



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II N° 306 Bellavista Telf. 4297296
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



Acreditación Sí o Sí, haciendo la diferencia

Bellavista, 29 de Diciembre del 2017

RESOLUCIÓN DE DECANO DE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO N° 148-2017-D-FCA-UNAC

Visto, en Oficio N° 247-2017-EPA-FCA, del 20 de Diciembre del 2017, mediante el cual el Director de la Escuela Profesional de Administración remite para consideración entre otros, la programación del I^{er} y II^{do} Módulos Talleres de Certificación Progresiva, verano 2018.

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo establecido en el Artículo 44 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, "Las Facultades cuentan con una estructura organizacional que les permite desenvolverse con plena autonomía dentro del marco legal vigente, en los aspectos académicos, administrativos y económicos, de acuerdo al plan estratégico y plan operativo de la Universidad y de la Facultad";

Que, conforme a lo establecido en el Artículo 79 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, "...en cada una de las estructuras curriculares se agrupan asignaturas para formar los módulos de competencias profesionales de manera que al concluir estos módulos, los estudiantes pueden recibir un certificado relacionado con la competencia y niveles formativos alcanzados, que faciliten su incorporación al mercado laboral. Para la obtención de dicho certificado, el estudiante debe cumplir con lo señalado en el reglamento respectivo";

Que, conforme a lo establecido en el Artículo 48.10 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, es función de la Escuela Profesional de Administración debe "Complementar la formación de los estudiantes a través de cursos seminarios, talleres, conferencias y otros que les permitan desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes y destrezas para desempeñarse con mayor eficacia en sus actividades profesionales, en coordinación con el Centro de Extensión y Responsabilidad Social y el Centro de Incubadoras Empresariales";

Que, conforme a lo establecido en el Artículo 79 Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, "Las estructuras curriculares de todas las carreras

profesionales, comprenden estudios generales, estudios específicos y estudios de especialidad. En cada una de las estructuras curriculares se agrupan asignaturas para formar los módulos de competencias profesionales de manera que al concluir estos módulos, los estudiantes pueden recibir un certificado relacionado con la competencia y niveles formativos alcanzados, que faciliten su incorporación al mercado laboral. Para la obtención de dicho certificado, el estudiante debe cumplir con lo señalado en el reglamento respectivo”;

Que, en cumplimiento a lo establecido en la Ley Universitaria, el Estatuto UNAC y a fin de no perjudicar el proceso formativo relacionado con una inserción laboral y el emprendimiento de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas se implementó el I^{er} Módulo Taller de Certificación Progresiva de HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA GESTIÓN durante el 2017;

Que, existe permanente demanda de estudiantes por semestre académico que requieren participar de los Módulos Talleres de Certificación Progresiva;

Que, mediante Oficio N° 247-2017-EPA-FCA, el Director de la Escuela Profesional de Administración, envía la documentación, entre otros, la relacionada con la Programación del I^{er} y II^{do} Módulo Taller de Certificación Progresiva en el verano 2018, así como la propuesta de los Silabus de cada Módulo Taller;

Que, en concordancia con la Resolución de Consejo Universitario N° 192-2017-CU, del 27 de Junio del 2017, se aprobó el REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN PROGRESIVA RELACIONADOS CON LAS COMPETENCIAS Y NIVELES FORMATIVOS ALCANZADOS EN TODAS LAS CARRERAS PROFESIONALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO;

Estando a lo normado en los artículos 187 y 189 del Estatuto, concordantes con los artículos 68 y 70 de la Ley Universitaria N° 30220;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el I MÓDULO TALLER DE CERTIFICACIÓN PROGRESIVA DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS APLICADAS A LA GESTIÓN, a dictarse en los meses de enero a marzo en concordancia con la programación que se adjunta (anexo 1) y el silabus (anexo 2).

SEGUNDO.- APROBAR el II MÓDULO TALLER DE CERTIFICACIÓN PROGRESIVA DE ATENCIÓN AL CLIENTE, a dictarse en los meses de enero a marzo en concordancia con la programación que se adjunta (anexo 3) y el silabus (anexo 4).

