



LIBRO
2

EDUCACION PARA EL TRABAJO



Tema

4

Desarrollo del servicio

1. Infraestructura y equipamiento para la prestación de un servicio.
2. Materiales e insumos: características y usos.
3. Procesos de la prestación de un servicio.

VALORES

TECNOLOGIAS DE BASE

EDUCACION SOSTENIBLE

PLAN DE NEGOCIOS

EDUCACION FINANCIERA

INFORMATICA Y NEGOCIOS

PROYECTOS EMPRESARIALES



MEDIO AMBIENTE

TEMA: La contaminación Lumínica





Trabajo Grupal

- 1 Hacer un grupo de trabajo
- 2 Intercambiar ideas
- 3 Escribir las conclusiones
- 4 Exponer con un papelote

MIS VALORES

TEMA: La Comprensión





Desarrollo del servicio

El punto de partida para el desarrollo de un servicio está en dos factores básicos:

- 1.- El objetivo de satisfacer deseos y necesidades del consumidor final.
- 2.- Generar ideas de nuevos productos o servicios: tales ideas pueden provenir del propio personal (como consecuencia de su trato diario con consumidores) o de la observación de la competencia.

La evaluación del producto o servicio, a su vez, deberá pasar por la respuesta a tres aspectos básicos

- 1.-Relación con los objetivos de la institución.
- 2.- Relación con la satisfacción de clientes.
- 3.- Problemas que puedan crear el nuevo producto o servicio



IMPLEMENTACIÓN

La implementación es la etapa de mayor complejidad y duración de la planificación y los imperativos de la puesta en marcha así como la creación de la cultura de servicios, es decir, que todos en la organización entiendan que dar el servicio público definido es lo más importante, son los aspectos fundamentales considerados en el proceso de la misma.

La implementación está condicionada por las siguientes pautas:

- Legal: de respeto a la legalidad y de subordinación jerárquica.
- Consensual: búsqueda del acuerdo entre los intereses afectados.
- De recursos: tanto económicos como físicos.
- Temporal: de ejecución de acuerdo con un proceso temporal.
- Organizativo: de coherencia con la unidad encargada de su aplicación.
- Del personal: por su posición e interés.
- Retributivas: de carácter económico (incentivos, sanciones), de reconocimiento, de estabilidad contractual, de promoción profesional.
- Informativas: de los planes y de las políticas y estrategias en que se basa el mismo.
- Formativas: de lo técnico y lo relacional.
- Actitudinales: de cultura institucional y de su necesidad de acoger, recoger y reconocer al ciudadano, cliente y propietario de la Administración Pública.

1 Infraestructura y equipamiento para la prestación de un servicio

Sea cual fuere nuestro modelo de negocio es necesario estructurar y analizar profundamente la infraestructura, producción y logística necesarias para la comercialización de nuestro producto o servicio.

Es un punto fundamental del Plan de Negocio al que debes prestar gran atención, sobre todo porque te servirá de reflexión y guía para llevar a cabo el desarrollo de tu producto o servicio.

En primer lugar, define cual será la infraestructura e instalaciones necesarias para el desarrollo de tu negocio. En nuestro plan de empresa, las instalaciones deben ser definidas de forma detallada, sus medidas, características y la capacidad de producción que pueden llegar a albergar.

No obstante, antes de elegir las instalaciones, debemos analizar una serie de factores que posteriormente van a influir en el desarrollo del negocio. Cuestiones del local como la ubicación, el tamaño, la distribución, las características o la decisión entre comprar y alquilar, deben ser planteadas previamente antes de tomar una decisión y de la respuesta que obtengamos, daremos informe en el plan de empresa.



Tu naciste pobre...
Eso no es tu culpa,
pero si mueres
pobre eso si es tu
culpa...

-Bill Gates



Quiero
tener mi
propio
negocio



TRABAJO EN EQUIPO



Prepare un módulo para ventas, con material reciclable.

1. Debe traerlo desarmado
2. Lo armará en la clase
3. Presentará un producto
4. Venderá su producto
5. Desarme su Modulo en 3 minutos



Ubicación

Para elegir la ubicación idónea, el emprendedor debe analizar las diferentes localizaciones posibles donde implantar el negocio. Para hacer una elección razonable, se nos plantearán una serie de preguntas: ¿Es el sitio idóneo para nuestro negocio? ¿Será accesible y visible para los clientes? ¿Necesitamos estar situados dentro de una zona industrial, comercial...? ¿Requiere nuestro negocio alguna característica especial de almacenaje o distribución...?



