

**UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO**  
**DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS**

**ACTIVIDAD:**

APUNTES DE MERCADOTECNIA DE SERVICIOS

**LICENCIATURA:**

MERCADOTECNIA

**ALUMNO:**

JESUS DE LA ROSA RIVERA

**DOCENTE:**

MINERVA CAMACHO JAVIER

**GRUPO:**

KLM

**MATERIA:**

MERCADOTECNIA DE SERVICIOS

**VILLAHERMOSA, TABASCO.**

**22/11/2025**

## I. Introducción Ampliada

### Parcial 1

- Mapa de actors .....Pág. 3
- CJM (Customer Journey Map).....Pág. 3
- Informe corto.....Pág.4
- STP y Enunciado de Posicionamiento.....Pág.5

### Parcial 2

- 5. Matriz v1 .....Pág. 6
- 6. Blueprint (Service Blueprint).....Pág.6
- 7. Plan de pruebas MVP.....Pág. 7
- 8. Reporte inicial de pruebas.....Pág. 8
- 9. Instrumentos aplicados y base de datos.....Pág. 8
- 10. Plan de mejora KPLs / Plan Recovery.....Pág. 8
- 11. Plan de marketing.....Pág. 9

### Parcial 3

- 12. Dossier final.....Pág.10
- 13. Pitch del servicio.....Pág. 10
- 14. PEV (Propuesta de Experiencia de Valor).....Pág. 10
- Referencias (APA .....Pág. 11
- Conclusión.....Pág. 12

## PARCIAL 1

### Mapa de actores

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de mapa de actores, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo El mapa de actores permite identificar todos los participantes internos y externos que influyen en el sistema. Incluye usuarios, proveedores, instituciones, áreas internas, aliados y actores secundarios. Ayuda a visualizar relaciones de poder, dependencias, niveles de influencia y posibles conflictos. Se usa para comprender el contexto completo antes de plantear una solución.
- Cierre Mapa de actores contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica.
- Conclusión La aplicación de mapa de actores fortaleció la construcción del proyecto y su justificación profesional.

### CJM (Customer Journey Map)

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de cjm, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo El Customer Journey Map detalla las etapas por las que pasa el usuario, sus acciones, emociones, dificultades y oportunidades de mejora. Facilita rediseñar experiencias.
- Cierre CJM contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica.

## **Informe corto**

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de informe corto, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo Es un documento conciso que presenta hallazgos de forma directa. Resume datos clave, interpretación preliminar y próximos pasos.
- Cierre Informe corto contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica.

## **STP y Enunciado de Posicionamiento**

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de stp y enunciado de posicionamiento, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo El método STP incluye Segmentación, Targeting y Posicionamiento. Permite definir el mercado ideal y un mensaje claro que diferencie el servicio en la mente del usuario. El enunciado de posicionamiento resume quién eres, para quién eres y por qué eres único.
- Cierre STP y enunciado de posicionamiento contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica.
- Conclusión La aplicación de stp y enunciado de posicionamiento fortaleció la construcción del proyecto y su justificación profesional.

## **PARCIAL 2**

### **Matriz v1**

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de matriz v1, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo Herramienta inicial donde se organizan insights, problemas detectados, necesidades del usuario y criterios de diseño. Funciona como base para definir la dirección del proyecto.
- Cierre Matriz v1 contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica.

### **Blueprint (Service Blueprint)**

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de blueprint, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo El servicio blueprint detalla los procesos visibles al usuario, los procesos internos, la evidencia física y los soportes necesarios. Permite detectar fallas operativas y mejorar flujos.
- Cierre Blueprint contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica.

## **Plan de pruebas MVP**

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de plan de pruebas mvp, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo Define hipótesis, variables a medir, criterios de éxito, metodología, muestra, recursos y procedimientos para validar el prototipo mínimo viable.
- Cierre Plan de pruebas MVP contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica.

