

CONSEJO NACIONAL DE RECTORES

Oficina de Planificación de la Educación Superior

División Académica

DICTAMEN SOBRE LA SOLICITUD DE APROBACIÓN DEL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

Alexander Cox Alvarado



OPES ; no 21-2022

CONSEJO NACIONAL DE RECTORES

Oficina de Planificación de la Educación Superior

División Académica

DICTAMEN SOBRE LA SOLICITUD DE APROBACIÓN DEL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

Alexander Cox Alvarado



OPES ; no 21-2022

378.728.6
C877d

Cox Alvarado, Alexander

Dictamen sobre la solicitud de aprobación del diplomado en gestión de centros de servicios compartidos de la Universidad Técnica Nacional/ Alexander Cox Alvarado. – Datos electrónicos (1 archivo : 700 kb). -- San José, C.R. : CONARE - OPES, 2022. (OPES ; no. 21-2022).

ISBN 978-9977-77-470-1
Formato pdf (32 páginas)

1. CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS. 2. ADMINISTRACIÓN. 3. DIPLOMADO UNIVERSITARIO. 4. OFERTA ACADÉMICA. 5. PLAN DE ESTUDIOS. 6. PERFIL PROFESIONAL. 7. PERSONAL DOCENTE. 8. UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL. 9. COSTA RICA. I. Título. II. Serie.



PRESENTACIÓN

El estudio que se presenta en este documento (OPES; no 21-2022) se refiere al dictamen sobre la solicitud de aprobación del Diplomado en Gestión de Centros de Servicios Compartidos de la Universidad Técnica Nacional.

El dictamen fue realizado por el M.Sc. Alexander Cox Alvarado, investigador de la División Académica de la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES) con base en el documento *Diplomado en Gestión de Centros de Servicios Compartidos, 2022*, elaborado por la Universidad Técnica Nacional. La revisión del documento estuvo a cargo de la Dra. Katalina Perera Hernández, Jefa de la División citada.

El presente dictamen fue aprobado por el Consejo Nacional de Rectores en la sesión No. 26-2022, artículo 7, celebrada el 19 de julio de 2022.



Eduardo Sibaja Arias
Director de OPES

Tabla de Contenido

1. Introducción.....	1
2. Datos generales	2
3. Justificación.....	2
4. Objetivos de la carrera nueva.....	4
5. Perfil académico-profesional	4
6. Campo de inserción profesional	6
7. Requisitos de ingreso	6
8. Requisitos de permanencia y de graduación.....	6
9. Listado de los cursos.....	7
10. Descripción de las actividades académicas de la carrera	7
11. Correspondencia del equipo docente con las actividades académicas.....	7
12. Conclusiones	8
13. Recomendaciones.....	8
ANEXO A.....	9
ANEXO B.....	12
ANEXO C	23
ANEXO D	25

1. Introducción

La solicitud de aprobación del Diplomado en Gestión de Centros de Servicios Compartidos, de la Universidad Técnica Nacional (UTN), fue enviada al Consejo Nacional de Rectores por el señor Rector de la UTN, señor Emmanuel González Alvarado, en nota R-823-2022, con el objeto de iniciar los procedimientos establecidos en el documento *Lineamientos para la creación de nuevas carreras o la modificación de carreras ya existentes* ¹

Cuando se crean grados y pregrados nuevos, se utiliza lo normado en los Lineamientos mencionados, los cuales establecen los siguientes temas, que son la base del estudio que realiza la OPES:

- Datos generales
- Justificación
- Objetivos de la carrera
- Perfil académico-profesional
- Campo de inserción profesional que describe el ámbito en el cual se puede desempeñar la persona graduada
- Requisitos de ingreso
- Requisitos de graduación
- Listado de los cursos
- Descripción de los cursos
- Correspondencia del equipo docente con los cursos asignados.

A continuación, se detallan cada uno de estos aspectos.

¹ Aprobado por el Consejo Nacional de Rectores en la sesión N°27-2013, artículo 3, inciso g) y h), celebrada el 22 de octubre de 2013.

2. Datos generales

La carrera será impartida por la Sede Regional de San Carlos. Se otorgará el siguiente diploma:

- *Diplomado en Gestión de Centros de Servicios Compartidos.*

3. Justificación

En la documentación enviada por la Universidad Técnica Nacional se justifica de forma extensa la necesidad de la carrera en Gestión de Centros de Servicios Compartidos. Los siguientes son extractos de dicha documentación sobre el objeto de estudio y sobre la necesidad de esta carrera:

Objeto de estudio:

“El concepto de servicios compartidos se utilizó por primera vez a finales de la década de 1980, para denominar aquella estrategia empresarial que centralizaba las funciones administrativas (recursos humanos, financiero, tecnologías de la información y servicio al cliente), con el objetivo de maximizar la rentabilidad, al mismo tiempo que proporcionaba los niveles de servicio necesarios y la excelencia operativa de los procesos básicos. Las empresas que han desarrollado los servicios compartidos son típicamente multinacionales con varias sedes en diferentes regiones o países.

