

## HOJA CALENDARIO- PLANIFICACIÓN DE LAS SESIONES DE CLASE

### MODALIDAD PRESENCIAL

<b>Nombre de la asignatura</b>	Marketing de Servicios	<b>Resultado de aprendizaje de la asignatura:</b>	Al finalizar la asignatura, el estudiante será capaz de diseñar estrategias de servicios en una organización.
<b>Periodo</b>	7	<b>EAP</b>	Administración y Marketing

COMPETENCIA	CRITERIOS	ESPECIFICACIÓN DEL NIVEL DE LOGRO	NIVEL
<b>Gestión Organizacional</b> Analiza y evalúa las funciones de marketing, finanzas, contabilidad y recursos humanos aplicando herramientas e instrumentos de gestión, en organizaciones públicas o privadas.	<b>Marketing</b>	Identifica oportunidades de inversión, estableciendo y priorizando oportunidades.	3
<b>Gestión Pública</b> Identifica, comprende y analiza fenómenos sociales y políticos complejos relevantes para el ejercicio de la gestión pública, evaluando, diseñando y ejecutando procesos de intervención pública.	<b>Evaluación de procesos</b>	Analiza procesos de incidencia directa en la formulación de políticas públicas que permiten afrontar diversos fenómenos sociales y políticos.	3
<b>Toma de Decisiones en la Gestión Pública</b> Analiza lineamientos de la modernización de la gestión pública, en los tres niveles de gobierno, aplicando técnicas y metodologías adecuadas para las decisiones de intervención pública.	<b>Lineamientos de gestión</b>	Analiza la importancia de implementar la gestión por procesos orientada a resultados, la simplificación administrativa y la organización institucional en el marco de las políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales.	3

<b>Unidad 1</b>	<b>Nombre de la unidad:</b>	Comprensión de los mercados, productos y clientes de servicios	<b>Resultado de aprendizaje de la unidad:</b>	Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar la importancia de los servicios como actividad principal de las empresas del sector terciario de la economía.	<b>Duración en horas</b>	24
<b>Semana</b>	<b>Horas / Tipo de sesión</b>	<b>Temas y subtemas</b>	<b>Actividades sincronas (Videoclases)</b>			<b>Actividades de aprendizaje autónomo Asíncronas (Estudiante – aula virtual)</b>
			<b>Actividades y recursos para la enseñanza (Docente)</b>	<b>Actividades y recursos para el aprendizaje (Estudiante)</b>	<b>Metodología</b>	
1	4T	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación del docente y estudiantes</li> <li>- Presentación de la asignatura (sílabo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I: a través de dinámicas activas el docente y los estudiantes se presentan asertivamente.</li> <li>- Se hace la presentación de la asignatura: sílabo, temas por cada unidad, consolidados, etc.</li> <li>- Aplicación de la evaluación de entrada.</li> <li>- Se realiza el feedback de la evaluación de entrada.</li> <li>- Se da a conocer el propósito de aprendizaje de la sesión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los estudiantes interactúan sobre la organización cognitiva, metodológica y de evaluación del sílabo.</li> <li>- Desarrollan la evaluación diagnóstica para evidenciar sus saberes previos.</li> </ul>	Otros: metodología activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Video introductorio de la asignatura: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=vd0IB4mkrKk">https://www.youtube.com/watch?v=vd0IB4mkrKk</a></li> <li>- Lee el mensaje de bienvenida a la asignatura en el foro de novedades y consultas.</li> <li>- Estudian los recursos educativos publicados en el aula virtual.</li> </ul>

Las actividades de aprendizaje autónomo en el aula virtual son las realizadas por el estudiante. Cada semana, el docente tiene el rol de monitorear, supervisar, evaluar y retroalimentar estas actividades, además de atender los foros y las comunicaciones generadas en el aula virtual.

