

Resumen Imprimible

Marketing de Servicios

## Módulo 6

### **Contenidos:**

- Sistema. Definición
- Teoría General de Sistemas
- Conceptos básicos
- Características
- Tipos de sistema
- Elementos
- Servicios: enfoque sistémico
- Servucción

El término **sistema** se toma como el conjunto de diversos elementos que se encuentran interrelacionados y que se afectan mutuamente para formar una unidad. El punto clave está constituido por las relaciones entre los diversos elementos del mismo; puede existir un conjunto de objetos, pero si estos no están relacionados no constituyen un sistema.

### **Teoría general de Sistemas**

Así como en otras áreas del saber, la administración se benefició de la incorporación de la Teoría General de Sistemas. Esta teoría se utilizó para refutar numerosas perspectivas de la administración clásica. Desde entonces, la comprensión de las empresas y organizaciones como sistemas describibles no ha cesado. En el mundo posindustrial la teoría de sistemas se ha convertido en una herramienta conceptual de suma importancia, a medida que los procesos de transformación de la materia o de obtención de rentabilidad pueden describirse según sus principios.

Esta surge en el seno de la biología, disciplina en la que aún juega un rol fundamental, cuando en 1950 el biólogo austríaco Ludwig von Bertalanffy expuso por primera vez sus fundamentos, desarrollo y aplicaciones. En líneas generales, la teoría conceptualizaba al organismo como un sistema abierto, en constante intercambio con otros sistemas circundantes por medio de complejas interacciones

Esta teoría se sostiene en tres premisas básicas, que son:

1. Los sistemas existen dentro de los sistemas.
2. Los sistemas son abiertos.
3. Las funciones de un sistema dependen de su estructura.

### **Princios de la Teoría General de Sistemas:**

- Totalidad: El sistema trasciende las características individuales de sus miembros
- Entropía: Los sistemas tienden a conservar su identidad
- Sinergia: Todo cambio en alguna de las partes afecta a todas las demás y en ocasiones al sistema
- Finalidad: los sistemas comparten metas comunes
- Equifinalidad: Las modificaciones del sistema son independientes de las condiciones iniciales
- Equipotencialidad: Permite a las partes restantes asumir las funciones de las partes extinguidas
- Retroalimentación: Los sistemas mantienen un constante intercambio de información
- Homeostasis: Todo sistema viviente se puede definir por su tendencia a mantenerse estable
- Morfogénesis: Todo sistema también se define por su tendencia al cambio

Los sistemas pueden clasificarse, de manera básica en

- Abiertos: Cuando mantienen unas fronteras abiertas con el mundo (el resto de sistemas) con los que comparten intercambios de energía e información.
- Cerrados: en aquellos casos en que hay muy poco intercambio de energía e información con el medio más amplio en que viven.

Conceptos básicos relacionados con la teoría General de Sistemas:

- Ambiente: Se refiere al área de sucesos y condiciones que influyen sobre el comportamiento de un sistema. En lo que a complejidad se refiere, nunca un sistema puede igualarse con el ambiente y seguir conservando su identidad como sistema. La única posibilidad de relación entre un sistema y su ambiente implica que el primero debe absorber selectivamente aspectos de éste. Sin embargo, esta estrategia tiene la desventaja de especializar la selectividad del

sistema respecto a su ambiente, lo que disminuye su capacidad de reacción frente a los cambios externos. Esto último incide directamente en la aparición o desaparición de sistemas abiertos.

- **Atributo:** Se entiende por atributo las características y propiedades estructurales o funcionales que caracterizan las partes o componentes de un sistema.
- **Circularidad:** Se trata de un concepto cibernético que nos refiere a los procesos de autocausación. Cuando A causa B y B causa C, pero C causa A, luego A en lo esencial es autocausado (retroalimentación, morfostásis, morfogénesis).
- **Complejidad:** Por un lado, indica la cantidad de elementos de un sistema (complejidad cuantitativa) y, por el otro, sus potenciales interacciones (conectividad) y el número de estados posibles que se producen a través de éstos (variedad, variabilidad). La complejidad sistémica está en directa proporción con su variedad y variabilidad, por lo tanto, es siempre una medida comparativa.
- **Conglomerado:** cuando la suma de las partes, componentes y atributos en un conjunto es igual al todo, estamos en presencia de una totalidad desprovista de sinergia, es decir, de un conglomerado.
- **Elemento:** Se entiende por elemento de un sistema las partes o componentes que lo constituyen. Estas pueden referirse a objetos o procesos. Una vez identificados los elementos pueden ser organizados en un modelo.
- **Energía:** La energía que se incorpora a los sistemas se comporta según la ley de la conservación de la energía, lo que quiere decir que la cantidad de energía que permanece en un sistema es igual a la suma de la energía importada menos la suma de la energía exportada.
- **Entropía:** El segundo principio de la termodinámica establece el crecimiento de la entropía, es decir, la máxima probabilidad de los sistemas es su progresiva desorganización y, finalmente, su homogeneización con el ambiente. Los sistemas cerrados están irremediablemente condenados a la desorganización. No obstante hay sistemas que, al menos temporalmente, revierten esta tendencia al aumentar sus estados de organización.

