|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍTEM** | |
|  | **No. Ítem**: **1** |
|
|
| **DATOS DEL ÍTEM** | | **DATOS DEL AUTOR** |
| **Programa académico**: Mercadeo y Estrategia Comercial | |  |
| **Prueba**: Mercadeo de Servicios | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:**  Diagnostica, analiza y propone estrategias de servicios en función de las características particulares de cada organización. | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  En unas pasadas vacaciones, usted decidió ir a la Costa Atlántica, a un pintoresco pueblo playero, se alojó en un rústico hospedaje familiar utilizando la plataforma Airbnb, que afortunadamente consiguió muy cerca de la playa y que además le salió muy económico, aun considerando las sencillas instalaciones del mismo. La host se portó muy bien con usted, e incluso manifestó su interés de aumentar el número de huéspedes que iban a su ubicación. Usted se tomó varias fotos en el lugar con su host, y el día antes de volver a la ciudad, en un momento en el que estaba en el hospedaje, quiso montarlas en la aplicación de redes sociales, como frecuentemente hace, para que su nutrido grupo de seguidores haga comentarios, que usted suele tener muy en cuenta. Después de pensarlo por un momento, al final omitió subir las fotos del hospedaje y dejó solo las fotos de la playa. | | |
| **ENUNCIADO**:  De acuerdo con la situación problémica planteada, por favor indique, de las siguientes opciones, cuál identifica como el riesgo más importante, entre los asociados usualmente en la jerga de mercadeo de servicios, al que se enfrentó a la hora de tomar la decisión de qué fotografías subir a la red social: | | |
| **Opciones de respuesta**  a. Funcional, ya que al ser varias fotos pensó que probablemente, si subía todas las fotos que tomó, la plataforma de redes sociales no iba a funcionar correctamente y no subirían todas a la plataforma.  b. Financiero, ya que podría ser posible que el host de Airbnb no hubiera autorizado la publicación de dichas fotos y pudiera exigirle el pago de alguna compensación por mostrar su hospedaje sin consultarlo.  c. Social, ya que para tomar la decisión pensó en las posibles consecuencias que podría tener el hecho de subir las fotos de un hospedaje de las características mencionadas, en relación con la opinión de sus amigos.  d. Funcional, porque al momento de subir las fotos pensó en el tiempo que podría estar dedicando a actividades en la playa y decidió montar menos fotos en la plataforma al final. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| a. Funcional, ya que al ser varias fotos pensó que probablemente, si subía todas las fotos que tomó, la plataforma de redes sociales no iba a funcionar correctamente y no subirían todas a la plataforma.  PORQUE: esta definición, si bien es la correcta para riesgo funcional, no aparece en el caso sugerida como un tipo de riesgo que sugiera dicha causa. | | |
| b. Financiero, ya que podría ser posible que el host de Airbnb no hubiera autorizado la publicación de dichas fotos y pudiera exigirle el pago de alguna compensación por mostrar su hospedaje sin consultarlo.  PORQUE: en este caso la definición del riesgo también es la correcta pero no hay nada que indique en la situación problémica que el host estaba en contra de que subiera las fotos del hospedaje, que por demás quería aumentar el número de personas que visitan su hospedaje. | | |
| d. Funcional, porque al momento de subir las fotos pensó en el tiempo que podría estar dedicando a actividades en la playa y decidió montar menos fotos en la plataforma al final.  PORQUE: esta definición de funcional no es correcta, la definición asociada a este tipo de riesgo es la de riesgo temporal. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La clave es c. Social, ya que para tomar la decisión pensó en las posibles consecuencias que podría tener el hecho de subir las fotos de un hospedaje de las características mencionadas, en relación con la opinión de sus amigos.  PORQUE le definición del tipo de riesgo es la apropiada, y de todas las opciones, teniendo en cuenta el contexto y el tipo de cliente, es la mejor opción. | | |
| **ESPECIFICACIONES DE DISEÑO: DIBUJOS, ECUACIONES Y / O GRÁFICOS**: | | |