



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES 2020-1-FR01-KA204-079841



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.
La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



ORIENTACIÓN AL SERVICIO



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Nombre del módulo

Orientación al Servicio

Principal Objetivo del Módulo

El objetivo principal de este módulo es ayudar a las personas a entender la orientación al servicio, la importancia de la orientación al servicio, la orientación al servicio de la organización y los fundamentos de la Arquitectura Orientada al Servicio-SOA

Objetivos del módulo

- Comprender la relevancia e importancia de la orientación al servicio
- Entender la orientación al servicio de la organización
- Aprender los fundamentos de la Arquitectura Orientada a Servicios - SOA

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

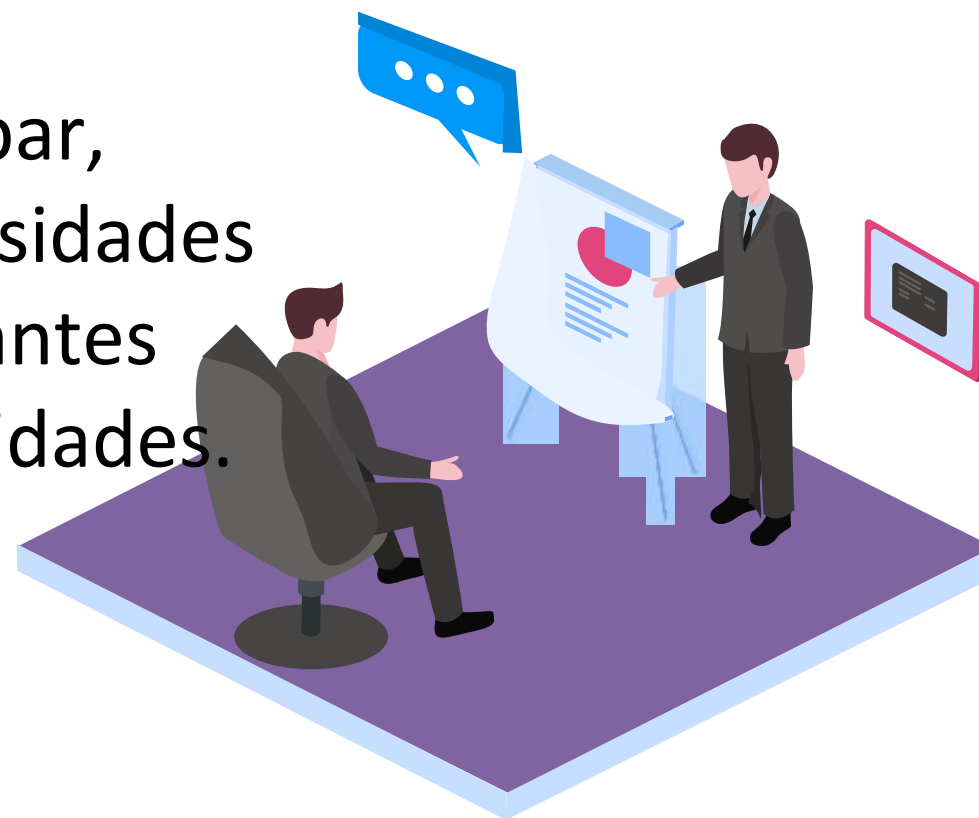
La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



➤➤➤ La orientación al servicio es la capacidad y el deseo de anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás, a veces incluso antes de que se articulen esas necesidades.





¿Qué es la orientación al servicio?



"La orientación al servicio fue descrita por primera vez por los investigadores Saxe y Weirtz como algo relacionado con la preocupación por los demás: se convirtió en un conjunto de actitudes y comportamientos que afectan a la calidad de la interacción" entre el personal de la organización y sus clientes" (Hogan et al., 1984). Esta definición se amplió posteriormente para incluir "la voluntad de tratar a los compañeros de trabajo y a los clientes con cortesía, consideración y tacto", combinada con la capacidad de percibir las necesidades del cliente y de comunicarse eficazmente (Rosse, Miller y Barnes, 1991)".





Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



¿Qué es la orientación al servicio?

La buena orientación al servicio significa que las personas con orientación al servicio anticipan, reconocen y atienden las necesidades de los demás, no sólo de los clientes, sino también de otras personas, como los compañeros de trabajo, los directivos, los becarios, etc.

