

DIMENSIONES TECNOLÓGICAS EN LA INDUSTRIA DE LOS SERVICIOS

Autor: Arzola, Minerva

UNEXPO, Puerto Ordaz. Estado Bolívar, Venezuela. Email: minervarzola@yahoo.com

RESUMEN

El Modelo para Medir la Innovación, MIS'7, es un modelo conceptual diseñado para evaluar el proceso de innovación en las empresas de servicio y adaptado a las características particulares de este sector. Este proyecto tiene por objetivo definir las variables a incluir en cada una de las dimensiones que conforman las siete dimensiones conceptuales del Modelo para medir la Innovación en el Sector Servicio, MIS'7. Las dimensiones que describen este modelo son: Liderazgo, Planificación Estratégica, Procesos, Satisfacción de Clientes, Organización, Competencia del Recurso Humano y Responsabilidad Social. Este proyecto es descriptivo/exploratorio, la metodología utilizada para desarrollar la investigación fue en primer lugar una revisión bibliográfica exhaustiva, luego se consultaron expertos y finalmente se seleccionaron y validaron cada una de los 88 variables que describen las siete dimensiones del MIS'7. Dichas variables son evaluadas en una escala del 1 al 5, en función del grado de cumplimiento. Como resultado del estudio se logro completar el instrumento de evaluación del modelo conceptual MIS'7, el cual permitirá valorar la actividad innovadora en empresas del sector servicio.

Palabras Clave: Sector servicio, innovación, modelo conceptual, medición,

TECHNOLOGICAL DIMENSIONS IN THE SERVICE INDUSTRY

ABSTRACT

The MIS'7 is a conceptual model to evaluate the innovation processes in service companies it adapted the particular characteristic of this sector. The objective of this project is to define the variables for including in each one of the seven dimensions that of the MIS'7 model to measure the Innovation in the service sector. This method consists in measuring seven dimensions in the management of a services enterprise: Leadership, Planning, Strategy, Competence of Human Resources, Processes, Organization, Customers Satisfaction and Social Liability. This study is descriptive – exploratory, the methodology used to develop this research was in the first place an exhaustive bibliographic revision, and soon experts consulted and finally selected and validated each one of the 88 variables that describe the seven dimensions of the MIS'7. These variables are evaluated in a scale from 1 to 5, as a function of the degree of accomplishment. The result of this project is achieved the evaluation instrument of conceptual model MIS'7, which permits to evaluate the innovating activity in companies of the sector service.

Key words: Service sector, innovation, conceptual model, measurement.

MODELO INNOVACIÓN DE SERVICIOS, MIS'7

Según Arzola y Mejias (2007), el modelo MIS'7 propone siete dimensiones necesarias para la gestión de la función de innovación en las empresas en el sector servicios, a saber: Liderazgo, Planificación Estratégica, Competencias del Recurso Humano, Procesos, Organización, Satisfacción de Clientes y Responsabilidad Social.

Este modelo propone que cada una de las siete dimensiones ocurran de manera concurrente, Arzola

(2006), interrelacionadas y atendiendo cada una de las variables consideradas en cada dimensión. En el modelo MIS'7 para evaluar la gestión de la innovación en el sector servicios, se ofrecen dos alternativas de evaluación para las variables del modelo, una escala del 1 al 5 o una valoración equivalente en términos del % de cumplimiento,

VARIABLES DE LAS SIETE DIMENSIONES DEL TECNOLÓGICAS DEL MIS'7

Las variables consideradas en la dimensión Satisfacción de Clientes miden *la percepción de*

Calidad de Servicios, Prestación del Servicio depende de la interfaz con el cliente, Sistema para conocer Satisfacción de clientes, Sistema para detectar necesidades de clientes, Sistema para administrar Queja y Reclamos, Estrategias para aumentar proporción de mercado, Frecuencia de innovaciones (organizativas y tecnológicas).

