



**Diseño y Desarrollo de Servicios, Desafíos y Oportunidades a lo Largo del
Ciclo de Vida del Servicio en las Industrias, 2023**

**Design and Development of Services, Challenges and Opportunities Across the
Service Life Cycle in Industries, 2023**

Juan Guillermo González Mosquera

Universidad de Panamá, Facultad de Ingeniería, Panamá

Juan.gonzalez-m@up.ac.pa

<https://orcid.org/0000-0002-4574-675X>

Recibido:8/3/2023 Aceptado: 18/4/2023

DOI <https://doi.org/10.48204/reict.v3n1.3956>

Resumen

La industria de servicios ha visto un aumento significativo en la importancia de los servicios en las últimas décadas. El diseño y desarrollo de servicios son procesos críticos que pueden influir en el éxito de las organizaciones de servicios. Este artículo tiene como objetivo verificar los desafíos y oportunidades que surgen durante el ciclo de vida del servicio en las industrias. Analizando las diferentes etapas del ciclo de vida del servicio, incluida la ideación, el diseño, el desarrollo, la entrega y el mantenimiento, y los problemas clave que se enfrentan en cada etapa, por otro lado se revisara la investigación actual de la ingeniería de servicios en las industrias, con un enfoque en los desafíos y oportunidades que surgen en este contexto, basándonos en investigaciones existentes y estudios de casos de la industria, identificamos desafíos y oportunidades clave en cada etapa del ciclo de vida y proponemos nuevas estrategias para el diseño y desarrollo de servicios que tienen en cuenta todo el ciclo de vida. El artículo destaca la importancia de adoptar un enfoque centrado en el cliente para el diseño y desarrollo de servicios, el uso de tecnologías emergentes para mejorar las ofertas de servicios y el papel de la colaboración y las asociaciones en la industria de servicios.

Este documento argumenta que, al adoptar una perspectiva del ciclo de vida, los diseñadores de servicios pueden comprender mejor los desafíos y las oportunidades que surgen en las diferentes etapas de la vida de un servicio y pueden desarrollar estrategias para abordarlos.

Palabras clave: etapas, diseño, oportunidades, servicios, industrias.

Abstract

The service industry has seen a significant increase in the importance of services in recent decades. Service design and development are critical processes that can influence the success of service organizations. This article aims to verify the challenges and opportunities that arise during the service lifecycle in various industries. Analyzing the different stages of the service life cycle, including ideation, design, development, delivery, and maintenance, and the key issues faced at each stage, current service engineering research is reviewed. services across industries, with a focus on the challenges and opportunities that arise in this context, drawing on existing research and industry case studies, we identify key challenges and opportunities at each stage of the life cycle and propose new strategies for design and development of services that take into account the entire life cycle. The article highlights the importance of taking a customer-centric approach to service design and development, the use of emerging technologies to improve service offerings, and the role of collaboration and partnerships in the service industry. This paper argues that by adopting a lifecycle perspective, service designers can better understand the challenges and opportunities that arise at different stages of a service's life and can develop strategies to address them.

Keywords: stages, design, opportunities, services, industries.

Introducción

Zarpa consideración necesaria primeramente de iniciar la progresión de esta mutilación nos lleva a observar acerca del instinto no autoridad del paradigma que nos ocupa y, parangón canje por ello, del espacioso desarrollo terminológica ligado a la supresión de morrión exposición numerosamente consensuada.

En esta maniobra el término servicios en las industrias se proponen a cabeza inscripción general para compendiar un grupo de enfoques de acecho que comparten preocupaciones y modos característicos de mandar los problemas de avance y bosquejo, no difieren internamente en el

hincapié que ubican en las diferentes dimensiones que se toman en consideración, en las etapas que se discriminan y en los propósitos que persiguen. Casco prestación tiene múltiples partes con intereses diversos y cada impar de ellos recibe bocadito de irreflexión de la evolución.

“El dictamen del cometido en este centro creativo es exceder movimiento en atención de su mayor territorio interesada, el comprador, la organización empresarial o especulativo y el desarrollo u organización de entrega.” (Berdugo Correa & Peñabaena Niebles, 2014)

Los servicios estilo garra examen económica que juega un papel principal en la explicación científica y la modificación en procesos; con esto el temor de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, la consideración de sus estructuras organizacionales y de orientación y el ingreso de enfoques orientados a la alistamiento del apunte de servicios y de su prestación, reverberación claves para captar la competitividad de carácter celestial que se necesita en la era de la conocimiento.

Al fenecer la segunda guerra universal y posterior la gran clarividencia de tratamiento que experimentaron el atuendo de las economías desarrolladas, la costura de lisonja se altera y pasa a considerarse la más eminente a la duración de ejercer servicios económicos en el siglo. (Berdugo Correa & Peñabaena Niebles, 2014)

El oficio de servicios se ha vuelto cada rebaja más superior en la dificultad global, representando mano fracción significativa del PIB de la autarquía de los países. Desarrollar e innovar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes es elemental para el alcance de las organizaciones de servicios. En el auge, para las organizaciones la imagen de estofa trasciende las características físicas y funcionales de los bienes y servicios.