## HOJA CALENDARIO– PLANIFICACIÓN DE LAS SESIONES DE CLASE

### MODALIDAD PRESENCIAL

		- Enfoques del marketing de servicios	<p><b>D:</b> se da a conocer el tema a través del siguiente video: ¿cómo vender el servicio?, de Cris Urzua. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=F4LsIYEx6U">https://www.youtube.com/watch?v=F4LsIYEx6U</a></p> <p>- Análisis del video: responden a la siguiente pregunta: ¿cuál es la diferencia entre vender un producto y un servicio?</p> <p>- el docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso.</p> <p><b>C:</b> el docente recolecta información acerca de las expectativas de los estudiantes sobre el curso, mediante lluvia de ideas. Solución de preguntas.</p>	- Los estudiantes señalan sus expectativas con respecto a la asignatura y se evalúa la viabilidad de su ejecución.		- Lee los temas correspondientes a la Semana 1.
	2T	- Ejercicios grupales: Guía de lectura 1	<p><b>I:</b> se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para realizar la guía de lectura.</p> <p><b>D:</b> se conforman equipos de trabajo, para la revisión y resolución de la Guía de lectura 1.</p> <p>- Se visualiza el siguiente video: Las 8 P's del marketing de servicios <a href="https://www.youtube.com/watch?v=6NlqWH1Onil">https://www.youtube.com/watch?v=6NlqWH1Onil</a></p> <p>Se da lectura al artículo: Marketing de servicios (conceptos, 8 p's del marketing de servicios y estrategias).</p> <p><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p> <p><b>C1 – SC1</b> <b>Ejercicios grupales de análisis de casos / Rúbrica de evaluación</b></p>	<p>- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto.</p> <p>- Los equipos de trabajo intercambian opiniones y resuelven la guía de lectura utilizando G Suite.</p> <p>- Los equipos exponen sus trabajos para el feedback correspondiente.</p>	Aprendizaje colaborativo	<b>Material de lectura obligatoria:</b> Lovelock, C., y Wirtz, J. (2015). <i>Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia</i> . (7.ª ed.). Pearson. Capítulo 1: Los servicios necesitan una mezcla de marketing más amplia.
2	4T	- Comportamiento del cliente en el encuentro de servicios	<p><b>I:</b> se da inicio a la sesión, haciendo un recuerdo del tema tratado en la clase anterior; formulando preguntas. Se da a conocer el tema y el propósito de aprendizaje de la sesión</p> <p>- Estrategia grupal lluvia de ideas. el docente pregunta a los estudiantes: ¿qué es un consumidor? ¿Cómo es su comportamiento en los servicios?</p> <p><b>D:</b> el docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso.</p> <p><b>C:</b> metacognición: el docente busca la participación de 3 estudiantes, al final de la sesión; para que indiquen lo aprendido en la sesión.</p>	<p>- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto.</p> <p>- Responden las preguntas formuladas</p>	Clase magistral activa	- Estudian los recursos educativos publicados en el aula virtual. - Lee los temas correspondientes a la Semana 2. - Lee el artículo: ZMOT "Ganando el momento cero de la verdad"
	2T	- Ejercicios grupales: Guía de lectura 2	<p><b>I:</b> se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para realizar la guía de lectura.</p> <p><b>D:</b> se conforman equipos de trabajo, para la revisión y resolución de la Guía de lectura 2.</p> <p><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p>	<p>- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto.</p> <p>- Los equipos de trabajo intercambian opiniones y resuelven la guía de lectura utilizando G Suite.</p>	Aprendizaje colaborativo	

Las actividades de aprendizaje autónomo en el aula virtual son las realizadas por el estudiante. Cada semana, el docente tiene el rol de monitorear, supervisar, evaluar y retroalimentar estas actividades, además de atender los foros y las comunicaciones generadas en el aula virtual.

