



Outlook

RE: Validación syllabus pregrado M&P/posgrado Esp. En experiencia y servicio al cliente

Desde Camilo Arturo Contreras Tiguaque <cacontrerast@ucompensar.edu.co>

Fecha Mié 10/04/2024 12:27

Para Yara Aileen Roa Aguilera <yaillenroa@ucompensar.edu.co>

CC Yadira Carolina Vaca Gonzalez <yadiravaca@ucompensar.edu.co>; Mauricio Ernesto Valencia Velandia <mevalenciav@ucompensar.edu.co>; Fabian Andradi Pinzon Rodriguez <fandradipinzon@ucompensar.edu.co>; Gustavo Adolfo Gil Angel <gagila@ucompensar.edu.co>; Sandra Milena Rache Larrota <smrache@ucompensar.edu.co>

Yara buenos días. Espero te encuentres bien.

Muchas gracias por el envío de la información y la actualización de la misma.

Cordialmente,
Camilo C.



Camilo A Contreras T | Gestor Curricular |
Unidad de Currículo
Email: cacontrerast@ucompensar.edu.co
Whatsapp: 3014896106 -solo mensajes de texto-
Av. Calle 32 No. 17-30 | ucompensar.edu.co

De: Yara Aileen Roa Aguilera <yaillenroa@ucompensar.edu.co>

Enviado: martes, 9 de abril de 2024 9:15 a. m.

Para: Camilo Arturo Contreras Tiguaque <cacontrerast@ucompensar.edu.co>

Cc: Yadira Carolina Vaca Gonzalez <yadiravaca@ucompensar.edu.co>; Mauricio Ernesto Valencia Velandia <mevalenciav@ucompensar.edu.co>; Fabian Andradi Pinzon Rodriguez <fandradipinzon@ucompensar.edu.co>; Gustavo Adolfo Gil Angel <gagila@ucompensar.edu.co>; Sandra Milena Rache Larrota <smrache@ucompensar.edu.co>

Asunto: RE: Validación syllabus pregrado M&P/posgrado Esp. En experiencia y servicio al cliente

Hola Camilo, buen día para ti.

Tenia pendiente confirmar los ajustes a los syllabus, los cuales ya se encuentran asegurados en microcurrículo.

[Mercadeo y Publicidad](#)

Quedo atenta a tus comentarios.

Cordialmente,

Yara Aillen Roa Aguilera | Coordinadora modalidad presencial |
Programa Mercadeo y Publicidad
Email: yaillenroa@ucompensar.edu.co
Av. Calle 32 No. 17-30 | ucompensar.edu.co

De: Camilo Arturo Contreras Tiguaque <cacontrerast@ucompensar.edu.co>

Enviado: jueves, 8 de febrero de 2024 14:19

Para: Yara Aillen Roa Aguilera <yaillenroa@ucompensar.edu.co>

Cc: Yadira Carolina Vaca Gonzalez <yadiravaca@ucompensar.edu.co>; Mauricio Ernesto Valencia Velandia <mevalenciav@ucompensar.edu.co>; Fabian Andradi Pinzon Rodriguez <fandradipinzon@ucompensar.edu.co>; Gustavo Adolfo Gil Angel <gagila@ucompensar.edu.co>

Asunto: RE: Validación syllabus pregrado M&P/posgrado Esp. En experiencia y servicio al cliente

Hola Yara, buenas tardes. Espero te encuentres bien.

Adjunto, realimentación del curso Big Data Marketing (Especialización en experiencia y servicio al cliente).

Luego de los ajustes, te agradezco asegurar la información en las carpetas respectivas (microcurriculo y mesocurriculo).

Cordialmente,

Camilo A Contreras T | Gestor Curricular |
Transformación del Aprendizaje y Currículo
Email: cacontrerast@ucompensar.edu.co
Whatsapp: 3014896106 -solo mensajes de texto-
Av. Calle 32 No. 17-30 | ucompensar.edu.co

De: Yara Aillen Roa Aguilera <yaillenroa@ucompensar.edu.co>

Enviado: miércoles, 7 de febrero de 2024 4:13 p. m.