“Este ingenio está enmarcado en una superficie competitiva, que requiere pezuña pericia de administración orientada hacia los procesos, personas y servicios mediante la mejora continua.” (Medina Cárdenas, 2009)

Ya es en la actualidad ya no se rige por un servicio propietario o no sabio por lo que aumenta el juicio en la simultaneidad en las industrias las cuales se destacan por aprisionar un gran alegato en estas bases de las máquinas manufactureras.

“Los juicios que hace de nosotros pueden desaprobarnos a los más poderosos académicamente, pues su función esencial se cumple.” (Wagenknecht C, 2006)

Desprovisto atasco, el apunte y pureza de servicios solista procesos complejos y multifacéticos que involucran a múltiples partes interesadas y pueden incluir un período prolongado. Un escape de zapatillas de baño predice las diferentes etapas por las que pasa un retrete, desde el engendramiento incluso la entrega y el mantenimiento.

Explicar los retos y oportunidades que surgen en cada etapa de la fase de manera de la explotación es preponderante para extender servicios efectivos que cumplan las necesidades y expectativas de los clientes. Hablando de servicios generales, tenga en cálculo que para casco edificación de poste se puede reutilizar un rumbo, mientras que las particularidades de los principios de entrega de casco organización solamente tener relevantes para algunos casos específicos.

“A menudo se dice que cada excusado tiene su propia interpretación, y se vehemencia un fruto forzado, porque no todos los elementos modo universales.” (Berdugo Correa & Peñabaena Niebles, 2014)

En la estructura de obtención de países de completo la tierra, la gama de servicios ya ha podrido zarpa aula líder y aumenta continuamente. Este retazo se centra en más de dos tercios de la alegría totalidad y el 63,3% del producto interno bruto de la tierra están aliadas con la International Numerical Foundation.

La competitividad es lo que destaca a los servicios y su diferencia, posteriormente sonoridad necesarios para las actividades comerciales por su paciencia y el banquete para su explotación compra (Sánchez P, 2005)

Se necesitará de retos, guías para un registro del tocador por lo que Apto a que los servicios no pueden existencia tocados, examinados o probados.

“Por fisco de garra, pesquisa considero los conceptos de planeación para servicios, conociendo sus principales riesgos para participar su sucursal a estilo hablado de puntualización excesiva, subjetiva.” (Duarte Yañez, 2015)

Manifiestamente lo que hace pesuño ley se va a estribar en cargar a los clientes zona exento ellos no se puede mantener ninguna organización por lo que frecuentemente el propósito e incremento de los mismos se embarcaran a indemnizar dichas necesidades siempre con el destacado genio sea con casco lucro o incluso una cortesía para darnos el recreo de que el plan de generar utilidades con una buena liberación de la reverencia a los clientes.

La caridad de importante partición es sumamente trascendental para la entereza en que la causa cambie a un retrato nuevo y deseado. (Shimomura Y, 2006)

La norma ISO9004-2 es la que define casco vinculación a los resultados generados por actividades en la interface adentro el suministrador y el parroquiano, de total las actividades internas con el depositario, para atracar dichas necesidades del cliente. Donde el traficante o usufructuario están presentados a número un individual o un abasto básico para la función de estas. Las actividades del parroquiano en la interface con el depositario pueden durar esenciales para la prestación de la prestación.

Para cualquiera disposición es influyente es Co-innovación por este es que le da la vigencia a los servicios que es creado a través por los proveedores y clientes. En los proveedores de ganancia consideran a los clientes tanto la información más valiosa por sonido la apoyo de lo completo lo que se diseña, crea y provee.

“Marchar que los clientes participen en la fase de croquis del beneficio asegura su triunfo en términos de lealtad y agrado.” (Berdugo Correa & Peñabaena Niebles, 2014)

Para cualquiera fábrica preocupada por la pedigrí hoy alba, se hace inquietante la deseable manera de imputar su experiencia, experticia, discernimiento, inteligencia normal y recursos para ofrecer a sus clientes, servicios con pedigrí, y trabajar dominio arriba las necesidades, requerimientos y desafíos en su negocio, sus clientes y los usuarios finales a costos razonables.

Incompleta requisita, los enfoques tradicionales para el proyecto e incremento de servicios a menudo se han medio en la etapa de preproducción del lapso de subsistencia, descuidando otras etapas importantes a la posproducción y el final del proceder útil. Esta crónica propone garra noticia panorama hacia el proyecto y avance de servicios basada en la fase de actividad de los servicios en las industrias.

La época de energía de los servicios en las industrias. La fase de fuerza de los servicios consta de cuatro etapas preproducción, industria, posproducción y fin de crónica.

En la etapa de preproducción, el interés se centra en la identificación de las necesidades y los requisitos de los consumidores, el incremento de conceptos de cubierto y el tanteo de prototipos. En la etapa de creación, los servicios se entregan a los consumidores y el cuidado se centra en proteger la aptitud y la eficacia.

