**Guía Evaluada Coef. 1**

**REPASO SEGUNDOS MEDIOS**

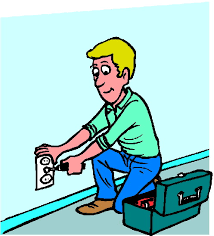
|  |
| --- |
| **NAME:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **GRADE:** \_\_\_ **DATE:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **TOTAL SCORE:** 149 POINTS **STUDENT SCORE:** \_\_\_\_ L. **ACHIEVEMENT:** 60 % **GRADE:** |
| **OBJETIVO DE APRENDIZAJE (LEARNING OBJECTIVE):** Comprender el concepto de Servicios y la importancia de su uso como una forma de cubrir las necesidades de los usuarios. |
| **HABILIDAD (SKILL):** Aplicar |
| Instrucciones:Lea atentamente el contenido de la guía, para responder se puede ayudar de sus apuntes.Desarrollar la guía en el cuadernillo o archivo word.Debe cuidar la redacción y ortografía.Enviar el desarrollo de la guía los cursos 2°A, 2°B, 2°C y 2°D al correo [plemus@liceomixto.cl](mailto:plemus@liceomixto.cl) y los cursos 2°E, 2°F, 2°G, 2°H, 2°I, 2°J al correo [amendoza@liceomixto.cl](mailto:amendoza@liceomixto.cl), en el asunto debe indicar curso y nombre en ese orden.El desarrollo de la guía será evaluado según los siguientes criterios:  * Desarrollo: 119 Pts. * Responsabilidad (entrega dentro del plazo) 30 Pts. * Redacción, orden y de ortografía. 10 Pts.  Esta evaluación equivale a un 20% de la Nota Integral según lo explicado en clase.Fecha entrega 23 de marzo 17:30 Hrs. |

**DEFINICION Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS**

**¿Qué es un servicio?**

Se entiende como un contrato entre personas y/o empresas que se comprometen a cumplir un acuerdo: la que presta un servicio (proveedor) en el plazo y forma acordada, y el cliente o usuario, que recibe la prestación del servicio y paga en la fecha establecida una determinada cantidad de dinero. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) como Hospitales, Carabineros, Municipalidades o para empresas particulares (servicios privados); entre estos pueden señalarse los servicios de: electricidad, agua potable, limpieza, teléfono, correo, transporte, educación (Instituciones particulares) , cibercafés, salud (clínicas), asistencia social, etc.

A continuación mencionaremos una serie de servicios que usamos de manera habitual.



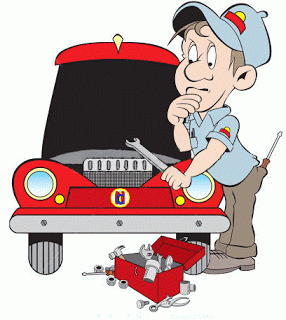
**A-. Servicios a Domicilio:** Corresponden a los ofrecimientos de personas o empresas que se dedican a mantener las instalaciones de una vivienda o edificio. Lo hacen en el domicilio del cliente, por ejemplo: un Gasfíter o un Electricista.



**B-.**  **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: La asistencia técnica para el servicio de alarmas (en domicilio/y o empresa



**C-. Repartos a Domicilio:** Comprenden las empresas que abastecen a los clientes de alimentos o mercaderías. Están las que preparan las comidas para servir y se las envían al domicilio en vehículos propios. Por ejemplo: los servicios de Pizzas. También se encuentran los telemercados, donde el cliente pide telefónicamente su mercadería al supermercado y el pedido debe llegar el día y la hora acordada. También encontramos empresas externas que hacen el reparto.



**D-. 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.

**Los servicios en la vida diaria**

Todos nosotros hemos vivido diferentes experiencias al contratar servicios, y por lo tanto, podemos opinar que tan eficientes son y si responden a lo que ofrecen y a las expectativas que teníamos, es decir, somos capaces de elegir algunos criterios para para evaluar la calidad del servicio.

Los criterios utilizados dependen en parte del tipo de servicio y cuáles son las prioridades para cada usuario. Es así como para algunos que usan el transporte interurbano es fundamental la rapidez, la seguridad, la higiene u otros. Por eso es importante determinar ciertos criterios para poder calificar un servicio.

* Un mismo servicio puede tener distintos objetivos y por lo tanto, la calidad del servicio se juzgará en función de dichos objetivos. **Ejemplo:** hay restaurantes donde el cliente solicita a la mesa en tanto que en otros locales es auto- servicio. El servicio es el mismo pero la forma es diferente y con objetivos diferentes depende del usuario lo el tipo de servicio que prefiera utilizar.
* La calidad de un mismo servicio con iguales objetivos depende de la empresa que lo ofrezca. **Ejemplo:** pueden haber diferentes empresas de reparto a domicilio pero algunas son más rápidas que otras para hacer llegar los alimentos.

Estas son dos ideas que sirven para medir la calidad de un servicio pero depende por el acuerdo entre la empresa y el usuario, que debe ser usado a cabalidad.

**ACTIVIDADES**

**Actividad 1 Elabora un Mapa visual, como el que vimos en clases y copiaron en sus cuadernillos, identificando todos los elementos que interfieren en el concepto de servicios y su relación. Use, colores, flechas, llaves, conectores, etc. 40 Pts.**

**Actividad 2 Elabore una tabla con los tipos de servicios usados habitualmente y de 3 ejemplos de cada uno. 24 Pts.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE SERVICIO** | **DESCRIPCION** | **EJEMPLOS** |
|  |  |  |

**Actividad 2 Piense en un servicio que utilice frecuentemente y elabore un listado de 5 criterios de evaluación. 10 Pts.**

**Actividad 3 A Partir de la siguiente lista de empresas clasifíquelas de acuerdo al tipo de servicios que se utilizan de forma frecuente: 20 Pts.**

1. Telepizza
2. Aliexpress
3. Servicio de Gásfiter Los andes
4. Servicios Eléctricos Don juan
5. Pedidos Ya
6. Taller mecánico y lubricentro Javier Mozuela
7. Maki sushi Delivery
8. Amazon
9. Servicio de reparaciones de lavadoras y refrigeradores
10. Jaac Seguridad (empresa de mantención de alarmas)

**Actividad 4 Piensa en un servicio que tú consideres que sea necesario en tu comunidad, en el lugar donde vives o en tu liceo. Explica de qué se trataría el servicio, cual es el objetivo, que tipo de servicios es y que te motiva a desarrollarlo. (4 líneas) 25 Pts.**