

Programa Avanzado en Gestión de Proyectos de Lean UX y Service Design

Temario

Streaming - modalidad online en vivo

I. Introducción

El contexto actual ha dado un giro para apuntar todas las miradas hacia los usuarios y sus verdaderas necesidades. Empresas de éxito como Spotify, Netflix y Airbnb, han sabido capitalizar esto para ofrecer experiencias de alto valor diferencial, bajo una visión HCD (human centered design). Las organizaciones deberán mantenerse vigentes frente a esta era de disrupción e innovación acelerada, cambiando de mindset, incorporando en sus procesos metodologías de UX y Service Design para diseñar soluciones innovadoras de alto impacto.

No es en una carrera donde gana quien lanza la mayor cantidad productos digitales. Se deben diseñar y cuidar todos los *touch points* en los que interactúan nuestros productos y servicios con el usuario. Aquí es donde se complementan el UX y Service Design, con las metodologías y frameworks que demandan orquestrar todos los canales y contactos a lo largo del journey. Como resultado de estas dos disciplinas, se obtendrá no solo un alto nivel de satisfacción, sino mayor retención y una experiencia diferencial de la competencia.

Lidera el cambio y empieza a diseñar soluciones innovadoras, a través del Programa de Especialización, UTEC y Continuum. Aprende con docentes destacados de experiencia internacional en diversos rubros de la innovación y desarrolla un desafío real, trabajando como una consultora real. ¡Uno de los mejores programas de Latinoamérica, que te permitirá generar un impacto en el país!

II. Dirigido a

- Líderes de áreas de Experiencia de Clientes o Producto del rubro servicios (banca, seguros, retail, transportes, salud, etc.)
- Líderes de proyecto de áreas de Innovación, Transformación Digital, Fábricas Digitales, TI o Canales Virtuales, dedicados a crear y mantener productos y canales digitales (portales, apps, e-commerce, etc).
- Responsables del desarrollo de nuevos productos, servicios y soluciones tecnológicas.
- Profesionales de los sectores de Marketing Business Intelligence, Publicidad y Comunicaciones interesados en liderar proyectos desde una perspectiva centrada en el usuario.
- Gestores del sector público, interesados en ofrecer una mejor experiencia al ciudadano, simplificar trámites y mejorar la eficiencia operativa.
- Consultores, empresarios y emprendedores en startups y empresas innovadoras con experiencia previa en Design Thinking.

III. Objetivos

- Gestionar y ejecutar proyectos de Diseño de Productos Digitales y Servicios Multicanal, adaptando el plan de trabajo, metodologías y herramientas al contexto de los usuarios y del negocio para generar resultados medibles y efectivos de eficiencia y satisfacción de clientes.
- Reclutar, liderar y evaluar equipos multidisciplinarios de UX y de Service Design, identificando conocimientos, habilidades y perfiles clave para la ejecución exitosa de los proyectos.
- Sustentar el caso de negocios y el retorno de la inversión en Experiencia de Usuario de cara al negocio, stakeholders, otras áreas de la organización e inversionistas externos.
- Comprender la naturaleza multicanal de los productos y servicios modernos, velando por una experiencia unificada y coherente a través de múltiples áreas en una organización.

IV. Plan Curricular¹

Semana	Sprint	Sesión	Día	Fecha	Horario
0	Sprint 1: Preparando al futuro gestor de UX y Service Design	1	Miércoles	07 Jul.	18:00 - 22:00 hrs.
1		2	Lunes	12 Jul.	19:00 - 22:00 hrs.
1		3	Miércoles	14 Jul.	19:00 - 22:00 hrs.
1		4	Sábado	17 Jul.	09:00 - 13:00 hrs.
2	Sprint 2: Alineamiento de negocio y mapeo de experiencia	5	Lunes	19 Jul.	19:00 - 22:00 hrs.
2		6	Miércoles	21 Jul.	19:00 - 22:00 hrs.
		Fiestas Patrias			
3		7	Lunes	02 Ago.	19:00 - 22:00 hrs.
3		8	Miércoles	04 Ago.	19:00 - 22:00 hrs.
3		9	Sábado	07 Ago.	09:00 - 13:00 hrs.
4	Sprint 3: Investigación de usuario	10	Lunes	09 Ago.	19:00 - 22:00 hrs.
4		11	Miércoles	11 Ago.	19:00 - 22:00 hrs.
5		12	Lunes	16 Ago.	19:00 - 22:00 hrs.
5		13	Miércoles	18 Ago.	19:00 - 22:00 hrs.
5		14	Sábado	21 Ago.	09:00 - 13:00 hrs.