El Centro de Servicios Compartidos (CSC) es un modelo centrado en actividades administrativas y de soporte de la organización, generalmente se encuentran distribuidas y duplicadas en las distintas unidades de negocio, con el fin de centralizar la atención al cliente y aliviar la carga operativa de trabajo de las distintas áreas enfocando sus esfuerzos en las tareas estratégicas de la organización, según indica Ríos (2019).

Los servicios compartidos tienen cuatro características clave: están centralizados, promueven la automatización, estandarizan procesos y actúan como un negocio dentro de un negocio. A menudo se configuran para reducir el costo de la función de back-office y por lo general, evolucionan para producir también un trabajo de mayor valor, incluida la analítica y la inteligencia empresarial. Una organización de servicios compartidos tiene los siguientes beneficios:

- Accesibilidad a un servicio más fácil, con mayor consistencia y con una mejor experiencia para los empleados.
- Eficiencias operativas y reducciones de costos asociados.
- Mejora el intercambio, la gestión y la explotación de conocimientos.
- Mejor conocimiento operativo del rendimiento y las oportunidades de mejora.”

(Universidad Técnica Nacional, Resumen ejecutivo, Diplomado en Gestión de Centros de Servicios Compartidos, 2022).

Justificación:

“En un mundo empresarial cada vez más competitivo, las empresas identificaron nuevas oportunidades para aumentar su escala y beneficios mediante la creación de centros de negocios globales en ubicaciones que podrían proporcionar el talento necesario a un costo menor, traduciendo esto, en un auge en la adopción de servicios compartidos. La globalización

fue el gran generador de las nuevas formas de hacer negocios. Muchos países como Costa Rica migraron a políticas de atracción de inversión extranjera creando un clima de inversión favorable para las multinacionales.

De acuerdo con Xuxerte (2017), se estima que más del 80% de las empresas han establecido algún tipo de servicios compartidos y la mayoría de ellas están aprovechando los servicios de subcontratación para lograr sus objetivos. El modelo de servicios compartidos se encuentra en una constante evolución, tanto es así que, de acuerdo con la prestigiosa compañía Deloitte, hoy se comienza a hablar de los Servicios Comerciales Globales (GBS), que es un término para los modelos de prestación de servicios centralizados que abarcan servicios compartidos (cautivos), subcontratación y Centros de Excelencia (COE) para servir a múltiples unidades comerciales. El alcance puede incluir finanzas, tecnologías de información, recursos humanos y adquisiciones, así como otras funciones y puede realizarse en el país de origen de la empresa o en el extranjero.

La diferencia de los centros de servicios compartidos con las organizaciones que brindan servicios tradicionalmente conocidos radica en su capacidad para ayudar a las empresas a hacer aún más con menos, al aprovechar los datos y el conocimiento de múltiples negocios, funciones y geografías, para transformar las experiencias de los clientes y empleados con conocimientos predictivos a una velocidad incomparable. Además, los CSC amplían la variedad de temas de enfoque pasando de los tradicionales como recursos humanos y finanzas a áreas más especializadas como logística, mercadeo, mejora de productos, big data, machine learning, entre otros.

El hecho de poder comprender las necesidades empresariales actuales y al vincularlas con los objetivos estratégicos de la Universidad Técnica Nacional (UTN), llevó a generar una investigación sobre diferentes fuentes de información, que permitieron relacionar la demanda y oferta de empleo en el país. Tal es el caso del Sexto Informe de Estado de la Región 2021, donde se menciona el bajo nivel educativo de la población de Centroamérica que se ha convertido en un obstáculo para un desarrollo humano sostenible. Por un lado, impide la modernización de las actividades productivas y la creación de empleos de buena calidad, que son herramientas poderosas con las que cuenta la región para lograr un crecimiento económico sostenible, la reducción sistemática de la pobreza y la exclusión social. Por otro lado, no permite que las sociedades sean capaces de integrarse al mundo moderno.

La apertura de nuevas operaciones de empresas internacionales en el país se ha diversificado, pues no solamente se están colocando dentro del Gran Área Metropolitana (GAM) sino que se han enfocado hacia otras regiones como por ejemplo la Zona Norte de nuestro país, dando oportunidad a que, actores locales busquen crear condiciones para la instalación de compañías que generen empleo. Tanto la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE) que es la Agencia Costarricense de Promoción de Inversiones, en conjunto con la Promotora de Comercio Exterior (Procomer), coordinan y gestionan conexiones de interés para la inversión en zonas fuera del GAM con el fin de que, las empresas transnacionales vean en estas regiones su potencial para una eventual inversión e instalación de sus operaciones en suelo costarricense; esto se espera que sea traducido en empleo, oportunidades, desarrollo, bienestar y valor agregado, según CINDE. En total, más de 3.600 empleos se ubican fuera del GAM. Se tiene una estimación de que las multinacionales han generado al año 2020 un aproximado de 134.026 nuevos empleos, estos distribuidos entre las más de 330 empresas extranjeras atraídas por dicha agencia costarricense, también según CINDE. (Universidad Técnica Nacional, Resumen ejecutivo, Diplomado en Gestión de Centros de Servicios Compartidos, 2022).

