

# Week 4

Saturday, August 27, 2022 8:02 AM

valor de uso: es aquel que se obtiene al usar algo.

↳ se declara cuando el cliente lo usa = fenomenológico

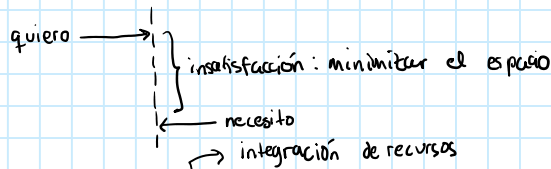
valor de intercambio: se declara cuando se intercambia

tu historia  
tu estado de ánimo

- Fenomenología del cliente: sus experiencias

subía lo quería pero no lo que necesitaba

Brecha de la insatisfacción



La co-creación: intercambio dinámico entre entidades para producir valor

↳ recursos necesarios

↳ si es más o menos,  
los costos se afectan

→ los recursos del servicio es su infraestructura

→ la co-creación tiene 1 elemento fundamental: aprendizaje

el proveedor aprende del cliente  
y el consumidor aprende del prov  
sobre el servicio

mientras  
más se co-crea,  
más se aprende  
cómo hacer  
mejor el  
servicio

LDS

→ valor de uso se da hasta que el cliente lo usa

→ Un obj es el resultado de la aplicación de conoc. y comp.

→ la LDS es opcional, y conviene cuando queremos  
oportunidades para tratar las cosas de diario  
de forma diferente

→ todo es servicio

→ El que me importe cómo preparan mi lata de sopa  
es LDS

→ la gente no quiere pintar su casa, quiere su casa pintada  
entonces le das al servicio de pintar casas

→ co-creación

LDS escuelas teóricas:

- Sueca

- EEUU

- Francia

LDS escuelas prácticas:

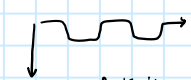
- Finlandia: Design Thinking

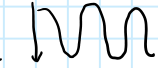
en 2016 se investiga para  
unirlo

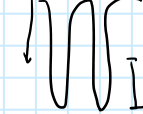
México

Open-source: integra LDS, co-creación por el cliente (commits)

Hasta donde participa el cliente

éxito {   $\rightarrow$  cliente se involucra de forma senoidal?  
meterse al límite ☺ good point

error  
(exceso) { 

software {  pruebas

Módulo de Corrección

$\rightarrow$  leer todo y ver videos