## HOJA CALENDARIO- PLANIFICACIÓN DE LAS SESIONES DE CLASE

### MODALIDAD PRESENCIAL

			<b>C1 – SC1</b> <b>Ejercicios grupales de análisis de casos / Rúbrica de evaluación</b>	- Los equipos exponen sus trabajos para el feedback correspondiente.		
3	4T	- Desarrollo de los conceptos de servicio: elementos básicos y complementarios	<b>I:</b> se da inicio a la sesión, haciendo un recuerdo del tema tratado en la clase anterior; formulando preguntas. Se da a conocer el tema y el propósito de aprendizaje de la sesión. - Estrategia grupal lluvia de ideas. el docente pregunta a los estudiantes: ¿cuáles son los niveles del producto? ¿Cuáles serán en el servicio? <b>D:</b> el docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso. - Se visualiza el siguiente video: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=mql73ZhcqGw">https://www.youtube.com/watch?v=mql73ZhcqGw</a> - Los equipos deben presentar un trabajo grupal que integre los temas de la Unidad I, para ello identifican una micro, pequeña o mediana empresa de su localidad dedicada al rubro de servicios. El PRIMER AVANCE debe ser expuesto en la semana 5. <b>C:</b> metacognición: el docente busca la participación de 3 estudiantes, al final de la sesión; para que indiquen lo aprendido en la sesión Información sobre el Consolidado 1 y subcomponentes	- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto.  - Responden las preguntas formuladas	Clase magistral activa	- Estudian los recursos educativos publicados en el aula virtual. - Lee los temas correspondientes a la Semana 3.
	2T	- Ejercicios grupales: Guía de lectura Nro. 03	<b>I:</b> se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para resolver caso. <b>D:</b> se conforman equipos de trabajo, para la revisión y resolución de la Guía de lectura 3. <b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.  <b>C1 – SC1</b> <b>Ejercicios grupales de análisis de casos / Rúbrica de evaluación</b>	- Los estudiantes analizan el caso propuesto a cada equipo y proponen una solución. - Presentan la solución del caso a través de <b>G Suite</b>	Aprendizaje colaborativo	
4	4T	- Distribución de los servicios a través de canales físicos y electrónicos.	<b>I:</b> se da inicio a la sesión, haciendo un recuerdo del tema tratado en la clase anterior; formulando preguntas. Señala el propósito de aprendizaje de la sesión. - Estrategia grupal lluvia de ideas. el docente pregunta a los estudiantes: ¿Cómo se realiza la distribución de los servicios? ¿Será igual que los productos? <b>D:</b> se da a conocer el tema. El docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso.	- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto.  - Responden las preguntas formuladas	Clase magistral activa	- Estudian los recursos educativos publicados en el aula virtual. - Revisión de las PPT de la semana 4

Las actividades de aprendizaje autónomo en el aula virtual son las realizadas por el estudiante. Cada semana, el docente tiene el rol de monitorear, supervisar, evaluar y retroalimentar estas actividades, además de atender los foros y las comunicaciones generadas en el aula virtual.

## HOJA CALENDARIO– PLANIFICACIÓN DE LAS SESIONES DE CLASE

### MODALIDAD PRESENCIAL

			<b>C:</b> Metacognición: el docente busca la participación de 3 estudiantes, al final de la sesión; para que indiquen lo aprendido en la sesión.			
	<b>2T</b>	- Ejercicios grupales: Guía de lectura Nro. 04	<b>I:</b> se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para resolver caso. <b>D:</b> se conforman equipos de trabajo, para la revisión y resolución de la Guía de lectura Nro. 04. <b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.  <b>C1 – SC1</b> <b>Ejercicios grupales de análisis de casos / Rúbrica de evaluación</b>	- Los estudiantes analizan el caso propuesto a cada equipo y proponen una solución. - Presentan la solución del caso a través de <b>G Suite</b>	Aprendizaje colaborativo	

Unidad 2		Nombre de la unidad:	Creación del modelo de servicio	Resultado de aprendizaje de la unidad:	Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de diseñar una estrategia de comunicación para el logro del posicionamiento del servicio, que lo distinguirá de sus competidores.	Duración en horas	24
Semana	Horas / Tipo de sesión	Temas y subtemas	Actividades sincronas (Videoclases)			Actividades de aprendizaje autónomo Asíncronas (Estudiante – aula virtual)	
			Actividades y recursos para la enseñanza (Docente)	Actividades y recursos para el aprendizaje (Estudiante)	Metodología		
<b>5</b>	4T	- Exploración de los modelos de negocios: fijación de precios y administración de ingresos	<b>I:</b> se da inicio a la sesión, haciendo un recuerdo del tema tratado en la clase anterior; formulando preguntas. Se da a conocer el tema y el propósito de aprendizaje de la sesión. <b>D:</b> se visualiza el siguiente video para motivar la participación de los estudiantes: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=OVYIQ_A32Ql&amp;feature=youtu.be">https://www.youtube.com/watch?v=OVYIQ_A32Ql&amp;feature=youtu.be</a> - Análisis del video: responden a la siguiente pregunta: ¿cómo se determina el precio en un servicio? - El docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso. <b>C:</b> Metacognición: el docente busca la participación de 3 estudiantes, al final de la sesión; para que indiquen lo aprendido en la sesión	- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto. - Responden las preguntas formuladas	Clase magistral activa	- Estudian los recursos educativos publicados en el aula virtual. - Revisión de las PPT de la semana 5	
	2P		<b>C1 – SC2</b> <b>Trabajo práctico en equipo / Rúbrica de evaluación</b>	- Los estudiantes proponen las oportunidades de mejora de sus propios trabajos.			

