

Diplomado:
Gestión de Diseño en
Empresas de Servicio –
Servucción.

 *Isthmus*
Escuela de Arquitectura y Diseño

Conducente a la:

Maestría en

Innovación y Diseño de Servicios

Fase Presencial: 1 al 12 de julio, 2024



Maestría en
**Innovación
y Diseño
de Servicios**



Contenido

	<i>Pag.</i>
1. Justificación	2
2. Semipresencialidad	4
3. Objetivos	6
4. Esquema Académico	8
5. Perfil del Aspirante	9
6. Requisitos de Ingreso	9
7. Requisitos de Permanencia	10
8. Requisitos de Graduación	11
9. Plan de Estudios	12
10. Módulos	12
11. Modalidad	13
12. Perfil del Egresado	14
13. Campo de Acción	15
14. Profesorado	16
15. Programación General	18
16. Costos	19
17. Formas de Pago	19



Justificación

¿Por qué una Maestría en Innovación y Diseño de Servicios?

La **Maestría en Innovación y Diseño de Servicios** viene a llenar un vacío en el área de la economía de mayor crecimiento a nivel mundial, el sector de los servicios. La Maestría promueve la adquisición de habilidades y conocimientos prácticos para innovar e implementar mejores formas de relación entre las empresas y organizaciones con sus clientes/usuarios.

El **Maestro en Innovación y Diseño de Servicios** estará en capacidad de liderar la concepción, desarrollo, comprobación e implementación de servicios innovadores, definiendo formas concretas y coordinadas para cada uno de los puntos de contacto de la organización con sus usuarios, promoviendo una visión integradora en la concepción de ambientes, comunicaciones, productos y formas de interacción humana, que contribuyan a la construcción de un valor distintivo y rentable para la organización y su marca.

En caso particular de Panamá, su aporte constituye un 75% del PIB, generando más del 60% del empleo total del país: "Panamá aprovecha las ventajas competitivas que tiene para diferenciarse estructuralmente del resto de las economías iberoamericanas, basándose en una economía de servicios. El sector terciario tiene tres pilares: la actividad comercial de la Zona Libre de Colón; el sector marítimo y logístico con el área del Canal por último, el sector financiero con su Centro Bancario Internacional". Sabater, V. (2011)

En las pasadas dos décadas, ante el crecimiento e importancia del sector servicios, han germinado diversas iniciativas orientadas a fortalecer una **"ciencia del servicio"**.

Autores como Maglio & Spohrer, (2008), la definen como **"una disciplina emergente que trata con la evolución, la interacción y la co-creación recíproca de valor entre los sistemas de servicios"**. Estos sistemas son configuraciones dinámicas de recursos y prácticas que buscan intencionalmente, proporcionar beneficios más allá de las expectativas de sus usuarios.

El diseño de servicios es un campo académico y profesional emergente, holístico e integrador de conocimientos y herramientas provenientes de diversas disciplinas, que orienta su interés hacia:

- El **estudio sistemático** de las variables que afectan el diseño, la implementación y la prestación de los servicios (ambientes físicos y organizacionales, tecnologías, modelos y procesos de prestación, rol de los actores, etc.)
- La **exploración creativa e innovadora** de nuevos formatos orientados a mejorar los indicadores de satisfacción, a partir de la comprensión profunda y dinámica de las expectativas y percepciones de valor de los diversos segmentos de población servida
- La **configuración de los ambientes y sistemas** de prestación de servicio a partir de los principios básicos del diseño, guiados por las promesas de valor de la marca.
- La **configuración de los procesos de prestación del servicio (servucción)**, considerando que la producción y consumo se desarrollan de forma paralela, buscando incrementar la percepción de valor del usuario y la rentabilidad de la organización prestadora.



Los cambios estructurales que está sufriendo la sociedad, hacen cada vez más necesario que profesionales del diseño, las ciencias empresariales, las ciencias humanas, etc. cuenten con los conocimientos necesarios para la creación de valor a través de los servicios.