- **Equifinalidad:** Se refiere al hecho que un sistema vivo a partir de distintas condiciones iniciales y por distintos caminos llega a un mismo estado final. El fin se refiere a la mantención de un estado de equilibrio fluyente. El proceso inverso se denomina multifinalidad, es decir, "condiciones iniciales similares pueden llevar a estados finales diferentes".
- **Equilibrio:** Los estados de equilibrios sistémicos pueden ser alcanzados en los sistemas abiertos por diversos caminos, esto se denomina equifinalidad y multifinalidad. La mantención del equilibrio en sistemas abiertos implica necesariamente la importación de recursos provenientes del ambiente. Estos recursos pueden consistir en flujos energéticos, materiales o informativos.
- **Emergencia:** Este concepto se refiere a que la descomposición de sistemas en unidades menores avanza hasta el límite en el que surge un nuevo nivel de emergencia correspondiente a otro sistema cualitativamente diferente.
- **Estructura:** Las interrelaciones más o menos estables entre las partes o componentes de un sistema, que pueden ser identificadas en un momento dado, constituyen la estructura del sistema.

### **Características de los sistemas**

- **Propósito u objetivo.-** Las unidades u elementos, así como las relaciones, definen un distribución que trata de alcanzar un objetivo.
- **Globalismo.-** Todo sistema tiene naturaleza orgánica; cualquier estímulo en cualquier unidad del sistema afectará a todas las demás unidades debido a la relación existente entre ellas.
- **Entropía.-** Tendencia que tienen los sistemas al desgaste o desintegración, es decir, a medida que la entropía aumenta los sistemas se descomponen en estados más simples.
- **Homeostasis.-** Equilibrio dinámico entre las partes del sistema, esto es, la tendencia de los sistemas a adaptarse con el equilibrio de los cambios internos y

externos del ambiente.

- Equifinalidad.- Se refiere al hecho que un sistema vivo a partir de distintas condiciones iniciales y por distintos caminos llega a un mismo estado final. No importa el proceso que reciba, el resultado es el mismo.

### **Los sistemas se pueden clasificar en:**

- Sistemas naturales: Son los existentes en el ambiente.
- Sistemas artificiales: Son los creados por el hombre.
- Sistemas sociales: Integrados por personas cuyo objetivo tiene un fin común.
- Sistemas hombre-máquina: Emplean equipo u otra clase de objetivos, que a veces se quiere lograr la autosuficiencia.
- Sistemas abiertos: Intercambian materia y energía con el ambiente continuamente.
- Sistemas cerrados: No presentan intercambio con el ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental.
- Sistemas temporales: Duran cierto periodo de tiempo y posteriormente desaparecen.
- Sistemas permanentes: Duran mucho más que las operaciones que en ellos realiza el ser humano, es decir, el factor tiempo es más constante.
- Sistemas estables: Sus propiedades y operaciones no varían o lo hacen solo en ciclos repetitivos.
- Sistemas no estables: No siempre es constante y cambia o se ajusta al tiempo y a los recursos.
- Sistemas adaptativos: Reacciona con su ambiente mejora su funcionamiento, logro y supervivencia.
- Sistemas no adaptativos: tienen problemas con su integración, de tal modo que pueden ser eliminados o bien fracasar.
- Sistemas determinísticos: Interactúan en forma predecible.

- Sistemas probabilísticos: Presentan incertidumbre.
- Subsistemas: Sistemas más pequeños incorporados al sistema original.
- Supersistemas: sistemas extremadamente grandes y complejos, que pueden referirse a una parte del sistema original.