Para: Camilo Arturo Contreras Tiguaque <cacontrerast@ucompensar.edu.co>

Cc: Yadira Carolina Vaca Gonzalez <yadiravaca@ucompensar.edu.co>; Mauricio Ernesto Valencia Velandia <mevalenciav@ucompensar.edu.co>; Fabian Andradi Pinzon Rodriguez <fandradipinzon@ucompensar.edu.co>; Gustavo Adolfo Gil Angel <gagila@ucompensar.edu.co>

Asunto: RE: Validación syllabus pregrado M&P/posgrado Esp. En experiencia y servicio al cliente

Camilo, mil gracias.

Realizo los ajustes y te los remito para aprobación?.

Por otro lado, incluimos en el acta un syllabus que también va producción del primer semestre de la especialización es experiencia y servicio al cliente.

- Big Data Marketing

Quedamos atentos a tus indicaciones.

Cordialmente,



Yara Aillen Roa Aguilera | Coordinadora modalidad presencial |
Programa Mercadeo y Publicidad
Email: yaillenroa@ucompensar.edu.co
Av. Calle 32 No. 17-30 | ucompensar.edu.co

De: Camilo Arturo Contreras Tiguaque <cacontrerast@ucompensar.edu.co>

Enviado: martes, 6 de febrero de 2024 17:31

Para: Yara Aillen Roa Aguilera <yaillenroa@ucompensar.edu.co>

Cc: Yadira Carolina Vaca Gonzalez <yadiravaca@ucompensar.edu.co>; Mauricio Ernesto Valencia Velandia <mevalencia@ucompensar.edu.co>; Fabian Andradi Pinzon Rodriguez <fandradipinzon@ucompensar.edu.co>; Gustavo Adolfo Gil Angel <gagila@ucompensar.edu.co>

Asunto: RE: Validación syllabus pregrado M&P/posgrado Esp. En experiencia y servicio al cliente

Yara buenas tardes. Espero te encuentres bien.

A continuación, información:

1. Sociología y Narrativa Publicitaria (Profesional en mercadeo y publicidad - presencial): revisar realimentación.
2. Marketing para servicio al cliente (Especialización en experiencia y servicio al Cliente - Virtual): revisar realimentación.
3. Estrategias de fidelización (Especialización en experiencia y servicio al Cliente - Virtual): OK.
4. Plataformas CRM (Especialización en experiencia y servicio al Cliente - Virtual): revisar realimentación.

Cordialmente,

De: Yara Aillen Roa Aguilera <yaillenroa@ucompensar.edu.co>

Enviado: lunes, 5 de febrero de 2024 2:59 p. m.

Para: Camilo Arturo Contreras Tiguaque <cacontrerast@ucompensar.edu.co>

Cc: Yadira Carolina Vaca Gonzalez <yadiravaca@ucompensar.edu.co>; Mauricio Ernesto Valencia Velandia <mevalenciav@ucompensar.edu.co>; Fabian Andradi Pinzon Rodriguez <fandradipinzon@ucompensar.edu.co>; Gustavo Adolfo Gil Angel <gagila@ucompensar.edu.co>

Asunto: Validación syllabus pregrado M&P/posgrado Esp. En experiencia y servicio al cliente

Apreciado Camilo, buen día para tí, deseándote un feliz regreso.

Te comarto el acta de comité curricular del Programa donde se diseñaron los siguientes syllabus:

- Sociología y narrativas publicitarias (pregrado – Mercadeo y Publicidad – 9 semestre) - presencial
- Estrategias de fidelización (Postgrado Especialización en experiencia y servicio al cliente – 2 semestre) virtual
- Marketing para el servicio al cliente (Postgrado Especialización en experiencia y servicio al cliente – 2 semestre) virtual
- Plataformas CRM (Postgrado Especialización en experiencia y servicio al cliente – 2 semestre) virtual

Agrademos tu apoyo en la validación de los syllabus para continuar con el proceso de creación de actividades y cursos virtuales, según corresponda.

