

Flash

LA ERA DEL SERVICIO

La Administración de Instituciones de Servicio es uno de los dos programas académicos ofrecidos por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la universidad. La directora de la carrera es la doctora Martha Elena Vargas, educadora de profesión, con un doctorado en Educación en la Universidad de Navarra en España. Tiene 25 años de experiencia en la educación pero siempre se ha inclinado por el área administrativa.

Al regresar a Colombia, trabajó en educación, y dirigió un instituto de artes y letras, luego trabajó en la dirección de un programa tecnológico de Administración de Instituciones de Servicio, que existía en ese momento.

Está vinculada a la Universidad de La Sabana desde 1985, cuando fue diseñado el programa de Administración de Instituciones de Servicio, por un grupo interdisciplinario de funcionarios de la universidad, encabezado por el doctor Octavio Arizmendi Posada, Rector en ese entonces. Desde el primer momento la doctora Martha Elena fue la directora del programa.

Empresarial

¿Qué es Administración de Instituciones de Servicio?

Esta carrera es una Administración enfocada al cliente, no se orienta hacia el producto mismo sino hacia la creación de proyectos y programas organizacionales dedicados a la humanización del servicio al cliente.

Las áreas para las cuales se forma el estudiante de ésta carrera, son las mismas de cualquier administración, la única diferencia está en los estudios que deben realizarse en el área técnica, en la que se reciben conocimientos de química, bioquímica y bromatología.

Otra de las diferencias de este programa con otros de administración, es que se trabaja con algo intangible "el servicio". Esto es lo que se llama servucción -producción de servicio- y bajo este concepto es que se aplica todo el proceso administrativo basado en el servicio.

Propósitos del Programa

Uno de los propósitos del programa es humanizar las empresas, por eso se da a los estudi-

antes una sólida formación antropológica. Con esto se busca que el estudiante no solo domine una serie de técnicas y conocimientos sino que se convierta en un gerente de servicios. Además se busca que el profesional tome conciencia de la responsabilidad social que tiene toda institución.



En este momento se viene desarrollando un segundo plan de estudios, que decidió aprobarse luego de realizar una investigación en la que participaron estudiantes, egresados, profesores y personas que trabajan en el sector de servicios en importantes empresas del país. La primera promoción que aplicará estos conocimientos al medio empresarial colombiano se encuentra actualmente en octavo semestre.

Los Estudiantes: Pieza Clave

La doctora Martha Elena, recuerda que en su cátedra de Introducción al servicio, realizaba

en la primera sesión una negociación, donde los estudiantes daban a conocer sus expectativas y se llegaba a acuerdos que a su vez arrojaban unas conclusiones. Con base en éstas, enfocaba su metodología de trabajo, teniendo en cuenta los intereses de los estudiantes para que su cátedra fuera participativa. Bajo este mismo criterio maneja ahora su cargo pues asume la dirección del programa a puertas abiertas.

Otro aspecto que despierta gran interés en los estudiantes es la práctica univesitaria, que en esta carrera está dividida en dos etapas, la primera se realiza en sexto semestre y tiene un enfoque hacia el área microempresarial y luego se efectúa la práctica empresarial en octavo semestre.

Los resultados de los esfuerzos que realiza día a día la facultad por subir su nivel académico no se hacen esperar, hace un mes aproximadamente el treinta por ciento de los egresados se reunieron con las directivas del programa. En ésta reunión se pudo constatar que aquí se están formando administradores que gerencian y crean instituciones de servicios. Muchos de ellos han asumido un papel de liderazgo y se vienen destacando en diferentes campos del área de la administración

Plan Estratégico en Marcha

En este momento la directora del programa está configurando un equipo de colaboradores, con los cuales viene elaborando desde el semestre pasado un Plan Estratégico por el que profesores y alumnos, se involucrarán al desarrollo de la facultad, así el desarrollo no se quedará estático sino que será participativo y se irá modificando de acuerdo a las necesi-

dades del entorno.

Este plan tiene una misión, una visión y unos objetivos. Actualmente se viene trabajando arduamente para su ejecución y para la consolidación de un gran anhelo: el posgrado en Gerencia de Servicios, para el que se ha fijado como meta de inicio dos o tres años y que abriría el paso a la creación de una maestría y un doctorado.

¿La Carrera del Futuro?

Una de las carreras profesionales con mayor proyección es la Administración de Instituciones de Servicios. En la actualidad el sector de servicios es el que más empleo está generando en los Estados Unidos, además los medios de comunicación muestran siempre esta área a la vanguardia ocupacional.



Aunque en el medio empresarial se habla mucho de servicio, se trabaja poco en ello, por eso se necesitan líderes que rompan este esquema y ejecuten programas de servicios. Y ésta es la carrera que responde a las exigencia del mercado actual, además de ser única en Colombia, por lo cual sus egresados están muy bien ubicados en el país y en otros países latinoamericanos como, Venezuela y Perú.

La doctora Martha Elena afirma que "el servicio será el negocio del futuro, pero no sólo tendrán éxito quienes piensen en servicio, sino quienes sepan diseñar, eje-



Empresarial

cutar y evaluar un proceso" es decir los que tengan un nivel de capacitación como el que reciben los estudiantes de ésta carrera.

Finalmente, la directora del programa quiere reiterar a los estudiantes, "que todas sus inquietudes y sugerencias respecto al programa, pueden consultársele a ella directamente o al nuevo decano, doctor Hernán Darío Sierra que es una persona que sabe bastante acerca del servicio, que conoce el sector y que les servirá de gran apoyo".

Si usted tiene un problema o inquietud puede seguir el siguiente conducto regular

**Profesor.
Comisionado de grupo.**

**Cordinador de estudiantes
Secretaría Académica.**

Decano o director del programa.

**Consejo de facultad.
Comisión permanente.**

Anuncia aquí

Informes:

Tel.:2563448

Ext 21

