

Ingenieros de servicio y futuro - Cinco Días - 25/06/2015

EL FOCO



ESPERANZA MARCOS

CATEDRÁTICA DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS Y COORDINADORA DEL PRIMER GRADO EN CIENCIA, GESTIÓN E INGENIERÍA DE SERVICIOS EN COLABORACIÓN CON EULEN, IBM Y MELIÁ INTERNATIONAL HOTELS

La autora defiende que el creciente peso de los servicios en la economía hace necesario formar ingenieros especializados en esta actividad

Ingenieros de servicios y futuro

Qué ha hecho usted durante la primera hora del día de hoy? Encender la luz, ducharse, escuchar las noticias, coger el autobús, tomar un café o acudir al gimnasio, leer la prensa en la *tablet* o contestar algunos emails, por ejemplo. En resumen: solo ha pasado una hora y ha consumido un buen número de servicios: energéticos, de transporte, de ocio, servicios IT...

Y es que los servicios forman ya parte fundamental de nuestras vidas y se han convertido en el motor de la economía de los países desarrollados. El aumento de la esperanza y de la calidad de vida en todos los grupos de edad (incluidas la infancia y la tercera edad) son dos factores que han contribuido a este auge.

La preeminencia del sector servicios en la economía de un país es claramente proporcional al grado de desarrollo del mismo. Así, encontramos cifras que varían entre el 80% en países como EE UU, Reino Unido o Arabia Saudí, hasta valores inferiores a un 40% en países como Camerún, Camboya o Pakistán. China o India están siendo protagonistas de un importante crecimiento del sector terciario, sin olvidarnos de un continente, África,

En 2013, casi un 76% de los empleos en España corresponden a este sector de la economía

que prácticamente va a pasar de una economía agrícola a otra de servicios saltándose la etapa industrial. Como promedio, el sector servicios acapara en torno al 63% del empleo de la población mundial y es, ahora mismo, el que mayores tasas de empleo genera.

La economía española no es una excepción. Ya en 2000, cerca del 65% de la población española trabajaba en este sector. La tendencia, que sigue las mismas pautas a nivel europeo, muestra que este porcentaje crece año a año, mientras que otros sectores como la agricultura, la industria o la construcción, decrecen. De este modo, en 2013, un 75,8% de los empleos en España correspondían al sector servicios.

Y cuando hablamos de servicios, no nos referimos únicamente a aquellos de bajo valor añadido y escasa productividad; sino a todos los servicios y, en especial, a los de alto valor añadido que requieren de profesionales expertos y altamente cualificados: sanitarios, IT, legales, educación, etc.

La industria tradicional también ha comenzado a ofertar servicios desde hace tiempo. El leasing en la industria del automóvil es un claro ejemplo. Es lo que se conoce como *servitización*, haciendo referencia al proceso por el que las empresas ofertan servicios, en lugar de productos o como complemento a los mismos, y que incluye obviamente un cambio en su modelo de



THINKSTOCK

negocio. El producto por sí solo carece de valor; ya no existe. El valor lo proporciona el servicio. No compramos un móvil, compramos los servicios que nos proporciona (telefonía, mensajes, vídeos, música...). El móvil nos lo regalan; pagamos los servicios.

Estamos pasando de una sociedad industrial de la información a una sociedad de servicios, donde estos se convierten en el motor de la economía. Sin embargo, cuando nos planteamos alternativas para la salida de la crisis -cómo aumentar la productividad de nuestras empresas, o cómo generar valor añadido- seguimos pensando en términos de la etapa industrial. Lo cierto es que las soluciones a la productividad de la industria clásica, basadas en la mejora del trabajo manual y repetitivo, no son aplicables a la nueva sociedad de los servicios. Por el contrario, la clave está ahora en encontrar la forma de utilizar toda la información que somos capaces de producir para ofertar los servicios más demandados y mejor valorados por los ciudadanos. Y, para ello, debemos ser conscientes de que necesitamos otro tipo de profesionales y, por tanto, otro tipo de formación.

