, en lo que resulte pertinente en cada uno de los temas, se integrarán aspectos sobre ética, responsabilidad social y emprendedurismo. También se tomará en consideración la aplicación de los valores y competencias referidos en la descripción del curso.

V. ASPECTOS METODOLÓGICOS

- a. El personal docente y la población estudiantil desarrollarán las clases dentro de un ambiente de tolerancia, respeto y comunicación asertiva. El profesorado promoverá el trabajo en equipo, en un plano de igualdad de oportunidades y sin discriminación de ninguna especie de forma tal que se garantice un ambiente de diálogo y libre expresión de las ideas y opiniones.
- b. Los estudiantes deberán leer con antelación los capítulos y/o lecturas asignadas para cada sesión, así como videos relacionados con el tema a estudiar, con el objetivo de orientar la discusión hacia la aplicación de los conceptos y teorías en la práctica empresarial costarricense.
- c. Este es un curso de **modalidad virtual**. El profesor(a) utilizará la plataforma de Mediación Virtual para poner a disposición de los estudiantes el programa y los materiales del curso, realizar las evaluaciones, realizar foros y casos, emitir comunicados a los estudiantes y programar la entrega de tareas, asignaciones, proyectos y trabajos de investigación. El profesor(a) usará la plataforma Zoom para la realización de las clases sincrónicas y para facilitar la interacción del profesor y los estudiantes durante el horario de lecciones y de atención de consultas.
- d. Es posible realizar la grabación de las clases virtuales sincrónicas en formatos de audio y video, en cuyo caso el profesor(a) lo indicará en cada sesión, con la finalidad de que los estudiantes decidan si desean o no ingresar a la sesión con su audio y video.
- e. El curso se desarrollará bajo un proceso de enseñanza aprendizaje bajo el enfoque constructivista, donde el docente actuará como un facilitador del proceso de aprendizaje del estudiantado, en procura de motivar y orientar los procesos de reflexión personal y fomentar el aprendizaje colaborativo.
- f. Como parte de las lecturas de apoyo a los temas que se desarrollan en cada clase, se utilizarán lecturas en idioma inglés. El objetivo principal de utilizar material en inglés es la comprensión de lectura. Debido a que en los grupos hay estudiantes con diferente nivel lingüístico, los reportes y presentaciones para revisar el material leído se realizan en idioma español.





- g. Los estudiantes experimentarán la dinámica de casos y ejercicios para comprender la psicología y el comportamiento del consumidor que potencian la generación de *insights* para diseñar las estrategias y actividades de mercadeo en la empresa.
- h. Los trabajos de investigación asignados de forma individual o grupal complementarán el material de clase y llevarán al estudiante a conocer y analizar diferentes ángulos de los temas centrales y otros afines al contenido del curso.
- i. En la primera sesión se conformarán equipos de trabajo de máximo 5 integrantes, entregando una lista al profesor con los nombres de los integrantes del equipo e identificando al coordinador(a) del grupo.
- j. El proyecto de investigación final, así como las asignaciones y casos, deberán de tomar en cuenta y reflejar los siguientes aspectos:
 - Uso adecuado de las fuentes de información y de las metodologías de investigación.
 - Evidencia de una adecuada investigación y preparación.
 - Profundidad y amplitud en el análisis y la reflexión, así como capacidad de síntesis.
 - Uso adecuado de las habilidades de comunicación, sin errores gramaticales y de ortografía.
 - Buena presentación gráfica.

Objetivos de los aspectos metodológicos

- a. Fomentar el aprendizaje colaborativo
- b. Comprender y aplicar los conceptos teóricos clave
- c. Afianzar la capacidad de investigación, tanto bibliográfica como de campo
- d. Fortalecer las competencias de trabajo en equipo y comunicación
- e. Fomentar el desarrollo del pensamiento crítico y la generación de *insights* del consumidor como insumo para la toma de decisiones
- f. Fortalecer la comprensión de materiales técnicos en otro idioma.