Las variables analizadas en la dimensión Competencias del Recurso Humano son: *Educación Formal, Cantidad de Graduados universitarios, Capacitación para el Trabajo, Valoración de Competencias, Políticas de innovación conocidas, Participación en programas de mejoras, Participación en programas de innovación, Estimulo y recompensas, Trabajo en Equipo, Fomento de la Creatividad, Reconocimiento al Trabajo bien hecho, Sistema de Gestión de RRHH, Valoración del Conocimiento, Fuentes de Información Técnica, Sistema de Información y Conocimiento, Fuentes de aprendizaje tecnológico.*

Entre las variables evaluadas en la dimensión Procesos están: *Tipo de Tecnología Utilizada, Grado de Actualización de la Tecnología, Caracterización de Procesos: Tic, Escala de Producción, Interacción Directa, Mapas de Relaciones de Procesos, Documentación de Procesos, Certificación, Mejora Continua, Capacidad Utilizada, entre otras.*

Las variables asociadas a la dimensión Organización son: *Tipo de Estructura Organizativa, Innovación Organizativa en Manuales, Normas, Procedimientos, Sistemas de Información, Diseño del Servicio, Método de Toma de Decisiones, Estructura Organizativa, Sistema de Comunicación, Ambiente de Trabajo, Sistema de Seguimiento y Control de Resultados, Alianzas Estratégica, Clima Organizacional e Indicadores de Medición.*

Según Granell (2005) el liderazgo compartido en toda la organización, es esencial para convertir la estrategia en resultados. Las variables consideradas en esta dimensión son las siguientes: *Responsabilidad de la Dirección, Motivación, Funciones, Objetivos, Participación, Crecimiento y Desarrollo, Mecanismos Funcionales Fomentar la Innovación y Políticas y Satisfacción Clientes.*

El uso del enfoque de Planificación Estratégica es una de las herramientas gerenciales que garantizan el crecimiento y competitividad de las empresas, las del sector servicio no escapan a este comportamiento, validado empíricamente

en múltiples estudios, Frances (2004). Las variables relacionadas con la dimensión Planificación Estratégica son: *Enfoque, Visión, Misión, P/O/E/C, Seguimiento, Inversión en I+D+I, Inversión en Formación RRHH, Inversión en Adquisición tecnología, Vigilancia del Entorno, Plan de Desarrollo Tecnológico, Protección de Innovaciones, Acciones para alcanzar resultados y la Mejora continua*

Las variables que caracterizan la dimensión Responsabilidad Social, son: *Conoce eficiencia y eficacia del proceso, Aumento de beneficios en últimos años, Continuamente presta nuevos y mejores servicios, Programas para reducir desperdicios, Programa Educación Social para disposición final de desechos, acciones para preservar el ambiente, Acciones Sociales que beneficien a la Comunidad*

CONCLUSIONES

Con esta investigación se logro completar el modelo para evaluar la gestión en empresas del sector servicios, MIS´7, con cada una de las variables representativas de las siete dimensiones tecnológicas de la innovación en el sector servicios

REFERENCIAS

- Arzola, M; Mejias, A. (2007). "Modelo conceptual para gestionar la innovación en las empresas del sector servicios". *Revista Venezolana de Gerencia*. Año 12, n° 37. Enero – Marzo. Maracaibo.
- Arzola, M. (2006). *How can innovation be measured in the Service Sector?: Empirical evidence in the Financial Sector, Ciudad Guayana-Venezuela. Proceedings of 9th International Conference on Technology Policy and Innovation. Greece 2006. June 18-21 . Santorini, Greece.*
- Banco Central de Venezuela, BCV. (2005). *Informe Anual 2004*. Caracas. www.bcv.gov.ve 20/06/05.
- Frances, Antonio. (2004). Estrategia para gente de a pie. *Revista Debates IESA Vol IX*. Nro. 4. pp 12-16.
- Granell, E. (2005). Más allá de la satisfacción al cliente: ¿cómo convertir la estrategia en resultados. *Revista Debates IESA Vol. X*. Nro. 3. pp. 25-28.