Firmado digitalmente por: DUNNIA MARIN CORRALES (AUTENTICACION)
Fecha y hora: 07.08.2022 19:51:33

NOMBRE DEL CURSO:	Administración de Servicios
TIPO DE CURSO:	Regular
CÓDIGO DE CURSO:	ETE 441O
NIVEL Y GRADO ACADÉMICO:	IV ciclo , Bachillerato
PERIODO LECTIVO:	II ciclo 2022
MODALIDAD:	**Presencialidad Mixta(con presencialidad obligatoria) (PRM)**
NATURALEZA:	Teórico- práctico
CRÉDITOS:	03
HORAS TOTALES SEMANALES:	8
HORAS DEL CURSO:	5 (Estudio Independiente)
HORAS DOCENTE:	3
HORARIO DE ATENCIÓN ESTUDIANTE:	Grupo Miércoles: 13:20 pm-14:20 pm Sala EDA, FCS (via teams, o meet)
REQUISITOS:	**No tiene**
CORREQUISITOS:	**No tiene**

Docentes	NRC	Grupo	Horario de clases
MGCI. Gabael Armas Vallejos Lic. Correo: gabael.armas.vallejos@una.cr	51220	01	15:50-18:20

En esta Universidad nos comprometemos a prevenir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual entendido como toda conducta o comportamiento físico, verbal, no verbal escrito, expreso o implícito, de connotación sexual, no deseado o molesto para quien o quienes lo reciben, reiterado o aislado. Si usted está siendo víctima de hostigamiento diríjase a la Fiscalía de Hostigamiento Sexual de la UNA o llame al teléfono: 2277-3961.

I. Descripción

El curso de Administración de Servicios busca complementar la formación de los estudiantes en el campo de la Administración de Empresas, brindando herramientas prácticas y modernas para la gestión y administración de las empresas de servicios. El curso se enfoca en el desarrollo de instrumentos metodológicos que permiten la ejecución y la gestión de la innovación, la construcción de propuestas de valor diferenciadas, la identificación de segmentos de mercado y la puesta en marcha de estrategias innovadoras para las empresas de servicios. El curso tiene una orientación

práctica que permite la fácil asimilación de los conceptos y herramientas por parte de los estudiantes, lo cual facilitara su implementación futura.

II. Objetivos, propósitos, preguntas generadoras o resultados de aprendizaje

Objetivo general:

Contribuir en la asimilación y comprensión de conocimientos teóricos-prácticos para el reconocimiento de las principales características 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.

Objetivos específicos:

1. Identificar las claves de evolución de empresas de servicios.
2. Definir los factores competitivos en empresas de servicios y sus modelos de gestión.
3. Desarrollar habilidades en el uso de herramientas de innovación en las empresas de servicios.
4. Diseñar modelos de negocio innovadores para empresas de servicios.

III. Contenidos

Introducción a la industria de los servicios.

Definiciones básicas, características de los servicios, características de la industria de los servicios.

Tendencias y evolución en la industria de los servicios.

Innovaciòn en los servicios

Herramientas de gestión de la innovación (CANVAS, Oceano azul, digrama de espinas)

Propuesta de valor

Segmentaciòn de Clientes o Usuarios

IV. Metodología

El curso se impartirá bajo la modalidad teórico-práctico, haciendo énfasis en 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, giras 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) y las nueve variables del modelo de negocio bajo la metodología del CANVAS.

V. Evaluación

Actividad	Valor asignado%
Asistencia	5%
Trabajos grupales	15%
Tareas individuales	10%
Examen Parcial I (individual)	20%
Exámenes parcial II(grupal)	20%
Trabajo de investigación(grupal)	30%
Total	**100%**

Nota: La persona docente utilizará, como mecanismo para salvaguardar la información del curso, un archivo denominado Herramienta de Registro de Notas Parciales, archivo que es de uso exclusivo de la persona docente.

VI. Cronograma

Número de sesión	Fecha	Tipo de sesión	Contenidos	Actividades	Recursos didácticos requeridos
1	Del 08 al 13 de agosto	Presencial	Fecha: 10 de agosto Forma de trabajo UNA-COFCS-ACUE-329-2020 Contenidos: presentación del programa del curso, organización de grupos de trabajo y presentación de contenidos.	Discusión Preeliminar del programa del curso. Organización de grupos de trabajo. Presentación de la materia. Introducción al trabajo final de	Presentación personal, intereses profesionales y expectativas. -Opinión sobre la temática del curso y el programa. -Necesidades y condiciones con las que se cuenta

Número de sesión	Fecha	Tipo de sesión	Contenidos	Actividades	Recursos didácticos requeridos
				investigación.	para atender clases bajo la modalidad de presencialidad remota.
2	Del 15 al 20 de agosto	Remota	Introducción a la industria de los servicios. Definiciones básicas, características de los servicios, características de la industria de los servicios	Presentación magistral de la materia. Tarea individual 1: Dinámicas en la Industria de los servicios.	Análisis y aplicación del tema.
3	Del 22 al 27 de agosto		Introducción a la industria de los servicios. Definiciones básicas, características de los servicios, características de la industria de los servicios.	Presentación magistral de la materia. Trabajo grupal en clase sobre la industria de los servicios. .	Análisis y aplicación del tema. Presentación del trabajo grupal sobre la industria de los servicios. Entrega de tarea individual 1.
4	Del 29 de agosto al 03 de setiembre	Presencial	Tendencias y evolución en la industria de los servicios. Mega, macro y micro tendencias en la industria de servicios.	Presentación magistral de la materia. Foro en aula virtual: tendencias y evolución en la industria de los servicios.	Análisis y aplicación del tema.
5	Del 05 al 10 de setiembre	Remota	Identificación de oportunidades en las empresas de servicios. El concepto de oportunidad (necesidad, problema o deseo). La innovación en las empresas de servicios: conceptos básicos, tipos de innovación.	Presentación magistral de la materia. Trabajo grupal en clase: Búsqueda de tendencias en la industria de servicio.	Análisis y aplicación del tema.
6	Del 12 al 17 setiembre	Presencial	Primera prueba evaluativa	Prueba evaluativa Individual	
7	Del 19 al 24	Remota	introducción a la	Presentación	Análisis y

