

## 62239 - Diseño de servicios

### Información del Plan Docente

**Año académico:** 2023/24

**Asignatura:** 62239 - Diseño de servicios

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

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

**Créditos:** 6.0

**Curso:** 1

**Periodo de impartición:** Primer semestre

**Clase de asignatura:** Obligatoria

**Materia:**

### 1. Información básica de la asignatura

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.

#### Objetivos ODS

Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Meta 12.7: Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales

### 2. Resultados de aprendizaje

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

- Identificar los aspectos clave sobre los que se centrará la configuración del servicio y el diseño de la experiencia
- Adquirir habilidades de cómo utilizar distintas herramientas de investigación, jerarquización de ideas, visualización o representación del servicio y de las propuestas de valor.
- Obtener 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.
- Asimilar la relación entre tecnología digital y la configuración del servicio y de la experiencia, y aprender los postulados básicos del diseño de la interacción usuario-tecnologías digitales.
- Adquirir 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.

### 3. Programa de la asignatura

La asignatura trabaja los siguientes contenidos:

- Producto, producto ampliado, servicio y experiencia.
- El servicio entendido como la solución a un problema.
- Desarrollo de metodología en el ámbito del diseño de servicios.
- Herramientas avanzadas de exploración para el diseño servicios.
- Herramientas avanzadas de creación para el diseño servicios.
- Herramientas avanzadas de prototipado para el diseño servicios.
- Herramientas avanzadas de definición e implementación para el diseño servicios.
- Introducción a la investigación académica en el campo del diseño servicios.
- La sostenibilidad en el diseño de servicios.

### 4. Actividades académicas

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.

## **5. Sistema de evaluación**

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación:

- 80% 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 práctico 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.
- 20% realización de un trabajo de investigación en torno a la temática de Diseño de Servicios. Este trabajo se realizará de manera individual.

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.