



Universidad del Magdalena
Vicerrectoría Académica
Microdiseño Diseño de Servicios

1 IDENTIFICACION			
1.1 Código	1.2 Nombre	1.3 Pre-Requisito	1.4 Co-Requisito
OPT_0033	Diseño de Servicios	Marketing	
No. Créditos	HADD	HTI	Proporción HADD:HTI
3	48	96	1:2
Obligatorio	<input type="checkbox"/>	Optativo	<input checked="" type="checkbox"/>
Teórico	<input checked="" type="checkbox"/>	Practico	<input type="checkbox"/>
		Libre	<input type="checkbox"/>
		Teórico/Practico	<input type="checkbox"/>
1.5 Unidad Académica Responsable del Curso			
INGENIERÍA INDUSTRIAL			
1.6 Área de Formación			
FORMACION OPTATIVA			
1.7 Componente			No aplica <input type="checkbox"/>
CURSOS OPTATIVOS			
1.8 Objetivo General			
<p>La industria de servicios toma cada día más fuerza dentro de la sociedad actual y su ámbito laboral, lo que ha conllevado a integrar de una forma organizada y metódica el desarrollo de diseños para este tipo de productos. Una empresa de servicios tiene múltiples puntos de contacto con los usuarios y clientes, lo que hace necesario coordinar todos sus componentes para de forma coherente se puedan armonizar procesos, recursos e interfaces, bajo el concepto de optimización de éstos a la experiencia del cliente bajo el esquema de portafolios de servicios y sus activos.</p>			
1.9 Objetivos Específico			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar en el estudiante las competencias esenciales que le permitan aplicar los conocimientos adquiridos para diseñar e implementar servicios dentro de cualquier sector empresarial, enfocándose en la innovación y las necesidades a futuro de los clientes. 2. Estructurar coherentemente cualquier tipo de servicio, de tal manera que se contemplen las fases de conceptualización, diseño e implementación para poder obtener los resultados esperados. 3. Aplicar mediante el conocimiento alcanzado los conceptos de viabilidad de la experiencia y la rentabilidad, que resumen las necesidades y aspiraciones de las personas que forman el sistema (clientes, colaboradores y sus entornos), junto a los objetivos esperados y los límites de los servicios a prestar. 			

2 Justificación (Max 600 palabras).

El estudiante debe desarrollar las competencias necesarias basadas en el conocimiento adquirido, su capacidad de análisis, proactividad, creatividad, responsabilidad y ética; con el fin de desempeñarse integralmente en el diseño de servicios en este tipo de industria, con el fin de aportar al crecimiento de la región y del país.

Mediante su liderazgo y la aplicación de conceptos, podrá desempeñarse en el campo de diseño de servicios de cualquier índole, desde su concepción hasta puesta en marcha, garantizando la optimización de los recursos disponibles y teniendo en cuenta los conceptos del mejoramiento continuo y la visibilidad de las tendencias de los clientes (actuales o potenciales y sus entornos).

3 Competencias a Desarrollar

3.1 Competencias Genéricas

- Desarrollar el conocimiento y aplicar las herramientas básicas que le permitan al estudiante hacer diseños de servicios de diferente índole para un buen óptimo desempeño laboral en cualquier tipo de industria donde sea requerido, desde su conceptualización hasta su implementación y control.

3.2 Competencias Específicas

- Adquirir habilidades y capacidades generales, e incorporar modelos y herramientas para la puesta en marcha de servicios diseñados.
- Obtener una visión objetiva e integradora de los procesos utilizados en el diseño de servicios, desde sus objetivos y repercusiones hasta su formalización para ser comercializado a los clientes, permitiéndole identificar nuevas oportunidades a futuro.
- Desarrollar habilidades gerenciales de servicios que permitan la optimización e innovación en los procesos asociados.

