

Índice

CAPÍTULO 1

La importancia de los servicios en la economía. 13

Objetivos de aprendizaje	13
Introducción	14
1.1 Conceptos	17
1.2 Los servicios en la economía	19
1.3 Servicios como sector o como actividad	20
1.4 Los servicios como ventaja competitiva en las empresas de manufactura	22
1.5 Los servicios como centros de beneficio en empresas manufactureras	25
1.6 Los servicios como actividades de apoyo interno a la empresa	26
1.7 Estudio de caso	32
1.8 En resumen	34
1.9 Ejercicios	34
1.10 Actividades en el aula	35

CAPÍTULO 2

Operaciones de servicio 37

Objetivos de aprendizaje	37
Introducción	38
2.1 Conceptos	40
2.2 Una discusión sobre la clasificación de bienes y servicios	43
2.3 Servitización	44
2.4 Clasificación tradicional de bienes y servicios	47
2.5 Una clasificación nueva y más útil para la dirección de operaciones	56
2.6 La interfaz con la función de <i>marketing</i>	59
2.7 Una clasificación de operaciones de servicio	63
2.8 Estudio de caso	70
2.9 En resumen	71
2.10 Ejercicios	73
2.11 Actividades en el aula	73

CAPÍTULO 3

La importancia estratégica de las operaciones en los servicios 75

Objetivos de aprendizaje	75
Introducción	76
3.1 Conceptos	78
3.2 Estudio de caso	96
3.3 En resumen	97
3.4 Ejercicios	98
3.5 Actividades en el aula	98

CAPÍTULO 4

El comportamiento del consumidor de servicios 99

Objetivos de aprendizaje	99
Introducción	99
4.1 Conceptos	101
4.2 Estudio de caso	116
4.3 En resumen	117
4.4 Ejercicios	118
4.5 Actividades en el aula	119

CAPÍTULO 5

Evaluación de la calidad del servicio al cliente 121

Objetivos de aprendizaje	121
Introducción	121
5.1 Conceptos	123
5.2 Estudio de caso	147
5.3 En resumen	149
5.4 Ejercicios	150
5.5 Actividades en aula	150

CAPÍTULO 6

Estrategia de operaciones de servicio 151

Objetivos de aprendizaje	151
Introducción	152
6.1 Conceptos	155
6.2 Estudio de caso	188
6.3 En resumen	189
6.4 Ejercicios	190
6.5 Actividades en el aula	191

CAPÍTULO 7

Gestión de personas y operaciones de servicios. 193

Objetivos de aprendizaje	193
Introducción	193
7.1 Conceptos	196
7.2 Estudio de caso	221
7.3 En resumen	222
7.4 Ejercicios	223
7.5 Actividades en el aula	224

CAPÍTULO 8

Diseño del sistema de servicios 225

Objetivos de aprendizaje	225
Introducción	225
8.1 Conceptos	228
8.2 Estudio de caso	244
8.3 En resumen	245
8.4 Ejercicios	246
8.5 Actividades en aula	247

CAPÍTULO 9

Planificación, programación y control de sistemas de servicios ... 249

Objetivos de aprendizaje	249
Introducción	250
9.1 Conceptos	251
9.2 Estudio de caso	306
9.3 En resumen	307
9.4 Ejercicios	308
9.5 Actividades en aula	309

CAPÍTULO 10

Calidad y mejora de los sistemas de servicio 311

Objetivos de aprendizaje	311
Introducción	312
10.1 Conceptos	313
10.2 Estudio de caso	355
10.3 En resumen	357
10.4 Ejercicios	358
10.5 Actividades en el aula	359

Bibliografía 361