

DIPLOMADO VIRTUAL EN DISEÑO DE SERVICIOS

06/10/2020



Justificación

En cualquier tipo de profesión o actividad estamos sujetos a conceptualizar, a dar forma y sentido a una situación o contexto, a desarrollar una narrativa y pensar en pro de un usuario; en este sentido, cualquier profesional sin importar su formación o experiencia está inmerso en la actividad de diseñar.

Tradicionalmente entendemos el diseño como una disciplina relacionada a los objetos, una disciplina que ha evolucionado desde la artesanía, a la producción industrial y finalmente a lo que conocemos como la era digital. Pero más allá de esa aparente objetualidad, el diseño es sobre todas las cosas se trata de definir y dar forma a sistemas en los que la satisfacción de los clientes es el determinante para el éxito de los negocios.

Este diplomado se plantea como un laboratorio de aprendizaje en el cual la experimentación y el contenido teórico permitirán a los participantes acercarse al diseño de servicios, de tal manera que conozcan diferentes aplicaciones de la estructura del pensamiento de diseño y vean su potencial en el desarrollo de diferentes tipos de proyectos desde su experiencia y perfil profesional, sobre todo bajo las nuevas dinámicas que implican la prORIZACIÓN de la virtualización como mecanismo de oferta.

Al finalizar los participantes tendrán la capacidad de estructurar proyectos de diseño de servicios desde su visión profesional particular teniendo en cuenta las fases generales del pensamiento de diseño, definiendo las actividades a realizar en cada etapa, seleccionando las herramientas a aplicar en cada caso y desarrollando los mapas, mediaciones y prototipos finales que permitan hacer tangible la propuesta de valor subyacente.

Modalidad y metodología

Virtual / teoría/ práctica individual/ práctica colectiva- colaborativa con acompañamiento del docente.



Objetivos

General:

- Brindar las herramientas para diseñar e implementar servicios orientados a generar procesos eficientes y rentables en las organizaciones.

Específicos:

- Priorizar la experiencia de usuario en el diseño de servicios tanto en canales presenciales como virtuales
- Apropiar herramientas que permitan el prototipado, testeo e implementación de sistemas de servicio
- Reconocer las técnicas de investigación de mercado e identificación de audiencias necesarias para el diseño del servicio
- Generar un servicio en el marco de la rentabilidad y sostenibilidad del negocio
- Reconocer las herramientas necesarias para la mejor comunicación del servicio (presentación de la idea)

Dirigido a

Administradores de empresas, diseñadores, emprendedores, profesionales de las ciencias de la salud, mercaderistas y todo aquel profesional que quiera implementar nuevos servicios o mejorar los servicios actuales de su organización.

Valores agregados

Formación con profesionales especializados en campos del diseño de servicios, experiencia de usuario, prototipado rápido, herramientas de diseño, gestión de proyectos.

Uso y apropiación de herramientas básicas y de simple ejecución desde el diseño.



Intensidad Horaria

90 horas (60 sincrónicas-video, 30 trabajo autónomo).

Horario

Martes y jueves de 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Inicio y Finalización

Inicia el **6 de octubre** de 2020 y finaliza el **15 de diciembre** de 2020.

Criterios de evaluación /aprobación

Presentación del proyecto final desarrollado.

Directora

MSc. Lucia Sarmiento



Programa Académico

Módulos y contenidos

MÓDULO 1

Análisis, contexto y planteamiento

Contenidos 1 y 2

Organización y estrategia

Análisis del plan estratégico actual de la compañía o servicio y definición de estrategias futuras relacionadas al servicio.

Stefani Buitrago

Contenidos 3 y 4

Introducción a la experiencia de usuario

El usuario como eje del sistema del servicio, empatía y diseño centrado en el humano.

Camilo Ramírez

Contenido EXTRA DIG.

Detección de oportunidades

Definición del preliminar de oportunidades y posterior definición del problema o reto de diseño (caso propio).

Lucía Sarmiento

Contenidos 5 y 6

Investigación de Mercados

Técnicas activas, pasivas, cualitativas y cuantitativas de investigación de mercados. Análisis de fuentes secundarias y sintetización de información relevante.

Nathaly Marín

MÓDULO 2

Definición/diseño de servicio

Contenidos 7 y 8

Segmentación de usuario

Definición y caracterización de usuario, definición de perfiles objetivos y segmentación inicial.

Marcela Escobar

Contenidos 9 y 10

Ideación y Selección

Innovación, co-creación y generación de ideas. Definición de variables de selección y desarrollo de concepto primario del servicio y sus valores.

Rosa Granados

Contenidos 11 y 12

Herramientas para mapear experiencias

Customer Journey Map, service map, mapa de empatía. Aplicación de herramientas de acuerdo al proyecto trabajado.

Lucía Sarmiento

Contenidos 13 y 14

Estrategia de comunicación y canales

Definición de objetivos, audiencias, estrategia, mecanismos y tácticas de la comunicación.

Ángela Cañón

MÓDULO 3

Materialización

Contenido EXTRA DIG.

Comunicación de la idea del servicio

Herramientas simples para materializar y presentar la idea del servicio.

Ángela Cañón

Contenidos 15 y 16

Prototipado y PMV

Técnicas de prototipado de servicios y desarrollo del producto mínimo viable.

Fabián Herrera

Contenidos 17 y 18

Caso de negocio y factibilidad financiera

Definición de caso de proyecto valorado en términos de factibilidad y sostenibilidad.

