



CICLO PUNTO

“Estación de servicios
para ciclistas en ruta”



AGRADECIMIENTOS

A mi familia en especial a mis padres que gracias a su esfuerzo estoy estudiando lo que quiero, a mis amigos Constanza Tamayo y Diego Reyes los cuales han sido un pilar fundamental, y agradecer especialmente a todos y cada uno de los docentes de la facultad, sin dejar de lado la gran disposición de las personas encargadas de los talleres de madera y metal.

Gracias

INDICE

	Página
Introducción	9-10
PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	11
Nombre del Producto	11
Productos	11
Servicios	11
Comunicación	11
Materialidad	12
Encuentro, tránsito, instante	12
Usuarios	13
Contexto	14
FUNCIONES DEL ORGANIGRAMA (ACTORES INVOLUCRADOS)	15

	Página
CONSUMO DEL SERVICIO EN CHILE	16-17
HISTORIA DEL SERVICIO PRESENTADO	18
Normativas a considerar	19
Señales Básicas	20
FILOSOFÍA CORPORATIVA	21
Misión	21
Visión	21
OBJETIVOS	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos	22
¿QUÉ SON LOS STANDS DE ATENCIÓN?	23
COMPETENCIA	24

UNIDADES DEL NEGOCIO 25	Página
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	26
DESCRIPCIÓN DE LOS USUARIOS	27
PROCESOS CLAVES	28
Capitación de usuarios	28
Participación en capacitaciones de los funcionarios de los stands	28
SITUACIÓN ACTUAL	29-30
ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CLAVES DÉBILES	31
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS	32
Aplicación de matriz de impacto y probabilidad	32
Prioridad Declarada	32-33
STAKEHOLDERS Y PÚBLICOS CLAVES	33

	Página
Públicos Vinculados	34
CONCEPTOS	35
Normativas	36-38
ILUMINACIÓN	39
OBJETIVOS DEL PROYECTO	40
MATERIALIDAD	41
Especificaciones Técnicas	42-43
CONDUCTAS DE LOS PÚBLICOS	44
FODA	45
PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	46
Hipótesis	46
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	46

	Página
Objetivo General	46
Objetivo Específico	46
DESCRIPCIÓN DEL USO DEL INSTRUMENTO	47
Desglose	47
PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	48
ANÁLISIS DE LAS TENDENCIAS DEL ENTORNO	49
Cambio Cultural	49-50
CONCLUSIÓN	51-52

INTRODUCCIÓN

El proyecto presentado a continuación, será en sí ubicado en la localidad de la quinta región de Valparaíso, enfocándose principalmente en el borde costero de la comuna de Viña del Mar.

Ya que la mayor parte de las ciclovías construidas se encuentran ahí, se concluyó como el sector que unifica y agrupa el mayor número de audiencia.

El proyecto en sí será enfocado en el ciclismo recreacional (familias, papas e hijos, paseo de fin de semana, días feriados, etc), no tanto así como al ciclismo deportivo ni al ciclismo urbano, pero que también puede prestar servicios a estos sin ningún problema.

Los módulos que contemplan este proyecto tendrán 2 funciones básicas específicas: La primera converge desde una concepción autónoma, donde el usuario que llega puede beber agua sin mayor problema e inflar las ruedas de su bicicleta, durante toda la semana y en cualquier horario.

Por otro lado, y secundando, también se contemplaron servicios complementarios, que se pensaron en la practicidad que esta estación debe tener; un encargado de

puesto, que en un comienzo cumplirá con una jornada laboral que se establecerá – en una primera instancia – solo los fines de semana, feriados y cada vez que haya una cicletada masiva. Por ejemplo: Los primeros martes de cada mes se realiza una cicletada urbana que corresponde a los Ciclistas Furiosos, agrupación de personas civiles que objetivaban como unidad y abogan por en rigor de la vida sana y del uso frecuente de este medio de transporte y en negación a la masividad de todo tipo de locomoción vehicular.

Retomando, una de las personas estables dentro de este stand, estará encargado de la parte snacks, donde habrá sándwiches y bebidas isotónicas, entre otras. En la otra parte del módulo un profesional encargado de la parte mecánica, para reparar pinchazos, mantención de la bicicleta, venta de accesorios, etc.

No obstante, en la actualidad nuestro país se ha visto revolucionado por el auge de las comunicaciones y la importancia que están cobrando el día a día en las organizaciones.

Esto ha influido en que las organizaciones, y sobre todo, cada uno de los proyectos de innovación que impactan en el mercado, tomen conciencia sobre temas relacionados al

intercambio, esta vez no sólo de índole financiero, sino de mensajes, medios validos entre las organizaciones y las comunidades, afectando sustancialmente en los estilos de vida.

Estamos sin duda en la época de la comunicación y la modernidad; los avances tecnológicos han reducido las distancias entre las organizaciones y las comunidades y hoy más que nunca, los descubrimientos de nuevos soportes comunicacionales se han convertido en las herramientas de comunicación por excelencia.

La comunicación y su importancia en todo el mundo, ha hecho que los canales comunicacionales pasaran de ser instrumentos necesarios a ser simplemente impredecibles sobre todo en las organizaciones. Lo principal de este proyecto es lograr la participación ciudadana, es por esto que nace la necesidad de apegarse a lo más natural que tengamos a mano, y que afecte en cómo vivimos en diario.

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PRODUCTO

CicloPunto

PRODUCTO

Estación de servicio para ciclistas en ruta.

SERVICIO

Entrega servicios para complementar el desplazamiento de los ciclistas en ruta, asistiendo a diversas necesidades, tanto mecánicas como biológicas, correspondientes a los usuarios.

COMUNICACIÓN

Se generará comunicación directa a los ciclistas, tanto urbanos, recreacionales y deportivos, utilizando redes sociales, y una app enfocada principalmente a estos.