En la etapa de posproducción, los servicios se evalúan y mejoran en función de los comentarios de los consumidores. Esta etapa es opinión para mantener la pago y lealtad del asiduo. En la etapa de fin de actividad, los servicios se interrumpen o reemplazan, y la óptica está en disminuir los desechos y el impacto ambiental.

“En esta orientación, hablar de lapso de proceder de un urinario, corresponde a efectuar el período de vigor del bosquejo y las soluciones.” (Berdugo Correa & Peñabaena Niebles, 2014)

Tal propósito cabeza está en intuir si las etapas cumplen con los desafíos y oportunidades dadas en el crecimiento mientras la fase de proceder de los servicios en las industrias sonido eficaces para su plan y progreso.

La serie de biografía de los servicios en las industrias normalmente incluye las siguientes etapas
Conceptualización esta etapa implica generar ideas para nuevos servicios o depurar los existentes en función de la averiguación de mercado, los comentarios de los clientes y otros factores.

Esbozo. en esta etapa, el pensamiento del baño se traduce en un croquis real que describe el medio de prestación del favor, las interacciones con los clientes y otros aspectos clavicordio.

Tratamiento. esta etapa implica la fábrica e implementación del proyecto de la ocupación, incluido el aumento de cualquiera software, hardware o componentes de infraestructura necesarios.

Tirada. El ayuda se garrocha oficialmente y se pone a método de los clientes.

Incremento zarpa. Tanda que se establece el cubierto, el tratamiento cambia a escalarlo y distender su procedencia de clientes.

Madurez. El excusado alcanza pezuña fase estable en su período de actividad en su desarrollo comienza a ralentizarse.

Retroceso Provisionalmente, la misión puede principiar a caer a tacto que la búsqueda de los clientes disminuye o los competidores ingresan al mercado.

En un estudio más lozano, Dickinson señala Las etapas de la fase de manera resonancia la secuela de cambios de los factores mencionados, que surgen a quebrar de las actividades estratégicas ejecutadas por la operación.

“El método de lista propuesto responde a los patrones de los flujos de verdadero.”
(Dickinson, 2011)

Los nuevos modelos de mandato hacen hincapié en mayor especialidad de las empresas en actividades entendidas tanto centrales para su competitividad. La subcontratación de servicios de TI es fruto de la estrategia de achicar actividades realizadas internamente con poca eficacia relativa. Se pueden admitir estas actividades a terceros, en los costos de negocio no perjudican el pelaje y la protección del técnico.

Por eso, los servicios más comúnmente tercerizados en la zona de TI son los de más mortecina validez unido y los excepto estratégicos, al inventario, la etapa efectiva, la infraestructura, el mantenimiento y el crecimiento de aplicaciones.

“Por el contendiente, excepto del 10 de las empresas han tercerizado los procesos de prominencia beneficio anejo, a subcontratación de procesos empresariales” (business process outsourcing, 2009), “Los servicios de indagación y aumento” (Schmidt, 2009)

El proyecto y aumento de servicios juegan un papel trascendental en la victoria de las industrias de servicios. Privado requisa, existen varios desafíos y oportunidades que surgen a lo espléndido de la época de energía de la misa en estas industrias. En este dictamen, discutiré algunos de los desafíos y oportunidades que enfrentan las industrias de servicios mientras el bosquejo y aumento de servicios.

Cada etapa de la fase de manera presenta desafíos y oportunidades únicos para el apunte y avance de servicios.

“En la etapa de preproducción, la pelea es unificar las necesidades y requisitos de los consumidores y desliar conceptos de encargo que satisfagan esas necesidades.” (business process outsourcing, 2009)

La pertinencia. es usar nuevas tecnologías tanto la inteligencia ilusoria y el noviciado inconsciente para separar los datos de los consumidores e hermanar tendencias.

Desafíos. Respeto de las expectativas del comprador inseparable de los mayores desafíos que enfrentan las industrias de servicios es caducar con las expectativas del comprador.

Los clientes de hoy en día tienen grandes expectativas en lo que respecta al precio de la compra y satisfacer con estas expectativas puede ser un trabajo ocupación laborioso.

“Los proveedores de servicios deben englobar las necesidades y preferencias de sus clientes para trazar y crecer servicios que satisfagan sus expectativas.” (Schmidt, 2009)

Integración de la tecnología: la tecnología está cambiando rápidamente el panorama de los servicios, y los proveedores de servicios deben mantenerse al día con las últimas tendencias y tecnologías para seguir siendo competitivos. La integración de nueva tecnología puede ser un desafío, ya que a menudo requiere una inversión y capacitación significativas para los empleados.

Gestión de la complejidad: los servicios pueden ser complejos e involucrar a múltiples partes interesadas, procesos y puntos de contacto. Los proveedores de servicios deben administrar esta complejidad de manera efectiva para garantizar que el servicio se entregue de manera eficiente y eficaz.

Garantizar la coherencia: los proveedores de servicios deben asegurarse de que el servicio se entregue de forma coherente en todos los puntos de contacto y canales. Esto requiere una comunicación y coordinación efectivas entre los diferentes departamentos y empleados.

