



CEIPA

Powered by **Arizona State University**

Proyecto Educativo de Programa -PEP-

Especialización en

Gestión de Servicios

ESCUELA DE POSGRADOS
CEIPA Powered by Arizona State University
2021

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	5
2.1. LA TRAYECTORIA INSTITUCIONAL.....	5
2.2. PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL COMO MARCO DEL PROGRAMA.....	6
2.2.1. Fundamento como IES:	6
2.2.2. Principio Rector de la Institución:.....	6
2.2.3. Principios y valores derivados del principio rector	6
2.2.4. Objetivo de calidad integral.....	7
2.2.5. Formación centrada en el ser humano	7
2.2.6. Aprender a emprender como el eje axial de la formación del administrador emprendedor-emprendedor administrador.....	8
2.3. MODELO PEDAGÓGICO DE CEIPA	8
2.3.1. Constructivismo como referente conceptual	8
2.3.2. Formación integral	9
2.3.3. Formación por competencias.....	9
2.3.4. Diseño curricular del proceso formativo.....	9
2.3.5. El gresado.....	11
2.3.6. Características del currículo	11
2.3.7. Competencias institucionales	11
2.3.8. Núcleos problémicos articulados en el proceso curricular e investigativo	11
2.4. DENOMINACIÓN.....	12
2.4.1. Dinámica y prospectiva de los conocimientos acumulados	12
2.4.2. REFERENTES NACIONALES E INTERNACIONALES.....	14
2.3. JUSTIFICACIÓN.....	14
2.6.1 Estado de la oferta y demanda educativa en gerencia logística	14
2.6.2. Remuneración y empleabilidad.....	15
2.6.3. La gerencia logística en el medio empresarial colombiano.....	15
2.6.4. Propuesta de valor y factores críticos para el éxito de la especialización en gerencia logística de CEIPA	16
3. ASPECTOS CURRICULARES	19
3.1. COMPONENTES FORMATIVOS	19
3.2. COMPONENTES PEDAGÓGICOS	19

3.3. LOS PROPÓSITOS DE FORMACIÓN DEL PROGRAMA, LAS COMPETENCIAS Y LOS PERFILES.....	19
3.3.1 Objetivo del programa.....	19
3.3.2. Las competencias de desempeño profesional	20
3.3.3. Perfil de ingreso	20
3.3.4. Perfil de egreso.....	20
3.3.5. Perfil ocupacional.....	21
3.4. COMPONENTES DE INTERACCIÓN	21
4. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS Y PROCESO FORMATIVO	22
5. INVESTIGACIÓN Y COSULTORÍA, INNOVACIÓN Y/O CREACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL	23
6. PROFESORES.....	24
7. REFERENCIAS	25

1. INTRODUCCIÓN

El presente Proyecto Educativo del Programa de Especialización en Gestión de Servicios – Modalidad presencial y Modalidad virtual, define sus referentes filosóficos, pedagógicos y organizacionales, expuestos en sus lineamientos y políticas institucionales, los cuales se convierten en sus referentes fundamentales para el desarrollo y cumplimiento de sus propósitos. Además, este documento considera otros aspectos como la denominación y justificación, los aspectos curriculares, la organización de las actividades académicas, la relación con el sector externo y la investigación.

Modalidad Presencial

Nombre del programa	Especialización en Gestión de Servicios
Título que otorga	Especialista en Gestión de Servicios
Norma interna de creación	006-2018, expedido por el Consejo Directivo de la Institución.
Metodología del programa	Presencial
Duración del programa	11 meses Académicos
Número de créditos académicos propuestos	22 créditos
Campo amplio - SNIES	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines
Campo específico - SNIES	Ingeniería administrativa y afines
Código SNIES	108663
Resolución Renovación Registro calificado	Resolución 14806 – 17 de diciembre de 2019

Modalidad Virtual

Nombre del programa	Especialización en Gestión de Servicios
Título que otorga	Especialista en Gestión de Servicios
Norma interna de creación	006-2018, expedido por el Consejo Directivo de la Institución.
Metodología del programa	Virtual
Duración del programa	11 meses Académicos
Número de créditos académicos propuestos	22 créditos
Campo amplio - SNIES	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines
Campo específico - SNIES	Ingeniería administrativa y afines
Código SNIES	108891

Resolución Registro calificado	Renovación	Resolución 16787 – 27 de diciembre de 2019
-----------------------------------	------------	--

2. CONTEXTO INSTITUCIONAL

2.1. LA TRAYECTORIA INSTITUCIONAL

La Fundación Universitaria CEIPA lleva cerca de 50 años haciendo parte del Sistema de Educación Superior en Colombia, y cerca de 25 años ofreciendo programas de formación gerencial en el nivel posgradual. CEIPA ha aportado a la sociedad con sus programas de pregrado en Administración de Empresas cuyo primer registro calificado fue en 1996 y con la especialización de Gerencia en modalidad presencial con registro calificado 1998 y en modalidad virtual en 2008. En el 2019 el campo de acción de la institución se amplía hacia las ingenierías, con la creación del programa de especialización en gestión de servicios, modalidad presencial y virtual.

Con base en el desarrollo conceptual del campo, CEIPA concibe la gerencia en relación con la toma de decisiones al interior de la organización y la gestión en relación con el manejo del proceso empresarial; es decir, la dirección estratégica y la eficiencia operacional, respectivamente.

En su trayectoria ha desarrollado la experiencia para formar desde el ámbito de la gerencia general y de las áreas funcionales de la empresa. Esta presencia, ampliamente reconocida tanto en el ambiente empresarial como en el académico, le ha permitido ser líder en la respuesta a las necesidades de la sociedad; pues, con programas orientados desde la visión gerencial, forma personas competentes para la toma de decisiones asertivas y el desarrollo de las organizaciones.

En su relación con el sector empresarial, ha contribuido con la investigación, la consultoría y la formación empresarial, acompañando organizaciones en el desarrollo de soluciones y capacidades gerenciales en respuesta a las necesidades de competitividad del país.

En coherencia con su principio rector, la institución le apuesta entre varios aspectos, a la gestión del conocimiento, el emprendimiento y el empresarismo, lo que le ha permitido ser reconocida como una Institución Universitaria que da respuestas a las empresas para elevar su competitividad. Desde sus programas académicos y desde sus actividades de proyección social, extensión e investigación, contribuye al desarrollo de perfiles emprendedores con nuevas actitudes en su actuación profesional. Con sus programas presenciales y virtuales, ofrece una educación diferente, transformando vidas y construyendo país.

2.2. PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL COMO MARCO DEL PROGRAMA

2.2.1. Fundamento como IES:

La Institución Universitaria CEIPA inscribe su proyecto educativo dentro del espíritu de la Ley General de Educación, Ley 115 de 8 de febrero de 1994, la cual -en su artículo primero- define que la educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes (Senado de la República de Colombia, 1994).

En la perspectiva de trascender el hecho educativo, manifestando su compromiso con el contexto histórico y social y los proyectos de vida de sus egresados, CEIPA busca constantemente la excelencia académica y administrativa vinculando teoría y realidad, incorporando los adelantos tecnológicos, relacionándose con el sector privado, oficial y académico nacional e internacional, promoviendo la interculturalidad, la innovación y el emprendimiento; estos aspectos están enmarcados en el principio rector, sus valores y su objetivo de calidad, orientadores de la Misión institucional y constitutivos de la cultura CEIPA.

