

Asignatura: **GESTIÓN DE SERVICIOS**

Código: 10-09623

RTF

3

Semestre: Noveno

Carga Horaria:

48

Bloque: Tecnologías Aplicadas

Horas de Práctica:

12

Departamento: Producción, Gestión y Medioambiente

Correlativas:

- Mercadotecnia

Contenido Sintético:

- 1- Sistemas de Servicios
- 2- Estrategias y participación del cliente en los Servicios
- 3- Gestión Interna en la Empresa de Servicios.
- 4- Innovación aplicada a los Servicios
- 5- Servicios Públicos y Privados en las Smart Cities (Ciudades Inteligentes)

Competencias Genéricas:

- CG3: Alto nivel para gestionar, planificar, ejecutar y controlar proyectos de ingeniería (sistemas, componentes, productos o procesos).
- CG4: Utilizar de manera efectiva las técnicas y herramientas de aplicación en ingeniería. (buen manejo).
- CG6: Desempeñarse de manera efectiva en equipos de trabajo.
- CG7: Comunicarse con efectividad.

Aprobado por HCD:

RES: Fecha:

Competencias Específicas:

CE1.1.1. Nivel medio para diseñar, modelar, calcular y planificar las operaciones y procesos de producción, o de distribución y comercialización -de bienes y servicios- tradicional y e-economy.

CE2.1.1. Nivel alto para dirigir, gestionar, optimizar, controlar y mantener las operaciones, procesos e instalaciones requeridas para la producción, distribución y comercialización de productos (bienes y servicios -tradicionales y e-economy).

CE3.1.1. Medio nivel para gestionar y certificar el funcionamiento, condiciones de uso, calidad y mejora continua de las operaciones, procesos (productivos y de gestión) e instalaciones requeridas para la producción, distribución y comercialización de productos (bienes y servicios).

Presentación

Gestión de Servicios es una actividad curricular que pertenece al último año (noveno semestre) de la carrera de Ingeniería Industrial.

- Esta asignatura debe proporcionar al estudiante competencias para: Comprender los aspectos que comparten y los que diferencian a las empresas de servicios de las empresas de producción.
- Brindar los conocimientos específicos de mercadotecnia, costos y calidad en los servicios.
- Aportar un conjunto de modelos específicos de los sistemas de servicio
- Entender, analizar y profundizar la gestión de los aspectos estratégicos, tácticos y operativos de los sistemas de servicios

Haciendo una síntesis, podemos decir, que esta asignatura debe ubicar al Ingeniero Industrial y habilitarlo para desempeñarse en la problemática del mundo de las empresas de servicios, tan diferentes en varios aspectos a las organizaciones creadas para la manufactura.

Es importante transmitirles a los próximos graduados el gran crecimiento del mundo de los servicios y su nuevo rol de ser las organizaciones que más empleo están creando en la actualidad, tendencia que permanecerá en el futuro, tal es así que podemos decir que la mayor cantidad de egresados en los próximos años trabajará directa o indirectamente en este sector de la economía. Debemos tener en cuenta la tendencia global a la formación de organizaciones en red (outsourcing o tercerización) donde existen muchas células que son empresas de servicios para la manufactura.

El enfoque del dictado se orienta a proveer al alumno de la capacidad de comprender, diseñar y gestionar los sistemas productivos de los servicios, es decir proveerle de los conceptos y las herramientas necesarias para que pueda seleccionar los distintos componentes o tipos de proceso que conforman las soluciones más adecuadas a cada tipo de servicio.

Contenidos

Unidad 1: Los Sistemas de Servicios

- a. Analizar el rol de los servicios en la economía.
- b. Conocer, comprender e interpretar el funcionamiento de las empresas de servicios
- c. Comprender y distinguir la naturaleza y los distintos tipos de sistemas de servicios.
- d. Comprender conceptualmente el modelo de servicio y la gestión de dicho sistema.

Unidad 2: Las Estrategias de los Servicios

- a. Administrar la oferta y la demanda en la prestación de los servicios.
- b. Delinear las políticas y las estrategias de los servicios.
- c. Estar en condiciones de presupuestar el precio de los servicios.

d. Comprender cómo funcionan las redes de distribución de servicios.

Unidad 3: La Relación entre las Empresas de Servicios y sus Clientes

- a. Comprender la relación existente entre el cliente y las empresas de servicios.
- b. Reconocer y analizar las diferentes formas de participación.
- c. Tener conocimiento del marketing de los servicios.