“Estación de servicios
para ciclistas en ruta”

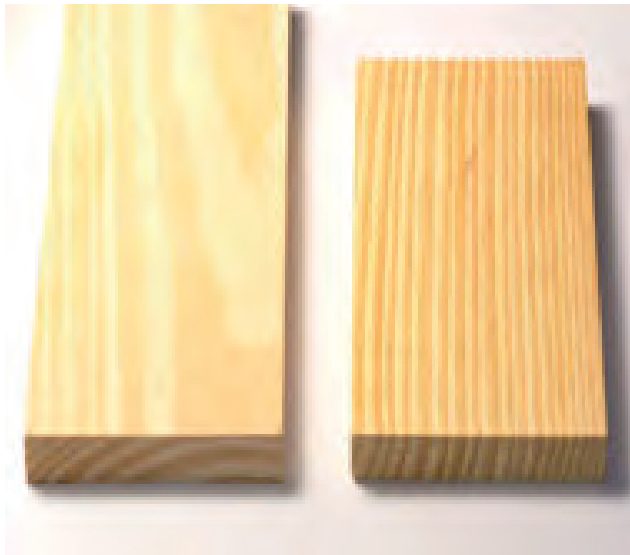
DESARROLLO DEL PRODUCTO

MATERIALIDAD:

los materiales ocupados serán elegidos de acuerdo a la observación de campo y a lo que esta requiera (materiales sustentables).

Maderas recicladas, en lo posible.

Tabiquería, de manera no impactar violentamente el material primo.



<http://www.pindosa.com.ar/web/img/img03.jpg>

ENCUENTRO, TRÁNSITO, INSTANTE:

Encuentro: El encuentro lo generara prácticamente el estacionamiento, que acogerá a los ciclistas.

Tránsito: El tránsito se genera gracias al flujo y la ubicación de CicloPunto, así como tambien lo genera el ciclista.

Instante: El instante es de permanencia esporadica, el cual ofrece la experiencia de estar en ciclo punto, en el que se genera el consumo del snack, y en la espera del taller mientras se arregla o se hacen mantenciones en la bicicleta, o simplemente para descansar un momento en un lugar que sientan propio para luego continuar su actividad.

USUARIOS

Ciclistas que buscan espacios para poder reponer energías y continuar con la actividad, en los que puedan aparcar de forma segura su bicicleta.

Generando una permanencia corta en el espacio en que se encuentran debido a la incomodidad que se generaría de permanecer de forma prolongada.

TIPOS DE USUARIOS:

- Ciclista recreacional
- Ciclista urbano
- Ciclista esporádico
- Ciclista profesional



CONTEXTO

Por lo general los ciclistas se mueven solos o a lo máximo en grupos de 3 personas juntas, involucradas en el mismo recorrido, del contrario, estaríamos hablando de una cicletada u otra actividad organizada.

Estos usuarios, buscan como poder satisfacer sus necesidades ya que no todos realizan la actividad con todos los elementos necesarios, ni con equipos debidamente mantenidos.

El ciclista tiende a sentirse aparte del espacio urbano, y esto es debido al poco diseño urbanístico que les incluye como usuarios y/o partes de la ciudad.

Por lo anterior, buscamos generar un espacio en el que el ciclista lo sienta propio y, pueda encontrar todo lo que necesite para desarrollar su actividad. Espacio que vaya en la misma línea saludable que el ciclista ha tomado como actividad dentro de una opción de vida amigable con el medio ambiente y su cuerpo.



FUNCIONES DEL ORGANIGRAMA (ACTORES INVOLUCRADOS)

Alcalde (sa) de la comuna de Viña del Mar: Es el encargado de realizar las gestiones legales para conseguir que estos espacios destinados a la mejora de la ciudad sean viables.

Director de Desarrollo Comunitario Es la profesional encargada de supervisar cada actividad, o programa que se realiza dentro de la ciudad, es el encargado por lo demás, de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

Administrador de urbanización de la ciudad: Es el encargado de elaborar planes y asesoramiento al alcalde en las decisiones del área urbana de la ciudad, este debe mantener el control del sector en materia urbana.

Secretario Administrativo de la Municipalidad involucrada: Es el encargado del trabajo administrativo, además debe elaborar los documentos que son llevados a la Municipalidad como son: memos, oficios, orden de compra, etc que vayan ligados a la puesta en marcha de nuestro proyecto.

Monitores: Son los responsables de ejecutar el trabajo que se ha planificado, deben mantener informado al administrador sobre el trabajo ejecutado y el número de asistentes a cada stand, además de llevar registro del número de visitas que estos reciban.

Usuarios: Ciclistas que buscan espacios para poder reponer energías y continuar con la actividad, en los que puedan aparcar de forma segura su bicicleta.

Generando una permanencia corta en el espacio en que se encuentran debido a la incomodidad que se generaría de permanecer de forma prolongada.



<http://logoschilevector.blogspot.cl/2011/07/vina-del-mar.html>

CONSUMO DEL SERVICIO EN CHILE

Previo al desarrollo de la idea está su eje fundamental; la bicicleta es un medio de transporte importante que cada día aumenta su espacio en la sociedad, y como tal, se comienza la idea fuerza de este proyecto hablando en detalle de lo que esta significa.

De todos los deportes conocidos, la bicicleta es quizás uno de los que más se ha adaptado al día a día de muchas personas; a lo largo del tiempo y a través de vanguardias. La bicicleta se adapta a los nuevos estilos de vida, y a rutinas que han ido dejando atrás a otras formas de movilización. Hoy en día algunas de las ciudades más llanas se han adaptado al uso de la bicicleta como medio de transporte limpio, sano y cómodo.



Por otro lado, la bicicleta también ofrece otras posibilidades en lo que a deporte se refiere y junto al uso diario o esporádico de éste medio de transporte, encontramos la posibilidad de entrenar en bicicleta estática o de hacer spinning, que es un deporte que engancha actualmente.

La bicicleta cada vez tiene más presencia en nuestras vidas, el andar en bicicleta mejora y previene de muchas lesiones a nivel del sistema cardiovascular y es un ejercicio que puede practicar todo el mundo, desde los niños hasta personas mayores.

El tiempo ideal para andar en bicicleta se puede decir que es de media hora a una hora dependiendo de la intensidad, si la intensidad es moderada con 20-30 minutos suficiente y si es una intensidad baja pueden ser hasta dos horas. Ahora si no hay tiempo y únicamente se utiliza por ejemplo para ir al trabajo y no es mucho el tiempo, siempre será mejor, que ir sentado en el coche, bus, etc.