Martha Cáceres

Contenidos 19 Y 20

Modelo de negocio y cierre

Definición del modelo de negocio que enmarca el servicio, la propuesta de valor e indicadores. Presentación del servicio y su ventaja competitiva para el usuario.

Lucía Sarmiento



Equipo docente

Stefani Buitrago

Especialista en Dirección y Gestión de Proyectos e Ingeniera Industrial, de la Pontificia Universidad Javeriana, con más de 10 años de experiencia en Coordinación de innovación, diseño e implementación de proyectos ajustados a la planeación estratégica de las organizaciones. Experiencia en Diseño de soluciones para la optimización de procesos e implementación de iniciativas para la creación de nuevos productos y servicios de acuerdo a las necesidades del negocio y del mercado bajo la metodología Desing Thinking. Ha trabajado en empresas como Coexito y GroupM.

Nathaly Marín

Publicista, especialista en gerencia de mercadeo egresada de la Universidad Pontificia Bolivariana. Durante 9 años se ha dedicado a la investigación de mercados y planeación estratégica en empresas de diferentes sectores económicos como droguerías Colsubsidio, TCC, el MAMM, Crispy Cream y agencias de investigación de mercados.

Marcela Escobar

Profesional en Mercadeo y Publicidad, Especialista en Comunicación Estratégica, y Máster en Marketing Online y Comercio Electrónico de la Universidad de Barcelona; con más de 10 años de experiencia laborando en compañías nacionales con clientes internacionales para las áreas de Mercadeo, Digital y E Commerce (B2C). Capacidad para desarrollar oportunidades de negocio a partir de soluciones virtuales.

Martha Cáceres

Ingeniera Civil, Física y Especialista en Economía de la Universidad de Los Andes, con una Maestría en Finanzas e Inversión en Infraestructura de University College London –UCL. Su experiencia se enfoca en gerencia y estructuración de proyectos de inversión en transporte e Infraestructura. Actualmente es Directora Financiera del proyecto Regiotram de Occidente, anteriormente se ha desempeñado como asesora financiera y de estructuración de proyectos en el Distrito y fue la gerente del proyecto de la renovación de flota troncal del Sistema TRANSMILENIO. También ha sido consultora de Banco Mundial, consultora senior de EY y asociada de crédito en un fondo de inversión en Londres.



Equipo docente

Camilo Ramírez

Diseñador industrial e investigador con maestría en diseño de interacción en TUDelft - Holanda, experto en metodologías de investigación de usuario (UX), usabilidad y diseño de productos interactivos (IxD). Experiencia en desarrollo de proyectos académicos realizados para compañías internacionales como Philips Healthcare y Oorzaak (Holanda), en temas relacionados con medesign y diseño universal. Experiencia académica, en la formulación, desarrollo y ejecución de proyectos de investigación enfocados a mejorar la calidad de vida de las personas, desde la perspectiva del Diseño Universal y las Ciudades Inteligentes.

Angela Cañón

Diseñadora Gráfica de La Universidad Jorge tadeo lozano, Magister en Diseño de Comunicación del Politecnico di Milano Italia. Experiencia en el diseño, desarrollo y gestion de productos digitales, centrada en Ui / Ux. Interesada en el diseño centrado en el usuario, experiencia de usuario y mejorar la experiencia del paciente en contextos de salud. Experiencia en el desarrollo de estrategias de apropiación entorno a salud publica y diseño de mediaciones para fortalecer estrategias de comunicación. Actualmente directora del programa de Diseño de Comunicación de la Universidad El Bosque y asesora de proyectos digitales del Centro de Diseño y Comunicación.

Fabián Herrera

Diseñador Industrial de la Univesidad Nacional de Colombia, Esp. en Diseño y Desarrollo de Productos y Msc. en Innovación para el Desarrollo de Productos del Politecnico De Milán. 6 años de experiencia en Docencia universitaria en niveles de pregrado y maestría con interés especial en innovación y nuevas tecnologías.

Rosa Granados

Diseñadora Industrial y Especialista en Diseño y Desarrollo de Producto de la Universidad Nacional de Colombia, Magíster en Diseño de Producto para la Innovación del Politécnico di Milano – Italia. Afinidad con la gestión y desarrollo de estrategias de innovación que guíen la creación de productos con propuestas de valor significativas para los usuarios y que potencialicen la cultura e identidad de las marcas.



Equipo docente

Lucia Sarmiento

Diseñadora Industrial de la Pontificia Universidad Javeriana, con Maestría en Diseño de Sistema Producto Servicio del Politecnico di Milano, Italia. Docente de la Universidad El Bosque en pregrado y posgrado de la Facultad de Creación y Comunicación; coordinadora y asesora en proyectos de convocatoria externa para el diseño de servicios y experiencias innovadoras que se orientan al logro de los objetivos estratégicos de las organizaciones y la mejora de la calidad de vida de los seres humanos. Experiencia en diseño de servicios, negocios e investigación de mercado. Desarrollo de propuesta de valor y alineación de la planeación estratégica.





Más información

MSc. Lucia Sarmiento
mlsarmiento@unbosque.edu.co
Cel: 3002099364

División de Educación Continuada
Cra. 7B bis No.132-28
Piso 2 - Mezanine
PBX: 6489013 Ext.: 1210 -1109 -1140-1114
educacion.continuada@unbosque.edu.co
www.uelbosque.edu.co

Vigilada Mineducación

