

- Fundación Compromiso. 1999. *De la Necesidad al Servicio*. Buenos Aires: Ediciones Granica. 143 P.
- Solana, Ricardo. 1996. *Producción: Su organización y administración en el umbral del tercer milenio*. Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas S.A.. 450p.
- Doval, Luis y Gay, Aquiles. 1995. *Tecnología: Finalidad Educativa y Acercamiento Didáctico*. Buenos Aires: Prociencia – Conicet. 256 P.
- Letayf, Jorge y Gonzalez, Carlos. 1994. *Seguridad, Higiene y Control Ambiental*. México: Mc Graw Hill. 387 P.
- DGE -Mendoza - *Diseño Curricular Provincial* – Fascículo 37 Tecnología.
- Banco Interamericano De Desarrollo (Bid), 1997. *Evaluación: Una Herramienta de Gestión para mejorar el desempeño de los proyectos*. Washington, Dc,
- Comisión de la Comunidad Europea. 1993. *Manual de Gestión del Ciclo de Proyectos: Enfoque Integrado y Marco Lógico*. Ginebra, Suiza.

Profesor: Prof. Ing. OSVALDO AMORÓS

- Análisis de servicios regionales.
- Investigaciones sobre diversas realidades problematizadas.
- Esquemas conceptuales.
- Proyectos que incluyan diseño de servicios.
- Aportes e integración con diversos espacios, tales como ECONOMÍA, TECNOLOGÍA PRODUCTIVA, GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN y otras.

Se organizarán puestas en común donde cada grupo muestre las producciones, expliquen los conceptos aprendidos, sus logros, sus dificultades, etc. (metacognición) y propongan mejoras o transferencias al mismo o transferencia a nuevas situaciones.

PROCESO: aprobación de un proyecto final de a dos alumnos y un de coloquio individual.

CONDICIONES PARA REGULARIZAR

Asistencia efectiva a clases de por lo menos el **75%** del total que se desarrollen en el cuatrimestre.

- Presentación y Aprobación del **100 %** de los trabajos y el desarrollo de un PROYECTO DE SERVICIO.
- Cada trabajo tendrá un puntaje máximo de 100 puntos. Al final del período de clases se sumarán los puntajes y se sacará el porcentaje sobre el total. Este porcentaje tendrá peso en la calificación final correspondiente.

CONDICIONES PARA ACREDITAR

- Ser alumno regular.
- La acreditación se completa con la defensa del proyecto final en forma individual o de a dos alumnos y con la aprobación un coloquio individual final con carácter integrador de espacio cursado. En caso de no aprobar, el alumno pasa a examen final ante tribunal para el cual deberá elaborar un proyecto previamente.
- En caso de no alcanzar una calificación ponderada del 80%, el alumno pasa a examen final ante tribunal.

CALIF. FINAL = $a_1 \cdot T_1 + a_2 \cdot T_2 + \dots + a_i \cdot T_i + b \cdot T \text{ Final} + c \cdot \% \text{ Asistencia} + d \cdot \% \text{ Coloquio}$

a, b, c y d representan coeficientes de ponderación de cada uno de los aspectos evaluados (su suma es 1)

Cada aspecto (T1,... etc.) se califican de 1 a 100%.

Bibliografía

- Baca Urbina G., 2001. *Evaluación De Proyectos*. 4º Edición. Mexico: Mc Graw Hill. 283 P.
- Larrea, Pedro. 1991. *Calidad De Servicio*. Madrid: García Dos Santos. 274 P.

- Disposición para ayudar a que la tecnología sea para cada alumno una construcción personal relevante.
- Gusto por plantearse problemas y buscar caminos para resolverlos.
- Valoración de la necesidad e importancia de manejar diversos códigos de comunicación de ideas en el marco del trabajo tecnológico.
- Actitud crítica ante el caudal informativo recibido por diversos medios y canales, valorando los criterios de selección.

Estrategias metodológicas

✓ Actividades en clase:

Se trabajará con la metodología AULA-TALLER. Se partirá de situaciones problemáticas; se analizará en forma grupal para buscar distintos puntos de vista y diversas opciones, con puesta en común para obtener conclusiones y proyectarlas a su propio ámbito educativo para la comprobación, la afirmación o no de los temas tratados.