Por esta razón, y ante las exigencias de tiempo que por cuestiones laborales o familiares se imponen sobre los profesionales que pretenden mejorar la calidad de sus servicios dan como resultado que muchas veces deban renunciar a continuar con sus estudios, o en el mejor de los casos postergarlos indefinidamente. Ante este panorama, la Escuela Isthmus propone un programa de Maestría en Innovación y Diseño de Servicios en torno a los siguientes planteamientos:

- Ofrecer la opción que puedan completar la Maestría en función de **módulos cortos semipresenciales** (actividades tanto a distancia como presenciales), de acuerdo con su disponibilidad de tiempo y recursos, y sin que tengan que dejar empleo y/o familia por largos períodos.
- Lograr que cada módulo consista en un **diplomado independiente** que conduzca a la Maestría, y que permita a los participantes definir cuántos y cuáles módulos cursar.
- La metodología semipresencial permita vincular, por períodos cortos, un **profesorado multinacional** de altísimo nivel académico y profesional.
- Dirigir la maestría a **estudiantes de todo Latinoamérica**, lo cual enriquece el acervo cultural y las redes de contactos de cada uno de los participantes. Estas redes son esenciales en consideración a que los servicios están consolidados por redes de empresas e individuos que aportan valor.

Semipresencialidad





Objetivos

El programa de la Maestría se enfoca en generar beneficios para las organizaciones mediante la generación de servicios de alto valor agregado, que permitan gestionar las crecientes expectativas de los clientes. Desde este punto de vista los graduados de la Maestría **serán competentes** para:

- **Mejorar** la capacidad, idoneidad y competitividad de las instituciones y empresas prestadoras de servicios como consecuencia de la anticipación y gestión adecuada, para la satisfacción integral de las expectativas y demandas de los usuarios.
- **Generar** la capacidad de gestionar, liderar y materializar procesos de innovación y cambio al interior de las organizaciones, mediante el diseño de sistemas de servicios sostenibles, creando valor para si mismos, la empresa y la sociedad; en un entorno multidisciplinario y multicultural.
- **Observar, reflexionar y caracterizar** sistemáticamente las demandas emergentes o insuficientemente atendidas por las instituciones, organizaciones y empresas prestadoras de servicios, y su impacto en el público.



- **Evaluar y auditar** los servicios prestados por individuos, instituciones, organizaciones o empresas en diversos sectores.
- **Identificar oportunidades** de mejora e innovación en la prestación de los servicios, mediante la aplicación de modelos conceptuales y la movilización de capacidades organizacionales.

Emplear procesos de Design Thinking en la exploración sistemática y creativa, para la configuración de servicios innovadores, incluyendo los procesos y condiciones para su prestación, orientados a la satisfacción integral del usuario, optimizando la eficiencia y rentabilidad de la organización.

De otra parte, al estar dirigida a un público de profesionales latinoamericanos la Maestría permite:

- **Exponer a los estudiantes a contextos culturales, económicos y productivos de distintos tipos**, de manera que se refuerce el carácter internacional de las soluciones de diseño en un ambiente globalizado y conectado.
- Destacar entre los asistentes valores y compromisos para que esta experiencia y los conocimientos adquiridos, contribuyan de manera efectiva y armónica en el nivel de vida y en el desarrollo de sus diferentes regiones.

