



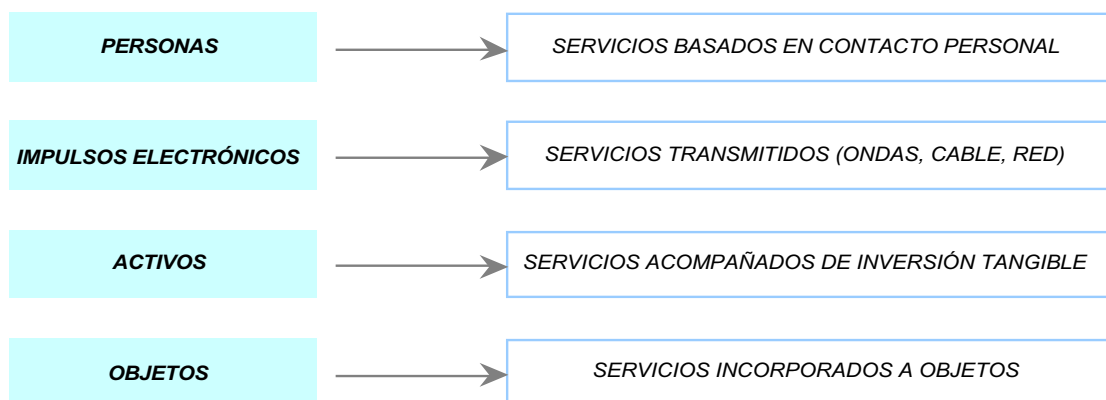
Tipología de Servicios y las Estrategias de Acceso

La **gran diversidad** de servicios existente nos obliga a definir una **tipología de servicios** pensando exclusivamente en las **limitaciones o prioridades** que dicha clasificación marque en cuanto las estrategias de acceso a un mercado determinado.

Tipología del Vehículo

Una clasificación interesante es la que divide los servicios **en función del elemento que se desplaza a través de las fronteras** del país

LO QUE SE DESPLAZA



A. Servicios Basados en Contacto Personal (personas)

- Lo que se **desplaza son las personas**
- Se basan en el **contacto personal y directo** entre el proveedor del servicio y el receptor
- Son formas **relativamente puras de servicios** que tienen un grado alto de intangibilidad, heterogeneidad, perecibilidad e inseparabilidad.
- Aunque es difícil de establecer barreras fronterizas, ya que se desplazan personas, se pueden establecer **barreras de movilidad** (visados, permisos de trabajo, etc...).
- Los **problemas fundamentales** son:
 - a) Las dificultades de la movilidad personal (costo, viaje, etc)
 - b) Los problemas de ajuste entre la demanda y la capacidad de oferta
 - c) Las dificultades de la comunicación cultural

B. Servicios Transmisibles Telemáticamente (Impulsos Electrónicos)

- El servicio se presta a través de un medio telemático (ondas, cable, red informática)
- Permiten al cliente la sensación de cercanía
- Pueden producir efectos muy positivos pero también negativos (soberanía, inmigración, desempleo) ya que no es fácil para los Gobiernos su detección y control.
- Pueden establecerse "barreras a la transmisión", tales como:
 - a) Políticas de licencia de equipos receptores
 - b) Políticas de transmisión o recepción
 - c) Interceptación de señales



- En cualquier caso **son servicios muy sensibles a la cultura del público receptor.**
- Su desarrollo previsible permitirá dos efectos directos:
 - a) La reducción de las barreras a la movilidad
 - b) Los problemas logísticos de adecuación oferta - demanda quedan muy reducidos.

C. Servicios acompañados de Inversión Tangible (Activos)

- Servicios en los que la interacción proveedor - cliente se realiza en "**establecimientos**" o **puntos de contacto** en el país destino.
- Implican la inversión permanente en el país destino lo que produce dos efectos inmediatos:
 - a) Posibilidad de **reducir el choque cultural** con la incorporación de personal (o agentes) locales
 - b) Desplazamiento previsible de personas del país origen / problemática de **expatriados**

D. Servicios incorporados a objetos (Objetos)

- Se trata de servicios que se transportan y se usan **a través de un objeto** al que se incorporan (por ejemplo música en un CD)
- La posibilidad de incorporar un servicio a un objeto **permite la exportación directa**
- Tiene una serie de **ventajas** claras:
 - a) reduce los problemas de movilidad y de sincronización de oferta y demanda
 - b) permite una segmentación cultural más fina

- Tiene, sin embargo, algunos **inconvenientes** claros:
 - a) dificultad de protección de la propiedad intelectual
 - b) el servicio debe ser "autosoportado", ya que no hay contacto entre proveedor y receptor.
 - c) precisa una "adaptación cultural" bien cuidada

Indique ahora, en el cuadro siguiente, a **cual de los cuatro tipos** se acerca su servicio

¿CON CUAL DE ELLOS SE CLASIFICA SU SERVICIO?

	INDIQUE	COMENTARIOS
<i>SERVICIOS DE CONTACTO PERSONAL</i>	→	
<i>SERVICIOS TRANSMISIBLES TELEMATICAMENTE</i>	→	
<i>SERVICIOS ACOMPAÑADOS DE ACTIVOS</i>	→	
<i>SERVICIOS INCORPORABLES A OBJETOS</i>	→	

RELACIÓN ENTRE TIPOLOGÍA SERVICIOS Y ESTRATEGIAS ACCESO AL MERCADO

	EXPORTACIÓN DIRECTA	EXPORTACIÓN CONJUNTA	PRESENCIA DIRECTA	PRESENCIA INDIRECTA	MARKETING ELECTRONICO	IMPORTACIÓN CLIENTE
SERVICIOS DE CONTACTO PERSONAL	++	+		+	-	+
SERVICIOS TRANSMISIBLES TELEMATICAMENTE	-	-		-	++	-
SERVICIOS ACOMPAÑADOS DE ACTIVOS	-	-	++	+	--	++
SERVICIOS INCORPORABLES A OBJETOS	++	+	-	-	++	--

Como puede observar, para cada tipo de servicios hay, en principio, mas estrategias de acceso mas recomendables.

No olvide, sin embargo, que dentro de cada tipo básico de servicio hay muchas variantes. Por ello, el análisis de las características del servicio concreto nos ayudará a ir definiendo de una forma más concreta la fórmula de mayor interés.

