

EMPRESAS Y NEGOCIOS



Escuela de Negocios y
Economía PUCV

Opinión



**RODRIGO NAVIA
CARVALLO, PH.D.**
Académico, Escuela de
Negocios y Economía,
PUCV

Midiendo con inteligencia

En los últimos años han aparecido cada vez más aparatos denominados inteligentes (smart). Smartphones, smart-TV y ahora los medidores inteligentes. Si a esto sumamos los adelantos en inteligencia artificial, pronto no nos sorprenderá estar rodeados de máquinas capaces de aprender y resolver problemas autónomamente.

Este escenario contrasta con la forma que enfrentamos los problemas. Da la impresión que descansamos en que las cosas sean las inteligentes y nosotros más primitivos, en los distintos tipos de inteligencia. Cada vez más personas son incapaces de realizar una simple suma, o les toma mucho tiempo, y recurren a una calculadora, que está al alcance de la mano en el smartphone. Lo mismo podemos encontrar respecto al dominio del lenguaje, escrito y oral.

Tampoco avanzamos en la inteligencia emocional. Las reacciones que muestran nuestro autocontrol emocional, o la empatía, no son las populares en los medios de comunicación, ni en las redes sociales y cada vez menos en la vida diaria.

En mi opinión, la controversia sobre los medidores inteligentes es un ejemplo de dejar la inteligencia de lado, para transformar la discusión en declaraciones y llamados que muchas veces tienen poco sentido. En este tema, y muchos otros en las redes sociales, antes de reflexionar, analizar, comparar y tratar de entender, el apretar el botón para compartir es más cómodo, a veces sin verificar si la información es verdadera o correcta. ¿Necesitaremos una máquina que haga ese trabajo para hacerlos ver inteligentes?

rodrigo.navia@pucv.cl

LOS SERVICIOS NUESTROS DE CADA DÍA



PROCESO. Las empresas deben entender y considerar a sus clientes en la estructuración de sus servicios para lograr una ventaja competitiva real.

**CARLOS AQUEVEQUE
URETA**

Ingeniero Comercial, PUCV
Magíster en Gestión, PUCV
Doctor en Ciencias Empresariales
Universidad Autónoma de Madrid,
España
Secretario Académico Escuela de Ne-
gocios y Economía, PUCV
carlos.aqueveque@pucv.cl

Seguro usted ha realizado durante esta semana una serie de actividades cotidianas: ha utilizado el sistema de pago en línea de sus cuentas, ha estacionado su auto en un estacionamiento privado, ha ido a la notaría, ha comprado en el supermercado, ha depositado en el banco, ha recibido clases, ha reclamado, lo han derivado a un call center, ha cargado gasolina, ha ido a la cafetería o a una cafetería. Todas estas actividades son servicios, y seguramente, en ocasiones, ha sentido que como cliente Ud. no está recibiendo todo lo que espera o merece de sus prestadores, es por eso que las empresas deben entender y considerar a sus clientes en la estructuración de sus servicios para lograr así una verdadera ventaja competitiva.

LA SERVUCIÓN

Término acuñado por los profesores franceses Pierre Eglie y Eric Langeard (1995) que significa "producción de servicios".

Los autores plantean que hay sistemas de base en la generación de servicios y éstos son:

Sistema 1: conformado por un prestador, un beneficiario y un servicio. Acá existe una interacción directa entre el usuario y el prestador, caso típico de una visita al médico, al dentista u otro servicio entregado por profesionales. La calidad del servicio está expuesta por las percepciones, de prestadores y usuarios, por lo que la calidad del mismo es subjetiva.

Sistema 2: incluye un producto, un servicio y un usuario. Existe una relación entre el usuario con el producto para la prestación del servicio, por ejemplo, la utilización de cajeros automáticos donde el usuario recibe el servicio a través de una máquina; es obvio que la calidad del servicio es más estandarizada por la utilización misma de la tecnología.

Sistema 3: incluye un usuario, un prestador, un producto y un servicio. Por ejemplo: la atención en restaurantes; la calidad del servicio está dada por la interacción del prestador y el usuario, por lo que tiende a ser subjetiva.

