

# PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

## verano 2015

### PROF. MYRA MABEL PÉREZ, PHD

Temas Emergentes  
de Investigación y de Análisis en el  
Área de La Gerencia de Operaciones  
de Empresas de Servicios





**EL SECTOR SERVICIOS** Ha crecido vertiginosamente durante los últimos años y constituye una creciente fuente de empleo en las economías del mundo. Las características distintivas de los servicios y su naturaleza holística y vivencial crean desafíos únicos para los administradores.

**EL PROPÓSITO** primordial de la investigación de verano fue la

**IDENTIFICACIÓN DE TEMAS EMERGENTES** de investigación y análisis en el área de gerencia de operaciones de empresas de servicios que servirán para que el investigador desarrolle nuevos estudios y dinámicas de investigación dentro del curso que

ofrece a nivel sub-graduado y para **rediseñar el curso** que

actualmente se ofrece y convertirlo en uno **INTERDISCIPLINARIO** a temperándolo a otras concentraciones dentro de la facultad como ya lo es para la concentración de gerencia de recursos humanos y para otras como los son gerencia de operaciones (consultoría gerencial de operaciones) y la contabilidad (oficina de servicios de contabilidad) donde se requiere el manejo operacional de una profesión o empresa de servicio. Así mismo a otras disciplinas en la universidad como lo serían educación, publicidad, relaciones públicas, psicología, arquitectura y humanidades entre otros...

participé en la vigésimo cuarta conferencia anual de

**Frontiers in Service Conference** donde asistí a

**21 conferencias y a 5 plenarios** en las que participé

activamente en la discusión y conversé con académicos y empresarios sobre sus proyectos con el fin de delinear los temas emergentes que se incorporarán al curso de mercadeo de servicios y los temas que evaluaré para iniciar investigaciones con estudiantes sub-graduados.

Esta conferencia es reconocida como la conferencia líder a nivel mundial en la investigación y gerencia de servicios. A esta conferencia asistieron en total

**400 académicos y profesionales de 40 países.**

La conferencia fue auspiciada por la American Marketing Association, IBM, Cisco Systems, Inform, Lucas Graduate School of Business de San Jose State University, International Society of Service Innovation Professionals, el Center for Excellence in Service at the University of Maryland y la International Society of Service Innovation Professionals.