Si una persona decide tomarse en serio el andar en bicicleta lo primero que hay que tener en cuenta es:

Ponerse la ropa adecuada. Las zapatillas son importantes ya que con las apropiadas conseguimos que la fuerza que hacemos se transmita mucho mejor a la bicicleta.

Casco - a nivel carretera es fundamental, ya que es la única protección de que disponemos. A nivel ciudad es menos práctico la ley obliga a usarlo.

Si hablamos de utilizar la bicicleta en el gimnasio, podemos dividirlo en dos modalidades, el spinning y la bicicleta estática.

El spinning

Es una clase dirigida aproximadamente de una hora, a veces más y a veces menos en la que se pedalea, siguiendo unos ritmos que va marcando la música que elige el instructor. Tomando ciertas precauciones está indicado para todo el mundo. Los primeros días se empieza siguiendo el ritmo pero no la intensidad para poco a poco con el paso del tiempo ir adaptándose al grupo. Es conveniente llevar pulsímetro para evitar pasarse de pulsaciones.

Bicicleta Estática

Pedaleas a tu ritmo sin estar dirigido por nadie. Es más conveniente pedalear a un ritmo intenso de 10 a 15 minutos y combinar con otros ejercicios que estar dos horas a un ritmo bajo leyendo un libro, por ejemplo, sin ser consciente de lo que estás haciendo.

Para resumir diremos que en cualquiera de sus modalidades, el andar en bicicleta es un deporte completo a nivel del sistema cardiovascular, pero si queremos tonificar los músculos hay que combinarlo con ejercicios de fuerza.



<http://www.merkabici.es/blog/diez-consejos-para-disfrutar-de-tu-clase-de-spinning-ii/>

HISTORIA DEL SERVICIO PRESENTADO

El uso de bicicleta como medio de transporte es una realidad cada vez más visible en el país. Miles de personas la utilizan no sólo para hacer ejercicio sino para transportarse a sus oficinas, colegios y universidades, etc.

Y es que las autoridades locales cada día le apuestan más al uso masivo de las bicicletas como medio de transporte entre sus ciudadanos, no sólo para reducir el tráfico diario sino para incentivar hábitos de vida saludables y conciencia sobre el cuidado del Medio Ambiente.

Viña del Mar es de las primeras, y mejores ciudades en el mundo para montar en bicicleta, por su calidad de aire, y por las facilidades que se le brindan a las personas que opten por este medio de transporte, como vías exclusivas y protección especial por parte de las autoridades.

A pesar de toda esta promoción, muchos viñamarinos y porteños ignoran que como conductores de bicicletas también tienen normas y obligaciones que cumplir ante las autoridades de tránsito.



NORMATIVAS A CONSIDERAR

Algunas de estas normativas son:

1. Los conductores de bicicletas deben transitar por el lado derecho de las vías a una distancia no mayor a un metro de la orilla.
2. Nunca deben utilizar los carriles destinados al uso del transporte público.
3. Los conductores y sus acompañantes tienen que vestir chalecos o chaquetas que los hagan visibles para los demás conductores, entre las 6 de la tarde y las 6 de la mañana o cuando las condiciones climáticas o ambientales dificulten su visibilidad.
4. Si conducen varios ciclistas en grupo, tienen que ir uno detrás del otro.
5. No deben sujetarse de otro vehículo o viajar cerca de otro de mayor tamaño que lo oculte de la vista de los demás conductores.
6. Tienen prohibido cruzar por la acera, lugares destinados al tránsito de peatones y por aquellas vías prohibidas por los agentes de tránsito.

7. Están obligados conducir en las vías públicas permitidas, y, si existen, en aquellas diseñadas para ello.
8. Deben respetar las señales de tránsito y las normas y los límites de velocidad.
9. Adelantar a otros vehículos por la derecha o entre vehículos que transiten por los respectivos carriles.
10. Siempre tendrán que utilizar el carril libre a la izquierda del vehículo a sobrepasar.
11. No podrán transportar objetos que disminuyan su visibilidad o los incomoden en la conducción.
12. Si se conduce en la noche, deben llevar prendidas una luz blanca en la parte delantera de la bicicleta y una luz roja en la parte trasera.
13. Cuando se trate de ciclistas afiliados a las ligas de ciclismo o similares, cumplirán las normas que establezcan las organizaciones deportivas a cargo.
14. El incumplimiento de estas normas, puede acarrear una sanción.

SEÑALES BÁSICAS

Al andar por la calle, el ciclista debe utilizar ciertas señales para indicarle a los demás vehículos sus próximos movimientos.

Como parte de la política de la alcaldesa de la ciudad se decide que la ciudad bella debe promover los espacios de libre movilización de este medio de transporte, por lo que la comuna, es pionera y adelantada en obras públicas que potencian este medio de movilización.

Algunas señales básicas son:



Señal de giro
a la izquierda



Señal de giro
a la derecha
(usando el brazo
izquierdo)



Señal de giro
a la derecha
(usando el brazo
derecho)



Señal de pare

FILOSOFÍA CORPORATIVA

Misión

Fortalecer y promover el estilo de vida saludable a través del potenciamiento y la complementación de su herramienta fundamental; la bicicleta y derivados. La finalidad póstuma de este proyecto es el fortalecimiento de conservar la identidad local a través de los stands de servicios para personas que usan este medio de transporte.

Visión

Ser pioneros en el servicio de mejora y mantención de bicicletas de la comuna de Viña del Mar. Donde nuestros usuarios puedan encontrar un espacio permanente, valioso y solidario, para la mejor atención y servicio en pro de su medio de transporte y su estilo de vida.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Generar servicio en tránsito para la comunidad ciclista a través de un espacio que atienda los requerimientos básicos del ciclista y su vehículo.

Objetivos Específicos

Otorgar un punto para el encuentro e intercambio de experiencias e ideas, conectando emocionalmente al público objetivo.

Dar a conocer y potenciar la aplicación virtual CicloPunto de manera que su uso pueda ser individual o en conjunto con el espacio físico.

Desarrollar e implementar parte o totalidad de CicloPunto en diversas comunidades del borde costero.

¿QUÉ SON LOS STANDS DE ATENCIÓN?