Como se puede observar, el problema del control de la calidad del servicio se complica por los diferentes sistemas presentados, por lo que se propone la estandarización en su producción. Se plantea

que los servicios tienen tres elementos comunes y que configuran las servucciones: participación de clientes, participación de prestadores y los elementos del soporte físico. La idea fundamental es manejar cada uno de los componentes, generando una visión de procesos.

Las empresas manejan fácilmente el soporte físico, preocupándose de las instalaciones. La participación de los prestadores se maneja desde la generación de protocolos que son secuencias pre-establecidas por los prestadores y que se deben cumplir para evitar las variabilidades en el servicio. Y la participación del cliente, uno de los componentes más complejos de manejar por parte de las empresas, ya que sólo se puede trabajar con las expectativas de los clientes y/o segmentos.

APLICACIÓN

Considerando las características únicas de los servicios, las empresas desarrollan sus procesos desde la perspectiva de los clientes, analizan y generan diferentes servucciones que configuran el servicio final.

Por ejemplo: supongamos un restaurante, nos encontramos con un sistema 3, hay un prestador, un usuario, un producto y un servicio, con lo que la configuración del proceso debe ser generada en base a la realización de, a lo menos,

una servucción, con la participación del prestador (garzón) el que entrega la carta, genera observaciones, responde dudas, toma el pedido, todo esto enmarcado en un protocolo que incluye: el saludo, contacto visual, formas de dirigirse a los usuarios, forma de llevar los platos, etc.

El soporte físico, donde se deben analizar las mesas, sillas, formas de pago, infraestructura, manteles, baños y, en general, todos los elementos del activo fijo.

Los prestadores determinan las expectativas de los clientes, esto influirá en la posible calidad percibida, para definir su participación en el servicio; para esto es necesario utilizar métodos de segmentación bastante finos como ZMET, así los clientes deberán responder a las siguientes preguntas: ¿buscan comida gourmet?, ¿vegetariana?, ¿les interesa la ubicación?, ¿las estrellas Michelin?, ¿el lugar está de moda?, ¿les interesa más el ambiente que otros atributos?

Al separar los componentes del servicio y tener una visión que nace desde los clientes, se pueden configurar las servucciones, las que a su vez están unidas a la cadena de valor y, por lo tanto, a procesos, lo que nos entregará la fuente de la ventaja competitiva de su empresa y le permitirá no desencantar a sus clientes.

libros

UNA PRÁCTICA TEORÍA DE LA OPTIMIZACIÓN

Una Práctica Teoría
de la Optimización Lineal

Datos, Modelos y Decisiones

Marcos Singer



Su autor, Marcos Singer, académico chileno, tiene varias publicaciones sobre la materia.

El libro se destaca, en comparación con los demás textos de optimización lineal, por su síntesis en la representación y explicación de los modelos matemáticos. Va directo al grano, sin poesía, explicando lo justo y necesario, de forma clara y precisa. Posee interesantes descripciones gráficas, siempre útiles en esta materia. Trae ejemplos resueltos didácticamente, constituyéndose en un libro recomendable para estudiantes universitarios de Ingeniería Comercial, Ingeniería Civil Industrial y otras ingenierías, en donde la optimización lineal forma parte de las asignaturas del plan de estudios obligatorio.

EDICIONES UC
443 PÁGINAS
PRECIO: \$17.500

web



[HTTPS://DATA.OECD.ORG/](https://data.oecd.org/)

La página web de datos de la OECD es una página muy útil para encontrar una amplia gama de información. Es posible encontrar información cuantitativa en agricultura, desarrollo, economía, salud, finanzas y gobierno, entre otros. Una particularidad importante es que la OECD ha realizado un importante esfuerzo para homologar la información correspondiente a todos los países que componen la OECD. Para Chile es una fuente importante para obtener estadísticas que permite hacer las comparaciones con otros países. También es relevante mencionar que en muchos casos los datos disponibles corresponden a series de varios años, para todos los países, por lo que es una fuente de datos importante para realizar estudios y trabajos empíricos.