El objeto de estudio está bien definido. La justificación de la carrera es clara y cumple con los elementos establecidos.

4. Objetivos de la carrera nueva

Según la Universidad Técnica Nacional, los objetivos de la carrera son los siguientes:

Objetivo General:

Formar diplomados para la Gestión de Centros de Servicios Compartidos, con competencias en las áreas de administración, sistemas de información y comunicación que generen vínculos tanto en el entorno social como el económico, brindando a los clientes empresariales un profesional competitivo y de valor.

Objetivos específicos

- Desarrollar profesionales capaces de resolver problemas y/o necesidades laborales de manera creativa, con actitud, práctica y valores que contribuyan al desarrollo de la sociedad en general.
- Formar profesionales a nivel de diplomado con capacidades tecnológicas, ambientales y humanas que les permitan desenvolverse adecuadamente en el mercado laboral actual.
- Gestionar el talento humano, la innovación tecnológica y el comportamiento empresarial del profesional en la gestión de Centros de Servicios Compartidos, a través de tecnologías de la información y comunicación, en un entorno globalizado.
(Universidad Técnica Nacional, Resumen ejecutivo, Diplomado en Gestión de Centros de Servicios Compartidos, 2022).

Los objetivos planteados están acordes con el grado y nombre de la carrera propuesto.

5. Perfil académico-profesional

A continuación, se detalla el perfil académico del graduado en Gestión de Centros de Servicios Compartidos:

Conocimientos:

- Fundamentos de administración
- Principios básicos de contabilidad
- Principios en la gestión del servicio al cliente
- Fundamentos y aplicación de la gestión de proyectos
- Normas de ortografía y escritura de su lengua oficial y lengua extranjera
- Conocimiento de vocabulario técnico empresarial en idioma inglés
- Técnicas de mercadeo digital
- Gestión del recurso humano
- Procesos de pago de planillas y contrataciones.
- Principios de ética en el trabajo
- Técnicas de análisis de datos
- Principios de pensamiento sistémico
- Administración de sistemas ERP

- Fundamentos de la escritura técnica
- Técnicas de resolución de problemas
- Principios de comunicación
- Técnicas de negociación
- Fundamentos de cultura organizacional
- Escribe, lee, entiende y habla inglés de forma intermedia-avanzada.

Habilidades:

- Comprender las necesidades del cliente en el contexto laboral.
- Resolver conflictos o situaciones difíciles con los clientes en el contexto de su desempeño laboral.
- Crear experiencias de valor para el cliente en los diversos contextos de la profesión.
- Analizar oportunidades de mercado.
- Proponer nuevos servicios y/o productos en el contexto de desarrollo laboral.
- Tomar decisiones basados en los principios de ética empresarial.
- Analizar e interpretar datos para la toma de decisiones, así como para la mejora de la gestión empresarial.
- Desarrollar pensamiento sistémico en la comprensión de la visión integral del negocio.
- Redactar diferentes documentos técnicos de forma correcta y conforme con las normas de ortografía y escritura de su lengua oficial y lengua extranjera.
- Resolver problemas basado en técnicas establecidas.
- Comunicar de manera efectiva información a clientes y compañeros de trabajo en el contexto laboral.
- Implementar técnicas de negociación para llevar a acuerdos que beneficien a la empresa y al cliente.
- Mantener conversaciones en su lengua materna como extranjera de manera fluida en el contexto de trabajo.

Actitudes:

- Proactiva
 - Capacidad para trabajar en equipo
 - Toma de decisiones que favorezcan tanto a la empresa como a sus clientes
 - Seguridad ante retos cotidianos
 - Responsabilidad en el desarrollo de sus tareas
 - Disposición para el aprendizaje permanente.
 - Capacidad de resolución de conflictos
 - Alto compromiso por la generación de experiencias de cliente
 - Evidencia valores éticos en su ejercicio profesional.
 - Responsabilidad en el cumplimiento de sus asignaciones
 - Cumple disciplinadamente con las normas y principios establecidos en la organización.
- (Universidad Técnica Nacional, Resumen ejecutivo, Diplomado en Gestión de Centros de Servicios Compartidos, 2022).

De acuerdo con lo descrito, la División Académica de la Oficina de Planificación de la Educación Superior considera que el perfil profesional, de forma general, se adecúa a los

resultados de aprendizaje esperados establecidos en el *Marco de Cualificaciones para la Educación Superior Centroamericana* para el grado asociado de Diplomado ².

6. Campo de inserción profesional

Según la Universidad Técnica Nacional, los graduados de este Diplomado trabajarán en instituciones del sector estatal, tales como entidades financieras, municipalidades, colegios técnicos profesionales, INA, ministerios u otras instituciones descentralizadas. También se desempeñarán en cooperativas y empresas privadas, algunas de ellas extranjeras localizadas en el país. Sus funciones serán administrativas, contables, de recursos humanos y de atención al cliente.