Son módulos accesibles al público que se encargan de generar de manera permanente procesos de ayuda a la comunidad que usa la bicicleta como medio de transporte en la comuna de Viña del Mar. Estos stands, procuran la inclusión y el fomento del uso de este medio de transporte, prestando un servicio de utilidad y ayuda con la herramienta y su usuario.

Un lugar destinado para que la comunidad desarrolle actividad física que promueve entre los habitantes de la comuna de Viña del Mar el servicio de mantención de las bicicletas.

De esta forma, se establece una concepción en la comunidad de normalización de este medio de transporte como cualquier otro.

Los stands de servicio para bicicletas, son como las gasolineras de vehículos regulares; no obstante, en nuestros stands el servicio prestado no es el de insumos de funcionamiento, sino de mantención de la bicicleta en desperfectos propios de la urbanización a la que se ve enfrentada.

¿QUÉ HACEN ESTOS STANDS?

Prestan un servicio de ayuda y mantención de un sistema de movilización que vive un auge en la comuna de Viña del Mar. Estos stands están dimensionados en dos ejes. El primero de ellos va en función de prestar un servicio a la herramienta fundamental de este proyecto; la bicicleta.

Control de frenos, aire en las ruedas, aceites, etc.

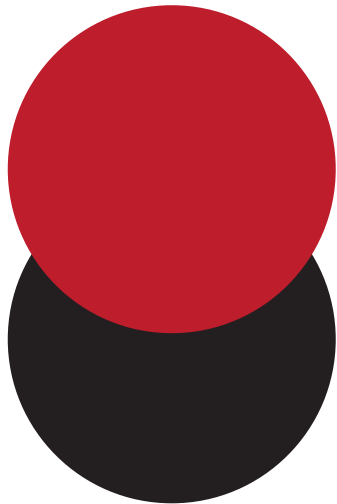
Mientras que paralelamente, los stands también prestan un servicio direccionado únicamente a los usuarios; expendio de bebidas isotónicas, snacks saludables. Este punto de servicio, también lo es, de cierta forma, un punto de encuentro entre personas prefieren este tipo de movilización.

COMPETENCIA

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	TIPOS DE COMPETENCIA
Gasolineras del sector	Entregan un servicio secundario a las prioridades del ciclista.	Indirecta Presta otros servicios
Bombas de aire del sector costero	Bombas de expendio de aire localizado en sectores de la costa Viñamarina	Indirecta No se encuentra dentro del tipo de servicios.

UNIDADES DEL NEGOCIO

Los stands prestan dos unidades de negocios básicas a nuestros usuarios, las cuales están conectadas, ya que ambas conforman un servicio unificado:



Mantenimiento de bicicletas.

Atención y servicio de snacks a usuarios.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Mantenición de bicicletas

Esta unidad de negocio estratégico se enfoca únicamente en prestar un servicio de mantención técnica a la bicicleta.

Procurando que esta pueda continuar su curso normal de viaje sin sufrir desperfectos que alteren su ruta.

Venta de snacks a usuarios

Este servicio provee a los dueños de las bicicletas de algún alimento que corresponda a su estilo de vida saludable

Bebidas isotónicas, snacks naturales, entre otros. Estos productos serán vendidos en un costado del stand, procurando que el consumidor final solo esté de paso y no aglomere una gran cantidad de personas.



DESCRIPCIÓN DE LOS USUARIOS

Fundamentalmente, las personas que utilicen nuestros stands, son personas que adoptaron acciones que van conforme a un estilo de vida sana, y que procuran realizar actividad física con regularidad.

El rango de edad es extenso, ya que cualquier persona que utilice bicicleta puede acceder a nuestro stand. Por lo mismo, el rango de edad se encuentra entre los 6 y 55 años, y puede ser de cualquier género.

No obstante, el sector juega un rol fundamental, ya que la costa de Viña del Mar es una zona bastante poblada, que cuenta con ciclovías, lo que desemboca en un número bastante elevado de personas transitando en bicicleta.

Finalmente, nuestro usuario es una persona que está comprometida con un estilo de vida y con determinadas acciones cotidianas que son afines a este estilo.

No obstante, encasillar a nuestro usuario en una descripción, está sería la siguiente: Hombres y mujeres entre 6 y 55 años, que se encuentren ubicados en la zona costa de la quinta región, comuna de Viña del Mar.



PROCESOS CLAVES

Buscamos generar un espacio que el ciclista sienta propio y pueda encontrar todo lo que necesite para desarrollar su actividad.

En rigor de lo anterior, los procesos claves para el funcionamiento de nuestro proyecto se rigen en rigor de estimaciones y metas a lograr que garanticen el éxito de lo propuesto.

Por consiguiente, el primero de los procesos claves va de la mano con informar a las personas del sector de este nuevo servicio. Hacerlo parte de su retina, y por tanto, hacerlo un eventual usuario.

Captación de usuarios:

Se refiere a atraer la atención de los usuarios potenciales de la zona especificada.

Participación en capacitaciones de los funcionarios de los stands:

Es indispensable que el personal que trabaja en los stands esté al tanto de los temas relevantes que son necesarios para coordinar eficientemente.

Esto se puede realizar generando las instancias para que los profesionales tengan nuevos conocimientos asistiendo a capacitaciones y haciéndolos parte del proceso.

SITUACIÓN ACTUAL

(Brecha entre objetivos presupuestados y objetivos alcanzados)

Los stands para bicicletas se dividen en la entrega de dos servicios, uno para las bicicletas, y otro para sus usuarios: Durante todo el año funcionarán en servicio de sus audiencias. La administración se propone contar con un determinado equipo de trabajadores que prosperen en pro del funcionamiento de estos.

Durante el mes de noviembre, se inicia la temporada alta estival de la zona, en la cual se busca llegar a 100 personas diarias, sin embargo, esto no se lograría de no contar con el equipo y la infraestructura necesaria.



Metas
Esperadas

Lograr una atención entre 50 y 100 personas diariamente.

Resultados
Obtenidos

Sin resultados a la fecha.

Situación
Actual

La situación actual dependerá de la puesta en marcha del proyecto.

