

CREA DIPLOMADO EN MARKETING DE
 SERVICIOS

SANTIAGO, 005596 - 08.08.16.

VISTOS: El DFL N° 149 de 1981 del Ministerio de Educación, la Resolución N° 841 de 1988, y la Resolución N° 1025 de 2006 y la Resolución N°1600 de 2008 de la Contraloría General de la República.

RESUELVO:

1. Créase en la Facultad de Administración y Economía el Diplomado en Marketing de Servicios.

2. El objetivo de este Diplomado es comprender los conceptos y practicas especiales que componen el marketing de servicios para gestionar de mejor manera la relación organización-cliente.

3. El Diplomado está dirigido a profesionales con experiencia en las áreas de gestión comercial de organizaciones con o sin fines de lucro, que se desempeñen como product managers, encargados de gestionar el servicio al cliente, supervisores de atención de servicio al cliente, vendedores.

4. El plan de estudios comprende 120 horas cronológicas de duración y los módulos serán los siguientes:

Módulos

➤ Calidad de Servicios	20 Horas
➤ Expectativas de Cliente	20 Horas
➤ Relaciones con los Clientes	20 Horas
➤ Estándares de servicios definidos por los Clientes	20 Horas
➤ Evidencia Física y Ambiente de Servicio	20 Horas
➤ El papel de los empleados en la entrega de servicio	20 Horas

5. La duración de este programa de Diplomado será de un año en modalidad presencial.

6. Los requisitos de ingreso son estar en posesión de un título profesional o técnico y/o acreditar experiencia laboral en el área comercial.

7. Las calificaciones parciales en cada asignatura se expresarán en una escala de 1.0 a 7.0, que se expresarán con una décima siendo requisito para aprobar y tener una calificación final, igual o superior a 4,0. Dentro de cada asignatura podrán desarrollarse clases expositivas con ejemplos prácticos, talleres de aplicación con alta interacción del alumno, investigaciones y lecturas de textos de materias relacionadas con dicha asignatura y serán evaluadas por el profesor correspondiente.

Para ser aprobado en una asignatura se requiere haber cumplido dos requisitos:

- a) Haber tenido una asistencia igual o superior al 75% de las clases en una escala de 0 a 100% y
- b) Haber obtenido una calificación final igual o superior a 4,0.

Si un alumno no aprueba una asignatura, ello no obstará a que pueda seguir asistiendo al resto del Programa.

8. Los alumnos que hayan aprobado el Programa recibirán un diploma del Diplomado en Marketing de Servicios, otorgado por el Departamento de Administración perteneciente a la Facultad de Administración y Economía en conformidad con las normas vigentes en la Universidad de Santiago de Chile, al momento que corresponda otorgarlo.

9. Cualquier situación no prevista y que afecte a un alumno, será resuelta por el Director del Programa, en primera instancia ya se trate de cuestiones administrativas o docentes. De esta resolución se podrá apelar ante el Director del Departamento; el plazo para apelar será de tres días.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,

JORGE FRIEDMAN RAFAEL, Decano Facultad de Administración y Economía.

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento.

Saluda a usted,



GUSTAVO ROBLES LABARCA
SECRETARIO GENERAL

JFR/ABG/ers

Distribución

1. Facultad de Administración y Economía
1. Departamento de Administración
1. Oficina de Partes
1. Archivo Central
1. Departamento de Educación Continua VIME