

## 62239 - Diseño de servicios

### Información del Plan Docente

**Año académico:** 2020/21

**Asignatura:** 62239 - Diseño de servicios

**Centro académico:** 110 - Escuela de Ingeniería y Arquitectura

**Titulación:** 534 - Máster Universitario en Ingeniería Informática

**Créditos:** 6.0

**Curso:** 2

**Periodo de impartición:** Primer semestre

**Clase de asignatura:** Optativa

**Materia:** ---

## 1. Información Básica

### 1.1. Objetivos de la asignatura

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

La asignatura pretende mostrar el cambio que se está produciendo en la sociedad actual donde no solo las empresas clásicas del sector terciario ofrecen servicios a sus clientes (bancos, agencias de viaje, hostelería, etc.) sino que cada vez más las empresas fabriles deben ofrecer servicios para dar satisfacción a las necesidades de sus clientes a la par que para diferenciarse de la competencia. Este diseño de servicios tiene sus propias reglas, procedimientos y herramientas que el alumno tiene que conocer y aplicar para que pueda formar parte de sus competencias como diseñador.

### 1.2. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

Una titulación de Master debe estar alerta a los cambios que se están produciendo en la sociedad y debe preparar a sus egresados para que sean la punta de lanza en esta sociedad cambiante. El diseño de servicios, aun no siendo una disciplina nueva en determinados ámbitos, está adquiriendo una importancia muy grande en sectores (como los fabriles) que antes solamente estaban interesados en el diseño de producto. Todo esto hace que sea acertado su consideración como asignatura del Master.

### 1.3. Recomendaciones para cursar la asignatura

La asignatura está enfocada a comprender la importancia del diseño de servicios en la sociedad actual y en los procesos y herramientas que nos pueden ayudar a realizar un correcto diseño de los servicios.

Debido a las similitudes con el proceso de diseño de productos, para cursar esta asignatura es muy recomendable tener conocimientos y experiencia en diversas metodologías generales de diseño de producto.

## 2. Competencias y resultados de aprendizaje

### 2.1. Competencias

CTI-01 - Capacidad para modelar, diseñar, definir la arquitectura, implantar, gestionar, operar, administrar y mantener aplicaciones, redes, sistemas, servicios y contenidos informáticos.

CTI-03 - Capacidad para asegurar, gestionar, auditar y certificar la calidad de los desarrollos, procesos, sistemas, servicios, aplicaciones y productos informáticos.

CTI-11 - Capacidad para conceptualizar, diseñar, desarrollar y evaluar la interacción persona-ordenador de productos, sistemas, aplicaciones y servicios informáticos.

### 2.2. Resultados de aprendizaje

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

1. Aprende a identificar los aspectos clave sobre los que se centrará la configuración del servicio y el diseño de la experiencia .
2. Adquiere habilidades de cómo utilizar distintas herramientas de investigación, jerarquización de ideas, visualización o representación del servicio y de las propuestas de valor.
3. Obtiene conocimientos de cómo conciliar la estrategia de la empresa, la experiencia de usuario y el contexto

económico

del servicio, es decir, su oportunidad, valor y expectativas de ingreso y sus exigencias organizativas y de costes.

4. Asimila la relación entre tecnología digital y la configuración del servicio y de la experiencia, y aprende los postulados básicos del diseño de la interacción usuario-tecnologías digitales.
5. Adquiere habilidades prácticas en el desarrollo del proceso básico del diseño de un servicio, desde la comprensión de la estrategia al desarrollo de una propuesta de valor innovadora centrada en la experiencia de usuario.

## 2.3.Importancia de los resultados de aprendizaje

Un profesional del diseño de soluciones tecnológicas debe buscar siempre la satisfacción plena de las necesidades de los futuros usuarios. En la sociedad actual se está produciendo un cambio muy rápido en las relaciones cliente-producto-productor. Se ha pasado de una sociedad en la que las empresas ofertaban productos para que los clientes los comprasen si consideraban que podían satisfacer sus necesidades a una sociedad en la que los clientes demandan la satisfacción de sus necesidades de la forma más eficiente, eficaz y satisfactoria posible y que no tiene por qué ser obligatoriamente a través de un producto. Lavadora frente a lavandería a domicilio. Los servicios, como los productos deben ser diseñados para la satisfacción de estas necesidades y esto implica que el conocimiento de los procedimientos, reglas y herramientas específicas de esta disciplina colocará al profesional del diseño en una situación más competitiva desde el punto de vista profesional.

## 3.Evaluación

### 3.1.Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante el desarrollo de un proyecto en equipo sobre el diseño de un nuevo servicio o el rediseño/mejora de uno existente utilizando todos los recursos y herramientas vistas en la asignatura.

Para la evaluación de los trabajos prácticos los profesores podrán proponer sistemas de evaluación por pares, en los que los propios estudiantes evaluarán el rendimiento de sus compañeros de equipo durante la realización de los trabajos y/o casos prácticos y que servirán para determinar la calificación de cada estudiante en la parte práctica.

La cuantificación de la evaluación será de un 75% del trabajo propiamente dicho y un 25% de su presentación.

Siguiendo la normativa de la Universidad de Zaragoza al respecto, en las asignaturas que disponen de sistemas de evaluación continua o gradual, se programará además una prueba de evaluación global para aquellos estudiantes que decidan optar por este segundo sistema.

## 4.Metodología, actividades de aprendizaje, programa y recursos

### 4.1.Presentación metodológica general

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:

El proceso de aprendizaje gira en torno a la realización de un trabajo práctico en grupo en el que se diseñará un servicio, en la medida de lo posible para un cliente real. Las clases teóricas estarán estructuradas en dos partes, una primera que servirá para presentar conceptos y herramientas y una segunda en la que los alumnos los aplicarán a su trabajo práctico

### 4.2.Actividades de aprendizaje

La asignatura es de 6 créditos, lo que equivale a 150 horas de trabajo del estudiante, y que se distribuyen en las siguientes actividades de aprendizaje:

- ? Clase teórica, resolución de problemas y casos 20 horas
- ? Prácticas 40 horas
- ? Trabajos de aplicación o investigación prácticos 70 horas
- ? Estudio de teoría 10 horas
- ? Pruebas de evaluación 6 horas
- ? Tutela personalizada 4 horas

### 4.3.Programa

La asignatura trabaja los siguientes contenidos:

- Producto, producto ampliado, servicio y experiencia.
- Producto Sistema Servicio, Unidad funcional. Delimitación del servicio entendido como la solución a un problema.
- Desarrollo de metodología en el ámbito del producto servicio.
- Herramientas de exploración.
- Herramientas de creación y reflexión.
- Herramientas de implementación.
- Modelo económico del servicio.

#### **4.4. Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave**

Al comienzo del curso se entregará a los alumnos un calendario detallando la programación de todas las actividades de aprendizaje planteadas en la asignatura.  
Todas las actividades, trabajos y fechas clave serán comunicados a principio de curso.

#### **4.5. Bibliografía y recursos recomendados**