

# Innovación en Contextos Complejos

DIRECCIÓN ACADÉMICA:  
HERNÁN KIGEL

PROGRAMA  
ABIERTO

DURACIÓN  
6 ENCUNTROS

CURSADA  
LUNES Y MIÉRCOLES DE 18 A 21H



El programa está diseñado para profesionales que buscan comprender cómo los sistemas complejos influyen en sus organizaciones y aprender métodos efectivos para analizar, mejorar y transformar estos sistemas. A través de un enfoque práctico y centrado en el usuario, los participantes aprenderán a mapear sistemas, analizar interacciones clave, y utilizar herramientas de investigación cualitativa y etnográfica para obtener *insights* profundos sobre las necesidades de los actores involucrados.

*\* Este programa forma parte de la Certificación en Innovación y de la Certificación en Innovación y Agilidad, y contará con la participación de expertos invitados.*

### ENCUENTRO 1 | FUNDAMENTOS DE SISTEMAS COMPLEJOS

---

#### Objetivo:

Introducir a los participantes en los fundamentos de los sistemas complejos y las técnicas para mapear componentes clave, así como la identificación de actores relevantes en estos sistemas.

#### Contenidos:

- › **Introducción a los sistemas complejos y sus definiciones:**
  - › Características clave de los sistemas complejos.
  - › Diferencias entre sistemas simples, complicados y complejos.
  - › Interdependencia y no linealidad en los sistemas.
- › **Herramientas de mapeo de sistemas:**
  - › Uso de diagramas de flujo para mapear procesos.
  - › Identificación de puntos críticos en el sistema.
  - › Introducción a la herramienta de Blueprint y su aplicación.
- › **Actores y su influencia: ecosistemas:**
  - › Identificación de actores clave y su impacto.
  - › Ecosistemas interconectados: cómo interactúan los actores.
  - › Mapear influencias y relaciones entre actores.
- › **Ejemplos de sistemas complejos:**
  - › Sistemas complejos en la naturaleza (ecosistemas, biología).
  - › Sistemas organizacionales: empresas como sistemas complejos.
  - › El rol de la tecnología en los sistemas complejos modernos.

### ENCUENTRO 2 | MÉTODOS DE OBSERVACIÓN ETNOGRÁFICA

---

#### Objetivo:

Proporcionar a los participantes técnicas de observación etnográfica para el análisis de sistemas complejos.

#### Contenidos:

- › **Fundamentos de la observación etnográfica:**
  - › Principios básicos de la etnografía.
  - › Aplicación de la etnografía en el análisis de sistemas.
  - › Ventajas y desafíos de la observación etnográfica en contextos organizacionales.
- › **Herramientas de observación y planes de trabajo:**
  - › Desarrollo de un plan de observación.
  - › Uso de diarios y notas de campo en la investigación.
  - › Técnicas para observar interacciones clave en sistemas complejos.
- › **Técnicas de observación:**
  - › Observación participante vs. no participante.
  - › Técnicas de observación estructurada y no estructurada.
  - › Análisis de patrones de comportamiento en entornos organizacionales.

## ENCUENTRO 3 | RUTA DE USUARIO

---

### Objetivo:

Explicar qué son las rutas de usuario y su relevancia en el análisis de sistemas, permitiendo la identificación de contactos clave y la implementación efectiva.

### Contenidos:

- › **Qué son los caminos y rutas de usuario y cómo se relacionan con los sistemas:**
  - › Definición de rutas de usuario en sistemas organizacionales.
  - › La ruta de usuario como herramienta para identificar puntos de fricción.
  - › Relación entre la experiencia del usuario y la estructura del sistema.
- › **Ejercicio de mapeo de usuario:**
  - › Uso de técnicas de *design thinking* para mapear rutas de usuario.
  - › Identificación de puntos de contacto clave en la experiencia del usuario.
  - › Mapear la experiencia del usuario desde la perspectiva del sistema.
- › **Estructura e identificación de contactos claves:**
  - › Identificación de actores relevantes dentro de la ruta de usuario.
  - › Definición de puntos críticos y actores que impactan la experiencia.
  - › Creación de un mapa de influencia entre actores y usuarios.
- › **Métodos de implementación de rutas de usuario:**
  - › Herramientas digitales para mapear rutas (ej.: *journey mapping*).
  - › Adaptación de rutas de usuario para diferentes contextos organizacionales.
  - › Ejemplos prácticos de implementación de rutas de usuario.

