

Prefacio

Objetivo

El libro Dirección Estratégica de Servicios que publicamos, está pensado para resolver los problemas cotidianos en la dirección de empresas de servicio y en la operación de estos. El público objetivo es principalmente la comunidad de negocios que tenga relación con el ramo y también aquellos estudiantes que quieran aprender sobre el apasionante y difícil mundo de los servicios.

Con este objetivo en mente, el libro presenta una serie de momentos para reflexionar y plantea algunos ejercicios que permiten al lector poner en práctica las enseñanzas del libro, o en algunos casos, tomar un ejemplo de la vida real y de las empresas latinoamericanas de servicios que permitan comprender cómo es que los conceptos del libro se ponen en práctica.

Este complemento docente que tú, amable lector tienes en tus manos, responde a los ejercicios y momentos de reflexión que plantea el libro. Y puede ser utilizado en un salón de clase, guiando un momento de discusión con los alumnos; aunque también puede ser utilizado por el mismo lector individual de Dirección Estratégica de Servicios que busque contrastar sus propias respuestas con las respuestas que aquí vertimos los autores.

Guía de uso

Deberán de entenderse entonces las respuestas aquí planteadas, como nuestra recomendación y entendimiento del tema y no como respuestas únicas correctas o incorrectas. Este complemento ayudará al docente o lector a lograr una crítica sobre los dilemas y conceptos planteados en el libro, a generar reflexiones más profundas

y a entender la aplicación de los conceptos. Sugerimos que este complemento no sea repartido indiscriminadamente como lectura simultánea del libro de Dirección Estratégica de Servicios, sino que sea revisado en un momento posterior y de la manera que explicamos a continuación.

Este complemento docente aborda las distintas secciones de reflexión de cada capítulo en el mismo orden y con los mismos títulos de cada sección. Nuestra recomendación es que este complemento se vaya abordando una vez que ha sido leído el capítulo correspondiente en el libro, que las respuestas a cada una de las secciones se pongan por escrito y que esas respuestas sean entonces contrastadas por las respuestas que nosotros, los autores de la obra, hemos proporcionado.

Un momento muy valioso de aprendizaje será el contrastar las respuestas de cada lector en un grupo y no sólo contra la referencia que nosotros proporcionamos. Creemos que contrastar las respuestas individuales con las de otros lectores y contra los autores, generará aprendizajes más profundos. Razón por la cual, establecemos ejercicios a ser realizados por un grupo en un aula.

¿A qué secciones responde este complemento y cuál es su objetivo didáctico?

En el libro encontrarás distintas secciones y momentos de reflexión que mencionamos a continuación:

Para reflexionar

Esta sección busca un momento de reflexión personal. Plantea preguntas que no tienen una respuesta concreta, pero hace pensar al lector sobre un planteamiento de aplicación o entendimiento de situaciones que guardan relación directa con el tema tratado en ese capítulo particular del libro.

Para pensar

Esta sección refleja una situación real de una empresa que aplicó, correcta o incorrectamente, acciones relacionadas con su servicio y el tema abordado en el capítulo. Esta sección busca que el lector emita un juicio de la pertinencia o no, de las acciones tomadas por la empresa a la luz de los temas abordados en el capítulo y su entendimiento de los mismos.

Estudio de caso

Aquí se plantea una situación de negocio, real y verificable, que se acompaña de preguntas de reflexión que esperan respuesta. La respuesta dada por el lector puede

entonces ser contrastada y valorada contra la respuesta aportada por los autores y que podrá ser validada en esta guía. Dado el tema que abordamos, las respuestas de este complemento no son categóricas, pero sí permiten evaluar que los conceptos planteados en el libro hayan sido entendidos y/o al menos correctamente recordados.

Ejercicios

Planteamientos concretos que permiten al lector o alumno interiorizar y valorar el aprendizaje de los temas más relevantes de cada capítulo. En esta guía entregamos respuestas a cada uno de los ejercicios y esto permite evaluar o en su caso autoevaluar el aprendizaje.

Actividades en el aula

Esta sección de cada capítulo está pensada para atenderse en grupo. Si bien plantea reflexiones que perfectamente pueden ser atendidas individualmente y generar aprendizaje, el planteamiento resulta más valioso para guiar momentos de discusión en un aula, pudiendo contrastar las respuestas individuales de los distintos lectores del grupo al ejercicio planteado y así lograr momentos de discusión y aprendizaje.

Conclusión

Esperamos así, apreciado lector y docente, que el libro que con tanto cariño escribimos genere un aprendizaje y reflexión profunda de la dirección de servicios. En palabras coloquiales y quizás redundantes, esperamos sinceramente que este libro de servicios “sirva”, pues está en su naturaleza y en su diseño una honesta vocación para ayudar a quienes implementan los servicios, a quienes enseñan la práctica del buen servicio e indirectamente a todos nosotros que consumimos servicios constantemente en nuestras vidas.