Las actividades de aprendizaje autónomo en el aula virtual son las realizadas por el estudiante. Cada semana, el docente tiene el rol de monitorear, supervisar, evaluar y retroalimentar estas actividades, además de atender los foros y las comunicaciones generadas en el aula virtual.

## HOJA CALENDARIO– PLANIFICACIÓN DE LAS SESIONES DE CLASE

### MODALIDAD PRESENCIAL

			<p>I: se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para las exposiciones del trabajo grupal (voluntario y/o al azar).</p> <p>D: se realizan las exposiciones grupales. Al término de cada exposición, el docente brindará las oportunidades de mejora de los trabajos para el <b>segundo avance</b> cuya presentación será en la <b>semana 8 (evaluación parcial)</b>.</p> <p>C: Metacognición: se realiza una reflexión en general sobre las exposiciones grupales.</p>			
6	4T	- Educación de los clientes y promoción de la proposición de valor	<p>I: se da inicio a la sesión, haciendo un recuerdo del tema tratado en la clase anterior; formulando preguntas.</p> <p>- Estrategia grupal lluvia de ideas. el docente pregunta a los estudiantes: ¿Qué es la propuesta de valor? Se da a conocer el tema y el propósito de aprendizaje de la sesión.</p> <p>D: el docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso.</p> <p>C: Metacognición: el docente busca la participación de 3 estudiantes, al final de la sesión; para que indiquen lo aprendido en la sesión</p>	<p>- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto.</p> <p>- Responden las preguntas formuladas</p>	Clase magistral activa	<p>- Estudian los recursos educativos publicados en el aula virtual.</p> <p>- Revisión de las PPT de la semana 6</p>
	2P	- Ejercicios grupales: Guía de lectura Nro. 05	<p>I: se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para resolver caso.</p> <p>D: se conforman equipos de trabajo, para la revisión y resolución de la Guía de lectura 5.</p> <p>C: se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p>	<p>- Los estudiantes analizan el caso propuesto a cada equipo y proponen una solución.</p> <p>- Presentan la solución del caso a través de <b>G Suite</b></p>	Aprendizaje colaborativo	
7	4T	- Posicionamiento de servicios en mercados competitivos	<p>I: se da inicio a la sesión, haciendo un recuerdo del tema tratado en la clase anterior; formulando preguntas. Se da a conocer el tema y el propósito de aprendizaje de la sesión</p> <p>D: se visualiza el siguiente video para motivar la participación de los estudiantes: Posicionamiento de Anuor Aguilar <a href="https://www.youtube.com/watch?v=S-3K8qJ6iXg">https://www.youtube.com/watch?v=S-3K8qJ6iXg</a></p> <p>- Análisis del video: responden a la siguiente pregunta: ¿ Qué entiendes por posicionamiento? -. El docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso.</p> <p>- El docente da a conocer las notas del Consolidado 1.</p> <p>- Los equipos deben presentar un trabajo grupal que integre los temas de la Unidad 1 y 2, para ello identifican una micro, pequeña o mediana empresa de su localidad dedicada al rubro de servicios. <b>el segundo</b></p>	<p>- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto.</p> <p>- Responden las preguntas formuladas</p>	Clase magistral activa	<p>- Revisión de las PPT de la semana 7</p> <p><b>Material de lectura obligatoria:</b> Lovelock, C., y Wirtz, J. (2015). <i>Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia</i>. (7.ª ed.). Pearson. Capítulo 7: Posicionamiento de servicios en mercados competitivos.</p> <p><b>Material de lectura complementaria:</b> Cuaderno de Marketing: "El mapa de posicionamiento: posicionarse para diferenciarse" <a href="https://cuadernodemarketing.com/mapa-de-posicionamiento/">https://cuadernodemarketing.com/mapa-de-posicionamiento/</a></p> <p>-</p>