7. Requisitos de ingreso

Según el Universidad Técnica Nacional, los requisitos de ingreso son los siguientes:

- Poseer el Bachillerato en Educación Secundaria o su equivalente.
- Cumplir con los requisitos administrativos, política de admisión y de otra índole que solicite la Universidad Técnica Nacional.

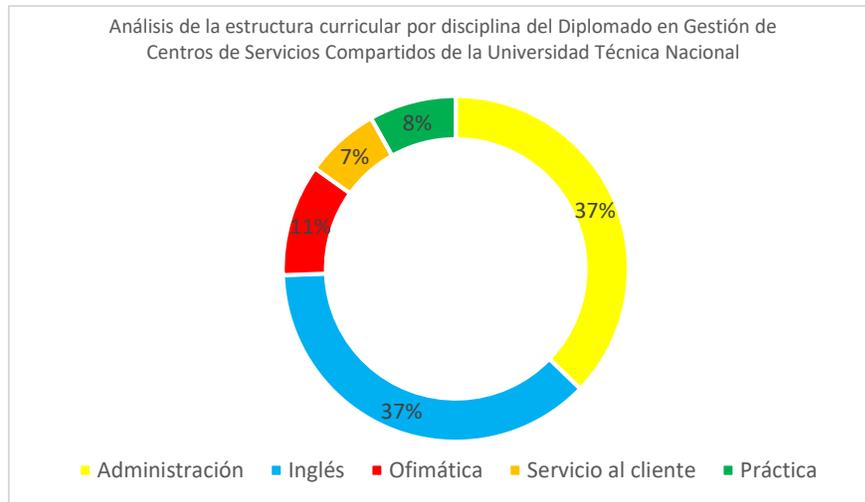
8. Requisitos de permanencia y de graduación

Son los establecidos por la Universidad Técnica Nacional. Adicionalmente, para graduarse, el estudiante debe cumplir con los demás requisitos financieros y administrativos de la Universidad Técnica Nacional.

² CSUCA, Marco de Cualificaciones para la Educación Superior Centroamericana, 2018.

9. Listado de los cursos

El plan de estudios de la carrera, presentado en el Anexo A, muestra que la carrera tiene dos componentes principales, el de Inglés y el Administración, cada uno con 37% de los créditos. Otros componentes menores son Ofimática, Servicio al cliente y la Práctica Profesional.



La carrera consta de 86 créditos con una duración de seis ciclos lectivos de catorce semanas. Estas cifras están dentro de los rangos establecidos por la normativa para el grado asociado de Diplomado.

10. Descripción de las actividades académicas de la carrera

Los programas de los cursos nuevos y demás actividades académicas de la carrera se muestran en el Anexo B.

Las actividades académicas corresponden o están acorde con el grado y titulación propuesta.

11. Correspondencia del equipo docente con las actividades académicas

Los nombres de los profesores de cada uno de los cursos de la carrera propuesta aparecen en el Anexo C. Todos ellos poseen grados iguales o superiores al de Licenciatura en disciplinas relacionadas con los cursos que impartirán.

En el Anexo D se presentan los nombres y los grados académicos de los profesores de la carrera propuesta.

Esta Oficina considera que las normativas vigentes se cumplen.

12. Conclusiones

La propuesta cumple con la normativa aprobada por el CONARE en el *Convenio para crear una nomenclatura de grados y títulos de la Educación Superior Estatal*³, en el *Convenio para unificar la definición de crédito en la Educación Superior*⁴ y con los procedimientos establecidos por el documento *Lineamientos para la creación de nuevas carreras o la modificación de carreras ya existentes*.

13. Recomendaciones

Con base en las conclusiones del presente estudio, se recomienda lo siguiente:

- Que se autorice a la Universidad Técnica Nacional la creación del *Diplomado en Gestión de Centros de Servicios Compartidos* de acuerdo con los términos expresados en este dictamen.
- Que la Universidad Técnica Nacional realice evaluaciones internas durante el desarrollo de la carrera.

³ Aprobada por el CONARE en la sesión del 10 de noviembre de 1976.

⁴ Aprobada por el CONARE en la sesión 19-2003, artículo 2, inciso c), del 17 de junio de 2003.

ANEXO A

**PLAN DE ESTUDIOS DEL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS
COMPARTIDOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL**

ANEXO A

PLAN DE ESTUDIOS DEL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

NOMBRE DEL CURSO	CRÉDITOS
<u>Primer ciclo</u>	<u>16</u>
Administración de centros de servicios compartidos I	3
Matemática para administración	3
Gestión de servicio al cliente I	2
Inglés I	5
Fundamentos de computación	3
<u>Segundo ciclo</u>	<u>13</u>
Administración de centros de servicios compartidos II	3
Contabilidad I	3
Gestión de servicio al cliente II	2
Inglés II	5
<u>Tercer ciclo</u>	<u>14</u>
Análisis de datos	3
Contabilidad II	3
Marketing para servicios	3
Inglés III	5
<u>Cuarto ciclo</u>	<u>14</u>
Gestión del recurso humano	3
Gestión de proyectos I	3
Fundamentos de finanzas	3
Inglés IV	5

