

**UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE LA ASIGNATURA**

1. DATOS GENERALES

CODIGO:	ETE 4410
NOMBRE DEL CURSO:	Administración de Servicios
CREDITOS:	03
NATURALEZA:	Teórico práctico
NIVEL DE CARRERA:	IV ciclo
PERIODO:	II ciclo 2020
HORAS PRESENCIALES POR SEMANA:	03
HORAS DE ESTUDIO INDEPENDIENTE:	05
HORARIO Y LUGAR DE ATENCION DE ESTUDIANTES:	Lunes de 16:30 p.m. a 17:30 p.m. WhatsApp 71074941 Plataforma zoom
HORARIO DE CLASES:	Lunes 18:30 a 21:30 plataforma zoom
ASISTENCIA:	obligatoria
PROFESOR:	MBA. Gustavo Amador Hernández gusamahe@yahoo.com

2. DESCRIPCION DEL CURSO

La asignatura **Administración de Servicios** busca complementar la formación de los estudiantes, brindando herramientas prácticas y modernas para la gestión y administración de las empresas orientadas a la prestación de servicios.

La asignatura se enfoca a desarrollar instrumentos teóricos y metodológicos que permiten:

- Liderazgo en la ejecución y la gestión de la innovación,
- la construcción de propuestas de valor diferenciadas,
- la identificación de segmentos de mercado,
- la puesta en marcha de estrategias innovadoras para las organizaciones de servicios y

- las consideraciones éticas en la toma de decisiones en las organizaciones orientadas al servicio.

La asignatura tiene una orientación práctica, mediante una investigación aplicada que permite la fácil asimilación de los conceptos y herramientas por parte de los estudiantes, lo cual facilitara su implementación futura.

3. OBJETIVO GENERAL

Contribuir en la asimilación y comprensión de conocimientos teóricos-prácticos para el reconocimiento de las principales características de las personas y de las empresas de servicios, tendencias, nuevos modelos de negocios y herramientas de gestión de la innovación que crean propuestas de valor y contribuyen a la competitividad empresarial.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las claves de evolución de empresas de servicios.
- Describir el rol estratégico del liderazgo en las empresas de servicios.
- Definir los factores competitivos en empresas de servicios y sus modelos de gestión. (consideraciones éticas)
- Desarrollar habilidades en el uso de herramientas de innovación en las empresas de servicios.
- Diseñar modelos de negocio innovadores para empresas de servicios

5. CONTENIDOS Y CRONOGRAMA:

Sesión y contenidos	Actividades del docente	Recurso	Estudiante
<p>Sesión 1 Fecha: 27 de julio, 2020 Contenidos:</p> <p>Presentación del programa del curso, organización de grupos de trabajo y presentación de contenidos.</p>	<p>Presentación y discusión del programa del curso.</p> <p>Organización de grupos de trabajo y asignación de tareas.</p> <p>Introducción al trabajo final de investigación.</p> <p>Conociéndonos</p>	<p>Sesión virtual zoom</p> <p>Presentación del Programa de la asignatura.</p>	<p>Presentación personal, intereses profesionales y expectativas.</p> <p>Opinión sobre la temática del curso y el programa.</p> <p>Participación en la dinámica grupal.</p>
<p>Sesión 2 Fecha: 03 de julio, 2020 Contenidos:</p> <p>El autoconocimiento para el éxito en las habilidades para la predisposición al servicio</p>	<p>Presentación magistral de la materia</p> <p>Discusión y comentarios en clase.</p>	<p>Sesión virtual zoom</p> <p>Artículos de Peter Drucker</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionarse a sí mismo. • Qué hace eficaz a un ejecutivo. 	<p>Nota Técnica en el aula virtual.</p> <p>Participación en Foro Virtual</p> <p>Participación y comentarios en sesión virtual</p>
<p>Sesión 3 Fecha: 10 de agosto, 2020 Contenidos:</p> <p>Análisis y evolución de la gerencia de servicios</p>	<p>Presentación magistral de la materia.</p>	<p>Sesión virtual zoom</p> <p>https://pdfs.semanticscholar.org/758a/4e4b5ba6c4f1f6000fa1d6f06c731b3036f.pdf</p>	<p>Participación en foro virtual.</p> <p>Definición de equipos de investigación</p> <p>Exposición del artículo por parte de un equipo.</p>