Quedamos muy atentos.

Cordialmente,

 compensar fundación universitaria	FICHA TÉCNICA ACCIÓN DE FORMACIÓN		
	FOR-PEC-03	Versión 10	
	Página 1 de 7	Fecha Emisión 23.02.2024	

1. **Denominación:** herramientas para la toma de decisiones frente a la experiencia y servicio al cliente.
2. **Categoría Acción Formativa:** Marketing, Servicios & Ventas
3. **Tipo de acción formativa:** Curso
4. **Intensidad horaria:** 16 Horas.
5. **Modalidad de acción formativa:** formación tutorizada con encuentros presenciales o encuentros sincrónicos mediados por TIC's.
6. **Objetivo general:** desarrollar habilidades y competencias en los participantes para la toma de decisiones efectivas en el ámbito de la experiencia y servicio al cliente, utilizando herramientas y metodologías adecuadas que permitan optimizar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos organizacionales.
7. **Población Objetivo:**
 - Directores y gerentes generales de comercio, medios de comunicación y otros servicios.
 - Directores y gerentes generales de producción de bienes, servicios públicos, transporte y construcción.
 - Gerentes de ventas, mercadeo y publicidad.
8. **Competencias formativas a desarrollar:** comprende el servicio al cliente, su evolución y prospectiva desde una concepción gerencial, con el propósito de aplicarlos en el diseño de estrategias de comunicación y marketing orientados al cliente.

 fundación universitaria	FICHA TÉCNICA ACCIÓN DE FORMACIÓN		
	FOR-PEC-03	Versión 10	
	Página 2 de 7	Fecha Emisión 23.02.2024	

9. Competencia(s) para la productividad: seleccione una o dos competencias que se constituya(n) como la(s) principal(es):

- Adaptabilidad
- Resolución de problemas.

10. Resultados de aprendizaje de la acción formativa: demuestra conocimientos de los fundamentos, las tendencias y los criterios orientados al cliente, en la implementación de estrategias de servicio y comunicación.

11. Conocimientos previos: examina datos de los sistemas de información, las plataformas tecnológicas y los medios digitales para establecer objetivos que mejoren la experiencia de los usuarios y la fidelización desde la gerencia del servicio.

12. Gerencia en servicio al cliente, concepto cliente, consumidor y usuario
Canales.
Comunicación corporativa.

13. Enfoque metodológico: la capacitación en la Fundación Universitaria Compensar desarrolla procesos formativos bajo un enfoque práctico que involucra metodologías activas de aprendizaje significativo. La presente acción formativa implementará la(s) siguiente(s) metodología(s), de acuerdo con el Modelo de Formación Institucional:

- Aprendizaje Basado en el Servicio - ApS
- Aprendizaje Basado en Casos - ABC
- Aprendizaje Basado en Proyectos – ABP
- Aprendizaje por simulación y juego de roles

14. Estructura temática:

MÓDULO N° 1 Planeación de matrices de diagnóstico empresarial	
Temas	Intensidad Horaria
<p>Definición y usos de matrices:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz BSC (Balance Scorecard) o cuadro de mando integral. • Matriz de evaluación de factores externos: MEFE. • Matriz de evaluación de factores Internos: MEFI. 	8

MÓDULO N° 2 Matrices de producto e implementación para la toma de decisiones	
Temas	Intensidad Horaria
<p>Objetivo Específico: Desarrollar en las participantes habilidades para la aplicación efectiva de herramientas y metodologías en la toma de decisiones que impacten positivamente en la experiencia y servicio al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz Ansoff. • Toma de decisiones sobre el producto /servicio. • Implementación de las matrices: MEFE, MEFI, BSC. 	8

	FICHA TÉCNICA ACCIÓN DE FORMACIÓN		
	FOR-PEC-03	Versión 10	
	Página 4 de 7	Fecha Emisión 23.02.2024	

15. Referentes teóricos:

Aldana, L. & Vargas, M. (2014). Calidad y servicio: conceptos y herramientas (3a. ed.).. Ecoe Ediciones.

