

Curso Integral en Diseño de Servicios y Customer Experience

Duración: 5 meses

Modalidad: Virtual



Te contamos sobre el curso

En este curso aprenderás a diseñar, mejorar e innovar servicios desde una perspectiva centrada en las personas, explorando cómo la experiencia de los usuarios influye en la relación con organizaciones, productos y marcas. Comprenderás cómo los servicios pueden generar valor a través de interacciones significativas, contribuyendo a construir experiencias más relevantes y diferenciadoras.

A lo largo del programa desarrollarás una visión integral del diseño de servicios, abordando temas relacionados con la investigación, la innovación, el diseño de experiencias (CX/UX) y la relación entre diseño y estrategia. También explorarás el potencial de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo para el análisis, desarrollo y mejora de servicios.

Al finalizar el curso, serás capaz de analizar necesidades, identificar oportunidades de mejora y desarrollar propuestas orientadas a optimizar experiencias y servicios, integrando criterios de innovación, pensamiento estratégico y enfoque en el usuario.

Salidas profesionales:

Service Designer, Customer Experience Manager (CX Manager), Design Strategist, Experience Design Lead, Consultor de Innovación en Servicios, Investigador de Experiencia de Usuario (UX Researcher)



Competencias



Investigación y comprensión del usuario: Desarrollarás habilidades para investigar en profundidad a los usuarios de un servicio, aplicando técnicas etnográficas, entrevistas, observación y síntesis de insights que sirvan como base sólida para el diseño de soluciones relevantes e innovadoras.



Diseño de experiencias y servicios: Aprenderás a construir Customer Journey Maps, Service Blueprints, narrativas visuales y propuestas de diseño omnicanal, trabajando con las herramientas y metodologías que usan los mejores equipos de diseño de servicios del mundo.



Estrategia de negocio centrada en el cliente: Comprenderás cómo conectar el diseño de servicios con modelos de negocio sostenibles, KPIs de experiencia del cliente y estructuras organizacionales que pongan al usuario en el centro de cada decisión.



IA aplicada al diseño de servicios: En el módulo final integrarás herramientas de inteligencia artificial accesibles para potenciar la investigación, el análisis de datos de experiencia, la generación de ideas y la presentación de propuestas de servicio ante audiencias ejecutivas.

¿A quién se dirige el curso?

Profesionales de marketing, comunicación, administración o negocios que desean incorporar el diseño de servicios como herramienta estratégica en sus organizaciones y equipos de trabajo.

Emprendedores que quieren diseñar o mejorar la experiencia de sus clientes para diferenciarse en el mercado, construir negocios sostenibles y generar lealtad genuina en sus usuarios.

Diseñadores gráficos, UX/UI o de producto que buscan ampliar su perfil hacia el diseño de servicios, la estrategia de experiencia del cliente y la visión de negocio.

Gerentes, líderes de equipos y directivos que buscan transformar la cultura de sus organizaciones hacia un enfoque genuinamente centrado en el cliente y en la experiencia como ventaja competitiva.



- El curso integral tiene una duración de 5 meses y está compuesto por 5 módulos, siendo el último de ellos el desarrollo de un proyecto final.
- Para obtener el certificado, es requisito aprobar los módulos del curso integral.

Estructura curricular

MALI Educación se reserva el derecho de actualizar la malla y/o reorganizar el orden de los módulos de acuerdo con su proceso de mejora continua, siempre en aras de mejorar y mantener actualizado los contenidos en vías de tener productos educativos de calidad y que se encuentren acorde con el mercado laboral.

1. Fundamento de Diseño de Servicios --- 8 sesiones

- Qué es un servicio: definición, características y diferencias con el diseño de producto.
- Los servicios como ecosistemas de valor: actores, interacciones y sistemas de soporte.
- Historia y evolución del diseño de servicios: de la gestión de calidad al diseño centrado en el usuario.
- Design Thinking aplicado a servicios: empatizar, definir, idear, prototipar y testear.
- Investigación etnográfica: observación en contexto, entrevistas en profundidad y diarios de usuario.
- Síntesis de investigación: cómo transformar datos cualitativos en insights accionables para el diseño.

