

# ¿Que es un Servicio?

Un **servicio** es una actividad o serie de actividades que se realizan como respuesta a una delegación y que tienen un objetivo específico



## ¿Cómo está compuesto un servicio?

### Temporalidad

La temporalidad de un servicio implica que se lleva a cabo en un momento específico, tiene un lapso (inicio y fin), y puede ser continuo, de una sola ocasión o recurrente. Dentro del inicio y fin, el servicio puede tener un fin temporal o permanente. En cuanto al término continuo, esto implica que el servicio no tiene un fin ligado al cumplimiento de un objetivo específico; la fecha de finalización no está determinada. Esto nos lleva a considerar que el concepto del lapso del servicio es complejo y requiere un análisis específico.

1

### Ubicación

Los servicios pueden estar vinculados a una ubicación específica, ya sea porque el evento ocurre allí, porque el objetivo del servicio se encuentra en ese lugar o porque las herramientas necesarias están disponibles allí. Hay servicios que no necesitan realizarse en una ubicación específica, ya que la realización de sus actividades no está ligada a un espacio. Por ejemplo, consultoría en línea o soporte remoto. Existe una excepción en cuanto a servicios digitales, aquellos que se prestan dentro de internet, lo que requiere que la persona (si es necesaria una) esté conectada a la red.

2

### Agente

El agente es quien tiene la responsabilidad de lograr el objetivo definido para el servicio. Esta persona debe estar capacitada para realizar las actividades necesarias para cumplir el objetivo, asegurándose de cumplir con los requerimientos de Ubicación y Temporalidad. Puede que el agente no sea una sola persona, sino un equipo; en este caso, debe haber un responsable del equipo que asegure que todo se realice adecuadamente.

3

### Objetivo

El objetivo define tanto las actividades del servicio como su valor en el contexto del negocio, situándolo dentro de un sector económico específico. Este nos marca el tipo de servicio a realizar y quién debe realizarlo.

4

### Actividades

Estas actividades son específicas del objetivo y tipo de servicio a realizar. En algunos servicios, las actividades están completamente definidas desde el inicio, mientras que en otros varían según la situación o se modifican a medida que se avanza hacia el objetivo.

5

## ¿Por que se brinda un servicio?

Un **servicio** se brinda principalmente para satisfacer una necesidad específica que un cliente no puede o no desea realizar por sí mismo.

### Ejemplos:



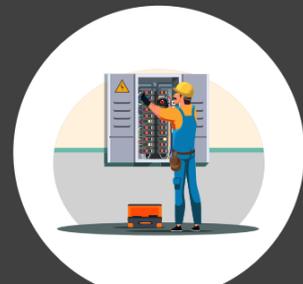
Reparación de un automóvil



Limpieza de casa o negocio



Diseño o impresión de flyer



Levantamiento de medidas para instalación

## El brindar un servicio

Es una actividad que se puede considerar genérica y a la cual se le puede crear un modelo específico.

### Reparación de automóvil



- **Objetivo:** Dejar operativa la unidad.
- **Temporalidad:** A partir de la entrega del auto al taller, de 1 día a 2 semanas.
- **Ubicación:** Dirección del taller mecánico.
- **Actividades:** Diagnóstico de falla, reunión de suministros, reparación, prueba, entrega.
- **Agente:** Equipo de mecánicos, encargado de taller.

### Limpieza de casa / negocio



- **Objetivo:** Limpiar un departamento de Airbnb.
- **Temporalidad:** Fecha específica a hora específica.
- **Ubicación:** Dirección del departamento.
- **Actividades:** Desplazamiento al sitio, recoger basura, tender camas, limpiar ventanas, barrer, trapear, lavar baños, revisar funcionamiento de baños y aparatos eléctricos.
- **Agente:** Persona de limpieza

### Diseño e impresión de flyer



- **Objetivo:** Diseñar el contenido de un flyer e imprimirlo.
- **Temporalidad:** El diseño toma cierto tiempo (de horas a días) y la impresión puede tomar horas, pero depende de la carga de trabajo de la imprenta.
- **Ubicación:** Oficina de diseño y taller de impresión.
- **Actividades:** Definición del diseño, validación del diseño, solicitud de impresión, impresión.
- **Agente:** Dos agentes, quien diseña y quien se encarga de la impresión

### Levantamiento de medidas para instalación de un equipo.



- **Objetivo:** Documentar las medidas reales del espacio en el que se instalará un equipo.
- **Temporalidad:** Un par de horas para las actividades
- **Ubicación:** Dirección de la instalación.
- **Actividades:** Desplazamiento al sitio, acceso a la instalación, toma de medidas, documentación de medidas, validación, entrega de reporte.
- **Agente:** Personal con conocimiento del tipo de medidas que se deben tomar, basado en el equipo a instalar.

## Solicita tu demo

Con la **demo** puedes conocer más sobre las funcionalidades que ofrece, así como explorar cómo puede adaptarse a las necesidades específicas de tu **empresa**.

