



San Fernando College  
Técnico Profesional  
Educación Tecnológica  
Prof. Cristian G. Fuentes Moya

### GUIA DE APRENDIZAJE N°3

#### Unidad I: "Desarrollo e implementación de un servicio"

<b>Nombre:</b>		<b>Nota / Resultado</b>
<b>Curso 1° Medio D, E y F</b>	<b>Fecha :</b> / 04 / 2020	
<b>Puntaje Total : 45 Puntos</b>	<b>Puntaje Obtenido:.....</b>	

O.A. / A.E.	HABILIDADES	CONTENIDOS
-Identifican oportunidades o necesidades personales, grupales o locales que impliquen la creación de un servicio. -Entienden los conceptos de Servicios, problemas, necesidades, soluciones. -Reconocen características y clasificación de los Servicios.- -Reconocen ejemplos de Servicios.	- CONOCIMIENTO - COMPRENSIÓN - APLICACIÓN	✓ Conceptualización de Problemas, Necesidades, Soluciones, Servicios. ✓ Características y clasificación de los Servicios.(Tangibles/Intangibles y Públicos/Privados) ✓ Ejemplos de Servicios.

#### **Estimado estudiante:**

Lee comprensivamente el siguiente texto, donde se destaca y subraya lo más relevante.

Si tienes la oportunidad de imprimirla, pégala en tu cuaderno de la asignatura, pues será complemento de las guías anteriores y nos servirá para trabajar en las actividades futuras. Recuerda que al retorno de las clases reforzaremos estos aprendizajes y los evaluaremos formativa y/o sumativamente. Por ahora continúen en sus casas y asuman con responsabilidad este compromiso escolar. Un afectuoso saludo a todos y cúdense!!!

El hombre siempre ha estado expuesto a situaciones conflictivas que impiden su normal desarrollo y funcionamiento, esto lo conocemos habitualmente como **PROBLEMAS**.

Frente a estas situaciones complicadas siempre se ve enfrentado a **NECESIDADES**, por ejemplo: mi problema es que hoy no alcancé a almorzar y surge la necesidad de alimentarme. Para ello el hombre siempre tiende a buscar una **SOLUCIÓN**.

Dentro de las posibles soluciones que se pueden dar a un problema, está la alternativa de que sea con un *OBJETO TECNOLÓGICO* o con un producto tecnológico al que denominaremos *SERVICIO*.

**Por ejemplo:**

Si se ha cortado la luz en mi casa (**problema**), requiero iluminación (**necesidad**) para lo cual puedo hacer uso de una linterna (**solución** "con un objeto tecnológico").

En cambio, si para el mismo problema yo llamo a la Compañía General de Electricidad (CGE) y ellos llegan a arreglar el desperfecto, la **solución** en este caso está "dada por un servicio".

La principal diferencia entre una y otra solución es que la primera es un objeto quien te la brinda y en el segundo caso, el servicio, es ofrecido por personas.

Existen innumerables tipos de servicios, cada uno de ellos atendiendo diferentes tipos de necesidades, algunos pueden clasificarse **según su propósito** en Servicios Tangibles, es decir, que al hacer uso de ellos existe evidencia física, como por ejemplo: es tangible el servicio de peluquería. Mientras que los Servicios Intangibles son aquellos en que no queda evidencia cuando hago uso de ellos, como por ejemplo: Cuando compras un seguro para el auto en una empresa aseguradora. Ese es un servicio del que no queda más evidencia que un documento firmado.

Otra de las clasificaciones importantes de los servicios es **según el tipo de financiamiento**, donde se encuentran aquellos que están financiados por el Estado, a los que denominaremos Servicios Públicos, en donde el usuario debe cancelar bastante menos por hacer uso de éste y en ocasiones con costo cero, como por ejemplo: El servicio de salud pública ofrecida por el CESFAM.

Y por otra parte se encuentran los Servicios Privados, que son financiados por entidades particulares, con un costo diferenciado para los usuarios, como por ejemplo: las clínicas privadas.

## Hagamos un resumen de lo aprendido...

PROBLEMA	NECESIDAD	SOLUCIÓN
Situación conflictiva que dificulta el normal desarrollo y la vida del hombre.	Carencia o falta de algo.	Se puede dar a través de un <u>objeto tecnológico</u> o producto tecnológico, que llamaremos <u>servicio</u>

Diseña un mapa conceptual con los conceptos revisados



Completa la siguiente Tabla, aplicando lo aprendido  
(Puedes guiarte por el ejemplo que se te presenta).

	<b>Nombre del Servicio</b>	<b>Indica qué Necesidad satisface</b>	<b>Es Tangible o Intangible</b>	<b>Es Público o Privado</b>
<b>Ejemplo</b>	JUNAEB	Alimentación escolar	Tangible	Público
<b>1</b>				
<b>2</b>				
<b>3</b>				
<b>4</b>				
<b>5</b>				
<b>6</b>				
<b>7</b>				
<b>8</b>				
<b>9</b>				
<b>10</b>				