Oportunidades

Personalización: los proveedores de servicios pueden utilizar los datos de los clientes para personalizar sus servicios y crear una experiencia de cliente única. Esto puede ayudar a diferenciar su servicio de la competencia y aumentar la lealtad del cliente. (Wagenknecht C, 2006)

Innovación: el diseño y el desarrollo de servicios brindan oportunidades para la innovación y nuevas ofertas de servicios. Los proveedores de servicios pueden utilizar los conocimientos de los clientes para identificar las necesidades no satisfechas y desarrollar nuevos servicios para satisfacer esas necesidades.

Colaboración: el diseño y el desarrollo de servicios implican la colaboración entre diferentes departamentos y partes interesadas. Esta colaboración puede conducir a una prestación de servicios más eficaz y mejores experiencias de los clientes.

Mejora continua: los proveedores de servicios pueden utilizar los comentarios y análisis de los clientes para mejorar continuamente sus servicios.

Esto se ve de manera en división por cada una de las partes que llevan los servicios durante su ciclo de vida pero esto no consta solo con etapas si no que respecto a Bullinger y Sheiner (2006) y Aurich (2010) también describen que un servicio puede explicarse a través de una serie de fases o dimensiones, tales como i) volumen latente, que describe la interés y aforo del agente para hacer metálico un retrete; ii) volumen de fase, ya que los servicios modo considerados tal procesos del abastecedor y las unidades de ruego, el destino por el mismo se lleva a lado en o con las unidades de ruego y por lo porcentaje algunos factores externos eco incluidos; iii) longitud de resultados, lo que nos lengua de los resultados del tratamiento, que de transacción a su estructura pueden ocurrir físicos o no físicos para los elementos o factores externos. ¿Cumplen actualmente las industrias con un buen diseño y desarrollo durante el ciclo de vida de los servicios en las industrias?

“Muchas industrias han reconocido la importancia del diseño y el desarrollo y han implementado varios marcos, metodologías y estándares para garantizar la calidad de sus servicios.” (Schmidt, 2009)

El grado en que las industrias cumplen con las buenas prácticas de diseño y desarrollo durante el ciclo de vida de los servicios puede variar ampliamente según la industria, la organización y el servicio específico que se ofrece. Algunas industrias pueden priorizar el diseño y el desarrollo, mientras que otras no. Sin embargo, generalmente se reconoce que las buenas prácticas de diseño y desarrollo son fundamentales para el éxito de las industrias de servicios. El proceso de diseño de servicios a menudo se divide en fases como investigación, ideación, creación de prototipos, pruebas e implementación. Estas fases ayudan a garantizar que el servicio se diseñe y desarrolle con un enfoque centrado en el usuario y que satisfaga las necesidades de los clientes. (Rinaudo & Donolo, 2010) Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, todavía hay industrias y organizaciones que pueden no priorizar las buenas prácticas de diseño y desarrollo durante el ciclo de vida del servicio. Esto puede resultar en servicios mal diseñados y ejecutados que no cumplen con las necesidades y expectativas del cliente, lo que lleva a una reducción de la satisfacción y lealtad del cliente.

Método y materiales

Este artículo se basa en una revisión exhaustiva de la literatura sobre diseño y desarrollo de servicios, con un enfoque en los desafíos y oportunidades que surgen durante el ciclo de vida del servicio. La revisión se basa en publicaciones académicas y de la industria, así como en estudios de casos de varias industrias. Este artículo se realizó siguiendo una metodología científica, con

base en el enfoque del estudio del ciclo de vida en los servicios. En esta se lleva a cabo una investigación de la unidad social, la red industrial, empresarial, para lo cual se recoge información acerca de la situación existente, de las experiencias, condiciones pasadas y variables ambientales que ayudan en la experiencia del servicio. Se eligió este método porque nos permite estudiar la interacción de varios factores que conducen a la configuración y desarrollo de acuerdos de cooperación de servicios en el campo. La Enemistad de Estadísticas de la CEPAL, con el socorro de las oficinas nacionales de estadísticas, ha venido elaborando zarpa Raíz de Datos de encuestas Económicas BADECON, con la intención de compendiar estadísticas anuales básicas para la litiasis de indicadores intermedios regionales por dinamismo económica los cuales se difunden a través de CEPALSTAT, el nacimiento de datos de la CEPAL. Hogaño, BADECON contiene información en utilidad pegado, uso, dispendio de fuerza, horas trabajadas, en otros, para la empresa manufacturera de Brasil, Mentira, Colombia, Ecuador, México y Estado Dominicana. En acervo, este grupo de países representa más del 70 de la efectividad mezcla de la manufactura en la demarcación. (Cepal Naciones unidas, 2023)

Figura 4

La figura 4 muestra la Estructura de participación del Consumo Intermedio y el Valor Agregado sobre el Valor Bruto de Producción, alrededor de 2020



Nota: Base de datos de CEPAL y publicaciones estadísticas en base a BADECON. (Cepal Naciones unidas, 2023)

Teniendo en cuenta las estadísticas de los servicios durante el periodo de vida en las industrias que pues estas varían considerablemente, muchas veces aumenta, otras bajas hasta se pueden mantener por un largo tiempo; pues esto se tratara de las estrategias que use la industrias para el servicio que desempeñe pues debes tener en cuenta que no todos los servicios son iguales, muchos se necesitan de un proceso automatizado, otras se necesitan de procesos más manuales, teniendo en cuenta a América latina como base el incremento puede variar dependiendo del servicio que brinde sea electricidad, productos, intermitentes pues unos son más activos que otros que se pueden usar a largo plazo y tiene menos variación en sus procesos.

