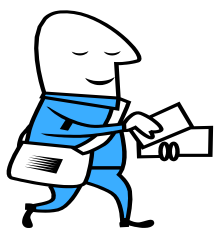


14.2 ¿QUÉ NO ES UN SERVICIO?



Si partimos de las 4 características anteriores, podemos entender que no es algo a lo que se le pueda dar una “forma”, pero si un contenido; tampoco se le puede hacer siempre igual, requiere del contexto y el destinatario para definirse; no es algo que se puede meter en una



caja

y armar en serie



, pues surge entre dos, en el instante en que están frente a frente y, sin esta ecuación NO EXISTE y por lo mismo, no es algo que se pueda guardar. Para acabar de comprender lo que es un servicio, se hace necesario cerrar diciendo lo que absolutamente NO es un servicio:



- Pasar toda la información que se tiene del servicio que se presta, como “merolico de feria”, igual a todo el que llega.

- Cubrir un horario de trabajo con puntualidad y “al pie de la letra”.



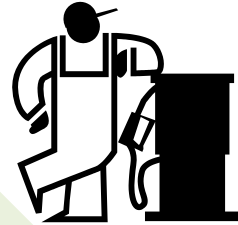
- Hacer desear que se tratará de un auto-servicio en lugar de un anti-servicio.



- Si la atención provista no se da en función de la perspectiva del ciudadano.



- No tener una definición de lo que es el servicio que estamos prestando, para saber lo que pueden esperar del mismo, tanto quien lo provee, como quien lo recibe.



WUVEAM