



INSTITUTO PANAMERICANO DE ALTA DIRECCIÓN DE EMPRESA  
UNIVERSIDAD PANAMERICANA

## COMUNICADO DE PRENSA

### **Empresas deben replantear su modelo de servicio para afrontar crisis: IPADE**

- Provoca lealtad en el cliente, altos porcentajes de recompra e incrementa competitividad
- Es más rentable a largo plazo que bajar precios
- Los servicios son un catalizador de convergencia tecnológica
- Aerolíneas de bajo costo, hospitales, instituciones de microcrédito y telefonía, ejemplos de una buena gestión

**Ciudad de México, 8 de septiembre de 2009.**- El servicio al cliente es un área de oportunidad que las empresas deben utilizar para ser más competitivas sin tener que recurrir a bajar precios, asegura Francisco Arenas Ballester, profesor de Dirección de Operaciones del IPADE.

Los entornos de turbulencia económica representan una oportunidad para que las empresas redefinan sus propuestas de valor y puedan salir fortalecidas de éstos. Arenas Ballester enumera algunos sectores que lo ilustran claramente: las aerolíneas de bajo costo, instituciones de microcrédito y hospitales.

“Algunas aerolíneas han podido bajar sus costos a raíz de una reconfiguración de sus servicios; hospitales en países en desarrollo han logrado ser un destino atractivo para pacientes de países desarrollados gracias a ciertas certificaciones internacionales, como sucedió en India y está sucediendo ahora en México; las instituciones de microcrédito se han consolidado debido a la calidad de atención y vinculación con su mercado”, comenta.

El financiero, turístico, tecnológico, la manufactura son algunos sectores o industria que obtendrían amplias ventajas ante el cliente si implementaran eficaces modelos de servicio: **Lealtad, altos porcentajes de recompra y competitividad en su mercado.**

“Competir desde el servicio es una alternativa a ‘tocar’ el precio. Es un hecho que siempre resultará más rentable a largo plazo el desarrollar modelos de servicio eficaces a bajar precios”, explica.

Además, los servicios permiten converger hacia nuevas tecnologías y mercados, tal es el caso de la telefonía. “Los teléfonos son hoy un compilado de servicios: tienen aplicaciones de todo tipo, son reproductores de música, internet portátil, etcétera”.

Esta reconfiguración de las empresas es, sin embargo, tarea de la dirección. “El rediseño de la empresa hacia una apuesta por los servicios está relacionada directamente a estilos directivos y habla mucho del liderazgo del director”, concluye.

---

Para entrevistas y más información, por favor comunicarse con:

**Dulce Colín**

**Coordinadora de Medios Externos**

T: 5354 1800 Ext. 1017

C: 04455 3474 3340

[dcolin@ipade.mx](mailto:dcolin@ipade.mx)

[www.ipade.mx](http://www.ipade.mx)