 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	<p>Formato</p> <p><b>DESCRIPTOR PROGRAMAS DIPLOMADOS/CURSOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

## UNIDAD ACADÉMICA

Escuela de Ingeniería UC

## VERSIÓN 2021

## MODALIDAD

Online – clases en vivo

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Curso Diseño de Servicios para Líderes de Negocios

**NOMBRE EN INGLÉS:** Services Design for Business Leaders Course

## PRESENTACIÓN

El curso pretende capacitar a los participantes en los contenidos mínimos necesarios para desarrollar proyectos de mejora en experiencia de clientes/usuarios utilizando metodologías, técnicas e instrumentos propios de la disciplina de Diseño de Servicios. Se buscará hacer énfasis en tecnologías como medios para lograr una inteligencia de cliente y experiencias sobresalientes.

## DESCRIPCIÓN

En el Curso Diseño de Servicios para Líderes de Negocios, se buscará que los participantes tengan una sólida aproximación a los conocimientos teóricos necesarios para la aplicación de metodologías en Design Thinking, Diseño de Servicios y Experiencia de Clientes (CX). También se abarcarán conceptos claves para la gestión, medición y mejora continua de la experiencia al contribuyente haciendo énfasis en las tecnologías más relevantes en las que es posible apalancarse.

La metodología a utilizar será la de entrega de contenidos a través de material digital online asincrónico, intercalado con sesiones sincrónicas, en las que los alumnos tengan la oportunidad de realizar consultas y debatir sobre las temáticas.

*\* Este curso ha sido desarrollado a solicitud del Servicio de Impuestos Internos, como curso cerrado corporativo.*

## DIRIGIDO A/PÚBLICO OBJETIVO

Profesionales del Servicio de Impuestos Internos que tengan vínculo o requieran desarrollar conocimientos respecto del Diseño de Servicios de la institución.

## REQUISITOS DE INGRESO

El curso no cuenta con prerequisites obligatorios.

- Se recomienda poseer una licenciatura, título profesional o técnico.
- Se recomienda poseer al menos 2 años de experiencia profesional.

## OBJETIVO DE APRENDIZAJE


- Comprender el aporte del Design Thinking para la gestión de experiencias de servicio.
- Identificar las principales tecnologías que impactan en el Diseño de Servicios y gestión de la experiencia.

## DESGLOSE DE CURSO

**Horas cronológicas:** 12; **Horas pedagógicas:** 16; **Créditos:** 2

## Resultados de Aprendizaje:

- Identificar los conceptos básicos del Diseño de Servicios.
- Identificar las etapas metodológicas del Diseño de Servicios.
- Reconocer las técnicas e instrumentos más destacados de la innovación centrada en los usuarios.
- Identificar las tecnologías claves que impactarán en la gestión de experiencias de cliente/usuario.

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	<p>Formato <b>DESCRIPTOR PROGRAMAS DIPLOMADOS/CURSOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

### Contenidos:

- Sesión 0 (en vivo): Se realiza una bienvenida al programa de forma remota, en que se explica la estructura a los participantes.
- Sesión 1 (en vivo): Introducción al Design Thinking, Diseño de servicios y Gestión de experiencia.
- Sesión 2 (online asincrónico): Design Thinking: Contexto histórico, modelos y principios fundamentales de la innovación guiada por el diseño.
- Sesión 3(online asincrónico): Diseño de servicios: Pilares, metodologías, técnica e instrumentos para diagnosticar, mejorar e innovar en el viaje del contribuyente.
- Sesión 4(online asincrónico): Customer experience: Gestión y Medición de experiencias omnicanales.
- Sesión 5(online asincrónico): Transformación digital y experiencias: ¿Qué rol juega la tecnología en el diseño de las experiencias?
- Sesión 6 (en vivo): Sesión de revisión de casos de éxito, debate y Q&A's.

### Metodología de enseñanza y aprendizaje:

- Exposiciones conceptuales y participativas apoyadas por material audio visual.
- Discusión guiada entre profesores y alumnos.
- Revisión, análisis y discusión de casos.

### Evaluación de los aprendizajes:

Evaluación diagnóstica (sin porcentaje en calificación)


- Evaluación intermedia 1 (30 %)
- Evaluación intermedia 2 (30 %)
- Evaluación final (40%)

### **BIBLIOGRAFÍA**

- Stickdorn, M., & Schneider, J. (2016). This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases (American edition). Amsterdam, Países Bajos: BIS Publishers. Recuperado de: <http://thisisservicedesignthinking.com/>
- Luk, Sh.T.K. & Layton, R. (2002). Perception Gaps in customer expectations: Managers versus service providers and customers. The Service Industries Journal, 22(2).
- Moritz, S. (2005). Practical Access to Service Design. Londres, Inglaterra: sin editorial. Recuperado de: [www.stefan-moritz.com/#book](http://www.stefan-moritz.com/#book)
- Stickdorn, M., Hormess, M., E, Lawrence, A., Schneider, J. (2018). This Is Service Design Doing: Using Research and Customer Journey Maps. Canada: O'Reilly.
- Fader, P. (2012). Customer centricity: Focus on the right customers for strategic advantage (2nd ed.). Philadelphia, Pensilvania: Wharton School Press.
- Pinheiro, T. (2014). The Service Startup: Design Thinking gets Lean: A practical guide to Service Design Sprint (4° ed.). Hayakawa, Altobook Createspace. Recuperado de: [www.theservicestartup.com/](http://www.theservicestartup.com/)
- Meroni, A. & Sangiorgi, D. (2011). Design for Services. Nueva York, Estados Unidos: Gower Publishing.

