

¿Sabés la
diferencia
entre bienes y
servicios?

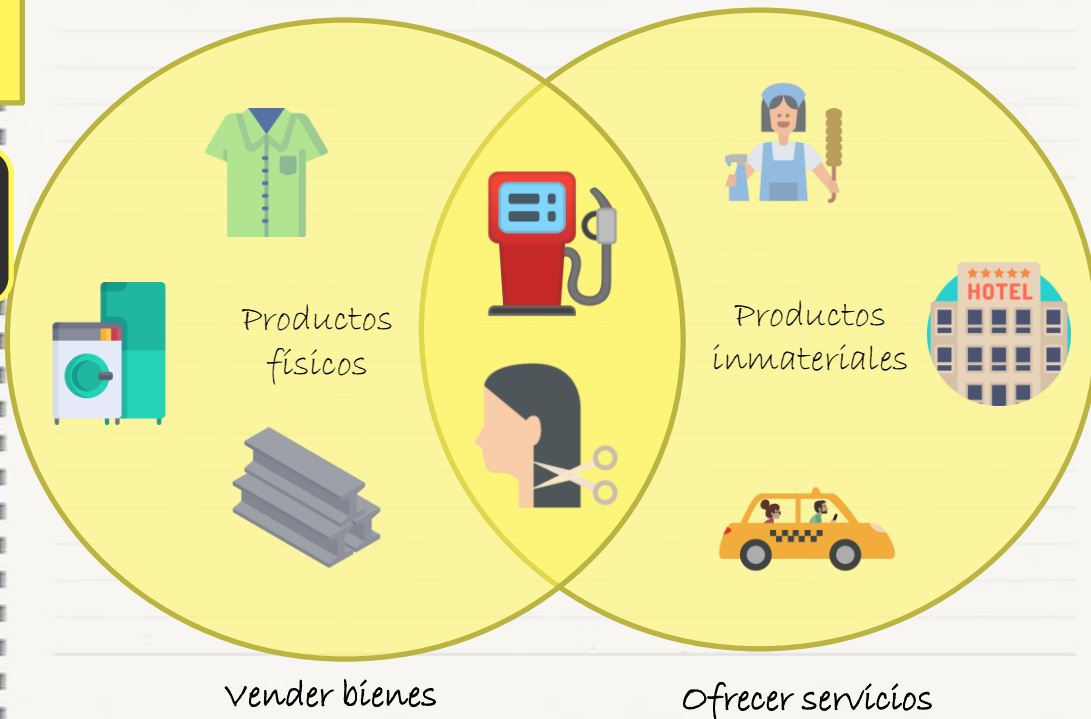


Hay empresas comerciales que se dedican a la venta de bienes, otras que ofrecen un servicio y otras que ofrecen una combinación de ambos.

¿Entonces un producto no es siempre algo físico?

Empresas Comerciales

Objetivo: Ganar dinero negociando



Estación de Servicio:

- Vende lubricantes, repuestos, etc.
- Ofrece gomería, lavado y engrase, etc.

Peluquería:

- Vende Crema hidratante, champú, etc.
- Ofrece corte, alisado, etc.

El producto es la solución que se ofrece al cliente para satisfacer alguna necesidad

Puede ser algo físico (un bien económico) o no.

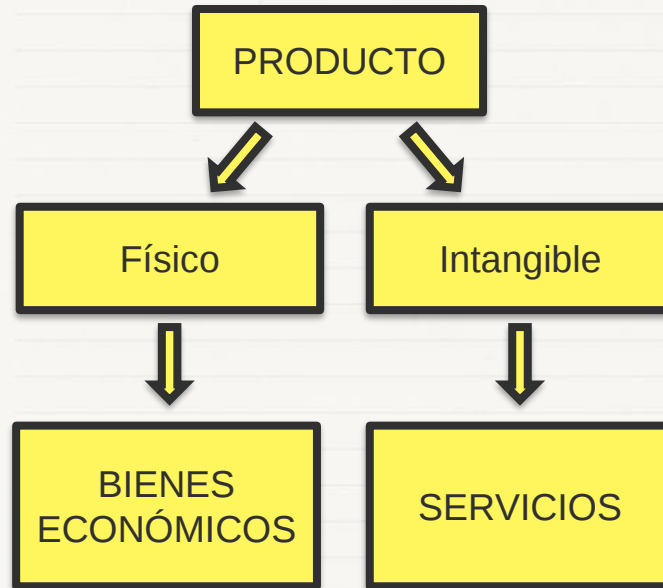
¿Sólo “Bienes económicos”, o sea, que únicamente venden cosas baratas?

No, no. Se llama **bienes económicos** a los que tienen un valor en el mercado, a diferencia de los **bienes de la naturaleza**, como el aire, la lluvia, etc. que son gratis

Menos mal que todavía quedan cosas gratis

Productos





También puede ser algo intangible, un servicio.

