

### **Integración producto – cliente**

“El emprendedor, el producto y el cliente son entes separados”. En uno de los extremos, el emprendedor y el cliente (o comprador, o usuario) son antagónicos (intentan lograr el mayor beneficio a costa del otro). Pero el intercambio principal es el valor, no el dinero. Desde la perspectiva del intercambio de dinero, siempre podemos considerar la posibilidad de un conflicto, cosa que no debería ocurrir si nos centramos en el valor. El dinero (como parte del intercambio) es una consecuencia. Podemos considerar también la inclusión del (o de los) proveedor en este mismo sistema, debido a que para él, yo soy su cliente.

### **Veamos algunos ejemplos**

Los sistemas de señalización en estaciones de subte o rutas. El producto – cartel – indica “claramente” donde se encuentra la salida, pero solo es comprendido por quien ya sabe donde se encuentra la misma (hay ejemplos en rutas donde la salida está indicada en el mismo lugar donde se encuentra; y no, por ejemplo, 300 metros antes, lo que simplificaría enormemente la conducción).

La señalización hacia la ciudad de Luján (como destino turístico). Es difícil llegar para quien va por primera vez, ya que no se encuentra adecuadamente señalizado. El producto no es solamente la ciudad; el modelo de producto incluye también las indicaciones para llegar hasta allí.

Esto puede significar que no pensamos en cuestiones básicas desde la perspectiva del otro (y desde la experiencia del otro). Por ello pensamos únicamente en el producto, en lugar de pensar en lo que el producto significa para el otro (ponemos la atención en lo que creemos que nos genera el beneficio: el cliente compra “este” producto, por lo tanto, tengo que trabajar en “este” producto).

Cliente y emprendedor conforman un mismo sistema; no se encuentran separados. Que ambos forman parte del sistema, genera un intercambio más simple: no estamos en posiciones diferentes sino que pertenecemos al mismo sistema.

Innovar, en este caso, no es tanto una cuestión de “genialidad”, sino de pensar desde la perspectiva del cliente. Todo esto es obvio, pero preferimos pensar que el éxito se basa en fórmulas mágicas.

El cambio de enfoque es una actitud. Puede señalarse o enseñarse (del lat. vulg. *insigna re*, señalar, indicar, dar señas de algo; mostrar o exponer algo, para que sea visto y apreciado. Diccionario de la Real Academia Española, 2005), pero como actitud, es resultado del aprendizaje (del lat. *apprehende re*, adquirir el conocimiento de algo por medio del estudio o de la experiencia. Diccionario de la Real Academia Española, www.rae.es, 2005).

### **Glosario**

Punto de vista de la demanda: evaluación desde la perspectiva del cliente.

Punto de vista de la oferta: evaluación desde la perspectiva de la empresa.

Mezcla de mercadotecnia: conjunto de variables (producto, precio – modelo de ingresos, canales, comunicación etc.) que permiten configurar el ofrecimiento de la empresa hacia su mercado objetivo.

Producto: emergente de atributos.

Atributos: características.

Modelo de negocios: configuración de actividades, que incluyen desde la definición de la oportunidad de negocios y la estrategia, a la definición del sistema empresa – cliente.

Concepto de negocio: abstracción que representa el valor del producto para el cliente (es decir, desde la perspectiva de la demanda).

Caro: evaluación negativa de la relación valor – precio (desde la perspectiva del cliente).

Barato: evaluación positiva de la relación valor – precio (desde la perspectiva del cliente).

Calidad: evaluación subjetiva del cliente sobre la funcionalidad del producto (como emergente de atributos).

Gestión: actividades que debo realizar para manejar el emprendimiento en el sistema en el cual se encuentra inserto (estas actividades están orientadas por lo que yo creo que debo realizar – los factores críticos de éxito, una vez analizado el mercado al cual me dirijo).

## **Una reflexión**

Carla Desiderio

La clase que no se ve es la que nos brindan los alumnos en cada encuentro, es la que nos permite reflexionar sobre los contenidos dictados, las respuestas dadas.