## HOJA CALENDARIO– PLANIFICACIÓN DE LAS SESIONES DE CLASE

### MODALIDAD PRESENCIAL

			<p><b>avance</b> debe ser expuesto en la semana 8 (Evaluación Parcial)</p> <p><b>C:</b> Metacognición: el docente busca la participación de 3 estudiantes, al final de la sesión; para que indiquen lo aprendido en la sesión</p>			
	2P	- Ejercicios grupales: Guía de lectura Nro. 06	<p><b>I:</b> se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para resolver caso.</p> <p><b>D:</b> se conforman equipos de trabajo, para la revisión y resolución de la Guía de lectura Nro. 06.</p> <p><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p>	<p>- Los estudiantes analizan el caso propuesto a cada equipo y proponen una solución.</p> <p>- Presentan la solución del caso a través de <b>G Suite</b></p>	Aprendizaje colaborativo	
8	4T		<p><b>EVALUACIÓN PARCIAL</b> <b>Análisis de caso / Rúbrica de evaluación</b></p> <p>Se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para las exposiciones del trabajo grupal (voluntario y/o al azar).</p> <p>Se realizan las exposiciones grupales</p> <p>Al término de cada exposición, el docente brindará el feedback que corresponde.</p>	- Responden y formulan preguntas		<p>- Revisión de las PPT de las Unidades I y II</p> <p>- Trabajo grupal</p>
	2P		<p><b>EVALUACIÓN PARCIAL</b> <b>Análisis de caso / Rúbrica de evaluación</b></p> <p>Se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para las exposiciones del trabajo grupal (voluntario y/o al azar).</p> <p>Se realizan las exposiciones grupales</p> <p>Al término de cada exposición, el docente brindará el feedback que corresponde.</p>	- Los estudiantes proponen medios de mejora para sus trabajos .		

## HOJA CALENDARIO– PLANIFICACIÓN DE LAS SESIONES DE CLASE

### MODALIDAD PRESENCIAL

Unidad 3		Nombre de la unidad:	Administración de la interfase del cliente	Resultado de aprendizaje de la unidad:	Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de diseñar un proceso eficaz de la prestación del servicio, la importancia de los ambientes físicos del servicio y la gestión del talento humano como piezas clave para una mejor experiencia de servicios a los clientes.	Duración en horas	24
Semana	Horas / Tipo de sesión	Temas y subtemas	Actividades síncronas (Videoclases)			Actividades de aprendizaje autónomo Asíncronas (Estudiante – aula virtual)	
			Actividades y recursos para la enseñanza (Docente)	Actividades y recursos para el aprendizaje (Estudiante)	Metodología		
9	4T	- Diseño y de administración de procesos de servicio	<b>I:</b> se da inicio a la sesión, haciendo un recuerdo de los temas tratados en la Unidad 1 y 2; formulando preguntas. Se da a conocer el tema y el propósito de aprendizaje de la sesión <b>D:</b> se visualiza el siguiente video para motivar la participación de los estudiantes: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=syxHuQcK6fM">https://www.youtube.com/watch?v=syxHuQcK6fM</a> - Análisis del video: responden a la siguiente pregunta: ¿ Qué entiendes por servucción? - El docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso. - Se visualiza el siguiente video para motivar la participación de los estudiantes: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=xXkB3uoiQ0s">https://www.youtube.com/watch?v=xXkB3uoiQ0s</a> - Análisis del video <b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.	- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto. - Responden las preguntas formuladas	Clase magistral activa	- Revisión de las PPT de la semana 9 <b>Material de lectura obligatoria:</b> Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). <i>Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia.</i> (7.ª ed., pp.). Pearson. Capítulo 8 “Diseño y administración de los procesos de servicio”  <b>Aprende a realizar un Blueprint</b> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=IhWczlUVQE">https://www.youtube.com/watch?v=IhWczlUVQE</a>	
	2P	- Guía de lectura 7	<b>C2 – SC1</b> <b>Trabajo práctico / Rúbrica de evaluación</b>  <b>I:</b> se da a conocer el propósito de aprendizaje de la sesión y las instrucciones necesarias a los estudiantes para resolver el caso. <b>D:</b> se conforman equipos de trabajo, para la revisión y resolución de la Guía de lectura 7. <b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.	- Los estudiantes analizan el caso propuesto a cada equipo y proponen una solución. - Presentan la solución del caso a través de <b>G Suite</b>	Aprendizaje colaborativo	-	
10	4T	- Equilibrio entre demanda y la capacidad productiva	<b>I:</b> se da inicio a la sesión, haciendo un recuerdo de los temas tratados en la sesión anterior. Se da a conocer el tema y el propósito de aprendizaje de la sesión.	- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto.	Clase magistral activa	- Estudian los recursos educativos publicados en el aula virtual. - Lee los temas correspondientes a la Semana 10.	

