



¿Qué son los Servicios?

Educación tecnológica

Profesora Natalie Gómez

Definición

- **Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).**

A nivel económico y en el ámbito del marketing, se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus clientes. De este modo, el servicio podría presentarse como un bien de carácter no material. Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas. Asimismo, hay que resaltar que su valor más importante es la experiencia. Por otra parte, es necesario destacar que quienes proveen servicios integran el denominado sector terciario de la escala industrial.

- **Entre las particularidades intrínsecas a un servicio que permiten diferenciar a éste frente a un producto se pueden citar (un servicio no puede ser visto, sentido, olido ni escuchado antes de adquirirlo), (dos o más servicios pueden resultar parecidos pero nunca serán idénticos ni iguales), (servicio no puede ser almacenado), (la producción y el consumo se desarrollan de forma parcial o completamente paralelos) y (quienes contratan un servicio consiguen el derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de una cosa, pero no se vuelven propietarios de él).**

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Intangibilidad

Ausencia
de propiedad

heterogeneidad

carácter
perecedero.



CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las empresas de servicios se clasifican por lo general de acuerdo a las necesidades atendidas por los diferentes rubros (área en la que se clasifican los bienes y servicios), como comercio, alimentación, salud, vivienda, finanzas, comunicación, transporte y en general todos aquellos que vayan surgiendo en nuestra vida en sociedad.

El cliente es el elemento central de todas las decisiones y acciones de una empresa de servicio.

Por ejemplo un banco presta diferentes tipos de servicios:

Simples: como retiro de dinero, cambio de cheques, depósitos, que requieren pocos minutos y no mayor relación con quien lo atiende.

Complejos: Abrir una cuenta bancaria, solicitar un préstamo, en donde se requiere más tiempo y por ende el grado de contacto entre ejecutivo y cliente es mayor. Además estas actividades pueden contemplar un servicio telefónico o uno de autoservicio, es decir que el cliente siguiendo ciertos procedimientos, se atiende por sí mismo y por lo tanto el contacto con un agente es mínimamente necesario o totalmente innecesario. Por ejemplo el cajero automático, las compras por Internet, transferencia de fondos, etc., pero a pesar de no existir un contacto personal de igual forma se presta un servicio y el usuario hace uso de él.

Servicios públicos vs privados

Servicios Básicos



Luz



Agua



Teléfono



Internet



Televisión



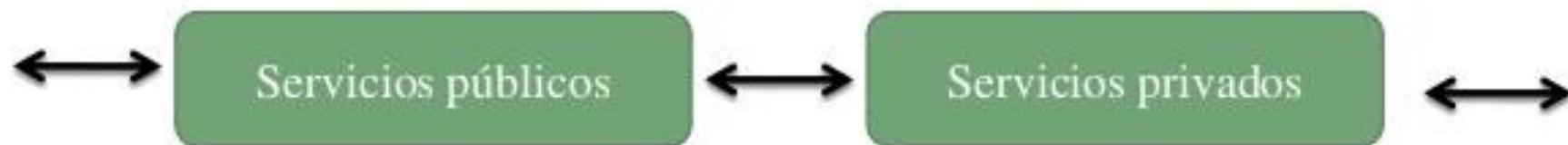
Red contra incendios



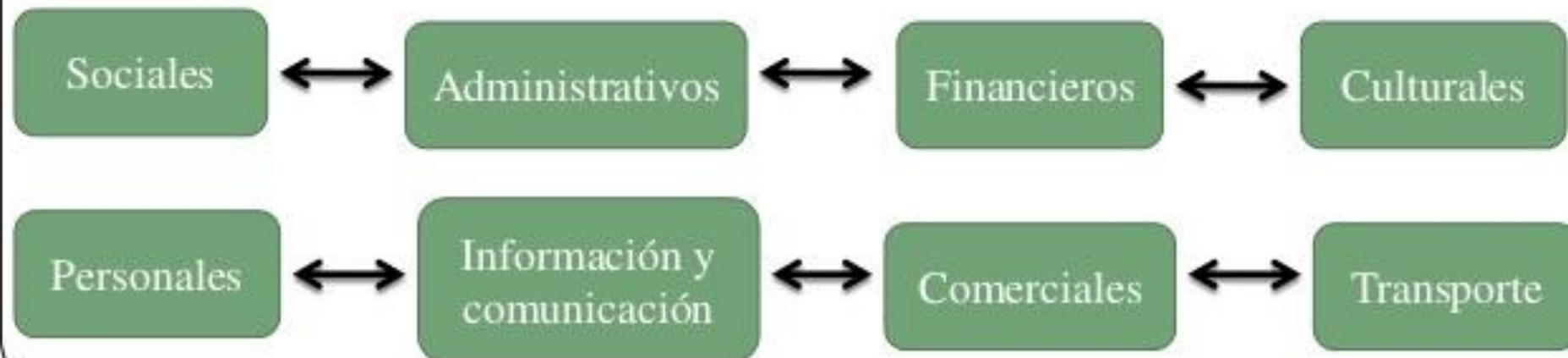
- **FINANCIAMIENTO DEL SERVICIO: Un criterio de clasificación**
- El criterio de clasificación para agrupar la gran variedad de servicios es la **forma como se financian**, es decir que entidades proporcionan el dinero para diseñarlos, producirlos y mantenerlos vigentes. Según este criterio tenemos los servicios públicos y los servicios privados.
- **Servicios públicos:** Son los entregados por personal como nuestro gobierno que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten. Suelen tener un carácter gratuito, que corre a cargo del Estado.
- **Servicios privados:** Son todos aquellos entregados por empresas privadas y por esto nosotros pagamos un precio por este servicio.

CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOS SERVICIOS

Quien gestione los servicios se pueden clasificar en dos tipos



la función que desempeñan



Actividad:

- Por cada Función que desempeñan dar 2 ejemplos de servicios identificar si es publico o privado

Función	Servicios	Público	Privado
Sociales			
Administrativos			
Financieros	Banco Estado		x
Culturales			
Personales			
Información y comunicación	Movistar		x
Comerciales			
Transporte			

Las necesidades

Necesidad Humana: es la sensación de carencia de algo unida al deseo de satisfacerla

Tipo de necesidades

- Según de quien surgen

- necesidades del individuo

- **Naturales**: por ejemplo, comer

- **Sociales**: Se tienen por vivir en sociedad; por ejemplo, celebrar el matrimonio

- necesidades de la sociedad

- **Colectivas**: parten del individuo y pasan a ser de la sociedad, por ejemplo, el transporte

- **Públicas**: surgen de la misma sociedad, por ejemplo, el orden público.

- Según su naturaleza

- **Necesidades vitales o primarias**: de ellas depende la conservación de la vida; por ejemplo, los alimentos

- **Necesidades civilizadas o secundarias** son las que tienden a aumentar el bienestar del individuo y varían de unas épocas a otras con el medio cultural, económico y social en que se desenvuelven los individuos; por ejemplo el turismo.

Los servicios nace a partir de una necesidad o problema que tenga la comunidad o el usuario.

- Ejemplo: Panadería Necesidad > Alimentarse
- Para que puedan funcionar estos servicios es necesario un grupo de personas y recursos.
- Ejemplo: Panadería Recursos > Maquinaria necesaria para la preparación del pan, un lugar donde poder distribuirlo, ingredientes para hacer pan, vitrinas, caja registradora.
- Panadería Personas > Panadero, vendedor.

Actividad

1.- Rellene la casilla con el servicio correspondiente a la necesidad, junto a los recursos y personal para que pueda funcionar.

Necesidad	Servicio	Recursos	Personal
Protección en la frontera			
Aseo de las calles			
Salud			
Vivienda			
Comunicación			
Leyes			
Seguridad			
Identificación a un recién nacido			
ocio			
Trasporte			
Energía			
Vestimenta			
Entretenimiento			

GENERACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS

- Levantar una empresa de servicio implica un gran esfuerzo económico ya que significa invertir (dedicar dinero a una actividad con el fin de obtener un beneficio o satisfacer una necesidad) una gran cantidad de dinero en los materiales básicos para ponerla en funcionamiento. Además se requiere casi siempre recurrir a **créditos en el sistema financiero y a un buen administrador de los recursos materiales y humanos.**
- Cualquier organización de servicios, ya sea pública o privada cuenta con un grupo de profesionales capacitados para ocuparse de las labores productivas; son las personas que participan directamente en el diseño, la planificación y la puesta en marcha del proyecto de servicio, y junto a ellos, otro grupo que se ocupa de la prestación de servicios.

Definiciones:

Créditos: forma de pago donde se da la posibilidad de adquirir un bien o servicio, sin pagarlo al contado.

Sistema financiero: es el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás instituciones públicas o privadas que operan en la intermediación financiera (actividad destinada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos o inversiones).

Recursos Humanos: Conjunto de personas con que cuenta una empresa o institución para llevar a cabo labores de producción de bienes o servicios, según sea la capacitación que tenga.

Recursos Materiales: Componentes financieros, herramientas, objetos o máquinas disponibles para llevar a cabo un determinado proceso productivo.

Actividad: Hacer un listado de organizaciones de servicio del entorno. Incluir el establecimiento educacional. Para cada organización caracterizar el servicio y la necesidad que satisface. Para uno de los servicios mencionados, incluir en el listado los elementos necesarios para que éste funcione.

Nombre Organización	Servicio	Necesidad	Elementos necesarios
<p data-bbox="341 108 817 151">Bicicletas “Don Ramón”</p> 	<p data-bbox="945 108 1243 208">Reparadora de bicicletas</p>	<p data-bbox="1291 108 1485 151">Trasporte</p>	<p data-bbox="1788 108 2219 322">parches, aire comprimido, bombín, engrasador, herramientas.</p>
<p data-bbox="341 644 835 686">Clínica Reposo Las Brisas</p> 	<p data-bbox="945 644 1156 743">alimento, habitación</p>	<p data-bbox="1291 644 1638 686">cuidado ancianos</p>	<p data-bbox="1788 644 2206 743">habitaciones, cocina, patio</p>