¹ La Universidad de Ingeniería y Tecnología, se reserva el derecho de postergar, reprogramar o cancelar el programa en caso no se cuente con la cantidad mínima necesaria de participantes, así como modificar la programación de alguna sesión agendada en caso se requiera. De igual manera, se reserva el derecho de reemplazar al expositor que por algún motivo no pueda asistir a las sesiones programadas.

Semana	Sprint	Sesión	Día	Fecha	Horario	
6	Sprint 4: Síntesis de usuarios e Insights	15	Lunes	23 Ago.	19:00 - 22:00 hrs.	
6		16	Miércoles	25 Ago.	19:00 - 22:00 hrs.	
		Lunes 30 de agosto – Feriado Santa Rosa de Lima				
7		17	Martes	31 Ago.	19:00 - 22:00 hrs.	
7		18	Miércoles	01 Set.	19:00 - 22:00 hrs.	
7		19	Sábado	04 Set.	09:00 - 13:00 hrs.	
8		Sprint 5: Ideación y criterios globales de diseño	20	Lunes	06 Set.	19:00 - 22:00 hrs.
8	21		Miércoles	08 Set.	19:00 - 22:00 hrs.	
9	22		Lunes	13 Set.	19:00 - 22:00 hrs.	
9	23		Miércoles	15 Set.	19:00 - 22:00 hrs.	
10	Sprint 6: Prototipando en baja fidelidad y testeo	24	Lunes	20 Set.	19:00 - 22:00 hrs.	
10		25	Miércoles	22 Set.	19:00 - 22:00 hrs.	
10		26	Sábado	25 Set.	09:00 - 13:00 hrs	
11		27	Lunes	27 Set.	19:00 - 22:00 hrs.	
11	Sprint 7: Prototipado en media fidelidad y testeo	28	Miércoles	29 Set.	19:00 - 22:00 hrs.	
12		29	Lunes	04 Oct.	19:00 - 22:00 hrs.	
12		30	Miércoles	06 Oct.	19:00 - 22:00 hrs.	
12		31	Sábado	09 Oct.	09:00 - 13:00 hrs	
13	Sprint 8: Revisiones y cierre de curso	32	Lunes	11 Oct.	19:00 - 22:00 hrs.	
13		33	Miércoles	13 Oct.	19:00 - 22:00 hrs.	
		34	Lunes	18 Oct.	19:00 - 22:00 hrs.	
15	Exposición y clausura	35	Sábado	30 Oct.	08:30 - 13:00 hrs.	

Total de horas: 112

Nota. Les agradeceremos considerar este temario como un prototipo, el cual puede iterarse y ser diseñado de una mejor manera.

V. Expositores²

Sebastián Ossés

Sociólogo, Director & CEO de Continuum Perú, con 10 años de experiencia diseñando productos digitales para startups, empresas consolidadas y sector público en Chile y Perú. Experto en investigación de usuarios, etnografía y comunicación digital. Docente del diplomado de UX en Toulouse Lautrec. Mentor de UX en City Incubators y Wayra Perú. Local Leader en Lima de la Interaction Design Association (IXDA).

Sergio Nouvel

Co – Fundador de Get on Board, plataforma de reclutamiento especializada en el sector digital. Co-creador de la herramienta Scope Canvas. Más de 15 años de experiencia asesorando en Experiencia de Usuario, Service Design y Transformación Digital a empresas consolidadas y startups en Chile, Perú y Estados Unidos. Expositor, docente y columnista internacional en Experiencia de Clientes, sus artículos han aparecido en medios como Mashable, The Next Web y UX Magazine.

