



Especialización en Mercadeo de Servicios

SNIES 13465

►Objetivo del programa

Formar profesionales con capacidad analítica y estratégica, para diseñar, gestionar y controlar los procesos de mercadeo en empresas de servicios públicas y privadas, que posibiliten la fidelización y las relaciones de satisfacción con clientes y usuarios en su organización.

►Perfil del aspirante

Profesional de diferentes ramas del saber, que desee liderar procesos con alta calidad en las organizaciones en los ámbitos nacional e internacional, para mejorar sus competencias en el campo del mercadeo de servicios.

►Perfil del egresado

El egresado en Mercadeo de Servicios se puede desempeñar como:

- gerente o director de mercadeo;
- director de planeación de mercadeo para entidades de bienes y de servicios;
- director o gerente de logística de servicio;
- gerente de servicio, o
- gerente o director de auditoría de servicio.

►Competencias

El egresado de la Especialización en Mercadeo de Servicios está en capacidad de cumplir con las siguientes funciones:

- gerenciar las áreas funcionales del mercadeo de servicios en la organización;
- implementar estrategias de relacionamiento con clientes o usuarios;
- diseñar e implementar la estrategia de mercadeo de servicios en la entidad;
- liderar procesos de cambio en áreas específicas del mercadeo de servicio;
- manejar sistemas de información y herramientas de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) orientadas a clientes o usuarios de su organización;
- construir, planear y administrar un plan de mercadeo de los servicios;
- elaborar promesa de valor y competitividad en organizaciones de servicios;
- convertir los procesos que acompañan el servicio en fuente continua de calidad;
- integrar en la organización una adecuada «servucción» (producción del servicio), y

- mejorar las experiencias de los clientes.

►Ventajas diferenciadoras

- El desarrollo de los módulos que se fundamenta en estudio de casos y pedagogías activas que integran la teoría con la realidad empresarial para empresas de servicios.
- Diversidad de electivas en el área de la Especialización, que aportan a la formación integral e interdisciplinaria del estudiante.

- Inclusión de las tecnologías de la información y de la comunicación como herramientas estratégicas para fidelización de clientes.

- Cuerpo profesoral idóneo con experiencia en los sectores real, gerencial y pedagógico.
- Involucramiento del concepto de «servucción» en organizaciones de servicios.



► Título que se otorga

Especialista en Mercadeo de Servicios

► Reconocimiento del Ministerio de Educación Nacional

Resolución 016040 del 18 de diciembre de 2019 por siete años.

► Duración, lugar y horario

- Dos semestres
- Sede Bogotá: Carrera 11 n.º 101-80
Nocturna: Martes, miércoles y jueves de 6:00 p. m. a 10:00 p. m.
- Fundación Universitaria CIEO:
Carrera 5 n.º 118-10

► Plan de estudios

Primer semestre

«Basic Marketing».....	2 créditos
Fundamentación y Gestión del Servicio.....	2 créditos
«Management Preliminary».....	2 créditos
Modelos de Calidad y Auditoría en Organizaciones de Servicios.....	2 créditos
Gerencia de Relaciones con el Cliente o Usuario.....	2 créditos
Investigación de Mercados y Rastreo de Datos en la Red.....	2 créditos

Segundo semestre

«Evolution and Service Management».....	2 créditos
«Planning Marketing Service».....	2 créditos
Tendencias de las TIC Asociadas al «Marketing».....	2 créditos
Electiva I.....	2 créditos
Electiva II.....	2 créditos
Electiva III.....	2 créditos
Investigación.....	2 créditos



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA



División de Admisiones,
Registro y Control Académico
Exts. 1132, 1133 y 1134
Carrera 11 n.º 101-80
division.admisiones@unimilitar.edu.co

Dirección Académica de Posgrados de la Facultad de Ciencias Económicas
Instituto Nacional e Internacional de Posgrados
PBX: 650 0000, exts. 1309, 1310 y 1311
post.economia@unimilitar.edu.co

www.umng.edu.co

Síguenos en:



/lamilitar @lamilitar UMNG unimilitar



Todas las personas adscritas al Sector Defensa, así como sus cónyuges e hijos menores de veinticinco años, también obtienen beneficios



- Descuentos acumulables hasta el 50 % del valor de la matrícula

Decreto 1075 del 26 de mayo de 2015. **Vigilada Mineducación**
Acreditada en alta calidad por seis años. Resolución 10683 del Ministerio de Educación Nacional

Consulte todos los registros y resoluciones de la oferta académica en www.umng.edu.co/registro-y-resoluciones

- La información presentada está sujeta a modificaciones sin previo aviso de la Universidad



SC 4420-1 CO-SC 4420-1 SA-CER502658 CO-SA-CER502658 OS-CER508440 CO-OS-CER508440