



**Título:** CARACTERÍSTICAS Y FACTORES CLAVE PARA EL DESARROLLO DE MODELOS DE NEGOCIO ENFOCADOS A LA SERVITIZACIÓN (INDUSTRIA 4.0). UN ESTUDIO DE CASO.

**Nombre:** Ruiz de la torre Acha, Aitor

**Universidad:** Mondragón Unibertsitatea

**Departamento:** Estrategias avanzadas en gestión empresarial

**Fecha de lectura:** 23/07/2021

**Programa de doctorado:** Programa de Doctorado en Gestión Avanzada de Organizaciones y Economía Social por la Mondragón Unibertsitatea

**Dirección:**

> **Director:** DAVID SÁNCHEZ BOTE

**Tribunal:**

> **presidente:** Bartholomeus Petrus Kamp

> **secretario:** Eduardo Castellano Fernández

> **vocal:** Tomas Iriondo Astigarraga

**Descriptores:**

> MARKETING

> ESTUDIO DE MERCADOS

> GESTION FINANCIERA

> GESTION DE RECURSOS HUMANOS

**El fichero de tesis** ya ha sido incorporado al sistema

**Localización:** MONDRAGON UNIBERTSITATEA

**Resumen:** La gestión y evolución de la servitización, es un concepto complejo de difícil aplicabilidad. Entender la

cantidad de información con la cual se trabaja, la manera de trabajar con el mercado y el cliente final quieren indicar que existen mayores oportunidades para una servitización satisfactoria. Es por ello de gran importancia entender la manera de trabajar de cada empresa para poder entender la situación actual y poder evolucionar prácticas que aseguren su desarrollo en cada escenario.

Dada la situación, esta tesis comienza con la comprensión de la nueva revolución industrial llamada Industria 4.0 con el objetivo de comprender los actuales sistemas ciber-físicos que hacen que la información funcione de forma más selectiva y que necesitan gestionar áreas como marketing, tecnología, modelo de negocio y otras áreas, todo ello sin olvidar los recursos necesarios y la infraestructura necesaria.

Enfocándose en la Industria 4.0 y para una mejor aplicabilidad, es necesario comprender la definición de



servitización desde su origen, conocer su evolución, comunidades e importancia. Finalmente, existen herramientas y técnicas que ayudan y son necesarias para su implementación.

La revisión de la literatura muestra que hay una deficiencia en el estudio de diferentes modelos que no tienen o no profundizan lo suficiente en la parte más importante de la servitización, las necesidades del cliente. La escucha activa de esta tesis en este colectivo clave, permite proponer y contrastar diferentes modelos teóricos para facilitar una evolución hacia la implementación de la servitización, a través de un caso único de estudio múltiple. En primer lugar, se analizan los clientes potenciales seleccionados de Fagor Arrasate en el contexto común en el que están integrados, con el propósito de saber la demanda de los clientes en el ámbito de la Industria 4.0. Por otro lado, se examinan diferentes áreas internas de Fagor Arrasate para cerrar el círculo de investigación y ver la plena aplicabilidad de las necesidades del cliente en este estudio de caso.

El trabajo de campo mencionado comprenderá en primer lugar los factores clave para la gestión de la servitización, como los comportamientos organizacionales vinculados a la dinámica organizacional, que pueden ser de ayuda para los investigadores interesados en el campo de estudio y para los profesionales que desean transferir a sus organizaciones.