2.2.2. Principio Rector de la Institución:

“Somos empresa líder que gestiona el conocimiento gerencial en entornos virtuales, presenciales y globales; comprometida con el desarrollo de las personas y las organizaciones, el fomento del espíritu empresarial y la formación integral. Caminamos con nuestros clientes generando i futuro” (CEIPA Business School, 2021)

2.2.3. Principios y valores derivados del principio rector

- **Aprender a ser** con el valor de Integridad que le permite a la persona formarse desde una perspectiva de totalidad, considerando que el ser humano está en permanente construcción. De este principio se desprende los demás valores bajo las siguientes concepciones:
- **Aprender a convivir** y el valor de Respeto, que lleva a considerar a los otros como sujetos de derecho y deberes, con tolerancia activa y comprensión para posibilitar la convivencia pacífica.
- **Aprender a aprender** con el valor de Flexibilidad, que hace de la persona un ser inteligente que busca la verdad mediante una educación permanente que le permite desaprender, pensar, cambiar, decidir, crear, comunicarse, informarse e informar.
- **Aprender a hacer** con el valor de Responsabilidad que, como ser en el tiempo con potencialidades, está en permanente construcción, porque es en sí tarea

que le exige conocimiento y comprensión de los deberes y la capacidad de asumir las consecuencias de sus decisiones y acciones.

- **Aprender a metacompetir** con el valor de fractalidad que le permite ser un profesional competente y un líder competitivo en un amplio espectro perceptivo.
- **Aprender a emprender** con el valor de Innovación que le permite ser creativo, tomando la iniciativa para resolver problemas, afrontando de forma estratégica los cambios y orientando a la empresa hacia nuevos productos, formas de organización y servicios.

En tanto el objeto de estudio y formación en la Institución Universitaria CEIPA tiene que ver directamente con la generación y administración de la riqueza, y que esta se relaciona con el tener y el bienestar, ésta se concibe como el conjunto de bienes materiales e inmateriales que contribuyen a que el ser humano lleve una vida de crecimiento físico, mental y espiritual de manera armónica consigo mismo, con los demás y con el planeta, conquistando sus plenas potencialidades y libertades para alcanzar la prosperidad individual y colectiva.

2.2.4. Objetivo de calidad integral

El objetivo de calidad integral comprende una serie de objetivos que permiten alcanzar la excelencia:

- Preservar la excelencia en sus procesos de enseñanza y de aprendizaje, investigación y proyección social.
- Conservar el reconocimiento de la comunidad académica nacional e internacional para sus investigaciones y distintos programas de formación.
- Atraer al personal académico y administrativo más calificado e idóneo, tanto de la región como del país y del exterior.
- Alcanzar la formación integral de sus estudiantes para que contribuyan positivamente en el desarrollo de la Universidad, de la región y del país.
- Administrar, de manera eficiente, todos sus recursos humanos, físicos y financieros.
- Desarrollar una interacción dinámica con los sectores empresariales, gubernamentales y académicos, de carácter nacional e internacional.

2.2.5. Formación centrada en el ser humano

Esta propuesta pedagógica centrada en el estudiante, busca desarrollar en el educando la capacidad de aprender a aprender e inculcarle el gusto y el placer de aprender mediante diversidad de métodos pedagógicos, tiene un diseño sistémico y por núcleos problémicos. Sus elementos son:

El estudiante como sujeto activo y emprendedor; el docente como sujeto provocador, facilitador, animador, colaborador y diseñador de experiencias de aprendizaje; el método es de aprender a aprender; la metodología posibilitadora de

experiencias de aprendizaje significativo y pertinente; objetivos de diseño, desarrollo, evaluación y dinamización del trabajo educativo; situación de aprendizaje placentero y estimulante; proceso educativo para desarrollar el potencial y el sentido de responsabilidad compartida; bienestar trascendente; el empresario como actor del proceso formativo y del aprendizaje. La relación de estos actores del proceso de aprendizaje tiene un hilo conductor que es la articulación del problema empresarial con el problema formativo, es decir, la concatenación entre aspiración productiva y objetivos formativos en el sentido del vínculo entre la producción de bienes y servicios con el desarrollo de capacidades profesionales.

2.2.6. Aprender a emprender como el eje axial de la formación del administrador emprendedor-emprendedor administrador

La cultura global emergente es de la creatividad, iniciativa e innovación; esta cultura emprendedora de los tiempos presentes y futuros basada en las habilidades blandas, es decir, habilidades que permiten un relacionamiento armónico con las demás personas y desenvolverse proactivamente frente al desarrollo de la sociedad, lo cual exige una educación orientada al proyecto de vida personal que trasciende el sentido de la inteligencia comercial y exige la consideración de las inteligencias múltiples y las potencialidades para la autogestión.

2.3. MODELO PEDAGÓGICO DE CEIPA

El modelo pedagógico de CEIPA considera que la enseñanza y el aprendizaje convergen en la relación pedagógica con propósitos formativos y están mediados por estrategias docentes y discentes, orientadas al aprendizaje significativo. La pedagogía es un campo de saber interdisciplinario complejo teórico y epistémico constitutivo del quehacer docente que se define como acción de conceptualizar, formar y enseñar intencionadamente, en múltiples relaciones y prácticas gnoseológicas, culturales y sociales, aportando fundamentos para la organización y aplicación de un modelo pedagógico orientador del proceso formativo. Es una propuesta de concepción y práctica formativa institucional que habilita espacios de reflexión, construcción y apropiación como proyecto de vida por parte de los actores del hecho educativo.

2.3.1. Constructivismo como referente conceptual

El constructivismo con sus enfoques, epistemológica y psicológicamente, considera la relación del ser humano con el conocimiento (Díaz & Barriga, 2002) a partir de posturas sobre la capacidad cognoscitiva de los individuos, las mediaciones pedagógicas para acceder al conocimiento, y el poder transformador del aprendizaje para intervenir el mundo natural, social y cultural.

Para CEIPA, el constructivismo es la base de su modelo pedagógico, bajo la concepción de que “el individuo no es un mero producto del ambiente ni un simple resultado de sus disposiciones internas, sino una construcción propia que se va produciendo día a día como resultado de la interacción entre esos dos factores” (Carretero, 1997); por esto, el conocimiento no es copia de la realidad, sino una construcción del ser humano y permite una orientación al aprendizaje significativo cuyos elementos esenciales son: el punto de partida es el nivel de desarrollo y conocimientos del alumno, el nuevo conocimiento se relaciona con el existente, se busca reorganizar y modificar los propios esquemas mentales, el interés y la motivación son esenciales para alcanzar el aprendizaje.

2.3.2. Formación integral

Para CEIPA el concepto de formación se ubica en el contexto de la educación formal e intencionada y se define como “proceso de desarrollo, (..) un intercambio con el mundo (...) inconcebible sin educación” (Speck & Wehle, 1981), comprometido con todas las dimensiones de la personalidad, a lo largo de la vida en integralidad y autonomía; proceso diseñado para crear las condiciones, para acompañar, apoyar y motivar la disposición de aprendizaje y crecimiento de todos los miembros de su comunidad.

