









DIPLOMATURA

CIENCIA DE DATOS, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SUS APLICACIONES EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS





Administración Estratégica de Datos

¡Bienvenidos!



Fuerzas poderosas están transformando los mercados





¿ Qué son los servicios?



¿Qué son los servicios?

La perspectiva histórica

- Smith (1776): Los servicios difieren de los bienes porque son perecederos
- Say (1803): Como los servicios son inmateriales, el consumo no puede separarse de la producción
- Una perspectiva actual: Beneficios sin la propiedad
 - Arrendamiento de bienes:
 - a) Pago que se hace por utilizar o tener acceso a algo generalmente durante un periodo definido en vez de adquirirlo por completo y
 - b) Permite la participación en sistemas de redes que los individuos y las organizaciones no podrían costear



¿Qué son los servicios?

Existen cinco categorías generales dentro del marco de referencia de la no propiedad, y es posible combinar dos o más categorías

Servicios de bienes alquilados

Alquiler de espacios y lugares definidos

Contratación de mano de obra y pericia

Acceso a ambientes físicos compartidos

Acceso y uso de sistemas y redes

Dr. Gerardo Heckmann



Definición de los servicios

Los servicios

- > son actividades económicas que una parte ofrece a otra
- generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados
- A cambio de su dinero, tiempo y esfuerzo, los clientes de servicios esperan obtener valor
 - → al acceder a bienes, fuerza de trabajo, instalaciones, entornos, habilidades profesionales, redes y sistemas;
 - por lo general no adquieren la propiedad de cualesquiera de los elementos físicos involucrados.



Servicios – Una perspectiva del proceso

- Existen diferencias entre los servicios, dependiendo de qué es lo que se procesa
- Los servicios se clasifican en:
 - → Procesamiento hacia las personas
 - Procesamiento hacia las posesiones
 - Procesamiento como estímulo mental
 - Procesamiento de la información



4 Categorías de servicios

Naturaleza de la acción del servicio	¿Quién o cuál es el receptor directo del servicio?	
	Personas	Posesiones
Acciones tangibles	Procesamiento hacia las personas (servicios dirigidos al cuerpo de los individuos): Estilistas Cuidado de la salud	Procesamiento hacia las posesiones (servicios dirigidos a posesiones físicas): Recarga de combustible Desecho / reciclaje
Acciones intangibles	Procesamiento como estímulo mental (servicios dirigidos a la mente de los individuos): Educación Publicidad / RP	Procesamiento de la información (servicios dirigidos a bienes intangibles): Contabilidad Servicios bancarios



Desafíos que plantean los servicios



Desafíos que plantean los servicios



Diferencias, implicaciones y tareas relacionadas de gestión

Diferencia

- La mayoría de los productos de servicios no se pueden inventariar
- Los elementos intangibles suelen dominar la creación de valor
- Con frecuencia es difícil visualizar y comprender los servicios
- Es posible que los clientes participen en la coproducción

Implicaciones

- Es posible que los clientes tengan que esperar
- Es más difícil evaluar el servicio y distinguirse de la competencia
- Se percibe mayor riesgo e incertidumbre
- Hay interacción entre cliente y proveedor; una ejecución deficiente podría afectar la satisfacción

Tareas relacionadas de gestión

- Usar fijación de precios, promociones y reservaciones para administrar la demanda; trabajar con el dpto. de operaciones para ajustar la capacidad
- Destacar indicadores físicos, usar metáforas e imágenes vívidas en la publicidad
- Educar a los clientes para que tomen buenas decisiones; ofrecer garantías
- Desarrollar equipo, instalaciones y sistemas fáciles de usar; entrenar a los clientes, ofrecerles apoyo



Diferencias, implicaciones y tareas relacionadas de gestión

Diferencia

- Las personas pueden formar parte de la experiencia de servicio
- Las entradas y salidas operativas tienden a ser mucho más variables
- El factor tiempo suele adquirir mayor importancia
- La distribución puede llevarse a cabo a través de canales que no son físicos

Implicaciones

- La conducta del personal y de los clientes afecta la satisfacción
- Es difícil mantener la calidad, consistencia y confiabilidad
- Es difícil proteger a los clientes de las fallas
- El tiempo es dinero; el cliente desea el servicio en horarios convenientes
- Canales electrónicos o comunicaciones por voz

Tareas relacionadas con el marketing

- Reclutar y capacitar a los empleados para reforzar el concepto del servicio
- Moldear el comportamiento del cliente
- Rediseñar para mayor sencillez y a prueba de fallas
- Establecer buenos procedimientos de recuperación del servicio
- Encontrar formas de competir en la velocidad de entrega; ofrecer horarios amplios
- Crear sitios web seguros y fáciles de usar, y acceso telefónico gratuito

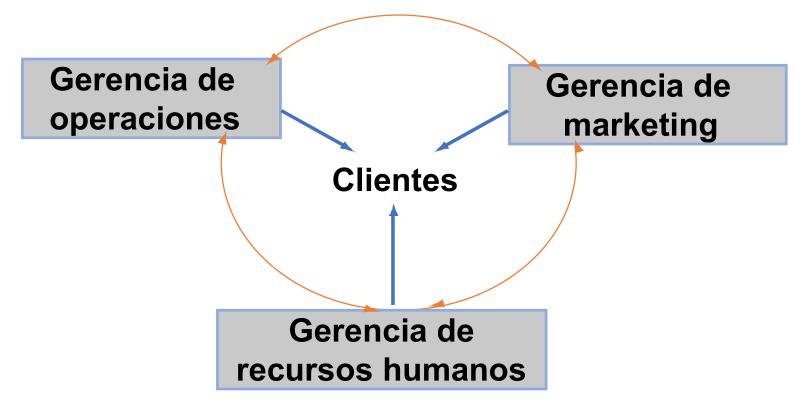


Integración de funciones gerenciales



Integración gerencial

Hay tres funciones gerenciales que tienen un rol central y roles interrelacionados en la satisfacción de las necesidades de los clientes de servicios



Dr. Gerardo Heckmann