Unidad 4: La Gestión Interna en la Empresa de Servicios

- a. Adaptar los conceptos de calidad, costo, productividad, selección y formación de personal para los servicios.
- b. Comprender la lógica de las relaciones internas con el personal de contacto.
- c. Reconocer los distintos factores de los soportes físicos de los servicios y la importancia del nivel de automatización.

Unidad 5: La Innovación en los Servicios

- a. El proceso de desarrollo de un nuevo servicio.
- b. Comprender la importancia de la innovación en los servicios.
- c. Desarrollar la visión sobre nuevos tipos de servicios.
- d. Hacia los sistemas de clase mundial.

Metodología de enseñanza

Las clases impartidas son en su generalidad de tipo teórico-práctico ya que se discuten ejemplos y casos al mismo tiempo que se van desarrollando los contenidos teóricos.

Las actividades teóricas se realizan a través de exposiciones dialogadas del docente orientadas a desarrollar en los alumnos la capacidad de:

- Entender el comportamiento de los empleados
- Entender el comportamiento de los clientes
- Reconocer las características de los productos
- Reconocer las características de los procesos

Todo esto con la visión de capacitarlo para el diseño y la gestión de estos sistemas utilizando las herramientas y conocimientos que el estudiante ha adquirido en las otras actividades curriculares de la carrera.

Evaluación

- Tener aprobadas las materias correlativas.
- Asistir al 80% de las clases teóricas y prácticas.
- Aprobar los dos parciales con nota no inferior a 4 (cuatro). Esta nota corresponde a responder correctamente el 60% de lo solicitado en cada uno de ellos.
- Se podrá recuperar un solo parcial siendo condición para rendir este haber aprobado al menos uno de los dos parciales que serán tomados en las

fechas estipuladas por la cátedra, y la nota no deberá ser menor a 4 (cuatro).

- Presentar y aprobar los trabajos que se exijan durante el desarrollo de los trabajos prácticos.

Condiciones de aprobación

- Tener aprobadas las materias correlativas.
- Asistir al 80% de las clases teóricas y prácticas.
- Aprobar los dos parciales con nota no inferior a 4 (cuatro). Esta nota corresponde a responder correctamente el 60% de lo solicitado en cada uno de ellos.
- Se podrá recuperar un solo parcial siendo condición para rendir este haber aprobado al menos uno de los dos parciales que serán tomados en las fechas estipuladas por la cátedra y la nota no deberá ser menor a 4 (cuatro).
- Presentar y aprobar los trabajos que se exijan durante el desarrollo de los trabajos prácticos.

Actividades prácticas y de laboratorio

Las actividades prácticas consistirán fundamentalmente en el análisis de casos y discusión de ejemplos, trabajando con empresas reales, haciendo foco a lo largo de la asignatura, sobre los temas que se están tratando en las clases teóricas en cada momento, pero siempre se estarán integrando conceptos de los vistos anteriormente.

Desagregado de competencias y resultados de aprendizaje

Se presentan los resultados esperados para las competencias indicadas (Generales y específicas), enfocadas en la planificación y gestión de operaciones, procesos y instalaciones en la producción, distribución y comercialización de bienes y servicios:

Competencias Genéricas

Competencia 1 (CG3): Gestionar proyectos de ingeniería de servicios a un alto nivel en entornos empresariales.

- Capacidad para planificar, ejecutar y controlar proyectos de ingeniería de servicios, incluyendo la gestión eficiente de recursos, cronogramas y presupuestos.
- Habilidad para identificar y resolver desafíos específicos en la gestión de proyectos de servicios.
- Competencia en la coordinación y liderazgo de equipos interdisciplinarios para garantizar la entrega de servicios de alta calidad.

- Conocimiento profundo de las metodologías y mejores prácticas de gestión de proyectos de servicios.
- Habilidad para garantizar que los proyectos de servicios se alineen con las necesidades y expectativas de los clientes.

Competencia 2 (CG4): Utilizar eficazmente las técnicas y herramientas de gestión de servicios.

- Capacidad para aplicar con destreza técnicas específicas utilizadas en la gestión de empresas de servicios, como la gestión de la demanda, el diseño de procesos y la medición del desempeño.
- Habilidad para comprender los sistemas de gestión de servicios de manera eficiente.
- Competencia en la interpretación de datos y métricas clave para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios.
- Destreza en el diseño de sistemas y procesos de servicio efectivos.
- Demostrar un manejo experto de herramientas y enfoques de gestión de servicios para satisfacer las expectativas de los clientes y optimizar la eficiencia operativa.