Tamaño

La superficie de nuestro local influirá directamente en el precio a pagar. El emprendedor debe elegir el establecimiento con la amplitud necesaria para desarrollar la actividad de su negocio. Puede suceder que el empresario se plantee una expansión a corto/medio plazo por lo que el local vaya a quedar pequeño. Probablemente en los inicios, la inversión económica no nos permita un local "para toda la vida". Dependerá de nuestras expectativas de futuro la opción de un cambio de ubicación



Distribución

Ligado al tamaño, está el factor de la distribución. Debemos diseñar nuestro negocio de la mejor manera posible para aprovechar al máximo el espacio disponible. Si nuestro negocio va a ser de cara al público, este factor será fundamental y debemos partir de la idea de que necesitamos una distribución sencilla y accesible para la clientela

Características del Local

Es importante también tener en cuenta la normativa legal vigente. Todo local debe cumplir una serie de requisitos, es más, uno de los trámites para crear un negocio pasa por acudir al ayuntamiento y solicitar una licencia de apertura. Es por tanto indispensable que nuestro local sea apto y cumpla con la ley al respecto, adaptando en caso contrario nuestras instalaciones

¿Compra o alquiler?

Está claro que resolveremos esta cuestión dependiendo de la capacidad económica que tengamos. Podemos empezar nuestro negocio con un local en alquiler y dependiendo de nuestras expectativas de futuro y del avance del negocio, plantearnos la necesidad de la inversión en una compra

USAMOS EL PORTAL: <http://soy-emprendedor.jimdo.com>

EQUIPAMIENTOS

Ahora planificaremos todos los aspectos relacionado con la adquisición, transporte y almacenamiento de los materiales necesarios para realizar la actividad. Todo lo relacionado con proveedores, políticas de compra, gestión de stocks, etc. Por otro lado también tendrás que reflejar en este punto la logística necesaria para la entrega final del producto, los procesos necesarios en la post-producción, aunque sin entrar en el tema de los canales de distribución, ya que de ese aspecto hablaremos dentro de las estrategias de marketing y comercialización.

El aprovisionamiento y logística variará en función del tipo de negocio pero realmente si lo piensas, ya sean productos o servicios el concepto general es el mismo, sólo tienes que extrapolarlo a uno u otro sentido

PROVEEDORES

Para empezar, debemos estudiar los procesos de aprovisionamiento de las materias primas o servicios básicos necesarios para el proceso de producción o realización del servicio y hasta su uso final. ¿Dónde vamos a adquirirlos? ¿Cuánto me va a costar? ¿Podré hacer un aplazamiento del pago? ¿Cuánto van a tardar en darme los materiales o servicios que necesito?

Las respuestas a estas preguntas se consiguen mediante los proveedores. **Es fundamental tener buenos proveedores**, ya que en la mayoría de los casos son los que ocasionan más de la mitad de los costes de producción del producto o servicio y además, de su buen aprovisionamiento, dependerá el proceso de nuestra empresa.

Actividades en línea

TRABAJO EN EQUIPO

Ubique dentro de su localidad, una empresa de servicios y prepare un plano

La distribución del establecimiento es la siguiente:



2

Materiales e insumos: características y usos

Definición de materiales:

Es conjunto de elementos que son necesarios para actividades o tareas específicas para la producción de bienes y servicios.



Propiedades técnicas de los materiales:

Las propiedades técnicas de los materiales son las características inherentes que permiten diferenciar un material de otros. Entre las propiedades están la resistencia a esfuerzos de tracción, compresión, flexión y torsión, así como desgaste y fatiga, dureza, resiliencia, elasticidad, tenacidad, fragilidad, cohesión, plasticidad, ductilidad, maleabilidad, porosidad, magnetismo, las facilidades que tenga el material para soldadura, mecanizado, tratamiento térmico así como la resistencia que tenga a los procesos de oxidación, corrosión. Asimismo es interesante conocer el grado de conductividad eléctrica y la conductividad térmica que tenga y las facilidades que tenga para formar aleaciones.