2. Investigación e Innovación de Servicios --- 8 sesiones

- Tendencias globales en Customer Experience: qué están haciendo las mejores organizaciones del mundo.
- Análisis del ecosistema de servicio actual: mapeo de actores, canales y puntos de fricción.
- Benchmarking y análisis competitivo: cómo aprender de referentes del sector y de otras industrias.
- Técnicas de co-creación con usuarios: talleres de ideación participativa y design sprints.
- Identificación de oportunidades de mejora: de los pain points a las áreas de innovación prioritarias.
- Priorización estratégica: cómo elegir qué mejorar primero con criterios de impacto y viabilidad.

3. Estrategia y Diseño de Experiencias (CX/UX) _____ 8 sesiones

- Customer Journey Map: qué es, cómo se construye y cómo se usa para tomar decisiones de diseño.
- Fases, touchpoints y momentos de la verdad: dónde se gana o se pierde la experiencia del cliente.
- Service Blueprint: procesos visibles, de soporte, actores y sistemas que sostienen un servicio.
- Storytelling visual y narrativas de servicio: cómo comunicar una experiencia de forma clara y persuasiva.
- Diseño emocional: cómo las emociones del usuario guían las decisiones de diseño de servicio.
- Omnicanalidad: diseño de experiencias coherentes en canales físicos, digitales e híbridos.
- Behavioral Design: Aplica psicología del comportamiento para influir positivamente en las decisiones del usuario.
- Service DesignOps: Aprende a gestionar el cambio organizacional y alinear equipos multidisciplinarios.

4. Business design e IA aplicada _____ 8 sesiones

- Business Design: cómo conectar el diseño de servicios con la propuesta de valor y el modelo de negocio y medir los KPIs en CX
- IA para investigación de usuarios: ChatGPT y Claude para síntesis de entrevistas, generación de personas y análisis de feedback.
- IA para ideación y conceptualización: generación de propuestas de servicio, escenarios futuros y oportunidades de innovación.
- IA para visualización y comunicación: Gamma para presentaciones ejecutivas, Midjourney y Adobe Firefly (o similares) para narrativas visuales de servicio.

5. Proyecto final de diseño de Servicios y CX _____ 8 sesiones

- Propuesta completa de diseño o rediseño de un servicio real
- Investigación, journey map, blueprint, estrategia de negocio
- Presentación del Proyecto final integrador.



- El MALI se reserva el derecho a reprogramar el inicio y/o cancelar el curso integral en caso no cuente con el mínimo de inscripciones para poder realizar la apertura.
- Las sesiones virtuales quedan grabadas en la plataforma y pueden ser revisadas durante el desarrollo del programa.

sión
sional

Arte
Empresa

Cursos
de Arte

Experiencias
Educativas

 MALI Educa

Plana Docente del Curso Integral en Diseño de Servicios y Customer Experience

Nuestros cursos son dictados por un equipo de docentes especializados en diversas áreas del ámbito creativo y cultural. Con amplia experiencia profesional y académica, ofrecen una enseñanza dinámica y actualizada, garantizando que los participantes adquieran herramientas prácticas y sólidas para desarrollar su potencial en el campo del diseño y la comunicación.



- El MALI se reserva el derecho de modificar la plana docente por motivos de fuerza mayor o disponibilidad del profesor, garantizando que la calidad del curso no se verá afectada.
- Se podría contar con docentes invitados.

Andrés Watanabe



Formación

Publicista y estratega de experiencia de usuario con especializaciones en Service Design, Behavioral Design, UX Writing, Marketing Digital, Blockchain e Inteligencia Artificial Generativa (UCAM, UTEC y Pacífico Business School). Su formación integra diseño de servicios, comportamiento del usuario, innovación y tecnologías emergentes para la creación de experiencias centradas en las personas.



Experiencia

Especialista en Customer Experience, Service Design e innovación digital con más de 15 años de trayectoria en publicidad, experiencia de usuario y transformación digital. Ha liderado proyectos de UX Writing, diseño conversacional e inteligencia artificial para organizaciones como Pacífico Seguros, RIMAC, BBVA y

MALI, desarrollando soluciones centradas en las necesidades de usuarios y clientes.

Su experiencia combina investigación, diseño de experiencias, automatización e innovación, integrando metodologías de diseño de servicios, comportamiento del usuario e inteligencia artificial para mejorar productos, procesos y experiencias digitales.



LinkedIn

<https://www.linkedin.com/in/andreswatanabe/>

Anibal Santa Cruz



Formación

Magíster en Usabilidad y Experiencia de Usuario por la UNIR (España), con especializaciones en Lean UX (UTEC), Design Thinking (CENTRUM PUCP), Customer Experience, Growth Strategy e Inteligencia Artificial aplicada al diseño de productos y servicios digitales.



