



UNIVERSIDAD DE INGENIERÍA
Y TECNOLOGÍA

EDUCACIÓN
EJECUTIVA

Programa
Especializado en
User Experience y
Service Design

Temario

Prepárate.
Y vuelve a
prepararte



Academia de
Innovación y
Omnicanalidad

Programa Especializado en User Experience y Service Design

► 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 orquestar 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!

► **OBJETIVO:**

Al finalizar el programa, el participante podrá encontrarse en la capacidad de:

- 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.

}

► DIRIGIDO A:

El programa ha sido diseñado para una amplia gama de profesionales, pero beneficiará enormemente a:

- Miembros de equipo de áreas de Experiencia de Clientes o Producto del rubro de 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.



HORARIO

Del 18 de may.
al 03 de set.

LU Y MI: 19:00 A
22:00 hrs.

SÁ: 09:00 a 13:00 hrs
(Horario regular,
revisar cronograma)



ONLINE

Live

Vía Zoom



DURACIÓN

15 semanas

(124 horas lectivas)



INVERSIÓN

S/ 13 500

*Aplican
Descuentos

► **CRONOGRAMA**

Semana	Sprint	Sesión	Día	Fecha	Horario
0	Sprint 1: Preparando al futuro gestor de UX y Service Design	Del 18 al 22 may			Asíncrono
0		1	Miércoles	18 may	18:00 a 22:00 hrs
1		2	Lunes	23 may	19:00 a 22:00 hrs
1		3	Miércoles	25 may	19:00 a 22:00 hrs
1		4	Sábado	28 may	09:00 a 13:00 hrs
1	Sprint 2: Alineamiento de negocio y mapeo de experiencia	Del 28 al 29 may			Asíncrono
2		5	Lunes	30 may	19:00 a 22:00 hrs
2		6	Miércoles	01 jun	19:00 a 22:00 hrs
3		7	Lunes	06 jun	19:00 a 22:00 hrs
3		8	Miércoles	08 jun	19:00 a 22:00 hrs
3		9	Sábado	11 jun	09:00 a 13:00 hrs
3	Sprint 3: Investigación de usuario	Del 11 al 12 jun			Asíncrono
4		10	Lunes	13 jun	19:00 a 22:00 hrs
4		11	Miércoles	15 jun	19:00 a 22:00 hrs
5		12	Lunes	20 jun	19:00 a 22:00 hrs
5		13	Miércoles	22 jun	19:00 a 22:00 hrs
5		14	Sábado	25 jun	09:00 a 13:00 hrs

► **CRONOGRAMA**

Semana	Sprint	Sesión	Día	Fecha	Horario	
5	Sprint 4: Síntesis de usuarios e Insights	Del 25 al 26 jun			Asíncrono	
6		15	Lunes	27 jun	18:00 a 22:00 hrs	
6		Miércoles 29 de junio – Feriado “San Pedro y San Pablo”				
6		16	Jueves	30 jun	19:00 a 22:00 hrs	
7		17	Lunes	04 jul	19:00 a 22:00 hrs	
7		18	Miércoles	06 jul	09:00 a 13:00 hrs	
7		Sprint 5: Ideación y criterios globales de diseño	Del 07 al 08 jul			Asíncrono
7	19		Sábado	09 jul	09:00 a 13:00 hrs	
8	20		Lunes	11 jul	09:00 a 13:00 hrs	
8	21		Miércoles	13 jul	19:00 a 22:00 hrs	
9	22		Lunes	18 jul	19:00 a 22:00 hrs	
9	23		Miércoles	20 jul	19:00 a 22:00 hrs	
-	Sprint 6: Prototipado en baja fidelidad y testeo		Feriado “Fiestas Patrias”			
10		Del 30 al 31 jul			Asíncrono	
10		24	Lunes	01 ago	19:00 a 22:00 hrs	
10		25	Miércoles	03 ago	19:00 a 22:00 hrs	
10		26	Sábado	06 ago	09:00 a 13:00 hrs	
11		27	Lunes	08 ago	19:00 a 22:00 hrs	

