



Colegio Palmarés
Technological Education
First Grade Secondary
Miss Samanta

Student's Name..... Grade.....

HACIA UNA CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS

Las empresas de servicios se clasifican, por lo general, de acuerdo a las necesidades atendidas por los diferentes rubros como: salud, educación, transporte, vivienda, finanzas comunicación, comercio, alimentación y todo lo que va surgiendo en nuestra vida en sociedad. Si bien es cierto el criterio de clasificación aporta una visión global de cada sistema de servicio, no es suficiente para analizar los procesos involucrados en la producción de un servicio.

Es muy importante reconocer que lo que distingue a las empresas de servicios de las empresas de bienes, es el grado de relación con el cliente durante la prestación de servicio que solicita. Esto quiere decir que la participación o presencia física del cliente es fundamental. Así este grado de contacto puede ser otro criterio de clasificación.

Por ejemplo, la diferencia entre aquellos servicio de venta o comercio en donde el contacto es mínimo tomando en cuenta una transacción simple, de aquellos en que la negociación de un crédito puede tomar varios meses. Por otra parte, existen aquellos de autoservicio, en donde el rol del prestador de servicios es implícita a través de una máquina.

FINANCIAMIENTO DEL SERVICIO: UN CRITERIO DE CLASIFICACIÓN.

El criterio de clasificación más claro y que agrupa a la mayoría de servicios se relaciona a la forma en como se financian, es decir, qué entidades proporcionan dinero para diseñarlos, producirlos y mantenerlos vigentes. Según este criterio podemos encontrar los servicios públicos y privados.



Servicios Públicos:

Tienen una dependencia económica del Estado, especialmente por la vía del cobro de los impuestos a las empresas y personas y están distribuidos a través de los distintos Ministerios de acuerdo a las perspectivas que permite el presupuesto anual. Algunos ejemplos de servicios públicos son: los servicios generales de atención como el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el Registro Civil e Identificación, la Comisión del Medio Ambiente (CONAMA), también hay entidades relacionadas a la salud, como el servicio de ambulancias y emergencias.

La presencia del Estado en la economía nacional se manifiesta a través de una gama de servicios dependientes de los Ministerios, que dirigen su acción a sectores específicos. Así, el Estado dispone de servicios que protegen a las personas en materias relacionadas con la seguridad, la salud, la vivienda, la educación, la publicidad y la contaminación, entre otros.

Servicios Privados:

Se financian con los recursos de particulares y de los obtenidos a través de créditos otorgados por bancos o instituciones financieras. Son servicios privados las Aseguradoras de Fondos de Pensiones (AFP), las instituciones de Salud Previsional (ISAPRE), las instituciones financieras y empresas de transporte y de telecomunicaciones entre muchas otras.

El campo de acción de los servicios privados es muy amplio; abarca los servicios comerciales, de transporte, de comunicaciones, banca, turismo, educacionales y de salud, entre muchos otros.

CON O SIN FINES DE LUCRO

Las organizaciones de servicio privados, son por lo general, empresas con fines de lucro. Parten de un capital perteneciente a particulares que buscan la obtención de beneficios o ganancias en forma de dinero, es decir, la prestación de servicios va de la mano con el mejoramiento de la rentabilidad como empresas.

Existen también empresas privadas cuyo fin no es el de recibir ingresos económicos, son organizaciones sin fines de lucro y se financian gracias a donaciones de dinero. El objetivo fundamental es la ayuda al prójimo, por ejemplo, la labor voluntaria de Bomberos de Chile. La empresa es esencialmente un sistema social. En términos sociológicos es una organización de personas individuales y de grupos, que se congregan en torno a determinados objetivos con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad. Los profesionales que trabajan generalmente son voluntarios, no reciben sueldo y existen también profesionales contratados con un salario.

OTROS SERVICIOS ASOCIADOS A EMPRESAS DE SERVICIOS.

Los servicios de apoyo son prestados generalmente por organizaciones externas, pero también las hay al interior de una entidad empresarial y tienen un propósito de apoyar el funcionamiento de una empresa. Algunos ejemplos son las empresas de aseo, vigilancia, encargo de trámites, formas de pago y capacitación laboral.



Las empresas de aseo, ponen a disposición del empleador un grupo de personas con los implementos necesarios para que realicen sus labores en turnos, fuera de la jornada laboral para no interferir con el trabajo habitual. Su obligación es mantener la limpieza de pisos, baños, oficinas y otras dependencias.

Las empresas de vigilancias, son otro caso de apoyo. La empresa contratante del servicio se asegura de que a toda hora haya personas a cargo de la seguridad, vigilando sus dependencias.

Las empresas de formas de pago como los cheques y las tarjetas de crédito y red compra ofrecen productos y servicios que se adaptan a las necesidades y características de cada mercado específico. Con las tarjetas se puede pagar en cualquier tienda.

Las empresas de trámites por encargo, ofrecen servicios por encargo a particulares y a empresas, en forma confidencial y efectiva.

Finalmente las empresas de capacitación laboral, son entidades educacionales que preparan a personas en diversas materias y oficios requeridos por una empresa contratante.



Colegio Palmarés
Technological Education
Second Grade Secondary
Miss Samanta

CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS

Student's Name..... Grade.....

1. Realiza un mapa conceptual que muestre como se pueden clasificar los servicios según todos los criterios descritos es el texto.