

Escuela: Escuela Agrotécnica Ejército Argentino

Docentes: Castro Franco, Acosta Deolinda y Páez José Luis.

Año: 1° año, 1°, 2° y 3° división.

Espacio Curricular: TECNOLOGIA

CONCEPTO DE SERVICIO

Ahora veamos un diccionario. Según éste, servicio “es la utilidad que presta una cosa”; “es la acción de servir”. Comunmente, definimos al servicio como hacer algo en favor de otra persona, de un conjunto de personas, de la patria o quizás, en favor de ideales religiosos o políticos. Otra definición expresa que “servicios son actividades que, sin crear objetos materiales, se destinan directa o indirectamente a satisfacer necesidades humanas”. El diccionario también establece que “servicio es un trabajo realizado para otros” (1).

Los servicios tienen algunas características especiales que los distinguen de lo que llamamos bienes y, también, de lo que denominamos productos.

En tecnología, decimos que los productos son objetos tangibles, es decir, se pueden ver, tocar o probar en sus funciones o características antes de comprarlos; por ejemplo un auto, un vestido o una computadora. Estos productos que han tenido un proceso previo de elaboración o fabricación y que luego se consumen, son bienes producidos por el hombre. Sin embargo, por ejemplo las Lagunas del Diamante constituyen también bienes, en este caso hablamos de bienes naturales.

Entonces: no todos los bienes son productos; por el contrario, todos los productos son bienes para quienes los poseen. Por ejemplo: una alameda natural de la que obtengo madera para la fabricación de mis muebles, no es un producto en sí mismo. Es un bien propio de la naturaleza. En el momento en que la mano del hombre interviene y tala esos árboles para convertirlos en madera y luego, en muebles, podemos hablar de que son productos.

¿Y cuál es la relación con los servicios?

Los productos constituyen los soportes materiales necesarios para dar un servicio.

Como dijimos, los productos son tangibles, es decir, son objetos u artefactos que se pueden tocar. Llegan a nuestras manos luego de pasar por varios intermediarios. Es muy raro que el usuario conozca al productor del auto, del pantalón o de la computadora.

Para conocer, por ejemplo, un servicio de seguridad, o el que ofrece un salón de belleza, hay que utilizarlos primero, o bien pedir referencias a otras personas que ya los conozcan. Esto implica que a diferencia de los productos, en los servicios hay una estrecha relación entre el que lo produce y el que lo consume. En el caso de los servicios, el factor humano es fundamental. Si bien todo servicio se apoya en soportes materiales (producto tecnológico



tangible), su calidad no depende exclusivamente de ellos. Por ejemplo, pensemos en el servicio de comidas a domicilio. El repartidor utiliza como soporte material (producto tecnológico tangible), para su movilidad, una moto. Al usuario no le interesa en qué tipo de moto llegará a su casa (enduro, ciclomotor, etc.). Le interesa que la comida llegue a tiempo y que haya buen trato en la entrega.

ACTIVIDADES

1. Observe las siguientes imágenes y escriba al pie de cada una de ellas, cuáles representan bienes, cuáles productos y cuáles servicios:



.....



.....



.....



.....



.....



.....



ACTIVIDADES

En las imágenes anteriores hay elementos difíciles de clasificar sólo como **bienes**, como **productos**, o como **servicios**. No es tan simple decir que son una cosa o la otra. Algunas imágenes muestran aspectos que hacen, por ejemplo, que lo que representen sea, al mismo tiempo, un producto y un bien.

Completen el siguiente cuadro indicando lo que ustedes piensan que representa cada imagen. Para esto, será importante ponerse de acuerdo. En cualquier caso, justifiquen su respuesta.

	¿Es un bien, un producto o un servicio? ¿Por qué?
	
	
	
	
	
	

Como hemos dicho, la tecnología produce bienes y servicios. Un bien puede ser natural o bien producido por el hombre (no natural, artificial). Estos últimos los hemos definido como productos.

Algunos productos son fabricados para ser vendidos, por ejemplo un auto. Otros, como por ejemplo, el edificio de una tintorería o ciertas máquinas, son utilizados en procesos de elaboración de otros productos. Es importante agregar que éstos bienes (productos) son de naturaleza material, pero también pueden ser energía acumulada (combustibles, baterías) o información (un casete grabado).

Estos bienes, es decir, la energía acumulada y la información, necesitan para ser vendidos de un soporte material; en el caso de la batería, estamos vendiendo energía acumulada, pero necesita de una carcasa y otros elementos materiales que permiten el contener esa energía, y que se denominan soportes materiales.

¿Qué ocurre cuando lo que se produce es un servicio? ¿Existe un propietario? ¿Qué es lo que se vende? ¿Cambia la propiedad del mismo? En los servicios no hay un cambio de propietarios de los productos o bienes, sino que se alquilan o se prestan por determinado tiempo. Por ejemplo, cuando compro un boleto que me permite viajar en ómnibus desde Mendoza hasta Mar del Plata, no estoy adquiriendo el “objeto-ómnibus” ni el “objeto-butaca”, estoy pagando el uso que hago de esos objetos que me posibilitan movilizarme hacia mi destino.

Cuando se trata de servicios, los soportes materiales serán aquellos elementos tangibles necesarios para prestar el servicio. Por ejemplo, si deseo prestar el servicio de comida a domicilio, necesitaré como soportes materiales: un vehículo, una caja que contenga la comida y el repartidor.

**ACTIVIDADES**

1. Busque un diario local de esta última semana y lea detenidamente la sección Clasificados.
2. Recorte y pegue, en la tabla que sigue a continuación, diez avisos de bienes a la venta, permuta o alquiler y diez avisos de servicios que se pidan o se ofrezcan. Ubíquelos en la siguiente tabla:

Bienes	Servicios

