

EDUCACIÓN CONTINUADA



UNIVERSIDAD  
LIBRE®

Seccional Pereira

CURSO

# Diseñando Experiencias: SERVICE DESIGN

Para crear servicios memorables y sostenibles

📍 **Modalidad**  
Presencial

🕒 **Duración**  
30 horas



#SER  
LIBRE  
ES APRENDER CON LOS MEJORES

INSCRIPCIONES  
ABIERTAS

Duración



30  
Horas

Sábados

8:00 a.m. – 1:00 p.m.

Inversión

Estudiantes \$ 400.000

Egresados \$ 430.000

Externos: \$ 450.000

## COMPETENCIAS A DESARROLLAR

### EN EL SABER (Competencia técnica):

Adquirir conocimientos de Diseño Estratégico, desarrollo de mapas de empatía, service blueprints y como realizar testeos de servicios innovadores.

### EN EL SABER HACER (Competencia metodológica):

Las habilidades del diseño estratégico permitirá que los estudiantes puedan entender las necesidades del cliente y construir servicios que realmente suplan dichas necesidades y generen ventajas competitivas en sus propios emprendimientos, negocios y organizaciones.

### EN EL SABER SER (Competencia personal):

Incentivar el valor de la empatía con respecto al cliente y como hacer un apropiado análisis conductual.

### EN EL CONVIVIR (Competencia Interpersonal):

Habilidades interpersonales para la gestión de stakeholders y pensamiento ecosistémico, entendiendo como diseñar, planear y ejecutar servicios de forma colaborativa.

## OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

### Objetivo General

Dotar a los participantes de herramientas, marcos y metodologías de Diseño de Servicios para que puedan crear servicios centrados en el cliente que fortalezcan la satisfacción, la lealtad y el crecimiento sostenible del negocio.

### Objetivos Específicos

- Comprender los principios del diseño de servicios y su impacto en la experiencia del cliente.
- Desarrollar mapas de empatía para profundizar en emociones, necesidades y motivaciones.
- Identificar puntos de frustración y oportunidades mediante el mapeo de la experiencia del cliente (Journey map).
- Analizar stakeholders y ecosistemas para diseñar servicios integrales.
- Prototipar y probar interacciones de servicio con metodologías de Design Thinking.
- Elaborar un service blueprint que alinee necesidades del cliente con procesos internos.
- Incorporar sostenibilidad y mejora continua en la innovación de servicios.



## JUSTIFICACIÓN

‘Diseñando Experiencias’ es un taller intensivo de 30 horas, presencial y práctico, donde emprendedores, fundadores de startups y líderes de negocio aprenderán a diseñar servicios que realmente resuenen con sus clientes, y que sean propuestas de valor únicas en el mercado. Más que teoría, cada participante trabajará sobre su propio caso de negocio, mapeando el viaje del cliente, identificando puntos críticos y creando un blueprint de servicio que genere experiencias memorables. Al finalizar, cada estudiante se llevará un diseño funcional y listo para implementar en su empresa.

## PÚBLICO OBJETIVO

- Emprendedores y fundadores de startups.
- Propietarios de negocios que buscan mejorar la experiencia del cliente.
- Líderes de diseño e innovación.
- Profesionales con ideas de negocio que desean convertirlas en servicios centrados en el cliente.

## MARCO METODOLÓGICO

**Workshop Style:** dinámico, participativo y aplicado a casos reales.

**Design Thinking:** empatía, ideación, prototipado y testeo.

**Life – Centered Design:** impacto en personas, comunidades y ecosistemas.

**Co – creación:** retroalimentación entre pares y ejercicios colaborativos.

## Desarrollo Temático

- **Introducción al Diseño de Servicios y la experiencia del Cliente**
- **Empathy Mapping - Mapa de Empatía**
- **Customer Journey Mapping – Mapa del viaje del cliente**
- **Análisis de Stakeholders y Ecosistemas**
- **Prototipado y Testeo de Servicios**
- **Desarrollo del Service Blueprint**
- **Sostenibilidad y Mejora Continua**