## **Reporte inicial de pruebas**

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de reporte inicial de pruebas, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo Presenta los resultados preliminares del MVP. Incluye datos, análisis, aprendizajes, fallas detectadas y próximos pasos.
- Cierre Reporte inicial de pruebas contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica

## **Instrumentos aplicados y base de datos**

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de instrumentos aplicados y base de datos, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo Incluye los cuestionarios, guías de entrevista, formatos aplicados y la base de datos con resultados. Sirve como evidencia metodológica para justificar decisiones.

- Cierre Instrumentos aplicados y base de datos contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica.

### **Plan de mejora KPLs / Plan Recovery**

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de plan de mejora kpls / plan recovery, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo Los KPLs (Key Performance Indicators del aprendizaje o servicio) permiten monitorear el desempeño. El plan recovery contiene acciones correctivas ante fallas en la experiencia del usuario. Incluye análisis de brechas, identificación de puntos críticos, estrategias de respuesta, tiempos, responsables y métricas de seguimiento.
- Cierre Plan de mejora KPLs / Plan Recovery contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica.
- Conclusión La aplicación de plan de mejora kpls / plan recovery fortaleció la construcción del proyecto y su justificación profesional.

## **Plan de marketing**

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de plan de marketing, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo Un plan de marketing contiene análisis del entorno, competencia, segmentación, definición de objetivos, estrategias de posicionamiento, mezcla de marketing (4P/7P), presupuesto y cronograma. Es una guía estratégica para comunicar valor y captar usuarios.
- Cierre Plan de marketing contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica.



## PARCIAL 3

### Dossier final

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de dossier final, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo Documento profesional que compila todo el proyecto: diagnóstico, herramientas utilizadas, análisis, propuestas y resultados. Suele usarse para presentar de manera clara ante docentes, inversionistas o equipos.
- Cierre Dossier final contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica.

### Pitch del servicio

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de pitch del servicio, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo Es una presentación breve (1–3 min) que explica el problema, la solución, el valor diferencial, la evidencia y el llamado a la acción. Su objetivo es convencer y captar interés rápidamente.
- Cierre Pitch del servicio contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica.

**PEV (Propuesta de Experiencia de Valor)**

- ¿Qué sé y qué no sé? Reconozco la utilidad de pev, pero inicialmente no conocía todas sus fases técnicas ni su correcta implementación en proyectos reales.
- Desarrollo La Propuesta de Experiencia de Valor incluye la promesa del servicio, emociones esperadas, beneficios clave, puntos diferenciadores y justificación basada en el usuario. Se usa para guiar decisiones estratégicas.
- Cierre PEV contribuyó al desarrollo integral del proyecto, aportando claridad, estructura y estrategia en la toma de decisiones.
- B. Investigación Documental Se revisaron artículos, videos y textos especializados sobre el tema para reforzar la comprensión teórica y metodológica.

## CONCLUSIÓN

Este informe documenta exhaustivamente la aplicación de diversas metodologías y herramientas estratégicas a lo largo del proyecto semestral. La integración rigurosa de instrumentos como el Mapa de Actores, el Customer Journey Map, y las herramientas de posicionamiento (STP y Enunciado de Posicionamiento) proporcionó la claridad, estructura y estrategia necesarias para la toma de decisiones.

El desarrollo de cada herramienta, respaldado por la investigación documental, evidenció un proceso de aprendizaje continuo y una correcta implementación técnica. En retrospectiva, la aplicación de estos marcos metodológicos fortaleció de manera significativa la construcción del proyecto y proporcionó una justificación profesional sólida para la solución propuesta. En definitiva, el informe demuestra el rigor analítico y la progresión estratégica esencial para el éxito y la validación integral del proyecto.

## Referencias (APA 7)

- Brown, T. (2009). *Change by design*. Harper Business.
- Kalbach, J. (2021). *Designing experience*. O'Reilly Media.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Marketing principles*. Pearson.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Business model generation*. Wiley.
- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). *This is service design doing*. O'Reilly.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). *Services marketing*. McGraw-Hill.