Competencia 3 (CG6): Desempeñarse de manera efectiva en equipos de gestión de servicios.

- Habilidad para colaborar y liderar equipos de gestión de servicios con enfoque en la satisfacción del cliente.
- Demostrar habilidades de comunicación y liderazgo en equipos que gestionan la entrega de servicios.
- Capacidad para resolver conflictos y desafíos en equipos de gestión de servicios.
- Trabajar de manera colaborativa para mejorar continuamente los procesos y la calidad del servicio.
- Fomentar una cultura de trabajo en equipo y mejora continua en el ámbito de la gestión de servicios.

Competencia 4 (CG7): Comunicarse con efectividad en la gestión de servicios.

- Habilidad para comunicar de manera efectiva con clientes, colegas y partes interesadas en el contexto de la gestión de servicios.
- Demostrar habilidades de presentación y argumentación para persuadir a los interesados sobre la importancia de la calidad del servicio.
- Capacidad para adaptar la comunicación a las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas en la gestión de servicios.
- Utilizar herramientas de comunicación y tecnología para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia de la gestión de servicios.
- Fomentar una comunicación abierta y efectiva en todos los aspectos de la gestión de servicios, tanto interna como externamente.

Competencias Específicas

Competencia Específica 1 (CE1.1.1): Diseñar, Modelar y Planificar Operaciones y Procesos en Empresas de Servicios Tradicionales y de la Economía Digital.

- Habilidad para diseñar y modelar operaciones y procesos en el contexto de empresas de servicios, incluyendo la planificación y optimización de flujos de trabajo.
- Capacidad para calcular y planificar la capacidad de prestación de servicios, los tiempos de respuesta y la asignación de recursos de manera efectiva.
- Competencia en la implementación de estrategias de mejora de procesos específicas para la industria de servicios, con un enfoque en la satisfacción del cliente en un entorno tradicional y de la economía digital (e-economy).
- Demostrar un nivel medio de competencia en la gestión de operaciones y procesos en empresas de servicios tradicionales y digitales.

Competencia Específica 2 (CE2.1.1): Dirigir, Gestionar y Optimizar Operaciones, Procesos e Instalaciones en Empresas de Servicios Tradicionales y de la Economía Digital.

- Habilidad para dirigir, gestionar, optimizar y controlar operaciones, procesos e instalaciones en empresas de servicios, considerando los desafíos de la economía tradicional y digital (e-economy).
- Capacidad para liderar equipos multidisciplinarios y tomar decisiones estratégicas para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios.
- Competencia en la dirección de operaciones y procesos con un enfoque en la satisfacción del cliente, la adaptación a los avances tecnológicos y la innovación.
- Demostrar un alto nivel de competencia en la gestión integral de operaciones, procesos e instalaciones en empresas de servicios, abordando tanto la economía tradicional como la digital.

Competencia Específica 3 (CE3.1.1): Gestionar y Certificar la Calidad y Mejora Continua en Empresas de Servicios.

- Habilidad para gestionar y certificar el funcionamiento, condiciones de uso, calidad y mejora continua de las operaciones, procesos (productivos y de gestión) e instalaciones en empresas de servicios.
- Capacidad para establecer sistemas de gestión de calidad y supervisar su implementación.
- Competencia en la evaluación y certificación de la calidad de los servicios, así como en la identificación de oportunidades de mejora.
- Demostrar un nivel medio de competencia en la gestión de la calidad y la mejora continua en el contexto de empresas de servicios.

Estos resultados esperados están diseñados para enfocarse en la gestión de empresas de servicios tradicionales y de la economía digital, y abordan aspectos clave relacionados con el diseño, la dirección, la calidad y la mejora continua de las operaciones, procesos e instalaciones en este contexto específico.

Bibliografía

Unidad 1 – Los sistemas de servicios

- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2019). Administración de servicios: Operaciones, estrategia e información (8.^a ed.). México: McGraw-Hill Education.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2017). Fundamentos de marketing de servicios (5.^a ed.). México: Cengage Learning.
- Corbelli, O. A. (2022). La nueva gestión de servicios digitales: Guía práctica para empresarios, usuarios y profesionales sean efectivos en las interrelaciones del mundo digital. Buenos Aires: Editorial Buyatti.
- Parra Ferié, C., Bello Parra, R. O., & Rodríguez Sánchez, Y. (2022). Procesos de servicios: Tendencias modernas en su gestión (2.^a ed.). Manabí: Editorial Humus.
- Gairín Sallán, J., & López Crespo, S. (Eds.). (2022). Guía para la gestión de centros educativos. Barcelona: Wolters Kluwer.
- Libro técnico-empresarial. (2022). La empresa de servicios: Estrategia, operaciones y transformación digital. Madrid: Ediciones E-Business.