Se priorizará la utilización de los procedimientos tecnológicos, para poner en acción conocimientos y habilidades del ámbito tecnológico.

Se plantearán situaciones que lleven al análisis de tecnologías gestionales y servicios regionales tanto públicos como privados. Estos análisis deberán documentarse y defenderse en las clases presenciales.

En la última fase del recorrido del espacio, los alumnos problematizarán la realidad socio – productiva para detectar demandas y necesidades y de esa manera elaborarán un proyecto de servicios o de bienes y servicios.

✓ Actividades extraclases:

Se realizará búsqueda de información, visitas a empresas prestadoras de servicios, completamiento de informes, análisis de información buscada, elaboración de proyectos y la aclaración de dudas sobre las temáticas tratadas.

Evaluación

Se implementará una evaluación acorde con la forma de trabajo, centrada en las habilidades y capacidades que se ponen en juego en las distintas etapas del proceso, valorando los esfuerzos individuales y grupales. Se considerará una evaluación formativa de proceso y una sumativa.

PROCESO: Se tendrá en cuenta la profundidad y pertinencia de los análisis realizados y la creatividad y esfuerzo para encontrar diferentes soluciones, la forma en que justifica (pertinencia) la selección de alternativas de solución, la forma de comunicar ideas, como planifica y organiza las actividades, la selección adecuada de tecnologías gestionales necesarias para el desempeño.

En este aspecto será necesario la acreditación del PROCESO mediante la presentación en tiempo y forma de producciones tales como:

- Clasificación de servicios de acuerdo a diversos criterios. Prestación de servicios en función de la región. Análisis de servicios públicos y privados. Servicios relacionados con la producción, transporte y distribución de materia, energía e información.
- Diferencias entre producción de bienes y producción de servicios. Concepto de Servucción.

II- ORGANIZACIONES DE SERVICIOS

- Organización de servicios. Empresas de servicios. Organización. Misión. Visión.
- Modelos conceptuales para el diseño de servicios.
- Métodos de análisis de servicios.
- Calidad en servicios. Relación con el cliente. El enfoque sistémico en la prestación de servicios.
- Normas IRAM – IACC – ISO 9004-2.

III- PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- Nociones de formulación y evaluación de proyectos. Proyecto como proceso, como metodología y como producto. Factibilidad en un proyecto de bienes y servicios.
- Diseño de servicios: Etapas. Diferencias con el diseño de bienes tangibles. El mercado. Segmentación. Posicionamiento. El cliente como referencia. El competidor como referencia. Recursos humanos. Organización. Programación. Comunicación y marketing (interno y externo). Soportes tangibles para los servicios. Bienes coadyuvantes, instalaciones físicas, servicios periféricos.

✓ **Procedimentales:**

- Elaboración de mapas conceptuales sobre servicios.
- Búsqueda, selección organización y análisis de información para la incorporación de nuevos servicios.
- Elaboración y aplicación de guías de análisis de servicios públicos y privados.
- Reconocimiento y utilización de medios de comunicación e información.
- Formulación y ejecución de proyectos de prestación de servicios en función de necesidades regionales.
- Reconocimiento de formas de marketing relacionadas con la producción de bienes y servicios.
- Análisis de la gestión de la calidad de servicios regionales y planificación de mejoras de servicios existentes, tanto en el ámbito escolar, como comunitario y/o productivo.
- Organización de recursos humanos en contextos de emprendimientos de producción de bienes y servicios.

✓ **Actitudinales:**

- Valoración y estimulación del pensamiento divergente en la resolución de problemas tecnológicos.

de manera permanente toda su capacidad creativa. Es más fácil innovar servicios que productos. Son más flexibles y rápidos los cambios. La única limitación a que están sometidos los servicios es posiblemente la imaginación del hombre.

