

**Asignatura Ingeniería de Servicios**

**Grado en Ciencias Gestión e Ingeniería de Servicios**

**Guía de Práctica**

©2023 Autores MARÍA VALERIA DE CASTRO MARTINEZ, EDUARDO MUÑOZ MUÑOZ, ESPERANZA MARCOS MARTINEZ

Algunos derechos reservados

Este documento se distribuye bajo la licencia

“Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional” de Creative Commons,

disponible en

https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es

# **Guía de Práctica**

## **Información general**

**Puntaje:** 60% de la nota de la asignatura. Evaluación de 1 a 10.

**Fecha de Presentación:** última semana del semestre.

## **Objetivo**

El material incluido en este documento servirá de guía al aprendizaje del alumno durante el desarrollo de la asignatura.

En el marco de la asignatura se espera que el alumno comprenda y aplique a lo largo del curso los conceptos, técnicas y métodos de la ingeniería de servicios, desarrollando así las habilidades necesarias para poder llevar adelante la planificación, el diseño y el prototipado de un servicio desde cero.

## **Metodología de Trabajo**

* Los alumnos trabajarán en grupos de 5-7 personas que se establecerán a inicio del curso.
* La práctica se estructura en tres partes:
	1. *Etapa de planteamiento y planificación*
	2. *Etapa de diseño del servicio*
	3. *Etapa de definición y creación de la solución (servicio)*
* Para la resolución de la práctica los alumnos deberán **revisar y analizar** los **materiales** provistos por los profesores que estarán disponibles en el aula virtual para conocer los conceptos básicos.
* Durante las clases de prácticas los alumnos trabajarán en grupo aplicando las diversas técnicas y métodos propuestos por los profesores para la resolución de los retos planteados para cada una de las etapas de la práctica.

## **Casos**

* Se plantea un conjunto de ***ideas iniciales y generadoras de posibles servicios,*** aunque serán los propios alumnos los encargados de elegir (en grupo) la idea de servicio sobre el que trabajar.
* La idea de servicio elegida podrá mantenerse para el desarrollo de todas las partes de la práctica o bien se podrá elegir una nueva idea para cada parte. En este último caso, y dado el carácter secuencial de los conceptos desarrollados en la práctica, se requerirá a los alumnos que hagan un mínimo esfuerzo por trabajar conceptos/diagramas de la parte anterior.
* Ideas generadoras de casos:
	+ Proyecto alineado con ODS (sostenibilidad, igualdad de género, fin de la pobreza, consumo responsable, etc.)
	+ Mejora de servicios públicos (sanidad, transporte, educación, etc.)
	+ Servicios disruptivos (creativos, innovadores, innovación en el proceso, etc.)

## **Descripción de la práctica**

**Parte I: Etapa de planteamiento y planificación:**

Fecha: Entrega en la 4º semana del semestre

Puntaje: Evaluación de 1 a 10 ponderado sobre un 30% del total de la práctica.

Retos:

* Definición de la Visión y Misión de nuestro servicio
* Propuesta de cliente objetivo del servicio
* Enunciado de la propuesta de valor del servicio

**Parte II: Etapa de diseño del servicio:**

Fecha: Entrega en la 9º semana del semestre

Puntaje: Evaluación de 1 a 10 ponderado sobre un 40% del total de la práctica.

Retos:

* Entender/Empatizar con el cliente/usuario
* Mapa de Empatía y listado de *Insigths*
* Generación de ideas (divergencia y convergencia)
* Definición del viaje del cliente
* Elaboración del *Service Blueprint*

**Parte III: Etapa de definición y creación de la solución (servicio):**

Fecha: Entrega en la 12º semana del semestre

Puntaje: Evaluación de 1 a 10 ponderado sobre un 30% del total de la práctica.

Retos:

* Definición del MVS
* Desarrollo del prototipado de interfaces de la solución
* Construcción del modelo de negocio mediante Canvas
* Plan financiero de la puesta en marcha del servicio y mantenimiento

## **Presentaciones Parciales**

* Las prácticas se presentarán en **formato de memoria**, que se enviará a los profesores en formato PDF a través del Aula Virtual en el día indicado de entrega.
* La semana posterior a la entrega de la práctica todos los integrantes del grupo se reunirán con el profesor para contar en unos diez minutos el trabajo presentado.
* Al finalizar la asignatura cada grupo realizará una **defensa oral del trabajo de práctica** realizado durante el curso. La presentación tendrá una planificación y una duración máxima que será definida por los profesores en las semanas previas a la presentación.

## **Memoria Final**

* El documento de memoria deberá relatar **todo el proceso de diseño** realizado a lo largo de la asignatura.
* Será un documento que reúna las tres partes trabajadas y entregadas a lo largo del curso en el que se incluyan además las mejoras correspondientes acorde al feedback obtenido por parte de los profesores.
* No existen límites en su extensión.
* La memoria **se entregará en formato PDF a través de una actividad creada para ello en el Aula virtual** y deberá venir acompañada con los materiales digitales que será utilizados en la defensa como vídeo o presentación.

## **Defensa**

* La defensa se realizará a través de una presentación oral en la que participarán **todos los integrantes del grupo**.
* La presentación trata de realizar la **venta de la idea**. Por tanto, es muy importante centrarse en desarrollar **el servicio creado** y la **propuesta de valor** de este.
* Recomendamos estructurar la presentación en al menos 3 partes:
	+ Un contexto consistente en pinceladas sobre el **problema** de partida planteado con los principales puntos a resolver y la **propuesta de valor**.
	+ Describir el **servicio** desarrollado apoyándose quizás en el ***journey* del cliente.**
	+ Presentar el **prototipo** creado para lo que consideréis vuestro **Servicio Mínimo Viable** con una breve descripción del **modelo de negocio y análisis financiero**.
* Se puede utilizar cualquier recurso para la defensa: presentaciones, vídeos cortos, imágenes, prototipos, teatro, etc.
* No se espera **en ningún caso** que se expliquen las **herramientas o técnicas utilizadas en el proceso de diseño**.
* Cada grupo contará con 15 minutos en total, que deberá cumplir estrictamente. La defensa **terminará** en cualquier caso una vez **se cumplan dichos 15 minutos**, por lo que se recomienda realizar algún ensayo previo para ajustar la extensión.
* Cada grupo contará de 3 a 5 minutos adicionales para **preguntas** de los profesores o del resto de alumnos.
* La **asistencia** a la presentación es **obligatoria** para todos los alumnos.