Las aptitudes de orientación al servicio, es decir, la amabilidad, la consideración y la cooperación de los empleados, son un factor importante para el éxito y pueden repercutir en la reputación de toda la empresa en materia de servicio al cliente

Con las habilidades de orientación al servicio, las personas son más propensas a sentir empatía, comprensión y amabilidad hacia las personas que les rodean.

La orientación al mercado y al servicio describe la forma en que se lleva a cabo la comercialización.

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



¿Qué es el servicio?



El servicio es otra área con muchas definiciones diferentes. Desde el punto de vista económico, según Murdick (1990) el servicio significa "actividades económicas que producen utilidades de tiempo, lugar, forma o psicológicas".



Desde la perspectiva del marketing, Kotler et al. (1991) dicen que el servicio es "cualquier acto o prestación que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da lugar a la propiedad de nada". La intangibilidad hace que el servicio sea mucho más difícil de evaluar que las mediciones de la calidad del producto. En resumen, el servicio se diferencia de los bienes en que éstos se producen, se venden y luego se consumen, mientras que los servicios se venden primero, se producen y se consumen después.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



➤➤➤ Escuchar a los clientes para comprender mejor sus necesidades

➤➤➤ Comprender los servicios y productos disponibles y hacer recomendaciones

➤➤➤ Desarrollar relaciones con clientes anteriores y futuros



➤➤➤ Completar todos los pasos necesarios para mejorar la experiencia del cliente

➤➤➤ Comprender los derechos del cliente y trabajar para protegerlos

➤➤➤ Continuar con el desarrollo de ciertas habilidades para ayudar mejor a los clientes

➤➤➤ Compromiso proactivo con los clientes para entender sus necesidades futuras

➤➤➤ Comunicarse con los clientes de una manera que se ajuste a sus necesidades

➤➤➤ La experiencia del cliente tiene prioridad sobre los beneficios.

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



¿Por qué es importante la orientación al servicio?

- La orientación al servicio se basa en diseñar y prestar el mejor servicio a los clientes con la mejor actitud y comportamiento hacia todas las personas implicadas en el proceso.



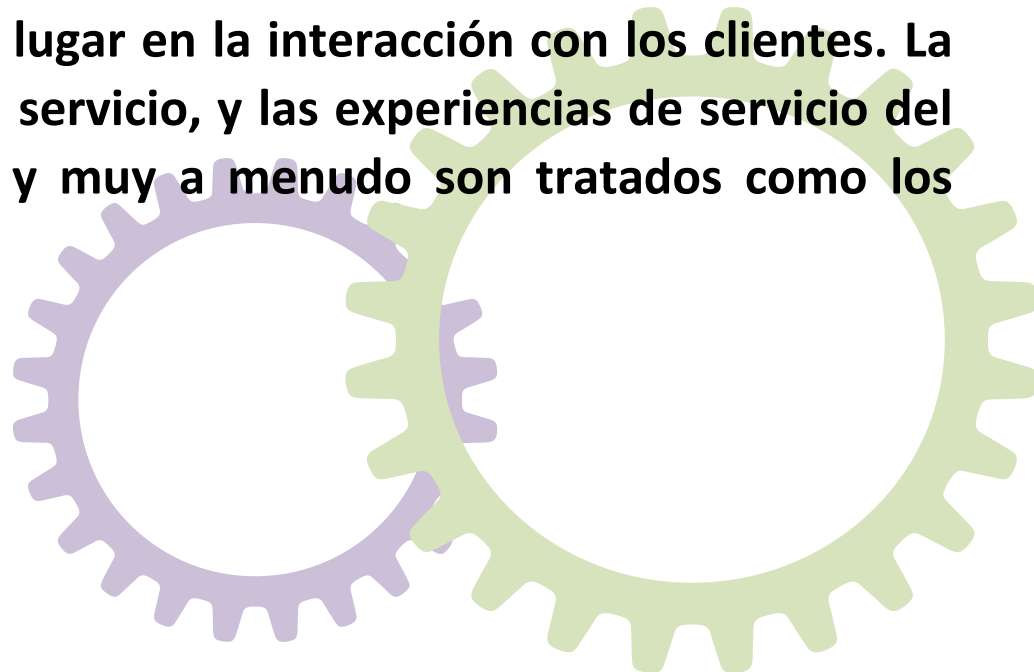
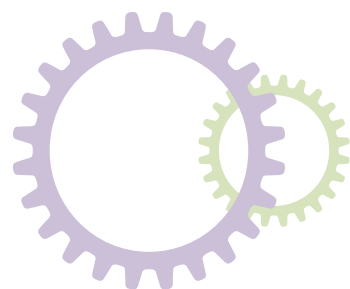
Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



¿Por qué es importante la orientación al servicio?