2.3.3. Formación por competencias

Las competencias son “una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas, que combinan aspectos tales como actitudes, valores, conocimientos y habilidades con las actividades a desempeñar” (Gonczi & Athanasau, 1996). Como enfoque formativo responde a las preguntas ¿para qué enseñar? ¿qué enseñar? ¿cómo enseñar? ¿con qué enseñar? En CEIPA la formación por competencias tiene como propósito gestionar el conocimiento gerencial y fomentar el espíritu empresarial, con todo lo que ello implica en el ámbito de los diferentes programas, para responder en su quehacer actual y a la perspectiva de consolidarse como “Empresa del Conocimiento”, “Universidad de la Empresa” y “Empresa Virtual del Conocimiento”.

En este marco en CEIPA se conciben competencias institucionales que dan la impronta de formación y competencias profesionales según cada programa para responder a los desafíos de la sociedad del conocimiento.

2.3.4. Diseño curricular del proceso formativo

En la búsqueda de darle sentido formativo al hecho educativo, respondiendo preguntas básicas, traduciendo la cultura local o global y articulando proyectos vitales al desarrollar dimensiones humanas de manera holística, se concibe el diseño curricular como proceso sistémico y sistemático. Es un proceso mediatizador

del mundo de la vida y de la escuela (González, 2000, pág. 7); es además proceso sistemático por medio del cual se educa teniendo como base el contexto cultural y social junto con las prioridades del Proyecto Educativo Institucional, desde el marco de los intereses y necesidades de los sujetos. Es un conjunto de criterios, planes, programas, metodologías, políticas y procesos, que se han estructurado para lograr la formación integral del ser humano; teniendo en cuenta los aspectos de identidad nacional, regional y local, algunos otros aspectos de carácter global, además del talento humano, lo académico y lo físico.

Sus fundamentos filosóficos le permiten configurar el pensamiento sobre el ser humano y el mundo en que éste habita, concibiéndolo entonces como unidad biopsicosocial situada en el mundo, inmersa en un espacio-tiempo cuyo pasado es experiencia, su presente es vivencia y su futura es proyecto.

Epistemológicamente concibe el hecho educativo como conjunción teórico-práctica, como acercamiento crítico de un sujeto activo a los hechos objetivos de las prácticas económico-sociales, a la verdad de las realizaciones humanas, a las construcciones ideológicas que no son consecuentes con el mejoramiento humano, su dignidad y valor.

La dimensión filosófica y antropológica del ser humano le permite a CEIPA concebir el desarrollo de las personas como "Proceso vital continuo que permite a los seres humanos darse cuenta de su potencial, ejercerlo y mejorarlo, satisfaciendo sus necesidades en forma integral" (CEIPA Business School, 2021); y su formación integral como "proceso orientado al desarrollo de las diferentes dimensiones humanas: ser, saber, hacer, estar, tener y trascender a través de la educación en sus diferentes niveles, ejecuciones y modalidades" (CEIPA Business School, 2021).

Sociológicamente, el ser humano es gregario, comunitario, histórico y cultural, no exclusivamente individual. Satisface sus necesidades integrales gracias al trabajo y a la economía.

Psicopedagógicamente, el conocimiento y el aprendizaje se realiza en el contexto de las ciencias administrativas, gerenciales y empresariales. La posibilidad de aprender, aprehender y construir conocimiento en lo administrativo, radica en la concreción de métodos, metodologías y herramientas que vinculen al aula de clase, a la red o a los escenarios de tal proceso educativo, un uso intensivo y extensivo de opciones prácticas, de aplicación, de cercanía al mundo de lo real, laboral y social. El trabajo académico en relación con el ámbito personal, profesional y ocupacional, tanto en pregrado como en las especializaciones, busca formar un ser activo y creativo, ubicado en el entorno local, regional e internacional, con visión estratégica de la organización y su entorno, consciente de su responsabilidad social como profesional, capaz de actuar en entornos presenciales y virtuales, capaz de ser líder y de trabajo en equipo, persona ética consigo mismo, con su familia y con los demás.

2.3.5. El gresado

El egresado CEIPA es un gestor íntegro del conocimiento, comprometido con el desarrollo de las organizaciones y de su gente, apto para desempeñarse en ambientes heterogéneos locales y globales.

2.3.6. Características del currículo

El currículo de CEIPA es: flexible en relación a diferentes opciones del itinerario formativo y a la organización académica en respuestas a las necesidades e intereses de los usuarios; innovador en cuanto los agentes renuevan y mejoran elementos de forma permanente; integrador al consolidar competencias, conciliar alcance y profundidad, vincular práctica-teoría-práctica; converger saberes de manera interdisciplinaria frente a la solución de problemas; y, por último, pertinente, al contextualizar significativamente la formación, enfocar las competencias necesarias y responder los retos presentes y futuros locales y globales.

2.3.7. Competencias institucionales

En CEIPA las competencias se conciben como sistemas complejos de aprendizaje. Estas son:

- **Perspectiva global:** Lectura de las dinámicas del mundo filtrando la información para encontrar lo relevante que permita el análisis de diferentes variables para la acertada toma de decisiones, que conduzcan a un desempeño competitivo en ambientes heterogéneos, locales y globales.
- **Resolución de problemas:** Abordaje des situaciones de manera creativa, con análisis crítico y pertinente, brindando alternativas de solución eficaces que permitan evaluar la toma de decisiones.
- **Liderazgo:** Influencia participativa en el equipo de trabajo que orienta para crear nuevos líderes.
- **Pensamiento crítico:** Análisis con criterio argumentado de una situación dada, facilitando la toma de decisiones y resolución de problemas.
- **Responsabilidad social y ética empresarial:** Actuación en las organizaciones y en las sociedades con criterios responsables (económico, ambiental y social a la luz de la ética y la ley).

2.3.8. Núcleos problémicos articulados en el proceso curricular e investigativo

Los núcleos problémicos, son referentes significativos, son una forma de organización de los contenidos del currículo para la implementación del proceso formativo. En el currículo CEIPA el núcleo problémico se define como una unidad básica y dinámica de análisis, planeación, integración y construcción continua y

mejorada de conocimientos administrativos y de gestión, relacionados con la solución de problemas de la organización; es, además, la articulación de saberes para dar soluciones integradas a los problemas sociales y empresariales desde múltiples perspectivas. Permite tomar consciencia de la capacidad de poner la intención reflexiva en el mundo, no como contenidos para acopiar, sino como construcción dialéctica; por eso problematizar es convertir el objeto cognoscible en un mediatizador de sujetos cognoscentes (Freire, 1970). Es, pues, desafiar, vislumbrar conexiones, promover miradas holísticas del mundo, confrontar al ego con la alteridad, involucrar al ser con las realidades propias y ajenas, percibir críticamente; llamar la atención sobre el ser en el mundo y su relación con el mundo.

El aprendizaje basado en problemas no se centra en la solución específicamente, sino que busca ayudar a los estudiantes a identificar sus propias necesidades de aprendizaje mientras se esfuerzan por entender el problema, a recabar, sintetizar y aplicar información al problema y comenzar a trabajar de manera efectiva en aprender de sus compañeros, así como de sus tutores” (McMaster University, 2018). Supone la relación de tutores y educandos inter pares en autoaprendizaje, en relación directa con la realidad y con retroalimentación mutua mediante auto, hetero y coevaluación.

