



San Fernando College  
 Técnico Profesional  
Educación Tecnológica  
 Prof. Cristian Fuentes Moya

## GUIA DE APRENDIZAJE N°1

### “Diseño de un Proyecto de Servicio”

<b>Nombre:</b>		<b>Nota / Resultado</b>
<b>Curso 2° Medio D, E y F</b>	<b>Fecha :</b> / 04 / 2020	
<b>Puntaje Total : 18 Puntos</b>	<b>Puntaje Obtenido:.....</b>	

O.A. / A.E.	HABILIDADES	CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifican necesidades en su entorno, que puedan resolverse a través de un servicio.</li> <li>- Entienden los conceptos de Servicio, sistema, sustentabilidad, prestador, cliente, necesidades, usuarios, solución, diseño.</li> <li>- Reconocen etapas del diseño de un Servicio.</li> </ul>	CONOCIMIENTO/COMPRESIÓN APLICACIÓN/ ANÁLISIS SÍNTESIS/EVALUACIÓN	Diseño de un Proyecto de Servicio, sustentable.

**“La Tecnología es importante, pero lo único que realmente importa es qué hacemos con ella”**  
 (Muhammad Yunus)

*...efectivamente la forma en la que usamos una tecnología puede convertir a ésta en positiva o negativa para nosotros mismos.*

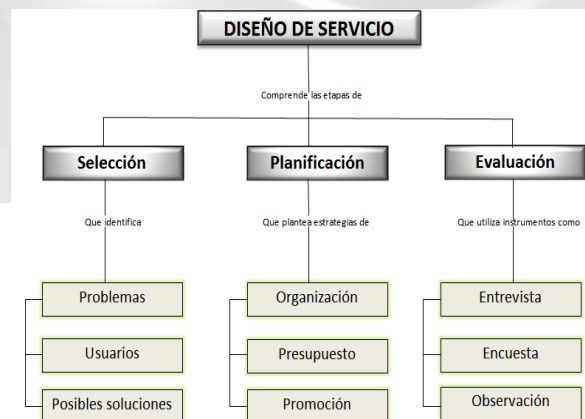
#### VOCABULARIO TECNOLÓGICO

- Servicio:** Cualquier actividad planificada para satisfacer una necesidad propia o ajena
- Sistema:** Conjunto ordenado de elementos u objetos interrelacionados y que interactúan entre sí
- Sustentabilidad:** Algo sostenible en el tiempo, sin agotar sus recursos o perjudicar el medio ambiente.
- Prestador:** Quien tiene bajo su responsabilidad la prestación de un servicio.
- Cliente:** Persona que demanda y utiliza los objetos o servicios producidos por una organización.
- Necesidades:** Sensación de carencias, propias de los seres humanos y que se encuentran estrechamente unidas a un deseo de satisfacción de las mismas.
- Usuarios:** Son las personas que hacen uso de un producto tecnológico(bien o servicio)
- Solución:** Acto de satisfacción de una necesidad o de resolución de un problema.
- Diseño:** Concepción preliminar o plano y la toma de decisiones para producir soluciones

#### ¿Qué entendemos por Servicio?

Es una **relación de contrato** entre **personas y/o empresas** que se comprometen a **cumplir un acuerdo:**

- \* **la que presta el servicio**, en el plazo y formas acordados, y
- \* **el cliente**, que recibe la prestación del servicio y cancela en la fecha establecida.



## ¿SERVICIOS O SISTEMAS?

Cuando abordamos un tema de trabajo es normal que pensemos en la **secuencia de pasos** que debemos dar. Esto se hace incluso en situaciones tan simples como responder a una pregunta. Sin darte cuenta primero lees o escuchas detenidamente la pregunta; luego recuerdas lo que sabes, después, relacionas los datos que tienes; anotas lo más relevante y respondes en forma preliminar; algo así como **hacer el diseño de la respuesta**, y finalmente, respondes la pregunta.

La secuencia de los pasos que deben darse para resolver algo corresponde a la **programación de las etapas**; es decir, **al proceso**.



En el diseño del servicio se establecen también una serie de etapas, para asegurar su puesta en marcha y que beneficien a la comunidad.

En este proceso, se definen las prioridades que provoca la interacción entre el **prestador del servicio** y **los clientes, usuarios o consumidores**.

En esta etapa de diseño debemos considerar los servicios como sistemas.

### **PERO... ¿QUÉ ES UN SISTEMA?**

En términos científicos, **sistema** es el conjunto de elementos diversos que están relacionados entre sí y que constituyen un todo estructurado.

La empresa de servicios es en sí misma un sistema, una estructura funcional en la que se relacionan diferentes componentes en distintos niveles de acción, sabiendo las prioridades de ella y lo que lleva a determinar su **misión en el contexto social**.

