



centrum
PUCP ESCUELA PARA
LOS BUENOS
NEGOCIOS

**Executive
Education**
SAN ISIDRO

CURSO CORTO EDEX

Service Design usando la Metodología LEGO® SERIOUS PLAY®



Inicio:

Lunes 19 de Julio



Frecuencia:

Semanal



Horario:

19:00 - 22:30

¿Qué es un EdEx?

Son cursos diseñados para, en corto tiempo, fortalecer tus conocimientos en aspectos vitales de toda gestión empresarial.

Ventajas



Ocho semanas de aprendizaje intensivo en frecuencia semanal, con clases dictadas una vez por semana.



Diversidad temática con cinco áreas de especialización e inicios durante todo el transcurso del año.



Clases dictadas en tiempo real Vía Zoom y mediante la plataforma de aprendizaje Canvas.



Asistencia personalizada y acompañamiento académico constante a lo largo de todo el programa.



Certificación Progresiva

Conoce nuestros cursos obligatorios 2021



Certificado de Estudios Ejecutivos

Aprobar 4 Cursos Cortos Edex

1 curso obligatorio + 3 cursos libres de la misma área en 1 año calendario.



Diplomatura de Estudios

Aprobar 8 Cursos Cortos Edex

3 cursos obligatorios + 5 cursos libres de la misma área en 2 años calendario.



Finanzas, Contabilidad y Economía

- Análisis de Estados Financieros y Flujo de Caja
- Finanzas para no Especialistas
- Gestión de Créditos y Cobranzas
- Costos y Presupuestos

- Dirección Financiera y Controlling
- Finanzas Corporativas
- Gestión del Riesgo Crediticio
- Planeamiento Financiero



Estrategia, Liderazgo y Dirección

- Administración y Organización
- Liderazgo y Coaching Empresarial
- Habilidades Directivas para el Ejecutivo Moderno
- Indicadores de Gestión

- Inteligencia Emocional, Neurociencias y Mindfulness
- Gestión de Personal y la Ley Laboral
- Recursos Humanos 3.0
- Negociación Estratégica



Marketing, Ventas y Gestión Comercial

- Gerencia de Marketing
- Key Account Management & Trade Marketing
- Gestión de Créditos y Cobranzas
- Marketing Digital
- Gerencia de Ventas

- Estrategias de Ventas B2B
- Estrategias de Ventas Efectivas: Un paso adelante de la Competencia
- Gestión de Productos, Innovación y Branding



Operaciones, Logística y SCM

- Gerencia de Operaciones
- Gerencias de Recursos Logísticos: Compras, Almacenaje y Transporte
- Supply Chain Management
- Gestión de Proyectos

- Logística de la Producción de Bienes y Servicios
- Gestión y Mejoramiento de Procesos
- Gestión de Mantenimiento
- Gestión Avanzada de Compras



Tecnologías, Emprendimiento e Innovación

- Proyectos Ágiles con Scrum y Kanban: Utilizando la Metodología LEGO® SERIOUS PLAY®
- Design Thinking: Usando el Método LEGO® SERIOUS PLAY®
- Gestión de la Innovación y Rediseño de Negocios
- Transformación Digital Empresarial

- Management 3.0: Un nuevo Modelo de Liderazgo y Gestión
- Innovación y Emprendimiento con Design Thinking & Lean Startup
- Innovación en Finanzas: Fintech y Banca Digital
- Business Analytics & Optimización

Descripción del Programa

Tener una perspectiva global ante estas situaciones ayudarán a identificar la fricción y las áreas de oportunidad, mientras se alinean equipos y partes interesadas para ejecutar. La metodología LEGO SERIOUS PLAY da paso a todo el proceso creativo y el diseño per se. A medida que observamos las experiencias vividas, y a medida que las recogemos en nuestras cajas de ideas. Un diseñador de servicios necesita tener la práctica de cuando está en el medio del proceso creativo, eliminar piezas de las experiencias observadas para construir servicios mejores y más innovadores. El reto se convierte en las distintas posibilidades que encontramos para unir diferentes piezas y formar nuevos elementos, dejar fluir y empezar a conectarse con el cliente. Conforme el diseño de servicios se vuelve una práctica establecida, los diseñadores comienzan a tomar roles estratégicos y de liderazgo dentro de las empresas. Esto sirve para sentar bases metodológicas, procesos internos y estructuras organizacionales.

Objetivo

El participante conocerá las principales herramientas del SERVICE DESIGN THINKING bajo la metodología LEGO SERIOUS PLAY, utilizadas para la generación y fluidez de conocimiento, evaluación de proyectos y su aplicación bajo un enfoque de negocio dentro de un entorno de innovación y modelación de nuevos negocios. El objetivo de este curso es que al finalizarlo puedas realizar tu propio proyecto final, el cual consistirá en mejorar o reinventar un servicio a través de una idea de prototipo en Service Design.

Dirigido a

Directores de empresas, gerentes, empresarios, y profesionales en general y cuyas funciones o responsabilidades estén directamente relacionadas el análisis y toma de decisión de la experiencia del cliente y la entrega el servicio.

