



PRODUCCIÓN DE SERVICIOS

FUNDAMENTACIÓN DEL ESPACIO CURRICULAR

La modalidad Producción de Bienes y Servicios es uno de los componentes de innovación más significativos en el plano de la transformación educativa, dado el grado de equilibrio que contiene:

- por un lado la evolución apropiada en un sentido amplio de las escuelas técnicas que provienen de un lapso histórico social eminente¹
- y por otro la puesta en escena en este nivel educativo de la tecnología como campo de conocimiento formal, con el perfil evolutivo, sistémico y socializado que la misma presenta.

En este sentido, la expansión de los sectores productivos referidos a los servicios está consolidando la necesidad de formar en capacidades básicas que instrumenten a los alumnos del Nivel Polimodal en este ámbito de desempeño social.

Este espacio constituye un lugar importante en la innovación curricular, dado que enfoca un campo de actividad social y productiva en franca expansión, que tiende a desarrollarse aún más en función de las tendencias de migración poblacional y concentración de mercados hacia los grandes centros urbanos en la región. En este sentido es imprescindible desarrollar capacidades para el análisis de sistemas productivos regionales que puedan requerir la realización de emprendimientos de servicios a esos sistemas, o a actividades subsidiarias a los mismos

Se hace entonces necesario para su configuración comprometer la concurrencia de conceptos, técnicas, procedimientos y experiencias, procedentes, de diferentes campos como la comunicación, la gestión y la producción, esto puede resultar complejo desde una visión analítica, dado el carácter disciplinario que asumen estos campos de conocimiento en el ámbito escolar. Sin embargo la concepción metodológica que se propone instalar en la configuración de los espacios de Formación Orientada de la modalidad, se fundamenta en una perspectiva holística, un enfoque didáctico de aula taller, con la tarea centrada en el análisis de situaciones problemáticas de creciente complejidad. Este planteo de trabajo pretende desde una visión sistémica, componer una caracterización del campo tecnológico elegido.

¹ *N del A:* Se hace referencia a la fundación de Escuelas Técnicas Nacionales que concretaron desde el ámbito educativo, una política nacional de sustitución de importaciones (décadas de 1950-1960)

EXPECTATIVAS DE LOGRO

Es necesario considerar que los alumnos están transitando junto a los docentes un período de transformación curricular e institucional que implica tiempos diversos de construcción de aprendizajes, fundamentalmente en las conceptualizaciones y actitudes. No obstante este espacio propone como referencia de realización luego de su cursado, las siguientes metas:

- Identificar y dimensionar en el contexto regional, campos de actividad para el desarrollo posible de actividades de servicio.
- Analizar, evaluar y reconfigurar proyectos de producción de servicios regionales en diversos ámbitos desde criterios de sustentabilidad y calidad.
- Elaborar o asistir técnicamente a la elaboración de proyectos de servicios significativos en el contexto regional.

