

PLAN DE TRABAJO

I. Datos de la institución

Plantel		UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA Modalidad: A Distancia		Grado o Licenciatura	Licenciatura en Administración
---------	---	--	---	----------------------	--------------------------------

II. Datos del asesor

Nombre	BUTRON GUTIERREZ ETHEL ALEJANDRA	Correo	ebutron@fca.unam.mx
--------	----------------------------------	--------	---------------------

III. Datos de la asignatura

Nombre	MERCADOTECNIA DE SERVICIOS	Clave	0319	Grupo	8851
Modalidad	Optativa	Plan	2012	Fecha de inicio del semestre	12 de febrero de 2024
Horas de asesoría semanal	4	Horario	Lunes: 13:00 - 15:00 hrs Miércoles: 13:00 - 15:00 hrs	Fecha de término del semestre	19 de junio de 2024

IV. Contenido temático

TEMA	HORAS		
	Total	Teoría	Práctica
I. Análisis de los mercados en la creación de servicios	4	4	0
II. Creación del modelo de servicio	10	10	0

III. Necesidades del consumidor en los servicios	10	10	0
IV. Implantación de estrategias en los servicios	10	10	0
V. Manejo de información y liderazgo en el servicio	10	10	0
VI. El papel de los servicios en la economía	10	10	0
VII. Evaluación del servicio y rentabilidad	10	10	0

V. Presentación general del programa

Estimad@s alumn@s de la asignatura: MERCADOTECNIA DE SERVICIO. "puede definirse como un conjunto de tácticas que ayudan a explicar el valor del servicio y a persuadir al cliente para que opte por una determinada empresa a través de una estrategia de Marketing de Servicios, es posible garantizar la máxima satisfacción de consumidores y usuarios.."

Es un gusto ser tu asesora durante este semestre 2024-2. En esta materia abordaremos temas que hoy en día para la mercadotecnia son parte fundamental; deseando que las herramientas que te brinde sean de utilidad tanto para tu formación personal como en lo laboral. Te recomiendo elaborar un calendario en donde este te recuerde las fechas de entrega de cada una de las actividades para que así evites atrasarte en las entregas y así evitar comprometer tu desempeño y calificación final.

"TODOS NUESTROS SUEÑOS SE PUEDEN HACER REALIDAD SI TENEMOS EL CORAJE DE PERSEGUIRLOS. W. DISNEY"

VI. Forma en que el alumno deberá preparar la asignatura

El uso del foro será para generar mesas de discusión donde todos podrán alimentar y retroalimentar los temas que así lo requieran o en su defecto crear un espacio de discusión sana sobre algún tema en particular relacionado con la asignatura. En la plataforma encontraras más contenido que te enriquecerá, además de las actividades correspondientes a la unidad de estudio. Para poder cumplir satisfactoriamente tu asignatura se te sugiere cumplir con el 100 % de las entregas de actividades que están dentro del plan de trabajo para obtener el 55% de tu calificación. El examen final tiene valor de 45%. Esto quiere decir que al cumplir con entregar las actividades que están dentro del plan de trabajo y presentar tu examen final podras aprobar tu asignatura

Fecha	Horario	Tema
28 febrero	13:00 a 15:00 hs.	Bienvenida
4 marzo	13:00 a 15:00 hs.	1
1 abril	13:00 a 15:00 hs.	3
6 mayo	13:00 a 15:00 hs.	6
27 mayo	13:00 a 15:00 hs.	7
3 junio	13:00 a 15:00 hs.	Cierre