### **¿Qué elementos conforman un sistema?**

El sistema se constituye por una serie de parámetros, estos son;

- Entrada o insumo (input). Es la fuerza de arranque del sistema, suministrada por la información necesaria para la operación de éste
- Salida o producto (output). Es la finalidad para la cual se reunirán los elementos y las relaciones del sistema.
- Procesamiento o transformador (throughput). Es el mecanismo de conversión de entradas en salidas.
- Retroalimentación (feedback). Es la función del sistema que busca comparar la salida con un criterio previamente establecido.
- Ambiente (environment). Es el medio que rodea externamente al sistema.

Según el enfoque sistémico, podemos empezar a visualizar la relación que existe entre la prestación de un servicio y la teoría de los sistemas.

Siempre que se da la prestación de un servicio, encontramos dos actores interactuando en este proceso: el cliente y el proveedor del servicio. Esta relación que se da es precisamente lo que justifica que se genere un sistema en donde el cliente y el proveedor del servicio intercambian diferentes tipos de información.

Pero si entendemos los servicios como un sistema, entenderemos que no solo el cliente y el prestador son los únicos elementos de la ecuación. También existe el producto dentro del servicio.

Una empresa es un sistema creado por el hombre que mantiene una interacción dinámica con su ambiente, sean clientes, proveedores, competidores, entidades sindicales, o muchos otros agentes externos.

Influye sobre el ambiente y recibe influencias de éste. Además es un sistema integrado por diversas partes relacionadas entre sí, que trabajan en armonía con el propósito de alcanzar una serie de objetivos, tanto de la organización como de sus participantes.

La organización debe verse como un todo constituido por muchos subsistemas que están en interacción dinámica entre sí. Se debe analizar el comportamiento de tales subsistemas, en vez de estudiar simplemente los fenómenos organizacionales en función de los comportamientos individuales.

El término **Servucción**, se define como el proceso de elaboración de un servicio, es decir, toda la organización de los elementos físicos y humanos en la relación cliente-empresa, necesaria para la realización de la prestación de un servicio y cuyas características han sido determinadas desde la idea concebida, hasta la obtención del resultado como tal (el servicio). Es importante recordar que el cliente-comprador de un servicio, participa de manera activa en la producción del mismo. Sin él el mercado en su totalidad no existiría.

La teoría de la servucción apareció en 1989 como un intento por sistematizar el proceso de creación y fabricación del servicio. Según Pierre Eiglier y Eric Langeard; “la servucción es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de relación cliente-empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados”



**Los elementos bases del sistema de servucción son:**

- El cliente o beneficiario: Sujeto activo del servicio, brinda información acerca de su necesidad, expectativa o deseo. La calidad y precisión de la información son condiciones necesarias aunque no suficientes de la calidad de servicio prestado, que además evalúa. Es por ello que la total satisfacción de las necesidades del cliente es el primer elemento en el sistema de Servucción, este debe sentirse estimulado y motivado para solicitar el servicio que se vaya a prestar
- El soporte físico: (elementos tangibles de la servucción). Lo constituye el soporte material necesario para la producción del servicio como instalación constructiva, accesos, locales, mobiliario, infraestructura general y de equipamiento, tecnología, piezas componentes y accesorios, materiales útiles, herramientas, medios de protección, entre otros.
- El personal: Son las personas empleadas por la empresa para brindar el servicio acorde a la información del beneficiario de acuerdo a sus conocimientos del proceso y las habilidades adquiridas. Este personal puede ser de contacto, de apoyo y de dirección. La atención personalizada al cliente es un punto de suma importancia en la Servucción; el personal encargado debe ser idóneo y estar preparado para satisfacer a cabalidad las necesidades de los consumidores.
- El servicio: Es el resultado de la interacción de los tres elementos de base que son el cliente, el soporte físico y el personal. Este resultado constituye un beneficio que debe satisfacer la necesidad del cliente.

Es indispensable que se realice una estrategia interna en la cual se identifiquen todos los puntos a mejorar, comunicar todo lo que se va a hacer para que todos «halen» hacia el mismo lado, hacia la consecución del objetivo final.

Podemos distinguir algunos elementos vitales para que la servucción sea exitosa. Ellos son:

- La total satisfacción de las necesidades del cliente. Se trata del primer elemento

en el sistema de Servucción. El cliente debe sentirse estimulado y motivado para solicitar el servicio que se vaya a prestar.

