



"El sí de la familia marianista"

GUÍA DE APRENDIZAJE N°1
TECNOLOGÍA 1º MEDIO A y 1º MEDIO B
UNIDAD 1: LOS SERVICIOS

NOMBRE : CURSO:

OBJETIVO(S) DE APRENDIZAJE:	OA 1: Identificar oportunidades o necesidades personales, grupales o locales que impliquen la creación de un servicio utilizando recursos digitales u otros medios.
TEMA DEL TRABAJO:	Los servicios. Características de los servicios. Clasificación de servicios.
ACTIVIDADES DE APLICACIÓN:	Implementación de un servicio durante la contingencia
MECANISMO DE EVALUACIÓN AL REGRESAR A CLASES:	Retroalimentación y revisión de actividades (cuaderno). Aplicación de control evaluado.

• **INSTRUCCIONES GENERALES:**

1. Lee la siguiente guía de forma consiente y atentamente.
2. Identifica (subraya o destaca) aquellos términos que no comprendas, anótalos en tu cuaderno y busca su definición, ya sea en un diccionario o internet.
3. Desarrolla las actividades en tu cuaderno, no es necesario imprimir la guía, por lo tanto, puedes anotar solo el título de la guía y las respuestas. Procura ser ordenado en este procedimiento.
4. Las actividades serán revisadas a regresar a clases.

DESARROLLO:

1. LOS SERVICIOS

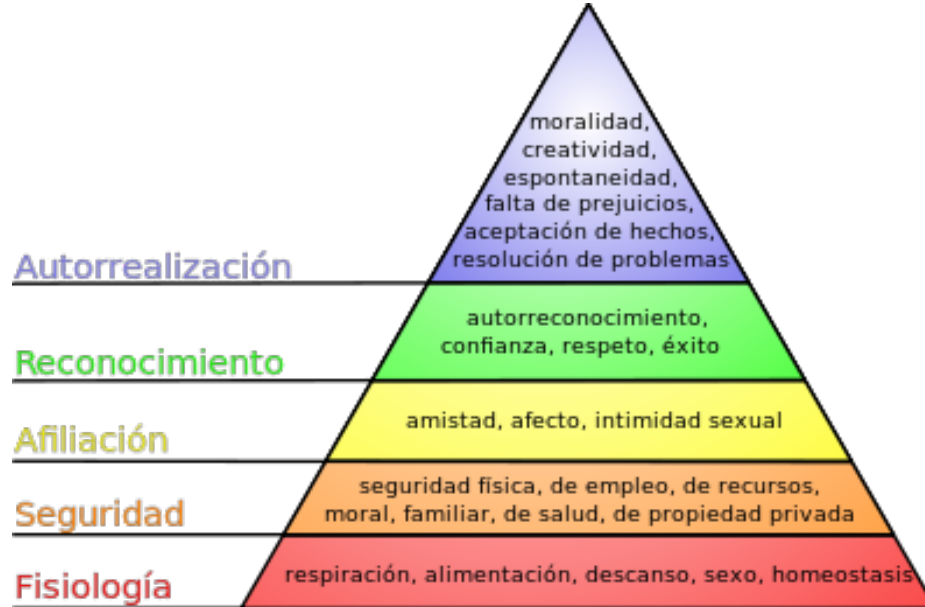
Los seres humanos nacemos siendo usuarios, es decir somos las personas que hacemos uso de productos tecnológicos. Los servicios son un conjunto de actividades que busca responder a las necesidades de un cliente o usuario.

Durante el día, y sin darnos cuenta, somos usuarios de muchos servicios a la vez, por ejemplo: Tomamos la micro o el metro para ir al colegio y al mismo tiempo escuchamos música en nuestro celular.

Entendemos como necesidad todo aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena.

Para entender los tipos de necesidades que presenta el ser humano, Abraham Maslow nos propone la pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).

Pirámide de Maslow:



2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

- **Intangibilidad:** consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra.
- **Heterogeneidad** (o variabilidad): dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos y lugares distintos
- **Inseparabilidad:** en los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos.
- **Percibibilidad:** los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento, por ejemplo, un vuelo con un asiento vacío en un vuelo comercial.
- **Ausencia de propiedad:** los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no su propiedad. Después de la prestación solo existen como experiencias vividas.

Además de estas características existen principios de los servicios, estos son:

A. Principios básicos del servicio

- 1.- Actitud de servicio.
- 2.- Satisfacción del usuario
- 3.- Actitud positiva, dinámica y abierta: esto es, la filosofía de “todo problema tiene una solución”, si se sabe buscar.



- 4.- Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas: es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.
- 5.- El buen servidor es quien se encuentra satisfecho dentro de la empresa, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes.
- 6.-Mantener una actitud democrática.

B. Principios del servicio al cliente

- 1.- Hacer de la calidad un hábito y un marco de referencia.
- 2.- Establecer las especificaciones de los productos y servicios de común acuerdo con todo el personal y con los clientes y proveedores.
- 3.- Sistemas, no sonrisas.
- 4.- Anticipar y satisfacer consistentemente las necesidades de los clientes.
- 5.- Dar libertad de acción a todos los empleados que tengan trato con los clientes, es decir, autoridad para atender sus quejas.
- 6.- Preguntar a los clientes lo que quieren y dárselo una y otra vez, para hacerlos volver.
- 7.- Los clientes siempre esperan el cumplimiento de su palabra. Prometer menos, dar más.
- 8.- Mostrar respeto por las personas y ser atentos con ellas.
- 9.- Reconocer en forma explícita todo esfuerzo de implantación de una cultura de calidad.
- 10.- Investigar quiénes son los mejores y cómo hacen las cosas, para apropiarse de sus sistemas, para después mejorarlos.
- 11.- Alentar a los clientes a que digan todo aquello que no les guste, así como manifiesten lo que sí les agrada.
- 12.- No dejar esperando al cliente por su servicio, porque todo lo demás pasará desapercibido por él, ya que estará molesto e indispuesto a cualquier sugerencia o aclaración, sin importar lo relevante que ésta sea.
- 13.- Dar un buen servicio al cliente para que los vuelva a utilizar.

3. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Si bien existen muchos tipos de servicios, como los servicios a domicilio, de taller, de mantenimiento, de alquiler, veremos principalmente dos tipos: los públicos y los privados.

A. Servicio público:

Prestaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten, por ejemplo, hospitales, empresas postales, etc.

B. Servicio privado:

Aquel servicio que entrega una empresa privada y que sirve para satisfacer intereses o necesidades particulares de las personas con fin de lucro, por ejemplo, empresas de comunicaciones, gas y luz.



ACTIVIDAD: Responde en tu cuaderno con letra clara y ordenada, recuerda que esto será revisado a la vuelta de clases.

1. Señala tres ejemplos de los siguientes servicios:

- Servicios público
- Servicio privado
- Servicio de alquiler
- Servicios a domicilio

2. A propósito del coronavirus, qué servicio crearías o implementarías para hacer frente a esta pandemia, por ejemplo, atención médica online. Menciona 2 y anota una breve explicación de que trataría. (pueden ser públicos o privados). Considera las características que deben presentar los servicios.