Experiencia

Diseñador UX/UI y consultor de innovación con más de 8 años de experiencia en el desarrollo de productos digitales centrados en el usuario. Actualmente se desempeña como Senior UX/UI Designer en Intelica, liderando sistemas de diseño, investigación de usuarios y proyectos de transformación digital para plataformas de servicios financieros y tecnológicos.

Ha liderado más de 26 proyectos digitales, participando en la conceptualización, diseño, prototipado y validación de productos. Además, comparte su experiencia como docente en MALI y UTP, formando profesionales en UX/UI, diseño centrado en el usuario y metodologías de innovación para el desarrollo de productos digitales.



LinkedIn

<https://www.linkedin.com/in/anibal-santa-cruz-vasquez/>

¿Por qué estudiar en el MALI?

MALI, institución de renombre en el campo del arte y la cultura; integra creatividad, tecnología e innovación en un entorno único; respaldando con su trayectoria y prestigio la calidad de los cursos integrales y programas de especialización, como el **Curso Integral en Diseño de Servicios y Customer Experience**.



Experiencia educativa

50 años de experiencia en educación y 15 años ofreciendo programas de extensión profesional en el Perú con más de 1 millón de personas que han pasado por nuestras aulas.



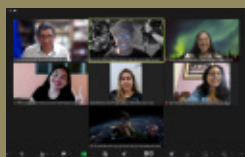
Visión del arte, diseño y creatividad

Serás parte de una comunidad creativa que integra estos 03 elementos preservando la memoria local y el acceso a las artes.



Clases maestras

Dispondrás de una destacada plana docente nacional e internacional especializada en arte, diseño y cultura, brindando educación de excelencia con conocimientos, técnicas y experiencias de primer nivel.

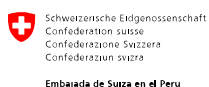


Cursos prácticos

Como estudiante, tendrás una formación de aprendizaje activo a través de resolución de problemas prácticos, poniendo a prueba constante los conocimientos adquiridos.



Empresas y organizaciones que llevaron programas en MALI Educación



Aliados y socios MALI





Actividades en el MALI



Exposiciones



Noches MALI



Talleres



Visitas Guiadas



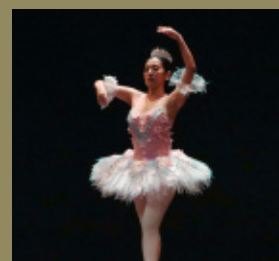
Experiencias
Educativas



Obras de Teatro



Presentaciones



Festivales y
Conciertos

Certificación

Los estudiantes que aprueben satisfactoriamente el curso integral completo recibirán un Certificado Digital a nombre del MALI – Museo de Arte de Lima, correspondiente a un total de **80 horas de duración**.

Requisitos:

- Asistir mínimo el 70% de las sesiones en cada módulo.
- Aprobar todos los módulos de los cursos o programas integrales con nota mínima 11, de acuerdo al plan de estudios vigente.

Inversión

Consulta nuestros descuentos por pago al contado, pronto pago y grupos corporativos.

Si el alumno inscrito decide retirarse del programa, tendrá hasta siete (7) días calendario antes del inicio del programa para notificar y solicitar la devolución de la primera cuota mensual. La devolución estará afectada al descuento del 14% por gastos administrativos.

- Descuentos grupales
- Consulta con tu asesor(a) de ventas por este beneficio.

Conoce nuestras formas de pago

PAGA HASTA EN 12 CUOTAS

Realiza el pago hasta en **12 cuotas sin intereses** en cursos seleccionados con Mercado Pago, utilizando tarjetas de los siguientes bancos afiliados.



PRONTO PAGO

Se aplica **50% de descuento por pronto pago** en pagos realizados por transferencia al BCP o tarjeta de crédito o débito vía Niubiz.

*Beneficio no válido para pagos en cuotas sin intereses.

Transferencia Bancaria

Realiza el pago en la comodidad de tu casa, con la transferencia bancaria a nuestra cuenta en BCP.

BCP AHORRO SOLES

Cuenta bancaria: 191-34389140-0-03

Cuenta interbancaria (CCI): 002 191 134389140003 51

ASOCIACIÓN MUSEO DE ARTE DE LIMA

RUC: 20168496690



Una vez realizado el abono, entregar la boleta de depósito a nuestros asesores de ventas, indicando nombres y apellidos completos.