Las actividades de aprendizaje autónomo en el aula virtual son las realizadas por el estudiante. Cada semana, el docente tiene el rol de monitorear, supervisar, evaluar y retroalimentar estas actividades, además de atender los foros y las comunicaciones generadas en el aula virtual.

## HOJA CALENDARIO- PLANIFICACIÓN DE LAS SESIONES DE CLASE

### MODALIDAD PRESENCIAL

			<p><b>D:</b> el docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso</p> <p><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden las preguntas formuladas</li> </ul>		
	2P	- Guía de lectura Nro. 8	<p><b>C2 – SC1</b></p> <p><b>Trabajo práctico en equipo</b></p> <p><b>I:</b> se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para resolver caso.</p> <p><b>D:</b> se conforman equipos de trabajo, para la revisión y resolución de la Guía de lectura Nro. 08.</p> <p><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los estudiantes analizan el caso propuesto a cada equipo y proponen una solución.</li> <li>- Presentan la solución del caso a través de <b>G Suite</b></li> </ul>	Aprendizaje colaborativo	
11	4T	- Diseño del entorno de servicio	<p><b>I:</b> se da inicio a la sesión, haciendo un recuerdo de los temas tratados en la sesión anterior. Se da a conocer el tema y el propósito de aprendizaje de la sesión</p> <p><b>D:</b> el docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los equipos presentarán un trabajo grupal que integre los temas de la Unidad 3, para ello identifican una micro, pequeña o mediana empresa de su localidad dedicada al rubro de servicios. <b>El tercer avance</b> debe ser expuesto en la semana 13.</li> </ul> <p><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p> <p><b>Información sobre el Consolidado 2 y subcomponentes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto.</li> <li>- Responden las preguntas formuladas</li> </ul>	Clase magistral activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudian los recursos educativos publicados en el aula virtual.</li> <li>- Lee los temas correspondientes a la Semana 11.</li> <li>-</li> </ul>
	2P	- Guía de lectura 9	<p><b>C2 – SC1</b></p> <p><b>Trabajo práctico en equipo</b></p> <p><b>I:</b> se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para resolver caso.</p> <p><b>D:</b> se conforman equipos de trabajo, para la revisión y resolución de la Guía de lectura 9.</p> <p><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los estudiantes analizan el caso propuesto a cada equipo y proponen una solución.</li> <li>- Presentan la solución del caso a través de <b>G Suite</b></li> </ul>	Aprendizaje colaborativo	
12	4T	- Administración del personal para lograr una ventaja competitiva	<p><b>I:</b> se da inicio a la sesión, haciendo un recuerdo del tema de la sesión anterior. Se da a conocer el tema y el propósito de aprendizaje de la sesión.</p> <p><b>D:</b> se visualiza el siguiente video para motivar la participación de los estudiantes: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=mCulEcCbiso">https://www.youtube.com/watch?v=mCulEcCbiso</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto.</li> <li>- Responden las preguntas formuladas</li> </ul>	Clase magistral activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudian los recursos educativos publicados en el aula virtual.</li> <li>- Lee los temas correspondientes a la Semana 12.</li> <li>- <b>Recursos digitales didácticos:</b></li> </ul>