### **SELECCIÓN y DISEÑO DE UN PROYECTO**

Actualmente el ámbito laboral de mayor crecimiento está relacionado con la prestación de servicios, es decir la concreción de nuevos servicios es siempre un producto en crecimiento con una fuerte participación en el empleo y en los gastos del consumidor.

La idea de un servicio "no parte de la nada"; es la respuesta a las necesidades de un grupo de personas, es decir **al idear un servicio se está resolviendo un problema**, es un proceso que ayuda a mejorar las relaciones sociales.

Para seleccionar y diseñar un servicio hay algunas acciones o pasos que se siguen regularmente, estos son:

- A Identificar el problema
- B Caracterizar los usuarios potenciales
- C Proponer posibles soluciones
- D Formular los objetivos del proyecto de servicio.

#### **A.- IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

En el proceso de identificación del problema se intenta precisar y **objetivar**<sup>\*</sup> las intuiciones y enfrentar las dificultades que suponemos, a partir de las evidencias.

Se debe registrar información **fidedigna**<sup>\*\*</sup> acerca de las situaciones problemáticas que observamos, para ver si ellas se pueden resolver con el diseño de un servicio.

Para establecer cuáles son los problemas, es necesario precisar las causas que los originan y sus implicancias; es decir, las personas afectadas, los inconvenientes que se producen y las instituciones sociales involucradas.

<sup>\*</sup>(Dar carácter objetivo a una idea, independiente de la propia manera de pensar o de sentir.)

<sup>\*\*</sup> (Digno de fe y crédito)

## B.- CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Un factor determinante en el diseño de servicios es el usuario. Por lo tanto es necesario precisar quiénes son los usuarios potenciales del servicio y sus características. Interesa por ejemplo saber su nivel socio cultural, la relación que tiene con el proyecto de servicio; es decir, de qué forma lo beneficiaría y cuáles son sus expectativas o requerimientos, y desde luego, sus posibilidades de usar el servicio.

## C.- PROPUESTA DE SOLUCIONES

Los requerimientos de los usuarios muchas veces no son objetivos, ni son universales. A su vez, las respuestas técnicas o soluciones tampoco son únicas para cada necesidad o resolución de un problema. De todas las soluciones posibles que se plantean para responder a los requerimientos de los usuarios, se selecciona la que es objetivamente más adecuada y esta solución es similar a un **boceto\*** que sirve como punto de partida para diseñar el servicio y concretizarlo.

(\*Diseño gráfico inicial de un proyecto de bienes o de servicio, en el que se delinear sus características generales.)

### C1.\_ BOCETEANDO LA SOLUCIÓN

Como la posibilidad de desarrollar un servicio considera las necesidades identificadas y el problema específico que debe resolver, no se puede partir de una solución única. Por el contrario, debemos ampliar la base de opciones, proponiendo varias soluciones para que a través de un **análisis comparativo** podamos identificar y precisar la mejor solución o la que en ese momento nos parezca más pertinente y la que se proyecta con mayor certeza.

Cuando se hace un análisis comparativo de las soluciones, debemos **comparar las opciones** teniendo claras las **fortalezas y debilidades** de cada una de las propuestas.

## D.- FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

Cuando se llega a la etapa de diseño del servicio, es necesario explicar claramente el para qué de la solución, es decir, qué situaciones son las que realmente se resuelven.

Teniendo como referencia el análisis comparativo se pasa a la etapa de diseño de la solución única. Un paso clave en este momento será entonces la definición y explicitación de los objetivos, es decir, precisar hacia donde apunta el proyecto.

### Desarrolla la siguiente actividad (18)

1. Identifica una situación problema o de necesidad dentro de tu Barrio que pueda ser solucionada con algún Proyecto de Servicio, en cualquier área: *Educación, Trabajo, Salud, Seguridad, Medioambiente, Agricultura, Informática, Deportes, Recreación, Arte, Música, Cultura, etc.* (3)
2. Identifica los potenciales usuarios, clientes, destinatarios o consumidores y diseña un instrumento sencillo y breve para recoger información y conocer sus requerimientos (*Encuesta, Cuestionario o Entrevista*). (3)
3. De acuerdo a tu estudio debes proponer dos o tres soluciones de Servicio con variadas características y haz un cuadro comparativo de las fortalezas y debilidades de cada una de las posibles soluciones. Escoge la alternativa que mejor resuelva la necesidad planteada. (3)
4. Formula los objetivos del servicio propuesto.(utiliza la forma infinitiva; ejemplo: *Crear, Mejorar, Inventar, Desarrollar, Transformar, etc.*) (3)
5. Fundamenta la elección de tu Proyecto de acuerdo a los siguientes criterios: considerando *aspectos éticos, potenciales impactos, normas de cuidado y seguridad, pertinencia de la solución, requerimientos técnicos, tipo y calidad de los recursos, facilidad de uso, expectativas de los destinatarios, Fortalezas y Debilidades, etc.*)(6)