El núcleo problémico se estructura en los siguientes componentes: el problémico orientador de búsquedas metacognitivas realizadoras del ser; el relacional para conectar las dimensiones académicas y organizacionales, teóricas y prácticas; el emprendimiento de carácter transversal para dinamizar la creatividad y concretar la innovación; el investigativo para asumir el conocimiento como un todo dinámico; el de ambientes de aprendizaje presencial y virtual para la mediación aplicada con base en TI.

2.4. DENOMINACIÓN

2.4.1. Dinámica y prospectiva de los conocimientos acumulados

El programa se centra en las problemáticas de la gestión de los servicios como principal problema para gestionar la competitividad en las empresas privadas y mixtas, inmersas en cadenas globales de valor o en mercados globalizados.

La denominación del programa corresponde al área de ingeniería, mas específicamente en el campo de la ingeniería administrativa, en la cual el especialista se enfrenta a los retos cotidianos del gerente que no son resueltos desde la disciplina administrativa pura y requiere del método de las ingenierías para dar una respuesta cada vez más integral a los problemas de la gestión de los servicios.

Pablo Roberto Motta (1997) contrapone los conceptos de gerencia y gestión aduciendo que el primero corresponde a “un ejercicio racional, un planeador

sistemático y un coordinador y supervisor eficiente de las actividades organizacionales” (p.20), en tanto que el segundo implica mayor flexibilidad, capacidad de improvisar, de desviar la concentración hacia temas diversos que le lleven a tomar decisiones sobre la marcha, en constante interdependencia con el entorno y los stakeholders (p.25). En este sentido, la denominación de gestión se entiende a partir de la aplicación del método ingenieril para orientar a la empresa hacia la eficiencia en los procesos, hallando soluciones creativas e innovadoras a partir del ingenio.

De acuerdo Weissinger y Kwan (2018) la economía mundial ha experimentado un cambio dramático desde la producción de bienes, que cada vez se comportan más como commodities (Zagel, 2016) a la prestación de servicios. Buckley y Majumdar (2019) argumentan que tomó varios cientos de años migrar de la agricultura a la manufactura, pero tan solo unas cuantas décadas para consolidar un cambio de vocación hacia el sector servicios. Esta es una tendencia que se observa en casi todos los países del mundo, e inclusive en países como la India y Sri Lanka se generó una rotura, en la cual se ha producido vocación hacia los servicios por encima de la tradicional industria manufacturera que dominaba en dichos países (Buckley y Majumdar, 2019).

De acuerdo con estadísticas del Banco mundial, los datos de comercio de servicios y del porcentaje del PIB generado por estos en el mundo, han crecido en las últimas décadas, pasando del 6% en 1975 al 13% en 2018 y del 62.1% en 1998 al 65% en 2018, respectivamente, denotando la importancia que este sector tiene para la economía mundial (Banco Mundial, 2019). Además de lo presentado sobre comercio y el porcentaje del PIB, según las estadísticas del Banco Mundial, en el año 2018 el porcentaje de empleos generado por el sector servicios en el mundo ascendió a 48,78 % y continua en ascenso como lo ha hecho desde 1991, año en el cual la misma proporción se encontraba en el 34,56%, lo que denota un incremento nada despreciable en las tres últimas décadas (Banco mundial, 2019b).

De acuerdo Weissinger y Kwan (2018), en la actualidad existe la demanda de gran cantidad de servicios complejos, en línea y de carácter global, tanto por parte de personas y empresas del sector público y privado. Por esta razón, muchos países han reconocido que el sector servicios tiene el potencial de convertirse en la fuente más importante del crecimiento, siendo este uno de los principales impulsores de inversiones, tanto públicas como privadas (Weissinger y Kwan, 2018).

En Colombia el sector servicios representa también una proporción importante en cuanto a la contribución de PIB y la generación de empleos. Desde el año 2011 el crecimiento de la participación de los servicios en el PIB del país ha crecido de forma constante, pasando del 51.7% hasta alcanzar el 57.79% del aporte en el año 2018. Por su parte, la proporción de empleos generados en el sector servicios en el país, supera el promedio internacional, encontrándose que para el año 2018 el 64.25% de los empleos del país corresponden a este sector, lo que junto con lo anterior demuestra la importancia de este sector en el país (Banco Mundial, 2019).

Por esta razón, una Especialización en Gestión de servicios se convierte en una oportunidad para continuar aportando al país en un área de gran impacto, tanto económico como social.

2.4.2. REFERENTES NACIONALES E INTERNACIONALES

De acuerdo con la Organización mundial de Comercio (sf), la prestación de servicios son es fundamental para casi todas las actividades comerciales e inclusive para mejorar la calidad de vida de las personas. Tanto los países desarrollados como aquellos en vía de desarrollo han establecido y desarrollado industrias competitivas de servicios, obteniendo beneficios económicos y sociales. “Las exportaciones de servicios pueden constituir una fuente importante de divisas y contribuir a la expansión económica general. Sus efectos sobre el empleo pueden contribuir a contener la migración desde las regiones menos desarrolladas y a crear una base de crecimiento autosostenido” (Organización mundial de Comercio, sf)

A nivel internacional pueden encontrarse varios referentes académicos en países desarrollados y en vía de desarrollo como Suecia, China, Dinamarca, Inglaterra, Finlandia, Estados Unidos, Alemania, Sri Lanka, entre otros. Destacándose las siguientes universidades oferentes de programas de formación de posgrados en servicios: Lund University, The Chinese University of Hong Kong, The university of Hong Kong, Copenhagen Business School (CBS), The university of Hong Kong, Warwick university, Aalto University, Aston University, Lamar University, Hochschule Ansbach, KARLSTAD UNIVERSITY, IHRA - University of Colombo.

A nivel nacional, entre los principales referentes académicos se encuentra la La universidad de la Sabana, la universidad EAN, la universidad de Medellín, la Pontificia Universidad Javeriana, la universidad tecnologica de Bolivar y la fundación universitaria Esumer.

2.3. JUSTIFICACIÓN

2.6.1 Estado de la oferta y demanda educativa en Gestión de servicios

En Colombia se ofrecen 6 programas relacionados con la gestión de servicios, de forma global, es decir, sin concentrarse en algún servicio específico. Estos programas están ubicados en los departamentos de Cundinamarca y Antioquia y Valle del Cauca y corresponden a los programas de especialización en gerencia del servicio de la Universidad de la Sabana, especialización en gerencia del servicio de la Universidad EAN, especialización en gerencia del servicio de la Universidad de Medellín, la especialización en gestión aplicada a los servicios de la Pontificia Universidad Javeriana, la especialización en dirección de empresas de servicios de la

universidad tecnologica de Bolivar y la especialización en exportación de servicios de la fundación universitaria Esumer

De acuerdo con esta información, los programas relacionados con la producción de bienes y servicios han presentado un crecimiento constante a partir del 2015, pasando de 763 estudiantes a 994, lo que representa un crecimiento del 30% en los estudiantes interesados en formarse en estos programas.

2.6.2. Remuneración y empleabilidad

Según cifras del Observatorio Laboral para la Educación (OLE), (excluyendo las especializaciones médico-quirúrgicas que tienen un promedio salarial superior a 8 millones para los egresados del 2014 y medidos de 2015), el promedio salarial es de \$3.088.431. Entre los años 2011 y 2015, el salario de recién egreso de estas especializaciones aumentó un 17%. En cuanto al crecimiento interanual, entre 2011 y 2012 el crecimiento fue de 6.22%, entre 2012 y 2013 fue de 6.52%. Y desde ese momento se ha presentado un crecimiento menor, pasando al 4.73% entre el 2014 y 2015 y, finalmente, al 1.05% cuando se comparan los dos últimos años de referencia.

