



***PROGRAMAS SINTÉTICOS DE LAS ASIGNATURAS QUE INTEGRAN LA CARRERA
DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE SERVICIOS***

1- PARADIGMA DE LOS SERVICIOS Y LAS ORGANIZACIONES PRODUCTORAS DE SERVICIOS

Contenido mínimo:

Fundamento de los servicios. Empresas proveedoras de servicios. Servicios internos en una organización. El servicio en forma pura o complementando un producto. Diseño e implementación de servicios. Los procesos como parte del servicio. Uso de tecnología de la información y la gestión del conocimiento como pilares de los servicios. Medición de la entrega del servicio. El cliente, la calidad, las expectativas y las percepciones. Gestión de los grupos de interés o *stakeholders*.

2- METODOS CUANTITATIVOS

Contenido mínimo:

Estadística descriptiva. Elementos de probabilidades. Distribuciones relevantes para servicios. Resolución de problemas económicos mediante esperanza matemática parcial. Inferencia estadística. Intervalo de confianza y ensayo de hipótesis. Aplicación de las distribuciones al dimensionamiento de sistemas de atención a clientes mediante modelos de fenómenos de espera. Modelo de regresión lineal simple y múltiple. Modelado. Variables binarias. Aplicación a series temporales estacionales. Regresión logística. Aplicación a modelos de scoring. Medición de la calidad de servicio. Uso de la estadística en el control de procesos. Investigación de Operaciones.

3- GESTION DEL CONOCIMIENTO

Contenido mínimo:

Problemas contemporáneos referidos a la constitución y gestión del conocimiento. El debate epistemológico, tecnológico y administrativo. Mapas de conocimiento. Matriz de conversión del conocimiento. Procesos de gestión del conocimiento. Base de conocimientos. La tecnología y el conocimiento. Redes sociales. Proyectos de gestión del conocimiento. Administración del capital intelectual.

4- TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

Contenido mínimo:

Sistemas de información transaccionales. Sistemas de información analíticos. La TI y la gestión de los procesos de negocio. Ciclo de vida de los sistemas de información. Gestión de proyectos de TI. Planeamiento estratégico de la tecnología informática. Negocios y comercio electrónico. Tercerización de servicios informáticos. Análisis económico-financiero de las inversiones en TI. Seguridad y control de los sistemas de información. Gestión de los recursos informáticos. Ecosistema del mercado informático. El rol de la TI en el diseño de los servicios.



5- COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Contenido mínimo:

Cultura organizacional, clima organizacional, comportamiento individual, grupal y organizacional. Dinámica de grupos. Valores y actitudes. Comunicación interpersonal. Motivación. Liderazgo. Trabajo en equipo. Resolución de conflictos. Negociación. Gestión del cambio organizacional. Inteligencias múltiples. El proceso de aprendizaje. Psicología social de las organizaciones. La dinámica de la cultura en las organizaciones. La dinámica del poder en las organizaciones. Los procesos de cambio. Las técnicas de la gestión del cambio. Barreras al cambio organizacional. Resistencia al cambio. Modelo de diseño: relación entre contexto, estrategia, cultura y estructura.

6 – DISEÑO Y GESTION DE SERVICIOS

Contenido mínimo:

La problemática del diseño de soluciones. Estudio de las necesidades del mercado. QFD como herramienta de diseño. Atributos del diseño, establecimiento de standards de performance. Generación y evaluación de conceptos de diseño. Generación de alternativas de diseño. Evaluación y testeo de alternativas. Implementación del diseño. Medición del performance. Evaluación de la satisfacción del cliente. Mejoramiento del performance del servicio. La gestión de excelencia de la Empresa de Servicios, modelos. Planificación y evaluación del performance organizacional.

7- DISEÑO Y GESTION DE PROCESOS

Contenido mínimo:

Los procesos en las organizaciones. El rol de los procesos en la gestión de innovación. Ciclo de Vida y gestión de los procesos de negocio. Mejores prácticas de modelado y diseño. Automatización, simulación, medición y monitoreo. Ciclo de mejora continua. Standards. Productividad. Eficiencia. Eficacia. Integración con la tecnológica informática. Motor de procesos. Reglas de negocio. Motor de reglas de negocio. Laboratorio con herramientas de modelado y simulación.

