



DIPLOMADO  
**Diseño de  
servicios**

*INSIGHT + IDEACIÓN + IMPLEMENTACIÓN*

DiseñoUDD + iCubo + Procorp | SAFFRON

>>> **02 AGOSTO 2018 - 12 ENERO 2019** | **128 horas** cronológicas |

**Martes y jueves** 18:30 a 21:30 hrs. (PROCORP: Darío Urzúa 1841, Providencia) + **sábados** 10:00 a 14:00 (UDD: Av.Plaza 680, Las Condes)

## INTRODUCCIÓN

La industria de los servicios, que engloba desde la peluquería donde nos cortamos el pelo hasta el mecanismo de recaudación tributaria de los países, hoy enfrenta los desafíos derivados de las nuevas demandas de los usuarios. Estas ya no solo apuntan a un correcto desempeño de los llamados aspectos higiénicos (o básicos) del servicio prestado, sino que también a la personalización de una oferta que refleje un conocimiento profundo de sus hábitos, necesidades y expectativas.

Las empresas e instituciones que quieran entrar a la llamada economía de la experiencia, donde el cliente, usuario o consumidor es el factor más relevante, encontrarán en el Diseño de Servicios y de Experiencias una herramienta poderosa capaz de crear, aportar y generar valor para su marca.

El Diseño de Servicios es un proceso colaborativo multidisciplinario que se activa para la ideación, planificación y ejecución de servicios centrados en la experiencia de usuarios y clientes, creando valor para ellos y para las organizaciones que los proveen, en un contexto omnicanal.

El Diseño de Servicios se ubica en la convergencia del Diseño, la Ingeniería y las Ciencias Humanas, de las que aprovecha una serie de herramientas y técnicas que nutren el proceso. Estos procesos creativos contribuyen a producir progresos notables en diversos indicadores de satisfacción de cliente y calidad de servicio, recomendación y reputación de marca y deltas positivos de ventas, ticket promedio y/o frecuencia de visita.

## DIRIGIDO A

Empresarios, emprendedores, gerentes de empresas, gerentes de experiencia, ingenieros, sociólogos, psicólogos, diseñadores, periodistas, publicistas, área de la salud, gestión pública; en general todo profesional, de cualquier área de desarrollo, que quiera aprender sobre cómo agregar valor a la experiencia de su usuario y/o cliente.

## OBJETIVOS

### Objetivo general:

- Interiorizar competencias, herramientas y metodologías necesarias para el desarrollo de proyectos de diseño de servicios.

### Objetivos específicos:

- Involucramiento, gestión y ejecución de técnicas de levantamiento para la investigación y desarrollo de diseño servicio.
- Adquisición de herramientas de síntesis y toma de decisiones.
- Participar de procesos para la ideación y estimulación de la cocreación.
- Aprender estrategias y metodologías para la ejecución de prototipado de servicios.

## CONTENIDOS

El diplomado se estructura en dos partes: una unidad comprendida por tres módulos teórico-prácticos que introducen y dan contexto al desarrollo de proyectos de diseño de servicios; y otra unidad de trabajo puramente práctica que se desarrolla paralelamente y aplicando progresivamente los contenidos teóricos.

### ● UNIDAD 1: Inmersión en servicios y su contexto

#### 1.1 Introducción a la disciplina

##### ¿Cuándo y cómo comienza el Diseño de Servicio a ser relevante?

Orígenes, Contexto socio-cultural y económico general y a la industria de Servicios en particular.

- El diseño y su evolución desde la industrialización a la "economía de la experiencia". Nuevos desafíos, nuevas respuestas.
- El Diseño de Servicios y la innovación en el sistema público y la empresa privada.

##### ¿Qué es el Diseño de Servicios?

- Definiciones
- Alcances
- Ámbitos de acción

##### Branding y Diseño de Experiencias

- ¿Por qué diseñar servicios? ¿Se diseñan las experiencias? Contribución del diseño de Servicios a la creación de valor, competitividad y reputación de marcas e instituciones.

## 1.2 Inmersión y Design Research

### ¿Cómo y con qué herramientas se genera un diagnóstico accionable?

Investigación para el Diseño de Servicios (Design Research) y la configuración de *insights*: hallazgos (safaris, *mapping* de contextos, *desk research*, entrevistas en profundidad, informantes claves); primaria (etnografía, visitas, *shadowing*); autodirigida (diarios personales, video-diario, *blogging*); auditorías (cuestionarios, encuesta); digitales (uso de *smartphones*, tablets y otros para el levantamiento de información en tiempo y contexto real).

Involucramiento, gestión y ejecución de técnicas de levantamiento. Mirada interna de la organización/empresa/institución, *kick off*, talleres líneas estratégicas y operativas, revisión de antecedentes, etc. Mirada del cliente, *customer journey map* de diagnóstico, atributos valorados y esperados del servicio, arquetipos de clientes, *benchmark*.

## ● UNIDAD 2: Etapa de Codiseño

### 2.1 Ideación, herramientas de facilitación y estimulación de la cocreación

Legó® Serious Play® y otras dinámicas y recursos disponibles para practicar el pensamiento abductivo, la intuición y la empatía.

### 2.2 Herramientas de síntesis y toma de decisiones

#### ¿Cómo mido los beneficios y el valor agregado del Diseño de Servicios?

- Herramientas de priorización.
- Estudios cuantitativos para medir impacto de hallazgos cualitativos.
- Construyendo estrategias de servicios omnicanal transformacionales e inspiradoras.
- El *blue print* y los entregables del proceso, capitalizando el proceso, fijando los desafíos de la organización y agenda de tareas, KPI's, nuevos protocolos, capacidades internas, etc.