En cuanto a la empleabilidad de especializaciones de referencia en servicios, medida por la tasa de cotizantes, los egresados de la totalidad de las especializaciones, nuevamente con la excepción de las médico-quirúrgicas y tomando información del OLE, presenta un promedio del 90% para el año 2018.

2.6.3. La gestión de servicios

La naturaleza de los servicios requiere el desarrollo de enfoques interdisciplinarios que permitan administrar los procesos para asegurar la satisfacción de los clientes durante la entrega de los servicios, así como la administración de los servicios en cuanto a la organización de los procesos y los empleados (Pugh y Subramony, 2016). La correcta prestación de los servicios es clave para asegurar la competitividad y éxito de las empresas del sector (Cámara de Comercio de Medellín, s.f.). Es por esto necesario que las corporaciones desarrollen procesos orientados al diseño, planificación y control, mejoramiento y establecimiento de la operación de la prestación de los servicios (Slack et al; 2010).

Sin importar la importancia que tienen los servicios en el contexto actual de los negocios, el área de la gestión de los procesos se encuentra aún en sus inicios, ya que de acuerdo con (Subramony y Pugh, 2015), aunque los enfoques orientados a su administración fueron estudiados inicialmente en la época de los años 80 por autores como Schneider y Bowen (1985) y Schneider, Parkington y Buxton (1980), los trabajos actuales son limitados y se enfocan en proporcionar diversos mecanismos relacionados con los empleados que intervienen en la prestación de

servicios (Ryan y Ployhart, 2003), así como los procesos organizativos que pueden afectar los resultados (Hong et al., 2013), faltando trabajos con construcciones críticas para el servicio, mecanismos causales y niveles de análisis (Subramony y Pugh, 2015).

De esta forma, la gestión de los servicios se ha enmarcado en la formulación de estrategias, la implementación y la orquestación de los recursos (Felin et al., 2012), enmarcándose en el campo de la administración de operaciones. Lo anterior conlleva a que los administradores de los servicios requieren habilidades multidisciplinares orientadas al aseguramiento de la productividad y la generación de valor de los mismo, lo cual requiere de la integración de diferentes procesos, como lo son la definición estratégica, el diseño, el establecimiento de la cadena de suministros y la planificación, ejecución y control de la operación (Chase et al., 2009).

2.6.3.1. La Gestión de los servicios en el medio empresarial colombiano

En Colombia el sector servicios ha sido clasificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en 20 subsectores que son : Almacenamiento y actividades; complementarias al transporte; Correo y servicios de mensajería; Alojamiento; Restaurantes, catering y bares; Actividades de edición; Producción, distribución y exhibición de películas cinematográficas; Actividades de programación y transmisión de televisión; Telecomunicaciones; Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos; Actividades inmobiliarias y de alquileres sin operario; Actividades profesionales, científicas y técnicas; Publicidad; Agencias de Viaje; Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios; Actividades administrativas y de apoyo a oficina y otras actividades excepto call center; Actividades de centros de llamadas (Call center); Educación superior privada; Salud humana; Juegos de azar, actividades deportivas, recreativas y esparcimiento; Otras actividades de servicios (Dane, 2020).

Entre entre el año 2018 y 2019 a excepción de las actividades de edición, todos los subsectores tuvieron incrementos en los ingresos operacionales de más del 2%, resaltándose las actividades de call center con un incremento del 22%, la Producción, distribución y exhibición de películas cinematográficas con un incremento del 12.4% y el Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos con un 12.2% (Dane, 2020). En cuanto a la ocupación, el sector servicio ocupaba 2.049.732 personas en el 2019, en donde el subsector con mayor ocupación de personal fue el de Actividades de empleo, seguridad e investigación privada y servicios a edificios, con 918.467 personas, seguido de Salud humana con 245.703 personas.

2.6.4. Propuesta de valor y factores críticos para el éxito de la especialización en Gestión de servicios de CEIPA

El egresado de la Especialización en Gestión de Servicios de CEIPA será un especialista capaz de solucionar problemas gerenciales en las empresas aplicando el método ingenieril, herramientas, métodos y tecnologías en búsqueda de mayores beneficios para así incrementar los niveles de competitividad de las organizaciones, actuando de forma innovadora y creativa, con desarrollo de sus competencias soft para gestionar equipos, con sensibilidad social y con criterios éticos y de responsabilidad ambiental, en coherencia con el Principio Rector de la Institución que propende por el CEIPA como “una empresa líder que gestiona el conocimiento gerencial en entornos presenciales, virtuales y globales; comprometida con el desarrollo de las personas y las organizaciones, el fomento del espíritu empresarial y la formación integral. Caminamos con nuestros clientes generando I-Futuro”.

Para lograrlo tendrá los siguientes elementos particulares y diferenciadores:

- **Ubicación en un contexto empresarial real:** fortalecido desde el bloque de fundamentación, en el que se abordan casos para entender los problemas del gerente de empresa, desde el punto de vista de la implementación de herramientas cuantitativas y de ingeniería, en el que pueden solucionar problemas generales o específicos de su empresa actual, y el énfasis KIAP en el que integran y aplican el conocimiento a una empresa, mejorando un proceso, innovando en un proceso o revisando una buena práctica para ser implementada en su organización actual.
- **Metodologías activas:** un modelo de educación diferente que expondrá a los líderes de las áreas de gerencia a múltiples experiencias de aprendizaje que permiten llevar los contenidos teóricos a la práctica de los negocios. En la base de la propuesta del CEIPA, más que temas, se presentan problemas, los cuales se abordan, se intervienen y se reestructuran desde la perspectiva constructivista de aprender haciendo. Esto además se hace posible gracias a la propuesta pedagógica del CEIPA de organización curricular por núcleos problémicos:
 - Discusión y análisis de casos, situaciones problémicas, problemas de procesos de gerenciales estratégicos.
 - Solución de retos y proyectos aplicados a la gerencia logística, con colaboración presencial y remota entre los estudiantes, la empresa y profesores expertos que asesoran el proceso.
- **Desarrollo de habilidades Gerenciales:** el programa tendrá un componente para el desarrollo de las llamadas habilidades blandas (soft skills), a través de su evaluación, retroalimentación y generación de un plan de trabajo desde el momento de ingreso a la especialización, el desarrollo de un núcleo especialmente enfocado a potenciarlas, incluyendo una actividad de Outdoor Training para el fortalecimiento de estas soft skills que el CEIPA viene trabajando desde hace una decena de años, tanto en sus programas de posgrado gerenciales como en su unidad estratégica I Solutions. En concreto, estos talleres desarrollarán competencias en áreas como comunicación, trabajo en equipo,

liderazgo, toma de decisiones, trabajo bajo presión, innovación y gestión del cambio.