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Fecha	No. Unidad	No. Actividad	Descripción de la de actividad de acuerdo a la plataforma	Ponderación
04 de marzo de 2024	UNIDAD 1: Análisis de los mercados en la creación de servicios	Act. complementaria 1	<p>INSTRUCCION: Busca en internet y responde las siguientes preguntas. Deberas dar tu propia respuesta. Recuerda texto copiado parcial o completamente SE ANULARA la actividad SIN DERECHO a REPLICA. Al finalizar tu investigacion deberas aportar tu conclusión.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- ¿Qué es un análisis de mercado? 2.- ¿Qué se estudia en un análisis de mercado? 3. Factores externos de un análisis de mercado 4.- Factores internos de un análisis de mercado 5.- ¿Cómo hacer un análisis de mercado? 	5 %
11 de marzo de 2024	UNIDAD 1: Análisis de los mercados en la creación de servicios	Act. de aprendizaje 1	<p>INSTRUCCION: Recuerda texto copiado parcial o completamente SE ANULARA la actividad SIN DERECHO a REPLICA. Al finalizar tu investigacion deberas aportar tu conclusión. Con base a los siguientes pasos de como hacer un analisis de mercado elabora dicho estudio para la cafeteria CIELITO LINDO</p> <ol style="list-style-type: none"> a)Define el objetivo del análisis de mercado b)Asigna las tareas al equipo c)Realiza la investigación d)Redacta la información e)Presenta el análisis de mercado 	5 %
20 de marzo de 2024	UNIDAD 2: Creación del modelo de servicio	Act. complementaria 3	<p>INSTRUCCION: Busca en internet las siguientes marcas: Starbucks y The Italian Coffee Company deberas realizar el analisis de cada uno con relacion a su Modelo de Neocio y Plan de Negocio (minimo 3 cuartillas, NOTA. Portadas, bibliografias e indices NO SE CUENTAN); posteriormente deberas realizar un cuadro comparativo entre ambas marcas. Recuerda texto copiado parcial o completamente SE ANULARA la actividad SIN DERECHO a REPLICA. Al finalizar tu investigacion deberas aportar tu conclusión.</p>	5 %
01 de abril de 2024	UNIDAD 2: Creación del modelo de servicio	Act. de aprendizaje	<p>INSTRUCCION: Recuerda texto copiado parcial o completamente SE ANULARA la actividad SIN DERECHO a REPLICA. Al finalizar tu investigacion deberas aportar tu conclusión. Estas por abrir tu propio negocio de comida por delivery, con los siguientes pasos elabora el modelo de negocio (minimo 3 cuartillas).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elige los segmentos de cliente • Define la propuesta de valor de tu negocio • Selecciona los canales • Establece cuál sera la relacion con los clientes • Encuentra los recursos que serán clave • Realiza una relación de las actividades clave para tu negocio 	5 %

10 de abril de 2024	UNIDAD 3: Necesidades del consumidor en los servicios	Act. de aprendizaje	INSTRUCCION: https://www.merca20.com/necesidades-del-consumidor/ Recuerda texto copiado parcial o completamente SE ANULARA la actividad SIN DERECHO a REPLICA. Al finalizar tu investigacion deberas aportar tu conclusión. Las necesidades del consmidor segun Maslow " son aquellas que resultan comunes a todas las personas al momento de adquirir un producto o servicio, y consiste en: necesidades fisioloicas, de seguridad, pertenencia, estima y la autorealización, asi como la espiritualidad." Con base en lo anterior realiza un analisis acerca de cuales serian las necesidades del cliente con relacion a la hora de adquirir un nuevo producto frente al que ya tiene de uso frecuente. Busca en internet los siguientes tipos de de servicio y da su definicion (minimo 3 cuartillas). Necesidades de producto a)Empatia b)Justicia c)Transparencia d)Control e)Opiniones f)Informacion	5 %
15 de abril de 2024	UNIDAD 3: Necesidades del consumidor en los servicios	Act. complementaria	INSTRUCCION: Las necesidades del consmidor segun Maslow " son aquellas que resultan comunes a todas las personas al momento de adquirir un producto o servicio, y consiste en: necesidades fisioloicas, de seguridad, pertenencia, estima y la autorealización, asi como la espiritualidad." Con base en lo anterior realiza un analisis acerca de cuales serian las necesidades del cliente con relacion a la hora de adquirir un nuevo producto frente al que ya tiene de uso frecuente. Recuerda texto copiado parcial o completamente SE ANULARA la actividad SIN DERECHO a REPLICA. Al finalizar tu investigacion deberas aportar tu conclusión.	5 %
17 de abril de 2024	UNIDAD 4: Implantación de estrategias en los servicios	Act. de aprendizaje	INSTRUCCION: https://asana.com/es/resources/strategy-implementation Recuerda texto copiado parcial o completamente SE ANULARA la actividad SIN DERECHO a REPLICA. Al finalizar tu investigacion deberas aportar tu conclusión. Al finalizar la lectura ¿Que es la Implementacion estrategica? Elabora el plan estrategico para el lanzamiento de un nuevo servicio de baño para mascotas a domicilio	5 %
24 de abril de 2024	UNIDAD 4: Implantación de estrategias en los servicios	Act. complementaria	INSTRUCCION: Realiza un cuadro comparativo donde menciones las ventajs y desventajas que tiene la elaboracion y ejecucion de una estrategia de implementacio. Al finalizar tu investigacion deberas aportar tu conclusión. Recuerda texto copiado parcial o completamente SE ANULARA la actividad SIN DERECHO a REPLICA.	5 %
06 de mayo de 2024	UNIDAD 5: Manejo de información y liderazgo en el servicio	Foros	INSTRUCCION: Al terminar la lectura de "Liderazgo de servicio" participa en el foro y da tu opinion acerca del tema. Tu participacion debe contar con el minimo de 300 palabras, posteriormente deberas dar la replia a alguno de tus compañeros para cubrir el valor total de dicha actividad. Al finalizar tu investigacion deberas aportar tu conclusión. Recuerda texto copiado parcial o completamente SE ANULARA la actividad SIN DERECHO a REPLICA.	10 %