Perfil del Participante

Área temática: Marketing, Ventas y Gestión Comercial

34

Años de edad

08

Años de experiencia



Sexo

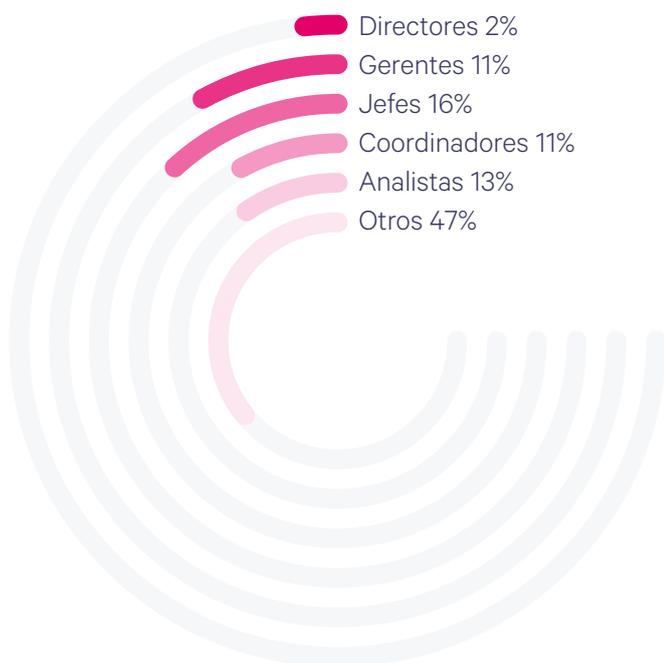


59% Mujeres



41% Hombres

Cargo

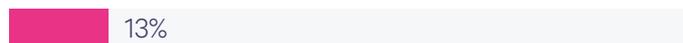


Especialidad

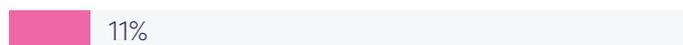
Administración de Negocios



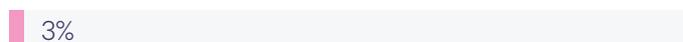
Ingeniería Industrial



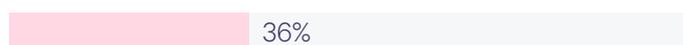
Comunicaciones



Publicidad



Otros



Ruta de Aprendizaje

SESIÓN 1 y 2 Lunes 19 de julio

Fundamentos del Service Design

- Concepto de Servicio.
- Servicio vs Producto: El eterno Carrusel.
- Que es el Diseño de Servicio.
- Beneficios: Relevancia y alcance para transformar experiencias y pautas para un Service Design exitoso.

SESIÓN 3 y 4 Lunes 26 de julio

Research Workshop

- Taller de entrevistas.
- Definición de Arquetipos y Usuarios.

SESIÓN 5 a 8 Lunes 02 de agosto Lunes 09 de agosto

Mapa de Experiencia del Usuario (Journey Maps)

- Esta herramienta permitirá mapear cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que pasa el cliente dentro de los momentos del servicio.
- Definición de todas las fases y visualización de la experiencia completa que viven los usuarios a lo largo del servicio, así como emociones y oportunidades de mejora.

SESIÓN 9 a 12

Lunes 16 de agosto

Lunes 23 de agosto

Teoría de Escenarios (Frontstage- Backstage)

- Frontstage: Productos, actores, touchpoints.
- Backstage : Procesos, actores, sistemas, infraestructura.

Service Blueprint (ing)

- Diseñando el proceso que atenderá las necesidades del usuario, considerando las actividades visibles y no visibles para el usuario.

SESIÓN 13 y 14

Lunes 06 de septiembre

Prototipado y Case Building

- Service Sprint.
- Incremento de la Mejora.
- Storytelling.
- Retroalimentación de los Casos y Prototipos de Servicios.

SESIÓN 15 y 16

Lunes 13 de septiembre

Trabajo Aplicativo Final

CENTRUM PUCP podrá efectuar cambios en la malla, secuencia de los cursos o profesores, de acuerdo a su política de mejora continua. Cualquier eventual cambio en la programación les será comunicado oportunamente.

Docente del Programa

Joaquín Barreto Fuentes

El profesor Joaquín Barreto Fuentes es MBA por el Maastricht School of Management en Holanda, Master en Dirección Estratégica por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Y es Bachiller de Administración de Empresas por Ashford University en Ohio, Estados Unidos. Cuenta con un Diplomado en Logística y Operaciones por ESAN y es CERTIFIED FACILITATOR IN THE LEGO® SERIOUS PLAY® METHODOLOGY.

Su experiencia se divide entre la consultoría en marketing mediante la aplicación, facilitación y capacitación de metodologías ágiles y la docencia universitaria. También ha tenido la oportunidad de participar como consultor funcional en proyectos de pesquisa de servicios para el Servicio Brasileiro de Pequenas y Medianas en Empresa (SEBRAE) con el apoyo del BID (Banco Interamericano de Desarrollo) en Sao Paulo, Brasil. Anteriormente se ha desempeñado en las posiciones de Operations Head de Bredenmaster Perú, trabajando en proyectos B2B de desarrollo del canal moderno y Trade Marketing de la oficina de Lima, Perú. También ha trabajado como Administrador de Proyectos de Servicios para IBM España, Portugal e Italia, en Madrid, España.

Actualmente se encuentra enfocado al desarrollo de emprendimientos con un enfoque en servicios para el sector Retail, Supply Chain y la industria farmacéutica. En el presente año, junto con su equipo, lanzaron IN+IDENTITY , consultora enfocada en el desarrollo estratégico de marca, marketing, e identidad corporativa, a su vez ofrece servicios de aplicación, facilitación y capacitación de metodologías ágiles en todos los sectores productivos del país. También es profesor de Marketing, Emprendimiento y Metodologías Ágiles en CENTRUM PUCP Graduate Business School.

¿Te quedaron dudas?

Contáctanos y una asesora de capacitación se comunicará contigo.

✉ executive.centrum@pucp.edu.pe

☎ +51 959 179 180



Centrum PUCP, miembro de UNICON, entre las Top 100 referentes en Educación Ejecutiva a nivel mundial.



centrum
PUCP ESCUELA PARA
LOS BUENOS
NEGOCIOS

**Executive
Education**
SAN ISIDRO