



Hacia una Teoría de Servicios

Jacinto Dávila
CESIMO - Universidad de los Andes

Marisol Ruiz
Unidad Territorial Ministerio del Poder Popular de Ciencia y Tecnología
Fundacite Mérida

***Comunidad de Aprendizaje en
Servicios Públicos***

Una Teoría de Servicios

¿Por qué?



- Porque existe un conocimiento acumulado, aún no sistematizado, construido a partir de la condición de servidores y en la permanente condición de usuarios, que permite explorar los conceptos de servicio, su esencia como bien público, su naturaleza social, su condición histórica y también los medios científicos y tecnológicos que podrían servir para rescatar el objetivo de auténtico beneficio colectivo.
- Porque es necesario caracterizar la inteligencia subyacente en los servicios públicos, reforzarla y difundirla ampliamente para empoderar al poder popular.

Una Teoría de Servicios

¿Para qué?

Para entender cómo funciona y construir una propuesta basada en el ejercicio de la prestación de servicios, acerca del Cómo deberían funcionar

**En definitiva:
Para evolucionar hacia mejores servicios**

Una Teoría de Servicios

¿Qué implica una Teoría?

- Metodologías de diseño e implementación
- Estrategias de evaluación y optimización
- Doctrina jurídica para la regulación
- Tácticas de preservación
- Criterios para la valoración del servicio

Una Teoría de Servicios

Antecedentes

La teoría matemática de modelado y simulación de sistemas, de Bernard Zeigler, EEUU 1973

Una especificación de sistemas como máquinas abstractas

Una Teoría de Servicios

Antecedentes

Una teoría de sistemas multiagentes de B. Müller y J. Ferber (Suiza, 1996)

Una especificación matemática para inteligencias artificiales

Una Teoría de Servicios

Antecedentes:

Una teoría de simulación de sistemas multiagentes, de Dávila, Tucci y Uzcátegui (Venezuela, 2002)

Una especificación matemática de un sistema con agentes que pueden ser simulados en un computador

Una Teoría de Servicios

Un Modelo de Referencia de Sistemas Multi-agentes y bases de datos, de Padilla y Dávila, Venezuela, 2013.

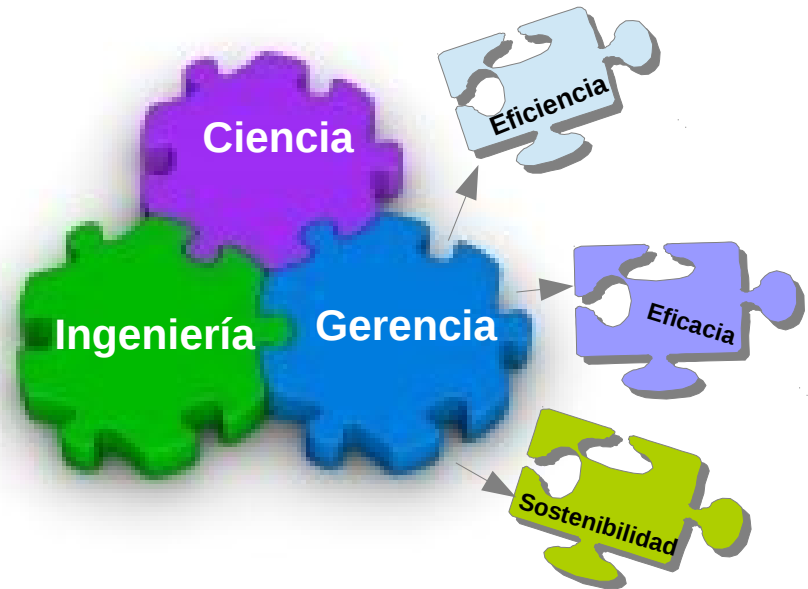
Modelo matemático de referencia para servicios de geosimulación

Una Teoría de Servicios

Steps Toward a
Science of
Service Systems

Jim Spohrer, Paul P. Maglio, John Bailey, and Daniel Gruhl
IBM Almaden Research Center. Computer, 2007

Hacia una ciencia de los servicios



Una Teoría de Servicios

Arquitectura de referencia para SOA , de Arsanjani (IBM, 2004)

En:

<http://www.ibm.com/developerworks/webservices/library/ws-soa-design1/>



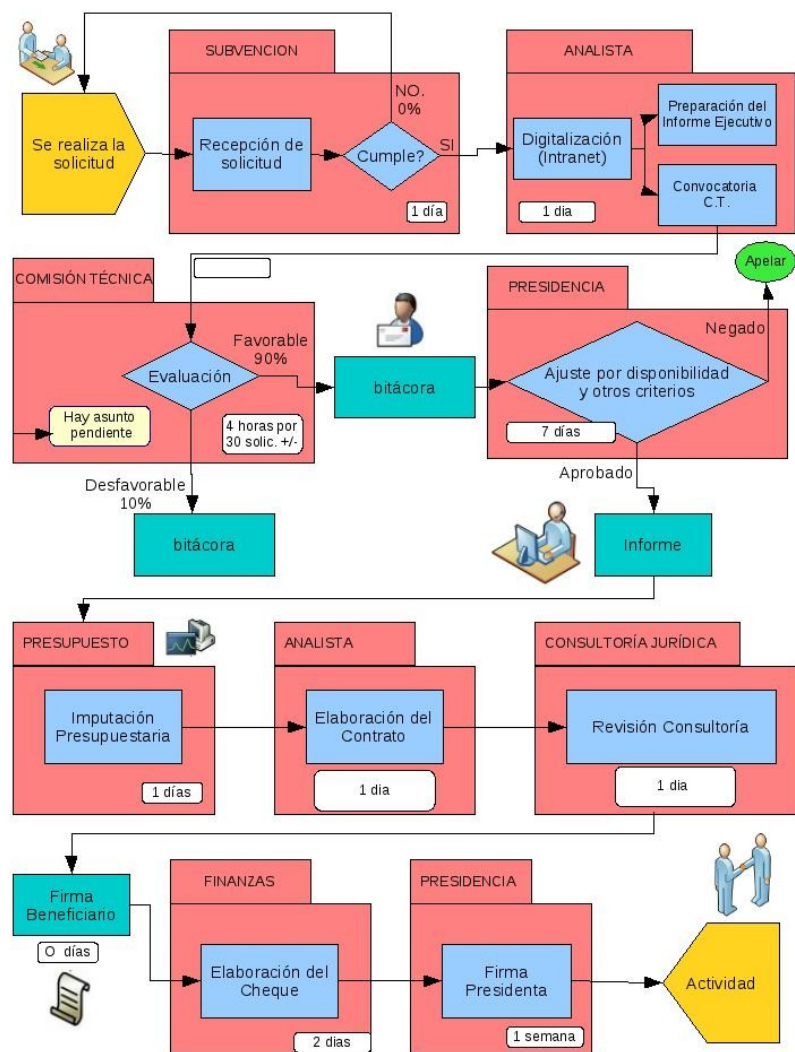
Aspectos más destacados del modelado y la arquitectura orientada a servicios (SOA), además de las actividades clave necesarias para el análisis y el diseño de SOA

Una Teoría de Servicios

Gallouj, Faïz and Savona, Maria. (2009)
Innovation in services: a review of the debate
and a research agenda. Journal of
Evolutionary Economics, pp. 149-172.

La crisis de los servicios en economía

Una Teoría de Servicios



Modelos de la burocracia

Simulación de un Proceso
de Servicios en una
institución pública

(Programa de
Subvenciones de Fundacite
Mérida)

Una Teoría de Servicios

Dávila, Jacinto; Garcia, Maria Elena; Márquez,
Melva; Ruiz, Marisol y Vargas, Soleida.
Comunidad de Aprendizaje en Servicios
Públicos. EDUCERE, Num. 56, Enero-Abril,
2013

Diseño de nuestra comunidad de aprendizaje

Una Teoría de Servicios

EduWeb. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación
Volumen 7, Número Especial, Julio 2013

Conocimiento como Producto
versus Conocimiento Como
Servicio: Una Visión Crítica
Sistémica de Los Programas
Públicos de Financiamiento a
la Ciencia

Marisol Ruíz
Jacinto Dávila

Servicios Públicos y Conocimiento Libre

Una Teoría de Servicios

Elementos de la teoría

Ontología ---> ¿Qué es? Qué comprende un servicio?

Dinámica ---> ¿Cómo funciona?

