



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
Fundació URV

Máster de Formación Permanente en Diseño de Servicios y Experiencia de Cliente (CX)

El Máster de formación permanente en Estrategia, Diseño de Servicios y Customer Experience (CX) tiene un alto interés académico porque integra metodologías actuales de investigación, pensamiento sistémico, diseño de futuros y experiencia de usuario, áreas en crecimiento en las ciencias del diseño y la innovación. A nivel profesional, responde a la demanda creciente de perfiles capaces de conectar estrategia, diseño y negocio, diseñando experiencias omnicanal y facilitando procesos de innovación. El programa da respuesta a necesidades de desarrollo profesional como la investigación de usuarios, el diseño end to end, el pensamiento estratégico, la facilitación y el liderazgo en entornos de cambio. Los ámbitos de aplicación de la disciplina son amplios y diversos, pueden ir desde la salud, movilidad, educación, banca, retail, consultoría, administración pública y tercer sector. Aunque en

España existen programas centrados en CX, ninguno aborda de manera integral la estrategia, el diseño end to end y la innovación en servicios desde una perspectiva sistémica y centrada en las personas.

Ficha Técnica

Destacable:

INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA

PREINSCRIPCIÓN

Dirigido a:

El Máster de Formación Permanente en Estrategia, Diseño de Servicios y Customer Experience (CX) es una actividad desarrollada por un equipo multidisciplinar y se recomienda para perfiles muy diversos:

- Diseñadores y diseñadoras gráficos, de producto, de UX y de otras disciplinas que desean ampliar su mirada y comprender cómo sus propuestas interactúan dentro de un ecosistema más amplio, así como profesionales que buscan generar más sinergias, aportar mayor valor en proyectos complejos u orientar su trayectoria hacia el diseño de servicios y la experiencia de usuario.
- Personas con experiencia laboral en gestión de proyectos, innovación, transformación digital, marketing, UX/UI, consultoría o servicios que desean profundizar en metodologías de diseño centradas en el usuario, experiencias end-to-end y facilitación.
- Fundadores/as o equipos de startups que necesitan estructurar servicios y experiencias centradas en el usuario, validar modelos de negocio e impulsar la innovación desde el diseño.
- Profesionales del tercer sector o de la administración pública interesados en proyectos de impacto social, cocreación y servicios sostenibles que mejoren la calidad de vida de las personas.

Código:

MSCUEXAQ-M1-2026-1

Título al que da derecho:

Máster de formación permanente

Objetivos:

- Capacitar a profesionales para diseñar y liderar experiencias y servicios centrados en las personas con una visión estratégica, sistémica y orientada al futuro.
- Analizar ecosistemas complejos, identificar oportunidades de innovación y conectar propósito, negocio y necesidades humanas.
- Dominar metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa y herramientas de diseño end-to-end (journeys, service blueprints y prototipado).
- Crear soluciones sostenibles y modelos de negocio viables.
- Desarrollar habilidades de facilitación, trabajo colaborativo, narrativa y liderazgo consciente.
- Integrar estos conocimientos en proyectos reales capaces de generar impacto tangible en entornos sociales u organizativos.

Competencias profesionales:

- COE 1 Generar conceptos innovadores a partir de la deconstrucción de productos, servicios o realidades, reinterpretrándolos con criterio y argumentando el valor de la propuesta.
- COE 2 Diseñar servicios y experiencias completas centradas en la comprensión del usuario, asegurando coherencia end to end y adecuación al contexto de uso.
- COE 3 Dirigir grupos con empatía con el objetivo de facilitar dinámicas y generar cambios actitudinales en equipos de trabajo.
- COT 1 Trabajar en equipos multidisciplinares, internacionales y en contextos complejos.
- COT 2 Aplicar pensamiento sistémico para analizar relaciones, interdependencias e impactos en la toma de decisiones.
- COT 3 Actitud reflexiva, crítica y orientada al propósito, alineada con valores éticos y sostenibilidad.

Salidas profesionales:

Las salidas profesionales para las que prepara este Máster son:

- Experience Designer / Diseñador de Experiencias
- Strategic Designer / Diseñador Estratégico
- UX Researcher / Investigación de Experiencia de Usuario
- Design Researcher / Investigación en diseño
- Diseño e innovación aplicada a diferentes sectores
- Specialist in Public Service Design / Especialista en Diseño de Servicios Públicos
- Customer Experience Consultant / Consultor de Experiencia de Cliente
- Product Manager
- Brand Manager
- Social Innovation / Innovación Social

Página web:

<https://www.baued.es/ca/estudis/masters-i-postgraus>

Dirección:

Roger Miralles Jori

Docentes:

Roger Miralles Jori

Duración:

60 ECTS

Impartición:

presencial

Idiomas en que se imparte:

Inglés

Fechas:

del 05/10/2026 al 30/05/2027

Especificación duración:

604h

Horario:

Lunes, martes, jueves y viernes, de 18:00h a 21:00h

Ubicación:

BAU, Centro Universitario de Artes y Diseño de Barcelona Calle Pujades, 118, 08005
Barcelona

Precio:

10280

Teléfono de contacto:

93 415 34 74 info@bau.cat

Programa

Módulo:	M1: Diseño y pensamiento para el cambio
ECTS:	14
Duración:	118 h.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none">• El diseño como agente transformador• System-centered design• Service-dominant logic• Diseño de futuros• Pensamiento crítico y sostenibilidad

Módulo: M2: Estrategia y Experiencia de Cliente (CX)

ECTS: 20

Duración: 210 h.

Contenido:

- Diseño estratégico
- Investigación y análisis
- Experiencia end-to-end del cliente
- Prototipado de experiencias
- Business design
- Evaluación e impacto

Módulo: M3: Facilitación y liderazgo

ECTS: 14

Duración: 150 h.

Contenido:

- Facilitación de la innovación
- Dinámicas participativas y diseño colaborativo
- La narrativa como herramienta de transformación
- Liderazgo consciente

Módulo: Trabajo final del programa

ECTS: 12

Duración: 126 h.

Contenido:

El objetivo es integrar los conocimientos y habilidades adquiridos a lo largo del máster para diseñar servicios y experiencias profesionales con creatividad e innovación, trabajar en equipos para desarrollar proyectos con impacto social u orientados al negocio, generar valor para la comunidad o propuestas sostenibles y escalables, y consolidar la capacidad de liderar procesos de transformación desde el diseño, de acuerdo con la visión estratégica y los objetivos profesionales de cada estudiante.

Fundación URV. Centro de Formación Permanente
Av Onze de Setembre, 112. 43203 REUS
(+34) 977 779 950
formacio@fundacio.urv.cat

www.fundacio.urv.cat/formacio

[Linkedin](#) | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#)