CONSIDERACIONES ACERCA DEL ESQUEMA

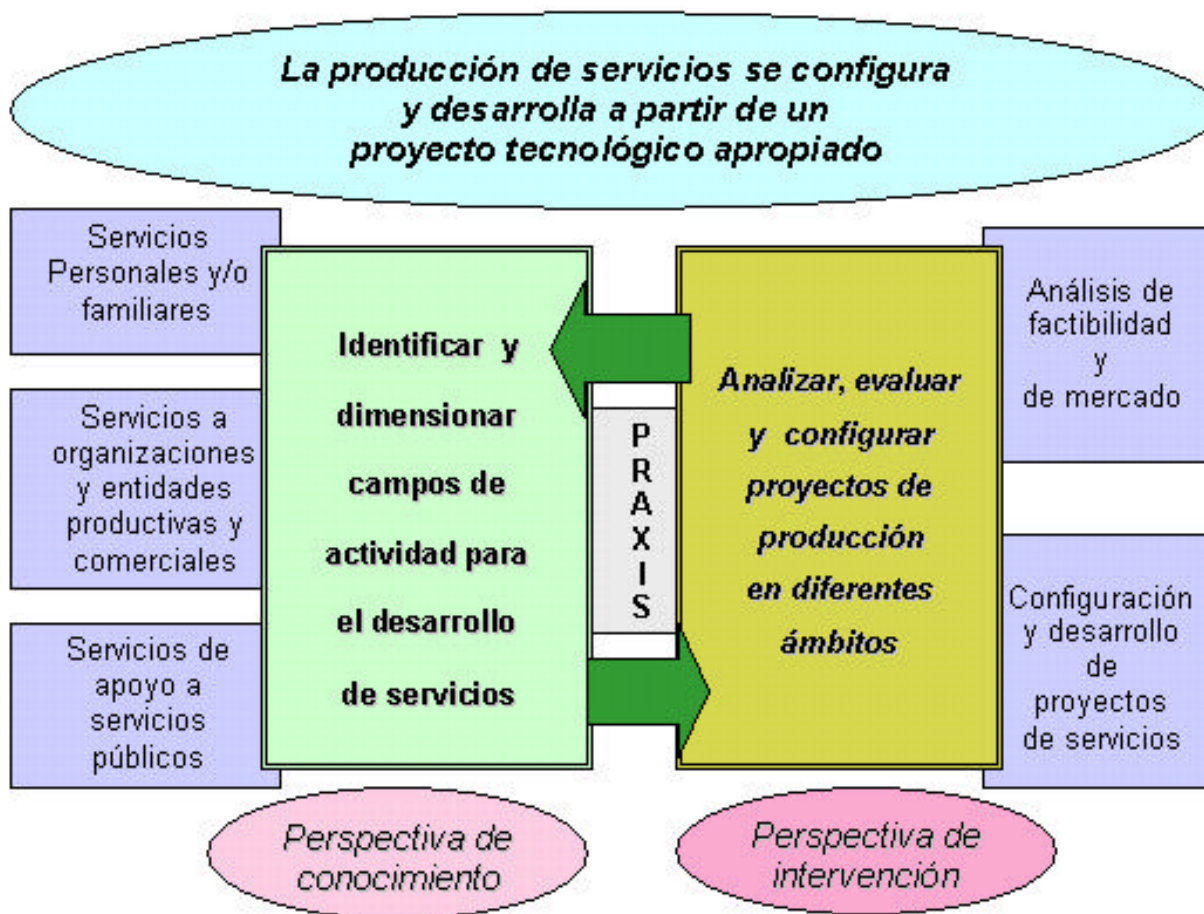
El objeto de estudio al que se pretende aproximar con la presente propuesta de trabajo, está centrado en las capacidades referidas al análisis, evaluación y diseño de proyectos de producción de servicios.

Este planteo lleva a la proposición del eje integrador ubicado en la parte superior del esquema. El mismo se fundamenta en el conjunto de capacidades propuestas en el centro del esquema: *identificar y dimensionar campos de actividad para el desarrollo de servicios*; y ; *analizar, evaluar y configurar proyectos de producción de servicios en diferentes ámbitos*.

El primer grupo de capacidades puede desarrollarse a partir de los núcleos temáticos referidos a la categorización de servicios. Esta clasificación está remitida a la bibliografía accesible y convencional, mayormente localizada en registros fiscales, estadísticas de producción e información sobre mercados. La definición de clases de servicios obedece a una perspectiva de acceso desde el nivel Polimodal; distinta podrá ser esta si el plano de formación fuera universitario y específico. Incluye a los servicios personales y familiares dada la expansión que ha tenido a partir de las estadísticas de inscripción y registro de actividades comerciales en la región.

El segundo grupo de capacidades comprende dos núcleos temáticos que requieren una selección de contenidos referidos a estudio de mercado, comercialización y pautas y criterios de elaboración de proyectos (tecnológicos) en el sector de servicios. En este caso la selección de contenidos referirá al campo de la administración de empresas , gestión de las organizaciones, comercialización, así como los de productos, procesos y control de proyectos.

Esta diferenciación en agrupamiento y secuencia de capacidades a desarrollar se plantea solamente a efectos del análisis; durante su desarrollo el espacio tomará entidad como unidad de trabajo desde una praxis que se retroalimenta desde el propio contexto de aplicación.



CONTENIDOS SUGERIDOS

Dado el carácter abierto e interdisciplinario que se propone para este espacio se hace necesario considerar los siguientes aspectos:

- La enunciación de contenidos sugeridos tienen la sola pretensión de orientar en la exploración para el planteo didáctico del espacio y no la de prescribir alguna clase de orden de secuencia cronológica, de complejidad o de desarrollo en su totalidad.
- Los criterios de selección de contenidos lo realizará el docente a partir de su perspectiva profesional y considerando aspectos tales como *funcionalidad, pertinencia al contexto, significación social y actualización tecnológica* entre otros.
- En este sentido, la expansión del sector de los servicios tiende a elevar la innovación tecnológica en procesos y productos requeridos, por lo que se hace improbable establecer un estándar o realizar un análisis previo a la contextualización del proyecto.
- Será válido iniciar el desarrollo del espacio recurriendo a contenidos referidos a la organización de empresas, fundamentos de la mercadotecnia, así como paralelamente remitir a los conceptos de la metodología de proyectos.
- La perspectiva de construcción dinámica, operativa y contextual que está implícita lleva a realizar en el desarrollo del espacio, una investigación directa que implica el análisis de datos estadísticos: indicadores de consumo, volúmenes de inversión en los diferentes rubros de servicios y otros, que han de movilizar capacidades instrumentales y conocimientos de diferentes ámbitos de la tecnología.

No obstante pueden enunciarse los siguientes contenidos, en donde prevalecen los de carácter procedimental:

La empresa. Elementos constitutivos. Su organización. La pequeña y mediana empresa (PYME).

Empresas de servicios. Tipos de servicios: salud; turismo; educación; comercio; transporte; comunicación; sociales, subsidiarios, eventuales. Clasificación de los servicios: personales y/o familiares; a organizaciones comerciales y entidades intermedias; de apoyo a los servicios públicos .

Identificación de los campos de actividad regional. Identificación de oportunidades. Diseño, organización y gestión de proyecto. Control y evaluación de proyecto.

Identificación de mercados . Segmentación de los mismos. Sondeo de necesidades de demanda. Definición del producto, evaluación de alternativas. Presupuestación de recursos e insumos. Factibilidad económica y financiera.

RECOMENDACIONES DIDÁCTICAS

Esta propuesta guarda una correlación muy fuerte con el espacio Proyecto Tecnológico –también planteado para tercer año- dado que el desarrollo de capacidades como identificar y analizar demandas y necesidades, así como evaluar, diseñar y desarrollar una producción requiere de una instrumentación elemental y común para prever y proyectar acciones. Es válido considerar entonces, un acuerdo institucional respecto a los criterios cronológicos y metodológicos necesarios para el desarrollo de estos espacios.

Sobre este aspecto es necesario destacar la imprescindible regionalización del contexto de estudio, así como la verificación del grado de significación social y cultural de las propuestas. Más allá de una lógica de contextualización, esto permitiría la instalación de aptitudes y capacidades del ámbito socio laboral.

Es válido considerar la participación de docentes de áreas relacionadas con la gestión, el uso y análisis de registros actualizados referidos a los servicios existentes en la región. La metodología de proyectos y el trabajo grupal son en buena medida apropiados para recorrer este espacio. Así también se sugiere el desarrollo como un taller de integración de conocimientos y capacidades promovidas desde otros espacios pero en función de poder identificar estos posibles ámbitos de desarrollo de proyectos.

En todos los espacios de tecnología, es conveniente enmarcar estas propuestas dialécticas e interdisciplinarias desde criterios de sustentabilidad y calidad que posibiliten la formación en valores y actitudes críticas

BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA PARA EL DOCENTE

Tecnología general

- *Averbuj, E.; Cohan, A.; Martínez, S.* 1998. Tecnología 1 y 2. Buenos Aires. Santillana.
- *Pérez, L. G. Berlatzky, M. G. ; Cwi, M. E.* 1998 Tecnología y Educación Tecnológica. Ed. Kapelusz. Bs. As.
- *Buch, T.* 1996. El Tecnoscopio. Buenos Aires. Aique
- *Buch, T.* 1999. Sistemas Tecnológicos. Buenos Aires. Aique
- *Gennusso, Gustavo.* El proyecto tecnológico. Revista El Monitor, Año I N°1. Bs. As. M.C.E.
- *Fourez, Gérard.* 1998. Alfabetización científica y tecnológica. Ed. Colihue. Bs. As.

Comercialización, empresa y mercadotecnia.

- *Galati de Pérez Raffo, M. S.* 1997. Administración de la empresa. Buenos Aires. Kapelusz.
- *Kotler, P.* 1992. Dirección de Mercadotecnia: análisis planeación y control. Madrid. Ed. Diana
- *Kotler, P.* 1993. Dirección de Mercadotecnia: análisis implementación y control. Prentice Hall. Hispanoamericana. Barcelona.
- *Rosenberg, Raquel.* 1998. Administración de las organizaciones. Ed El Ateneo. Bs. As.
- *Autores varios.* 1992. Prácticas administrativas. Madrid. Mc Graw Hill.