8- MARKETING DE SERVICIOS

Contenido mínimo:

Marketing de servicios y sus diferencias con el marketing de productos. Relación entre la empresa, los proveedores, los clientes y la tecnología en el marketing de servicios. Características a considerar en el proceso de marketing sobre la intangibilidad, interactividad y heterogeneidad de los servicios. Las promesas a clientes y el comportamiento de la demanda del servicio. Estandarización versus personalización del servicio. El contacto permanente con el cliente en la entrega del servicio y las acciones de marketing. El marketing relacional entre las redes de clientes.

9- GESTION DE LA INNOVACION

Contenido mínimo:

I & D en el mundo de los servicios. El desarrollo de nuevos servicios. Estrategias, técnicas y herramientas para el manejo del cambio tecnológico. Conceptualización de innovación tecnológica. Descubrir, inventar, innovar. Visión desde la economía de la innovación tecnológica. El mercado y la innovación. La difusión de la innovación. Los modelos de innovación cerrada y abierta. La creación colectiva. Planteo y desarrollo de estrategias



innovadoras. La tecnología informática como elemento para crear y/o agregar valor. Gestión de la innovación.

10- ÉTICA Y LEGISLACIÓN

Contenido mínimo:

Aspectos legales de los servicios. Los servicios públicos. Función del Estado. Tipos de servicios. Marcos regulatorios. Antecedentes sobre la prestación. Nacionalización. Privatización. Reestatización. Propuestas sobre Ley de Servicios Público. Entes Reguladores. Constitución, funciones y facultades. Gestión de patentes. Ética social y ética individual. Valores. Responsabilidad social empresaria.

11- GESTION DE LA CALIDAD Y MODELOS DE EXCELENCIA EN SERVICIOS

Contenido mínimo:

Procesos y procedimientos. Recursos. Herramientas para la Calidad. Diferentes escuelas de calidad. Mejoras: kaizen reingeniería. Sistema de gestión. Selección de un Sistema. Metodología: 5 S / 9S. Aseguramiento de la calidad, ISO 9000. Certificaciones de industrias: HACCP, Normas de call centres: COPC. Costos de no calidad. Métricas: sistema de información para la calidad. Benchmarking. Modelos de excelencia: Premio Nacional a la Calidad: empresas privadas, públicas y Organizaciones no Gubernamentales. Modelo para turismo, Premio Iberoamericano Malcolm Baldrige, modelo de la EFQM y Premio Deming. Metodología de mejora: Seis Sigma y "Lean Seis Sigma". Modelo calidad eSCM-SP de la Carnegie Mellon.

12- GESTION DE PROYECTOS

Contenido mínimo:

Tipificación de proyectos. La triple restricción de los proyectos: alcance, recursos y tiempo. Calidad en proyectos. Criterios de evaluación y justificación. Estudio económico y financiero de los proyectos. La gestión de proyectos como resultante de procesos: alineación con el ciclo de vida y áreas de conocimiento, descripción de procesos. Visión del PMI y otras visiones. Naturaleza y causas de problemas en proyectos: metodologías de resolución. Liderazgo de proyectos. Herramientas de gestión para la aplicación de metodologías. El rol de la PMO. Estudio de las principales métricas de control de gestión y su construcción. El concepto de base de conocimiento de proyectos. Métodos de simulación para estimaciones.

13- SEMINARIO DE APLICACIONES A DISTINTAS INDUSTRIAS DE SERVICIOS

Contenido mínimo:

Análisis de las distintas industrias de servicios: Bancaria, Salud, Retail, Turismo, Entretenimientos, Deporte, Tercerización de servicios, otras. Matriz de congruencia de ejes entre las distintas industrias y de diferencias. Trabajo de elaboración de propuestas para profesionalizar los ejes comunes de las industrias de servicios. **Trabajo Final con la elaboración y presentación de un proyecto aplicado a un servicio.**