Esquema Académico



- La Maestría estará compuesta por **cuatro semestres**. **Tres diplomados más proyecto de grado**.
- Cada semestre comprende actividades a distancia durante **2 a 3 meses (fase no presencial)** y **cursos intensivos, presenciales o a distancia, de 2 semanas de duración (fase presencial)**. El módulo final (cuarto módulo) corresponde a Proyecto de Grado.
- Las actividades a distancia previas a los cursos a que se refiere el punto anterior, consisten en tareas de lecturas selectas e investigación documental que servirán para sentar las bases teóricas necesarias para interactuar con los profesores en la fase lectiva. Los avances de estas tareas serán supervisados por el coordinador del programa a través de la plataforma a distancia durante los meses previos a los cursos.
- Los estudiantes admitidos al programa deberán asistir de forma presencial a los cursos intensivos de la fase lectiva, cuando menos durante el módulo en el que inician su formación, quedando a su criterio cursar la fase lectiva de cursos intensivos correspondiente a los siguientes módulos de forma presencial o a distancia, pero de manera sincrónica.
- Asimismo, el estudiante al momento de su inscripción recibirá instrucciones y asesoría para empezar a revisar las lecturas y los trabajos correspondientes al módulo presente.
- Los tres diplomados iniciales estarán integrados por 4 asignaturas que se impartirán de manera intensiva: Un seminario que se impartirá de manera sincrónica a distancia, bajo la conducción de un docente. Durante la fase lectiva intensiva, se impartirán dos asignaturas teóricas y un taller de proyecto.
- En el módulo terminal el estudiante deberá realizar un **Proyecto de Innovación y Diseño de Servicios**, dirigido por un asesor, que asigna la Escuela.
- Durante el periodo lectivo intensivo, los cursos serán de lunes a sábado, por dos semanas. Se iniciarán a las 9:00 y concluirán a las 18:00 horas, con un receso para el almuerzo de 1 hora, lo cual suma 8 horas de trabajo diario.





Perfil del Aspirante

La característica interdisciplinar en el enfoque de la Maestría en innovación y diseño de servicios, convoca a **diseñadores industriales, diseñadores gráficos, arquitectos, diseñadores de interiores, administradores de empresas, ingenieros industriales, relacionistas público, comunicadores y profesiones afines**, así como todos aquellos profesionales con interés en la creación, gestión y prestación de servicios, y el user experience.

Requisitos de Ingreso

Los interesados en entrar al programa de Maestría en Innovación y Diseño de Servicios, deberán enviar vía correo electrónico a la dirección mab@isthmus.edu.pa, los siguientes documentos:

- Formulario de inscripción para programas de posgrado (se encuentra al final de este documento)
- Fotocopia de documento de identidad (cédula, Acta de nacimiento u otro).
- Fotografía digital
- Título de Licenciatura (Pre-Grado) o Acta de Examen Profesional o de Grado.
- Tarjeta o Cédula Profesional (opcional)
- Curriculum vitae (máximo dos páginas)
- Carta de exposición de motivos e interés por el programa
- Una fotografía en tamaño credencial.
- Para los profesionales de la arquitectura y diseño: Portafolio de trabajos profesionales realizados (máximo 10 páginas)

Una vez recibidos los anteriores documentos, el Comité Académico de la Maestría realizará la evaluación correspondiente a cada aspirante. Luego de la evaluación se informará a los aspirantes si fueron admitidos o no, para continuar con los siguientes trámites.

Luego de ser admitidos, los documentos se deben entregar impresos, y además se debe adjuntar el comprobante de pago de las cuotas vigentes.

Si no es residente en Panamá se recomienda contar con un seguro médico durante su estancia en el país.

Quienes ya se han inscrito para módulos anteriores no requieren una nueva inscripción, únicamente confirmar su participación en el siguiente módulo por correo electrónico.

A hand is shown holding a red pushpin, securing a whiteboard. The whiteboard features a hand-drawn diagram with various colored boxes (black, blue, orange, green) and lines. A blue arrow points from the text area to a specific part of the diagram. The background is a bright, slightly blurred whiteboard.

Requisitos de Permanencia

La permanencia en el programa depende de las notas obtenidas en las asignaturas. Una calificación menor a 7 se considera reprobatoria con una escala del 0 al 10. El estudiante tiene derecho a reprobador una única materia durante la Maestría. La materia reprobada deberá cursarse nuevamente, o podrá habilitarse mediante un trabajo escrito. Si el trabajo de habilitación se reprueba, se debe esperar hasta que el programa ofrezca la materia nuevamente.

- Para permanecer en el programa, los estudiantes **deberán atender el 100%** de las asignaturas programadas en la fase lectiva de cada módulo, tanto las de carácter presencial en la sede de ISTHMUS en la ciudad de Panamá, como las impartidas a distancia por vía electrónica, con un registro de asistencia no menor al 80% de las horas programadas para cada curso.

