

# Videos

Monday, August 22, 2022 8:31 AM

Temas:

- Orígenes de la ciencia de los servicios
- Los servicios y los sistemas de servicios
- Conceptos básicos abordados en la CS
- Las disciplinas relacionadas
- Los profesionales en servicios
- La ingeniería y su aplicación en los servicios, es decir, la ingeniería de los servicios

## SSMED

¿Desde cuándo existen los servicios?

- No hay registro escrito de cuándo → ¿Por qué?  
porque desde que la humanidad comenzó a intercambiar, se dieron los primeros servicios.

- Si bien el servicio es un fenómeno practicado desde que hay registro histórico, no se había estudiado hasta finales de la década de los años 70.

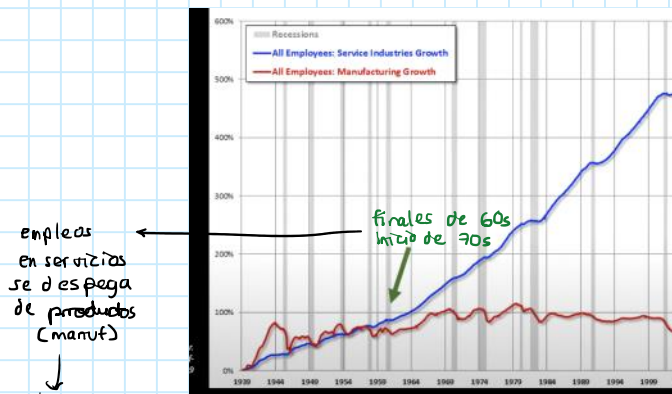
↓  
¿Por qué?

↓  
- hasta hace poco tiempo, los servicios se habían considerado un elemento residual de la economía.

Se incorporaron los servicios de manera fundamental a la econ.

← A partir de la segunda mitad del siglo XX

↓  
se fue de la agric. a la manufactura en un largo tiempo



actualmente existen más empleos en sector servicios que en cualquier otro sector

→ ¿qué pasó al final de los 60s?

↓  
las telecom antes eran por cable

◦ La tecnología de comunicaciones permitió que las empresas se disgregaran

↓  
la comunicación por satélite eran ineficientes y caras

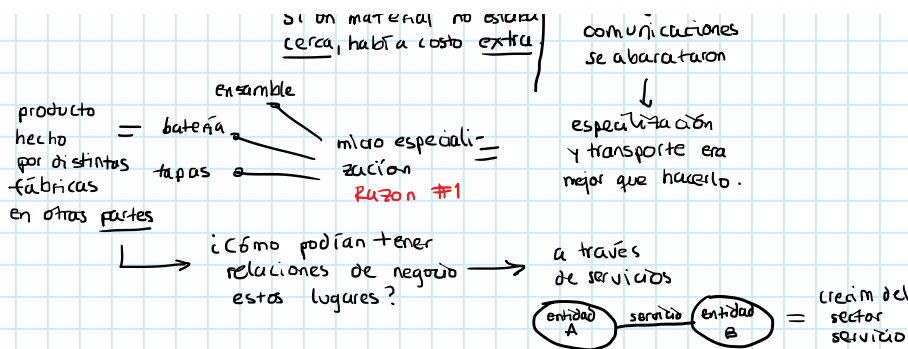
↳ + distancia + precio

↑ 70s  
las telecom:  
◦ Menor complejidad  
◦ Más oportunidades  
◦ Reducción de precios

