



Service Design y User Experience (UX)

El mundo actual está en constante cambio y adaptación, los servicios han pasado de conceptualizarse desde una visión centrada en el cliente a un enfoque que integra el ecosistema de los actores involucrados, considerando no solo las necesidades del cliente final sino también de colaboradores, clientes internos y de la comunidad, desde la conceptualización hasta la mejora del servicio con el objetivo de entregar experiencias integrales y sin fisuras, a todo nivel del servicio.



Certificado otorgado por:



 **Duración:** Aprox. 2 Meses | 64 horas lectivas. **Frecuencia:** 2 veces a la semana*.

*El curso consta de 4 módulos, cada módulo se dicta en dos semanas y entre cada uno de los módulos hay una semana administrativa.

Estudiando este curso lograrás:

- Desarrollar nuevas habilidades y herramientas en el diseño, creación y experiencia del servicio.
- Conocer las bases de la disciplina del Service Design y User Experience.
- Crear y diseñar un servicio desde el conocimiento acerca de su naturaleza y desarrollo.

Dirigido a:

- Profesionales y futuros profesionales que buscan ampliar sus conocimientos en Service Design y User Experience.
- Estudiantes o profesionales dependientes e independientes con interés en innovación y diseño.
- Interesados en dar otro enfoque a los servicios actuales que ofrece.



Somos parte de la Universidad Continental

Primera Universidad en el Perú con 5 estrellas en Aprendizaje en Línea en el Ranking QS Stars 2020.



Cursos especializados 100% Online y prácticos

Estudia con nuestra metodología única que combina 50% clases en vivo y 50% aprendizaje autónomo.



Docentes con amplia experiencia

Aprende junto a profesionales nacionales e internacionales que compartirán su experiencia práctica y herramientas que podrás aplicar rápidamente.



Planes de estudio que el mercado demanda

Adquiere habilidades y herramientas que potencian tu crecimiento profesional.



Rutas de aprendizaje

Acumula créditos que te permitirán acceder a certificaciones adicionales y convalidar con nuestra Escuela de Posgrado de la Universidad Continental..

PLAN DE ESTUDIOS - 4 MÓDULOS:

Duración: 4 módulos | 64 horas lectivas

En este programa revisarán nuevas herramientas para el diseño y experiencia del servicio.

Service Design en los negocios

Entenderás cómo y cuándo nace un servicio, el por qué aplicamos el diseño como punto de partida para crear una nueva experiencia para el cliente.

Las unidades de aprendizaje son:

- ⊙ Innovación en los servicios.
- ⊙ Service design como disciplina.

Proceso de diseño de un servicio

Aprenderás a utilizar herramientas de investigación, síntesis e ideación para encontrar oportunidades de mejora e identificar necesidades del cliente.

Las unidades de aprendizaje son:

- ⊙ Conceptualización del modelo de negocio.
- ⊙ Lienzos para el diseño.

User Experience y sus bases metodológicas

Conocerás las bases metodológicas y conceptuales en los que se basa la disciplina, roles, marcos de aplicación y su relación con el Service Design.

Las unidades de aprendizaje son:

- ⊙ Fundamentos de User Experience .
- ⊙ El proceso de diseño User Experience .

Diseñando experiencias en la práctica

Conocerás desde la práctica real del User Experience, su aplicación en el Diseño de servicios y experiencias End to End.

Las unidades de aprendizaje son:

- ⊙ La práctica User Experience.
- ⊙ Caso práctico.

DOCENTES:



Sandra Vilchez - Design Strategist Lead. CX/UX Service Design Manager. Head de UX - Banco Pichincha (Perú)

Head de UX del Banco Pichincha Perú

- ⦿ Ha brindado servicios de consultoría en CX/UX & Service Design o liderado proyectos para empresas como Claro, Entel, Telcel, Tigo Bolivia, Interbank, Mapfre, Pacífico Seguros, Oncosalud, Enel, Equifax, Wong, Innova School, Aptitus, entre otras.
- ⦿ Con experiencia como UX & Service Design Consultant en la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- ⦿ Se desempeñó como CX/UX & Service Design Lead – CoE de Experiencia para Telefónica del Perú.
- ⦿ Certificada en SPO Scrum Alliance.
- ⦿ Cuenta con Posgrado en Comunicaciones y Marketing Digital por la Universidad Autónoma de Barcelona y Programa de Especialización Ejecutiva en Customer Experience Management en ESAN.



Ailim Moscoso - Especialista en Service Design. Service designer de la Clínica Auna (Perú)

Service Designer en la Clínica AUNA

- ⦿ Cuenta con experiencia como Service Designer y UX Designer en Farmacias Peruanas de Intercorp
- ⦿ Ha sido Analista Comercial de la compañía Molitalia y Analista de Inteligencia Comercial para Nestlé Perú.
- ⦿ Con especialización en Human Centered Service Design por IDEO U y en Service Design en USIL.
- ⦿ Cuenta con Especialización en Marketing por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- ⦿ Licenciada en Administración de Negocios Internacionales.