Así mismo deberá cumplir en **tiempo y forma** con las actividades programadas a distancia que consisten en el análisis de lecturas y la entrega de avances del proyecto correspondiente al módulo. Para ello se proporcionará a todos los estudiantes al inicio de cada módulo las fechas, actividades y compromisos a desarrollar durante el semestre.

Requisitos de Graduación

Debido a que independientemente de los diplomados, el grado académico que ofrece el presente programa es el de **Maestro en Innovación y Diseño de Servicios**, quien una vez cursado y aprobado los tres diplomados, desee optar por el grado, deberá:

1. Haber cubierto la totalidad de los créditos programados en el mapa curricular del programa.
2. Presentar ante un jurado mediante un trabajo escrito y una sustentación oral, la resolución de un proyecto de innovación y/o diseño, para el creación o mejoramiento de sistemas de servicio. El proyecto puede ser real o hipotético, pero debe estar avalado por una organización beneficiaria. El trabajo presentará la información organizada sistemáticamente y sustentará la rigurosidad y validez de toma de decisiones del proyecto, incluyendo los referentes teóricos y metodológicos empleados.
3. Si el estudiante así lo desea, la defensa del proyecto de grado podrá ser considerada como Examen General de Conocimientos, modalidad de titulación para los programas de posgrado profesionalizantes. Para ello, el estudiante deberá solicitarlo por escrito previamente a la realización del examen.
4. Si el estudiante no aprueba hasta por dos ocasiones la sustentación, deberá optar por las modalidades de Tesis o Tesina que reconoce el Reglamento mencionado.
5. Asimismo, los estudiantes que hubieran aprobado la defensa del proyecto de grado pero que deseen optar por las modalidades de Tesis o Tesina, deberán manifestarlo mediante un escrito y pagar la cuota diferencial correspondiente a estas modalidades.
6. A partir de la inscripción al cuarto semestre los estudiantes podrán optar si así lo desean, por las modalidades de titulación de Tesis o Tesina, para lo cual deberán proponer un tema al Comité Académico del programa. Una vez aprobado el tema se les asignará un asesor que los atenderá a distancia. Los estudiantes deberán concluir la tesis en un término no mayor a un año y la tesina en un término no mayor de 6 meses posterior a la asignación del tutor, la cual entregará por vía electrónica para que sea analizada por los asesores a quienes se les remitirá el documento para su debida revisión. Una vez aprobado el contenido de la tesis o tesina, el sustentante defenderá su trabajo ante un jurado integrado por cuando menos tres jurados. Dado el carácter multinacional de estudiantes, catedráticos y posibles jurados externos, la defensa podrá ser de carácter presencial en cualquiera de las dos sedes institucionales o bien mediante una plataforma de comunicación a distancia.



Maestría en Innovación y Diseño de Servicios
Modalidad Semi-presencial

SEMESTRE	ASIGNATURAS	CREDITOS
Diseño de experiencia aplicado al servicio	Teorías y enfoques del diseño de servicios	4
	Diseño del servicio centrado en el usuario	4
	Taller: Teoría y metodología del diseño de experiencia	4
	Seminario: Auditoría del servicio	3
	Total por Semestre	15
Gestión de diseño en empresas de servicio. Servucción	Servucción	4
	Servicio y factores humanos	4
	Taller: Gestión de diseño aplicada al servicio	4
	Seminario: Diseño de servicio y plan de negocios	3
	Total por Semestre	15
Innovación en el diseño de servicio	Innovación de modelo de negocios	4
	Prospectiva: Teoría y herramientas	4
	Taller: Innovación en diseño de servicios	4
	Seminario: Sostenibilidad en servicios	3
	Total por Semestre	15
Trabajo de grado	Trabajo de Grado	9
	Total por Semestre	9
Total por Programa		54

Módulos

MÓDULO	ETAPA PRESENCIAL DEL MÓDULO
Gestión de Diseño en Empresas de Servicio	1 al 12 de julio, 2024
Innovación en el Diseño de Servicio	Enero, 2025
Diseño de Experiencia Aplicada al Diseño	Junio, 2025

Plan de Estudios



Modalidad

La modalidad de la presente Maestría es **semipresencial**. Cada semestre se compone de una fase a distancia y una fase presencial intensiva. Con el fin de dar una mayor flexibilidad al estudiante en el manejo de su tiempo, solo está obligado a acudir a la sede de la Escuela Isthmus en Panamá de manera presencial a uno de los semestres, en lo posible el primero. Los otros dos periodos presenciales se pueden realizar de manera virtual -sincrónica, exigiéndose la misma disciplina y horario de trabajo de quienes están en el aula.