Objetivos de las competencias éticas

- a. Fomentar el respeto entre los compañeros, en la relación profesor-estudiante y demás miembros de la comunidad universitaria.
- b. Fortalecer la responsabilidad en el cumplimiento de tareas y compromisos.
- c. Alentar procesos de toma de decisiones que contribuyan al consumo responsable y el desarrollo sostenible

A través de los siguientes componentes de la evaluación, en lo que resulte pertinente en cada uno de los temas, se integrarán aspectos sobre ética, responsabilidad social y emprendedurismo. También se tomará en consideración la aplicación de los valores y competencias referidos en la descripción del curso.





VI. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Rubro	Contenido	Porcentaje	Fecha
Pruebas cortas (2)	Clases y lecturas	20%	Según cronograma
Asignaciones individuales (4)	Clases y lecturas	20%	Según cronograma
Asignaciones grupales (5)	Clases y lecturas	30%	Según cronograma
Trabajo final de Investigación		30%	Según cronograma
	NOTA	100%	

Observaciones:

A. Pruebas cortas.

El material asignado será valorado en forma individual durante la sesión a través de una prueba corta o ejercicio individual, en el momento que el profesor considere pertinente. Los exámenes de reposición se registrarán según el Art. 24 del Reglamento Académico. Únicamente se reponen las pruebas a quienes hayan tenido ausencia justificada, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de Vida Estudiantil.

B. Asignaciones individuales

Las asignaciones individuales se relacionan con el contexto empresarial y son de corte constructivista, su propósito es contribuir a la discusión y desarrollo en clase. Este rubro incluye:

1. Asignación individual: Facilitando y agregando valor a través de servicios complementarios. Ver videos que acompañan a la asignación e instrucciones en Mediación Virtual en la sesión # 3.
2. Participación individual en el Foro: ¿Por qué empresas que ofrecen el mismo tipo de servicio pueden tener tarifas y/o precios tan diferentes? Instrucciones en Mediación Virtual en la sesión #6.
3. Ensayos analíticos sobre las lecturas en inglés. (ver referencia sobre ensayos en Anexo II)
 - a) What is a service blueprint <https://blog.hubspot.com/sales/brand-positioning-strategy>
 - b) What is net promoter score? <https://www.qualtrics.com/experience-management/customer/net-promoter-score/>

C. Asignaciones grupales

El desarrollo grupal de casos prácticos permitirá la aplicación de los contenidos teóricos a un contexto empresarial y fomentará la habilidad de toma de decisiones del estudiante. Las investigaciones y dinámicas grupales tienen como objetivo la discusión y la argumentación para construir conjuntamente la aplicación de las teorías y conceptos a la realidad de los mercados y las estrategias empresariales. Las actividades establecidas se relacionan con el contexto empresarial y son de corte constructivista.





1. Investigación sobre un entorno virtual en Costa Rica y su crecimiento con la pandemia. Instrucciones en Mediación Virtual en la sesión #5.
2. Investigación y análisis de una campaña real de una empresa de servicios nacional o extranjera. Instrucciones en Mediación Virtual en la sesión #6.
3. Caso #10: Shouldice Hospital. Deben responder las preguntas que en el caso se plantean. El caso se encuentra en http://www.pearsonenespanol.com/mexico/educacion-superior/lovelock_index/marketing-de-servicios-7e en la sección: "Recursos para el alumno" Valor de las preguntas: 1 y 2 – 30% cada una, pregunta 3 – 40%
4. Caso #1: Sullivan Ford Auto World. Deben responder las preguntas que en el caso se plantean. El caso se encuentra en http://www.pearsonenespanol.com/mexico/educacion-superior/lovelock_index/marketing-de-servicios-7e en la sección: "Recursos para el alumno" Valor de las preguntas: 25% cada una.
5. Construcción de Mapas Perceptuales. Instrucciones en Mediación Virtual en la sesión #12.