► **CRONOGRAMA:**

Semana	Sprint	Sesión	Día	Fecha	Horario
11	Sprint 6: Prototipado en baja fidelidad y testeo	28	Miércoles	10 ago	19:00 a 22:00 hrs
12		29	Lunes	15 ago	19:00 a 22:00 hrs
12		30	Miércoles	17 ago	19:00 a 22:00 hrs
12		31	Sábado	20 ago	09:00 a 13:00 hrs
13		32	Lunes	22 ago	19:00 a 22:00 hrs
13	Sprint 7: Prototipo en media fidelidad y testeo	Martes 22 ago			Asíncrono
13		33	Miércoles	24 ago	19:00 a 22:00 hrs
14		34	Lunes	29 ago	09:00 a 13:00 hrs
15	Sprint 8: Revisiones y cierre de curso	35	Sábado	03 set	09:00 a 13:00 hrs

Nº horas síncronas: 112

Nº horas asíncronas: 12

Total de horas¹: 124

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

¹ **Horas síncronas:** Sesiones online en vivo con horario establecido. **Horas asíncronas:** El participante debe revisar el material antes de la clase sin horario establecido, se ha considerado como mínimo 2 horas para los Sprints del 1 al 5, y como mínimo 1 hora para los Sprints 6 y 7.

▶ **EXPERTOS²:**



Lourdes Martinez

Partner & Strategic Designer
en Beta Lab



Paloma Martinez

Jefa de Proyecto de
Desarrollo Empresarial en
Ipaes



Patricia Beltran

Design & Experience Lead
de Tunki en Interbank.



Sebastian Osses

Director & CEO de
Continuum Perú,

² 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 de fuerza mayor y de manera excepcional fuera del horario establecido. De igual manera, se reserva el derecho de reemplazar al expositor que por algún motivo de fuerza mayor no pueda asistir a las sesiones programadas, por un expositor de similar calidad en caso se requiera.

► INFORMACIÓN ACADÉMICA:

DEDICACIÓN ACADÉMICA:

Las horas de dedicación fuera de las sesiones de clase son de mínimo 4 horas a la semana. Esto comprende revisión del material del Programa sin horario establecido y tiempo aproximado para reuniones grupales, en caso sea necesario.

EVALUACIÓN ACADÉMICA:

La evaluación es vigesimal siendo la nota mínima aprobatoria 13.00³.

El programa combina la teoría con la práctica por lo que se requiere del compromiso del participante en las diferentes actividades preparadas a lo largo de las clases.

Es importante y necesaria la asistencia a las sesiones programadas para poder seguir la ilación del desarrollo del programa. De presentar algún inconveniente, puede reportarlo con la parte Académica. De igual manera, se sugiere revisar la grabación de la sesión que será subida a la plataforma tecnológica. Si en caso, el participante no puede asistir a alguna de las sesiones programadas, entonces deberá ponerse en contacto con el grupo que se le asignó.

Evaluación⁴

Mid Project	40.00%
Final Project	40.00%
Evaluación grupal (Se realizará entre los miembros de los equipos que se conformen)	20.00%
Total	100.00%

³ Recuerda que es necesario haber leído y aceptado el Reglamento de Educación Ejecutiva antes de la primera clase, el documento lo obtienes desde que envías firmada la cotización del Programa. En caso desees revisar nuevamente, dar click a [Reglamento de Educación Ejecutiva](#)

⁴ Para incentivar la innovación en nuestro país se realizan convenios entre una Institución y UTEC con el fin de obtener desafíos 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.

HERRAMIENTAS DE APRENDIZAJE:

El participante hará uso de las siguientes plataformas tecnológicas que permitirán el logro de sus aprendizajes:

- **Zoom Video** - sistema de videoconferencia multiplataforma que permite la interacción entre participantes y expositores en tiempo real.
- **Slack** - herramienta de comunicación que permite el networking entre los participantes.
- **Google Drive** - permite centralizar de manera ordenada y secuencial los diferentes recursos digitales que son el soporte para lograr los aprendizajes esperados.

