



INGENIERÍA DE SERVICIOS Y BENCHMARKING



Introducción Unidad III

INTRODUCCIÓN A LA UNIDAD

Para Martínez y Lázaro (2007), la ciencia de los servicios es “la aplicación de disciplinas científicas, de gestión y de ingeniería a los trabajos que una organización realiza para y con otra organización”, y de acuerdo con esta definición se entiende que un servicio es una actividad con valor económico pero inmaterial.

En la actualidad, los clientes tanto internos como externos de las empresas, para estar satisfechos, exigen más allá de un producto o servicio de calidad, es decir, los productos o servicios deben proporcionar un valor mayor al esfuerzo que significa adquirirlos.

La satisfacción de un cliente no solo se traduce en una solicitud continua de bienes y servicios, con la debida transferencia monetaria al proveedor que cumple con sus deseos y expectativas; la satisfacción interna de una persona que sabe que ha servido con calidad, junto con el agradecimiento recibido, son también parte de la recompensa para el proveedor.

En esta unidad, cubriremos a detalle los métodos de ingeniería de servicios y de benchmarking que las organizaciones aplican para comparar, evaluar y mejorar los servicios y productos que proveen a sus clientes, así como las implicaciones de estos métodos en términos de costos, comportamiento organizacional y cultura de trabajo en las organizaciones, así como los distintos escenarios en los que es más adecuado utilizar estos métodos como herramientas de mejora continua.

Referencias:

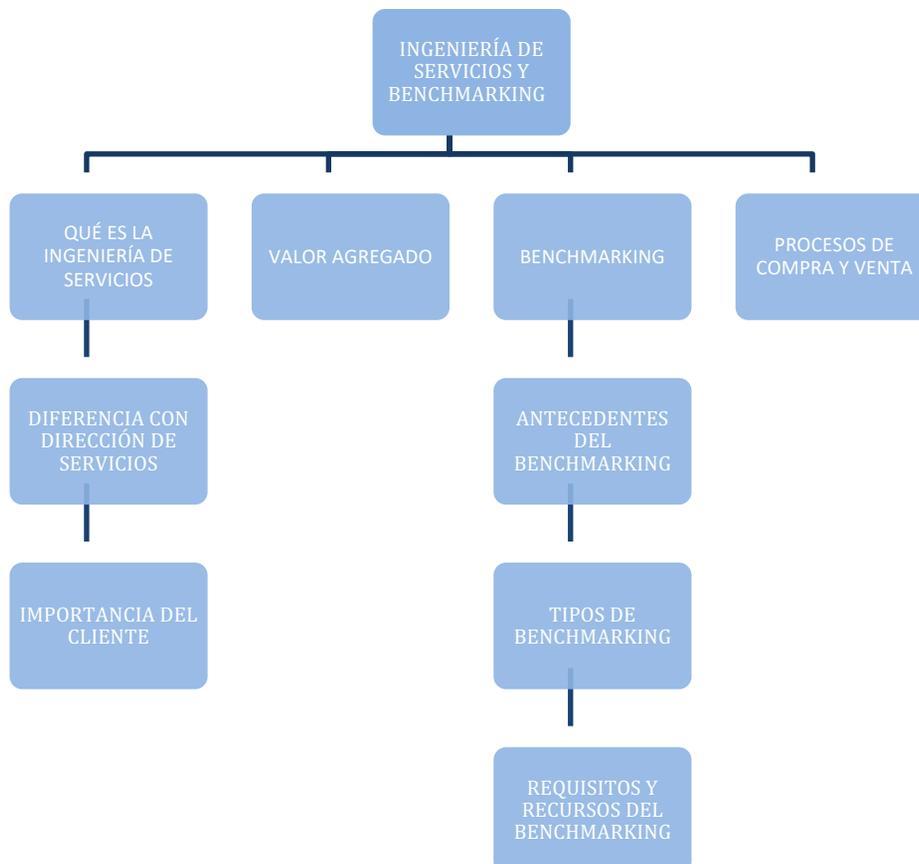
Martínez, A. & Lázaro, P. (2007) La Ciencia de los Servicios: un nuevo enfoque para la innovación en compañías de servicios. *Universia Business Review* 2007, (tercer trimestre). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43301508>. ISSN 1698-5117

Introducción Unidad III

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Al finalizar esta tercera unidad, el alumno conocerá la importancia de la ingeniería de servicios y del benchmarking como herramientas de mejora continua en las organizaciones. Podrá analizar cuándo es conveniente utilizar estos métodos en la mejora de productos y servicios, así como determinar los requerimientos metodológicos para cada una de estas herramientas en una organización.

MAPA DE TEMAS



Introducción Unidad III

ACTIVIDADES DE LA UNIDAD

TEMA	SUBTEMA	ACTIVIDAD
Calidad en el Servicio		Servidores de Calidad
Atención al Cliente		Calidad en la Atención

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD

EVALUACIÓN	PUNTOS
Actividad: servidores de calidad	5 Puntos
Actividad: calidad en la atención	5 Puntos
Evaluación de la unidad	5 Puntos
Total	15 Puntos