20 de mayo de 2024	UNIDAD 5: Manejo de información y liderazgo en el servicio	Act. de aprendizaje	INSTRUCCION: Recuerda texto copiado parcial o completamente SE ANULARA la actividad SIN DERECHO a REPLICA. Al finalizar tu investigacion deberas aportar tu conclusión. Busca en Internet cinco empresas Mexicanas que cumplan con las 10 características que menciona SPEARS acerca de un lider de servicio y menciona cuales son las características de dichas empresas (minimo 3 cuartillas:).	5 %
27 de mayo de 2024	UNIDAD 7: Evaluación del servicio y rentabilidad	Act. de aprendizaje	INSTRUCCION: Recuerda texto copiado parcial o completamente SE ANULARA la actividad SIN DERECHO a REPLICA. Al finalizar tu investigacion deberas aportar tu conclusión. Pretendes emprender un neocio de reposteria, por lo que debes elaborar el estudio de rentabilidad de los siguientes productos que venderas: <ul style="list-style-type: none"> • Pastel de tres leches • Pastel de zanahoria • Marmol de vainilla y chocolate • Flan de chocolate • Pan de elote. 	5 %
29 de mayo de 2024	UNIDAD 7: Evaluación del servicio y rentabilidad	Act. complementaria	INSTRUCCION: Recuerda texto copiado parcial o completamente SE ANULARA la actividad SIN DERECHO a REPLICA. Al finalizar tu investigacion deberas aportar tu conclusión. Con base a los siguientes elementos define los 5 aspectos de la rentabilidad empresarial <ol style="list-style-type: none"> 1.- Ventas 2.- Precio 3.- Gastos 4.- Permanebcia 5.- Medicion de rentabilidad 	5 %
03 de junio de 2024	UNIDAD 7: Evaluación del servicio y rentabilidad	Act. complementaria	INSTRUCCION: Recuerda texto copiado parcial o completamente SE ANULARA la actividad SIN DERECHO a REPLICA. Al finalizar tu investigacion deberas aportar tu conclusión. Elabora un cuadro comparativo donde menciones las dierencias entre rentabilidad de una empresa vs. ganancias de una empresa	5 %

VII. Sistema de evaluación

FACTORES	DESCRIPCIÓN
----------	-------------

Requisitos

Elementos de presentación y entrega de actividades: 1. Carátula formal que deberá contener los siguientes datos: nombre completo del alumno, fecha de entrega, unidad y actividad por evaluar, por ejemplo: López_Medina_Álvaro_U1-A1 Nota: Para la entrega de archivos el uso de colores chillones para los títulos o subtítulos EVITALOS; Todas las actividades deberán ser entregada bajo los lineamientos anteriormente mencionados, en caso de no ser así se verá afectada la calificación de dicha actividad ya que es uno de los requisitos que se consideran para la calificación de todas las actividades, de igual forma si la actividad no viene con las referencias bibliográficas en formato APA afectara la calificación final de la actividad. Toda actividad deberá tener como un mínimo de 3 cuartillas (**PORTADAS, INDICES Y REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS NO SE INCLUYEN COMO CUARTILLA**). 2. Al inicio del documento en donde se presente la actividad se deberá incluir la siguiente leyenda: “Esta actividad es de mi autoría y no fue copiada de internet”. 3. El texto de las actividades, principalmente reportes de lectura, ensayos y trabajos de investigación, deben presentarse con letra tipo Arial o Times New Roman, el texto deberá ser justificado, con las páginas numeradas, con márgenes de 2.5 cms. en los niveles superior e inferior y de 3 cms. por cada lado y con interlineado de espacio y medio (1.5). 4. Toda actividad deberá contener las citas pertinentes y las referencias en formato APA sexta edición. 5. Actividad, evaluación, investigación, práctica que sea plagiada, copiada parcial o completamente será anulada sin derecho a réplica. 6. Recibir actividad de forma extemporanea con un tiempo no mayor a 8 días hábiles, después de la fecha límite de entrega esta se calificara con calificación máxima de 8.0 7.- Para la realización de tus actividades deberás cuidar tu ortografía y usar fuentes oficiales como: libros, revistas, artículos, etcétera. Recuerda hacer la cita en formato APA, ya que, si no lo haces incurrirás en plagio. https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf

Porcentajes

Act. de aprendizaje	30 %
Examen Final	30 %
Foros	10 %
Act. complementaria	30 %
TOTAL	100 %

La calificación final de la asignatura está en función de la ponderación del asesor, no de la que se visualiza en la plataforma. Es necesario solicitar por correo electrónico la calificación final al asesor.

VIII. Recursos y estrategias didácticas

Lecturas Obligatorias	(X)
Trabajos de Investigación	(X)
Elaboración de Actividades de Aprendizaje	(X)
Procesadores de Texto, Hojas de Cálculo y Editores de Presentación	(X)
Graficadores	(X)
Programación Computacional	(X)
Plataforma Educativa	(X)
Foro Electrónico	(X)
Chat	(X)

Sitios de Internet	(X)
Plan de Trabajo	(X)