TEMA III: Gestión orientada al servicio.

Contenidos:

* Organización producto-mercado.
* Enfoques para el diseño del trabajo y satisfacción del cliente con el servicio a brindar.
* Planeación y diseño del producto/servicio.
* Medidas de eficiencia para mejorar la productividad.
* Satisfacer las prioridades competitivas: claves para la eficiencia.

Habilidades:

* Describir la organización producto mercado.
* Explicar las medidas para el diseño y planeación del producto servicio para lograr la satisfacción del cliente.
* Mencionar las medidas y claves de eficiencia para mejorar la productividad y las prioridades competitivas.

**Textos básicos y otras fuentes bibliográficas.**

* Administración Primera y Segunda parte V Edición. Editorial Félix Varela. La Habana, 2007.
* William, E.J.R.y.L., Administración y control de la calidad. . 4ta edición. Ed. ed. 1999.
* Cuestas Santos, A., Tecnología de Gestión de los Recursos Humanos. Edición 3 ed. 2008, La Habana Cuba.
* García Fernández, Nazario. Curso de Logística de Aprovisionamiento. Curso 2002. Universidad de Oviedo
* Hernández Torres, M. García, Juan. Estrategia y Gestión del cambio. CETDIR, Habana, 2001. Presentación PowerPoint.Hernández Torres, M. Implantación de la Estrategia. CETDIR, CUJAE. La Habana, 2001.
* Hernández Torres, M. (2001): Planeación Estratégica. CETDIR, CUJAE. La Habana
* Dirección Estratégica. Dr. Wilde Flores Delgado. C. Habana, diciembre 2001.
* Barquin Morales. Janelly: Canales de Distribución y administración logística. Julio 2008.
* Ballou, Ronald H. Logística Empresarial. Control y planificación. Ed. Díaz de Santos; S:A, Madrid, 1991
* Andersen: "Como Generar Valor en las Cadenas de Suministro". Mejores Prácticas. Manual de la PILOT. 2007
* Acevedo, J. A.; Urquiaga Rodríguez, A. J. y Martha Gómez.: Gestión de la Cadena de Suministro. Editora ISPJAE. Ciudad de la Habana.2001
* Acevedo, J. A. y Martha Gómez.: Logística del Aprovisionamiento. Bogota. 2001