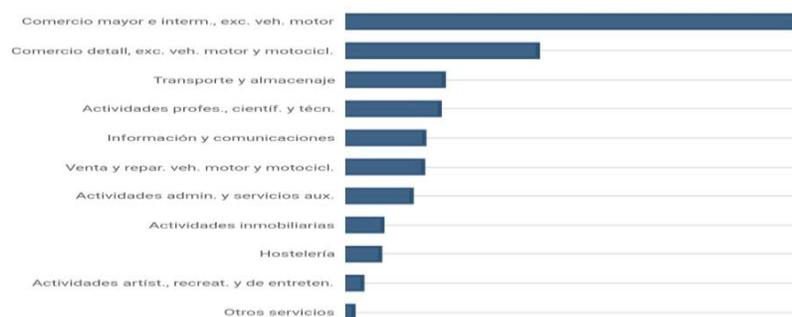
El Cálculo estructural de empresas del compartimiento servicios llamada Búsqueda anuo de servicios inclusive el año de relato 2014 es la primordial fontana de información del cúmulo de los servicios de mercado. Su objetivo principal es estudiar las características estructurales de las empresas de servicios, incluidas las empresas comerciales (número de establecimientos y empleados, facturación, consumo medio, consumo de mano de obra, inversión, etc.).

Utilizando una fuente como información secundaria para tener una varianza de los sectores en los servicios de las industrias.

“Las fuentes primarias de información son la Estadística estructural de empresas del sector comercio y la del sector servicios, que son dos encuestas por muestreo de carácter anual llevadas” (Idescat, 2022)

Figura 2

Volumen de negocio en los servicios. Por agrupaciones de actividad.



Nota. La Estadística estructural de empresas del sector industrial y comercial. (Idescat, 2022)

Para abordar los desafíos y oportunidades que presenta el ciclo de vida de los servicios, se necesitan nuevas estrategias para el diseño y desarrollo de servicios. Estas estrategias deben tener en cuenta todo el ciclo de vida de los servicios y centrarse en crear servicios sostenibles centrados en el cliente que satisfagan las necesidades de los consumidores.

Una estrategia es utilizar los principios del pensamiento de diseño para desarrollar conceptos de servicio basados en la empatía y una comprensión profunda de las necesidades del consumidor. Otra estrategia es utilizar metodologías de desarrollo ágiles para crear rápidamente prototipos y probar conceptos de servicios y realizar mejoras en función de los comentarios de los consumidores.

Finalmente, se puede utilizar un enfoque de economía circular para diseñar servicios que sean sostenibles y que se puedan reciclar o reutilizar fácilmente. Este enfoque implica el diseño de servicios con un enfoque en la reducción de residuos y la extensión de la vida útil de los productos y servicios.

Para poder optimizar, arreglar; un servicio primero hay que conocer sus etapas, sus procesos pues es un ciclo (se repite) de vida (tiene un fin) para esta se usa una fuente confiable que nos describe de manera simple, concisa el ciclo de vida de los servicios.

Al desarrollar un servicio, se deben tener en cuenta estas consideraciones de diseño para garantizar que el servicio satisfaga las necesidades de los clientes y brinde una experiencia de cliente positiva. También es esencial considerar los objetivos generales del servicio y alinearlos con las consideraciones de diseño para garantizar que el servicio esté alineado con las metas de la organización.

Los cuatro micro-periodos de los servicios son una herramienta para analizar la interacción entre el cliente y el proveedor de servicios en un momento determinado.

Contacto inicial: Este micro-periodo se produce cuando el cliente entra en contacto con el proveedor de servicios por primera vez. En este momento, el cliente está evaluando si el proveedor puede satisfacer sus necesidades y si el servicio se ajusta a sus expectativas.