MODALIDAD: Cursos 100% online cortos y prácticos



**Contenido
teórico-práctico**



**Flexibilidad de horarios
y lugar para tu estudio autónomo**



**Clases y asesoría
grupal en vivo**



**Aprendizaje
colaborativo**

Metodología única:

- ⦿ 50% Sesiones en vivo y 50% aprendizaje autónomo.
- ⦿ Interacción con los docentes en video clases y asesoría grupal.
- ⦿ Todas las sesiones en vivo quedan grabadas para que vuelvas a revisarlas.
- ⦿ Material audiovisual descargable disponible 24/7.
- ⦿ Autoevaluaciones para ir avanzando en tu aprendizaje.
- ⦿ Trabajos colaborativos prácticos.

Beneficios:

- ⦿ Al finalizar el curso, obtendrás un certificado a nombre del Centro de Educación Continua de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental. Además, 4 créditos con la posibilidad de convalidarlos en nuestra escuela de posgrado.
- ⦿ Diseño Modular de los cursos adicionales de la ruta de aprendizaje, que facilita convalidar con estudios de posgrado.
- ⦿ Diseño curricular modular para desarrollar tus competencias de forma aplicativa.
- ⦿ Cursos que otorgan 4 créditos convalidables con la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental.
- ⦿ Acceso a una cuenta de correo educativa y acceso al Hub de Información.
- ⦿ Acceso a bibliografía y materiales de estudio actualizados con las últimas tendencias.

Recomendaciones:

- Procura tener una conexión estable de internet.
- Ingresa desde una laptop o PC con cámara y micrófono.
- Usa el navegador de Google Chrome.
- Usa de preferencia audífonos con micro
- Conéctate desde en un lugar libre de ruido e interrupciones.

Bolsa de trabajo

Exclusiva para estudiantes de la Universidad Continental

Expande tus conocimientos a nuevas
oportunidades en el mercado actual.

[Conoce más](#)



Líderes en educación virtual



Primera universidad en el Perú con 5 estrellas en la categoría de Aprendizaje en Línea en el QS Stars Rating System 2020.

AENOR
Asociación Española de
Normalización y Certificación

Certificada en Calidad de la Formación Virtual por AENOR. Entidad líder en certificación de sistemas de gestión, productos y servicios.



La Universidad Continental se encuentra licenciada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.



La universidad Continental es la 4ª universidad privada del país en el indicador de Investigación del Scimago Institutions Rankings 2021.

+44,000

Estudiantes
en Pregrado

+11,000

En modalidad
distancia

+7,000

Estudiantes
de Posgrado

27

Carreras
profesionales

INVERSIÓN

S/ 1,250



Certificación:

Al terminar el curso y con la opción de certificación profesional al terminar dos cursos más.



Modalidad virtual:

50% Síncrona
50% Asíncrona

Ten acceso a los siguientes descuentos:

- ⦿ Obtén un **10%** de descuento si pagas al contado. ~~S/1.250,00~~ **S/1.125,00**
- ⦿ **20%** de descuento en la inscripción de **02 cursos** pagando al contado. ~~S/2.500,00~~ **S/2.000,00**
- ⦿ **25%** de descuento en la inscripción de **03 cursos** con Certificación Profesional adicional pagando al contado. ~~S/3.750,00~~ **S/2.812,50**
- ⦿ Egresado, estudiante, docente y colaborador de la Organización Educativa Continental: obtienes **5% de descuento adicional** a los descuentos antes mencionados. Para acceder a estos beneficios comunícate con uno de nuestros asesores.

INSCRIPCIONES

Completa tus datos en la ficha de inscripción en el siguiente enlace:

[Click aquí](#)

FORMAS DE PAGO

- ⦿ Pago en ventanilla en los bancos **BBVA, BCP, INTERBANK, SCOTIABANK, BANBIF y CAJA CENTRO** (solo Huancayo).
- ⦿ Agentes del **BBVA, INTERBANK, SCOTIABANK y AGENTES KASNET**.
- ⦿ Pago por **BANCA POR INTERNET** y aplicativo móvil del **BBVA, BCP, INTERBANK, SCOTIABANK y BANBIF**.
- ⦿ Pagos online con cualquier **tarjeta de crédito o débito** a través del siguiente [enlace](#). También puedes descargar [aquí](#) nuestra guía de pagos.

Cuentas Corrientes



BCP Soles: 355-1144183-0-61
CCI BCP Soles: 002-355-001144183061-66
RUC: 20319363221
Razón Social: Universidad Continental S.A.C

No se aceptarán pagos a través de depósito. Todo pago se debe realizar con el número de DNI de esta manera el pago se registra automáticamente en la cuenta corriente del participante.

Comunícate con nuestros asesores para resolver tus dudas

 **+51 949436017**  **(01) 2132760**

www.continua.edu.pe