# Temas emergentes

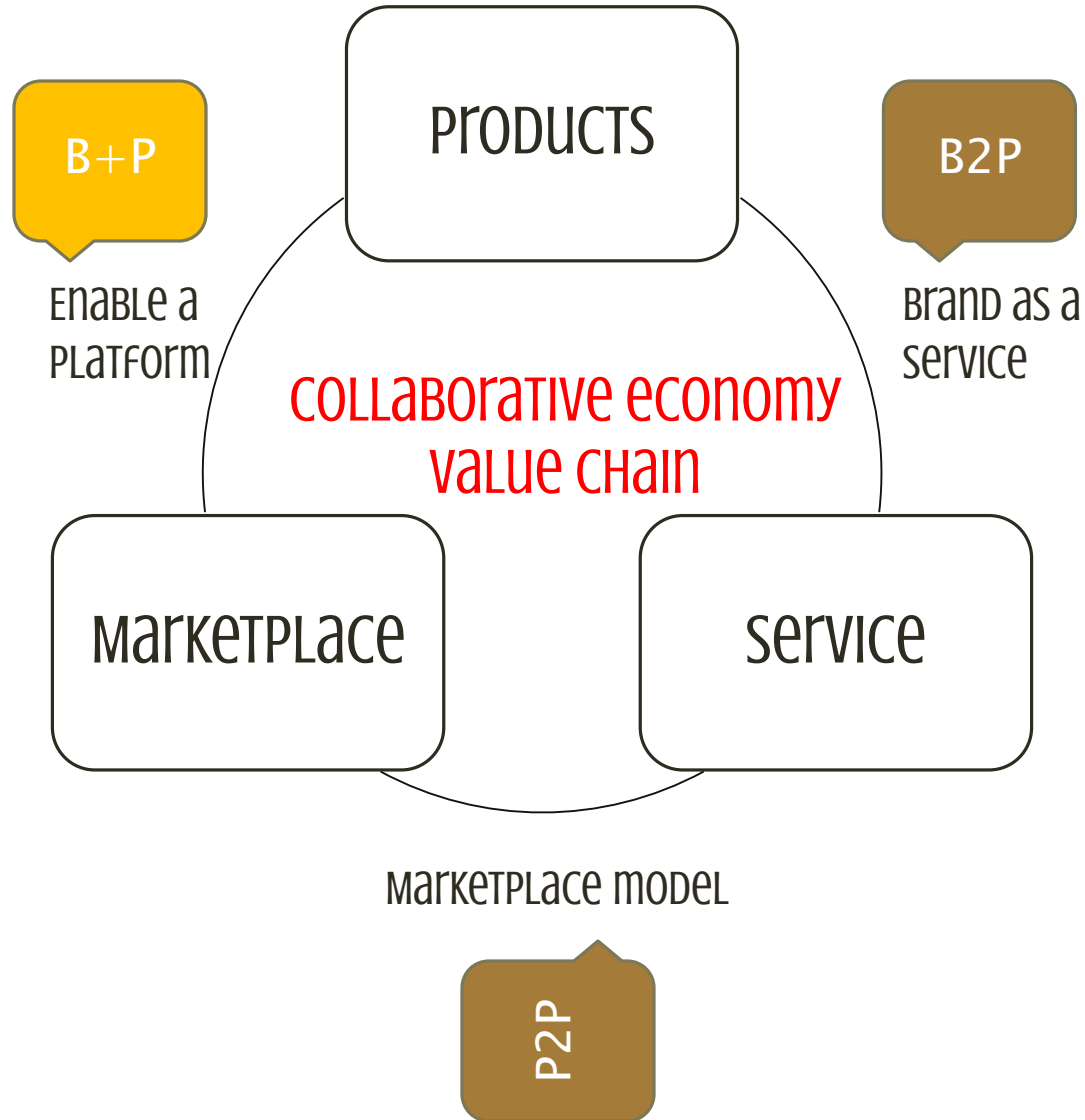
1. Economía COLABORATIVA
2. INTERNET DE TODO – BIG DATA a TU SERVICIO
3. HAT – HUB OF ALL THINGS.COM - EL CONSUMIDOR como Dueño DE SU DATA
4. CONSUMO COMPARTIDO
5. IMPROVISACIÓN en LOS SERVICIOS
6. TECNOLOGÍA como un actor
7. IMPORTANCIA DEL EMPLEADO “FRONTLINE” y EMPLEADO “BACKSTAGE”
8. DESARROLLO DE SERVICIOS PARA LA HUMANIDAD
9. SERVICIOS VERDES
10. MANEJO DE LA DIVERSIDAD CULTURAL
11. INNOVACIÓN: EL CONSUMIDOR como CO-INNOVADOR
12. PRECIO JUSTO

# LOS NEGOCIOS ESTÁN CAMBIANDO...



- una economía COLABORATIVA....
- La TECNOLOGÍA como PROTAGONISTA DEL SERVICIO...
- EL CONSUMIDOR como DUEÑO DE SU DATA PARA SU BENEFICIO Y CREACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS...

# una economía COLABORATIVA



# una economía COLaborativa..

The next phase of sharing is taking place in the physical realm. People are sharing goods, services, time, space and money.





# LOCATION-BASED TECHNOLOGY ENABLES SHARING



RelayRide enables people to share privately owned cars, using OnStar.

The screenshot shows the RelayRides website interface. At the top, there is a navigation bar with the RelayRides logo, a location dropdown menu set to "Foster City, CA", and links for "Log In", "Sign Up", "List your car", and "How It Works". The main content area features the headline "Rent out your car. Keep your peace of mind." followed by a sub-headline "Your OnStar-equipped car is in demand. And RelayRides, the first nationwide car sharing network, makes it easy to rent out your car when you're not driving it to make extra money, support your community, and more." Below this is a green button labeled "List your car now". A video player is embedded on the page, showing a promotional video with the RelayRides logo and the text "let's drive" on the left, and the OnStar logo on the right. The video player includes a play button, a progress bar at the bottom showing "0:00 / 1:31", and a volume icon.