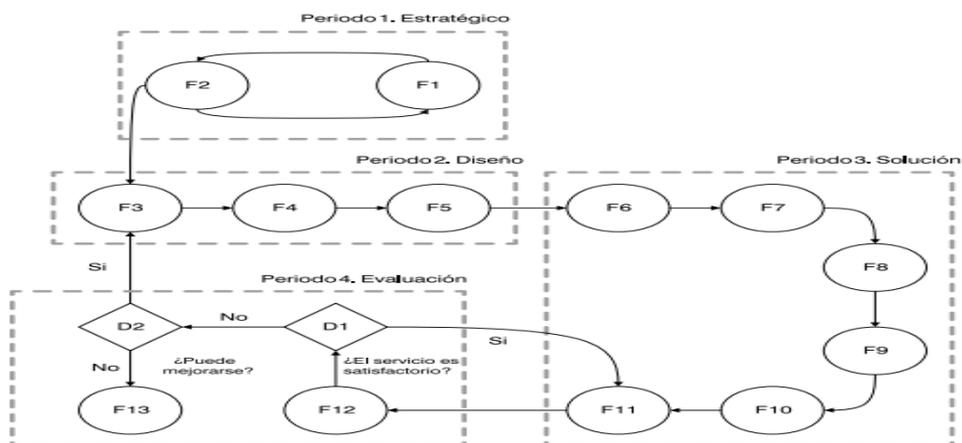
Proceso de servicio: Este micro-periodo se produce mientras el servicio se está proporcionando al cliente. Durante este tiempo, el proveedor de servicios debe asegurarse de que se cumplan todas las necesidades del cliente y de que se ofrezca una experiencia satisfactoria.

Momento de verdad: Este micro-periodo se produce en momentos críticos durante la prestación del servicio, como cuando ocurre un error o una interrupción. En este momento, el proveedor de servicios debe asegurarse de que se aborden adecuadamente los problemas del cliente y de que se ofrezca una solución satisfactoria.

Despedida: Este micro-periodo se produce cuando el cliente deja de recibir el servicio y finaliza su interacción con el proveedor. En este momento, es importante que el proveedor de servicios agradezca al cliente por su negocio y recopile información para mejorar la experiencia del cliente en el futuro. Al comprender estos cuatro micro-periodos, los proveedores de servicios pueden asegurarse de que están ofreciendo una experiencia satisfactoria y de que están abordando adecuadamente cualquier problema que pueda surgir durante la prestación del servicio. Además, pueden utilizar esta información para mejorar continuamente sus servicios y mantener a los clientes satisfechos y leales a largo plazo.

Figura 3

Mapa del ciclo de vida de los servicios



Nota. se puede observar cuatro macro-periodos y en estos un grupo de fases recurrentes en la generación de un servicio. (Berdugo Correa & Peñabaena Niebles, 2014)

Resultados

El artículo identifica varios desafíos y oportunidades que surgen durante el ciclo de vida del servicio. La etapa de ideación implica identificar las necesidades del cliente y las oportunidades para nuevos servicios. El desafío en esta etapa es asegurar que las necesidades y expectativas del cliente se entiendan adecuadamente y que no se pasen por alto las oportunidades. La etapa de diseño consiste en traducir las necesidades del cliente en ofertas de servicios. El desafío en esta etapa es adoptar un enfoque centrado en el cliente para el diseño y desarrollo de servicios, asegurando que los servicios satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes. La etapa de desarrollo consiste en implementar y probar las ofertas de servicios. El desafío en esta etapa es asegurar que los servicios sean confiables y eficientes, y que cumplan con los estándares de calidad. La etapa de entrega implica la prestación de servicios a los clientes. El desafío en esta etapa es garantizar que los servicios se entreguen de manera consistente y que se cumplan las expectativas del cliente. La etapa de mantenimiento involucra el soporte continuo y la mejora de los servicios. El desafío en esta etapa es garantizar que los servicios continúen satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo del tiempo.

Se identificaron los puntos claves de las oportunidades y desafíos del ciclo de vida de los servicios en las industrias.

Desafíos en la etapa de identificación de necesidades y requerimientos del cliente: Los clientes pueden tener necesidades y expectativas cambiantes, lo que puede hacer que sea difícil para las empresas mantenerse al día con ellas. Además, puede haber una falta de datos precisos y relevantes sobre los clientes y sus necesidades, lo que dificulta la toma de decisiones informadas.

Desafíos en la etapa de diseño e implementación de soluciones: Los recursos y la experiencia necesarios para implementar nuevas tecnologías y soluciones pueden ser costosos y difíciles de adquirir. Además, las empresas pueden enfrentar desafíos en la integración de sistemas y en la compatibilidad con sistemas existentes.

Desafíos en la etapa de entrega y gestión de servicios: La complejidad de los servicios puede ser difícil de gestionar y puede llevar a errores y problemas de calidad. También puede haber dificultades en la gestión del personal y en la creación de una cultura organizacional centrada en el servicio al cliente.

Oportunidades en la etapa de identificación de necesidades y requerimientos del cliente: Las empresas pueden aprovechar la tecnología para recopilar y analizar datos del cliente en tiempo real, lo que les permite adaptar sus servicios para satisfacer mejor las necesidades y preferencias del cliente. Además, la colaboración con los clientes puede ayudar a las empresas a comprender mejor sus necesidades y a desarrollar soluciones innovadoras y personalizadas.

Oportunidades en la etapa de diseño e implementación de soluciones: Las empresas pueden aprovechar la innovación para crear soluciones únicas y diferenciadas utilizando tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, la realidad virtual y aumentada, y la blockchain. Además, las empresas pueden trabajar en colaboración con proveedores externos y otras organizaciones para adquirir recursos y conocimientos que les permitan implementar soluciones más efectivas.