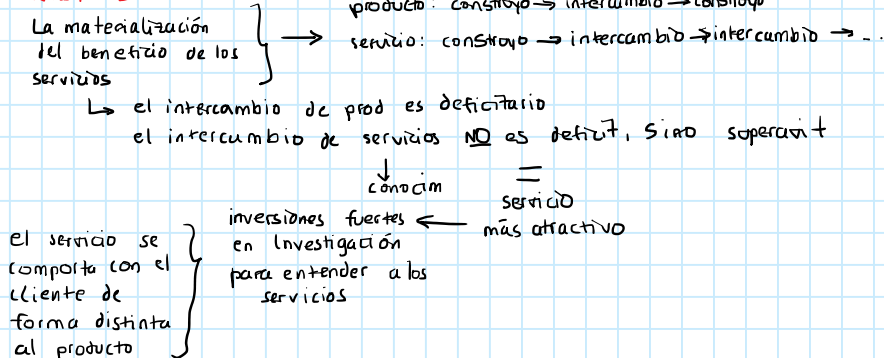
↓ entonces

Antes  
◦ Toda la manufactura estaba en una fábrica. Si un material no estaba cerca, había costo extra.

Ahora  
◦ fenómeno de la especialización  
↓  
comunicaciones se abarataron

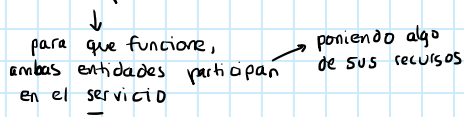


## Razón #2

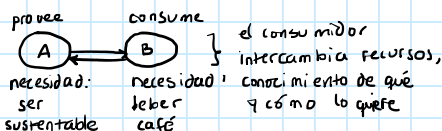


## ¿Qué es el servicio?

→ Es la aplicación de competencias, recursos y conocimientos de una entidad para el beneficio de otra.

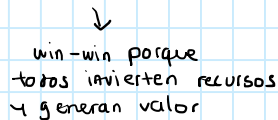


→ Es un intercambio dinámico de recursos entre dos actores que obtienen valor durante éste



→ El intercambio puede ser tangible o no.

→ este fenómeno de interacción e intercambio de recursos se le llama CO-CREACIÓN



## Sistema de servicios

- agrupación de un conjunto de servicios
- es un conjunto de entidades o actores que intercambian servicios
- Conectados entre sí
- Intercambian para producir valor
- tienen mecanismos de gobernanza (reglas que rigen el intercambio)
- Forman redes entre ellos
- Puede contener a otros sistemas de servicio
- Ej. de sistema de servicio: Campus Universitario

## Service Science

→ es el conocimiento acerca de los sistemas de servicio, sus entidades, las interacciones, el valor creado y la gobernanza (etc)

## 1o. Recurso

↳ Cualquier cosa física o no física, con o sin derechos

- persona + f + d
- empresa - f + d

↳ Pueden contener otros recursos

## 2. Entidades

↳ es un sistema de servicio. Son configuraciones dinámicas de recursos

- Persona
  - Organización c/ personas
  - Automóvil NO
- ↓ porque no puede

↳ las entidades tienen el potencial de conectarse con otras para crear valor

↳ Derechos de acceso al uso de recursos, dados por alguna autoridad

## 3. Interacciones basadas en las propuestas de valor

↳ Una interacción es la conexión entre 2 entidades o recursos con el propósito de generar valor.

- Una entidad propone
- tu o tra acepta (o rechaza)
- Ambas interactúan para crear valor (recombinación de recursos)

Para que estas interacciones tengan seguridad y generen confianza:

## 4. Mecanismos de gobernabilidad

↳ las reglas del juego y de la disputa

## 5. Redes de sistemas de servicio (patrón de interacción)

↳ conexiones que definen las interacciones entre las entidades de los sistemas de servicio

## 6. Ecología del Servicio

↳ las entidades se conectan para que el valor creado beneficie a unos y otros (todos se benef)

## 7. Stakeholders

↳ Rol de las diferentes entidades: cliente, proveedor, autoridades y competidores

## 8. Métricas

↳ Medidas estandarizadas para saber que todo va bien, y con fiar

↳ el mismo concepto en los ojos de todos

## 9. Salidas o resultados

↳ Indicadores del resultado de la co-creación de valor

Ecosistema (todos ganan)      Sistema (todos conectados)