NOMBRE DEL CURSO	CRÉDITOS
<u>Quinto ciclo</u>	<u>14</u>
Administración de sistemas ERP	3
Gestión de proyectos II	3
Gestión de la calidad en el servicio	2
Inglés V	6
<u>Sexto ciclo</u>	<u>15</u>
Derecho, comercio y ética	2
Inglés VI	6
Práctica profesional	7
<i>Total de créditos del Diplomado</i>	<i>86</i>

ANEXO B

**PROGRAMAS DE LOS CURSOS DEL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CENTROS DE
SERVICIOS COMPARTIDOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL**

ANEXO B

PROGRAMAS DE LOS CURSOS DEL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

CURSO: ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS I

CRÉDITOS: 3

DESCRIPCIÓN:

Este curso provee a la persona estudiante los conocimientos introductorios para identificar la relación entre los conceptos de la teoría administrativa y el desarrollo evolutivo de las organizaciones de los Centros de Servicios Compartidos en el entorno empresarial actual, así como a la conceptualización básica de la administración, brindando una base general del funcionamiento de los procesos que intervienen en las empresas de este sector de la industria.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Introducción a centro de servicios compartidos.
- Evolución de la administración.
- Entorno organizacional.
- Administración actual.

CURSO: MATEMÁTICA PARA ADMINISTRACIÓN

CRÉDITOS: 3

DESCRIPCIÓN:

Este curso provee a la persona estudiante los conocimientos introductorios relacionados a la matemática y finanzas, así como a la conceptualización básica de la estadística, que le permita aplicar operaciones matemáticas básicas en el desarrollo de la gestión empresarial de los Centros de Servicios Compartidos, brindando una base general de su importancia en la gestión empresarial.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Números Reales
- Interés Simple
- Descuentos y Costo Financieros
- Interés Compuesto
- Unidad Estadística
- Medidas de Tendencias
- Números Relativos
- Probabilidades

CURSO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE I

CRÉDITOS: 2

DESCRIPCIÓN:

Este curso tiene como propósito que la persona estudiante conozca, comprenda y aplique los fundamentos teóricos-prácticos en situaciones reales o simuladas, del servicio al cliente aplicando los principios básicos en el entorno de Centros de Servicios Compartidos, analizando el servicio efectivo hacia el cliente, con el fin de brindar a los mismos la atención oportuna que permita entender consultas, reclamos, pedidos, entre otros de forma asertiva orientado el curso a brindar las bases generales cómo se construye el adecuado servicio al cliente.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Conceptos generales del servicio
- Cultura de servicio
- Comunicación asertiva en el servicio al cliente
- Resolución de conflictos
- Atención y análisis de quejas

CURSO: INGLÉS I

CRÉDITOS: 5

DESCRIPCIÓN:

En este curso la persona estudiante aplica diferentes actividades para el desarrollo de habilidades comunicativas básicas, de forma oral y escrita, utilizando las estructuras correspondientes en tiempos verbales presentes, pasados y futuros en tanto en un contexto social como laboral.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Información personal
- Rutinas y formas de vida
- Lugares y servicios en la comunidad
- Acciones en progreso y futuro inmediato
- Eventos en el pasado
- Planes para el futuro
- Hacer y pedir favores y solicitudes

CURSO: FUNDAMENTOS DE COMPUTACIÓN

CRÉDITOS: 3

DESCRIPCIÓN:

Este curso introduce a la persona estudiante, en el uso de los principales paquetes de aplicación, conceptos, herramientas y programas básicos cómo los procesadores de textos, las hojas de

cálculo, y los sistemas de presentaciones, que son utilizados por los usuarios finales al realizar sus trabajos cotidianos en el computador, tanto en su ámbito académico como laboral.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Introducción a los Sistemas de Cómputo
- Introducción a un Sistema Operativo
- Procesador de Textos
- Utilización de una hoja de Cálculo Electrónica
- Aplicación para la Creación de Presentaciones
- Introducción a Internet

CURSO: ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS II

CRÉDITOS: 3

DESCRIPCIÓN:

Este curso provee a la persona estudiante los conocimientos básicos relacionados al proceso administrativo de toda empresa, así como la innovación y los aspectos que motivan el desarrollo de emprendimientos de diferentes naturalezas, reforzando su perspectiva de las bases de la administración, mediante el pensamiento crítico y el desarrollo intelectual de términos y conceptos fundamentales en el mundo empresarial.

CONTENIDOS CURRICULARES

- El proceso administrativo.
- Motivación e importancia del emprendimiento
- Impacto de la innovación en el desarrollo económico

CURSO: CONTABILIDAD I

CRÉDITOS: 3

DESCRIPCIÓN:

El curso tiene como prioridad proporcionar los elementos básicos de la estructura contable y los ciclos de contabilidad para empresas comerciales y de servicios necesarios en toda empresa de Gestión de Servicios Compartidos; así como de las principales leyes y reglamentos que la regulan.