Nos hace pensar si el objetivo fue cumplido, si la otorgada guía ha sido suficiente.

Esta clase reflexiva cotidiana es la que nos obliga a los docentes a enfrentarnos “cara a cara” con nuestras propias experiencias vividas como alumno, con el proceder ante cada estudiante y situación de clase.

Surge en mí el desafío de informarme sobre los nuevos recursos tecnológicos, dilucidar si los saberes ofrecidos al alumno van a ser aplicables en su carrera profesional.

Este es un cuestionamiento fundamental en el momento de decidir y diseñar la planificación de cada clase y las respuestas a dicha cuestión se deberán adaptar a las necesidades de cada estudiante. Porque creo que no basta con darles únicamente adelantos tecnológicos, sino que la función del docente es la de ser una guía que los ayude a encontrar y formar una metodología de trabajo, la cual ensayarán en el ámbito universitario y comenzarán a aplicar en el campo laboral, es por esto que las respuestas deberán ser individuales.

Esta clase que no se ve es la que nos ayuda a crecer como profesionales en la docencia, es la que nos invita a la reflexión diariamente.

Es la que nos hace cuestionar sobre las estrategias aplicadas en clase, los contenidos y por sobre todas las cosas sobre nuestra función y rol como docentes

## **La colimba del lápiz**

Oscar M. Desplats – Isabel Macías

Nuestras asignaturas, Comunicación y Diseño Multimedial I-D y II-D nacieron desdobladas en dos módulos complementarios. Uno teórico y otro práctico.

En el segundo de ellos se trabaja con los Software After Effects (D-I) y 3 D ST (D-II) por lo que el desarrollo de la cursada,

en lo que a practica se refiere, no representa para los estudiantes ninguna sorpresa, a no ser que recién comiencen a conocer su computadora y su potencial, por lo cual inician con una postura cómoda.

En cuanto a la teoría, es otra la disposición del alumnado en general, además del escaso bagaje de conocimiento histórico que el estudiante trae consigo, el perdido hábito de la lectura contribuye a cimentar una actitud reacia hacia los contenidos teóricos.

Los estudiantes integrantes de cada nueva comisión que ingresa en nuestra cursada, nos plantean de arranque la tarea de realizar un reconocimiento previo de sus aptitudes y habilidades mínimas. Construir un mapa conceptual que sea útil y atrayente con sus contenidos, que cumpla con los objetivos propuestos y que no dificulte la incorporación de los nuevos contenidos a estudiantes de potenciales muy disímiles, es toda una tarea.

¿Cómo enfrentarla? Por nuestra parte contamos con la disposición necesaria para “contar” la historia de las técnicas de animación apoyándonos en gran cantidad de elementos comunes a las cátedras, visuales o materiales. Pero contamos esa historia como protagonistas, aportando los productos que atestiguan nuestra experiencia personal en la profesión, y que a lo largo de los años nos ha provisto de todo tipo de dibujos, artes, películas, cámaras, etc, que los estudiantes tienen pocas posibilidades de ver, analizar y tocar. Tener en las manos un trozo de película 35 mm filmada es algo que muchos estudiantes no experimentaron a lo largo de su carrera. Y llevarla a los labios para saber de qué lado está la emulsión y que lado el brillo, tampoco.

Terminamos trabajando con una auténtica fascinación. Y sentándonos a su lado en el tablero de dibujo mostrándoles como realizar un ejercicio de intermediación puede resultar tan entretenido como intentándolo con la computadora. Y cambia actitudes de “yo no puedo” por sonrisas de satisfacción. Por eso desde el primer cuatrimestre pedimos a los estudiantes que se amiguen con el lápiz y el papel “dejen descansar al mouse y agarren un lápiz”, para convencer a un futuro cliente con un boceto en una servilleta, cuando la computadora no está cerca y el presupuesto no da para la notebook.

Y en el segundo cuatrimestre, hemos continuado con la misma actitud: al entrar al mundo tridimensional, el estudiante pasa por no pocas vicisitudes cuando se trata de manejar figuras y formas geométricas, que parecen haber huido de su cabeza.

