

Seminario Internacional en Ciencias de los Servicios

El desafío

¿CUÁL ES LA FRONTERA DEL CONOCIMIENTO PARA UN DIRIGENTE COMPETITIVO?

La revolución agrícola significó un salto de productividad histórico para el hombre en su relación económica con la tierra. La revolución industrial repitió el fenómeno con la maquinaria. La revolución digital está transformando nuestra relación con la información y con la generación y explotación del conocimiento, clave de una nueva era.

Las personas y las naciones que supieron anticipar estos ciclos dominaron los sistemas de ventajas competitivas globales. Por ello es necesario mirar hacia adelante: ¿cuál es la próxima gran bisagra del cambio económico social?. Algunos centros de investigación más avanzados del mundo como el IBM Almaden Research Centre, en San José, California, vislumbran este cambio a partir de la convergencia hacia las "ciencias de los servicios", o "Service Sciences Management Engineering" (SSME).

El concepto de las ciencias de los servicios se puso en manos de centros académicos de los EE.UU. y del mundo para que avancen en la construcción de un saber multidisciplinario que fundamente este nuevo campo.

¿PORQUÉ UN PROGRAMA EN "CIENCIAS DE LOS SERVICIOS"?

Toda la actividad empresarial, social y pública el siglo XXI tiende hacia la provisión de servicios, basados en la creación de riqueza a partir del vínculo entre personas, más que entre personas y máquinas:

- Los servicios son la gran oportunidad, en ellos reside el mayor potencial de aumento de la productividad humana.
- La comprensión de los procesos complejos es el desafío, en ellos convergen las más diversas disciplinas: ingeniería industrial, informática, antropología, psicología organizacional, ciencias económicas y administración, legales, etc.

La sistematización y el rigor académico son recursos básicos para la comprensión de este fenómeno de convergencia, y de un contexto que tiende a ser "servicio-intensivo". Un contexto que necesariamente integra el mundo de la ciencia y la tecnología con los negocios, el gobierno, y las organizaciones comunitarias. Las "Ciencias de los Servicios", además, incluyen a todos los ámbitos de liderazgo socioeconómico y político global.

¿PORQUÉ LA UCA E IBM?

La UCA es la primera universidad privada, una de las más grandes y disciplinariamente más diversificadas de la Argentina. Fue pionera en diversos campos relacionados con la gestión económica y social, y ofreció por ejemplo la primera licenciatura en Administración en el país. Ha puesto desde hace muchos años un importante esfuerzo académico e institucional en la integración y búsqueda del Saber, acorde al desafío que plantea el paradigma de las "Ciencias de los Servicios".

IBM es la mayor empresa de Tecnologías de la Información del mundo. Si bien se conoce a IBM como una empresa de computadoras, en los últimos 20 años la proporción de sus actividades basadas en servicios ha crecido dramáticamente. De sus U\$S 96 billones de ingresos, U\$S 42 billones vienen de la venta de servicios de consultoría, "outsourcing" y otros. Hace unos pocos años IBM ha puesto el foco de sus importantes medios de investigación en la productividad y la innovación en el área de los servicios, campo aún relativamente inexplorado a pesar de su fundamental importancia.

"Tal como lo hizo 30 años atrás, interactuando en los ámbitos académicos para generar las primeras currículas dentro de las ciencias informáticas, y luego de experimentar una importante transformación en su propio seno hacia un modelo de negocios centrado en la provisión de servicios, IBM ha colaborado con distintas universidades y líderes de negocios del mundo entero para fomentar esta iniciativa dentro de este multidisciplinario y siempre evolutivo campo de la gestión de servicios"

Guillermo Ocampos, Director de Global Business Services de IBM para SSA (Spanish South America)

El programa

¿CUÁLES SON LAS METAS?

El Seminario Internacional en Ciencias de los Servicios (SICS) busca generar un ámbito de diversidad multidisciplinaria, con participación interactiva, donde puedan pensarse los retos clave, presentes y futuros, en materia de servicios dentro de la integración económica global.

Se buscará esclarecer la mirada sobre el horizonte aplicando el potencial de conocimiento combinado de la UCA e IBM para:

- comprender el contexto en el que se produce este cambio
- estudiar la convergencia entre tecnología, economía y management
- idear acciones para las organizaciones públicas y privadas
- estudiar casos concretos locales y globales

Sobre la base del rigor académico y la experimentación concreta, el programa es único por su naturaleza diferenciándose de las metodologías descriptivas y muchas veces superficiales en materia de marketing, management o experiencias globales.

