

GUÍA DOCENTE 2025-2026

DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

ASIGNATURA:	Análisis de los Servicios a Prestar		
PLAN DE ESTUDIOS:	Máster Universitario en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos		
FACULTAD:	Centro de Posgrado		
CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:	Obligatorio		
ECTS:	4		
CURSO:	Primero		
SEMESTRE:	Primero		
IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:	Castellano		
PROFESORADO:	Dra. Magdalena Peña		
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:	magdalena.peña@uneatlantico.es		

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

REQUISITOS PREVIOS:
No aplica.

CONTENIDOS:

- Análisis del suministro y de la suministración
- El servicio deseado y las condiciones de prestación requeridas por los usuarios
- Finalidad y causalidad del servicio
- Las limitaciones en el proyecto: constricciones y restricciones
- Las partes interesadas relevantes
- Descripción del servicio a conseguir
- La descripción de un deseo
- La predicción anticipada de un servicio
- Compatibilidad entre requisitos y limitaciones

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Analizar casos de gestión de los clientes por medio de las condiciones de suministro y suministración.

METODOLOGÍAS DOCENTES Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

METODOLOGÍAS DOCENTES:

En esta asignatura se ponen en práctica diferentes metodologías docentes con el objetivo de que los alumnos puedan obtener los resultados de aprendizaje definidos anteriormente:

- Método expositivo
- Estudio y análisis de casos
- Resolución de ejercicios
- Aprendizaje basado en problemas
- Trabajo autónomo
- Trabajo cooperativo/ en grupo
- Elaboración de proyectos

ACTIVIDADES FORMATIVAS:

A partir de las metodologías docentes especificadas anteriormente, en esta asignatura, el alumno llevará a cabo las siguientes actividades formativas:

Actividades formativas:		Horas:
Actividades supervisadas	Sesiones expositivas virtuales	3
	Actividades de foro	3
	Corrección de actividades	3
	Tutorías (individual- en grupo)	8
Actividades autónomas	Preparación de actividades de foro	2
	Estudio personal y lecturas	20
	Elaboración de trabajos (individual/en grupo)	55
	Realización de actividades de autoevaluación	3
Actividades de evaluación	Examen	3

El día de inicio del período lectivo de la asignatura, el profesor proporciona información detallada al respecto para que el alumno pueda organizarse.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

CONVOCATORIA ORDINARIA:

En la convocatoria ordinaria de esta asignatura se evalúa el trabajo desarrollado en los ejercicios, aplicando los siguientes criterios de evaluación:

Actividades de evaluación	Ponderación
Trabajo práctico grupal colaborativo.	80%

Examen final	20%
Para más información, consulte aquí .	
CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:	
En la convocatoria extraordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:	
Actividades de evaluación	Ponderación
Trabajo práctico grupal colaborativo	80%
Examen final	20%
Para más información, consulte aquí .	

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:
Las siguientes referencias son de consulta obligatoria y están ordenadas en orden de importancia:
[1] Brie, S. y Álvarez, R. (2023). Análisis de los Servicios a prestar. Material de estudio de la asignatura.
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:
Las siguientes referencias no se consideran de consulta obligatoria, pero su lectura es muy recomendable. Están ordenadas alfabéticamente:
[1] Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID). (2023). Guía de formulación para postulación a concurso FONDEF IDeA I+D 2023.

- [2] AXELOS (2017) Managing Successful Projects with PRINCE2® 2017 Edition First Edition, Second Impression.
- [3] Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2023). Diseño de proyectos de desarrollo.
- [4] Comisión Europea (2021). Metodología de Gestión de Proyectos PM2.
- [5] Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2023). Metodología General Ajustada (MGA): Documento conceptual y lineamientos para la formulación de proyectos de inversión pública. Gobierno de Colombia. https://mgaayuda.dnp.gov.co/Recursos/Documento_conceptual_2023.pdf
- [6] FUNIBER (Productor). (2019). Factores de Éxito en Proyectos. De: https://campus2.funiber.org/public/lti-scripts/vitk/player/video_player.php
- [7] FUNIBER (Productor). (2019). Proyectos de Cooperación. De: https://campus2.funiber.org/public/lti-scripts/vitk/player/video_player.php
- [8] Ingenio Empresa [Ingenio Empresa] (2018, Julio 26) Indicadores objetivamente verificables - Metodología de Marco Lógico (parte 7) [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=bCE7hs9ORv4>
- [9] Ingenio Empresa [Ingenio Empresa] (2018, junio 22). Cómo hacer un ÁRBOL de problemas y objetivos - Metodología Marco Lógico (parte 2 y 3) [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=t4MVDbLXe5A>
- [10] IPMA International Project Management Association (2016). ICB4 Competence Baseline. International Project Management Association.
- [11] PMI, Project Management Institute. (2017). Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK) 6ta Ed. Pennsylvania: Project Management Institute.
- [12] PMI Project Management Institute. (2021) Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK) – Séptima edición.
- [13] Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). (2023). Guía de formulación de proyectos de Soluciones basadas en la Naturaleza para la acción climática. ONU Medio Ambiente. <https://wedocs.unep.org/handle/20.500.11822/42939>
- [14] Reyes, J. E., & Martínez Almela, J. (2013). Procesos de Proyectos y Competencias en Dirección de Proyectos: Texto de Apoyo. Valência: Editorial UPV.
- [15] Vargas Martínez, J. E., Mora Rodríguez, J. J., & García López, A. (2022). Formulación y evaluación de proyectos con enfoque en marco lógico y sostenibilidad (2a ed.). Editorial Ecoe

OTRAS FUENTES DE CONSULTA:

- Base de datos EBSCO – Acceso a través del campus virtual.