



Colegio Mater Dolorosa
Profesor: Srta. Andrea Arenas
Asignatura: Tecnología
Curso: 1° medio

GUÍA DE TRABAJO N°4

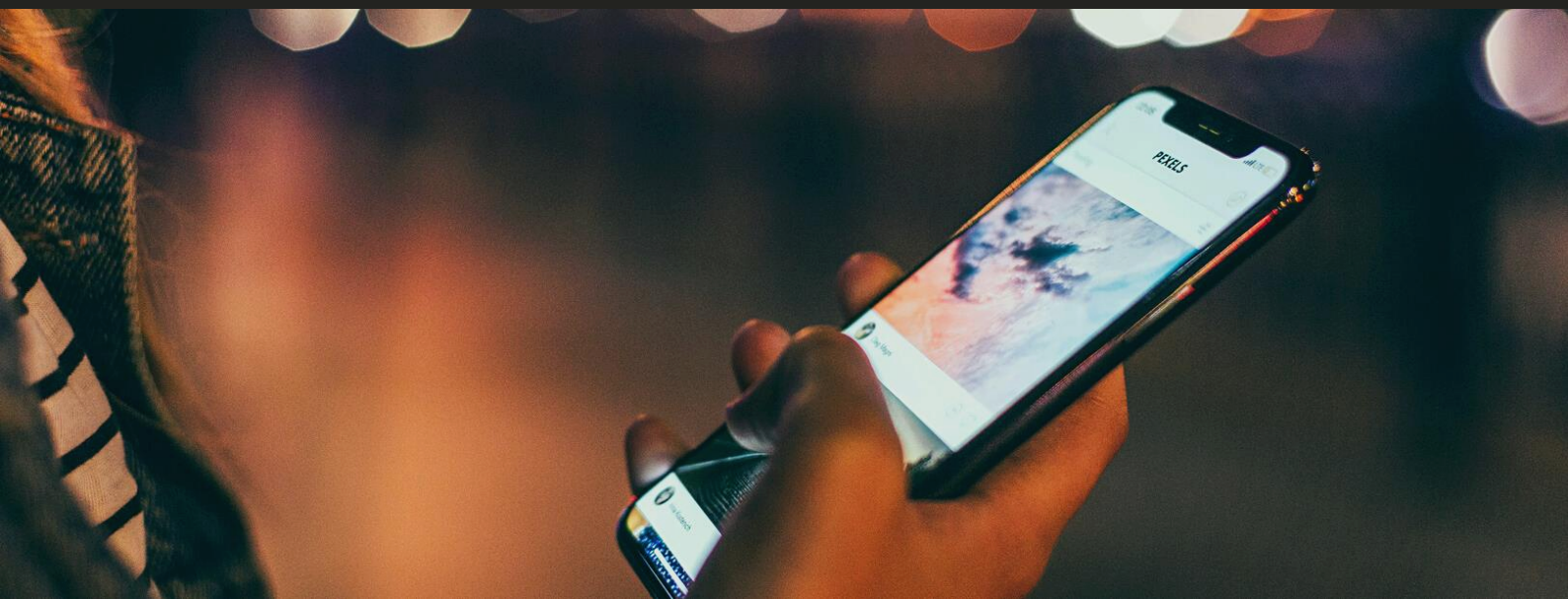
UNIDAD 1 Desarrollo e implementación de un Servicio

OBJETIVO Desarrollar un servicio que implique la utilización de recursos digitales u otros medios, considerando aspectos éticos, sus potenciales impactos y normas de cuidado y seguridad.

SER VI CIO

INVESTIGARLO

& PONER A PRUEBA SU CALIDAD





GUÍA DE TRABAJO N° 4

UNIDAD 1 Desarrollo e Implementación de un Servicio

OBJETIVO Desarrollar un servicio que implique la utilización de recursos digitales u otros medios, considerando aspectos éticos, sus potenciales impactos y normas de cuidado y seguridad.

Cotidianamente...

Utilizamos servicios, servicios públicos, servicios de salud, servicios de seguridad, servicios de educación...

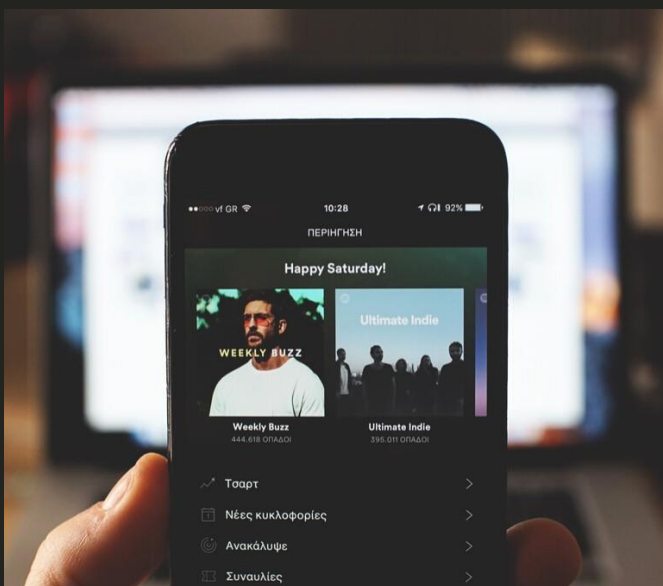
Hoy en día varios de ellos se ven restringidos por la pandemia, limitados al uso de aquellos denominados como esenciales. Transformando procesos que antes requerían de nuestra presencia, nuestro traslado, al uso de recursos digitales u otros medios.