MATERIAL DEL PROGRAMA

El participante accederá al material relacionado al contenido del programa; para esto se habilitará el acceso online dentro de nuestra plataforma de aprendizaje. Todo el material estará disponible en formato digital. Puede entregarse en inglés dado que es el idioma que muestra los últimos estudios realizados de manera internacional. El material recomendado o adicional podría tener un costo.

Las clases síncronas serán grabadas (salvo restricciones indicadas en la normativa de Protección de Datos Personales) y se alojará el video a través de nuestras plataformas de aprendizaje que permitan la revisión posterior del participante. Dicha grabación se puede visualizar únicamente en línea, bajo ningún motivo se permite su descarga total o parcial a ningún dispositivo.

El vídeo se facilita únicamente para el participante del programa. El uso del material y videos son exclusivos para la enseñanza del programa en el cual el participante está inscrito. Asimismo, por protección de la propiedad intelectual, la descarga, copia, reproducción y/o compartida del material del programa, de manera parcial o total, está prohibido. La Universidad es titular de todos los derechos de propiedad intelectual referentes al contenido y se reserva las acciones legales que puedan tomarse en caso el participante infrinja esta disposición.

► INFORMACIÓN GENERAL:

Duración y horario de clases

El programa está desarrollado en 124 horas lectivas en total dentro de las cuales 112 son síncronas y 12 son asíncronas y tiene previsto iniciar en el mes de mayo y culminar en el mes de setiembre. El horario se encuentra establecido en el Cronograma. Para las horas asíncronas, la metodología es de aula invertida, esto quiere decir que, durante el tiempo asíncrono asignado, el participante debe revisar los contenidos virtuales en el horario que desees. Es necesario el compromiso del participante para revisar el material de forma asíncrona previo a la sesión programada de clases.

Acompañamiento virtual

El participante del programa contará con el apoyo de un coordinador académico a lo largo de las sesiones ante cualquier consulta relacionada al programa. Para absolver consultas sobre la coordinación del programa fuera del horario de clases, se tener en cuenta el siguiente horario:

- De lunes a viernes de 10:00 a 13:00 y de 17:00 a 20:00 hrs., con un nivel de respuesta aproximado de 48 horas hábiles.
- La formulación es a través de [Acompañamiento Virtual - EDUX, UTEC](#)

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 6 Mbps, se recomienda conexión por cable de red y usar audífonos con micrófono incluido.
2. En la medida de lo posible, buscar un ambiente libre de interrupciones.
3. Ingresar por lo menos 10 minutos antes de cada clase para asegurar un ingreso exitoso.
4. Se recomienda utilizar buscadores como google chrome o safari.
5. Contar con un dispositivo que le permita realizar el programa y actividades indicadas en el cronograma accediendo a las clases vía zoom (cámara encendida), revisar el material a través de Slack; se recomienda utilizar una computadora personal.

Certificación⁵

UTEC otorgará un Certificado digital a los participantes que aprueben el “**Programa en Especializado en User Experience y Service Design**” en un plazo máximo de 15 días hábiles posterior a la fecha de cierre⁶. El documento es firmado por la Dirección de Educación Ejecutiva.

Texto del documento: Por haber aprobado el Programa Especializado en User Experience y Service Design desarrollado en 124 horas lectivas de clase, del (día y mes de inicio) al (día y mes de fin) del (año)

► INFORMES E INSCRIPCIONES:

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

⁵ El certificado se envía de manera digital al correo registrado durante el proceso de venta, a través de la cuenta: comunicacioneducacionejecutiva@utec.edu.pe

⁶ **Fecha de cierre del Programa:** se entiende cuando se ha entregado y evaluado el trabajo final, según sea el caso.