4 Contenido y Créditos Académicos

Unidades Temáticas		Temas		Tiempos				
N	Nombre	N	Nombre	HAD		HTI		Total
				T	P	T	P	
1	Fundamentos de los servicios y su diseño	1.1	Conceptualización del servicio	1		2		
		1.2	El objetivo del diseño de servicios	1		2		
		1.3	Repercusiones del diseño	1		2		
		1.4	Las dimensiones del valor	2		4		
		1.5	Los enfoques de éxito	2		4		
2	Directrices generales del diseño de servicios	2.1	El factor humano y el pensamiento del diseño	3		6		

		2.2	Principios de la teoría cultural global	1	2		
		2.3	Las estrategias genéricas de Porter	2	4		
		2.4	Innovación, desarrollo y estrategias de marketing	2	4		
		2.5	Diseño de futuros: tendencias, previsión e intuición	2	4		
		2.6	El proceso del diseño de servicios	4	8		
		2.7	Teoría del diseño de interacción	2	4		
		2.8	Métodos de investigación conceptual	2	4		
		2.9	La arquitectura de la información	2	4		
3	Estructuración del servicio	3.1	Diseño del encuentro del servicio	2	4		
		3.2	Modelo de los estratos concéntricos	1	2		
		3.3	Modelo de las fases del servicio de Lehtinen	1	2		
		3.4	Modelo de los atributos	1	2		
		3.5	Modelo de Baudry	1	2		
		3.6	Modelo del producto expandido	1	2		
		3.7	Diseño estructurado en el usuario del servicio	2	4		
		3.8	Creación de interfases, experiencias y adecuación del servicio	2	4		
4	Implementación del servicio	4.1	Los planos del servicio	2	4		
		4.2	Las líneas de interacción y la visibilidad	2	4		
		4.3	Relaciones cliente-proveedor	1	2		
		4.4	Establecimiento de estándares y procedimientos	2	4		
		4.5	Elementos físicos o tangibles	1	2		
		4.6	Factores operativos	1	2		
		4.7	Controles: servicios y empresa	1	4		
TOTAL				48	96		144
CRÉDITOS ACADÉMICOS				3			

5 Prácticas Académicas (Laboratorios y Salida de Campo)

Temática	Actividad	Tema	Recursos	Tiempo (h)	Semana

6 Metodología (máximo 600 palabras)

- Clases magistrales con la participación activa de los estudiantes y el acompañamiento del docente
- Talleres de trabajo individual y grupal
- Análisis de casos
- Análisis de las lecturas de estudio
- Trabajo de aplicación de un diseño de servicios real

7 Evaluación (máximo 800 palabras)

- Dentro de la cátedra de Diseño de Servicios, se desarrollarán una serie de actividades que contemplan evaluaciones teóricas, trabajos intergrupales e individuales que permitan el desarrollo de servicios aplicables por los estudiantes a futuro, así como, análisis de lecturas e investigaciones sobre las tendencias de servicios aplicados a la Ingeniería.
- El primer y segundo seguimiento tendrá un valor de 150 puntos cada uno y el tercer seguimiento tendrá un valor de 200 puntos para un total de 500 puntos. Los trabajos realizados por temas de conocimiento serán tenidos en cuenta para la nota de cada seguimiento.

8 Recursos Educativos

N	Nombre	Justificación	Hora (h)
1	1	Video beam	3

9 Referencias Bibliográficas

9.1 Libros y materiales impresos disponibles en la Biblioteca y Centros de Documentación de la Universidad
<ul style="list-style-type: none">• Brown, Tim. Change by design: How design thinking transform organization and inspire innovations. HarperCollins Publishers. Estados Unidos, 2009• Marketing Publishing. Diseño de servicios: paso a paso. Ediciones Díaz de Santos. España, 1998
9.2 Libros y materiales digitales disponibles en la Biblioteca y Centros de Documentación de la Universidad
<ul style="list-style-type: none">• Bases de Datos Universidad del Magdalena
9.3 Documentos y Sitios Web de acceso abierto a través de Internet
9.4 Otros Libros, Materiales y Documentos Digitales

PEDRO SALCEDO RAMIREZ
Director Técnico
Programa de Ingeniería Industrial

JOSE RAFAEL VASQUEZ POLO
Decano
Facultad de Ingeniería

Elaboró	Revisó	Aprobó
JUAN CARLOS LÓPEZ HERRERA Docente	PEDRO LUIS SALCEDO RAMIREZ Director de Programa	CONSEJO DE PROGRAMA IAS ACTA No.