- El elemento físico apto para la prestación del servicio, que condiciona muchas veces el servicio que se presta. Por ejemplo, nadie entra confiado a un restaurante si la luz es escasa, la fachada esta descascarada, las condiciones de aseo son dudosas... el soporte material es más que importante. Es sobre lo que se apoyará el cliente para disminuir su incertidumbre.
- Así mismo, siempre se entrará en contacto con alguna persona que será la responsable de la atención en determinado lugar. Es así que el personal de contacto será un elemento crucial y de vital importancia
- Como un cuarto punto se encuentra el servicio como tal ya prestado y el servicio interno en la empresa. Es indispensable que se realice una estrategia interna en la cual se identifiquen todos los puntos a mejorar y se deleguen funciones en departamentos y en personal calificado.

La combinación de los elementos de base, es decir, la participación del cliente o de su posesión o propiedad en un soporte físico dado, ante el comportamiento del personal de contacto, resulta en el tipo y calidad del servicio que se ofrece. Trabajar sobre éstos y las relaciones entre ellos, es lo que permitirá a las empresas brindar servicios que sobresalgan en el mercado

### **Preceptos básicos para el gestor de servicios:**

- Vender dos productos: físico y de servicio: se considera que al ofertar un producto físico debe otorgarse un producto de servicio (un beneficio sensorial y psicológico) y al ofertar un servicio puede estar presente o no un producto físico, nunca puede faltar en la mezcla el producto de servicio. Será necesario añadir valor al producto.
- Necesidad de considerar el servicio como un proceso: La esencia radica en indicar cómo articula las relaciones proveedor/cliente entre funciones, para el

otorgamiento del producto. Para el estudio del servicio debe quedar en diagrama cada uno de los pasos del proceso y sus relaciones, muy similar a las técnicas utilizadas en la manufactura, que como consecuencia de este deben resultar reservas y propuestas para mejorar el nivel de servicio al cliente

- Impactar en los momentos de la verdad: Puede definirse como un episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad del servicio.
- Invertir la pirámide: El conocido organigrama empresarial, dada las tradiciones de la teoría sobre la administración, donde en la parte superior se otorga cualidad de autoridad al director de la organización, provoca diversas consecuencias negativas. Algunos autores aseguran que la pirámide invertida es una dramática metáfora para la organización orientada al servicio.
- Considerar al consumidor como un rey, pero no obviar que pudiera ser necesaria una formación: Se necesita hacer conocedor al cliente de lo mejor que la empresa de servicio debe otorgar, o sea, educar al cliente, que no significa dar escuela al cliente, sino dar la experiencia de haberlo usado bien.
- Los clientes son originales, no tienen copia: Este es un principio básico que el buen empleado de la línea de contacto no debe olvidar.
- El primer mercado, es el empleado: Aquí es importante considerar, la Cadena de Utilidades del servicio, donde se vincula las utilidades de la empresa de servicio con la satisfacción de los empleados y clientes, a partir cinco elementos:
  - Calidad del servicio interno
  - Empleados de servicio satisfecho y productivo.
  - Un valor mayor del servicio.
  - Clientes satisfechos y leales

Antes de introducir un nuevo producto, éste debe pasar por seis fases donde puede observarse la naturaleza evolutiva del desarrollo de nuevos productos:

- Desarrollo de la idea: Los negocios y demás organizaciones buscan ideas sobre productos que les ayuden a lograr sus objetivos. Esta actividad se conoce como producción de ideas.
- Revisión de ideas: En el proceso de revisión de ideas se rechazan las que no concuerdan con los objetivos de la empresa, y las que representan un mayor potencial se seleccionan para su desarrollo.
- Análisis del negocio: El análisis del negocio brinda una compatibilidad del producto en el mercado, incluso su probable rentabilidad.
- Desarrollo del producto: El principal objetivo de la fase de desarrollo del producto es determinar si es factible, desde el punto de vista técnico, fabricar el producto y a costos lo suficientemente bajos, cosa que permita fijarle un precio razonable. En cuanto a los servicios se evalúa si es factible prestar ese servicio en ese lugar. Más allá de los clientes, a veces pasa que falta mano de obra idónea en ciertos lugares.
- Prueba de mercado: Es una introducción a escala limitada de un producto en áreas escogidas para representar el mercado futuro, con el fin de determinar las probables reacciones de los compradores.
- Por último, la comercialización es el proceso de salir a encontrar el intercambio entre la organización y los consumidores.