¿En que consiste?

El programa se estructura sobre la base de las metas principales en cuatro módulos en los que convergen las visiones tecnológica, económica y de gestión:

- **Introducción:** contexto y primeras evidencias del cambio. Es un módulo que plantea las primeras preguntas y analiza en qué contexto se da la atención hacia los servicios. Para ello se analizan algunos cambios tecnológicos fundamentales, la economía del conocimiento, y el planteo de la iniciativa SSME.
- **Convergencia entre tecnología, economía y management en la era de los Servicios.** Se analizan las tecnologías determinantes para la aparición de servicios tech-based, de qué forma se relacionan las TICs con las finanzas y las políticas económicas, y cómo esta situación plantea un cambio cultural que debe ser atendido por el manager.

- La organización pública y privada orientada a los servicios. Se estudian algunas experiencias del sector público y del sector privado de implementación tecnológica de servicios, de qué forma se replantean las estrategias globales de la empresa, y cuáles son los desafíos del management hacia la transformación a la organización service-oriented.
- SSME y las experiencias locales y globales. El módulo busca poner en común el trabajo realizado por organizaciones académicas y empresas locales y del mundo que pueden conformar una visión sobre las Ciencias de los Servicios.

Entre módulos se planifica una sesión especial con referentes, expertos o líderes de opinión locales e internacionales que bajo la forma de paneles o mesas redondas acercan sus experiencias y ayudan al análisis de los fenómenos estudiados en el programa.

- Sesión de síntesis teórica. Se trata de una síntesis crítica sobre el contenido teórico de introducción al curso. Incluye debate y referencias al blog del curso.
- Sesión de circulación del conocimiento. La sesión analiza a través de expertos y líderes los servicios educativos y los medios de comunicación. Incluye debate y referencias al blog del curso.
- Sesión de experiencias. Es una sesión en la que se conforma un panel con las más variadas experiencias en servicios de varias industrias, presentadas por sus protagonistas. Incluye debate.
- Conclusiones y síntesis del curso. Permitirá recoger la experiencia y el esfuerzo de integración de los participantes como guía para pensar el fenómeno.

También se realizarán algunas experiencias prácticas a través de recursos tecnológicos. Se dictará durante un cuatrimestre los lunes de 19 a 21:30 hs en la sede de la Universidad en Puerto Madero a partir del 27 de agosto y hasta el 3 de diciembre de 2007. Tiene un costo total de 1.200 pesos.

¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO?

El Seminario Internacional en Ciencias de los Servicios (SICS) interesa no sólo a los dirigentes de las industrias tecnológicas y de punta en servicios, sino a toda persona con responsabilidades de liderazgo, o con potencial probado para ello, en el mundo de los negocios, de las ciencias y de la academia, de la política y del gobierno, y organizaciones del tercer sector.

La participación multisectorial es esencial porque la "Era de los Servicios" plantea un tronco común de desafíos estratégicos. A su vez, es clave para los participantes entender la visión y el pensamiento de sus pares, para saber anticipar conductas y tomar decisiones acertadas y viables en su propio ámbito. La importancia de la interacción y participación individual obliga a conformar grupos reducidos, y a incorporar participantes con un potencial de transmisión de experiencia intensa y conocimiento diverso, acordes a los objetivos del programa.

EXPOSITORES INTERNACIONALES

Entre los módulos se planifica una sesión especial con referentes, expertos y líderes de opinión locales e internacionales, entre ellos James Spohrer, director de Almaden Services Research de IBM, y Jai Menon, vicepresidente de Technical Strategy y vicepresidente de IBM Academy of Technology. Bajo la forma de paneles o mesas redondas acercarán sus experiencias y ayudarán al análisis de fenómenos estudiados en el programa.

¿CÓMO SEGUIRÁ LA INICIATIVA?

El éxito del programa, al instalar la temática en la comunidad UCA y en la sociedad argentina, no sólo afianzará su continuidad futura, sino que servirá de base para el lanzamiento de iniciativas de investigación académica y de cursos de postgrado.

INFORMES E INSCRIPCIÓN

Milagros Leguizamón
milagros_leguizamon@uca.edu.ar
4349-0442