➤ ➤ ➤ **Un producto de servicio debe proporcionarse bien a la primera, y no hay lugar para el fracaso porque la producción de servicios tiene lugar en la interacción con los clientes. La calidad de la interacción en el encuentro con el servicio, y las experiencias de servicio del cliente, conducen a la lealtad de los clientes, y muy a menudo son tratados como los factores clave de un negocio exitoso.**



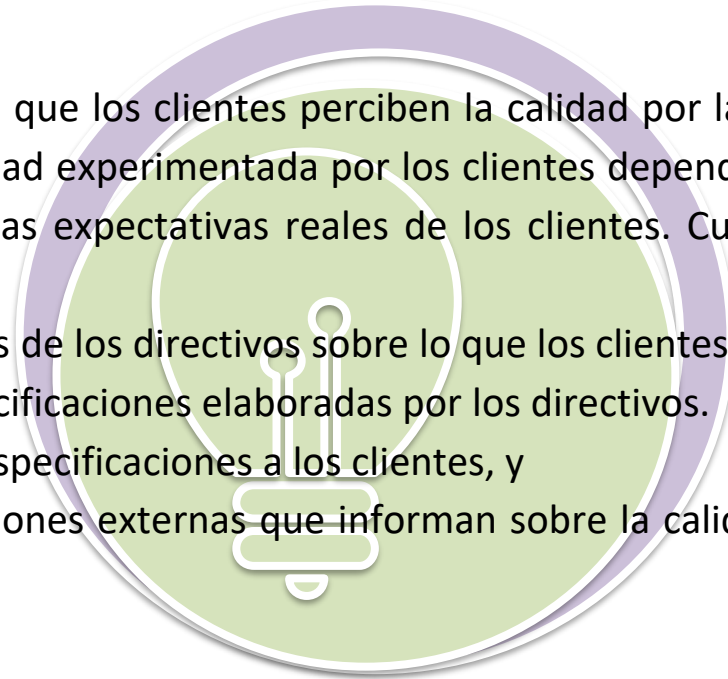


¿Por qué es importante la orientación al servicio?



Parasuraman et al. (1988) propusieron que los clientes perciben la calidad por las lagunas que aparecen en una organización de servicios. Según los autores, la calidad experimentada por los clientes depende del bucle de información que pasa por una organización, que nos informa sobre las expectativas reales de los clientes. Cuatro lagunas influyen en la percepción de la calidad por parte de los clientes.

1. La primera existe en las percepciones de los directivos sobre lo que los clientes desean de los servicios.
2. La segunda se encuentra en las especificaciones elaboradas por los directivos.
3. La tercera es cómo se entregan las especificaciones a los clientes, y
4. La última aparece en las comunicaciones externas que informan sobre la calidad del servicio que una empresa se ofrece a prestar.





Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Orientación al servicio de la organización.

Las prácticas de liderazgo son las que más influyen en el correcto crecimiento organizativo. Lytle et al. (1998) mencionan la importancia real de los líderes-servidores dentro de la estructura de orientación al servicio

Las prácticas de encuentro con el servicio están relacionadas con las relaciones con los clientes y los empleados.



Todo el servicio prestado a los clientes existe en un sistema y es producido por él.

Las prácticas de gestión de recursos humanos, se centran en el trato de los empleados dentro de la organización, y es un elemento muy crucial para el trato de los clientes.