D. Trabajo Final de Investigación.

El trabajo final de investigación contribuye con el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante al relacionar los conceptos teóricos adquiridos en el curso, con la realidad de las organizaciones. El objetivo del proyecto es desarrollar un Plan de Mercadeo para una nueva empresa de servicio, aplicando los conceptos estudiados durante el curso relacionados a las 7 P's del Marketing de Servicios. Para este trabajo final se utilizará la guía que se encuentra en el Anexo 1.

VII. CRONOGRAMA

SEMANA	FECHA	TEMA
1	Marzo 28- Abril 01	<p>Tema: Economía de los Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción al curso • En entorno de los servicios <p>+ Capítulo 1: Nuevos enfoques de Marketing en la Economía de Servicios</p>





SEMANA	FECHA	TEMA
2	Abril 04 – 08	<p>Tema: Comportamiento del consumidor en los servicios.</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u> + Capítulo 2: El comportamiento del consumidor en los contextos de servicios.</p> <p>Video para reflexionar: Caso Airbnb https://www.youtube.com/watch?v=0lYDvGki2f0</p>
	Abril 11- 15	SEMANA SANTA
3	Abril 18 - 22	<p>Tema: Servicio básico y complementarios</p> <p>Lecturas asignadas: + Capítulo 4: Desarrollo de los productos de servicios</p> <p>+ Video Pizza Hut Dubai: https://www.youtube.com/watch?v=6M_gQX-VjI0 + Video Amazon Go: https://www.youtube.com/watch?v=q6rzTun3rxU</p> <p>Entrega Asignación individual: Facilitando y agregando valor a través de servicios complementarios. (5%)</p>
		SEMANA UNIVERSITARIA
4	Abril 25 – 29 CLASE ASINCRÓNICA	<p>Tema: Distribución de los servicios</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u> + Capítulo 5: Distribución de los servicios a través de canales físicos y electrónicos.</p> <p>Video Walmart hasta tu refrigerador: https://www.youtube.com/watch?v=zWTarA1MV2I Video Casa inteligente Panasonic: https://www.youtube.com/watch?v=YqSGK-Az7eA</p>
5	Mayo 02 -06	<p>Tema: Mezcla de Promoción en el Marketing de Servicios</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u> + Capítulo 7: Promoción de servicios y educación de los clientes</p> <p><u>Presentación de adelantos del Trabajo Final:</u> + Descripción de la nueva empresa y Flor del Servicio</p> <p>Entrega asignación grupal: Investigación sobre un entorno virtual en Costa Rica y su crecimiento con la pandemia. (5%)</p> <p>Prueba corta #1 (10%)</p>





SEMANA	FECHA	TEMA
6	Mayo 09 – 13 CLASE ASINCRÓNICA	<p>Tema: Fijación de precios en el contexto de los servicios</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u> +Capítulo 6: Fijación de precios y administración de ingresos</p> <p>Entrega asignación grupal: Investigación y análisis de una campaña real de una empresa de servicios nacional o extranjera (5%)</p> <p>Foro de discusión (individual): ¿Por qué empresas que ofrecen el mismo tipo de servicio pueden tener tarifas y/o precios tan diferentes? (5%)</p>
7	Mayo 16 – 20	<p>Tema: Proceso de Servicio</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u> + Capítulo 8: Diseño y administración de los procesos de servicios + Lectura en inglés: Service Blue Print</p> <p>Lectura en inglés: “What is a Service Blueprint” https://www.lucidchart.com/blog/what-is-a-service-blueprint</p> <p>Entrega Asignación Individual: Ensayo de análisis lectura en inglés (5%)</p>
8	Mayo 23 -27	<p>Tema: Proceso de Servicio</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u> + Capítulo 9: Equilibrio entre la demanda y la capacidad producto</p> <p>Entrega de Caso en grupo: Caso # 10 – Shouldice Hospital Limited (Se encuentra en el link de casos). Para resolver el caso deben responder a las preguntas que vienen al final. (5%)</p>
9	Mayo 30 – Junio 03 CLASE ASINCRÓNICA	<p>Tema: Entorno del Servicio</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u> + Capítulo 10: Diseño del ambiente del servicio</p> <p>Entrega de Caso en grupo: Caso #1 - Sullivan Ford Auto World (Se encuentra en el link de casos). Para resolver el caso deben responder a las preguntas que vienen al final. (5%)</p>
10	Junio 06 -10	<p>Tema: Administración de personas</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u> + Capítulo 11: Administración del personal para logra una ventaja competitiva</p> <p>Prueba corta #2 (10%)</p>





