# 

**TEMA: “Los servicios a domicilio”**

**Nivel: Primero Medio 2020**

**Coordinación: Profesor Iván Pérez Alcaíno**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA ESTUDIANTE:** | | | | |
| **CURSO:** | **FECHA:** | **PUNTAJE: 36** | **PUNTAJE OBTENIDO:** | **NOTA:** |

|  |
| --- |
| **UNIDAD 1: DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO** |
| **OA1** Identificar oportunidades o necesidades personales, grupales o locales que impliquen la creación de un servicio, utilizando recursos digitales u otros medios.  **OA2** 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.  **Objetivo específico:** Aplicar la forma en que se desempeñan los productos y servicios a través del consumidor o usuario, por medio del **método de resolución de problemas.** |
| **INSTRUCCIONES**   1. Desarrolle la evaluación en forma individual. 2. Recuerde completar todos sus datos personales, de lo contrario no se revisará su trabajo. 3. Puedes imprimir el documento o bien contestar en tu cuaderno cada una de las actividades de manera clara y ordenada. 4. Una vez realizado tu trabajo debes escanear o sacar buenas fotos y luego enviar al correo institucional de tu profesor(a) respectivo. 5. En caso de dudas usted las puede realizar por medio del correo del docente correspondiente, quien las responderá en forma online ([mariamichaud@liceo1.cl](mailto:mariamichaud@liceo1.cl) o [ivanperez@liceo1.cl](mailto:ivanperez@liceo1.cl)). 6. La evaluación se debe enviar en la fecha que se publicará en la página del liceo. 7. El trabajo tiene **31 puntos.** |

**Servicios a domicilio**

El servicio a domicilio es un proceso mediante el cual se acercan los productos o servicios ofrecidos por la empresa hasta el lugar donde se encuentra el cliente, permitiendo que este disfrute de dichos productos sin tener que hacer desplazamientos hasta el punto de compra.

**Comprensión lectora Análisis de texto:**

|  |
| --- |
| **“EL REGALO SORPRESA”**  *Cecilia espera un obsequio sorpresa que le envió una amiga querida a través de una empresa de encomiendas nacional. El envío del regalo lo hacen desde una oficina de la empresa de encomiendas en Osorno, sur del país, ahí vive la persona que confecciona el producto.*  *En la papeleta de envío que le hace llegar su amiga, aparece la información del número de flete y fecha normal de entrega; los datos del Remitente, y los datos de la Destinataria. Cecilia, que es la destinataria se da cuenta que el número de teléfono de la papeleta no corresponde al de ella. Se preocupa porque no siempre funciona el timbre de su departamento, y se pregunta cómo recibiría el esperado regalo sorpresa de su amiga. Cecilia llama al call center pero este no funciona, seguramente por la emergencia sanitaria del Covid-19, entra a la página para intentar desde ahí cambiar el número telefónico, a través de la barra “Consultas”, esperando a que esto funcione, pero es incierto porque no hay correo de respuesta.*  *El día 19 de mayo, Cecilia recibe mensaje de la señora que hizo el envío del producto en Osorno, poniéndola al tanto de que ha recibido dos llamadas de la persona que entrega la encomienda, informándole que ha ido en dos ocasiones al departamento de destino, pero no sale nadie. Acuerdan que le enviará el número de la persona de la empresa que llamó para contactarla y ponerla en aviso del número de teléfono correcto para recibir la encomienda (el regalo).*  *Finalmente, al día siguiente llega su encomienda y se da cuenta que el paquete está abierto en uno de los extremos. Al preguntar al chico que le lleva la encomienda, éste le responde que él solo está de apoyo por la alta demanda y que llame a la empresa. La empresa le da como solución que el próximo envío será sin cobro y que recibirá un obsequio de cortesía.* |

**Actividad 1:** Identifique y describa dos problemas, dos causas y enuncie el proceso de solución de cada uno de ellos (cada respuesta vale 1 punto). Total 6 puntos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Problemas** | **Causas** | **Proceso de solución** |
| **1.-** | **1.-** | **1.-** |
| **2.-** | **2.-** | **2.-** |

**Actividad 2:** Nombra y describa los 4 pasos secuenciados que realizó Cecilia para recuperar su regalo. (Cada respuesta vale 2 puntos) Total 8 puntos.

|  |
| --- |
| **Paso 1** |
| **Paso 2** |
| **Paso 3** |
| **Paso 4** |

**Actividad 3:** Señale ydescriba dos soluciones que la empresa de servicio da a Cecilia, por el problema presentado (Cada respuesta vale 2 puntos c/u.) Total 4 puntos.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.-** | **2.-** |

**Actividad 4:** Escriba cuatro tareas que se deben implementar de forma eficiente y rápida para mejorar el servicio de entrega por parte de la empresa. (Cada respuesta vale 2 punto) 8 puntos totales.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.-** | **3.-** |
| **2.-** | **4.-** |

**Actividad 5:** Cuando una persona realiza cualquier tipo de actividad en su vida diaria, nunca realiza una observación detallada de los sectores a donde se dirige o lo que realiza. Piensa y recuerda que hay dentro de un local de servicio de envío y recepción de encomienda, escribe 10 objetos que debería estar dentro de dicho local (cada respuesta vale 0,5 puntos) Total 5 puntos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.-** | **2.-** | **3.-** | **4.-** | **5.-** |
| **6.-** | **7.-** | **8.-** | **9.-** | **10.-** |