

GUÍA DE APRENDIZAJE TECNOLOGÍA (CLASE N°1 y 2)

Nombre: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Curso: I° \_\_\_\_ Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / 2020

Ésta guía de aprendizaje está destinada para dos semanas de clases

**Si tienes alguna duda con las actividades, comunícate con la profesora al siguiente mail:**

**profe.danielacarrillo@gmail.com**

**Capacidades:** Razonamiento lógico, Expresión escrita

 **Destrezas:** Analizar – Identificar – Clasificar – Elaborar – Registrar información

**Valor:** Libertad **Actitud:** Responsabilidad

**Contenidos:** Desarrollo e implementación de un servicio **Unidad I**

1. **Analizar** la naturaleza de los servicios y sus principales características a partir de la lectura del siguiente texto, destacando lo más importante de manera responsable.

**HACIA UNA DEFINICIÓN DE SERVICIOS**

De la variedad de servicios que hay, la mayoría cumple con dos aspectos fundamentales: la participación de empresas o *personas que ofrecen* el servicio y el *usuario que necesita* el servicio.

**¿Qué entendemos por servicio?**

Es una relación de contrato entre personas y/o empresas que se comprometen a cumplir un acuerdo: la prestación del servicio, en plazo y forma acordados, y el cliente, que recibe la prestación del servicio y cancela en la fecha establecida.

![MMj02970840000[1]]()Algunos servicios que se contratan de manera habitual son:

* **Servicios a domicilio:** Corresponden a los ofrecimientos de personas o empresas que se dedican a mantener las instalaciones de una vivienda o edificio. Lo hacen en el domicilio del cliente, por ejemplo un gásfiter o electricista.

![MCj01496900000[1]]()

* **Servicios de asistencia técnica:** Son empresas que se dedican a reparar, instalar y mantener aparatos de uso doméstico que utilizan algún tipo de energía. Estos servicios se llevan a cabo en el domicilio o en locales propios, por ejemplo asistencia técnica para el servicio de alarmas (en el domicilio y/o empresa)

![MCj02405070000[1]]()

* **Repartos a domicilios:** Comprenden las empresas que abastecen al cliente de alimentos o mercaderías. Están las que preparan los alimentos y las envían a domicilio, por ejemplo pizzas. Y los telemercados que envían productos pedidos telefónicamente.
* **Talleres de automóviles:** Son personas o empresas que cuentan con sus propios talleres para hacer arreglos de vehículos en especialidades eléctricas, carrocerías, mecánicas y de pintura.

**La Naturaleza de los Servicios**

Debemos reconocer que todos sabemos de servicios, porque hacemos uso de ellos, “los vivimos”. Todos creemos saber qué esperamos obtener cuando contratamos un servicio. Para estudiar la naturaleza de los servicios podemos analizar los siguientes atributos: *intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad.*

**INTANGIBILIDAD**

La mayoría de los servicios tienen **ofrecimientos intangibles** (no pueden tocarse). Por ejemplo, un servicio de alarmas protege al cliente ante posibles robos, asegurándole seguridad, rapidez y efectividad, todos ofrecimientos intangibles. La calidad del servicio será evaluada de acuerdo a las experiencias con los ofrecimientos divulgados a través de la publicidad, por la entrevista que tenga con el ejecutivo de ventas o por comentarios y conversaciones que tenga con otros usuarios que hayan contratado el servicio con anterioridad. Por tanto, el prestador del servicio debe procurar que en el contacto con el cliente haya aspectos tangibles (que se puedan tocar) por ejemplo, el documento de compra, o una garantía.

**INSEPARABILIDAD**

Los objetos o bienes físicos se producen, después se almacenan, más tarde de venden y mucho más tarde se consumen, por eso pueden separarse de quienes los proporcionan. En cambio, si una persona es prestadora de servicios, forma parte del servicio. Como su cliente también está presente cuando el servicio se produce, la **interacción proveedor-cliente** es una característica especial de los servicios.

**VARIABILIDAD**

La prestación de un servicios esta sujeta a la gestión del mismo a través de los agentes de venta, es decir, los servicios son muy variables, su calidad depende del proveedor y de cuando, donde y como lo hace. Por ejemplo, una empresa capacita a los empleados de una multitienda y los resultados serán un reflejo de la actitud adoptada por los empleados al momento de atender al cliente.

**DINAMISMO.**

Cuando la demanda por un servicio no cambia y es constante, es decir, cuando persiste el interés del usuario por contratar el servicio, este se mantiene en el tiempo e incluso puede perfeccionarse al tomar en cuenta las experiencia de los usuarios y remediar las situaciones complicadas. Por el contrario, la demanda por un servicio puede disminuir y el proveedor verse en la obligación de sacar el servicio del mercado.



1. **Identificar** los bienes que permiten ofrecer los siguientes servicios.

 • Transporte terrestre: ………………………………………………………………...………………………………

• Turismo: ………………………………………….……………………………………………………

 • Atención médica: ………………………………………………………………………………………………

 • Servicio de limpieza: …………………………………………………………………….…………………………

1. **Clasificar** los siguientes productos tecnológicos en bienes o servicios:

|  |
| --- |
| Internet – Computadora – Institución financiera (Banco) – Hospital – Avión – Sillón de dentista – Smartphone – Zapatillas – Atención médica – Limpieza de autos – Extracción de una muela – TV Cable – Comunicación telefónica – Alarma de hogar – Plomería – Inmobiliaria – Restaurant  |
| BIENES | SERVICIOS |
|  |  |

1. **Elaborar** una lista de materiales y herramientas más comunes que se ocupan en la fabricación de objetos domésticos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **Analizar** el texto y responde:

¿Qué aspectos comunes y diferentes existen entre un Producto, Proceso y Servicio?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Identifica** los bienes o servicios y la necesidad que satisfacen en el siguiente cuadro:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ¿Qué es? (bien o servicio) | Necesidad que satisface |
| MPj03139910000[1] |  |  |
| MCj02959930000[1] |  |  |
| MCj04348100000[1] |  |  |

1. **Registrar información** de 5 servicios que se ofrezcan por páginas web, diarios, revistas, etc., donde evidencien su intangibilidad a través de características que se mencionen en su publicidad

|  |  |
| --- | --- |
| **NOMBRE DEL SERVICIO** | **CARACTERÍSTICAS** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. **Elaborar** esquema que represente las interacciones entre los siguientes conceptos:

USUARIOS

OBJETOS

SERVICIOS

PRODUCTO

TECNOLOGICO