Este espacio curricular, pretende abordar la temática de los servicios, sin perder de vista que lo fuerte es el procedimiento seguido para la generación de los mismos, poniendo en juego diversas capacidades desarrolladas en el trayecto disciplinar. Se propone articular los espacios del Trayecto Disciplinar desarrollados en la carrera, abordando contenidos desde una perspectiva multidisciplinar, para facilitar la comprensión de los procesos de mediación pedagógica y apropiación de la Tecnología.

Se busca que los alumnos problematicen la realidad y la transforme en el contexto de la tecnología, propiciando una enseñanza integrada, lo que requiere un tratamiento conjunto de los contenidos de otros espacios, de manera de abordar los problemas desde un enfoque global.

Desde el punto de vista didáctico, la práctica tecnológica forma competencias relacionadas con la resolución de problemas sociales; prioriza la creatividad, tiene en cuenta el contexto y los conocimientos científicos, técnicos, sociales, éticos por lo que es en sí misma un punto de convergencia de saberes de diversas áreas, lo que convierte a este espacio, en un punto de integración obligado.

Objetivos generales

- Analizar la realidad socio – productiva, con énfasis en las **TECNOLOGÍAS GESTIONALES**, aplicando procedimientos tecnológicos.
- Desarrollar estrategias de análisis de servicios públicos y privados.
- Desarrollar proyectos de **SERVICIOS** de índole tecnológica de mediana complejidad utilizando criterios adecuados y respetando requisitos planteados.
- Integrar en proyectos de generación de servicios, contenidos disciplinares de **GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES** y **TECNOLOGÍAS PRODUCTIVAS** y relacionarlos con los los **EJES** de la educación tecnológica en el ámbito del tercer ciclo de la EGB y la educación polimodal.

Contenidos

✓ **Conceptuales:**

Los temas se abordan en forma integrada en proyectos de trabajo. Para una identificación clara de los contenidos, se agrupan en los siguientes bloques:

I – SERVICIOS: CARACTERIZACIÓN

- Servicios. Concepto. El servicio como producto tecnológico intangible. El sector terciario de la economía.
- Características de los servicios. Diferencias con bienes tangibles.



Instituto "San Pedro Nolasco"
José F. Moreno 1751 Cdad.

Tel: 4251035

Espacio curricular: PRÁCTICA TECNOLÓGICA IV

Formato: PROYECTO CUATRIMESTRAL

Carrera: Profesorado en Tecnología

Curso: 4º Año

Profesor/a: Prof. Ing. Osvaldo Amorós

Nº de horas: Totales

84

Semanales:

06

Ciclo lectivo: 2007

Correlatividades Para cursar: Tener regularizado PRÁCTICA TECNOLÓGICA III
Para acreditar: Tener acreditado PRÁCTICA TECNOLÓGICA III

Fundamentación

El énfasis que la sociedad ha puesto en las tecnologías de gestión y la importancia de los servicios en la economía de los países demanda al sector educativo la necesidad de desarrollar en los futuros docentes de tecnología, competencias relacionadas con el análisis y diseño de proyectos de servicios.

El crecimiento de la demanda de servicios de negocios e industriales aparentemente crecerá en forma más rápida que la del consumidor individual, debido a que las empresas son cada vez más especializadas y competitivas, y muchas de ellas han emprendido procesos de reestructuración que involucran la tercerización de trabajos que antes hacían con su propio personal.

El Diseño Curricular de Mendoza, establece para el área TECNOLOGÍA, un eje conceptual denominado LOS SERVICIOS "TECNOLOGÍA PARA LA GENTE Y LA PRODUCCIÓN", con la finalidad de tratar a este sector con una importancia similar a la producción de bienes tangibles.

En tecnología, se habla de producto tecnológico, al resultado de una actividad concreta que responde a necesidades y demandas de la sociedad. Un producto es un concepto complicado que debe definirse cuidadosamente, el producto puede empaquetarse, etiquetarse y también se puede ofrecer como un servicio. Por esto es tan legítimo hablar de TECNOLOGÍA en el sector servicio como en el sector industrial. Un servicio implica todo un proceso de diseño que se plasmará en un producto y como en cualquier otra empresa LA INNOVACIÓN es vital para el avance de la misma. El campo de los servicios, es con seguridad el que mejor se presta para que el entusiasmo y la inventiva personales desplieguen