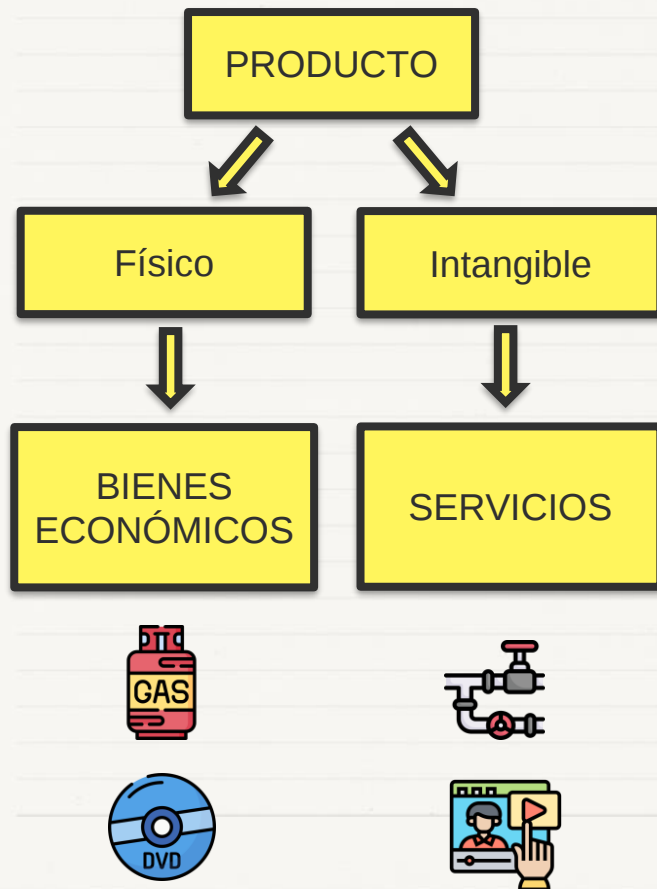
¿Qué quiere decir intangible?

Intangible significa que no se puede tocar, que es inmaterial.

Ah, como el gas o los videos

Esos pueden considerarse bienes ¡Uy! ¿Cómo lo explico?

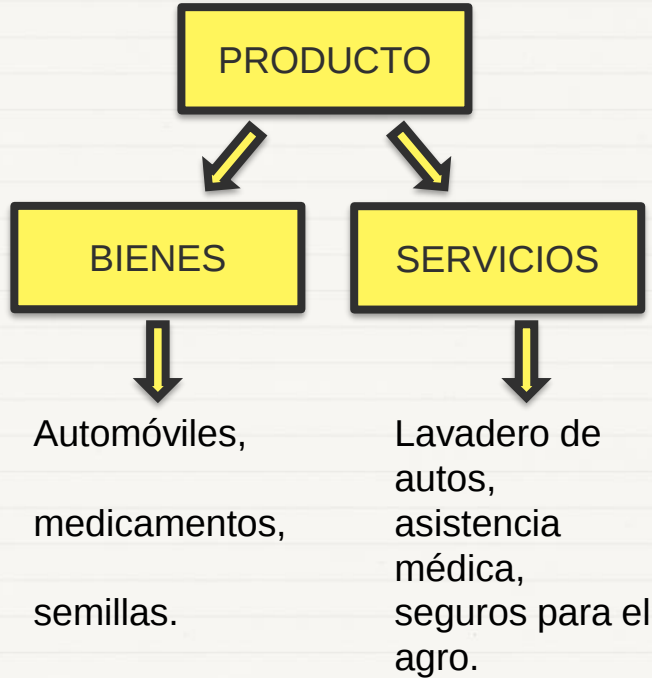
Pero no se tocan



No se tocan pero se pueden entregar en recipientes que se tocan: garrafas, DVD. Cuando se venden así son bienes.

Los servicios no son "cosas" sino "derechos" a recibir prestaciones. Como el gas en red o el video bajo demanda.

No sé si lo entendí



Los servicios son acciones, actividades realizadas por una persona o conjunto de personas, como doctores, taxistas, artistas

¿La única diferencia es si se pueden tocar o no?

Existen otras diferencias, pero esa es la más evidente

¿Cómo qué?

- Tangibles (Se pueden ver y tocar).
- Son materiales.
- Normalmente se pueden transmitir en el momento.
- Se pueden devolver, por ejemplo si tienen un defecto.
- Pueden fabricarse para ser siempre iguales (homogéneos).
- Se pueden almacenar.
- Se transfiere la propiedad. El cliente puede revenderlo, alquilarlo, etc.
- Es más fácil comprobar la calidad.

Cuántas cosas que no había pensado



- Intangibles, inmateriales.
- Son procesos o actividades.
- Se prestan por un determinado tiempo.
- No se pueden devolver, pero se puede interrumpir el servicio.
- Los servicios son siempre experiencias diferentes, ya que la entrega se realiza en un lugar y momento específicos, al cambiar alguno de esos aspectos el servicio cambia (heterogéneos).
- No poseen stock. Se entregan mientras se producen.
- La propiedad no se transfiere. Ej. Pagas el boleto solo para usar el ómnibus en el momento indicado, el servicio de Streaming te permite ver una película pero no es tuya.
- El tiempo es muy importante. La demora resta satisfacción al cliente.

Diferencias entre bienes y servicios

	Bienes	Servicios
Definición	Son bienes físicos, tangibles.	Son procesos o actividades llevados a cabo por el prestador.
Almacenamiento	Se fabrican o compran y quedan almacenados hasta que se venden.	No existe stock, porque se producen en el momento que se brindan.
Propiedad	Pueden venderse, transmitiendo la propiedad del bien.	Se ofrece solo su uso , en un momento o periodo preestablecido.
Calidad	Es más fácil verificarla, porque son homogéneos.	Es complicado medir la calidad. Cada experiencia es diferente.



Bienes y servicios



FIN