### **JEFE DE PROGRAMA**

**Claudia Halabí K.** Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Ph.D. (doctor) en Economía de la Universidad de Georgia, EEUU. Profesor Asistente Adjunto de la Escuela de Ingeniería UC. Profesor Adjunto de la Universidad de Chile. Directora Ejecutiva de Educación Profesional, Escuela de Ingeniería UC. Especialización en estrategia, organización industrial, análisis de productividad y econometría. Cursó el Executive Program in Corporate Strategy en la Universidad de Chicago, Disciplines of Innovation Certificate en la Universidad de Stanford y el Global Colloquium on Participant Centered Learning en Harvard University. Ha trabajado en diversas empresas, tales como Banco de A. Edwards, Diario Estrategia, Universidad de Chile, Santo Tomás y Universidad Diego Portales. Fue consultora de medianas y pequeñas empresas en temas de estrategia. Posee diversas publicaciones en prestigiosas revistas académicas en las áreas de Finanzas Internacionales, Productividad y Eficiencia, y Estrategia en Pequeñas y Medianas Empresas.

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	<p>Formato <b>DESCRIPTOR PROGRAMAS DIPLOMADOS/CURSOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

### EQUIPO DOCENTE

#### Rocío Salvatierra R.

Consultora y Docente en customer and employee experience, service design, customer centricity, gestión de la participación y transformación digital. Master en Transformación Digital de ESADE Business and Law School, Barcelona. Master en Diseño avanzado, tecnología y negocios (MADA UC), Pontificia Universidad Católica de Chile. Postgrado en Business Agility, ESADE Business and Law School, Barcelona. Fue directora del diplomado en Diseño de Servicios de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Fue docente del campus creativo de la Universidad Andres Bello, en la escuela de Administración y Negocios de DUOC UC y la escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Actualmente es docente del diplomado en Creatividad y Design Thinking de la D-School UM, acreditada por HPI Hasso Plattner Institute, Alemania.

**\* EP (Educación Profesional) de la Escuela de Ingeniería se reserva el derecho de remplazar, en caso de fuerza mayor, a él o los profesores indicados en este programa.**

### REQUISITOS DE APROBACIÓN

Los alumnos deberán ser aprobados de acuerdo los criterios que establezca la unidad académica:

- Calificación mínima 4,0 en su promedio ponderado y
- 75% de conexión o cifra superior a las sesiones sincrónicas.

Los alumnos que aprueben las exigencias del programa recibirán un **certificado de aprobación digital** otorgado por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

***El alumno que no cumpla con una de estas exigencias reprueba automáticamente sin posibilidad de ningún tipo de certificación.***

### INFORMACIÓN GENERAL

**Fechas:** por definir.

**Horario:** por definir.

**Duración:** 12 horas cronológicas y 16 horas pedagógicas.

**Créditos:** 2 créditos.

**Lugar de realización:** Plataforma Zoom + Moodle.

**Valor:** \$200.000

***\* El programa se inicia con un quorum mínimo de participantes.***

***Las salas son asignadas dentro del Campus de ejecución, no necesariamente es la misma sala todos los días. En caso de fuerza mayor, el programa se reserva el derecho a realizar clases por streaming, modificar fechas, lugar y/o profesores.***


### PROCESO DE ADMISIÓN

La organización debe enviar en una planilla Excel, con los siguientes datos de los participantes, junto con los otros documentos requeridos, a Jessica Sepúlveda al correo [jsepulvedae@ing.puc.cl](mailto:jsepulvedae@ing.puc.cl):

Nombres	Apellido Paterno	Apellido Materno	RUT	Email

- Envío de Orden de Compra.
- Fotocopia Carnet de Identidad de los participantes.

***No se tramitarán postulaciones incompletas.***

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	<p>Formato</p> <p><b>DESCRIPTOR PROGRAMAS DIPLOMADOS/CURSOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

**VACANTES: 75**

El Programa se reserva el derecho de suspender la realización del diplomado/curso si no cuenta con el mínimo de alumnos requeridos. En tal caso se devuelve a los alumnos matriculados la totalidad del dinero en un plazo aproximado de 10 días hábiles.

**DESCUENTOS**

15% Convenio Marco, Funcionarios Servicio Público.

*Todos estos descuentos son aplicados al valor total del programa, no acumulables entre sí.*

**FORMAS DE PAGO**

**Empresas**

- Pago contado: a través de factura.
- Orden de Compra: a través de factura.

El alumno se debe encontrar sin saldos pendientes para la entrega de certificado y/o diploma.

**INFORMACIONES, CONTACTOS Y MATRÍCULAS**

**Educación Profesional – Escuela de Ingeniería UC**

Avda. Vicuña Mackenna 4860, Metrología, 4to piso, Macul

Jessica Sepúlveda Acevedo

[jsepulvedae@ing.puc.cl](mailto:jsepulvedae@ing.puc.cl)

Fono: 2 2354 7136

[www.educacionprofesional.ing.uc.cl](http://www.educacionprofesional.ing.uc.cl)