CONTENIDOS CURRICULARES

- Introducción a los sistemas de información
- Conceptos básicos y procedimientos de contabilidad
- Ajuste a la información financiera
- Prácticas del ciclo contable

CURSO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE II

CRÉDITOS: 2

DESCRIPCIÓN:

En este curso la persona estudiante desarrolla las diferentes habilidades para desenvolverse de manera apropiada en el quehacer de un ambiente de trabajo, reforzando su perspectiva del arte de la comunicación, de forma ética y profesional. La teoría es asumida a partir de la construcción de conocimientos y la práctica del mundo actual, en los aspectos más relevantes de las relaciones humanas y la formalidad en los medios de comunicación.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Relaciones humanas
- Expresión oral
- Expresión escrita
- Elaborar diferentes tipos de informes utilizados en la oficina.

CURSO: INGLÉS II

CRÉDITOS: 5

DESCRIPCIÓN:

Este curso permite que la persona estudiante pueda emplear estructuras intermedias utilizando diferentes tiempos verbales como el pasado, tiempos perfectos y estructuras un poco más complejas para una comunicación más efectiva y asertiva, y a su vez, promoviendo y analizando conceptos básicos sobre el servicio al cliente y la importancia en la persona profesional.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Estilos de vida
- Experiencias y logros
- Narrativa de eventos
- Expresión de puntos de vista
- Voz pasiva
- Terminología y conceptos fundamentales en servicio al cliente

CURSO: ANÁLISIS DE DATOS

CRÉDITOS: 3

DESCRIPCIÓN:

Este curso introduce a la persona estudiante en el uso de los principales programas, herramientas y temáticas actuales para el desarrollo, recolección, almacenamiento, interpretación y análisis de datos, aplicando los conceptos, programas de informática del análisis de datos.

CONTENIDOS CURRICULARES

- Sistemas de almacenamientos de datos
- MS Excel BI
- MS Power BI
- MS Dynamics 365
- Almacenamiento en la nube
- Planificación de recursos empresariales (*ERP*) y Gestión de relaciones con clientes (*CRM*)
- Gestión de Proyectos
- Meta-Data y la Minería de Datos

CURSO: CONTABILIDAD II

CRÉDITOS: 3

DESCRIPCIÓN:

El curso proporcionará los elementos contables operativos necesarios en la prestación de servicios en la Gestión de Centros de Servicios Compartidos. El curso pretende que las personas estudiantes obtengan los conocimientos teóricos–prácticos necesarios para el desarrollo de los principales servicios que se prestan en la Gestión de Centros de Servicios Compartidos para la atención de empresas comerciales y de servicios.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Principales regulaciones de las actividades comerciales y de servicios
- Manejo de efectivo y valores
- Cuentas y documentos por cobrar
- Pasivos a corto plazo

CURSO: MARKETING DE SERVICIOS

CRÉDITOS: 3

DESCRIPCIÓN:

Este curso tiene como propósito que la persona estudiante desarrolle las diferentes habilidades que debe de poseer para aplicar los fundamentos del mercadeo de servicio en las organizaciones modernas para la identificación de los elementos fundamentales del mercadeo de servicios, sus tendencias y estrategias en las organizaciones actuales. La teoría es asumida a partir de la construcción de conocimientos y la práctica del mercadeo 4.0, en los aspectos más relevantes del mercadeo de servicios enfocado en el cliente como factor crítico del éxito de las empresas.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Conceptualización del proceso de mercadeo.
- Alineación del diseño y los estándares del servicio
- Mercadeo digital
- Gestión de relación con los clientes externos e internos.

CURSO: INGLÉS III

CRÉDITOS: 5

DESCRIPCIÓN:

En este curso la persona estudiante participa y se involucra en diferentes actividades que conllevan a desarrollar sus habilidades lingüísticas en el idioma extranjero, integrando las cuatro habilidades principalmente oral y escrita demostrando un dominio de estructuras gramaticales de nivel medio en contextos cotidianos y laborales

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Contraste de tiempos
- Preferencias
- Cultura y celebraciones
- Habilidades en el trabajo
- Comunicación al cliente

CURSO: GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

CRÉDITOS: 3

DESCRIPCIÓN:

Este curso provee a la persona estudiante los conocimientos básicos relacionados a los subsistemas de recursos humanos de toda empresa, así como las tendencias y los aspectos normativos que están implícitos en esta área de la administración, reforzando su perspectiva del quehacer de un área de Recursos Humanos, mediante el pensamiento crítico y el desarrollo intelectual de términos y conceptos fundamentales en el mundo empresarial.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- El departamento de recursos humanos
- Los desafíos que implica gestionar el talento humano.
- La admisión de personas
- La aplicación de personas
- Compensación e incentivos
- Desarrollo de personas
- Mantenimiento de personas

CURSO: GESTIÓN DE PROYECTOS I

CRÉDITOS: 3

DESCRIPCIÓN:

Este curso tiene como propósito que la persona estudiante analice los conceptos, fundamentos y prácticas de la gestión de proyectos capaz de participar de manera exitosa en proyectos propuestos para su aplicación en contextos labores de empresas de servicios compartidos.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Conceptos generales de la gestión de proyectos
- Ciclo de vida de un proyecto
- Análisis de lecciones aprendidas
- Áreas de conocimiento en la gestión de proyectos