<p>Sesión 4 Fecha: 17 de agosto, 2020 Contenidos: Liderazgo y el servicio</p>	<p>Presentación magistral de la materia. Discusión en clase.</p>	<p>Sesión virtual zoom https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3153331</p>	<p>Participación en foro virtual. Participación en clase virtual Nota Técnica.</p>
<p>Sesión 5 Fecha: 24 de agosto, 2020 Contenidos: Liderazgo y servicio</p>	<p>Presentación magistral de la materia.</p>	<p>Sesión virtual zoom Artículo Harvard. Liderazgo V. Nivel</p>	<p>Exposición de un equipo. Foro Virtual. Nota Técnica</p>
<p>Sesión 6 Fecha: 31 de agosto, 2020 Contenido: Validación de proyectos de investigación aplicados</p>	<p>Presentación Magistral Dinámica de grupo</p>	<p>Sesión virtual zoom Moderador</p>	<p>Exposición de los equipos de trabajo sobre tema y organización donde se aplica investigación</p>
<p>Sesión 7 Fecha: 07 de septiembre, 2020 Contenido Liderazgo y servicio. I.E.</p>	<p>Presentación magistral. Dinámica dinámica.</p>	<p>Sesión Virtual zoom Artículos de Daniel Goleman <ul style="list-style-type: none"> • ¿Que hace al líder? • Liderazgo que obtiene resultados </p>	<p>Exposición de parte de 1 equipo. Foro Virtual Nota técnica</p>
<p>Sesión 8 Fecha: 14 de septiembre, 2020 Contenido Liderazgo y servicio. I.E.</p>	<p>Presentación magistral. Video</p>	<p>Sesión virtual zoom</p>	<p>Exposiciones de equipos notas de Goleman</p>
<p>Sesión 9 Fecha 21 septiembre, 2020</p>	<p>examen</p>		
<p>Sesión 10 Fecha: 28 de</p>	<p>Presentación y moderación.</p>	<p>Sesión virtual zoom</p>	<p>Participación foro virtual.</p>

septiembre,2020 Contenidos La ética y el servicio.		Video Inside Job.	Nota técnica.
Sesión 11 Fecha: 05 de octubre,2020 Contenidos: La ética y el servicio	Presentación Magistral e introducción al tema		Foro virtual. Nota Técnica

Sesión 12 Fecha: 12 de octubre,2020 Contenidos:	FERIADO		
Sesión 13 Fecha: 19 de octubre, 2020 Contenidos: Compensaciones y administración de servicios	Taller Práctico. Lic. Karen Picado	Sesión virtual zoom	
Sesión 14 Fecha: 26 de octubre,2020	Diagnósticos y propuestas	Sesión zoom	Grupos 1-2
Sesión 15 Fecha: 02 de noviembre,2020 Exposiciones grupales.	Diagnósticos y propuestas	Sesión zoom	2-3 grupos
Sesión 16 Fecha: 09 de noviembre, 2020 Contenidos: Exposiciones grupales	Diagnósticos y propuestas.	Sesión zoom	4-5 grupos
Sesión 17 Fecha: 16 de noviembre,2020 Exposiciones grupales	Conclusiones finales		

6. METODOLOGIA

La asignatura se impartirá bajo la modalidad teórico-práctico, (sumamente participativa) se hace énfasis en el uso de herramientas prácticas que permitan una mejor comprensión de la administración y gestión de las empresas de servicios.

El profesor podrá complementar el proceso de aprendizaje con la presencia de expositores intercambio de experiencias, estudios de caso y otras actividades extracurriculares que contribuyan al desarrollo de competencias en los procesos de la administración de empresas de servicios. Lo anterior será apoyado por el uso de material multimedia, lecturas en grupo y proyección de videos.

Los estudiantes de forma grupal, deberán presentar un proyecto final de investigación sobre la identificación y análisis de un modelo de negocios para una empresa de servicios. Dicho proyecto deberá incluir la caracterización de una oportunidad para las empresas de servicio (sustentada en datos reales y análisis de tendencias).

7. EVALUACION

Contenido	Calificación%
Notas técnicas	25%
Trabajos grupales	35%
Exámenes	30%
Asistencia, participación, otros.	10%
Total	100%

8. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Artículos digitales suministrados.

Chan, K., Mauborge, R. (2015). *La estrategia del océano azul*. Profit Editorial, España.

Osterwalder, A. y Pigneur, Y. (2014). *Diseñando la propuesta de valor*. Editorial Deusto, España.

Osterwalder, A. y Pigneur, Y. (2010). *Generación de modelos de negocio*. Editorial Deusto, España.

Riveros, S. y, Emilio P. (2012). *Sistemas de gestión de calidad de servicios*. Segunda Edición. Contacto Impresores. Colombia.

9. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Goldratt, E. (2012). *La Meta: un proceso de mejora continua*. The North River Press, EEUU.

González, J. (2009). *5 Claves para innovar y destacar en un mercado global*.

Lovelock, C., Reynoso, J., D'andrea, G. y Huete, L. (2004). *Administración de servicios: Estrategias de Marketing, operaciones y recursos humanos*. Traducción Miguel Ángel Sánchez y Carrión. Primera Edición 2004. Editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Ries, E. (2011). *El método Lean Startup: cómo crear y administrar empresas de éxito utilizando la innovación continua*. Deusto, España.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3153331>

<https://pdfs.semanticscholar.org/758a/4c4b5ba6cf4f1f6040fa1d6f06c731b3036f.pdf>

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/9930>