## HOJA CALENDARIO– PLANIFICACIÓN DE LAS SESIONES DE CLASE

### MODALIDAD PRESENCIAL

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis del video: responden a la siguiente pregunta: ¿qué deberían hacer las organizaciones para reclutar al mejor talento humano?</li> <li>- El docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso.</li> <li><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</li> <li>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</li> </ul>			- CENTRUM PUCP. (3 de mayo de 2016). La importancia del factor humano en las organizaciones. Recuperado de <a href="https://www.youtube.com/watch?v=mCulEcCbiso">https://www.youtube.com/watch?v=mCulEcCbiso</a>
2P	- Guía de lectura 10	<p><b>C2 – SC1</b> <b>Trabajo práctico en equipo</b></p> <p><b>I:</b> se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para resolver caso.</p> <p><b>D:</b> se conforman equipos de trabajo, para la revisión y resolución de la Guía de lectura 10.</p> <p><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los estudiantes analizan el caso propuesto a cada equipo y proponen una solución.</li> <li>- Presentan la solución del caso a través de <b>G Suite</b></li> </ul>	Aprendizaje colaborativo		

Unidad 4		Nombre de la unidad:	Implementación de estrategias de servicios redituables	Resultado de aprendizaje de la unidad:	Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de diseñar estrategias que le permitirán la creación de relaciones sólidas y a largo plazo con los clientes.	Duración en horas	
Semana	Horas / Tipo de sesión	Temas y subtemas	Actividades sincronas (Videoclases)			Actividades de aprendizaje autónomo Asíncronas (Estudiante – aula virtual)	
			Actividades y recursos para la enseñanza (Docente)	Actividades y recursos para el aprendizaje (Estudiante)	Metodología		
13	4T	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración de las relaciones y creación de lealtad</li> <li>- Recuperación del servicio y obtención de la retroalimentación del cliente</li> </ul>	<p><b>I:</b> se da inicio a la sesión, haciendo un recuerdo del tema de la sesión anterior. Se da a conocer el tema y el propósito de aprendizaje de la sesión.</p> <p><b>D:</b> se visualiza el siguiente video para motivar la participación de los estudiantes: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=2d90UVJtR7g">https://www.youtube.com/watch?v=2d90UVJtR7g</a></p> <p>- Análisis del video: responden a la siguiente pregunta: ¿qué es lealtad?</p> <p>- El docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso.</p> <p><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto.</li> <li>- Responden las preguntas formuladas</li> </ul>	Clase magistral activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudian los recursos educativos publicados en el aula virtual.</li> <li>- Lee los temas correspondientes a la Semana 13.</li> </ul>	
	2P		<p><b>C2 – SC2</b> <b>Trabajo práctico. Rúbrica de evaluación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los estudiantes proponen las oportunidades de mejora de sus propios trabajos.</li> </ul>			

Las actividades de aprendizaje autónomo en el aula virtual son las realizadas por el estudiante. Cada semana, el docente tiene el rol de monitorear, supervisar, evaluar y retroalimentar estas actividades, además de atender los foros y las comunicaciones generadas en el aula virtual.