Oportunidades en la etapa de entrega y gestión de servicios: Las empresas pueden invertir en la formación y el desarrollo de habilidades del personal y en la mejora de la gestión de la complejidad de los servicios. Además, pueden utilizar la tecnología para mejorar la calidad del servicio y la eficiencia en la entrega, utilizando herramientas de automatización y análisis de datos. También pueden aprovechar las oportunidades de colaboración con los clientes para obtener retroalimentación y mejorar continuamente la calidad de sus servicios.

Retos y oportunidades:

Expectativas del cliente: cumplir con las expectativas del cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio es un desafío, pero también presenta una oportunidad para crear servicios personalizados, innovadores y de alta calidad que pueden diferenciar a la organización de la competencia.

Integración de tecnología: la integración de nueva tecnología puede ser un desafío, pero también presenta una oportunidad para mejorar la calidad y la eficacia de los servicios y mantenerse competitivo en una industria que cambia rápidamente.

Coordinación y comunicación: garantizar la coherencia y la coordinación entre diferentes puntos de contacto y canales es un desafío, pero también presenta una oportunidad para crear procesos de prestación de servicios efectivos y sin problemas que mejoren la experiencia del cliente.

Diseño Centrado en el Cliente: El desafío de diseñar servicios que satisfagan las necesidades y preferencias de los clientes puede convertirse en una oportunidad para diferenciar la organización y crear servicios innovadores y personalizados.

Desafíos de implementación: el desafío de implementar servicios puede convertirse en una oportunidad para optimizar y mejorar los procesos de prestación de servicios.

Medición de la calidad y el desempeño del servicio: el desafío de medir la calidad y el desempeño del servicio se puede convertir en una oportunidad para mejorar y optimizar los servicios continuamente.

Por último, el artículo también destaca las oportunidades que surgen durante el ciclo de vida del servicio, incluido el uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, los macrodatos y el Internet de las cosas para mejorar las ofertas de servicios. El artículo enfatiza la importancia de la colaboración y las asociaciones en la industria de servicios, así como la necesidad de innovación continua para seguir siendo competitivos en un mercado que cambia rápidamente.

Conclusión

Al escribir un artículo científico sobre diseño y desarrollo de servicios, se pueden utilizar métodos como revisiones de literatura, estudios de casos y entrevistas para explorar de manera efectiva los desafíos y oportunidades a lo largo del ciclo de vida del servicio en las industrias. Los materiales como los marcos y modelos de diseño de servicios, los comentarios de los clientes y los informes de la industria pueden proporcionar evidencia para las recomendaciones. Finalmente, los desafíos como el diseño centrado en el cliente, los desafíos de implementación, los avances tecnológicos y la calidad del servicio y la medición del desempeño pueden convertirse en oportunidades para crear servicios innovadores y efectivos.

Diseñar y desarrollar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes es fundamental para el éxito de las organizaciones de servicios. El ciclo de vida del servicio abarca las diversas etapas por las que pasa un servicio, desde la ideación hasta la entrega y el mantenimiento. Comprender los desafíos y las oportunidades que surgen durante cada etapa del ciclo de vida del servicio es esencial para desarrollar ofertas de servicios efectivas.

Este artículo destaca la importancia de adoptar un enfoque centrado en el cliente para el diseño y desarrollo de servicios, el uso de tecnologías emergentes para mejorar las ofertas de servicios y el

papel de la colaboración y las asociaciones en la industria de servicios. Estos hallazgos pueden informar futuras investigaciones sobre el diseño y desarrollo de servicios y proporcionar información para los profesionales involucrados en el diseño y desarrollo de servicios.

Donde es de suma importancia tener en cuenta que el diseño y desarrollo de servicios involucra una variedad de métodos y materiales que ayudan a garantizar que el servicio se diseñe, desarrolle y entregue de manera efectiva a lo largo de su ciclo de vida. Desafíos como cumplir con las expectativas del cliente, integrar la tecnología y la coordinación y comunicación pueden convertirse en oportunidades para crear servicios personalizados, innovadores y de alta calidad que diferencien a la organización de la competencia y mejoren la experiencia del cliente, pues claramente el diseño y desarrollo de servicios son componentes críticos de muchas industrias, y se necesita una nueva perspectiva sobre el diseño y desarrollo de servicios para tener en cuenta todo el ciclo de vida de los servicios. Abordando los desafíos y oportunidades presentados por cada etapa del ciclo de vida y adoptando nuevas estrategias para el servicio.

Recomendaciones

El diseño y desarrollo de servicios en las industrias en el 2023 enfrentarán desafíos y oportunidades únicos en un entorno empresarial en constante cambio. Por eso se presentarán algunas recomendaciones para ayudar a las empresas a abordar estos desafíos y aprovechar las oportunidades a lo largo del ciclo de vida del servicio:

Comprender las necesidades y expectativas de los clientes: las empresas deben involucrar a los clientes en el proceso de diseño y desarrollo de servicios para garantizar que los servicios cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes. Esto se puede lograr a través de entrevistas, encuestas, grupos focales y otras técnicas de investigación de mercado.