SEMANA	FECHA	TEMA
11	Junio 13 – 17 CLASE ASINCRÓNICA	<p>Tema: Relación con clientes</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u> + Capítulos 12: Administración de las relaciones y creación de lealtad. + Lectura en inglés: “What is Net Promoter Score” Definition and Examples https://www.qualtrics.com/experience-management/customer/net-promoter-score/</p> <p>Entrega Asignación Individual: Ensayo de análisis lectura en inglés (5%)</p>
12	Junio 20 -24	<p>Tema: Posicionamiento de Servicios</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u> + Capítulo 3: Posicionamiento de servicios en mercados competitivos</p> <p>Tarea para entregar en grupo: Investigación sobre restaurantes y sus atributos para construir 2 mapas perceptuales de 3 empresas competidoras (10%)</p>
13	Junio 27 – Julio 01	<p>Tema: Administración de las quejas</p> <p><u>Lecturas asignadas:</u> + Capítulo 13: Administración de las quejas y recuperación del servicio.</p>
14	Julio 04-08	Presentación de trabajos finales (Zoom)
15	Julio 11 – 15	Presentación de trabajos finales (Zoom)
16	Julio 25- 29	Ampliación

VIII. BIBLIOGRAFÍA

Libros de Texto:

Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen (2015). Marketing de Servicios. Séptima Edición Editorial Pearson, Prentice Hall.

Libros de Consulta:

- Kotler, P. y Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing*. México. Pearson Educación.
- Solomon, M. R. (2017). *Comportamiento del Consumidor*. México. Editorial Pearson.
- Kotler, Philip y Armstrong, Gary. (2016) *Fundamentos de Marketing*. Decimotercera Edición. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Kerin, Roger A., Hartley, Steven W., Rudelius, William. (2018). *Marketing*. Decimotercera Edición. México: Mc Graw Hill.





Otros materiales:

- Pugh, Marie-Reine “What is a Service Blueprint”. *Lucidchart*. <https://www.lucidchart.com/blog/what-is-a-service-blueprint>.
- “What is Net Promoter Score” Definition and Examples. *Qualtrics XM* <https://www.qualtrics.com/experience-management/customer/net-promoter-score/>
- Guill, Indermitt (2021/Setiembre). ¿A su servicio? Las economías en desarrollo apuestan por el sector de servicios para crecer. *Banco Mundial Blogs*. <https://blogs.worldbank.org/es/voces/su-servicio-las-economias-en-desarrollo-apuestan-por-el-sector-de-servicios-para-crecer>
-

IX. INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL PROFESOR

SEDE RODRIGO FACIO		
GR	Docente	Correo
1	Navarro Picado José Francisco	JOSE.NAVARRO_P@ucr.ac.cr



Para proteger el ambiente, no imprima este documento si no es necesario!





ANEXO I

Guía para el Proyecto Final de Investigación

Justificación:

El Trabajo Final es un medio que le permite al estudiante relacionar los conceptos teóricos adquiridos, con la realidad de las organizaciones y sirve como complemento en el proceso enseñanza–aprendizaje para alcanzar los objetivos que se persiguen con la formación académica.

Objetivo del trabajo final:

Elaborar un plan de mercadeo para una nueva empresa de servicios en el territorio nacional que permita al estudiante aplicar los conocimientos adquiridos durante el curso.

Tipo de Empresa:

Empresa de servicios que sea nueva en el mercado costarricense, aunque el servicio como tal no sea necesariamente nuevo como tal. Para proceder se requiere el visto bueno del profesor.