Debido a que cada material se comporta diferente, es necesario analizar su comportamiento mediante pruebas experimentales



RESUMEN

EVALUACIÓN

Escriba aquí – EXPONGA SU RESUMEN -

Características funcionales de los materiales:

Son aquellos que se utilizan según sus propiedades funcionales como propiedades químicas, magnéticas y optoelectrónicas. Su precio suele ser alto y su uso y clasificación son múltiples, aunque se puede dar una clasificación muy general:

- *Los basados en propiedades químicas: anticorrosivos, reactivos, etc.
- *Los basados en propiedades magnéticas: altavoces, radios, etc.
- *Los basados en propiedades optoelectrónica: semiconductores (silicio), ordenadores

Clasificación de los materiales:

Materiales naturales: son aquellos que se encuentran en la naturaleza, las personas utilizamos materiales naturales con diferente origen: mineral, vegetal o animal.

A partir de rocas y minerales se obtienen los materiales de origen mineral. Los metales, la piedra o la arena son materiales de origen mineral.

A partir de las **plantas obtenemos los materiales de origen vegetal**. El material de origen vegetal más importante es la madera, pero también existen otros que empleamos de forma habitual, como las fibras vegetales (algodón, lino, mimbre) o el corcho.

Otros son **materiales de origen animal**. Por ejemplo, el cuero o la lana que usamos en muchas prendas de vestir, en bolsos, zapatos, etc.

Materiales sintéticos: son aquellos creados por las personas a partir de materiales naturales; por ejemplo, el hormigón, el vidrio, el papel o los plásticos

**GRUPOS DE TRABAJO
INVESTIGACION POR LA WEB**

ACTIVIDADES EN LINEA

- 1 Hacer una lista de Materiales para hacer una almohada
- 2 Hacer una lista de Materiales para hacer un porta_retratos
- 3 Escriba una relación de insumos para hacer 100 panes
- 4 Prepare un proyecto para la prestación de un Servicio

EJEMPLO



PREPARA UN PAPELOTE – EXPOSICIÓN LA PROXIMA CLASE

	ORIGEN	PROCEDENCIA	EJEMPLOS	ALGUNOS LUGARES DE USO
MATERIALES NATURALES		ANIMAL	Seda, cuero, lana ...	El cuero es utilizado en la fabricación de calzado
		VEGETAL	Madera, caucho, algodón ...	La madera es utilizada en la fabricación de muebles
		MINERAL	Arcilla, carbón, cobre ...	El cobre se utiliza en tuberías para conducir agua
ARTIFICIALES		Producidos por el nombre	Vidrio, plástico, cemento ...	El cemento se utiliza en la construcción

INSUMO

Definición de insumo:

El insumo es un bien consumible utilizado en el proceso productivo de otro bien. Este término, equivalente en ocasiones al de materia prima, Los insumos usualmente son denominados factores de la producción o recursos productivos



3

Procesos de la prestación de un servicio.

Para poder prestar nuestros servicios a los clientes, es necesario seguir un procedimiento que varía en función del servicio requerido. No obstante en un punto principal todos los servicios parten del mismo origen y poco a poco se van bifurcando según el tipo de servicio que sea.

En primer lugar, para ofrecer cualquiera de nuestros servicios, es necesario que el cliente se ponga en contacto con nosotros, bien por teléfono o bien acudiendo a nuestra oficina, donde le atenderá una de nuestras administrativas para asesorarle acerca de los servicios que puedan cubrir sus necesidades y para realizar el pertinente presupuesto y elegir la forma de pago.

Una vez que éste es aceptado por el cliente, el proceso a seguir varía, como hemos dicho, en función del tipo de servicio que desee recibir el cliente. Este proceso puede durar de uno a dos días, dependiendo del volumen de trabajo que tengamos en la fecha.