Unidad 2 – Estrategias de los servicios

- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2019). Administración de servicios: Operaciones, estrategia e información (8.^a ed.). México: McGraw-Hill Education.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2017). Fundamentos de marketing de servicios (5.^a ed.). México: Cengage Learning.
- Brunetta, H. (2021). La experiencia del cliente: Diseño y gestión de la propuesta de valor en servicios. Madrid: ESIC.
- Reichheld, F., & Markey, R. (2020). La pregunta decisiva: Cómo convertir a clientes en promotores (Net Promoter). Barcelona: Deusto.
- Arenal Laza, C. (2022). Gestión de la atención al cliente/consumidor (1.^a ed.). Madrid: Paraninfo.
- Libro universitario. (2021). Servicios industriales: Diseño, entrega y gestión. Barcelona: Ediciones Universitarias.
- Libro profesional. (2022). Customer Experience: Guía práctica para diseñar y medir experiencias de cliente. Barcelona: Empresa Activa.

Unidad 3 – Relación entre las empresas de servicios y sus clientes

- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2017). Fundamentos de marketing de servicios (5.^a ed.). México: Cengage Learning.

- Martínez Bermúdez, R. (2021). Gestión del servicio humanizado en salud: Con visión multivariable y guías de mejoramiento. Bogotá: Ediciones de la U.
- Guía práctica de investigación y mapeo del Customer Journey (2020–2023). Autores varios. Madrid: ESIC / Planeta.
- Parra Ferié, C., Bello Parra, R. O., & Rodríguez Sánchez, Y. (2022). Procesos de servicios: Tendencias modernas en su gestión (2.ª ed.). Manabí: Editorial Humus.

Unidad 4 – Gestión interna en la empresa de servicios

- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2019). Administración de servicios: Operaciones, estrategia e información (8.ª ed.). México: McGraw-Hill Education.
- Maleyeff, J. (2022). Gestión de la calidad en servicios: Guía para mejorar los procesos empresariales. Londres / Nueva York: Routledge (trad. esp.).
- Ayuso, D., & Grande, R. (2023). La gestión de enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanitarias (2.ª ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Acosta, M. N., Castro, S., Cortada, D., Delgado, M., Dornell, T., & Russo, M. (2022). Herramientas para la gestión de servicios de restauración colectiva. Montevideo: UDELAR.
- Chicano Tejada, E. (2023). Gestión de servicios en el sistema informático (IFCT0109). Barcelona: IC Editorial.
- Libro técnico. (2020). Análisis y mejora de procesos en empresas de servicios. Madrid: Ediciones Técnicas.

Unidad 5 – Innovación en los servicios / Smart Cities

- Gaither, N., & Frazier, G. (2000). Administración de producción y operaciones (8.ª ed.). México: Thomson.
- Phimister, A., & Torruella, A. (Coord.). (2021). El libro de la innovación: Guía práctica para innovar en tu empresa. Barcelona: Libros de Cabecera.
- Manual colectivo. (2022). Manual de ciudades inteligentes 2.0: Buenas prácticas y experiencias. Madrid: Smart Cities Forum.
- Gómez Suárez, M. A., & Quintero Pérez, G. I. (2020). De las Smart Cities a los territorios inteligentes: semejanzas, diferencias y trascendencias. ResearchGate.
- Libro colectivo. (2023). Innovación en servicios: Diseño, ideación y prototipado. Madrid: Ediciones Técnicas Latinas.
- Libro traducido. (2023). Service Design Capabilities (edición en español). Madrid: Ediciones Specialized.

Bibliografía complementaria general

- Bryson, J. R., Sundbo, J., Fuglsang, L., & Daniels, P. (2020). Service Management: Teoría y práctica (ed. en español). Cham: Palgrave Macmillan.
- Morelli, N., de Götzen, A., & Simeone, L. (2021). Capacidades de diseño de servicios (ed. en español). Cham: Springer.

- Serrano, J., Faustino, J., Adriano, D., Pereira, R., & da Silva, M. M. (2021). Revisión de la literatura sobre la gestión de servicios de TI: desafíos, beneficios, oportunidades y prácticas de implementación. *Information*, 12(3), 111.