

**CÓDIGO DE ASIGNATURA****1104****ASIGNATURA:** Industrias III**Año: 2017**

---

**OBJETIVOS:**

Que el estudiante sea capaz de:

- Entender el papel y la importancia de los servicios en la economía moderna.
- Entender las características que diferencian los servicios de los productos y como afectan la gestión.
- Definir la visión estratégica de un servicio
- Definir y dimensionar los diferentes procesos de servicio en relación con la naturaleza de los mismos.
- Entender los diferentes elementos para administrar la demanda y capacidad.
- Comprender los procesos operativos de diversas industrias de servicios como bancos, comunicaciones, transporte y otros

---

**CONTENIDOS MÍNIMOS:**

Industria de Servicios: telefonía, distribución de electricidad, agua, gas.

Industria financiera, Bancos y seguros procesos operativos.

Industria del software. Proceso de desarrollo de Software. Calidad de software. CMMI

Industria de Servicios de Información y Comunicación. Industria del transporte. Industria de los medios de comunicación. Industria del reciclado de residuos.

Gobierno

---

**PROGRAMA ANALÍTICO. CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS:**

Unidad 1: El rol de los servicios en la economía

- 1.1. Etapas del desarrollo económico
- 1.2. Naturaleza del sector servicios
- 1.3. Fuentes de crecimiento del sector

Unidad 2: Naturaleza de los servicios

- 2.1. Clasificación de servicios

## 2.2. Características de las operaciones de servicios

### Unidad 3: Estrategia en Servicios

- 3.1. Estrategias competitivas
- 3.2. El rol de la información en los servicios
- 3.3. Cadena de valor virtual
- 3.4. Límites en el uso de la información

### Unidad 4: Diseño de servicios

- 4.1. Innovación tecnológica en servicios
- 4.2. Documentación del servicio
- 4.3. Taxonomía para el diseño de los procesos
- 4.4. Esquemas genéricos para el diseño de servicios
- 4.5. La organización de servicios
- 4.6. Calidad de servicio
- 4.7. e-Service
- 4.8. Recursos Humanos

### Unidad 5: Gestión de operaciones

- 5.1. Estrategias para la gestión de la demanda
- 5.2. Gestión de líneas de espera
- 5.3. Etapas en la competitividad del servicio
- 5.4. Mejora continua como estrategia competitiva
- 5.5. Medición de la productividad DEA

### Unidad 6: Industrias de Servicios

- 6.1. Servicios de comunicación
- 6.2. Servicios de información
- 6.3. Servicios de Electricidad, Gas y Agua
- 6.4. Servicios financieros
- 6.5. Servicios de salud

## BIBLIOGRAFIA:

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

*(Debe existir en Biblioteca o estar disponible para la compra)*

Autor	Título	Editorial	Año	Edición
J. Fitzsimmons & M. Fitzsimmons	Service Management	Mc Graw Hill	2004	4 <sup>a</sup>
J. Reynoso, G. D'Andrea, L. Huete, C. Lovelock	Administración de Servicios	Pearson	2004	1 <sup>a</sup>
Agregar	Capital Humano	Aa		

**BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

<b>Autor</b>	<b>Título</b>	<b>Editorial</b>	<b>Año</b>	<b>Edición</b>
Daccorde, Dalmazzo	Manual de gerenciamiento en empresas de salud	Proa XXI	2005	1ª

**METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA:**

Clases teórico prácticas.

Aprendizaje a partir de presentaciones realizadas por los alumnos en base a la bibliografía especificada.

**EXPERIENCIAS DE LABORATORIO, TALLER O TRABAJOS DE CAMPO:**

Se realiza estudio de casos.

**USO DE COMPUTADORAS:**

Se utiliza Excel en laboratorio de informática.

**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:**

El alumno debe aprobar dos exámenes parciales y la presentación de los casos.

**CALENDARIO DE ACTIVIDADES**

<b>Clase</b>	<b>Contenido</b>
1	Presentación de la cátedra, docentes, reglamento. Introducción
2	Estrategia de servicios
3	Participación del cliente en el proceso
4	Creación de servicios
5	Estrategia de comunicación
6	Diseño del sistema de entrega
7	Integración y práctica
8	Primer Parcial
9	Administración de demanda y capacidad
10	Tecnología y estrategia en servicio
11	Dirección del talento humano
12	Incremento de valor mejorando calidad y productividad. Industria de



Clase	Contenido
	comunicaciones
13	Administración de quejas y recuperación. Industria de servicio eléctrico
14	Segundo parcial
15	Presentación de casos y trabajos
16	Exámenes recuperatorios

---

## REGLAMENTO DE PROMOCIÓN

El vigente en la UNLaM

“Certifico que el presente programa de estudios de la asignatura <<Asignatura>>, es el vigente para el ciclo lectivo 2017, guarda consistencia con los contenidos mínimos del Plan de Estudios y se encuentra convenientemente actualizado”

---

Firma

---

Aclaración

---

Cargo

---

Fecha