

Oferta de Proyecto de Tesis (Vigente desde marzo de 2026)

Título orientativo de la Tesis Doctoral

Marco para la innovación y diseño de Servicios Transformativos en el ámbito de las Tecnologías de la Información

Área de Conocimiento* / Línea de Investigación

Tecnologías de la Información, Ingeniería de Servicios.

Resumen de la Tesis Doctoral (máximo 300 palabras)

El creciente peso del sector servicios en las economías desarrolladas, unido a la transformación digital de las organizaciones, ha impulsado la aparición de nuevos enfoques para el diseño y gestión de servicios. Entre ellos destaca Transformative Service Research (TSR), una línea de investigación que busca diseñar servicios capaces de generar mejoras significativas en el bienestar de las personas, las comunidades y los ecosistemas.

En el ámbito de las Tecnologías de la Información (IT), los servicios digitales y los servicios habilitados por tecnologías IT se han convertido en elementos clave en sectores como la salud, la educación o la administración pública. Sin embargo, los enfoques tradicionales de ingeniería de software se centran principalmente en los aspectos funcionales y técnicos del sistema, prestando menor atención a la experiencia del usuario y al impacto social de los servicios.

Esta tesis tiene como objetivo definir un *marco metodológico para la innovación y el diseño de Servicios Transformativos en el ámbito de las Tecnologías de la Información*, integrando enfoques procedentes de la ingeniería de servicios, el diseño centrado en el usuario y la investigación en servicios transformativos. El marco propuesto incorporará técnicas de ideación, empatía con el usuario, co-creación y diseño iterativo orientadas a generar servicios digitales que mejoren la experiencia y el bienestar de sus usuarios.

Los resultados de la tesis contribuirán a la generación de conocimiento en ingeniería de servicios y proporcionarán herramientas prácticas para que organizaciones proveedoras de servicios IT puedan diseñar soluciones tecnológicas con un impacto positivo en el bienestar de los usuarios y la sociedad.

¿Está asociado el desarrollo de esta tesis a la ejecución de algún proyecto de investigación? En caso afirmativo, proporcione detalles del proyecto (título, entidad financiadora y plazo de ejecución)

Esta tesis se desarrollará en el marco del proyecto de investigación TransFormIT (*Marco para el diseño y gestión de Servicios Transformativos en el ámbito de las Tecnologías de la Información*), financiado en la convocatoria Proyectos de Generación de Conocimiento (Plan Estatal de I+D+i)

Perfil Académico del Estudiante (máximo 200 palabras)

Se busca un/a estudiante con formación en Ingeniería de Servicios, Ingeniería Informática, Ingeniería del Software, Sistemas de Información o áreas afines a las Tecnologías de la Información.

Se valorará especialmente:

- Conocimientos en ingeniería de servicios, sistemas de información o ingeniería de software.
- Interés en áreas emergentes como *service design*, transformación digital, experiencia de usuario y diseño centrado en el usuario.
- Capacidad para trabajar en equipos interdisciplinarios, integrando enfoques tecnológicos y organizacionales.
- Interés en metodologías de investigación aplicada como *Design Science Research* o *Action Research*.
- Buen nivel de inglés para la lectura y redacción de artículos científicos.

También se valorará experiencia o interés en modelado de procesos, metodologías de innovación (*Design Thinking*), análisis de servicios digitales o desarrollo de aplicaciones software.

El doctorando se integrará en un grupo de investigación con amplia experiencia en proyectos nacionales e internacionales en ingeniería de servicios, transformación digital y modelado de sistemas, participando en publicaciones científicas, actividades de transferencia y colaboración con organizaciones del sector.

Contacto: e-mail institucional del Director/a

María Valeria de Castro Martínez, Esperanza Marcos Martínez

Web institucional del Director/a

<https://servicios.urjc.es/pdi/grupos-investigacion/kybele-isse>

*Véanse las Áreas de Conocimiento en <https://www.urjc.es/informacion-practica#oferta-proyectos-de-tesis>. Cada proyecto se incluirá en una única área de conocimiento