Pensemos, por ejemplo, en el servicio de venta de libros de Amazon. Se trata de un servicio que supone innovación (en su creación); tecnología (para ponerlo a disposición de los consumidores); que necesita conocimientos de empresa (para conseguir rentabilidad); especialización en el

Las soluciones a la productividad de la industria clásica no son aplicables a la nueva sociedad de servicios

sector editorial y también en otros como distribución o almacenamiento, además de capacidad para identificar las necesidades del cliente (estudios psicológicos, sociológicos, de marketing), etcétera.

Y ¿qué tipo de profesional está capacitado para el diseño y la construcción de este servicio? Debe de ser un profesional que aúne conocimientos de empresa, economía, marketing o informática, con las habilidades personales y sociales necesarias en la relación, tanto con el cliente como con el proveedor. Debe saber desenvolverse en ambientes multiculturales y en diferentes idiomas. Es lo que los anglosajones denominan el profesional T-Shape (con forma de T). El palo vertical de la T hace referencia a la necesidad de conocimiento profundo en una disciplina (por ejemplo las Tecnologías de la Información), mientras que la horizontal hace referencia a este tipo de habilidades transversales cada vez más demandadas.

Este tipo de profesional es el mismo que precisaría cualquier otra organización de servicios. Los de Amazon no difieren mucho de otro tipo de servicios, como por ejemplo los hoteleros. El servicio que presta un hotel requiere también una visión de empresa y de negocio, un soporte tecnológico, una labor de marketing y de innovación para ofertar nuevos servicios, así como aspectos de logística y distribución; precisa, por supuesto, conocimiento en profundidad del negocio

concreto (en este caso el turístico) y competencias en aspectos psicológicos y psicológicos que permitan establecer una buena relación con el usuario y su fidelización.

Las empresas de servicios necesitan, para ser competitivas, un tipo de profesional diferente al que venimos formando las universidades. No solo por los contenidos que se imparten en las aulas, sino también porque los métodos de enseñanza tradicionales, adecuados a las necesidades de la sociedad industrial y que se basan en la clase magistral, la memorización de contenidos, el aprendizaje de conceptos como verdades absolutas, etc. no son idóneos para los requerimientos de la empresa actual.

En el siglo XXI la información está accesible para cualquiera, los alumnos pueden aprender leyendo o a través de vídeos. Sin embargo, no podrán adquirir por sí mismos competencias como la capacidad de innovación, el pensamiento sistémico, la capacidad de abstracción y de análisis crítico, etc. Tampoco, habilidades de comunicación, de liderazgo, de trabajo en equipo o de negociación. Por ello, la universidad debería centrarse en crear una base sólida, en transmitir todas esas habili-

Somos un país de servicios y es aquí donde podemos ganar ventaja competitiva respecto a otros países

dades que no se aprenden leyendo o en una clase magistral, y será la empresa la que se ocupe de proporcionar la formación específica (una tarea fácil si, efectivamente, los cientos son buenos).

Al igual que en la etapa industrial la universidad formaba ingenieros con especialidades (industrial, eléctrica, etc.), en la sociedad de los servicios la universidad debe dar respuesta a la formación de ingenieros de servicios, con especialidades para los distintos sectores (sanidad, turismo, consultoría, banca, etc.). Esta idea está teniendo un fuerte impacto en países como EE UU, Canadá, Suiza, Portugal, etc., que ya han implantado con éxito programas de grado y de máster en SSME (del inglés, Service Science, Management and Engineering).

¿En qué puede apoyar España su recuperación económica? La respuesta más inmediata es esta: incrementar la calidad y la productividad del sector predominante, que es el sector servicios, en todas sus dimensiones (el turístico, pero no solo). Somos un país de servicios, y es aquí donde podemos ganar ventaja competitiva con respecto a otros países. Implantar una buena formación de ingenieros de servicios permitirá, sin duda, mejorar la calidad y la productividad de las organizaciones de servicios, dando un impulso a nuestra economía, y convirtiéndonos en un país de referencia en este sector.