



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. *Etapas de planteamiento y planificación*
  2. *Etapas de diseño del servicio*
  3. *Etapas 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 4<sup>o</sup> 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 9<sup>o</sup> 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 *Insights*
- 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 12<sup>o</sup> 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.