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



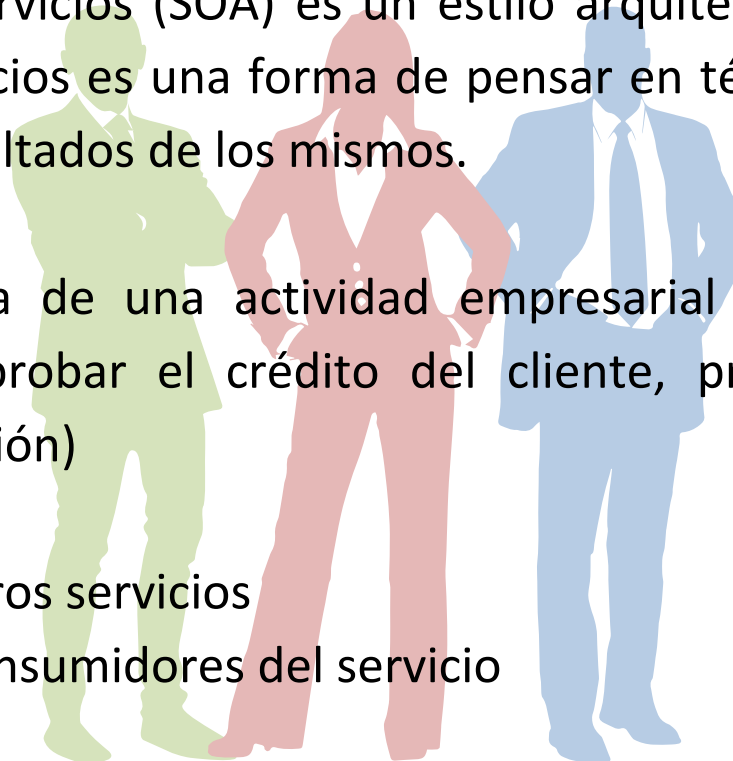
Arquitectura orientada a servicios - SOA



La Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) es un estilo arquitectónico que apoya la orientación a servicios. La orientación a servicios es una forma de pensar en términos de servicios y de desarrollo basado en servicios y en los resultados de los mismos.

Un servicio:

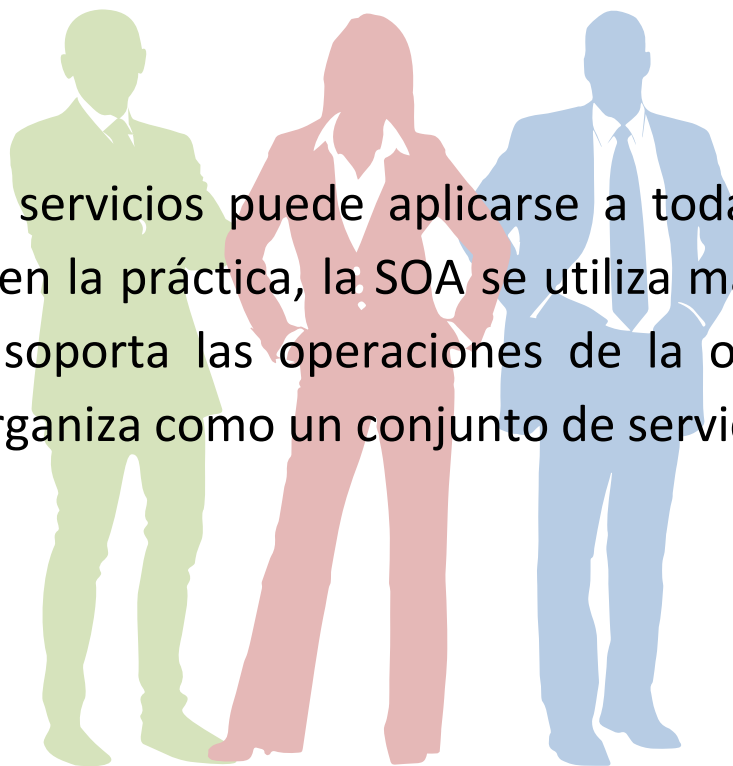
- Es una representación lógica de una actividad empresarial repetible que tiene un resultado específico (por ejemplo, comprobar el crédito del cliente, proporcionar datos meteorológicos, consolidar informes de perforación)
- Es autónomo
- Puede estar compuesto por otros servicios
- Es una "caja negra" para los consumidores del servicio