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CLAVES DÉBILES

Los procesos claves débiles de los stands de atención a bicicletas, son la captación de usuarios y generar nuevas alianzas estratégicas, en el caso de la venta de snacks saludables. Ambos procesos son fundamentales a la hora de cumplir con los objetivos generales planteados por la organización del proyecto.

La matriz de identificación de procesos claves, tiene como variables de medición el impacto directo sobre los objetivos generales y la probabilidad de intervención comunicacional.

La segunda matriz, el variable costo y prioridad declarada por la empresa, pudiendo determinar qué procesos son claves en términos comunicacionales para comprometer el éxito del proyecto.



EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS

APLICACIÓN DE MATRIZ DE IMPACTO Y PROBABILIDAD:

A continuación basado en el reporte descrito en cada uno de los procesos que adhiere EL PROYECTO DE STANDS PARA BICICLETAS, se realiza un análisis evaluativo que testifica la identificación de sus procesos más determinantes, que indican el nivel de importancia para el proyecto como tal y sus stakeholders, estos son los PROCESOS CLAVES.

Una vez evaluados los procesos, se puede ver que un proceso poseen alta probabilidad de intervención en comunicación, el que es: LA CAPTACIÓN DE USUARIOS.

Lo que se reevaluará para determinar con cuál de ellos será el referente de trabajo para la pronta planificación de la investigación, donde PROYECTO DE STANDS PARA BICICLETAS logrará visibilizar su proceso clave prioritario y hacer intervención en éste.

PRIORIDAD DECLARADA

Luego de presentar cada uno los procesos involucrados en el gestión del PROYECTO DE STANDS PARA BICICLETAS, se identifica que en los procesos que afecta directamente a la resolución de los problemas de negocio, planteados anteriormente, definiendo éste como el PROCESO CLAVE PRIORITARIO es la CAPTACION DE USUARIOS.

STAKEHOLDERS Y PÚBLICOS CLAVES

Los públicos vinculados son:

Usuarios	
Son aquellos que muestran interés, ya que se apegan al perfil de usuario establecido previamente.	- Personas entre 6 y 55 años, de género femenino y masculino que se encuentren en la zona costa de la comuna de Viña del Mar.
Equipo de atención de stands	
Son aquellas personas que entregan los servicios en los stands	- Dos personas, una que atiende el sector de snacks y otro que procura el servicio de mantención de las bicicletas.
Alianzas o redes	
Ellos permiten entregar servicios de calidad, y trabajan ligados a nuestro servicio. En una de nuestras caras del proyecto, son los que proveen los insumos.	- Proveedores de snacks. - Alianzas estratégicas con marcas de bebidas isotónicas y comestibles saludables.

STAKEHOLDERS y PÚBLICOS CLAVES

Públicos Actuales

Son aquellos usuarios de los servicios que se encuentran en un aproximado entre 6 y 55 años, de género femenino y masculino que se encuentren en la zona costa de la comuna de Viña del Mar.

Equipo de trabajo

Son personas que tienen habilidades relacionadas con el desarrollo del puesto de trabajo, mucho de ellos poseen estudios superiores, sin embargo tienen un gran liderazgo en los jóvenes por diferentes razones, entre ellas: la cercanía, la paciencia, la empatía, etc, y son afines a este tipo de trabajos out doors.



CONCEPTOS

Del Saneamiento Básico de los Lugares de Trabajo

De las Condiciones Generales de Construcción y Sanitarias

Párrafo I

Artículo 5°: Los pavimentos y revestimientos de los pisos serán, en general, sólidos y no resbaladizos. En aquellos lugares de trabajo donde se almacenen, fabriquen o manipulen productos tóxicos o corrosivos, de cualquier naturaleza, los pisos deberán ser de material resistente a éstos, impermeables y no porosos, de tal manera que faciliten una limpieza oportuna y completa. Cuando las operaciones o el proceso expongan a la humedad del piso, existirán sistemas de drenaje u otros dispositivos que protejan a las personas contra la humedad.

Para efectos del presente reglamento se entenderá por sustancias tóxicas, corrosivas, peligrosas, infecciosas, radiactivas, venenosas, explosivas o inflamables aquellas definidas en la Norma Oficial NCh 382.0f 98.

Artículo 6°: Las paredes interiores de los lugares de trabajo, los cielos rasos, puertas y ventanas y demás elementos estructurales, serán mantenidos en buen estado de limpieza y conservación, y serán pintados, cuando el caso lo requiera, de acuerdo a la naturaleza de las labores que se ejecutan.

Artículo 7°: Los pisos de los lugares de trabajo, así como los pasillos de tránsito, se mantendrán libres de todo obstáculo que impida un fácil y seguro desplazamiento de los trabajadores, tanto en las tareas normales como en situaciones de emergencia.

Párrafo II

De la Provisión de Agua Potable

Artículo 12: Todo lugar de trabajo deberá contar con agua potable destinada al consumo humano y necesidades básicas de higiene y aseo personal, de uso individual o colectivo. Las instalaciones, artefactos, canalizaciones y dispositivos complementarios de los servicios de agua potable deberán cumplir con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

De las Condiciones Ambientales

Párrafo I

De la Ventilación

Artículo 32: Todo lugar de trabajo deberá mantener, por medios naturales o artificiales, una ventilación que contribuya a proporcionar condiciones ambientales confortables y que no causen molestias o perjudiquen la salud del trabajador.

Artículo 34: Los locales de trabajo se diseñarán DTO 201, SALUD de forma que por cada trabajador se provea un volumen N° 4 de 10 metros cúbicos, como mínimo, salvo que se D.O. 05.07.2001 justifique una renovación adecuada del aire por medios mecánicos. En este caso deberán recibir aire fresco y limpio a razón de 20 metros cúbicos por hora y por persona o una cantidad tal que provean 6 cambios por hora, como mínimo, pudiéndose alcanzar hasta los 60 cambios por hora, según sean las condiciones ambientales existentes, o en razón de la magnitud de la concentración de los contaminantes.

Párrafo II

De las Condiciones Generales de Seguridad

Artículo 36: Los elementos estructurales de la construcción de los locales de trabajo y todas las maquinarias, instalaciones, así como las herramientas y equipos, se mantendrán en condiciones seguras y en buen funcionamiento para evitar daño a las personas.