Integrantes de grupo:

Se formarán equipos con 5 integrantes cada uno. Deberán nombrar un Coordinador. Estos grupos también elaborarán los diferentes casos y asignaciones durante el semestre. Al finalizar el semestre evaluarán el aporte de cada estudiante de forma individual. El Coordinador estará en contacto con la profesora por medio del grupo de whatsapp.

Claves para el éxito en el trabajo final

1. Realizar un estudio o sondeo al mercado meta para justificar el desarrollo del plan de mercadeo. Puede ser entrevista, encuesta o grupo focal.
2. Fundamentar cada aseveración que haga por medio de investigación realizada, ya sean estudios e investigaciones documentales de fuentes secundarias o investigaciones propias. No se puede afirmar algo simplemente porque “todos lo sabemos”, “lo vemos en todos lados” o “se nota”.
3. Cuidar los pequeños detalles: ortografía, orden, calidad de las imágenes utilizadas.
4. Llevar siempre un orden cronológico de las actividades planeadas.

Componentes del Trabajo Final:

1. Portada con el nombre de la empresa en estudio y los integrantes de grupo.
2. Introducción: descripción de la empresa nueva
3. Situación de Marketing Actual: Aquí se analiza el mercado general, se identifican los segmentos de mercado que atenderán y brindan información sobre la situación actual de la compañía.
 - a. Breve descripción del entorno. Principales elementos a destacar del entorno demográfico, étnico, económico, legislativo, tendencias sociales, política, tecnológico. Solo los aspectos que valga la pena mencionar.
 - b. Breve descripción del mercado: se determina el tamaño del mercado; adicionalmente se describen los segmentos meta en forma detallada, esta información servirá de contexto





para las estrategias de marketing y programas de acción detallados, que se analizan posteriormente en este plan.

- c. Descripción del servicio: Flor del Servicio. Servicio básico y complementarios.
- d. Revisión de la competencia: se realiza con el objetivo de identificar a los principales competidores, describir sus posiciones en el mercado y analizar sus estrategias de negocios.
- e. Descripción de la distribución: En esta sección se debe elaborar una lista de los canales (físicos y/o virtuales) más importantes.
- f. Revisión de los precios/tarifas: En esta sección se debe elaborar una lista de precios y tarifas, tomando en cuenta cercos tarifarios, así como costos no monetarios para el cliente. Se debe elaborar un comparativo con el principal competidor.
- g. Descripción del proceso del servicio: Realización de un Diagrama de Flujo o Service Blueprint
- h. Descripción del entorno física o virtual.
- i. Descripción de los perfiles para puestos de trabajo y cultura organizacional

4. Conclusiones: Las conclusiones del grupo deben ser entorno al aprendizaje obtenido durante todo el proceso de desarrollo del Trabajo Final

Rúbrica de evaluación del proyecto:

Rubro	Porcentaje	Parámetros de evaluación
Descripción de la empresa y Flor del Servicio. Primer Avance del Trabajo	25%	10% Descripción del servicio (servicio básico) y el mercado meta 15% Modelo de la Flor del Servicio
Desarrollo de las P's del Marketing de Servicio.	60%	10% Distribución del servicio 10% Estrategia de Fijación de Precios 10% Campaña promocional de lanzamiento 10% Diagrama de flujo 10% Diseño del ambiente físico o virtual 10% Administración del personal
Presentación Oral	15%	5% Calidad visual 5% Claridad de contenido 5% Manejo del tiempo





ANEXO II

Ensayos analíticos sobre las lecturas en idioma Inglés”.

Rúbrica de evaluación:

- | | |
|-----------------------------------|-----|
| • Síntesis de ideas del autor | 20% |
| • Análisis de las ideas | 20% |
| • Contraste con otro(s) autor(es) | 20% |
| • Reflexión y conclusiones | 30% |
| • Bibliografía | 10% |
| • Extensión 2 a 3 páginas | |



Para proteger el ambiente, no imprima este documento si no es necesario!