Número de sesión	Fecha	Tipo de sesión	Contenidos	Actividades	Recursos didácticos requeridos
	de setiembre		innovación. Herramientas de gestión de la innovación en las empresas de servicios: la metodología de los océanos azules en las empresas de servicios.	magistral de la materia. Tarea individual 2: identificación de factores de innovación en empresas de servicios.	aplicación del tema.
8	Del 26 de setiembre al 01 de octubre	Remota	Herramientas de gestión de la innovación en las empresas de servicios: la metodología del diagrama de la espina de pescado en las empresas de servicios.	Presentación magistral de la materia. Caso 1: gestión de la innovación en empresas de servicios: aplicación a una empresa de servicios real.	Análisis y aplicación del tema. Entrega de tarea individual 2.
9	Del 03 al 08 de octubre	Presencial	Herramientas de gestión de innovación en las empresas de servicios.	Exposiciones grupales y presentación de los estudiantes.	Presentación y entrega de caso grupal sobre herramientas de gestión de innovación en empresas de servicios.
10	Del 10 al 15 de octubre	Remota	Introducción al modelo de negocios para las empresas de servicios. El modelo de negocios bajo la metodología del canvas.	Presentación magistral de la materia.	Análisis y aplicación del tema.
11	Del 17 al 22 de octubre		Segunda prueba evaluativa	Prueba grupal	
12	Del 24 al 29 de octubre		Desarrollo de la propuesta de valor en las empresas de servicio. Cómo desarrollar una propuesta de valor diferenciada.	Presentación magistral de la materia. Presentación sobre trabajo grupal sobre desarrollo de propuesta de valor en las empresas de servicio.	Análisis y aplicación del tema. **Recordatorio de evaluación docente**
13	Del 31 de	Presencial	El segmento de	Presentación	Análisis y

Número de sesión	Fecha	Tipo de sesión	Contenidos	Actividades	Recursos didácticos requeridos
	octubre al 05 de noviembre		clientes: variables de segmentación, las relaciones con los clientes y los canales de distribución en las empresas de servicios.	magistral de la materia. Presentación del caso Uber. Introducción del caso Hill-room: marketing en las empresas de servicios.	aplicación del tema. Entrega del trabajo grupal sobre propuesta de valor en las empresas de servicios. **Recordatorio de evaluación docente**
14	Del 07 al 12 de noviembre		**Sesión 14** Fecha: 9 de noviembre Contenidos: discusión y análisis del caso Hill-room (marketing en industria de los servicios).	Presentación del caso Hill-room: marketing en las empresas de servicios Presentación magistral de la materia.	Análisis y aplicación del tema. Presentación del caso Hill-room. **Recordatorio de evaluación docente**
15	Del 14 al 19 de noviembre	Remota	Identificación de aliados clave, actividades clave y recursos clave en una empresa de servicios. Identificación y cálculo de la estructura de costos, precio en una empresa de servicios.	Presentación magistral de la materia. Tarea individual 3: identificación de alianzas clave en las empresas de servicios.	Análisis y aplicación del tema. **Recordatorio de evaluación docente**
16	Del 21 al 26 de noviembre	Presencial	Evaluaciones finales: Presentación y entrega del proyecto de investigación: análisis de modelos de negocios en una empresa de servicios.		**Realizar un trabajo de investigaciòn en una empresa de servicios**
17	Del 28 de noviembre al 03 de diciembre		Calificaciones finales		
	Entre el 05 y el 07 de diciembre	Exámenes extraordinarios			

VII. Artículos importantes del Reglamento General sobre los Procesos de Enseñanza y Aprendizaje de la Universidad Nacional:

ARTÍCULO 20. ENTREGA DE RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES.

El profesor deberá señalar, por escrito, en el documento de evaluación correspondiente, las observaciones pertinentes y deberá entregar y comentar con los estudiantes los resultados de la evaluación, en un plazo no mayor de ocho días naturales a partir de la fecha en que se llevó a cabo.

ARTÍCULO 21. PROGRAMACIÓN DE LAS EVALUACIONES.

Las evaluaciones se efectuarán en las horas lectivas correspondientes al curso o en otras fechas previamente establecidas en el programa. Si se requiere una modificación en el horario y en las fechas previstas, debe existir acuerdo entre docentes y estudiantes en la nueva fecha designada.

VIII. Recursos Bibliográficos

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. (2002). *Sistemas de gestión de calidad de servicios*. Segunda Edición. Contacto Impresores. Colombia.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Goldratt, E. (1992). 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.*

Lovelook, 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.

Tel. (506) 2562-4204
Apartado 86-3000
Heredia
Costa Rica

INSTITUCIÓN BENEMÉRITA DE LA EDUCACIÓN, LA TECNOLOGÍA, LA CIENCIA Y LA CULTURA COSTARRICENSE • LEY 9187