TERCERO.- ESTABLECER que para los estudiantes de la sede Cañete que no hayan podido inscribirse en el II MÓDULO TALLER DE CERTIFICACIÓN

PROGRESIVA DE ATENCIÓN AL CLIENTE, realizado en la sede Callao, podrán inscribirse en el Módulo Taller a desarrollarse en el mes de Abril en la sede Cañete.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**


.....
Dr. Hernán Avila Morales
DECANO

ANEXO 1

PROGRAMACIÓN 2018-V			
HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA GESTIÓN			
GRUPO HORARIO	DÍA	HORA	INICIO DE CLASES
G1 HI	Lunes	08:00 – 12:00	15 de Enero
G2 HI	Martes	08:00 – 12:00	16 de Enero
G3 HI	Miércoles	08:00 – 12:00	17 de Enero
G4 HI	Jueves	16:00 – 20:00	18 de Enero
G5 HI	Viernes	16:00 – 20:00	19 de Enero

ANEXO 2



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

SÍLABO

I. DATOS GENERALES

1.1	Asignatura:	Herramientas Informáticas Para la Gestión
1.2	Condición:	Obligatorio
1.3	Pre – requisito:	Ninguno
1.4	N° de horas de clase:	32 Teoría: 8; Asesoría: 10; Desarrollo de Proyecto: 10
1.5	N° de créditos:	2
1.6	Ciclo:	III
1.7	Semestre Académico:	2017-B
1.8	Duración:	4 semanas
1.9	Profesor(a):	PROF. ADRIAN MEZA LEVANO

II. SUMILLA

Taller teórico práctica. El propósito es el desarrollo de habilidades a partir del uso del sistema operativo Windows y de otros para la gestión empresarial competitiva. Durante el taller se utilizarán los conocimientos previos de los participantes en el procesamiento, generación y manejo base de datos, los cuales concluirán con el desarrollo de un producto informático.

Módulo uno: Ofimática, Internet, Redes Sociales

Módulo dos: Software empresarial, Marketing digital, Beneficios tributarios PYME.

Módulo tres: Desarrollo de Proyecto.

III. COMPETENCIAS

3.1. Competencia General:

Interiorización de los principios de la programación para la sistematización de la gestión empresarial, con la participación en equipos para el desarrollo de sistemas.

3.2. Competencias generales de la asignatura:

1. Comprender el uso de la ofimática, Internet y las redes sociales, en la gestión empresarial.

2. Aplicar software empresarial, marketing digital y los beneficios tributarios para la Pymes para una gestión dinámica.

3.- Aplicar todo lo aprendido en el desarrollo de un Proyecto.

3.3. Competencias específicas de la asignatura:

COMPETENCIAS	CAPACIDADES	ACTITUDES
Comprender el uso de la ofimática, Internet y las redes sociales, en la gestión empresarial.	a. Capacidad en el uso de la ofimática, la Internet y las redes sociales para desarrollar habilidades gerenciales.	Reconocer la importancia de conocer herramientas informáticas para la gestión empresarial
Aplicar software empresarial, marketing digital y los beneficios tributarios para la Pymes para una gestión dinámica.	a. Capacidad en el uso y reconocimiento de los beneficios para la gestión integral y dinámica.	Valor el uso de los diversos software empresariales para dinamizar la gestión empresarial.
Aplicar todo lo aprendido en el desarrollo de un Proyecto.	a. Demostración de las capacidades adquiridas a través del desarrollo de un proyecto.	Interiorizar el conocimiento adquirido a través del desarrollo de un producto.

IV. PROGRAMACIÓN POR UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad N° 1: Comprender el uso de la ofimática, Internet y las redes sociales, en la gestión empresarial.		
Duración: 1 semana		
Fecha de inicio:		Fecha de término:
Capacidades de la unidad	C E-A	Capacidad en el uso de la ofimática, la Internet y las redes sociales para desarrollar habilidades gerenciales.

PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS					
TEMA	CONTENIDO CONCEPTUAL	CONTENIDO PROCEDIMENTAL	CONTENIDO ACTITUDINAL	INDICADORES DE EVALUACIÓN	
1	La gerencia en la era tecnológica	Definir la relación entre la tecnología y la gerencia.	Valora el principio de tecnológico en la gestión	Prácticas dirigidas.	
2	La gerencia y el mercado mundial	Presentar la coherencia entre la gerencia y el mercado mundial.	Reconoce la dinámica de la gerencia en el mercado mundial	Prácticas dirigidas.	
3	La ofimática y la administración moderna	Realiza una demostración de la relación efectiva entre la ofimática y la administración moderna.	Valora el uso de la ofimática en la administración moderna	Prácticas dirigidas.	
4	Los buscadores científicos, la tecnología y la administración	Elaborar la concordancia de efectividad entre la tecnología y la administración.	Reconoce la importancia entre la tecnología y la administración.	Prácticas dirigidas.	
5	Cloud computing para gestión empresarial	Presentar el Cloud computing y su aporte para la gestión empresarial	Integrar los conceptos del Cloud computing al aprendizaje de la gestión empresarial.	Prácticas dirigidas.	
6	Redes sociales y el marketing empresarial	Conocer como las redes sociales fortalecen el marketing empresarial	Valorar las redes sociales para el marketing empresarial.	Prácticas dirigidas.	

Unidad N° 2: Aplicar software empresarial, marketing digital y los beneficios tributarios para la Pymes para una gestión dinámica.				
Duración: 1 semana		Fecha de término:		
Fecha de inicio:		Capacidad en el uso de la ofimática, la Internet y las redes sociales para desarrollar habilidades gerenciales.		
Capacidades de la unidad		C E-A		
TEMA	CONTENIDO CONCEPTUAL	CONTENIDO PROCEDIMENTAL	CONTENIDO ACTITUDINAL	INDICADORES DE EVALUACIÓN
7	Empresas virtuales: Hosting, dominio, página web.	Presentar el crecimiento de las empresas virtuales.	Reconocer la tendencia tecnológica empresarial	Prácticas dirigidas.
8	Posicionamiento Virtual SEO y la optimización de la percepción de la marca.	Orientar en el proceso del posicionamiento en la era virtual.	Valora la dinámica del marketing digital.	Prácticas dirigidas.
9	Search Engine Marketing y las campañas publicitarias.	Realiza una demostración de la importancia de Search Engine Marketing en las campañas publicitarias.	Valora el uso del Search Engine Marketing en las campañas publicitarias.	Prácticas dirigidas.
10	Los software empresariales y la optimización de la gestión	Probar la dinámica entre el software y la optimización de la gestión.	Reconoce la importancia entre la tecnología y la administración.	Prácticas dirigidas.
11	La información y la tributación pyme.	Presentar como mejorar la información y la tributación Pyme en el entorno virtual,	Valor el acceso a la información virtual y la tributación Pyme	Prácticas dirigidas.

Unidad N°3: Aplicar todo lo aprendido en el desarrollo de un Proyecto.	
Duración: 1 semana	
Fecha de inicio:	Fecha de término:
Nota final: Presentación del desarrollo de un proyecto	

V. ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

5.1. Estrategias Didácticas:

Método de clases expositivas para el desarrollo de cada tema. Se realizará una exposición de diversos casos relacionados, así mismo se realizarán dinámica acorde a los temas. Se formarán grupos para elaboración del proyecto.

5.2 Estrategias de transferencia:

- Utilización de una metodología activa.
- Retroalimentación docente - estudiante.
- Orientación para la creación del conocimiento por parte de los estudiantes.
- Evaluación permanente.

5.3 Estrategia participativa de grupo.

- Inicio: Proporcionar y desarrollar objetivos, usar analogías deductivas y lluvia de ideas.
- Desarrollo: Construir conocimiento a partir de la evidencia empírica.
- Cierre: Motivar las aclaraciones y supervisar la creación de conocimiento. .

VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS:

Los materiales y recursos didácticos que se utilizan en el desarrollo de la asignatura son:

MEDIOS INFORMÁTICOS	MATERIALES EDUCATIVOS IMPRESOS	MATERIALES DIGITALES
a. Computadora b. Cañón Multimedia c. Aula Virtual d. Internet e. Correo electrónico.	a. Libros electrónicos b. Separatas c. Artículos científicos d. Documentos de trabajo. e. Compendios estadísticos.	a. Blogs. b. Videos c. Tutoriales d. Página web e. Diapositivas.

VII. EVALUACIÓN

La evaluación es un componente del proceso continuo formativo, motivo por el cual la evolución se realiza en cada etapa.

ASPECTOS	CRITERIOS de evaluación	INSTRUMENTOS
CONCEPTUALES	Preguntas, aportes, intervenciones y respuestas asertivas.	Evaluación con la escala de Likert
PROCEDIMENTALES	Participación, intervención, aportes.	Calificación de las prácticas.
ACTITUDINALES	Concentración, interés, puntualidad, orden.	Evaluación individual y participativa.

Para efectos de calcular el resultado final de la evaluación asignatura, se utiliza la siguiente fórmula:

$$EVP (0.4) + EXP (0.3) + EXF (0.3)$$

EVP Evaluación de Proceso, que se calcula de la siguiente forma:

Tareas Académicas	Peso
Participación individual	20%
Trabajos grupales.	20%
Trabajo de investigación.	20%
Trabajo final y sustentación	40%

VIII. BIBLIOGRAFÍA

8.1 Fuentes bibliográficas

- Castells, M. (1998). **La Era de la Información**. Editorial Mc Graw Hill, España.
- Cuesta, S. (2000). **La Empresa Virtual**. Editorial Mc Graw Hill, España.
- Gates, B. (2000). **Los negocios en la era Digital**. Plaza & James Editores, S.A., España.
- Gaynor, G. (1999). **Manual de Gestión en Tecnología. Una estrategia para la competitividad de las empresas**. Editorial Mc Graw Hill, Colombia.
- Koontz, H. Y Weihrich, H. (1998). **Administración. Una perspectiva Global**. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Montaner, R. (2001). **Dirigir con las Nuevas Tecnologías**. Ediciones Gestión 2000, España.
- Mujica, M. (2000). **Nuevas Estrategias para Gerencia. Una Visión Epistemológica**. Revista UNESR. Gerencia – Sociedad. 1 (1): 61-76.
- Rojas, L. et al. (1999). **Comunicación, Gerencia y futuro: Una interpretación posmoderna**. Revista Venezolana de Gerencia. 4(9): 51-69.
- Valdés, L. (2000). **El sistema tecnológico en las organizaciones y su administración**. Disponible en: <http://www.tecnologiaycalidadgaleo.com/tecnologia/1.htm>.
- Sanabria Ortiz, Rubén (2003): **Derecho Tributario e ilícitos. Cuarta Edición. Editorial Horizonte. Lima - Perú.**
- Estela Benavides Manuel 2002. "El Perú y la Tributación". SUNAT. **Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional.**

8.2 Fuentes electrónicas

Organización y gestión de la información y la comunicación:

<https://w3.ual.es/~jmrodri/sistemasdeinformacion.pdf> Curso de Windows xp,

"3 Años de Marketing Digital aplicado a empresas"

<https://www.juanmerodio.com/libro-marketing-digital-empresas>.

HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS EN LOS NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

<http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/27.pdf>

Más allá de Google

http://www.infonomia.com/pdf/Mas_alla_de_Google_2008.pdf

LIC. ADM. ADRIAN MEZA LÉVANO.

ANEXO 3

PROGRAMACIÓN 2018-V			
ATENCIÓN AL CLIENTE			
GRUPO HORARIO	DÍA	HORA	INICIO DE CLASES
G1 AC	Lunes	08:00 – 12:00	15 de Enero
G2 AC	Martes	08:00 – 12:00	16 de Enero
G3 AC	Miércoles	08:00 – 12:00	17 de Enero
G4 AC	Jueves	16:00 – 20:00	18 de Enero
G5 AC	Viernes	16:00 – 20:00	19 de Enero



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

SÍLABO

II MÓDULO TALLER DE CERTIFICACIÓN PROGRESIVA
ATENCIÓN AL CLIENTE

I. DATOS GENERALES

HORAS	LECTIVAS 8 T, 4 P.
	ASESORÍAS 10.
	DESARROLLO DEL PROYECTO 10.
DOCENTES	Dr. Luis Alberto Chunga Olivares. Dr. Edgar Alfredo Eslava Arnao. Mag. Angel Pérez Irureta. Lic. Jorge Luis Guerra Reyes.

II. SUMILLA

Es un curso que abarca la dimensión humana desarrollando en los participantes nuevas competencias en la atención eficaz de clientes ,desarrolla la filosofía de atención al cliente, destaca el desarrollo de nuevas competencias y marketing personal, que permita optimizar su desempeño laboral y desarrollo personal.

III. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar competencias y nuevos valores en la atención a clientes y/o usuarios, fortaleciendo su crecimiento personal y profesional, y por ende mejorar el servicio de la entidad al ciudadano.

IV. COMPETENCIAS

- Desarrolla nuevas competencias personales y profesionales.
- Desarrolla nuevos valores, tales como vocación de servicio, solidaridad, integridad.
- Entiende mejor la filosofía de atención al cliente.
- Capaz de manejar clientes difíciles con sutileza, amabilidad y calor humano.
- Desarrolla habilidades para liderar y trabajar en equipo.
- Manejar eficazmente la comunicación en todas las facetas de su vida.
- Aprende a resolver conflictos inter e intragrupales.
- Conoce la normatividad que respaldan el accionar en la atención del ciudadano.

I. MATRIZ DE CONTENIDOS

Sesión	Contenido
Sesión 1:	<ul style="list-style-type: none">• Quién es el cliente, filosofía del servicio• Cómo desarrollar competencias• Atención al cliente Interno y externo
Sesión 2:	<ul style="list-style-type: none">• Tipos de clientes• Cómo tratar a los clientes• Técnicas de atención al cliente• Características del cliente interno y externos• Liderazgo• Cómo no invadir el espacio del cliente• La sinergia grupal
Sesión 3:	<ul style="list-style-type: none">• La comunicación asertiva• Atención de quejas y reclamos• Cómo fidelizar a los clientes• La post compra• Tipos de clientes y cómo tratarlos

I. METODOLOGÍA

La metodología será eminentemente práctica, combinada con un sustento teórico y estudios de casos y visitas a empresas.

II. EVALUACIÓN

El cálculo de la nota final del curso se realizará según el esquema de ponderación y plazos que se presentan a continuación:

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PESO
Asistencia	20%
Participación en clases	60%
Trabajos y evaluación escrita	20%
TOTALIDAD	100%

III. CERTIFICACIÓN

La nota aprobatoria mínima del módulo es de 11/20 y se requiere como mínimo una asistencia del 90%

➤ PERFIL DEL DOCENTE

- Dr. Luis Chunga, Doctor en Administración, Director de la Escuela Profesional de Administración
- Dr. Edgar Eslava Doctor en Administración, docente de la Universidad Nacional del Callao A
- Angel Pérez I. Magister en Administración Docente de la Universidad del Callao

IV. BIBLIOGRAFÍA

- Morgan Rebeca (2006) Cómo contentar a clientes disgustados-Grupo Editorial Iberoamericana
- Senge Peter (2010) La quinta Disciplina- edit Granica
- S Perry (2013) Las relaciones Humanas en la empresa-Edit. Selección contabl.
- Mondy.Noë (2008). Administración de Recursos Humanos – Prentice Hall
- Maddux, Robert (2008) Como resolver conflictos)
- Eslava,E Gerencia de Recursos Humanos (2007) Saniplan ghd
- Scott.DRu (2008) La Satisfacción del cliente.