

Diseño de servicios a la mexicana, nuevos retos para los jóvenes



Diego Reyes | campus Estado de México

Frontstage: la primera conferencia de **Service Design en México**, fue el punto de reunión de expertos en diseño de servicios provenientes de todo el mundo, con el objetivo de potenciar la práctica de esta disciplina, dar herramientas a los jóvenes para que puedan afrontar los nuevos retos del futuro y así posicionar a México en el mapa del Service Design.

Charlas, paneles de discusión y talleres fueron parte de las actividades que conformaron el evento que tuvo lugar en el Tecnológico de Monterrey, campus Estado de México.

Vai Hunken, director de la carrera **Licenciado en Diseño Industrial** y Marisol Ugalde, directora de la división de **Arquitectura, Arte y Diseño** del campus Estado de México, dieron inicio a las ponencias con una pequeña introducción de los temas a tratar.

“Es importante **crear un enlace** entre la industria y la academia usando el **conocimiento como un medio** para detonar conversaciones y tratar de que se transformen en algo tangible”, puntualizó Hunken.

Tanya Estrada, Nora Tejada y Gabriela Salinas son las mentes detrás de **Service Design Mx**, y quienes hablaron sobre la importancia del **diseño de servicios** y alentaron a los asistentes a que se interesen más por el desarrollo de esta disciplina en México.

“Creemos que el Tec es el **mejor escenario** para esta conferencia, ya que es bueno que desde la universidad se empiece a impulsar el pensamiento centrado en las personas, y como tal, conozcamos que con prácticas como el **diseño de servicios**, se puede generar experiencias y significados más valiosos para los usuarios”, dijo Tanya Estrada, cofundadora de **Service Design Mx**.

Como parte del evento los **líderes globales** pertenecientes a la consultora de innovación estratégica INSITUM, Roberto Holguín y José Flores, explicaron las características necesarias, la mentalidad y las perspectivas que son esenciales para dedicarte al **diseño de servicios** y su verdadero valor a la hora de aplicarlos en el ámbito profesional.

“¿Cómo vas a ser co-creativo si no aceptas las ideas de los demás, si no puedes ver las cosas desde diferentes perspectivas? solo quieres llevar tu opinión a ganar dentro de un proyecto”, resaltó Roberto Holguín.

Así mismo Angie Ursic, cofundadora de Nyati, enfocada en el diseño centrado en los usuarios, compartió cómo el desconocimiento de los consumidores lleva a las empresas al fracaso y definió las bases de cómo llevar un proyecto al éxito.

“Para ejercer esta disciplina es necesario tener una **mentalidad flexible** y comprender en su totalidad al usuario y sus necesidades, las empresas no entienden a su consumidor y por ello fracasan”, enfatizó.

Por su parte, el creative consultant, Alejandro Masferrer, compartió el modelo de planeación que facilita los procesos creativos esenciales para la cocreación, impulsar la innovación y fortalecer a los equipos creativos.

“El proceso creativo es muy abstracto y nosotros los humanos somos demasiado complicados, por lo que debemos crear un entendimiento común que nos permita trabajar en conjunto y no dejar a nadie atrás”, finalizó.