

Modalidad **VIRTUAL**



DIPLOMATURA EN

Alta Dirección de Servicios

Competencias directivas aplicadas a la gestión eficiente de servicios.



+54 9 11 2660 3030 / +54 9 11 5594 9903

Duración: 100 horas.

Días y horarios:

Del 04 de agosto al 15 de diciembre de 2025.

Lunes de 19.00 a 21.00 Hs. + actividad asincrónica.

Modalidad y localización: Virtual.

100 % virtual – encuentros sincrónicos semanales tutorías personalizadas con profesionales del sector.

Acceso a campus virtual con videos, materiales descargables y foros.

Actividades prácticas y desafíos semanales.

Proyecto final integrador (simulación de evento real).

Aranceles:

Externos:

Matrícula: \$30.000.-

Contado: \$270.000.- o 5 cuotas de: \$60.000.-

Socios Club Nación / Socios Clarín 365:

Matrícula: \$30.000.-

Contado: \$225.000.- o 5 cuotas de: \$50.000.-

Comunidad UAI:

Matrícula: \$30.000.-

Contado: \$202.000.- o 5 cuotas de: \$45.000.-

Extranjeros no residentes en Argentina*:

Matrícula: USD 30.-

Contado: USD 270.- o 5 cuotas de USD 60.-

Reglamento interno

Artículo 35: Modificación de los aranceles: La Universidad se reserva el derecho de modificar los aranceles de acuerdo a los incrementos que se produzcan en su estructura de costos y/o nuevos impuestos o contribuciones que pudieran afectar a la actividad con los límites que, en su caso, pudieran fijar las autoridades nacionales. Los aranceles especiales y gastos administrativos que fueran expresados en el presente Reglamento en valores constantes en pesos, sufrirán idéntico ajuste al que se determine para los aranceles de las carreras respectivas.

(*) Los aranceles de la actividad comprenden únicamente los conceptos de matrícula y cuota. Todo impuesto, tasa o contribución asociada a los pagos en dólares estadounidenses que pudiera ser aplicada por el país de origen, así como cualquier otra suma que se adicione en virtud de las tarifas vigentes en la entidad bancaria al momento de realizar la transacción, queda a exclusivo cargo del alumno.

Dirigido a:

- Profesionales con experiencia en gestión y dirección en el sector servicios (hotelería, gastronomía, turismo, salud, servicios corporativos, entre otros).
- Gerentes y supervisores que buscan mejorar sus competencias directivas.
- Emprendedores y dueños de empresas del sector servicios.
- Profesionales del área administrativa que deseen avanzar hacia roles estratégicos y directivos.
- Consultores en gestión y calidad de servicios.

Beneficios:

- **Adquisición de competencias directivas y estratégicas** aplicables a organizaciones de servicios.
- **Formación práctica e interdisciplinaria** orientada a la toma de decisiones y resolución de problemas reales.
- **Actualización en tendencias, herramientas y modelos de gestión** vigentes en el sector de servicios.
- **Mejora de la empleabilidad y proyección profesional**, con apertura a nuevos roles y desafíos laborales.
- **Fortalecimiento del perfil emprendedor**, con herramientas para diseñar y liderar proyectos propios.
- **Acceso a una red de contactos profesionales y académicos**, favoreciendo el networking y las oportunidades de colaboración.
- **Certificación con reconocimiento académico**, que respalda la especialización adquirida.
- **Elaboración de un proyecto final integrador**, que permite aplicar los conocimientos en un caso real o en su propio entorno profesional.

Objetivo general:

Brindar una formación integral y especializada que permita a los participantes adquirir y desarrollar competencias estratégicas, directivas y operativas para liderar con eficacia organizaciones de servicios, en contextos complejos, dinámicos y altamente competitivos.

Objetivos específicos:

- **Desarrollar habilidades directivas avanzadas** para gestionar y liderar organizaciones del sector servicios con eficiencia y visión estratégica.
- **Mejorar la toma de decisiones estratégicas**, aplicando técnicas modernas de gestión y liderazgo.
- **Optimizar procesos operacionales**, asegurando la calidad y la satisfacción del cliente.
- **Fomentar la innovación y el cambio**, adaptándose a las nuevas tendencias tecnológicas y del mercado.
- **Gestionar eficazmente recursos humanos y financieros**, garantizando un crecimiento sostenible de la organización.

- **Aplicar estrategias de marketing y atención al cliente**, mejorando la experiencia y fidelización del cliente.
- **Desarrollar competencias en la digitalización y transformación tecnológica** en el ámbito de los servicios.

