

Nombre de la asignatura	INTRODUCCIÓN A LA EXPERIENCIA DE SERVICIOS		
Unidad académica	Escuela de Administración de Servicios		
Créditos SCT-Chile	4		
Horas de dedicación	Totales 120	Docencia directa 36	Trabajo autónomo 84
Tipo de asignatura	Minor		
Prerequisitos/ Aprendizajes previos	No tiene		
Profesor responsable	Javiera Chauriye Ch.		
Definición de la asignatura			
<p>Esta asignatura es una introducción a la industria de los servicios, presentando al alumno la definición, características, particularidades de éstos y su importancia en la economía moderna. Se destaca la centralidad de las personas (tanto de clientes como colaboradores) en el sistema de producción y entrega, tomando como base las teorías motivacionales (extrínsecas, intrínsecas y trascendentes), a fin de explicar las variables que explican la realización y compromiso de los colaboradores; así como la comprensión de las necesidades reales y requerimientos de los clientes, con el objetivo de satisfacerlos de manera eficaz y con altos estándares de calidad. Además, busca que aprendan cómo gestionar esas experiencias de manera satisfactoria.</p>			
Aporte al propósito del programa			
<p>Esta asignatura proporciona las bases para comprender los servicios de manera integral y con una visión centrada en el cliente y el colaborador, buscando aportar valor a estos. Asienta las bases para que los alumnos comprendan la importancia de la gestión de servicios basado en las personas.</p>			
Resultados de aprendizaje generales de la asignatura			
<p>Al final de la asignatura, el alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica la industria de los Servicios como una actividad dinámica y fundamental en la economía moderna. ▪ Comprende la importancia de tener a las personas en el centro de la organización. ▪ Conoce las herramientas básicas para gestionar experiencias de clientes. ▪ Comprende los elementos que conforman la dignidad humana, con una visión trascendente de la persona y del trabajo. <p>Aplica herramientas básicas para gestionar experiencias de los colaboradores.</p>			
Contenidos/Unidades Temáticas	Resultados de aprendizaje específicos para cada Unidad	Estrategias o metodologías de enseñanza-aprendizaje	Metodología de evaluación

<p>I. Los Servicios hoy</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué es la industria de los servicios? - Los servicios en la economía moderna. - El ambiente cambiante de los servicios. - Centralidad en las personas. 	<p>Comprende las principales características de los servicios.</p> <p>Entiende la importancia de los servicios en la economía moderna.</p> <p>Explica las características diferenciadoras de esta industria.</p> <p>Explica la centralidad del ser humano, sus necesidades y expectativas como parte central de la calidad de servicios.</p>	<p>Clases teóricas con participación de los alumnos.</p> <p>Ejercicios y talleres prácticos en clases.</p>	<p>Pruebas de aplicación.</p> <p>Controles de lecturas.</p> <p>Trabajos prácticos.</p>
<p>II. Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendiendo a las personas - Gestión de experiencia de clientes - Relación entre experiencia del cliente y del colaborador. 	<p>Comprende los elementos que conforman la dignidad humana.</p> <p>Entiende la herramienta de la Onda del cliente.</p> <p>Relaciona la satisfacción del cliente y del colaborador.</p>	<p>Clases teóricas con participación de los alumnos.</p> <p>Ejercicios y talleres prácticos en clases.</p>	<p>Pruebas de aplicación.</p> <p>Controles de lecturas.</p> <p>Trabajos prácticos.</p>
<p>III. Colaboradores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hombre y trabajo - Gestión de la experiencia del colaborador. 	<p>Reflexiona sobre la importancia del trabajo para el hombre.</p> <p>Comprende la Onda del colaborador para una correcta gestión de sus experiencias.</p>	<p>Clases teóricas con participación de los alumnos.</p> <p>Ejercicios y talleres prácticos en clases.</p>	<p>Pruebas de aplicación.</p> <p>Controles de lecturas.</p> <p>Trabajos prácticos.</p>

Requisitos de aprobación	Para aprobar el alumno debe obtener una nota igual o superior a 4,0.
Nota final de la asignatura	
Evaluaciones	Ponderación
Primera Prueba	10%
Segunda Prueba	15%
Trabajos	30%
Controles	15%
Examen Final	30%
Recursos de aprendizaje	
Bibliográficos:	
<p>Lovelock, Reynoso, D'Andrea, Huete, Wirtz: "Administración de Servicios, Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios", Prentice Hall, tercera edición, 2018.</p> <p>García Cuadrado, José Ángel. Antropología Filosófica – Una introducción a la Filosofía del Hombre. Pamplona: Ediciones Universidad de Navarra S.A., 2014</p> <p>Leonardo Polo, El hombre en la empresa. [Publicado en Cuadernos extensión Santiago de Chile: Universidad de los Andes 1 (1991) 27-35]</p> <p>Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de cliente, Ficha 17 - Mayo 2019 CAIXA FORUM https://asociaciondec.org/wp-content/uploads/2019/06/Ficha-Tecnica-Viernes-DEC-Caixa-Forum.pdf</p> <p>Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de cliente, The Journey 07/2020 https://asociaciondec.org/revista07/</p> <p>Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de cliente, White Papers: https://asociaciondec.org/wp-content/uploads/2017/02/3WHITEPAPER-IMPLICACI%C3%93N.pdf https://asociaciondec.org/wp-content/uploads/2017/02/0-Qu%C3%A9-es-la-Experiencia-de-Cliente.pdf</p>	