Los lineamientos para definir qué servicios son esenciales para la comunidad chilena, están desglosados por parte del gobierno, específicamente por la oficina nacional de emergencia del ministerio del interior y seguridad pública. (ONEMI)

Para más información diríjase al enlace, o código QR



<https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2020/03/Servicios-Esenciales-.pdf.pdf>



Aunque no son los únicos servicios a los que se puede acceder, y es que el avance tecnológico ya tenía a nuestra disposición otro tipo de servicios presentes en nuestro diario vivir de forma digital, servicios de comunicación, servicios de recreación, entre otros. Los cuales valoramos según su calidad sin darnos cuenta, como si se tratase de un hecho automatizado



GUÍA DE TRABAJO N° 4

UNIDAD 1 Desarrollo e Implementación de un Servicio

OBJETIVO Desarrollar un servicio que implique la utilización de recursos digitales u otros medios, considerando aspectos éticos, sus potenciales impactos y normas de cuidado y seguridad.

la encuesta de satisfacción

Realizar encuestas de satisfacción del cliente es una práctica empresarial que ofrece, como mínimo, dos grandes ventajas para las empresas: por medio de estas se establece un canal de comunicación directa con los clientes, que pasan a sentirse más considerados y contemplados; y la empresa aumenta sus posibilidades de ofrecer productos y servicios más adecuados, que atiendan a las demandas reales de sus clientes.

Sabiendo qué piensa y espera el cliente de la empresa, los errores tienden a disminuir, los procesos son mejor direccionados y los ajustes se realizan partiendo de datos concretos sobre lo que debe ser mejorado.

Cabe diferenciar el servicio de atención al cliente (SAC), donde es el cliente quien se dirige a la empresa en busca de soluciones personales, de la encuesta ya que en esta es la empresa quien va hasta el cliente, recogiendo una amplitud mayor de informaciones.



ALGUNOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN MÁS RECURRENTE

cuantitativa

numérica
(cantidad de likes,
compartidos,
reproducciones y cantidad
de comentarios)

cualitativa

valorativa
(reacciones, me gusta, no
me gusta, estrellas)

descriptiva

de opinión
(comentarios, retweet,
mencionar, etiquetar,
hashtag)



GUÍA DE TRABAJO N°4

UNIDAD 1 Desarrollo e Implementación de un Servicio

OBJETIVO Desarrollar un servicio que implique la utilización de recursos digitales u otros medios, considerando aspectos éticos, sus potenciales impactos y normas de cuidado y seguridad.

EJERCICIO

INTERPRETE EN SU CUADERNO, A QUÉ MÉTODO DE EVALUACIÓN CORRESPONDE EL RECURSO DIGITAL DE LAS SIGUIENTES IMÁGENES

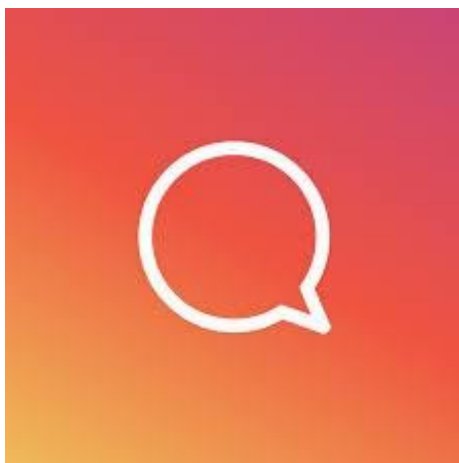
1



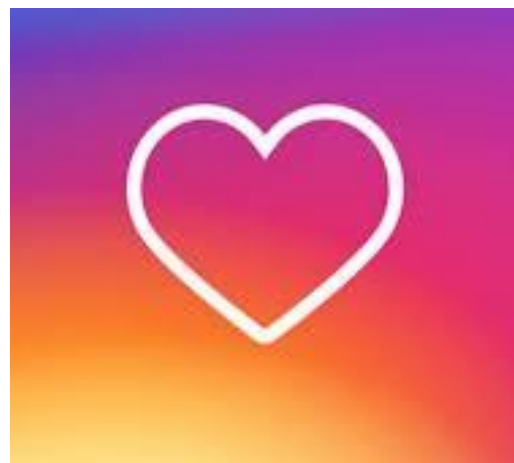
2



3



4



5