- **Aproximación moderna a la gerencia de las empresas:** consecuentes con las necesidades de adaptación a entornos inciertos y en los que prima la innovación y el cambio, CEIPA tiene en el centro de su propuesta los siguientes elementos:
 - Pensamiento estratégico: a partir de la solución creativa de problemas gerenciales de las empresas. Dirigiendo estos procesos desde la orientación estratégica organizacional y en el cumplimiento de los objetivos definidos por la alta dirección.
 - Innovación y emprendimiento: la especialización es el espacio para experimentar con la creación de negocios innovadores que transformen la capacidad de las empresas de gestionar de manera competitiva la estrategia organizacional, con visión global, y con la generación de intraemprendimientos para aquellos estudiantes que tienen cargos de decisión y que generarán nuevas líneas de negocios o spin out en las empresas con las que trabajan.
 - Liderazgo: las posibilidades de adaptación de las organizaciones en entornos de rápido cambio dependen de la capacidad de los líderes de articular las posibilidades, percepciones e intenciones de los equipos de trabajo.
- **Proceso de desarrollo de potencial:** se realiza con todos sus estudiantes, e inicia con la aplicación de un instrumento de medición de competencias gerenciales, se realiza la devolución para generar un plan de trabajo individual y se realiza un acompañamiento durante los 11 meses de duración del programa para propiciar el desarrollo de las competencias gerenciales, aportando a la construcción del proyecto de vida del estudiante.
- **Énfasis a través de un proyecto aplicado:** la especialización ofrece 6 créditos de énfasis con la posibilidad de elección a partir de una gama de posibilidades e intereses del estudiante, que bajo la didáctica del POL (Project Oriented Learning) le permitirá al estudiante partir de una problemática empresarial para presentar alternativas de solución, utilizando la metodología KIAP (Knowledge Integrate and Applied to Project) desarrollada esencialmente para las especializaciones de CEIPA.
- **Aprendizaje 24 horas:** un elemento considerado como un aporte académico y un valor agregado es el relacionado con el escenario de formación presencial que tiene el CEIPA y que permite la interacción de la comunidad académica entre sí y con los materiales de aprendizaje diseñados por los docentes de la misma institución. Este espacio, incorporado en el campus virtual institucional, posibilita un mayor apoyo metodológico al estudiante al tener dispuestos materiales y recursos las 24 horas del día con sus contenidos y con una serie de recursos colaborativos que facilitan un proceso participativo de aprendizaje, simuladores online, aprendizaje adaptativo, entre otros. Para el CEIPA, el campus virtual y sus elementos, no solamente pedagógicos, sino también operativos, se

convierten en un valor agregado al apoyar el trabajo independiente del estudiante, garantizando el trabajo por créditos académicos ya que permite la disponibilidad de un recurso valioso para continuar su proceso de aprendizaje, además de la contribución aportada por los docentes en su acompañamiento presencial.

3. ASPECTOS CURRICULARES

3.1. COMPONENTES FORMATIVOS

El diseño del programa obedece al Modelo Pedagógico de CEIPA, el cual está definido desde un enfoque constructivista y es el reflejo coherente y orgánico del Principio Rector de la Institución, los principios y valores, así como la interacción de pares (estudiante-estudiante y estudiante-profesor), la experiencia vivida (la praxis) y el acercamiento al conocimiento científico (a través del método científico) que conforman la triada que sustenta la formación integral de estrategias organizacionales, a partir del aprendizaje experiencial se manifiesta en dos espacios complementarios, aunque claramente diferenciados: el aprender haciendo y el aprendizaje por exploración.

3.2. COMPONENTES PEDAGÓGICOS

La formación por núcleos problémicos responde a la necesidad de formar líderes capaces de comprender y actuar en entornos complejos y dinámicos, es por esto por lo que en la especialización se trabajarán metodologías no tradicionales para el desarrollo de competencias para la resolución de problemas gerenciales con el método de la administración, fundamentado en las ciencias sociales y humanas. Dentro de las estrategias pedagógicas y metodológicas requeridas se utilizarán los simuladores, el aprendizaje experiencial, el estudio de casos, el desarrollo de proyectos, entre otros; estas herramientas responden a los principios de aprendizaje en grupo y en red, aprendizaje colaborativo y por descubrimiento, al igual que a la articulación dialéctica entre teoría y práctica.

3.3. LOS PROPÓSITOS DE FORMACIÓN DEL PROGRAMA, LAS COMPETENCIAS Y LOS PERFILES

El programa de Especialización en Gestión de Servicios, en coherencia con los Principios, Filosofía y Modelo Pedagógico, desarrollará las 5 competencias institucionales: Pensamiento crítico, resolución de problemas, liderazgo, perspectiva global y responsabilidad social y ética.

3.3.1 Objetivo del programa

Formar gestores de los procesos operacionales de las organizaciones de servicios, con la capacidad de identificar, enfrentar y solucionar problemas aplicando el método de las ingenierías, para así alcanzar mayores niveles de productividad y competitividad, con creatividad, ética y responsabilidad con la sostenibilidad de la organización.

3.3.2. Las competencias de desempeño profesional

El estudiante estará en capacidad de:

- Modelar y simular problemáticas de los procesos operacionales en las organizaciones de servicios.
- Integrar los modelos de gestión de las operaciones al quehacer de las organizaciones de servicios.
- Proveer soluciones a los problemas operacionales de las organizaciones de servicios.
- Responder a los nuevos desafíos operacionales de las organizaciones de servicios.
- Liderar la organización de servicios a través del trabajo colaborativo y el desarrollo de las personas que hacen parte de su equipo de trabajo.

3.3.3. Perfil de ingreso

Podrán aspirar a cursar el programa quienes cumplan con los siguientes requerimientos:

- Ingenieros, administradores o afines, interesados en los procesos de servicios de las organizaciones.
- Experiencia profesional mínima de 3 años, especialmente en áreas de servicios.
- Capacidad de análisis.
- Capacidad para proponer alternativas de solución a situaciones problemáticas.
- Capacidad de dirección y toma de decisiones.

3.3.4. Perfil de egreso

El egresado del programa estará en capacidad de desempeñarse en industrias de servicios, o en la creación de su propia empresa en áreas como:

- Planeamiento de la operación de los servicios
- Diseño de la operación de los servicios, tanto desde el flujo del proceso como desde el trabajo.
- Mejoramiento de los procesos para la prestación del servicio.
- Control de los procesos de prestación del servicio.
- Aplicación de su área de énfasis en los procesos de un tipo en particular de organización de servicios.

3.3.5. Perfil ocupacional

El especialista en Gestión de servicios podrá desempeñarse como:

- Gerente o director de operaciones en empresas de servicios.
- Líder de proyectos de construcción y localización de plantas para empresas de servicios.
- Asesor o consultor en procesos en empresas de servicios.
- La estructura del plan de estudios de la Especialización en Gestión de Servicios

3.4. COMPONENTES DE INTERACCIÓN

La Especialización en Gestión de servicios tiene su campo de intervención en la formación en gerencia de la logística y la cadena de suministro de las organizaciones con creación de valor en empresas productoras de bienes y servicios que generen ventaja competitiva. El programa de Gerencia logística de CEIPA, adopta la concepción epistemológica que estructura el discurso administrativo en tres ejes temáticos (Salinas, 2010)

- Preocupación por los elementos internos de la organización.
- La preocupación por el entorno de la organización.
- Preocupación por la proyección y el desarrollo integral de la organización.