Artículo 37: Deberá suprimirse en los lugares DTO 201, SALUD de trabajo cualquier factor de peligro que pueda N° 5 afectar la salud o integridad física de los D.O. 05.07.2001 trabajadores.

Todos los locales o lugares de trabajo deberán contar con vías de evacuación horizontales y/o verticales que, además de cumplir con las exigencias de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción, dispongan de salidas en número, capacidad y ubicación y con la identificación apropiada para permitir la segura, rápida y expedita salida de todos sus ocupantes hacia zonas de seguridad.

Estas salidas podrán mantenerse entornadas, pero no cerradas con llave, candado u otro medio que impida su fácil apertura.

Las dependencias de los establecimientos públicos o privados deberán contar con señalización visible y permanente en las zonas de peligro, indicando el agente y/o condición de riesgo, así como las vías de escape y zonas de seguridad ante emergencias. Además, deberá indicarse claramente por medio de señalización visible y permanente la necesidad de uso de elementos de protección personal específicos cuando sea necesario. Los símbolos y palabras que se utilicen en la señalización, deberán estar de acuerdo con la normativa nacional vigente, y a falta de ella con la que determinen las normas chilenas oficiales y aparecer en el idioma oficial del país y, en caso necesario cuando haya trabajadores de otro idioma, además en el de ellos.

Párrafo III

De la Prevención y Protección contra Incendios

Artículo 45: Todo lugar de trabajo en que DTO 201, SALUD exista algún riesgo de incendio, ya sea por la N° 7 estructura del edificio o por la naturaleza del D.O. 05.07.2001 trabajo que se realiza, deberá contar con extintores de incendio, del tipo adecuado a los materiales combustibles o inflamables que en él existan o se manipulen.

El número total de extintores dependerá de la superficie a proteger de acuerdo a lo señalado en el artículo 46°.

Los extintores deberán cumplir con los requisitos y características que establece el decreto supremo N° 369, de 1996, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, o el que lo reemplace, y en lo no previsto por éste por las normas chilenas oficiales. Además, deberán estar certificados por un laboratorio acreditado de acuerdo a lo estipulado en dicho reglamento.

El número mínimo de extintores deberá determinarse dividiendo la superficie a proteger por la superficie de cubrimiento máxima del extintor indicado en la tabla precedente y aproximando el valor resultante al entero superior.

Este número de extintores deberá distribuirse en la superficie a proteger de modo tal que desde cualquier punto, el recorrido hasta el equipo más cercano no supere la distancia máxima de traslado correspondiente.

Podrán utilizarse extintores de menor capacidad que los señalados en la tabla precedente, pero en cantidad tal que su contenido alcance el potencial mínimo exigido, de acuerdo a la correspondiente superficie de cubrimiento máxima por extintor.

En caso de existir riesgo de fuego clase B, el potencial mínimo exigido para cada extintor será 10 B, con excepción de aquellas zonas de almacenamiento de combustible en las que el potencial mínimo exigido será 40 B.

Artículo 47: Los extintores se ubicarán en DTO 201, SALUD sitios de fácil acceso y clara identificación, N° 7 libres de cualquier obstáculo, y estarán en D.O.05.07.2001 condiciones de funcionamiento máximo. Se colocarán a una altura máxima de 1,30 metros, medidos desde el suelo hasta la base del extintor y estarán debidamente señalizados.

ILUMINACIÓN

Establecimientos al aire libre

En cualquier local comercial la luz supone un importante argumento de venta. Empezando por la primera impresión, al aspecto exterior del comercio es el primer gancho que recibe el potencial cliente. Una iluminación pobre, desequilibrada o poco atractiva puede generar un rechazo inicial y muchas veces definitivo hacia el producto o servicio más atractivo.

Tampoco es sensato invertir en la iluminación de un espectacular cuando se trata de stands abiertos que nos den la posibilidad de trabajar y sacar el mejor de los provechos a la luz día.

Cada zona del área de ventas debe ser iluminada conforme a la función que realiza, en lo referente a los espacios de trabajo que estén operativos de noche. Aun así, no es menos necesario que lugares como cajas, zonas de atención de informaciones al público deben dejar en el cliente una sensación de armonía y bienestar globales.

Otra razón para observar al máximo cuidado con la iluminación de un local comercial es la salud visual de los que trabajan en él. Muy a menudo se tiende a sacrificar al personal en favor de la mercancía, sin considerar los negativos resultados que se producirán con el tiempo.

Un estudio cuidadoso de la iluminación producirá un ahorro especialmente significativo en el medio y largo plazo.

Por lo mismo, en el caso de los stands de atención se mantendrá la luz día como eje funcional, no obstante, habrá un sistema que alternará luz cálida y fría, en horarios nocturnos.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Mejorar la iluminación conforme a las necesidades del stand en horas de noche.

Unificar el espacio, para lograr un orden y coherencia entre este y el lugar. Generando un espacio uniforme y acotado para que los productos sean exhibidos y almacenados de forma ordenada.

Generar espacio de exhibición de productos comestibles que sean de fácil visualización para que el cliente pueda interactuar con el producto antes de la compra. Acercando los productos a los usuarios, eliminando la barrera entre mesón y cliente; forma tradicional de venta de productos.

Proporcionar un espacio para que los clientes se sientan cómodos y sean atendidos de la mejor forma, y así lograr que el cliente además de llevarse un buen producto y servicio pueda sentir una buena atención de los vendedores.

MATERIALIDAD

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

NOMBRE DEL PROYECTO: Estaciones de atención y servicio a bicicletas.

PROPIETARIO: Nicolás García Bolados

UBICACIÓN: Sector costa de la comuna de Viña del Mar / Av. San Martín – Recta Las Salinas.

DISEÑADOR: Nicolás García Bolados

GENERALIDADES

Se trata del diseños de stands para atención de bicicletas, de los cuales se posee un espacio determinado. para instalarse.

DESPEJE DE TERRENO

Según planimetría se deberá retirar todo material existente y limpiar el lugar, previo a la instalación del stand

TERMINACIONES

Los stands se realizarán con planchas de Masisa Eco-plac de 8 mm en paredes las cuales serán fijadas con Clavos terrano especiales. 1.1/2. " Luego se verificará que las paredes/ postes estén limpias y libres de imperfecciones, de no ser así se lijaran. En paredes se aplicara Barniz marino Casablanca color Alerce el cual se dejará secar por 12 horas para luego aplicar una segunda mano, de ser necesario se aplicará una tercera.