Hemos leído por ahí que “dibujar un cubo a mano alzada, con una perspectiva aceptable es lo mínimo que podemos pedirle a un diseñador”, en nuestro caso no peleamos con la gráfica, pero un diseñador audiovisual debería, por lo menos, intentar internarse en la percepción y el pensamiento visual. Primero, para volver a la búsqueda de eso tan temido que llamamos creatividad y que hoy día es materia prima muy escasa en general, y luego, para manejar una actitud segura cuando se compone una imagen, se construye una forma y se le agrega su entorno. En el segundo cuatrimestre, trabajamos con muñecos articulados, de los que usan los dibujantes, y con plastilina. Seguimos ejercitando el tacto, que muchos chicos han perdido, de tanto abusar de la interfase electrónica que utilísima como herramienta, los separa de los materiales naturales: el papel, la cerámica, el color, el lápiz, etc.

Llamo a nuestra cursada “La colimba del lápiz” porque durante un año, mis estudiantes deben ir “armados” de lápiz y papel

, para aprender rápidamente esas visiones únicas que la vida real nos ofrece a cada paso.

### **La animación es una gran mentira y el arte está en mentir adecuadamente**

Si queremos que los estudiantes produzcan una animación en stop motion para luego empatarla con un fondo en 3D digital hay que prever una serie de dificultades en el proceso de producción de la misma.

La primera, y es histórica, y no pertenece sólo al campo de la animación, es la falta de un guión apropiado. La segunda y también se la puede clasificar como endémica es la falta de disposición (¿Podemos llamarlo entrenamiento?) para seguir afinando una idea hasta su versión definitiva. Traspasadas o no estas dos primeras etapas llegamos a lo específico del stop motion.

Los muñecos no suelen ser muy dóciles a la hora de ser animados. Se caen en la mitad de una toma, pierden un ojo, en fin, cosas de la vida. Los animadores-estudiantes tampoco son muy dóciles. Se llevan por delante el trípode con sus zapatillas número 44 o cabecean una luz al salir para el recreo. Combinando estas dos circunstancias obtenemos animaciones lamentables y como la idea es que el resultado no sea ése, comenzamos a implementar una serie de prácticas intermedias antes de la realización del trabajo práctico final.

Desde las primeras clases realizamos prácticas con los muñecos en el set que tenemos en el aula. Las impresiones iniciales, “la animación con muñecos es divertida”, “yo lo muevo un poco, saco las fotos y ya está”, comienzan a desvanecerse cuando intentan hacer caminar a su personaje. Luego sigue la parte del ajuste de los muñecos y la decisión de emplear varillas o soportes para el sostén de los mismos. Hacia la mitad del cuatrimestre comienzan a considerar la necesidad de practicar y prever las dificultades en el manejo de los muñecos y, en el caso de los estudiantes más concientes, hasta descubren las ventajas de elaborar con cuidado el plan de rodaje.

Contamos con la ventaja de tener el set siempre a disposición dentro del aula. Sería óptimo contar con una computadora para las capturas de imágenes y edición de las mismas.

Todavía nuestros estudiantes no tienen conciencia de los tiempos en animación y el ajuste de los mismos es fundamental para obtener un producto de calidad.

Es nuestra intención continuar con estas prácticas y enriquecerlas con una experiencia de construcción de muñecos de alambre de aluminio y pátex, y a medida que se efectúa la edición, corregir hasta que los estudiantes internalizaran el tiempo y el ritmo propios de la disciplina para que la mentira sea creíble y la animación atractiva.

## **La obra-dispositivo de arte**

Daniela Di Bella

...”Así pues, el objeto designaba al mundo real pero también su ausencia, y en especial la del sujeto.

La exploración de esta fauna y esta flora de los objetos es lo que me ha interesado... Pero el interés del estudio del objeto residía en que exigía pasar a través ... e imponía una transversalidad”. Jean Baudrillard