Arquitectura orientada a servicios - SOA

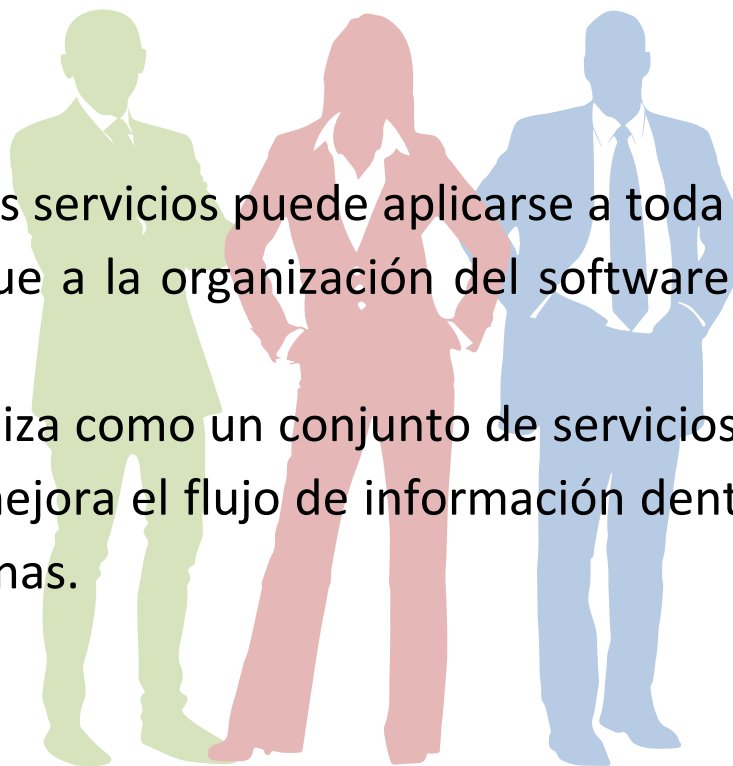
- La arquitectura orientada a los servicios puede aplicarse a toda la arquitectura de la empresa u organización, pero hasta ahora, en la práctica, la SOA se utiliza más comúnmente en la integración y organización del software que soporta las operaciones de la organización. Con este enfoque, el software de la organización se organiza como un conjunto de servicios de software.





Arquitectura orientada a servicios - SOA

- El principio de la orientación a los servicios puede aplicarse a toda la arquitectura de la empresa, pero lo más habitual es que se aplique a la organización del software que soporta las operaciones de la empresa.
- Con SOA, este software se organiza como un conjunto de servicios de software que se apoyan en una infraestructura que conduce y mejora el flujo de información dentro de la organización, los clientes y los socios y organizaciones externas.





Arquitectura orientada a servicios - SOA

- El servicio es el concepto esencial de SOA, pero no es originalmente un concepto técnico. La idea de un software de servicio proviene originalmente del concepto de servicio. El servicio es una actividad realizada por una persona o grupo que beneficia a otra y este concepto se ha establecido como un servicio de software también.
- Un servicio de software es realizado por un programa informático. Produce efectos que tienen valor para las personas u organizaciones que son sus consumidores. Tiene un proveedor, una persona u organización que asume la responsabilidad de ejecutar el programa para producir esos efectos. Y existe un contrato implícito o explícito entre el proveedor y los consumidores para que el programa produzca los efectos que éstos esperan.





Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Arquitectura orientada a servicios - SOA