Perfil del Egresado

- El **Maestro en Innovación y Diseño de Servicios** liderará la **concepción, desarrollo, comprobación e implementación de servicios innovadores**, definiendo formas concretas y coordinadas para cada uno de los puntos de contacto de la organización con sus usuarios a lo largo del ciclo de prestación del servicio: pre-servicio, servicio y post-servicio.
- **Aplicará su conocimiento y habilidades en la evaluación y mejoramiento** de los sistemas de prestación de servicios en instituciones u organizaciones del sector público o privado.
- Estará en capacidad de **concebir nuevos modelos de negocio** orientados a hacer uso de tecnologías contemporáneas, como herramientas para promover y facilitar la empatía de los procesos en el ciclo de prestación del servicio con múltiples categorías de usuarios.
- **Promoverá una visión integradora en la concepción de espacios, ambientes, comunicaciones, productos y formas de interacción humana**, que contribuyan a la construcción de un valor distintivo y rentable para la organización y su marca.
- Está preparado para **interactuar con profesionales de diversas disciplinas** para abordar problemas complejos de servicio con impacto en diversas áreas organizacionales. Es capaz de aplicar conocimientos, sistemas y habilidades en proyectos de servicio diversos.

El ejercicio profesional lo podrá realizar en el mismo campo de la iniciativa privada o en el ejercicio de funciones públicas que realizaba antes de su formación pero con mayor grado de amplitud, responsabilidad y eficiencia como resultado de su formación.

Campo de Acción

- El futuro **Maestro en Innovación y Diseño de Servicios**, podrá aplicar su conocimiento y habilidades como consultor independiente o dirigiendo equipos interdisciplinarios orientados al diseño, organización y gestión de los sistemas de prestación de servicios en empresas y organizaciones del sector público o privado, así como organizaciones sin fines de lucro.
- Desde la perspectiva de los servicios públicos, los países de América Latina y el Caribe cuentan con condiciones para **mejorar los sistemas de servicios ofertados por el Estado**, con una perspectiva centrada en las personas.
- En cuanto a la **empresa privada y el emprendimiento**, el diseño aunado a la innovación **maximiza el valor percibido del servicio por los usuarios**, lo que permite aprovechar eficientemente los recursos instalados y alcanzar niveles de satisfacción a partir de entender los múltiples niveles de necesidades, aspiraciones y deseos de sus usuarios, convirtiendo al diseño en el mejor aliado para las empresas prestadoras de servicios.

Programación General

Costo de Cada Semestre: US\$2,950	
* PROGRAMACIÓN Y PAGOS MAESTRIA EN DISEÑO E INNOVACIÓN DE SERVICIOS	
Diciembre 18, 2023 - Marzo 17, 2024	Entrega de documentación y solicitudes
Enero 17, 2024 - Marzo 17, 2024	Plazo máximo para la reserva del cupo para estudiantes nuevos y antiguos mediante el pago de U\$750. (Si el estudiante se retira antes del inicio del Módulo, todo pago hecho tendrá una retención del 20%).
Marzo 17, 2024	Inicio de etapa virtual del diplomado.
Marzo 17, 2024 - Abril 14, 2024	Plazo máximo para completar el pago del 50% inicial, es decir la suma de U\$725.
Abril 14, 2024 - Mayo 31, 2024	Plazo máximo para el pago del 50% restante, es decir la suma de U\$1475.
Mayo 31, 2024 - Junio 28, 2024	Plazo máximo para pago total del Módulo del Semestre.
Julio 1, 2024	Inicio de la etapa presencial sincrónica del diplomado.
Julio 12, 2024	Fin de la etapa presencial sincrónica del diplomado.

