

## [MDB202] DISEÑO DE SERVICIOS

### DATOS GENERALES

<b>Titulación</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DISEÑO ESTRATÉGICO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	<b>Materia</b>	DISEÑO ESTRATÉGICO
<b>Semestre</b>	1	<b>Curso</b>	1
<b>Carácter</b>	OBLIGATORIA	<b>Mención / Especialidad</b>	
<b>Plan</b>	2018	<b>Modalidad</b>	Presencial adaptado
<b>Créditos</b>	4	<b>H./sem.</b>	2,22
		<b>Idioma</b>	CASTELLANO
		<b>Horas totales</b>	40 h. lectivas + 60 h. no lectivas = <b>100 h. totales</b>

### PROFESORES

IRIARTE AZPIAZU, ION

### CONOCIMIENTOS PREVIOS REQUERIDOS

Asignaturas	Conocimientos
(No se requiere haber cursado asignaturas previas específicas)	(No se requieren conocimientos previos)

### COMPETENCIAS

#### COMPETENCIAS VERIFICA

##### ESPECÍFICA

**MDCE03** - Proponer soluciones creativas y sostenibles (social-ambiental-económica) en forma de productos y servicios innovadores que respondan a la estrategia empresarial.

**MDCE04** - Seleccionar tecnologías, procesos y materiales existentes o emergentes que aporten valor a los productos y servicios propuestos teniendo en cuenta la viabilidad económica

**MDCE05** - Prototipar y testear soluciones de productos y servicios con usuarios y otros agentes implicados en la cadena de valor

##### GENERAL

**MDCB01** - Comunicar oral, escrita y gráficamente de manera efectiva y persuasiva el desarrollo y resultado de los proyectos de diseño al público objetivo, especializado y no especializado, en inglés y castellano.

**MDCG02** - Capacidad para dirigir, planificar y supervisar equipos multidisciplinares de diseño de productos y servicios

**MDCG03** - Capacidad para analizar y valorar el impacto social y medioambiental de las soluciones técnicas, comprendiendo la responsabilidad ética y profesional de la actividad del Ingeniero en Diseño de Productos y Servicios

##### BÁSICA

**M\_CB10** - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

**M\_CB8** - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

**M\_CB9** - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

#### **RMD104** Seleccionar y aplicar las herramientas idóneas para el diseño de servicios

ACTIVIDADES FORMATIVAS	HL	HNL	HT
Desarrollo, redacción y presentación de memorias, informes, material audiovisual, etc. relativas a proyectos/POPBLs, realizados individualmente o en equipos	10 h.	16 h.	26 h.
Estudio y trabajo individual, pruebas, exámenes y/o puntos de control	2 h.	2 h.	4 h.
SISTEMAS DE EVALUACIÓN	P	MECANISMOS DE RECUPERACIÓN	
Pruebas escritas y orales individuales para la evaluación de competencias técnicas de la materia	15%	Pruebas escritas y orales individuales para la evaluación de competencias técnicas de la materia	
Informes de realización de ejercicios, estudio de casos, prácticas de ordenador, prácticas de simulación y prácticas de laboratorio	55%		
Capacidad técnica, implicación en el proyecto/PBL, trabajo realizado, resultados obtenidos, documentación entregada, presentación y defensa técnica	30%		

**HL - Horas lectivas:** 12 h.

**HNL - Horas no lectivas:** 18 h.

**HT - Total horas:** 30 h.

**RMD105** Diseñar nuevos conceptos de servicios innovadores

**ACTIVIDADES FORMATIVAS**

	HL	HNL	HT
Desarrollo, redacción y presentación de memorias, informes, material audiovisual, etc. relativas a proyectos/POPBLs, realizados individualmente o en equipos	13 h.	21 h.	34 h.
Estudio y trabajo individual, pruebas, exámenes y/o puntos de control	3 h.	3 h.	6 h.

**SISTEMAS DE EVALUACIÓN**

	P
Pruebas escritas y orales individuales para la evaluación de competencias técnicas de la materia	15%
Informes de realización de ejercicios, estudio de casos, prácticas de ordenador, prácticas de simulación y prácticas de laboratorio	55%
Capacidad técnica, implicación en el proyecto/PBL, trabajo realizado, resultados obtenidos, documentación entregada, presentación y defensa técnica	30%

**MECANISMOS DE RECUPERACIÓN**

Pruebas escritas y orales individuales para la evaluación de competencias técnicas de la materia

Informes de realización de ejercicios, estudio de casos, prácticas de ordenador, prácticas de simulación y prácticas de laboratorio

**HL - Horas lectivas:** 16 h.  
**HNL - Horas no lectivas:** 24 h.  
**HT - Total horas:** 40 h.

**RMD106** Dominar los fundamentos teóricos del diseño de servicios

**ACTIVIDADES FORMATIVAS**

	HL	HNL	HT
Desarrollo, redacción y presentación de memorias, informes, material audiovisual, etc. relativas a proyectos/POPBLs, realizados individualmente o en equipos	10 h.	16 h.	26 h.
Estudio y trabajo individual, pruebas, exámenes y/o puntos de control	2 h.	2 h.	4 h.

**SISTEMAS DE EVALUACIÓN**

	P
Pruebas escritas y orales individuales para la evaluación de competencias técnicas de la materia	15%
Informes de realización de ejercicios, estudio de casos, prácticas de ordenador, prácticas de simulación y prácticas de laboratorio	55%
Capacidad técnica, implicación en el proyecto/PBL, trabajo realizado, resultados obtenidos, documentación entregada, presentación y defensa técnica	30%

**MECANISMOS DE RECUPERACIÓN**

Pruebas escritas y orales individuales para la evaluación de competencias técnicas de la materia

**HL - Horas lectivas:** 12 h.  
**HNL - Horas no lectivas:** 18 h.  
**HT - Total horas:** 30 h.

**CONTENIDOS**

1. Marco teórico en el diseño de servicios
  1. Definiciones de servicio y el diseño de servicios
  2. Service Dominant Logic, servitización, Sistemas de producto-servicio y los principios del diseño de servicios
2. Metodologías del diseño de servicios
3. Herramientas del diseño de servicios

**RECURSOS DIDÁCTICOS Y BIBLIOGRAFÍA**

**Recursos didácticos**

Apuntes de la asignatura  
 Artículos de carácter técnico  
 Charlas de ponentes externos

**Bibliografía**

[http://katalogoa.mondragon.edu/janium-bin/janium\\_login\\_opac\\_re\\_in k.pl?grupo=ESTRATEGICO11&ejecuta=15&\\_ST](http://katalogoa.mondragon.edu/janium-bin/janium_login_opac_re_in k.pl?grupo=ESTRATEGICO11&ejecuta=15&_ST)

Plataforma Moodle  
Presentaciones en clase  
Proyección de vídeos  
Software específico de la titulación  
Transparencias de la asignatura