PISOS

Se instalaran vigas de Pino impregnado 2x3" 3,2mts. – ARAUCO en los espacios anteriormente realizados en la loza del terreno, los cuales estarán dispuestos cada 50 cms. Se fijarán las vigas a la loza con Hormigón preparado marca Topex Saco 35 kg, el cual se aplicará con una llana. Se dejará secar por 48hrs y se revisará el secado para continuar con el siguiente paso.

Se instalarán sobre las vigas de la loza tablas de Pino piso 1 x 5" las que serán fijadas con Clavo Corriente 2" x 12mm marca Inchalam, las cuales serán dispuestas según planimetría de diseño.

Luego se aplicará con brocha Barniz vitrificador marca Minwax, se repetirá la operación por segunda vez luego de 7 horas, luego se revisará y si es necesario se aplicará una 3 mano. Luego se deberá pasar la pulidora para pulir el piso, luego se deberá retirar.

REVESTIMIENTO DECORATIVO

Se consultará la fabricación de trama para seguir la línea, todo esto será instalado según planimetría de diseño.

REVESTIMIENTO PILAR

Se revestirá el pilar principal con Yute trenzado de 20 mm el que será instalado según planimetría de diseño. Será fijado con adhesivo de contacto marca Topex y luego será reforzado con puntas de 1 ½".

MOBILIARIO

Se tomara como referencia los estudios antropométricos de la población Chilena, teniendo en cuenta el percentil 5-95, por otro lado se usara como referente de altura de la banca, la distancia de la altura poplitea, tomando en cuenta la distancia más baja, en este caso la de la mujer, para así evitar la presión en esa zona.

La banca sera construida con una doble funcionalidad, la que es el poder sentarse y a su vez poder apoyar la bicicleta.

ILUMINACIÓN

Establecimientos al aire libre.

En cualquier local comercial la luz supone un importante argumento de venta. Empezando por la primera impresión, al aspecto exterior del comercio es el primer gancho que recibe el potencial cliente. Una iluminación pobre, desequilibrada o poco atractiva puede generar un rechazo inicial y muchas veces definitivo hacia el producto o servicio más atractivo.

Tampoco es sensato invertir en la iluminación de un espectacular cuando se trata de stands abiertos que nos den la posibilidad de trabajar y sacar el mejor de los provechos a la luz día.

Cada zona del área de ventas debe ser iluminada conforme a la función que realiza, en lo referente a los espacios de trabajo que estén operativos de noche. Aun así, no es menos necesario que lugares como cajas, zonas de atención de informaciones al público deben dejar en el cliente una sensación de armonía y bienestar globales.

Otra razón para observar al máximo cuidado con la iluminación de un local comercial es la salud visual de los que trabajan en él. Muy a menudo se tiende a sacrificar al personal en favor de la mercancía, sin considerar los negativos resultados que se producirán con el tiempo.

Un estudio cuidadoso de la iluminación producirá un ahorro especialmente significativo en el medio y largo plazo.

Por lo mismo, en el caso de los stands de atención se mantendrá la luz día como eje funcional, no obstante, habrá un sistema que alternará luz cálida y fría, en horarios nocturnos.

CONDUCTAS DE LOS PÚBLICOS

Se analizará a los públicos bajo dos criterios según su nivel de influencia y control de la información, determinando el nivel de impacto e importancia de estos con la organización pública.

Medición de influencia y control de información

Realizado el análisis respecto al nivel de influencia y del control de información de los respectivos públicos, arrojando los siguientes resultados.

PÚBLICO PRIORITARIO

Usuarios: INFLUYENTE

Alianzas Estratégicas: SECUNDARIO

Para poder medir los niveles tanto de influencia y el control de la información de los Jóvenes se utilizó un cuadro de jerarquización.

NIVEL DE INFLUENCIA

Los usuarios son personas que son capaces de generar conductas en otros públicos de su mismo nivel, mucho de estos son jóvenes líderes dentro de sus entornos, llegando a ser un público decisor dentro de sus pares. Por ello el nivel que pueden tener en una decisión de otras personas es primordial.

CONTROL DE LA INFORMACIÓN

Los jóvenes dentro de la comuna y que se encuentran en nuestro perfil de usuario, tienen gran cercanía con el entorno, lo cual beneficiaría a nuestro proyecto.

FODA

En margen del FODA establecido, cabe destacar que tanto las Fortalezas como las Debilidades, son de desarrollo del análisis interno o de tarea, el cual va en pos de una auto inspección de lo que se puede trabajar para mayor provecho del proyecto; mientras que de igual forma, con aquellos aspectos que puedan mejorarse o bajar rigor al momento de contrarrestar en las faenas establecidas.

Fortalezas

- Buena atención.
- Servicio de buena calidad
- Innovación.
- Campo de trabajo sin explotar. Es nuevo en su rubro.
- Procesos supervisados constantemente.

Oportunidades

- Buena ubicación.
- Alta demanda del uso de bicicletas.

Debilidades

- Falta de estrategias comunicacionales.
- Desconocimiento del proyecto.

Amenazas

- Variable de otro tipo de negocios que entregan una atención similar.

PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En esta parte se describirá la investigación realizada.

HIPÓTESIS

Los usuarios enmarcados en nuestro público objetivo desconocen un servicio como el presentado en el proyecto, atribuyendo el tipo de servicio a terceros.

Objetivo General

Conocer los motivos y razones que manifiestan las personas con este estilo de vida, y el por qué preferirían un servicio como el ofertado.

Objetivos específicos

Identificación y reconocimiento de los Stands de atención de bicicletas.

Identificación de la percepción del público prioritario ante la oferta.

Identificación del nivel de vinculación de los usuarios con el servicio.

DESCRIPCIÓN DEL USO DEL INSTRUMENTO.

Metodología: la elección para poder conocer las opiniones que tienen los usuarios al respecto de los stands de servicio de bicicletas desde una forma cuantitativa.

Universo:

2000 personas de la región de Valparaíso, Comuna de Viña del Mar.

