



# Simulador para la Gestión de Servicios

Cesim Service es una simulación de negocios de servicios que integra las áreas funcionales de gestión de recursos humanos, gestión de la capacidad, fijación de precios y marketing.



## ENFOQUE

Emprendimiento, gestión de servicios, fundamentos empresariales, y gestión de empresas de pequeño y mediano porte (PyMEs).



## UTILIZADO EN

Cursos de emprendimiento y gestión de servicios en varios niveles, cursos de preparación superior, cursos de pregrado enfocados en procesos fundamentales de negocios, cursos avanzados de negocios a nivel de secundaria.



## DESCRIPCIÓN DEL CASO

Los participantes gestionan un hotel familiar de 50 habitaciones y, al principio, un personal permanente de cuatro personas.



## ACTIVIDADES DEL PARTICIPANTE

La tarea inicial de los equipos es familiarizarse con su negocio mediante rondas de práctica y de esta manera ir refinando la idea de negocio para sus hoteles.

Durante las rondas, los equipos gestionarán a sus empresas mediante la toma de decisiones relacionadas a los RRHH, inversiones, calidad del servicio, fijación de precios, marketing, y gestión de la rentabilidad a través de los canales de ventas.

Los equipos operan en mercados competitivos con variaciones estacionales en la demanda y en las condiciones económicas.

También deberán hacerle frente a decisiones estratégicas, como la expansión de las operaciones a una nueva área de mercado.



## ÁREAS CLAVE DE APRENDIZAJE

Gestión del desempeño tanto operativo como financiero y de mercado, con gestión de recursos humanos, gestión de la capacidad, inversiones, calidad del servicio, fijación de precios y marketing como áreas de decisión clave.



## FACTORES CLAVE DE ÉXITO

Para tener éxito, los equipos deben desarrollar e implementar un plan de negocios consistente, que se ocupe de las variaciones estacionales en la demanda y utilice, de manera eficaz, los principios de gestión de la rentabilidad.

Además, es muy importante la gestión hábil y muy bien planificada de los recursos humanos. El éxito es medido tanto por indicadores operativos como financieros, incluyendo los índices de utilización de la capacidad, satisfacción tanto del cliente como del empleado, cuotas de mercado, beneficio por empleado, beneficio neto, retorno del capital, y beneficios por acción.

El máximo indicador de éxito en la simulación es el retorno a los accionistas, el cual consolida todos los factores clave de éxito en un único criterio medible que puede ser utilizado para comparar el desempeño entre los equipos.



## RESULTADOS ESPERADOS

Ayudar a los participantes a desarrollar una visión holística de las operaciones del negocio, incluyendo marketing, ventas, recursos humanos, gestión de la capacidad, inversiones, y calidad del servicio.

Desarrollar la comprensión y dominio de los fundamentos del negocio, adoptar prácticas para la toma de decisiones impulsadas por el mercado, así como conocer las implicaciones financieras de las diferentes decisiones operativas y de marketing.

Los participantes obtendrán una valiosa experiencia de trabajo en equipo y solución de problemas.



## IDIOMAS DISPONIBLES

Español, inglés, francés, finés, italiano, chino, portugués, rumano, serbio.



## Las simulaciones de negocios más intuitivas

Los simuladores Cesim funcionan en una plataforma unificada en línea fácil de usar, escalable y automatizada, la cual permite a los instructores administrar sus simulaciones en cualquier navegador, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

### Simuladores de negocios, estrategia y administración

Diseñados para mejorar el nivel de participación y el aprendizaje empresarial práctico en su curso.



**Cesim Global Challenge** mejora la comprensión y el conocimiento de la complejidad de las operaciones comerciales globales, en un entorno dinámico y competitivo.



**Cesim Service** es una simulación de negocios basada en servicios que integra las áreas funcionales de recursos humanos, gestión de capacidad, fijación de precios y marketing.



**Cesim Project** ha sido diseñado para capturar la esencia de la gestión de proyectos en un entorno colaborativo y competitivo.



**Cesim Firm** aumenta la conciencia y la capacidad de los participantes para operar una empresa desde una perspectiva de gestión general en un entorno competitivo.



**Cesim Marketing** desarrolla la comprensión y el dominio de todo el proceso de toma de decisiones de marketing.

### Simuladores para industrias específicas

Cuando su curso o capacitación requiere el escenario de una industria en particular.



**Cesim Hospitality** es un entorno de aprendizaje interactivo y divertido que mejora las competencias comerciales y la empleabilidad de los participantes en el sector hospitalidad.



**Cesim Bank** facilita la comprensión de las operaciones y la interacción del front y el back office de un banco en un entorno competitivo.



**Cesim Power** es una simulación de administración de servicios de energía que combina la dinámica de los mercados de energía, la producción y la gestión de riesgos.



**Cesim Connect** es una simulación en la cual los equipos administran servicios móviles, de internet y de entretenimiento para clientes residenciales y servicios de telecomunicación para clientes corporativos.



**Cesim Retail** incluye decisiones estratégicas y tácticas de fijación de precios, campañas promocionales, compras, inventario, plan de estantería, horarios de atención, personal, y flujo de caja. Los equipos administran una tienda o una franquicia de tiendas en un entorno estacional.

### Simuladores personalizados

Cuando necesita una simulación de negocios adaptada específicamente a las necesidades de su empresa o proyecto. **Ejemplos:** acero, embalaje, inmobiliaria, radiodifusión pública, fabricación por contrato.