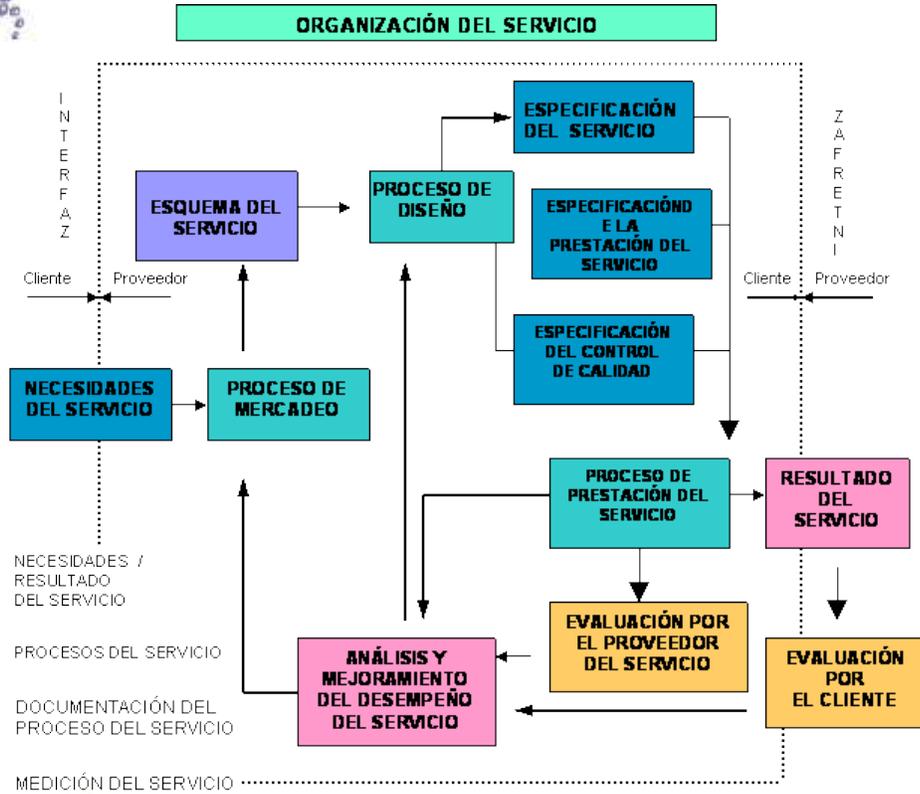
INVESTIGACIÓN

Problemas de la prestación de servicios en mi comunidad

- 1.- _____
- 2.- _____
- 3.- _____

Soluciones

- 1.- _____
- 2.- _____
- 3.- _____



Prepare una presentación en PowerPoint, del DIAGRAMA de ORGANIZACIÓN DE UN SERVICIO, preséntelo y susténtelo la siguiente clase.



VOCABULARIO

- Desarrollo de servicio
- Infraestructura y equipamiento
- Materiales e insumos
- Servicio al cliente



EJEMPLO DE PRESTACION DE SERVICIOS

Para la etapa de "Validación del servicio, la prestación del servicio, y las especificaciones del control de la calidad" el objetivo es asegurar que el servicio satisface las necesidades del cliente, cumple con las especificaciones e identifica mejoras potenciales.

Preparación de la merienda y encargo de la tarta: una vez aceptado el presupuesto por parte del cliente, se procederá a contactar con el proveedor con el que mantenemos una relación comercial y que se encargará de realizar la merienda de la fiesta y la tarta de cumpleaños en su caso, encargándonos nosotros de su traslado y disposición en el local. La duración de este proceso dependerá del que tenga estimado nuestro proveedor, pero aún así el evento deberá ser solicitado con una anterioridad mayor que si sólo se alquilase el local.

Preparación de la piñata: de igual forma se deberá pactar al cierre y aceptación del presupuesto y se deberá avisar del evento con una anterioridad mayor. Este servicio consiste en preparar la típica piñata de cumpleaños para niños, es un trabajo que realizará el personal de mantenimiento y consistirá en adquirir distintas golosinas en un almacén al por mayor y distribuir las en pequeñas bolsas individuales para introducir las posteriormente en la citada piñata. El proceso para realizar este servicio extra es de apenas cinco horas, incluido el tiempo de traslado al almacén y compra de golosinas.

TAREA

Prepare una presentación en PowerPoint, DE LA PRESTACION DE UN SERVICIO

Decoración personalizada del local: la contratación de este servicio extra se comunica inmediatamente al departamento de mantenimiento, quien se encarga el día anterior al evento, de decorarlo según las órdenes del cliente, si la fiesta es para un niño o una niña, si hay que centrarse en una temática o personaje determinado, si es de ambiente familiar o futbolero. El tiempo de realización se estima en unas seis horas aproximadamente, incluido el tiempo de desplazamiento para la compra de los materiales necesarios.

Contratación de camareros: este tipo de servicio puede darse en uno de nuestros locales, puesto que sus grandes dimensiones pueden dar lugar a celebraciones con un número de invitados tal, que el cliente puede estimar oportuno la contratación de camareros, para que sirvan y recojan comidas y bebidas.

Limpieza de locales: una vez finalizado el evento y al día siguiente del festejo, el departamento de mantenimiento se encarga de dar este servicio.