CURSO: FUNDAMENTOS DE FINANZAS

CRÉDITOS: 3

DESCRIPCIÓN:

El curso tiene como prioridad proporcionar los conocimientos básicos para el análisis e interpretación de la situación financiera de una empresa a partir del estudio de los estados financieros necesarios en toda organización de Gestión de Servicios Compartidos y para la correcta toma de decisiones.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Fundamentos de las finanzas
- El flujo de efectivo
- Análisis financiero, análisis vertical y horizontal
- Razones financieras

CURSO: INGLÉS IV

CRÉDITOS: 5

DESCRIPCIÓN:

Mediante este curso la persona estudiante participa y desarrolla diferentes actividades para potenciar las habilidades comunicativas intermedias del idioma, integrando prioritariamente competencias orales y de escucha en contextos familiares y sociales.

CONTENIDOS CURRICULARES

- Solicitudes indirectas
- Opiniones y metas
- Mejoras: pasado y futuro

- Situaciones hipotéticas
- Comunicación comercial

CURSO: ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS ERP

CRÉDITOS: 3

DESCRIPCIÓN:

Este curso introduce a la persona estudiante en el uso y administración de los principales programas y temáticas actuales para la administración de programas de sistemas de planificación de recursos empresariales, o ERP's (por sus siglas en inglés), las herramientas tecnológicas, y la gestión de la relación de los clientes, la inteligencia de negocios y la informática, según las necesidades empresariales actuales.

CONTENIDOS CURRICULARES

- Sistemas ERP's
- MS Dynamics 365 (ERP y CRM)
- Odoob (ERP)
- ERP's y BI's
- ERP's pagos y gratuitos
- Adempiere iDempire y ERPNext
- Vienna Advantego y OpenFlex.Cloud
- WebERP y Dolisim ERP (y CRM)
- Sellen ERP y Oracle Enterprise Resource Planning
- ¿Es MS Project un ERP, un CRM, un BI, o, qué es?

CURSO: GESTIÓN DE PROYECTOS II

CRÉDITOS: 3

DESCRIPCIÓN:

Este curso tiene como propósito generar en la persona estudiante los conocimientos avanzados relacionados a la gestión de proyectos con el fin de que sean aplicados para el correcto desarrollo de estos en las empresas.

CONTENIDOS CURRICULARES

- Metodologías ágiles en la gestión de proyectos
- Habilidades blandas en la gestión de proyectos
- Uso de herramienta Microsoft Project

CURSO: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

CRÉDITOS: 2

DESCRIPCIÓN:

Este curso tiene como propósito que la persona estudiante aplique los conceptos, fundamentos, prácticas e incidencia en la gestión de la calidad de servicios que permitan el alcance de la satisfacción y lealtad de los clientes internos y externos, con el fin de implementarlos en sus actividades diarias empresariales.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Introducción a la calidad del servicio
- Herramientas de gestión de la calidad del servicio
- Gestión de quejas y reclamos.
- Gestión de la recuperación del servicio

CURSO: INGLÉS V

CRÉDITOS: 6

DESCRIPCIÓN:

En este curso la persona estudiante aplica diferentes actividades para el desarrollo de las habilidades comunicativas intermedias avanzadas del idioma, integrando prioritariamente competencias orales y de escucha en contextos cotidianos y laborales.

CONTENIDOS CURRICULARES

- Proveer información
- Muestra de simpatía
- Expresando resultados, razón y propósito
- Lealtad del cliente
- Cultura y comunicación
- Inglés comercial

CURSO: DERECHO, COMERCIO Y ÉTICA

CRÉDITOS: 2

DESCRIPCIÓN:

Este curso provee a la persona estudiante los conocimientos básicos relacionados al derecho comercial, las figuras jurídicas de toda empresa, así como la ética y los aspectos que motivan el cumplimiento de la jurisprudencia comercial, reforzando su perspectiva desde la base del derecho, mediante el pensamiento crítico y el desarrollo intelectual de términos y conceptos fundamentales en el mundo legal empresarial.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Derecho
- Comercio
- Ética
- Ética en el comercio

CURSO: INGLÉS VI

CRÉDITOS: 6

DESCRIPCIÓN:

En este curso la persona estudiante participa y se involucra en diferentes actividades que conllevan a desarrollar sus habilidades lingüísticas en el idioma extranjero, integrando las cuatro habilidades, principalmente oral y escrita.