Resultados de aprendizaje:

- **Aplicar conocimientos estratégicos y operativos** para liderar organizaciones de servicios con una visión integral y orientada a resultados.
- **Diseñar e implementar planes de mejora** en procesos, calidad del servicio y satisfacción del cliente.
- **Ejercer un liderazgo efectivo**, basado en la toma de decisiones fundamentadas, la comunicación asertiva y la gestión de equipos multidisciplinarios.
- **Analizar el entorno competitivo y las tendencias del mercado**, para anticipar cambios y generar ventajas sostenibles.
- **Integrar herramientas de gestión financiera, marketing, innovación y recursos humanos**, adaptadas a la realidad de los servicios.
- **Desarrollar e implementar proyectos de mejora o emprendimientos propios**, aplicando un enfoque práctico y estratégico.
- **Promover una cultura organizacional orientada a la excelencia, la ética profesional y la responsabilidad social.**
- **Articular redes de contacto profesional y académico**, favoreciendo la colaboración y el aprendizaje continuo.

Impacto en la Carrera Profesional:

- **Visión estratégica y liderazgo:** Capacita para liderar equipos y organizaciones con una visión integral y a largo plazo.
- **Mejora en la gestión operativa:** Permite optimizar procesos y mejorar la calidad del servicio.
- **Innovación y adaptación:** Fomenta la capacidad de innovar y adaptarse a los cambios del mercado y las tecnologías.
- **Toma de decisiones:** Desarrolla habilidades para una toma de decisiones ágil y eficaz en entornos complejos.
- **Competencias digitales:** Adapta a los cambios tecnológicos en la gestión de servicios.
- **Mejor atención al cliente:** Refuerza estrategias para mejorar la experiencia y fidelización del cliente.

Enfoque general:

La Diplomatura en Alta Dirección de Servicios propone una formación integral orientada al desarrollo de competencias directivas, estratégicas y operativas necesarias para liderar organizaciones prestadoras de servicios en contextos altamente competitivos, dinámicos y centrados en la experiencia del cliente.

on una visión interdisciplinaria, esta propuesta académica articula conocimientos de gestión, liderazgo, innovación, calidad, marketing y talento humano, promoviendo una toma de decisiones fundamentada, ética y orientada a resultados. El programa está diseñado para potenciar la capacidad de análisis, planificación y conducción de equipos de alto rendimiento, fomentando una cultura organizacional centrada en la mejora continua y la excelencia en el servicio.

A través de una modalidad flexible, con herramientas teóricas y prácticas, se estimula la aplicación inmediata de los aprendizajes a entornos reales, favoreciendo el desarrollo de líderes capaces de transformar desafíos complejos en oportunidades de crecimiento sostenible.

Contenidos:

MÓDULO 1

Principios de la Dirección Ejecutiva en servicios, planificación estratégica.

UNIDAD N° 1: Fundamentos de la Alta Dirección en Servicios.

Principios de gestión y liderazgo en servicios.
Modelos estratégicos aplicados al sector servicios.
Ética y responsabilidad social empresarial.

UNIDAD N°2: Gestión Estratégica y Toma de Decisiones.

Planeación estratégica y análisis competitivo.
Toma de decisiones bajo incertidumbre.
Gestión del cambio y liderazgo transformacional.

MÓDULO 2

Dirección Operacional, calidad en el servicio y Marketing experimental.

UNIDAD N°3: Gestión Operacional y Calidad del Servicio.

Diseño y optimización de procesos.
Gestión de la calidad total (TQM) y Six Sigma.
Control de costos y presupuestos en servicios.

UNIDAD N°4: Marketing y Experiencia del Cliente.

Marketing en servicios: estrategias y herramientas.
Gestión de la experiencia y fidelización del cliente.
Comunicación efectiva y atención al cliente.

MÓDULO 3

Gestión de Finanzas y desarrollo de RRHH, innovación y evolución digital.

UNIDAD N°5: Gestión Financiera y Recursos Humanos.

Gestión financiera: presupuestos y análisis financiero.

UNIDAD N°5: Gestión Financiera y Recursos Humanos.

Gestión financiera: presupuestos y análisis financiero.

Liderazgo y gestión del talento humano.

Motivación y gestión del equipo.

UNIDAD N°6: Innovación y Digitalización en Servicios.

Transformación digital en el sector servicios.

Uso de tecnologías emergentes (IA, Big Data, IoT).

Estrategias digitales para mejorar la experiencia del cliente.

MÓDULO 4

Administración sectorial de los servicios.

UNIDAD N°7: Gestión Específica por Sectores.

Hotelería y turismo.

Gastronomía y restauración.

Servicios corporativos y eventos.

UNIDAD N°8: Proyecto Final.

Desarrollo de un proyecto aplicado a la gestión estratégica y operativa de una organización de servicios.

A cargo de:

Lic. Ariel Santangelo.

Lic. En publicidad (UNLZ).

Posgrado en sociología y economía (UBA).

Diplomatura académica en Docencia Universitaria.

Director Ejecutivo enoc -gestión educativa - docente investigador universitario (UAI- udemm).

}