Muestra:

200 personas

Instrumento:

Encuesta presencial

Descripción del instrumento:

Es un cuestionario que contiene preguntas abiertas y cerradas, asistidas y no asistidas. Se decide aplicar una encuesta presencial porque esta permite interactuar con el público, dando la opción de explicar la encuesta, ayudando a medir emociones de las personas, obtener datos reales y ahondar más y mejor en la pregunta y las respuestas.

Desglose:

Fecha aplicación:

A partir del lunes 11 al viernes 29 de julio en horario completo (9:00 a 18:00 horas).

Lugar:

Borde costero de la comuna.

Sector:

Recta Las Salinas.

PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	NECESIDAD DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO
Estudio de conocimiento	Identificación de la organización	Reconocimiento de la organización	Encuesta presencial
Estudio de conocimiento y uso	Identificación de preferencias de los usuarios	Reconocimiento de las preferencias de los públicos	Encuesta presencial
Estudio de Imagen	Identificación de la percepción del público ante el servicio ofertado	Medir la percepción negativa, positiva o nula por parte de los usuarios	Encuesta presencial
Nivel de involucramiento	Identificación del nivel de vinculación	Reconocimiento de conducta	Encuesta presencial
Medir comportamiento y actitudes de los públicos	Saber qué piensas, que sientes, que dicen, que ven, que opinan los públicos.	Saber que piensan del servicio	Encuesta presencial

Descripción

En términos generales el servicio que ofrecen los stands se ubican dentro de la unidad de Recuerdo de Notoriedad Espontánea.

ANÁLISIS DE LAS TENDENCIAS DEL ENTORNO: CAMBIO CULTURAL

Cambio Cultural

Chile experimenta un acelerado proceso de cambio cultural, la creciente presencia de los medios de comunicación de masas, la explosiva importancia del consumo y la veloz emergencia de nuevas tecnologías imprimen un cariz distinto a la sociedad chilena actual. Si bien la lista de estos cambios sociales no se agota en estos tres ejemplos, todos parecen apuntar a una tendencia común: las transformaciones de la última década han tornado difusos aquellos valores y símbolos colectivos tradicionales a partir de los cuales la gente orientaba su vida en sociedad.

Hoy en día la imagen de sociedad y la identidad de quienes habitan en ella no son evidentes. Como no lo son los valores y orientaciones que darán sustento a las nuevas formas de vida social que están surgiendo con los cambios.

El cambio cultural y sus inevitables efectos presentan un formidable desafío al desarrollo humano de Chile. Este consiste en la ampliación de las capacidades de todas y cada una de las personas para que puedan realizar el modo de vida que desean. El desarrollo humano no es la suma de esfuerzos personales de los habitantes de un país, pues nadie puede realizar aisladamente el tipo de vida que desea. Se requieren también algunas capacidades que únicamente puede producir la sociedad como conjunto.

Como afirma el Informe Mundial de Desarrollo Humano de 1996, “es la sensación de cohesión social basada en la cultura y en valores y creencias compartidos lo que plasma el desarrollo humano individual. Si la gente vive bien junta, si coopera de manera de enriquecerse mutuamente, amplía sus opciones individuales”.

En un contexto de cambio cultural y, por lo mismo, de volatilidad de las identidades, pertenencias y sentidos comunes, ciertos bienes sociales como el sentimiento de cohesión, la tolerancia a las diversidades, las confianzas y el espíritu de cooperación cívica pueden verse afectados.

Los efectos de este cambio cultural tienen un impacto especial entre los jóvenes. Son ellos quienes viven con más intensidad el proceso de construcción de proyectos de vida personal y, por lo mismo, quienes más dependen del apoyo cultural de la sociedad para cumplir con éxito su tarea. Son entonces las nuevas generaciones quienes mejor aprovecharán las oportunidades que trae el cambio cultural, aunque también recibirán con mayor fuerza las ambivalencias de ese proceso.

CONCLUSIÓN

A raíz de lo presentado, se puede elaborar la conclusión de la labor realizada en este proyecto, donde se utilizaron las temáticas aprendidas en margen de la elaboración de las piezas presentadas por el diseñador.

No obstante, más allá de lo tangible, lo conceptual va de en rigor con las aptitudes de este al momento de complementar con los colores adecuados para crear un ambiente de confort en prolijidad y en congruencia conforme a lo adecuado para el cliente; siendo lo pretendido como finalidad de tarea, el logro de este proyecto.

De la misma forma, se siguió y se confeccionó en pos de la normativa presentada, para que el objetivo fundamental de la asignación se realizara conforme a lo estimado por decreto, apelando a la modernidad pero a la misma vez al orden y a la tradición del espacio y el concepto inicial de la empresa.

A lo que se refiere el diseñador al momento de crear, es a la no transgresión del espacio en relación a lo que se modificará, muy por el contrario, lo que se efectúa en desarrollo de este proyecto, es a la perseverancia de la idea principal del negocio establecido, realizan

do una propuesta que va conforme a la vanguardia, pero por sobre todo al orden del negocio como tal, no solo en visibilidad, sino que en esencia.

Simultáneamente, y a raíz de lo anterior; con este nuevo espacio se da inicio a una nueva imagen, la cual cumplirá con los cánones que den el puntapié inicial a la adhesión de nuevos y potenciales nicho de públicos. Segmentaciones nuevas que se explotarán para una mayor ganancia y presencia en el mercado de la empresa.

Los stands de atención de bicicletas, podrán acercarse a nuevos clientes, ya que esta imagen, permite y da la opción a abrirse hacia otros horizontes, que de trabajase en pos del marketing interno de la empresa, o del área comercial de esta misma, concluirían con la cimentación y consolidación económica del proyecto.

El por qué es importante y considerado como un gran aporte el proyecto presentado, radica en la argumentación de este como renovación y la otorgación de orden a un ambiente disperso carente de presencia, que no manifestaba un estímulo en los consumidores. De ser efectuado, y llevado a cabo el proyecto presentado, la empresa se vería beneficiada anímica y comercialmente, ya que un espacio conforme a la estabilidad

emocional de sus trabajadores, y en orden conforme a los productos y su presentación hacia los clientes, concluye equilibrando el equipo conformante de Stands para bicicletas.