

# Diplomado en Gestión de Centro de Servicios Compartidos

# ¿Por qué la apertura de esta carrera?



## Un Centro de Servicio Compartido o Shared Service

Son un modelo operativo que centraliza diversos servicios administrativos o de gestión de procesos en una ubicación concreta, evitando la dispersión de estas tareas en cada uno de los países en los que la multinacional opera.

## En las que se trabaja un Shared Service

- Tecnología de la información
- Contabilidad
- Finanzas
- Ingeniería
- Marketing
- Mantenimiento
- Depósitos, pagos y proveedores
- Cuentas por pagar o cobrar



# Demanda Laboral

---

Empresas en las que podrías trabajar si te unes a esta Carrera



## Conocimientos a desarrollar

### Gestión de Centros Compartidos



Administración



Sist. Información



Comunicación



**Innovación:** el eje se desarrollará de manera transversal en el plan de estudio en donde cada curso, en sus diferentes actividades curriculares y en las evaluaciones tengan como objetivo acercar a la persona estudiante a ambientes empresariales simulados que estimulen el pensamiento creativo.



**Servicio al cliente:** esta carrera incentiva que la persona estudiante tenga un alto grado de orientación al cliente, que conozca las necesidades de éste y que brinde soluciones de acuerdo con sus expectativas

## Propósito 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.



## a desarrollar en la carrera

- 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 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.
- 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.

| Nivel 1   |   |           |  |
|---|---|-----------|--|
| Código  | Materia   | Créditos  | Requisitos                                     |
| GCSC-111  | ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS I  | 3         |  |
| GCSC-112  | MATEMÁTICA PARA ADMINISTRACIÓN                        | 3         |  |
| GCSC-113  | GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE I                      | 2         |  |
| GCSC-114  | INGLÉS I  | 5         |  |
| GCSC-115  | FUNDAMENTOS DE COMPUTACION                            | 3         |  |
| Nivel 2   |   |           |  |
| Código  | Materia   | Créditos  | Requisitos                                     |
| GCSC-211  | ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS II | 3         | GCSC-111                                       |
| GCSC-212  | CONTABILIDAD I  | 2         | GCSC-112                                       |
| GCSC-213  | GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE II                     | 2         | GCSC-113                                       |
| GCSC-214  | INGLÉS II   | 5         | GCSC-114                                       |
| Nivel 3   |   |           |  |
| Código  | Materia   | Créditos  | Requisitos                                     |
| GCSC-311  | ANÁLISIS DE DATOS                                     | 3         | GCSC-115                                       |
| GCSC-312  | CONTABILIDAD II                                       | 3         | GCSC-212                                       |
| GCSC-313  | MARKETING PARA SERVICIOS                              | 3         |  |
| GCSC-314  | INGLÉS III  | 5         | GCSC-214                                       |
| Nivel 4   |   |           |  |
| Código  | Materia   | Créditos  | Requisitos                                     |
| GCSC-411  | GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO                            | 3         |  |
| GCSC-412  | GESTIÓN DE PROYECTOS I                                | 3         | GCSC-311                                       |
| GCSC-413  | FUNDAMENTOS DE FINANZAS                               | 3         | GCSC-112 GCSC-312                              |
| GCSC-414  | INGLÉS IV   | 5         | GCSC-314                                       |
| Nivel 5   |   |           |  |
| Código  | Materia   | Créditos  | Requisitos                                     |
| GCSC-511  | ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS ERP                        | 3         | GCSC-311 GCSC-512                              |
| GCSC-512  | GESTIÓN DE PROYECTOS II                               | 3         | GCSC-412                                       |
| GCSC-513  | GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO                  | 2         |  |
| GCSC-514  | INGLÉS V  | 6         | GCSC-414                                       |
| Nivel 6   |   |           |  |
| Código  | Materia   | Créditos  | Requisitos                                     |
| GCSC-611  | DERECHO, COMERCIO Y ÉTICA                             | 2         |  |
| GCSC-612  | INGLÉS VI   | 6         | GCSC-514                                       |
| GCSC-613  | PRÁCTICA PROFESIONAL                                  | 7         | Niveles anteriores aprobados GCSC-611 GCSC-612 |
| <b>DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS</b> |   | <b>86</b> | <b>Total de créditos</b>                       |

- Lugar donde se desarrollará: Pavón de Los Chiles
- Modalidad: Presencial
- Horario: Diurno
- Requisitos: Realizar el proceso de Admisión o por proceso diferido si eres egresado del programa de Inglés del INA.

# ¿Te interesa ser parte de estos nuevos profesionales de la UTN?