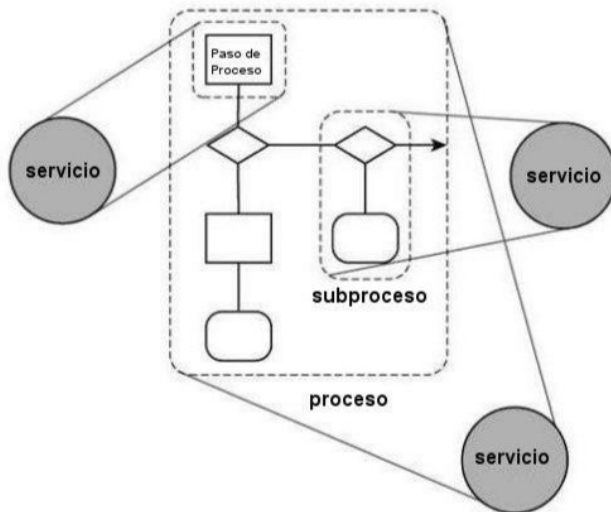
Estática ---> Condiciones estructurales



Una Teoría de Servicios

Ontología de Servicios (¿Qué?)

¿Qué es un Servicio?



A través de la ontología se intenta presentar los elementos mínimos que posibilitan el diseño y la prestación del servicio, a saber:

1. Existencia de una Organización, susceptible de ser modelada como un Juego que, a su vez, comprende: Acciones y Resultados
2. Ejecución de Procesos: susceptibles de ser caracterizados a través de Estados, Eventos, Tiempo, Ambiente y Talento interviniente en ellos
3. Rol de las Personas e Insumos, Relación entre Recursos y Productos .
4. Revisión conceptual de los términos e interrelación entre: Servicio, Funcionarios, Personas y elementos de influencia en el servicios tales como Metas, Creencias, Preferencias, Observables, Ejecutables.
5. Caracterización de Usuari@s | Funcionari@s.

Una Teoría de Servicios

Dinámica de un servicio (*Cómo es?*)

Modelos de Servicio que explican un Ciclo:

- Planificación y sus elementos: Objetivos, Metas, Estrategias y su traducción en Actividades y Tareas
- Ejecución: Jugar el Juego
- Evaluación: Identificación y diseño de Indicadores.
- Control: Sistematización y verificación de Aprendizaje, Ejercicios de Prospectiva. Restructuración del juego.

Una Teoría de Servicios

Estática de servicios (*Condiciones estructurales*)

- Definición de Criterios declarativos:
Eficacia, Eficiencia, Sostenibilidad, Solidaridad.
- Definición de Criterios contextuales:
Marco legal, Contexto ético, impacto social, impacto ambiental, factibilidad económica, viabilidad, EQUILIBRIO (Juego).

Una Teoría de Servicios

¿Un Juego?

		Supervisor	
		Modifica las metas y evalúa	Sólo Evalúa
Funcionario	Ejecuta lo que puede	Ejecución real	Ejecución real
	Ejecuta lo que puede y Replanifica	Ejecución perfecta	Ejecución real

Tab. 1: Ejemplo de un juego de supervisión elemental

Una Teoría de Servicios

¿Cómo sistematizar un caso de estudio?

La sistematización de casos de estudio se ha desarrollado en el seno de la comunidad, hasta ahora, a través de:

1. La **caracterización de los servicios** desde la visión de quien lo presta (servidor), así como el registro detallado de situaciones que describen las condiciones reales en que se efectúa esta prestación (usuario)
2. Diseño de **modelos ideales** útiles en ejercicios de crítica comparativa.
3. Evaluación y propuesta de **herramientas informáticas de soporte** a la evaluación de los servicios en proceso de sistematización y en las actividades propias de los planes de estudio dentro de la comunidad.

Una Teoría de Servicios

Instrumentos de Registro de Procesos

En un servicio

- Libros mas workflow
 - Memoria institucional
 - Flujo de experiencias

En un negocio cualquiera

- *Libros contables*
 - Debe y haber
 - Flujo de productos

Una Teoría de Servicios

Se buscan y sistematizan permanentemente casos de estudio, casos de uso y abuso

Gracias por su atención

<http://aprender-a-servir.blogspot.com/>