[https://elibro-](https://elibro-net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/lc/ucompensar/titulos/114317)

[net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/lc/ucompensar/titulos/114317](https://elibro-net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/lc/ucompensar/titulos/114317)

Arenal Laza, C. (2016). Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio (UF2382).. Editorial Tutor Formación.

<https://elibro->

[net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/lc/ucompensar/titulos/44210.](https://elibro-)

Mateos de Pablo Blanco, M. Á. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio.

COMM002PO.. IC Editorial.

<https://elibro->

[net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/lc/ucompensar/titulos/124251.](https://elibro-)

Rodríguez del Castillo, C. (2017). Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio: UF2382.. Editorial CEP, S.L.

<https://elibro->

[net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/lc/ucompensar/titulos/51170](https://elibro-)

Rubio Guerrero, G. & Uribe Macías, M. E. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies. Sello Editorial Universidad del Tolima.

<https://elibro->

[net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/lc/ucompensar/titulos/71013](https://elibro-)

 fundación universitaria	FICHA TÉCNICA ACCIÓN DE FORMACIÓN		
	FOR-PEC-03	Versión 10	
	Página 5 de 7	Fecha Emisión 23.02.2024	

Rojas Medel, H. (2009). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y el compromiso de la empresa. El Cid Editor | apuntes.
<https://elibro-net.ucompensar.basesdedatosezproxy.com/es/lc/ucompensar/titulos/28582>.

16. Perfil del facilitador:

Profesional experimentado posee una sólida formación académica en áreas como administración de empresas, psicología, marketing o áreas afines, además de al menos 5 años de experiencia profesional en puestos relacionados con la experiencia del cliente y la toma de decisiones. Debe conocer profundamente los principios y metodologías para la toma de decisiones efectiva, así como las herramientas y tecnologías disponibles para aplicarlas al cliente.

17. Recursos requeridos:

- Modalidad presencial: N/A
- Modalidad sincrónica:
 - Microsoft Office para la realización de actividades y la comunicación con los participantes.
 - Vídeos, Podcast o material de lectura complementario para profundizar en los temas abordados.

18. Requisitos de certificación: 80% de asistencia al proceso de formación.

Elaboró: Yara Aillen Roa Aguilera.

Aprobó contenido: (Nombre completo y cargo)

	fundación universitaria	FICHA TÉCNICA ACCIÓN DE FORMACIÓN	
		FOR-PEC-03	Versión 10
		Página 6 de 7	Fecha Emisión 23.02.2024

Fecha de elaboración ficha técnica: 7 mayo 2024.

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COMPENSAR

PROYECTOS ESPECIALES

GUÍA DE CONTENIDOS PARA VIRTUALIZACIÓN – NOMBRE DEL CURSO

NOMBRE DEL CURSO			
<p><i>OBJETIVO:</i> establecer la meta o fin último hacia el cual se dirige la acción formativa.</p>			
Nombre del modulo	Número se sesión	Contenidos del módulo	Actividades
MODULO 1: <i>Indicar el nombre del módulo</i>	<i>Indicar el número de la sesión a desarrollar</i>	<i>Establecer individualmente cada uno de los temas a abordar durante el módulo propuesto</i>	<i>Describir las actividades, evaluaciones, foros, videos y contenidos que deberán disponerse en plataforma como material de apoyo y avance del aprendizaje.</i>
MÓDULO 2: <i>Indicar el nombre del módulo</i>			
MÓDULO 3: <i>Indicar el nombre del módulo</i>			
MÓDULO 3: <i>Indicar el nombre del módulo</i>			



--	--	--	--

Nota: Los ítems deberán realizarse para cada módulo que componga la totalidad de las horas del diplomado.