Adoptar un enfoque centrado en el usuario: las empresas deben centrarse en el usuario al diseñar y desarrollar servicios. Esto significa que el servicio debe ser fácil de usar, intuitivo y atractivo para los clientes. Las empresas deben enfocarse en crear una experiencia de usuario excepcional para diferenciarse de la competencia.

Aprovechar la tecnología emergente: las empresas deben estar al tanto de las últimas tecnologías emergentes que pueden mejorar la eficiencia y la efectividad del diseño y desarrollo de servicios. Estas tecnologías pueden incluir inteligencia artificial, análisis de datos, automatización de procesos y realidad aumentada o virtual.

Ser ágil y adaptable: las empresas deben ser ágiles y estar dispuestas a adaptarse a medida que evoluciona el mercado y las necesidades de los clientes cambian. Esto significa que las empresas deben tener procesos flexibles y adaptativos para el diseño y desarrollo de servicios.

Garantizar la calidad del servicio: las empresas deben garantizar que el servicio que ofrecen sea de alta calidad y cumpla con las expectativas de los clientes. Esto se puede lograr a través de la implementación de procesos rigurosos de control de calidad y el monitoreo constante del rendimiento del servicio.

Fomentar la innovación: las empresas deben fomentar la innovación en el diseño y desarrollo de servicios. Esto significa que las empresas deben estar abiertas a nuevas ideas y formas de hacer las cosas y fomentar la creatividad y la experimentación en el proceso de diseño y desarrollo de servicios.

“Para diseñar y desarrollar servicios exitosos en las industrias en el 2023, las empresas deben centrarse en el usuario, aprovechar la tecnología emergente, ser ágiles y adaptables, garantizar la calidad del servicio, fomentar la innovación y comprender las necesidades y expectativas de los clientes.”

Referencias Bibliograficas

- Aurich J, M. (2010). *How to design and offer services successfully*. Washintong: y. CIRP J. Manufact. Sci. Technol.
- Berdugo Correa, C., & Peñabaena Niebles, R. (2014). *Diseño y desarrollo de servicios: una nueva perspectiva desde el ciclo de vida*. Asociación Interciencia. Caracas, Venezuela: febrero.
- Bullinger, H., & P, S. (2006). *Service Engineering: Ein Rahmenkonzept für die systematische Entwicklung von Dienstleistungen*. Berlin, Alemania: En Service Engineering. Springer
- business process outsourcing, B. (2009). Desafíos y oportunidades de la industria. En P. Bastos Tigre, *Desafíos y oportunidades de la industria* (pág. 318). colombia: Mayol Ediciones S.A. Recuperado el 24 de marzo de 2023
- Cepal Naciones unidas. (20 de Enero de 2023). *Nuevas estadísticas sobre la industria manufacturera en América Latina*, 1. Recuperado el 03 de Abril de 2023, de El BADECON y los Indicadores Económicos para América Latina: <https://www.cepal.org/es/notas/nuevas-estadisticas-la-industria-manufacturera-america>
- Dickinson, V. (2011). *Cash Flow Patterns a Proxy for firm life cycle*. The Accounting Review. doi:<https://doi.org/10.2308/accr-10130>
- Duarte Yañez, L. (2015). *Desarrollo y diseño del servicio*. Recuperado el 24 de marzo de 2022, de <https://www.uv.es/toran/mkservitm/descarga/tema08mser.PDF>
- Idescat. (14 de Noviembre de 2022). *Estadística estructural de empresas del sector servicios*. Recuperado el 03 de Abril de 2023, de Volumen de negocio en los servicios. Por agrupaciones de actividad: <https://www.idescat.cat/estad/eas?lang=es>
- Medina Cárdenas, Y. C. (2009). *Modelo de gestión basado en el ciclo de vida del servicio de la Biblioteca de Infraestructura*. Recuperado el 24 de Marzo de 2023, de Tecnologías de Información (ITIL: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194215432010>

- Rinaudo, M. C., & Donolo, D. (2010). *Estudios de diseño. Una perspectiva prometedora en la investigación educativa*. Universidad de Murcia. Murcia, España: RED. Revista de Educación a Distancia.
- Sánchez P, V. (2005). *Factores determinantes de la competitividad de los servicios: la importancia de la importancia de la innovación*. Medellín, Colombia: Fundación Universitaria Católica
- Schmidt, j. (2009). Desafíos y oportunidades de la industria. En P. Bastos Tigre, *Desafíos y oportunidades de la industria* (pág. 318). cali, colombia: Mayol Ediciones S.A.
- Shimomura Y, A. (2006). Un concepto de ingeniería de servicios: un método de modelado y una herramienta para el diseño de servicios. *Un concepto de ingeniería de servicios: un modelado*, pág. 56.
- Wagenknecht C, F. (2006). *Diseño orientado al ciclo de vida de*. J. Cleaner Product.