Heidi Uchiyama

Cuenta con una maestría en Diseño Gráfico con especialidad en plataformas digitales por la Universidad de Monterrey. Actualmente se desempeña como Founder y Consultora en Beta Lab, el primer laboratorio de reclutamiento, y estudios de mercado enfocados en el diseño de productos y servicios en el país. Antes de eso, fue Head of UX en Interbank en donde lideró la estrategia de diseño en los canales digitales del banco y gestionó talento para lograr objetivos de transformación digital. Previo a eso, fue Service Design Lead en la Presidencia del Consejo de Ministros, co-fundando la plataforma www.gob.pe. Cuenta con 10 años de experiencia haciendo consultoría en mejora de experiencia de usuario para industrias como banca y seguros, retail, educación y gobierno digital.

Patricia Beltrán

Actualmente es Design & Experience Lead de Tunki en Interbank. Cuenta con más de 5 años de experiencia diseñando y desarrollando sistemas de servicios tanto para el sector público como para el privado. Analizando las organizaciones de extremo a extremo siempre con la perspectiva del usuario presente. Dirigió la práctica de diseño de servicios para el Company builder del Holding Credicorp. Tiene una maestría en Product Service System Design del Politécnico de Milán.

Paloma Martínez

Comunicadora de la PUCP con experiencia en recursos humanos, investigación de mercado, educación y consultoría. Ha asesorado empresas como VisaNet, Pronied, Enel, Impulse, Ferreycorp, etc, en temas de Transformación Digital/Cultural, diseño de productos y servicios, y cambio de mindset (como facilitadora y creadora de contenidos) para el diseño centrado en usuarios.

Nicolás Lozada

Product Designer en Get on Board. Especializado en diseño de interfaces y plataformas digitales. Profesor de Diseño UX y conferencista internacional.

² Nota: La Universidad de Ingeniería y Tecnología, se reserva el derecho de reemplazar a los expositores que por algún motivo no puedan asistir a las sesiones programadas.

VI. Información General

Material

El participante del programa accederá a las presentaciones, material de lecturas y otros recursos adicionales relacionados al contenido del programa. Para lo cual, se habilitará un acceso online a Slack. Considerar que las lecturas o casos que se entreguen podrían estar redactadas en inglés.

Conexión a sesiones

Para una conexión efectiva a las clases de manera virtual, es imprescindible que el alumno se asegure con la debida antelación de contar con el equipo y accesorios necesarios, así como de seguir las siguientes indicaciones:

1. Internet estable de 5MB dedicados, se recomienda conexión por cable de red.
2. Usar audífonos con micrófono incluido.
3. No estar en un ambiente bullicioso.
4. La primera clase ingresar 20 minutos antes para configuración de cuenta; en clases posteriores, ingresar 10 minutos antes para asegurar un ingreso exitoso.

Duración

El programa tiene una duración total de 4 meses considerando 112 horas, distribuidas en 2 clases semanales de 3 horas cada una, una clase de 4 horas los días sábados, regularmente cada quince días, y clausura.

Certificación

UTEC otorgará un Certificado digital³ a los participantes que cumplan con la aprobación del Programa Avanzado en Gestión de Proyectos de Lean UX y Service Design.

Evaluación Académica⁴

- | | |
|----------------------|------------|
| • Mid Project: | 40% |
| • Final Project: | 40% |
| • Evaluación grupal: | <u>20%</u> |
| Total: | 100% |

La nota mínima aprobatoria es 13.00.

Durante el desarrollo del programa, se realizará una evaluación entre los miembros de los equipos que se conformen.

³ El certificado se envía al correo registrado a través de la cuenta: Comunicacioneseducacionejecutiva@utec.edu.pe

⁴ Incentivando la innovación en nuestro país se realizan convenios entre una Institución y UTEC para obtener retos que los participantes trabajan a lo largo del programa. Al final del programa se seleccionará una solución para que sea implementada. Para ello, el primer día de clases se firmará un acuerdo.

Inicio de Clases

07 de julio del 2021.

Horario de clases

Lunes y miércoles de 19:00 – 22:00 hrs. (Frecuencia semanal).

Sábados de 09:00 – 13:00 hrs. (Frecuencia quincenal, regularmente).

La inauguración se realizará el 07 de julio, a las 18:00hrs.

Informes

Nombre	Cargo	e-mail
Taina Barboza	Supervisora de Ventas	ybarboza@utec.edu.pe