



## CURSO | SEMIPRESENCIAL

## DISEÑA LO QUE EL CLIENTE REALMENTE NECESITA: ENFOQUE JOBS-TO-BE-DONE

# CONTENIDO TEMÁTICO

### | Módulo 1.

#### **Introducción a la teoría de Jobs-to-be-done**

- En esta sesión, se presentará la teoría de Jobs-to-be-done, sus conceptos fundamentales y cómo esta perspectiva difiere de los enfoques tradicionales centrados en el producto o el cliente. Se explicará cómo los Jobs-to-be-done se enfocan en las motivaciones subyacentes que llevan a los clientes a "contratar" un producto o servicio.

### | Módulo 2.

#### **Cómo identificar correctamente un "Job"**

- Esta sesión se centrará en las técnicas y metodologías para identificar correctamente los Jobs-to-be-done de los clientes. Se cubrirán temas como entrevistas contextuales, observación del cliente y análisis de datos para descubrir los Jobs reales que las personas están tratando de realizar.

### | Módulo 3.

#### **Socialización de trabajo: Aprendiendo a identificar Jobs-to-be-done**

- En esta sesión, los participantes compartirán y discutirán el trabajo realizado en casa, donde aplicaron las técnicas aprendidas en la sesión anterior para identificar Jobs-to-be-done en diferentes escenarios e industrias. Se proporcionarán comentarios constructivos y se destacarán los puntos clave de aprendizaje.

### | Módulo 4.

#### **Jobs sociales, emocionales, y de cadena de consumo**

- Esta sesión profundizará en los diferentes tipos de Jobs, incluyendo los Jobs sociales (cómo los clientes quieren ser percibidos por otros), los Jobs emocionales (cómo los clientes quieren sentirse) y los Jobs de cadena de consumo (los Jobs que los clientes realizan antes, durante y después de usar un producto o servicio).

### | Módulo 5.

#### **Jobs vs. Outcomes vs. Necesidades**

- En esta sesión, se explorará la diferencia entre Jobs, Outcomes (resultados) y

necesidades. Se discutirá cómo los Jobs-to-be-done se relacionan con los Outcomes que los clientes esperan lograr y cómo difieren de las necesidades tradicionales del cliente.

### | Módulo 6.

#### **Socialización de trabajo: Aprendiendo a identificar Outcomes**

- En esta sesión, los participantes presentarán el trabajo realizado en casa, donde aplicaron lo aprendido en la sesión anterior para identificar y definir los Outcomes asociados con los Jobs-to-be-done. Cada participante compartirá su mapa de Outcomes y recibirá retroalimentación del instructor y de sus compañeros.

### | Módulo 7.

#### **Mapeo de Jobs (Job Mapping)**

- Esta sesión se centrará en la técnica de Job Mapping, que implica crear una representación visual de los Jobs, Outcomes y pasos del cliente en su proceso de decisión y uso del producto. Se mostrarán ejemplos y se realizarán ejercicios prácticos de Job Mapping.

### | Módulo 8.

#### **El ciclo completo: De la identificación de Jobs al diseño de atributos**

- En esta sesión, se cubrirá el proceso completo desde la identificación de Jobs-to-be-done hasta el diseño de atributos de producto alineados con esos Jobs. Se discutirán casos de estudio y se brindarán pautas para traducir los Jobs y Outcomes en características y funcionalidades de productos.

### | Módulo 9.

#### **Socialización trabajo final**

- En esta sesión final, los participantes presentarán sus proyectos finales, aplicando todo lo aprendido durante el curso. Cada grupo compartirá el producto o servicio que diseñaron con base en la metodología de Jobs-to-be-Done. Se proporcionarán comentarios y se discutirán los aprendizajes clave del curso.

- Todos nuestros programas incluyen un certificado de asistencia. Los participantes que cumplan con la asistencia mínima requerida y los requisitos académicos, recibirán su certificado.
- La Universidad del Rosario se reserva el derecho de modificar el equipo académico de los programas de Educación Continua que estén anunciados en la programación, así como modificar el orden temático presentado en este programa, garantizado que se abordará la totalidad de temas propuestos.
- La Universidad del Rosario podrá modificar las fechas de desarrollo de los programas o de las sesiones de un programa en ejecución, en situaciones que así lo amerite. La notificación a inscritos o a los participantes de los programas se podrá hacer sin un plazo de tiempo previo estipulado, pero siempre intentando mantener un mínimo de horas previas para ello.
- Los programas de Educación Continua son educación informal, no conducen a título profesional.