

15. TIPOLOGÍAS DEL SERVICIO:

a) Individuales



/ colectivos



Los servicios individuales son los que se ofrecen a una sola persona.

Ejemplo:

- clases particulares.

Los colectivos están dirigidos a varias personas o agrupaciones.

Ejemplo:

- un salón de clases.



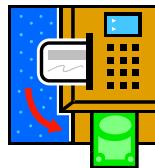
b) Estandarizados

/ personalizados



Los servicios estandarizados son los que se ofrecen al público con una misma metodología, no existen diferencias en sus procedimientos. Son especializados y dirigidos a un público específico.

Ejemplos:



- Cajeros automáticos.
- Servicio de vacunación.
- Seguro de vida.
- Salas de cine.
- Suministro de agua/luz.
- Transporte colectivo.

Los servicios personalizados son aquellos que se ofrecen de acuerdo a necesidades específicas de las personas.

Ejemplos:

- Telefonía.
- Internet.
- Suministro de gas.
- Servicios bancarios como tarjetas de crédito, cuentas, etc.
- Restaurantes.
- Servicio de taxis.



c) Mano de obra intensiva / de capital intensivo



Servicios que guardan relación en cuanto a la utilización de mano de obra y la necesidad de capital.

Ejemplos de servicios de mano de obra intensiva:

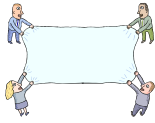
- Recolección de basura.
- Supermercados.
- Educación.
- Seguro Social.



Ejemplos de servicios de capital intensivo:

- Programas de televisión.
- Cajeros Automáticos.
- Generación y distribución de energía.

d) Sobre las personas / propiedades de las personas



La materia prima del servicio es el individuo en sí mismo.

- Servicios culturales.
- Programas deportivos.

Puede ser algo propiedad de una persona.

- Registro de la propiedad.
- Catastro.
- Derechos de autor.

e) Con resultados tangibles / intangibles



Servicio tangible es aquel que se puede tocar, que se puede percibir de manera precisa, por el contrario, un servicio intangible es aquel que existe pero no de forma material.

Ejemplos de servicios tangibles:

- Solicitud de actas de nacimiento, matrimonio, etc.
- Solicitud de credenciales.

Ejemplos de servicios intangibles:

- Seguros de vida, médicos, de auto, etc.
- Educación.
- Salud.

f) Efectos perdurables



/ Discretos en el tiempo



Existen servicios que pueden ser para toda la vida, otros que pueden tener una larga duración, otros de mediana o corta duración y los que pueden ser temporales.

Ejemplos:

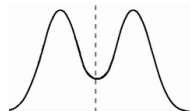
- Para toda la vida:
 - ✓ Pensión vitalicia.
 - ✓ Suscripciones a alguna revista.
 - ✓ Renta vitalicia.
- Larga duración:
 - ✓ Servicios médicos.
 - ✓ Seguros.
- Corta o mediana duración:
 - ✓ Seguro de Viaje.
- Temporales:
 - ✓ Peaje.



g) De demanda estable



/ fluctuante



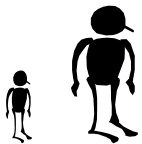
Servicios de demanda estable son los que como su nombre lo indica muestran estabilidad en el tiempo, los de demanda fluctuante son los que presentan variabilidad o cambios en el tiempo.

Ejemplos:

- Demanda estable:
 - ✓ Seguros de vida, médicos, etc.
- Demanda fluctuante:
 - ✓ Servicios de telefonía, internet

Existen también los servicios de demanda estacional, como por ejemplo la emisión de pasaportes, credenciales de elector, etc.

h) Con alta/baja participación del cliente.



Servicios con alta participación del cliente, son aquellos que el consumidor está a cargo de algunas operaciones para la prestación del servicio, como por ejemplo:

- Autoservicios.
- Locales de comida rápida.

Servicios con baja participación de cliente, son aquellos en los que el consumidor tiene poca participación en la prestación del mismo, como por ejemplo:

- Suministro de agua, luz, gas, etc.
- Internet, telefonía.



i) Con alta/baja interacción cliente-personal de servicio.



Este tipo de servicios tienen que ver con el grado de interacción del consumidor y el personal de servicio, con la participación del ciudadano y el funcionario.

Ejemplo de alta interacción:

- Atención en ventanilla.



- Atención telefónica.



Ejemplo de baja interacción:

- Exposiciones.
- Servicio de alumbrado público.
- Suministro de agua, gas, etc.



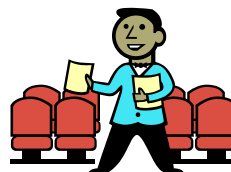
j) De alto/bajo contacto con el consumidor.



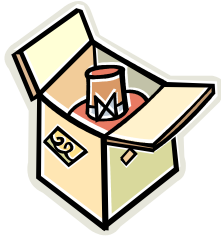
Estos servicios se refieren al tiempo que el consumidor dedica o está presente durante la prestación de este servicio, no se refiere a la interacción con el prestador del servicio sino directamente con el sistema del mismo.

Ejemplos:

- Alto contacto:
 - ✓ Función de Cine.
 - ✓ Partido de Fútbol.
 - ✓ Clases presenciales.
- Bajo contacto:
 - ✓ Servicio de Correo.



k) Internos/externos



Los Servicios internos son los que tienen que ver con el personal de la propia institución, los que reciben por formar parte de ésta. En cambio, los externos son los que se prestan a personas externas a la misma.

Ejemplo de Internos:

- Mantenimiento.
- Tecnológicos.

Ejemplo de externos:

- Informativos.
- Entrega (documentos).



l) Sustantivos/operativos

El servicio sustantivo es aquel del que no se puede prescindir.

Ejemplo:

- Agua.
- Educación.
- Luz.



Los servicios operativos son aquellos que sirven para funcionar.

Ejemplo:

Credencialización.
Licencias.



m) Explícitos/implícitos

Los explícitos se refieren a la oferta concreta de servicios, los implícitos a los beneficios que derivan del servicio mismo (la percepción que tienen que ver con el placer, el sentido de pertenencia, el status, la seguridad).

