



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Escuela Superior de Tizayuca



Área Académica: Turismo

Tema: Características de los servicios

Profesor: M.G.A. Juana Patricia Muñoz Chávez

Periodo: Enero-Junio 2012

Tema: Características de los Servicios

Abstract

The characteristics of the services are: intangibility, inseparability, variability and perishability.

Such characteristics must be considered to implement marketing strategies.

Keywords: Services, characteristics, marketing.


Desarrollo del tema

Para hablar de mercadotecnia de servicios debemos comenzar por saber qué es un servicio y conocer sus características.

Servicio: Actividad que una parte ofrece a otra para satisfacer alguna necesidad.


Características:

Intangibilidad: Significa que los servicios no pueden tocarse ni derivar en propiedad de algo.



Inseparabilidad: El servicio no puede prescindir del prestador. En algunos casos los servicios se crean, se ofrecen y consumen al mismo tiempo.

Variabilidad: Implica que la calidad de los servicios es muy variable, depende del proveedor, de cuándo, dónde y cómo se proporcionen.



Carácter perecedero: Implica que los servicios no pueden almacenarse.

Actualmente el mercado se enfoca en un mayor porcentaje a los servicios, por encima de los productos, lo que deriva en la necesidad de crear estrategias de mercadotecnia muy específicas para este sector.