NOTAS

- En caso de requerir información tributaria sobre ISTHMUS, puede utilizar el siguiente número: RUC (Registro Único de Contribuyente) #1995318-1-46875, D.V. (Dígito Verificador): 55. Fundación Académica Isthmus.
- La reserva inicial del cupo de \$750 no es reembolsable ni transferible a otro semestre.
- Todas las comisiones o deducciones que se causen por concepto de transferencias bancarias, deberán ser cubiertas por quien realice el giro. Por favor informarse bien de las comisiones que cobra cada Banco. Cualquier saldo de esta suma podrá ser cancelado el primer día de clases en Panamá.
- Quien se retire antes del inicio del módulo para el cual está inscrito, no tendrá prelación en los cupos destinados al módulo siguiente, sino que tendrá que someterse al proceso de selección nuevamente. Cualquier pago hecho a parte de los \$750 de reserva inicial, tendrá una retención del 20%.
- Las fechas de inscripción y entrega de requisitos de ingreso son inamovibles. Cualquier modificación debe ser acordada previamente con ISTHMUS.

Costos

El costo de cada uno de los cuatro semestres es de **US\$ 2.950**. El costo del semestre correspondiente a Trabajo de Titulación incluye derechos de grado en Isthmus.

1. En caso de requerir información tributaria sobre ISTHMUS, puede utilizar el siguiente número: RUC (Registro Único de Contribuyente) #1995318-1-46875, D.V. (Dígito Verificador): 55. Fundación Académica Isthmus.
2. La reserva inicial del cupo de \$750 no es reembolsable ni transferible a otro semestre.
3. Todas las comisiones o deducciones que se causen por concepto de transferencias bancarias, deberán ser cubiertas por quien realice el giro. Por favor informarse bien de las comisiones que cobra cada Banco. Cualquier saldo de esta suma podrá ser cancelado el primer día de clases en Panamá.
4. Quien se retire antes del inicio del módulo para el cual está inscrito, no tendrá prelación en los cupos destinados al módulo siguiente, sino que tendrá que someterse al proceso de selección nuevamente. Cualquier pago hecho a parte de los \$750 de reserva inicial, tendrá una retención del 20%.
5. Las fechas de inscripción y entrega de requisitos de ingreso son inamovibles. Cualquier modificación debe ser acordada previamente con ISTHMUS.

Forma de Pago

Los valores señalados anteriormente se podrán pagar en dólares americanos mediante efectivo, tarjeta de crédito o transferencia internacional. Cualquier sobrecosto o comisión en los pagos mediante tarjeta de crédito o transferencia internacional debe ser asumido por el estudiante.

A. RECIBO DE TRANSFERENCIAS DESDE EL EXTRANJERO A PANAMÁ CON CÓDIGO SWIFT

Para realizar transferencias del extranjero a ISTHMUS, se deben tener en cuenta los siguientes datos de nuestro banco en Panamá:

Beneficiario Final: FUNDACION ACADEMICA ISTHMUS
Número Cuenta Corriente: 039501085807-9

Banco Beneficiario: BANCO GENERAL S.A.-PANAMA
Swift Code: BAGEPAPA
Acct: 2000192000534
Dirección Banco Beneficiario: Centro Comercial La Plaza, Ciudad del Saber

B. TARJETA DE CRÉDITO

Para el pago mediante tarjeta de crédito Visa o Mastercard, favor contactarnos a mab@isthmus.edu.pa para envío de enlace de pago seguro.

Postulación

Para postular a nuestra Maestría, favor gestionar el formulario en: <https://isthmus.edu.pa/postulacion/>





Isthmus



**Ciudad
del Saber**

www.isthmus.edu.pa

✉ mab@isthmus.edu.pa

📱 Whatsapp +507 6910-8730

📍 Edificio 106, Ciudad del Saber, Clayton, Panamá

 [uisthmus](https://www.facebook.com/uisthmus)

 [escuelaisthmus](https://www.instagram.com/escuelaisthmus)