# PEOPLE ARE BECOMING LIKE COMPANIES – BYPASSING TRADITIONAL CORPORATE MODELS



Hotels

vs.

*airbnb*



Taxis

vs.

*lyft*



Restaurants

vs.

*feastly*

# PRODUCTS FOR RENT – NOT JUST FOR SALE



People can rent cars from BMW with the DriveNow program, instead of buying a car.

 DriveNow

Find cars in

Select City

 Deutsch  English

## Premium Car Sharing by BMW i, MINI and Sixt



## REAL TIME DELIVERY FROM LOCAL MERCHANTS



Google Shopping Express provides local delivery from merchants, challenging Amazon. Rapid delivery, right to your home.



 Google Shopping Express

# RETAILERS PARTNER WITH ETSY “MAKERS”

west elm

Etsy and West Elm have partnered to discover emerging artists.

The screenshot shows the West Elm website interface. At the top left is the 'west elm' logo. To the right are links for 'Sign In', 'My Account', and 'Wishlist', along with 'CART' and 'CHECKOUT' buttons. Below the logo is a navigation menu with categories: Design Lab, Collaborators, Handcrafted, Stores, and Blog. A secondary menu lists product categories: NEW, FURNITURE, BEDDING, BATH, RUGS + WINDOWS, LIGHTING, DECOR + PILLOWS, MARKET, DINING + KITCHEN, HOLIDAY + GIFTS, and SALE. A promotional banner features three offers: '15% Off Dining Furniture', '1000+ New Arrivals', and '15% Off The Mid-Century Collection', plus a red tag for 'Up To 70% Off Clearance'. The main content area is titled 'Collaborations' and features a 'THIS SEASON' list of names: Aaron Probyn, Baggu, Carla Peters, Dbo Home, Eduardo Garza, Faribault, Laura Zindel, Lubna Chowdhary, Melissa Joy Manning, Minted, Puri Soho, Rachel Kozlowski, Richard Watson, and Sarah Campbell. The featured collaboration is with Etsy, titled 'Handmade At Home'. The text reads: 'As longtime fans of the handmade movement, we're thrilled to host Etsy Pop-Up Shops in many of our stores. We also partner with them to discover emerging artists, who we feature in our catalog and online. Our current faves include a group of designers and collage artists. For more about our collaborators, visit our blog. To see more Etsy items and artists handpicked by west elm, visit [etsy.com/pages/westelm](https://etsy.com/pages/westelm).' The background image shows a modern living room with a tufted sofa, a coffee table, and a potted plant.

# La TECNOLOGÍA como PROTAGONISTA DEL SERVICIO...

<http://www.bing.com/videos/search?q=japan+robot+store&FORM=VIRE3#view=detail&mid=2BFC1E57FBB0856EB0082BFC1E57FBB0856EB008>

<http://www.bing.com/videos/search?q=japan+robot+store&FORM=VIRE3#view=detail&mid=7CF4E75E2BF50A02513D7CF4E75E2BF50A02513D>

EL CONSUMIDOR como Dueño de su  
Data Para su Beneficio y creación  
de servicios y productos...  
EL CONSUMIDOR CONSTRUYE SU HAT..

<https://www.youtube.com/watch?v=y1txYjoSQOc>

<http://hubofallthings.com/>

# CAMBIOS EN LA METODOLOGÍA DEL CURSO MERCADERO DE SERVICIOS (MERC 4129) PUESTOS EN VIGOR:

- PROYECTO DE CLASE DIRIGIDO AL DISEÑO DE UN NEGOCIO DE SERVICIO COLABORATIVO QUE BENEFICIE A LA COMUNIDAD ESTUDIANTEL.
- INVESTIGACIÓN DE TEMAS EMERGENTES Y SU ACEPTACIÓN E IMPACTO EN EL MERCADO LOCAL.





¡Gracias!

Gràcies!

Thank you!

DANKE!

Merci!

你很

Gracias