En su diseño, el programa tiene como objetivo formar gerentes logísticos capaces de solucionar problemas gerenciales de la cadena de suministros en las empresas, aplicando métodos cuantitativos, herramientas y tecnologías, aplicadas para incrementar los niveles de competitividad de las organizaciones, actuando de forma innovadora y creativa, con desarrollo de sus competencias soft para gestionar equipos, con sensibilidad social y con criterios éticos y de responsabilidad ambiental, para así alcanzar mayores niveles de productividad y competitividad, con creatividad, ética y responsabilidad con la sostenibilidad de la organización.

Para lograr esto, el modelo pedagógico permite incorporar en el proceso de formación las problemáticas y dinámicas particulares del ejercicio profesional de sus estudiantes, lo cual refleja la viva realidad de las empresas locales, regionales, nacionales y globales. Esto es complementado con la visión interdisciplinar que genera la formación en el bloque de fundamentación, el desarrollo de núcleos problemáticos, la interacción con otras especializaciones en el proceso formativo y la visión global/mundial que ofrece el contar con docentes internacionales que hacen parte del currículo del programa.

Componentes:

- Trabajo en equipo
- Interacción con Tutores Ceipa y Expertos Empresariales

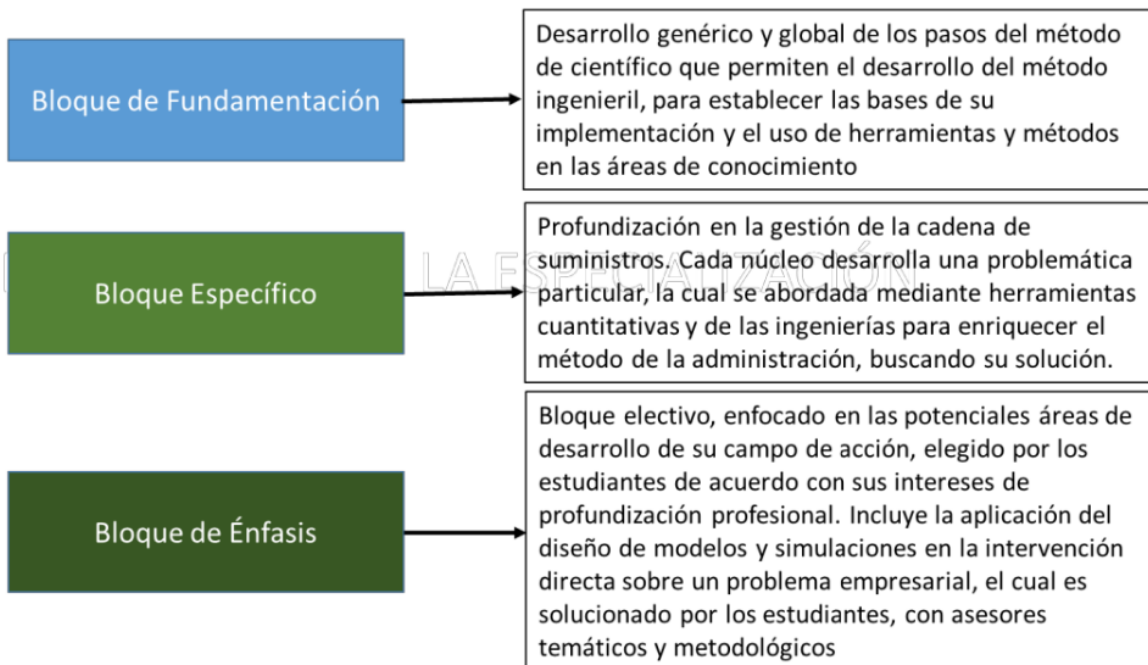
- Interacción con compañeros de otras especializaciones en actividades académicas como Outdoor Training, Business Simulator, Pasantías Internacionales
- Interacción con Practitioners Internacionales EIG en los énfasis

4. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS Y PROCESO FORMATIVO

La especialización en Gestión de servicios está organizada en tres bloques problémicos que suman un total de 9 núcleos problémicos, 22 créditos académicos, 352 horas de trabajo sobre plataforma con acompañamiento docente y 1056 horas de trabajo académico total por parte de los estudiantes.

Los núcleos durarán 4 semanas para aquellos que tienen dos créditos. Cada semana tendrá seis (6) horas de clase presencial o sincrónico con los docentes (Tutor Ceipa y Experto Empresarial) y 18 horas de trabajo independiente, realizado con apoyo del campus virtual, en el cual los estudiantes acceden a las actividades preparatorias, el material del núcleo, la biblioteca digital y para la investigación y presentación de los test semanales, así como el trabajo en equipo para el proyecto aplicado KIAP.

La propuesta curricular de esta especialización se estructura en los bloques de fundamentación, Específico y de Énfasis como se muestra en la siguiente figura:



Los núcleos problémicos que comprenden cada uno de los bloques, se presentan a continuación, en el cual se refleja un número total de 22 créditos del programa

Plan de Estudios - Núcleos problémicos por bloque conceptual		
Bloque conceptual	Núcleos problémicos	Créditos
	• Análisis de datos	2
	• Modelamiento y simulación	2
Bloque de fundamentación	• Herramientas de optimización	2
	• Liderazgo consciente.	2
Bloque Específico	• Planeamiento y Diseño del Proceso	2
	• Planeamiento y Diseño del Trabajo	2
	• Gestión de la Cadena de Suministros	2
	• Dirección y Control de Operaciones	2
	• Énfasis.	6

5. INVESTIGACIÓN Y COSULTORÍA, INNOVACIÓN Y/O CREACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL

La dinámica investigativa en el proceso curricular, además de la investigación como soporte de su creación y del proceso de revisión y renovación permanente el diseño del programa se estructura en el desarrollo del programa a partir del diseño interdisciplinario basado en problemas empresariales que el estudiante asume; de esta manera el estudiante tendrá la posibilidad de enfrentarse a 9 núcleos problémicos durante la especialización.

Desde el punto de vista de la metodología de la investigación, el estudiante en todos los núcleos aprende a identificar problemas, plantearlos, proponer alternativas de solución, realizar revisión bibliográfica y escribir los documentos en los cuales recoge la alternativa seleccionada. Este entrenamiento en investigación se refuerza con la apropiación del método de la ingeniería. El estudiante, en cada uno de los núcleos, repite el proceso para resolver los problemas reales que se plantean como parte del diseño curricular.

Ya que el Modelo Pedagógico de CEIPA es de carácter interdisciplinario, los problemas de tipo empresarial que se enfrentan en el proceso de formación, y como preparación para el ejercicio profesional, no se resuelven con la aplicación de una única disciplina, sino que el estudiante deberá hacer uso de los conocimientos de diversas áreas para llegar a una solución adecuada; para ello requiere del trabajo metódico que le aporta la metodología de la investigación, puntualmente con el enfoque de la ingeniería.

Al momento de comenzar el bloque de énfasis, el estudiante profundiza en la utilización de la metodología de la investigación aplicando la didáctica del aprendizaje orientado a proyectos. De esta manera, la formación investigativa tiene un enfoque aplicativo que permite al estudiante seguir el paso a paso metodológico

que lo llevará a ampliar, apropiar y validar el conocimiento resolviendo problemas empresariales con el método ingenieril.