## HOJA CALENDARIO– PLANIFICACIÓN DE LAS SESIONES DE CLASE

### MODALIDAD PRESENCIAL

			<p><b>I:</b> se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para las exposiciones del trabajo grupal (voluntario y/o al azar).</p> <p><b>D:</b> se realizan las exposiciones grupales. Al término de cada exposición, el docente brindará las oportunidades de mejora de los trabajos para el <b>trabajo final</b> cuya presentación será en la <b>semana 16 (Evaluación Final)</b>.</p> <p><b>C:</b> Metacognición: se realiza una reflexión en general sobre las exposiciones grupales.</p>			
14	4T	- Incremento de la calidad y del servicio	<p><b>I:</b> se da inicio a la sesión, haciendo un recuerdo del tema de la sesión anterior. Se da a conocer el tema y el propósito de aprendizaje de la sesión.</p> <p><b>D:</b> se visualiza el siguiente video para motivar la participación de los estudiantes: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=3Kc6eRdy0kY&amp;feature=youtu.be">https://www.youtube.com/watch?v=3Kc6eRdy0kY&amp;feature=youtu.be</a></p> <p>- Análisis del video: responden a la siguiente pregunta: ¿cuál es la importancia de la calidad y productividad en los servicios?</p> <p>- El docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso.</p> <p><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p>	<p>- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto.</p> <p>- Responden las preguntas formuladas</p>	Clase magistral activa	<p>- Estudian los recursos educativos publicados en el aula virtual.</p> <p>- Lee los temas correspondientes a la Semana 14.</p> <p><b>Material de lectura obligatoria:</b> Lovelock, C., y Wirtz, J. (2015). <i>Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia.</i> (7.ª ed., pp.). Pearson. <i>Capítulo 14 Incremento de la calidad y productividad del servicio</i></p>
	2P	- Guía de lectura 11	<p><b>C2 – SC2</b> <b>Trabajo práctico en equipo</b></p> <p><b>I:</b> se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para resolver caso.</p> <p><b>D:</b> se conforman equipos de trabajo, para la revisión y resolución de la Guía de lectura 11.</p> <p><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p>	<p>- Los estudiantes analizan el caso propuesto a cada equipo y proponen una solución.</p> <p>- Presentan la solución del caso a través de <b>G Suite</b></p>	Aprendizaje colaborativo	-
15	4T	- Organización del manejo del cambio y liderazgo de servicio	<p><b>I:</b> se da inicio a la sesión, haciendo un recuerdo del tema de la sesión anterior. Se da a conocer el tema y el propósito de aprendizaje de la sesión.</p> <p><b>D:</b> se visualiza el siguiente video para motivar la participación de los estudiantes: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ircpviE4bFE">https://www.youtube.com/watch?v=ircpviE4bFE</a></p> <p>- Análisis del video: responden a la siguiente pregunta: ¿a qué se atribuye el éxito de Starbucks?</p> <p>- El docente hace la exposición de la sesión. Se formulan las preguntas del caso.</p> <p>- Los equipos deben presentar un trabajo grupal que integre los temas de la Unidad 3 y 4, para ello</p>	<p>- Los estudiantes participan durante la clase, toman apuntes del tema expuesto.</p> <p>- Responden las preguntas formuladas</p>	Clase magistral activa	<p>- Estudian los recursos educativos publicados en el aula virtual.</p> <p>- Lee los temas correspondientes a la Semana 15.</p>

Las actividades de aprendizaje autónomo en el aula virtual son las realizadas por el estudiante. Cada semana, el docente tiene el rol de monitorear, supervisar, evaluar y retroalimentar estas actividades, además de atender los foros y las comunicaciones generadas en el aula virtual.

## HOJA CALENDARIO– PLANIFICACIÓN DE LAS SESIONES DE CLASE

### MODALIDAD PRESENCIAL

			<p>identifican una micro, pequeña o mediana empresa de su localidad dedicada al rubro de servicios. <b>El trabajo final</b> debe ser expuesto en la semana 16 (Evaluación Final)</p> <p><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p>			
	2P	- Guía de lectura 12	<p><b>C2 – SC2</b></p> <p><b>Trabajo práctico en equipo</b></p> <p><b>I:</b> se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para resolver caso.</p> <p><b>D:</b> se conforman equipos de trabajo, para la revisión y resolución de la Guía de lectura Nro. 12.</p> <p><b>C:</b> se realiza la consolidación y síntesis del tema</p> <p>Metacognición: se formula la reflexión de qué aprendieron y cómo lo aprendieron.</p>	<p>- Los estudiantes analizan el caso propuesto a cada equipo y proponen una solución.</p> <p>- Presentan la solución del caso a través de <b>G Suite</b></p>	Aprendizaje colaborativo	
16	4T		<p><b>EVALUACIÓN FINAL</b></p> <p><b>Trabajo práctico final / Rúbrica de evaluación</b></p> <p><b>I:</b> se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para las exposiciones del trabajo grupal (voluntario y/o al azar).</p> <p><b>D:</b> se realizan las exposiciones grupales</p> <p><b>C:</b> al término de cada exposición, el docente brindará el feedback que corresponde.</p>	- Responden y formulan preguntas		<p>- Revisión de las PPT de las Unidades 3 y 4</p> <p>- Trabajo grupal</p>
	2P		<p><b>EVALUACIÓN FINAL</b></p> <p><b>Trabajo práctico final / Rúbrica de evaluación</b></p> <p><b>I:</b> se dan las instrucciones necesarias a los estudiantes para las exposiciones del trabajo grupal (voluntario y/o al azar)</p> <p><b>D:</b> se realizan las exposiciones grupales</p> <p><b>C:</b> . Al término de cada exposición, el docente brindará el feedback que corresponde.</p>	- Los estudiantes proponen medios de mejora para sus trabajos.		