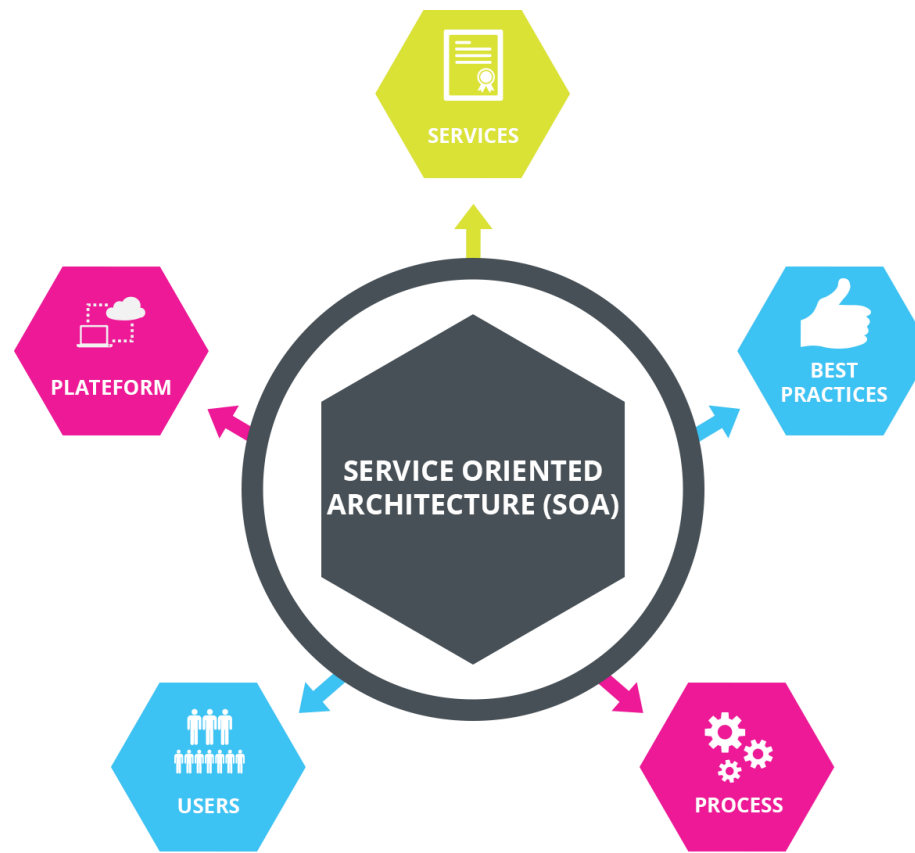
Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.
La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Arquitectura orientada a servicios - SOA



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



"Se necesitan meses para encontrar un cliente... segundos para perderlo".
- Vince Lombardi



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.
La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



¡Comprueba tus conocimientos!

1. La orientación al servicio es la capacidad y el deseo de anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás, a veces incluso antes de que se articulen esas necesidades.

a) Verdadero

b) Falso

2. Las aptitudes de orientación al servicio, es decir, la amabilidad, la consideración y la cooperación de los empleados, no son un factor importante para el éxito y pueden repercutir en la reputación de toda la empresa en cuanto al cliente.

a) Verdadero

b) Falso

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.

La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.



3. ¿Por cuántas brechas perciben los clientes la calidad en la organización de servicios, propuesta por Parasuraman et al. (1988)?

- a) 6
- b) 3
- c) 4

4. ¿En cuántos elementos fundamentales consiste la orientación al servicio de la organización?

- a) 3
- b) 4
- c) 5

5. La Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) es un estilo arquitectónico que soporta la orientación a servicios.

- a) Verdadero
- b) Falso



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Respuestas:

1. A
2. B
3. C
4. B
5. A



Referencias

- Gheysari, Hamed & Rasli, Amran & Hadi, Mir & Jamshidi, Mir Hadi & Roghanian, Parastoo & Haghkhah, Azam. (2012). Fostering Market Orientation and Service Orientation Culture in Banking Industry. Journal of Basic and Applied Scientific Research www.textroad.com. 2. 12617-12625.
- Customer Service Oriented: Definition and Characteristics, Indeed Editorial Team. August 5, 2021. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/customer-service-oriented>
- Urban, Wieslaw. (2012). Organizational Service Orientation as a Quality Predictor in Services. 10.5772/37500.
- <https://medium.com/@SoftwareDevelopmentCommunity/what-is-service-oriented-architecture-fa894d11a7ec>
- Lytle, R. S., Hom, P. W., & Mokwa, M. P. (1998). SERV*OR: A Managerial Measure of Organizational Service-Orientation. Journal of Retailing, 74(4), 455-489.
- Edition 7 of the SOA Source Book. Edition 1, published by Van Haren, April 2009. https://www.opengroup.org/soa/source-book/soa/p1.htm#soa_definition



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



PROYECTO DE HABILIDADES BLANDAS COMO HERRAMIENTA PARA LA CREATIVIDAD EN ZONAS RURALES 2020-1-FR01-KA204-079841



[www. sitraproject.eu](http://www.sitraproject.eu)

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea en el marco del Programa Erasmus+.
La Comisión Europea y la Agencia Nacional de Francia no se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en él.