La investigación curricular mediante el análisis de la relación entre las variables señaladas anteriormente, y que lleva a considerar los impactos reales alcanzados por la formación ofrecida, permite establecer la pertinencia del programa para la formación de especialistas capaces de transformar la sociedad y las organizaciones en el ejercicio laboral. Así mismo, la revisión constante del perfil del egresado CEIPA a través de los estudios sobre el proceso profesional y el análisis pedagógico, permiten establecer la familia de problemas que se resuelven en el ejercicio laboral de los especialistas. En el caso de este posgrado, el perfil profesional y laboral exige que la formación permita dominar técnicas y desarrollar capacidades necesarias para comprender el estado actual del proceso a dirigir, los potenciales puntos de quiebre o cuellos de botella, los conceptos, métodos e instrumentos de la práctica de gestión requeridos, con el propósito de tomar decisiones de diversa índole que permitan gestionar la organización para hacerla más competitiva y sostenible.

El estudio del programa de especialización permite desarrollar las competencias de consultoría en los estudiantes, toda vez que los núcleos al estar orientados hacia la solución de problemas, permite que en el estudiante el dominio de una metodología de consultoría propia (Metodología KIAP), la cual se utiliza como método de diagnóstico y solución en cada uno de los problemas, mediante la cual se profundiza en el entendimiento de los problemas organizacionales, sus causas raíces y el desarrollo de soluciones, este último complementado con el aprendizaje y puesta en práctica de múltiples herramientas y metodologías de solución estudiadas.

6. PROFESORES

En virtud del modelo pedagógico los profesores del programa se caracterizan de la siguiente manera

- **Tutor CEIPA (Temático, problémico y metodológico):** Es el encargado de acompañar al estudiante en la orientación pedagógica y didáctica alrededor de las problemáticas y el desarrollo de los contenidos teóricos.
- **Experto empresarias:** El actor de empresa que contextualiza y contrasta los elementos teóricos con lo práctico, a partir de su experticia en el campo profesional actual.
- **Practicitioner internacional:** Es el experto en el área de énfasis electivo, que acompaña al estudiante en su formación temática, interdisciplinar, multicultural y orienta en el desarrollo de las soluciones a problemáticas aplicadas a las empresas en el proyecto KIAP

- **Equipo de valoración de potencial:** Son los docentes expertos en formación humana y gerencial encargados de orientar al estudiante en su camino de desarrollo de potencial como líder y gerente.

Todos los docentes CEIPA son profesionales con altos niveles de formación académica y con amplia experiencia en las temáticas en que se desenvuelven.

7. REFERENCIAS

- Banco Mundial, (2019) World Bank Open Data. Disponible en:
<https://data.worldbank.org>
- Buckley y Majumdar (2019). The services powerhouse: Increasingly vital to world economic growth. Issues by the Numbers, July 2018. Deloitte insights.
<https://www2.deloitte.com/insights/us/en/economy/issues-by-the-numbers/trade-in-services-economy-growth.html>
- Cámara de Comercio de Medellín (s.f.) Gerencia de Servicio: anticiparse a lo que quiere el cliente. Disponible en:
<http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Accesoamercados/BibliotecaServicioalCliente/gerenciadeservicio.aspx> Última visita: 6 de agosto de 2019
- CEIPA Business School. (02 de 2021). ACUERDO No. 008 de 2020. Obtenido de
<https://ceipa.edu.co/>: <https://bit.ly/3GMgmFU>
- CEIPA Business School. (2021). Filosofía Institucional. Obtenido de
<https://ceipa.edu.co/>: <https://ceipa.edu.co/institucional/filosofia-institucional>
- Chase, R., Jacobs, F., & Aquilano, N. (2009). Administración de operaciones (p.7). México: McGraw-Hill.
- Dane, 2020. Encuesta Anual de Servicios (EAS). Disponible en:
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/encuesta-anual-de-servicios-eas> Última visita: 18 de noviembre de 2021
- Díaz, F., & Barriga, A. (2002). Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo: una interpretación constructivista. Universidad Nacional Abierta Dirección de Investigaciones y Postgrado. México: Mc Graw Hill.
- Felin, T., Foss, N. J., Heimeriks, K. H., & Madsen, T. L. (2012). Microfoundation of routines and capabilities: Individuals, processes, and structure. Journal of Management Studies, 49: 1351-1373.
- Freire, P. (1970). La educación de los adultos como acción cultural. Introducción a su comprensión. Boston: Harvard Press University.
- Gonczi, A., & Athanasau, J. (1996). Instrumentación de la educación basada en competencias. Perspectiva de la teoría y la práctica en Australia. México: Limusa.
- González, F. (2000). Investigación cualitativa en Psicología. Rumbos y desafíos. México: Thomson.

- Hong, Y., Liao, H., Hu, J., & Jiang, K. (2013). Missing link in the service profit chain: A meta-analytic review of the antecedents, consequences, and moderators of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 98: 237-267.
- McMaster University. (2018). Problem based learning. Obtenido de <https://mdprogram.mcmaster.ca/>: <https://bit.ly/3BDxB8E>
- OLE Colombia. (2017). Informes, Artículos y Boletines. Bogotá: Ministerio de Educación de Colombia. Obtenido de <https://bit.ly/3BlegTU>
- Organización mundial de Comercio (sf). La comprensión del comercio de servicios de cada país. Módulo de formación sobre el agcs: anexo i. Disponible en: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/cbt_course_s/a1s1p1_s.htm.
Ultima visita: 18 de noviembre de 2021
- Motta, R. (1997). *Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente*. Editorial Record. Rio de Janeiro
- Ryan, A. M., & Ployhart, R. E. (2003). Customer service behavior. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Vol. 12. Industrial and organizational psychology*: 377-400. Hoboken, NJ: Wiley.
- Salinas, O. (2010). *Marco de referencia de los exámenes de estado de calidad de la educación superior en Administración (ECAES) (SABER PRO)*. Bogotá: ICFES - ASCOLFA. Bogotá: ICFES-ASCOLFA. Obtenido de <https://bit.ly/3GM6igo>
- Schneider, B. Y Bowen, D. E. (1985). Employee and customer perceptions of service in banks: Replication and extension. *Journal of Applied Psychology*, 70: 423-433.
- Schneider, B., Parkington, J. J., & Buxton, V. M. (1980). Employee and customer perceptions of service in banks. *Administrative Science Quarterly*, 25: 252-267.
- Senado de la República de Colombia. (1994). Ley 115 de Febrero 8 de 1994. Bogotá: Diario Oficial. Obtenido de <https://bit.ly/3mDJSWE>
- Slack N., Chambers S., and Johnston, R. (2010) *OPERATIONS MANAGEMENT*. Sixth Edition. Pearson Education Limited
- Speck, J., & Wehle, G. (1981). *Conceptos fundamentales de pedagogía*. Barcelona: Herder.
- Speck, J., & Wehle, G. (1981). *Conceptos fundamentales de pedagogía*. Barcelona: Herder.
- Subramony, M. And Pugh, D.(2015) *Services Management Research: Review, Integration, and Future Directions Journal of Management Vol. 41 No. 1, January 2015 349–373 DOI: 10.1177/0149206314557158*
- Weissinger, R. and Kwan, S. (2018). Service Science Research and Service Standards Development. In: G. Satzger et al. (Eds.): *IESS 2018, LNBIP 331*, pp. 330–343, 2018.
- Zagel, C. (2016). *Service Fascination: Gaining Competitive Advantage through Experiential Self-Service Systems*. Springer Gabler