## UNIDAD 3: Etapa de Implementación

## ● 3.1 Transformación cultural en torno a procesos de Diseño de Servicio

### ¿Cómo se enfrentan los nuevos desafíos transformacionales?

- Desafíos y oportunidades para las organizaciones frente a la adopción de un Diseño de Servicio centrado en las personas.
- Pmo, creación de equipo de trabajos y capitalización de conocimientos al interior de la organización/institución/empresa.
- Manejo y gestión de la cultura organizacional orientada a la adopción de un paradigma de Diseño de Servicios centrado en las personas. Identificación de barreras y facilitadores para llevar adelante el proceso de transformación cultural.

### 3.2 Prototipado de servicios

#### ¿Del *post-it* a la implementación?

Pretotipo, prototipo, piloto

- Conceptualización
- Definiciones
- Ejecución

#### ¿Qué queremos validar, medir?

- UX, interacciones, factores ergonómicos, sensoriales, actitudinales, ambientales.
- Funcionamiento de un sistema.
- Validez de un modelo de servicio.
- Aspecto, forma, tamaño.

#### ¿Cómo voy a validar, evaluar, medir?

- Escenificando: *role playing*, protocolos, elenco, *scripts*.
- Maqueta escala o a tamaño para probar funcionalidad.
- Maqueta virtual, simuladores, realidad virtual.

#### ¿Qué tipo de información quiero generar?

- Cuantitativa: TMO, rendimiento, recursos, costos estimados.
- Cualitativa: percepción, comprensión, agrado, inteligibilidad, legibilidad.

### 3.3 La gestión de proyectos de Diseño de Servicios

#### ¿Cómo articulo desde la gestión del desarrollo de proyectos?

- Aspectos comerciales, contractuales, costeo, planificación de la operación.
- Rol de la tecnología en los procesos de Diseño de Servicios. Tendencias y oportunidades en el mundo de las Apps.

### 3.4 Desarrollo de proyecto

Estos contenidos se verán en forma paralela y progresivamente respecto a la Unidad 1.

### 3.5 Casos de estudio

¿Cómo han sido las experiencias de algunas empresas que han desarrollado el Diseño de Servicios (en Chile y en el extranjero)?

### 3.6 Diseño de Servicios catalizando la innovación en las organizaciones

Experiencias que dan cuenta de cómo se inserta el Diseño de Servicios en la agenda de innovación: barreras, oportunidades, etc.

### 3.7 Diseñando servicios

¿Cómo aplico lo aprendido en un caso real?

Desarrollo de proyecto en ámbitos diversos: transporte, servicios financieros, salud, *retail*, telecomunicaciones, etc.

## METODOLOGÍAS DEL PROGRAMA

El programa se desarrolla con un método de enseñanza teórico-práctico. Habrá clases donde se expondrán conceptos, metodologías y herramientas claves de innovación en Diseño de Servicios, y que serán complementadas con actividades de *co-teaching* prácticas. Se contempla, además, como parte fundamental del programa, la aplicación de lo aprendido a un desafío general de innovación que será abordado a través de equipos de trabajo conformados por los participantes.

Metodología en terreno: habrá instancias en donde los alumnos saldrán a terreno para poder aplicar e interiorizar algunas metodologías y herramientas enseñadas durante el programa.

Metodología activa: presentación oral de contenido específico que los alumnos deberán poner en práctica en casos reales, generando discusión, análisis y reflexiones en torno a los temas entregados y aplicando los conceptos en desafíos reales.

Metodologías *co-teaching*: en las clases prácticas se contará con la presencia de diversos tutores al dictar la clase, debido a la experticia con la que cuenta cada uno. De este modo, se podrá profundizar en temas de mayor relevancia, entregando contenido más amplio y aplicado.

El contenido teórico completo del diplomado será entregado al iniciar el mismo. Con esto, se busca que las clases sean de debate y aprendizaje abierto.

## REQUISITOS DE APROBACIÓN

Asistencia mínima del **75%**

Nota final **sobre 4.0**

## EQUIPO DOCENTE



### **Diego Labarca Rodríguez**

Profesor del Diplomado Diseño de Servicios. Psicólogo UDP, director de Proyectos de Diseño de experiencia de servicio en Procorp. Ha dirigido procesos consultivos en Diseño de Servicios con empresas como Entel, VTR, Ripley, Carozzi, Mutual de Seguridad, Gasco, Bolsa de Comercio de Santiago, Cocha, entre otros. Entre sus encargos profesionales se encuentra el rediseño de la experiencia de servicio Inacap, ganador del premio al mejor proyecto de Diseño de Servicios de la Sexta Bienal de Diseño 2017 + Chile Diseño.



### **Gonzalo Castillo Lillo**

Profesor del Diplomado Diseño de Servicios. Diseñador PUC, director ejecutivo y socio fundador de Procorp, consultora de *branding* y diseño, expertos en la innovación en servicios centrados en la experiencia de usuarios. Premio Chile Diseño a la Trayectoria (2013). Integrante del Consejo Consultivo de la Bienal Iberoamericana de Diseño de Madrid y miembro del Comité Ejecutivo del Círculo de Innovación de Icare. Conferencista en temas de diseño, innovación y Design Thinking.



### **Lorena Torres Valdés**

Profesora del Diplomado Diseño de Servicios. Ingeniero civil industrial, experta en Diseño de Servicios y experiencias, consultor de Procorp hace más de 3 años. Ha participado en proyectos como Inacap y Bolsa de Comercio de Santiago.



### **Carlos Albornoz Pardo**

Profesor del Diplomado Diseño de Servicios. Psicólogo industrial y organizacional, doctorado en Human Resources Development, Florida International University (2007-2011). Master in Business, Florida International University (2006-2006). Experticia en proceso de estrategias y modelos de negocios.