



Colegio Secundario N° 5051
Nuestra Señora de La Merced
La Merced - Salta
Email: colegiosecundario5051_lamerced@yahoo.com.ar

Director: Profesor Di Pauli Marcelo Alberto
Vicedirector: Profesor Toro Hugo Francisco
Dirección: Hipólito Irigoyen 813
Tel: 4906071 - 4906043

Materia: Economía
Profesora: Elba Alarcón
Curso: 3° 1°
Turno: Tarde
Alumno:

Estimados Alumnos:

El desarrollo de las actividades deberá realizarlas en su respectiva carpeta. Las mismas serán revisadas el día que corresponda el retorno a clases.

Ante cualquier duda o consulta, puede comunicarse a través de mi correo: elbaalarcon2@hotmail.com

Trabajo Práctico N° 7

Los Servicios



Presentación del tema:

<https://www.youtube.com/watch?v=ASRqsPN7iLQ>

Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

Se dice que un servicio es heterogéneo debido a que, atendiendo a diferentes factores, raramente suelen coincidir entre sí y usualmente son diseñados y realizados en atención a cada **cliente** individualmente. En otras palabras, no existen cadenas de producción en masa como sí sucede en la fabricación de bienes.

Por otro lado, al ser los servicios principalmente intangibles o no materiales (más adelante ahondaremos al respecto), un consumidor no los puede poseer. Un claro ejemplo de este tipo serían los servicios de atención al cliente, habituales en grandes marcas.

En definitiva, el significado de servicio es tan amplio como importante. Por ello, vamos a ver las características de los mismos.

Características de los servicios

Las características más importantes de los servicios son las siguientes:

- **Intangibles:** No se pueden ver, ni tocar. No son como un bien que lo tocamos, lo utilizamos, lo guardamos.
- **Indivisibles:** Aunque se pueden comprar paquetes de servicios por separado, hay una unidad mínima indivisible. Cuando vamos a un hotel, estamos pagando por un servicio. Podríamos incluso pagar por horas, pero el servicio es ese. No podemos tener medio cuerpo dentro del hotel y medio cuerpo fuera.
- **Heterogéneos:** Son muy diversos y variados. A eso nos referíamos con la amplitud de su significado. Podemos encontrar servicios relacionados con la consultoría, la banca, la contabilidad, hostelería u ocio.
- **No se pueden conservar:** Por norma general, no se pueden almacenar los servicios. En este sentido, prestación del servicio y consumo son simultáneos. Por ejemplo, si un camarero nos atiende en un restaurante (sector servicios), no podemos almacenar ese servicio o guardarlo. Por ejemplo, un billete de avión con una fecha determinada (a menos que cambiemos la fecha), si no lo utilizamos se pierde. Ese avión ya no vuelve a viajar ese día a esa misma hora. Puede que lo haga otro día, pero no en ese instante.

Todas las características de los servicios se relacionan entre sí.

Diferencia entre un bien y servicio

Existen varias diferencias entre bienes y servicios. La principal es que el bien puede ser tangible o intangible, pero el servicio únicamente puede ser intangible. Por ejemplo, un bien tangible es un coche (se puede tocar) y un bien intangible es un programa informático (no se puede tocar).

Sin embargo, aunque los servicios pueden tener una parte tangible, en general, son intangibles. Por ejemplo, cuando compramos un billete de tren o cuando vamos a un bar a tomar un aperitivo.

En lo que respecta al origen de los servicios, este puede ser de carácter público o privado, dependiendo de qué sector de la economía lo administre. Es decir, no es lo mismo que un servicio en particular lo ofrezca una empresa común y privada a que lo haga el Estado o alguna Administración oficial. En ciertos casos, también es posible que exista un modelo mixto y que el servicio sea ofrecido conjuntamente por el sector público y el privado.

El sector servicios comprende gran cantidad de posibilidades en la **realidad económica**, abarcando la administración, el transporte, la hotelería, gastronomía o los servicios financieros. También entran dentro de este concepto otros profesionales del ámbito de la sanidad, la educación o el personal de trabajo doméstico.

Las condiciones relativas a cada servicio comúnmente vienen estipuladas y definidas en un contrato o factura, dejando claras las pautas o costes de la realización del mismo e informando al cliente en todo momento de los mismos. Además, es bastante corriente la existencia de atención continua al consumidor y la disponibilidad para consultas o dudas sobre el producto.

Actividad:

1) Realice un crucigrama incluyendo los Datos de Referencia, teniendo en cuenta las siguientes palabras centrales:

L
O
S

S
E
R
V
I
C
I
O
S