CONTENIDOS CURRICULARES:

- Opiniones y puntos de vista
- Especulación
- Inglés comercial

CURSO: PRÁCTICA PROFESIONAL

CRÉDITOS: 7

DESCRIPCIÓN:

Este curso ofrece al estudiante la oportunidad de iniciarse en su ámbito profesional, mediante la integración de la teoría y la práctica, así como de interactuar con la realidad social. La Práctica Profesional presenta dos modalidades:

- Práctica Profesional Supervisada (P.P.S): Es una práctica realizada por el estudiante en sectores productivos de bienes y/o servicios, en el ámbito específico de su especialidad disciplinaria o profesional, que le permite la aplicación íntegra de los conocimientos adquiridos y favorecen la formación integral de la persona estudiante. Asimismo, ofrece al estudiante el primer acercamiento formal a la realidad profesional del mercado laboral dentro de una empresa, organismo o institución, dándole la posibilidad de formar parte del entorno laboral y llegar a comprender el rol que cumple en el desarrollo de una empresa o institución. Además, permite al estudiante experimentar con los requerimientos de rendimiento exigidos en el mundo profesional. Esta experiencia es supervisada y evaluada por el docente a cargo del curso y por el jefe inmediato del estudiante en la empresa, organismo o institución.
- Proyecto Programado (P.P): Es una experiencia donde el estudiante propone y desarrolla un proyecto en una empresa, organismo o institución en el ámbito específico de su especialidad disciplinaria o profesional, que le permite la aplicación íntegra de los conocimientos adquiridos. El proyecto programado es asesorado, supervisado y evaluado por el docente a cargo del curso.

ANEXO C

**PROFESORES DE LAS ACTIVIDADES DEL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CENTROS
DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL**

ANEXO C

PROFESORES DE LAS ACTIVIDADES DEL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

CURSO

PROFESOR

Administración de centros de servicios compartidos I y II	Paola Murillo Araya
Matemática para administración	Gabriela González Agüero
Gestión de servicio al cliente I	Maynor Rojas Bolaños
Inglés I, II, III, IV, V y VI	Harold Hernández Padilla
Fundamentos de computación	María José Hidalgo Castro
Contabilidad I y II	Ana Velma Carrillo Rojas
Gestión de servicio al cliente II	Mariana Valerio Vindas
Análisis de datos	Hugo Zamora Marín
Marketing para servicios	Joseph Rojas Solís
Gestión de recursos humanos	David Portuguez Chacón
Gestión de proyectos I y II	Gabriela González Agüero
Fundamentos de finanzas	Zaira Álvarez Chavarría
Administración de sistemas ERP	Hugo Zamora Marín
Gestión de la calidad en el servicio	Joseph Rojas Solís
Derecho, comercio y ética	Paola Murillo Araya
Práctica profesional	Rocío Murillo Rojas
	Harold Hernández Padilla

ANEXO D

**PROFESORES DE LAS ACTIVIDADES DEL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CENTROS
DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL
Y SUS GRADOS ACADÉMICOS**

ANEXO D

PROFESORES DE LAS ACTIVIDADES DEL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL Y SUS GRADOS ACADÉMICOS

DAUBER ÁLVAREZ CHAVARRÍA

Bachillerato en Administración y Gestión de Recursos Humanos, Universidad Técnica Nacional. Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos, Universidad de San José. Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas, Tecnológico de Costa Rica.

ZAIRA ÁLVAREZ CHAVARRÍA

Licenciatura en Administración de Oficinas, Universidad Nacional.

ANA VELMA CARRILLO ROJAS

Bachillerato en Inglés, Universidad Técnica Nacional. Maestría en Enseñanza del Inglés, Universidad Latina de Costa Rica.

GABRIELA GONZÁLEZ AGÜERO

Bachillerato en Contabilidad y Finanzas, Universidad Técnica Nacional. Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Administración Financiera, Tecnológico de Costa Rica. Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas, Tecnológico de Costa Rica.

HAROLD HERNÁNDEZ PADILLA

Bachillerato en Administración de Empresas, Tecnológico de Costa Rica. Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Alta Gerencia, Universidad de San José.

MARÍA JOSÉ HIDALGO CASTRO

Bachillerato en Administración de Empresas, Tecnológico de Costa Rica. Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría Pública, Universidad de San José.

PAOLA MURILLO ARAYA

Licenciatura en Ingeniería en Producción Industrial, Tecnológico de Costa Rica.

ROCÍO MURILLO ROJAS

Licenciatura en Derecho, Universidad Autónoma de Centro América.

DAVID PORTUGUEZ CHACÓN

Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría Pública, Universidad de San José. Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Alta Gerencia, Universidad de San José.

MARICELA RODRÍGUEZ SEGURA

Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Mercadeo, Universidad Latina de Costa Rica.

MAYNOR ROJAS BOLAÑOS

Licenciatura en Enseñanza de las Matemáticas, Universidad de Costa Rica.

JOSEPH ROJAS SOLÍS

Licenciatura en Ingeniería en Sistemas, Universidad Magíster.

MARIANA VALERIO VINDAS

Licenciatura en Enseñanza del Inglés, Universidad Latina de Costa Rica.

HUGO ZAMORA MARÍN

Licenciatura en Ingeniería en Sistemas Computacionales, Universidad Tecnológica de Costa Rica.



CONSEJO NACIONAL
DE RECTORES

UCR

TEC

UNA

UNED

UTN
Universidad
Técnica Nacional



/Consejo Nacional de Rectores



www.conare.ac.cr



2519-5700



1.3 km. norte de la Embajada de los Estados Unidos. Pavas, San José, Costa Rica