

Guía pedagógica N°: 1

Título: Nos ayudan a vivir mejor.

Propósitos: Reconocer la importancia de los servicios en la sociedad.

Criterios: Reconocer los servicios públicos y privados.

Indicadores:

- Reconoce las diferencias entre servicios públicos y privados.
- Analiza la estructura de una empresa de servicios.

ACTIVIDADES DE DESARROLLO

1- Lee el siguiente texto.

Existen diferentes necesidades colectivas, que deben ser satisfechas de una u otra forma, no siempre es por medio de la **obtención o adquisición de un bien material**, sino que es por el hecho de que nos presten un servicio que nos sentimos conformes y con nuestras necesidades cumplidas o cubiertas, las Empresas de Servicios tienen el fin de brindarle a la comunidad este beneficio para ser complacidos.

Una Empresa de Servicios es aquella cuya actividad principal es **ofrecer un servicio (intangible)** con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas, cumpliendo con su **ejercicio económico** (fines de lucro). Estas empresas pueden ser **públicas, privadas o mixtas**, cuando son públicas es porque el Estado está en mejor capacidad de cumplir con esta actividad que un particular (y son empleadas para cubrir las llamadas necesidades públicas), pero generalmente al ser **empresas privadas** la calidad del servicio es mejor.

Este tipo de organizaciones tienen ciertas características, que la definen y una de ellas es que no venden un **bien o un producto** al cual puedas decir “**esto me pertenece**” sin embargo si llegasen a hacerlo sería por un valor agregado, de ello tenemos un empresa de telefonía, que a pesar de vender teléfonos (físicos) también venden el servicio de **llamadas, mensajería, entre otros** (virtuales o intangibles). La **intangibilidad del servicio** se alude a aquello que no podemos **tocar, tener, comer, oler, sentir**, es decir no puede ser percibido por ninguno de nuestros sentidos. Se dice que las **empresas de servicios** venden logística, organización, **planeación o conocimiento**, por tal motivo deben estar especializadas en su rama. Por otro lado también se tiene que los servicios no pueden ser separados de sus proveedores porque de hacerlo se puede alterar el resultado del servicio, y si el mismo es prestado con calidad y buena voluntad las empresas mantendrán siempre a sus clientes satisfechos y leales.

A pesar de que hemos insistido en que los **servicios** como tal son **intangibles siempre se necesita de distintos medios para lograr tal objetivo**, por ejemplo una aerolínea es **de servicio** que se especializa en trasladarte de un lugar a otro sin embargo se necesita del **avión el piloto** (que si los puedes ver y tocar) para poder hacerlo. Hay muchos ejemplos de **empresas de servicios**, como lo son las de electricidad, **agua, gas, comercio, transporte, comunicaciones, cultura, espectáculo, hoteles, turismo, entre otras.**

- 2) Realiza una síntesis del mismo.
- 3) Realiza una investigación sobre servicios públicos y privados de la zona donde vives.
- 4) Nombra tres servicios públicos y tres servicios privados que conozcas.

Directora: Rosana Carbajal