

Lectura de la tesis de Ion Iriarte Azpiazu

04/07/2016

El 1 de julio, a las 12:00h, el Doctorando Ion Iriarte Azpiazu de la Escuela Politécnica Superior de Mondragon Unibertsitatea presentó su tesis doctoral en el Auditorio del Polo de Innovación Garaia de Mondragon Unibertsitatea. El título de la tesis: *La contribución del diseño de servicios a la servitización de la industria manufacturera*, y su director: Daniel Justel. Además, obtuvo la calificación de Sobresaliente mención Cum Laude.

En el tribunal de la tesis participaron:

- **Presidente:** Dr.D. Iban Lizarralde Madina (ESTIA - ÉCOLE SUPÉRIEURE DES TECHNOLOGIES INDUSTRIELLES AVANCÉES)
- **Vocal:** Dr. D. Iván Lidón López (Universidad de Zaragoza)
- **Vocal:** Dra. Dña. Laura Y. Mata García (Designit Spain Digital, S.L.)
- **Vocal:** Dra. Dña. Elena Mulet Escrig (Universitat Jaume I)
- **Secretario:** Dra. Dña. Ester Val Jauregui (Mondragon Unibertsitatea)



Resumen de tesis:

La globalización, la mayor eficiencia en los costes de producción, la introducción de las tecnologías de la información en los procesos de manufactura y la saturación de los mercados obligan a las empresas manufactureras a reinventar continuamente sus propuestas de valor y los modelos de negocio que las sustentan. En este sentido, añadir o integrar servicios a la oferta productos es una de las estrategias que las empresas manufactureras pueden adoptar para lograr una mejora de su posición competitiva.

Dicha estrategia, denominada como servitización, es ya una realidad en diversos sectores industriales tanto a nivel global, estatal y regional. No obstante, la servitización conlleva a su vez numerosos riesgos dado que supone cambios importantes en la estrategia, cultura y estructuras organizativas de una empresa manufacturera. La industria está transitando hacia la oferta de soluciones integradas de producto-servicio, sin existir todavía un soporte metodológico contrastado y difundido. En este sentido, uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas manufactureras en los procesos de servitización, es poseer enfoques, metodologías y herramientas prácticas para diseñar ofertas integradas competitivas de producto-servicio.

El diseño de servicios ha sido sugerido como una disciplina capaz de apoyar procesos de servitización dado que presenta un enfoque práctico orientado al cliente y ofrece herramientas para la creación, visualización y prototipado de sistemas complejos de producto-servicio. No obstante, los beneficios específicos derivados de la aplicación del diseño de servicios en empresas industriales manufactureras no han sido lo suficientemente estudiados.

A través de una Investigación-Acción realizada en colaboración con empresas manufactureras pertenecientes al Área Industria de la Corporación MONDRAGON, esta tesis doctoral propone un modelo (INBEDI) para la adopción del diseño de servicios y determina cuales son los beneficios de la aplicación del diseño de servicios en empresas industriales manufactureras inmersas en procesos de servitización.

El modelo INBEDI es un modelo de aprendizaje organizacional a través de la colaboración universidad-empresa que se divide en tres etapas para: (i) mostrar el potencial del pensamiento del diseño de servicios (20 empresas participantes), (ii) experimentar con el diseño de servicios

(5 empresas participantes), y (ii) implementar el diseño de servicios (2 empresas participantes) respectivamente. En cada una de dichas empresas las empresas aplican el diseño de servicios para el diseño de ofertas integradas de producto-servicio a través de una serie talleres de co-creación. A través de la experimentación en dichos talleres se determinan cuáles son los beneficios de la aplicación del diseño de servicios en empresas manufactureras inmersas en procesos de servitización.

Así, las aportaciones más relevantes derivadas de esta investigación son las siguientes:

- Un modelo de aprendizaje (INBEDI) validado para que una empresa industrial manufacturera inmersa en procesos de servitización adopte el enfoque y las herramientas del diseño de servicios.
- La validación de que el diseño de servicios permite diseñar ofertas integradas de producto-servicio una vez que las claves estratégicas de la transformación están ya definidas.
- La validación de que el diseño de servicios contribuye a los procesos de servitización de la industria a través de los siguientes beneficios:
 - Permite identificar necesidades no tecnológicas de los clientes.
 - Facilita la comprensión del valor de una oferta servitizada.
 - Hace tangible la oferta de servicio a través de los Touchpoints de servicio.
 - Contribuye a superar estrategias centradas en producto creando propuestas de valor orientadas a la experiencia del cliente.