

Tesis: Gestión Logística de empresas de servicios
Autor: Julio Rodríguez Rey
Año: 2003

ÍNDICE

Capítulo Primero: Estado actual de la prestación de servicios	
Distintos tipos de servicios. Personalización y volumen	2
Características claves de los servicios	5
Factores que influyen negativamente en la prestación de servicios	7
La empresa prestadora	8
Etapas en la prestación de un servicio	9
¿Que caracteriza un determinado servicio?	10
La situación en argentina	12
Conclusiones	13
Capítulo Segundo: Motivación para atacar debilidades del sistema actual	
Definición del problema	14
La competitividad	18
Problemas de base: El diseño del servicio	19
Una visión tecnocrática versus una humanista	21
Modularidad	22
Un enfoque logístico: Existencia y adaptabilidad	22
Orientación de la empresa de servicios a la logística	23
La plataforma logística	23
Sistema de entrega de servicios	23
Conclusiones	24
Capítulo Tercero: Descripción de herramientas y técnicas a incorporar	
Organizando la empresa de servicios	26
Herramienta 1: Diseño logístico	28
Herramienta 2: Gestión de los tiempos	37
Herramienta 3: Gestión de la información	40
Herramienta 4: Gestión de las comunicaciones	43
Herramienta 5: Gestión de la demanda y la Capacidad	45
Herramienta 6: Gestión de excepciones	50
Herramienta 7: Gestión de redes	57
Herramienta 8: Gestión del Valor	61
Conclusiones	70
Capítulo Cuarto: Descripción del Método	
Análisis de la satisfacción del cliente	72
Presentación del método	74
Desarrollo de indicadores a utilizar	77
Módulo de Marketing o comercialización	80
Módulo de Política financiera	84
Módulo de Recursos Humanos	92
Política de producción:	97
Logística	97
Procesos	99

Los Satisfactores	102
La Innovación	108
Conclusiones	110
Capítulo Quinto: Aplicación del método a un caso real	
Presentación de la empresa	112
Carga de datos al modelo. Parametrización	113
Análisis de sensibilidad	116
Algunos aspectos funcionales del método	117
Conclusiones	120
Capítulo sexto: Conclusiones Finales	
Conclusiones finales	121
Apéndices	
Apéndice 1: Paralelismo, Pert y CPM	124
Apéndice 2: Ejemplo de módulo básico de servicio	131
Apéndice 3: Perfil de la prestación	133
Apéndice 4: Análisis de eventualidades, un ejemplo	135
Apéndice 5: Papeles de trabajo	137
Bibliografía	144