

REPÚBLICA DE CHILE  
 UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE  
 VICERRECTORÍA DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA**

**CREA DIPLOMADO EN: SERVICE  
 MARKETING**

---

**SANTIAGO, 24/07/2020 - 2531**

**VISTOS:** El DFL N° 149 de 1981 del Ministerio de Educación, la Resolución N° 841 de 1988, la Resolución N° 5175 de 2018, y la Resolución N°6 y N°7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, mediante lo dispuesto en el Decreto N° 104 de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se declaró en todo el territorio nacional estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública a raíz del brote pandémico de COVID 19.

2.- Que, mediante el dictamen N° 3610 de 2020, la Contraloría General de la República ordenó a todos los estamentos pertenecientes a la Administración del Estado tomar medidas que se estimen necesarias, para cautelar el resguardo de la salud de los funcionarios públicos, facultando a los jefes de servicios para adoptar todo tipo de acciones excepcionales a fin de evitar la propagación del virus COVID-19.

3.- Que, en tal orden de consideraciones, la Universidad de Santiago de Chile, por medio de la resolución N° 1084 de 2020, mientras dure la emergencia sanitaria que vive el país dispuso el funcionamiento de sus dependencias mediante la modalidad de trabajo remoto, incluidas las actividades docentes.

**RESUELVO:**

1.- Autorícese por la Vicerrectoría de Vinculación con el Medio, la creación del Diplomado en Service Marketing, bajo la supervisión y control de la Facultad de Administración y Economía, y nombrase un Director de Programa, quien resuelve temas académicos.

2.- El objetivo general de este programa es dar a conocer las principales herramientas teóricas, metodológicas y prácticas para el desarrollo de un marketing de servicio que fomente relaciones de largo plazo con sus consumidores en empresas públicas y privadas.

3.- El Perfil del participante está dirigido a: Personas con experiencia acreditable de al menos seis meses en el área de marketing y/o gestión en organizaciones con o sin fines de lucro.

4.- El plan de estudios es de modalidad a distancia para el Diplomado en Service Marketing, comprende un total de 180 horas cronológicas, y consta de los siguientes módulos:

| <b>N°</b>  | <b>Nombre módulo</b>         | <b>N° de horas de docencia directa</b> | <b>N° de horas de trabajo autónomo</b> |
|------------|------------------------------|--|--|
| Módulo I   | Calidad De Servicios.        | 20                                     | 10                                     |
| Módulo II  | Expectativas De Cliente.     | 20                                     | 10                                     |
| Módulo III | Relaciones Con Los Clientes. | 20                                     | 10                                     |

|   |   |     |    |
|---|---|-----|----|
| Módulo IV                               | Estándares De Servicio.                                     | 20  | 10 |
| Módulo V                                | Entorno De Servicio.  | 20  | 10 |
| Módulo VI                               | La Función De Los Colaboradores En La Entrega Del Servicio. | 20  | 10 |
| <b>Total horas cronológicas</b>         |   | 180 |    |
| <b>Total Horas Equivalencia en SCT:</b> |   | 6   |    |

5. Las personas interesadas en postular al programa, deben acreditar: Título de enseñanza media, técnica o profesional emitido por una institución de educación reconocida por el Estado

6.- Para aprobar este programa académico se debe cumplir con una participación en actividades formativas y/o asistencia mínima del **75%** y una nota igual o superior a **4.0** (de una escala de 1 a 7).

7.- Los y las estudiantes que aprueben el programa recibirán la certificación respectiva del **Diplomado en Service Marketing** por la **Oficina de Títulos y Grados** de la Universidad de Santiago de Chile.

8.- Quienes en su condición de estudiantes no aprueben el programa de educación continua, solo tendrán derecho a la emisión de constancias de participación, que serán otorgadas por el director o la directora del programa, si y solo si, tienen un porcentaje de participación en actividades formativas y/o de asistencia superior al 75%.

#### **ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,**

Karina Arias Yurisch, Vicerrectora de Vinculación con el Medio.

Lo que transcribo a usted para su conocimiento

Saluda atentamente,


  

  
**GUSTAVO ROBLES LABARCA**  
**Secretario General**

KAY/GRL/JFR

Distribución:

- 1. Departamento de Educación Continua-VIME
- 2. Oficina de Partes
- 1. Archivo Central
- 1. Facultad de Administración y Economía
- 1. Departamento de Administración
- 1. Registro Académico
- 1. Registro Curricular Facultad de Administración y Economía
- 1. Recaudación Matrícula Finanzas