

Acreditada
en Alta Calidad

Res. n°. 023654 del Mineducación.
10/12/21, Vigencia 10/12/27

Especialización en

Gerencia del Servicio

Metodología presencial; SNIES: 53179, Res n°. 12661 del Mineducación – 13/07/21, vigencia 13/07/28.
Lugar de desarrollo: Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica.

Desarrolla competencias para la gestión del servicio en una organización, destacando la atención al cliente como elemento diferencial y definitivo para garantizar la competitividad y la sostenibilidad empresarial.

EMPODÉRATE



¿Qué hace un egresado de la Especialización en Gerencia del Servicio?

- Gestionar estrategias y programas de servicio para incrementar la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones, a nivel nacional e internacional.
- Dirigir desde el diseño hasta la implementación de modelos de servicio, definiendo de manera puntual los elementos éticos y las tácticas claves, según las necesidades y objetivos del proyecto en la organización.
- Reconocer cuál modelo de servicio es ideal para la compañía, realizando su implementación y evaluación de desempeño.
- Implementar y evaluar modelos de servicio como factor diferenciador de la organización.
- Intervenir en las fases de diseño, la implementación, el mejoramiento, la optimización, la evaluación, la auditoría y el seguimiento de la calidad del servicio en una organización.

¿Cuál es el campo laboral de un egresado de la Especialización en Gerencia del Servicio?

- Centros de contacto.
- Servicio al cliente.

Metodología presencial

Plan de estudios

Duración: 1 año (2 semestres) - 26 créditos académicos

Primer semestre (12 créditos)

	créditos
Contexto económico y empresarial de los servicios	3
Diseño de servicios innovadores	3
Iniciativa y emprendimiento sostenible	3
Electiva I	3

Segundo semestre (14 créditos)

	créditos
Evaluación de modelos de servicio	3
Gestión de organizaciones de servicio	3
Pensamiento estratégico y gerencia global	3
Seminario de investigación	2
Electiva II	3

Unidades nucleares ■ Unidades transversales ■ Unidades electivas ■ Requisito de grado ■

Nota: la apertura de las electivas está sujeta a un número mínimo de estudiantes. La Universidad Ean se reserva el derecho de suspender o aplazar el inicio de cualquiera de los programas, en función de la respuesta que obtenga de los interesados en la convocatoria. Así mismo, se reserva el derecho a realizar modificaciones en el plan de estudio, enfoque metodológico y claustro docente. Las actividades académicas del programa podrán incorporar materiales y lecturas en otros idiomas y será responsabilidad del estudiante lograr la comprensión de las mismas.

El claustro docente de los programas académicos impartidos por la Universidad Ean se caracteriza por su reconocida trayectoria profesional y por haberse formado en prestigiosas instituciones nacionales e internacionales. Actualmente, cerca del 97 % de los profesores de tiempo completo tiene formación de maestría y el 20 %, formación de doctorado. Además, cuenta con una alta capacidad investigativa, la cual transfieren al proceso académico. Así mismo, participa en actualizaciones periódicas, lo que asegura un equilibrio entre sus competencias adquiridas y la experiencia laboral en la realidad organizacional requerida en los programas académicos.

Nuestros logros y reconocimientos



2ª en el mundo en ser acreditada en emprendimiento

ACCEU acreditó a la Universidad Ean como una institución con una clara orientación hacia el emprendimiento, convirtiéndonos así en la primera universidad de América Latina y la segunda en el mundo en obtener esta acreditación.



Premio a la Eficiencia Energética Andesco

Primer puesto para la Universidad y su pregrado en Ingeniería en Energías en la categoría Academia.



12ª mejor incubadora universitaria del mundo y número 1 en Colombia

Reconocimiento hecho por la UBI Global, red mundial de incubadoras, a la Universidad y su programa 'Ean Impacta'.



Primer lugar en los Cladea Awards 2018 en la categoría Universidad Emprendimiento

Por el programa 'Ean Impacta' del Instituto para el Emprendimiento Sostenible.



Renovación de Acreditación ABET
Acreditación al programa de Ingeniería de Producción.



Primeros programas colombianos en ser reacreditados por ACBSP
El Accreditation Council for Business Schools and Programs renovó acreditación a nueve programas de pregrado y posgrado.



1

Aprendizaje por retos:

Diseñamos un modelo de educación que enriquece la formación de nuestros estudiantes, mediante la solución de casos empresariales reales.

2

Instituto para el Emprendimiento Sostenible:

Es un centro de pensamiento enfocado en promover el emprendimiento sostenible. Su programa Ean Impacta fue reconocido por la UBI Global como la primera incubadora universitaria del país y la número 12 en el mundo.

3

Internacionalización:

Tenemos cerca de 80 alianzas con universidades alrededor del mundo, que ofrecen experiencias de aprendizaje en espacios multiculturales y entornos globales. Conoce más en la oficina de Internacionalización: Tel. 593 64 64 Ext. 1163 / 1178 / 2935.

4

Financiación:

Te ofrecemos 10 opciones de crédito que te permitirán financiar tu matrícula de pregrado o posgrado. Conoce más en la oficina de Apoyo Financiero: Tel. 593 64 64 Ext. 1247 / 1250 / 2253 / 2324.

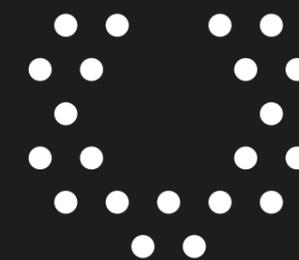
5

Desarrollamos capacidades emprendedoras e intraemprendedoras:

Pensamiento crítico, trabajo en equipo, resolución de problemas, redacción y pensamiento efectivo.

¿Por qué estudiar en la Universidad Ean?

Una persona empoderada vale más que miles con poder.



universidadean.edu.co



Descarga ya la app de la Universidad Ean y no te pierdas nada de lo que pasa en la U.

Disponible en Google Play y App Store

Línea de información para aspirantes: #655

WhatsApp posgrados: +57 316 6257617

Centro de contacto en Bogotá: (57-1) 5936464 - (57-1) 5400330 - (57-1) 6398910

Línea gratuita nacional: 01 8000 93 1000

E-mail: informacion@universidadean.edu.co

Cl. 79 N°. 11 - 45 El Nogal, Bogotá D.C. Colombia, Suramérica

©UNIVERSIDAD EAN | Vigilada Mineducación | SNIES 2812 | Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69