## ENCUENTRO 4 | INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

---

### Objetivo:

Guiar a los participantes en la descomposición de sistemas para identificar problemas y oportunidades a través de la investigación cualitativa y cuantitativa.

### Contenidos:

- › **Técnicas para descomponer sistemas y detectar áreas de oportunidades:**
  - › Análisis de interdependencias y puntos de falla en el sistema.
  - › Identificación de oportunidades ocultas dentro del sistema.
  - › Descomposición del sistema en componentes manejables.
- › **Planes de investigación: estructura y mapeo de hipótesis:**
  - › Creación de hipótesis para investigar en sistemas complejos.
  - › Estructuración de un plan de investigación detallado.
  - › Técnicas para validar o refutar hipótesis a través de la investigación.
- › **Introducción a herramientas de análisis y datos cualitativos y cuantitativos:**
  - › Diferencias entre análisis cualitativo y cuantitativo en sistemas complejos.
  - › Uso de *software* para análisis de datos cualitativos.
  - › Ejemplos de análisis cuantitativo aplicados a la mejora de sistemas.
- › **Entrevistas y *focus group* en profundidad:**
  - › Técnicas para llevar a cabo entrevistas cualitativas efectivas.
  - › Diseño y ejecución de *focus groups* en entornos organizacionales.
  - › Uso de la retroalimentación cualitativa para mejorar sistemas complejos.

### Objetivo:

Enseñar a los participantes a generar *insights* a partir de la comprensión profunda de las necesidades de los actores y el análisis de datos.

### Contenidos:

- › **Comprensión de las necesidades y clasificación de hallazgos:**
  - › Técnicas de clasificación de hallazgos.
  - › Tipos de dolores y dilemas.
  - › Priorización de necesidades clave para la innovación.
- › **Generación de *insights*:**
  - › Proceso de síntesis de datos para generar *insights* relevantes.
  - › Cómo identificar patrones ocultos en los datos.
  - › Herramientas colaborativas para el proceso de síntesis (ej.: mapas de afinidad).

## ENCUENTRO 6 | DE *INSIGHT* A OPORTUNIDADES Y *STORYTELLING*

### Objetivo:

Enseñar a los participantes cómo transformar los *insights* generados en oportunidades de acción y cómo comunicar los hallazgos de manera efectiva a través del *storytelling*.

### Contenidos:

- › **De *insight* a oportunidad:**
  - › Cómo convertir un *insight* en una oportunidad para la organización.
  - › Técnicas para priorizar oportunidades según el impacto y la viabilidad.
  - › Ejemplos de cómo las organizaciones han convertido *insights* en mejoras o innovaciones.
- › ***Storytelling* en la presentación de resultados:**
  - › La importancia de contar una historia al presentar *insights* y oportunidades.
  - › Estructura de una narrativa efectiva: inicio, desarrollo y conclusión.
  - › Uso de visualizaciones y datos para respaldar la historia.

### CUERPO DE PROFESORES

#### Hernán Kigel

Lic. en Economía Empresarial, UTDT. Posgrado en Economía Aplicada. Executive Program Singularity University. Es un economista que encontró su vocación en la educación y en el diseño estratégico de soluciones de innovación. Especialista en diseño estratégico de negocios e innovación. Docente de Innovación y Creatividad, UTDT y Universidad Austral. Director de Minds Garage. Alumni Global Shapers Buenos Aires.

### Informes

📞 (+54 911) 3919 0747

☎ (+54 11) 5169 7342

✉ admisiones\_negocios@utdt.edu