

14.1 ¿QUÉ ES UN SERVICIO?



Como ya lo definimos en el módulo I, servicio es: “acción y efecto de servir”, Son bienes inmateriales que ayudan a satisfacer nuestras necesidades. Prestaciones que recibimos de nuestros semejantes.

Un servicio es intangible, implica interacción con personas, y no supone, necesariamente, transferencia de propiedad. Puede ocurrir un cambio en las condiciones; la producción de un servicio puede estar o no ligado con un producto físico.

Los servicios varían si están dirigidos a una sola persona o a muchas; si es necesario que el ciudadano esté presente; sin embargo todos tienen 4 características intrínsecas:

- Intangibilidad: son abstractos e intangibles.
- Heterogeneidad: no tienen un estándar y son muy variables.



Inseparabilidad: se producen y consumen al mismo tiempo - generalmente- y el “receptor” del mismo, forma parte del proceso.



Caducidad: no se almacenan.



La clave del éxito no estará tanto en los medios y los productos, sino en las personas. (El ciudadano está obligado al producto de la administración pública, por su necesidad. Y por ende todo radica en el cómo del servicio). Se



podrán tener los mejores equipos

necesariamente tener lo mejor del capital humano



resultado no será el mejor, ya que no es cuestión de



métodos de trabajo y actitudes

