



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
Fundació URV

Máster de Formació Permanent en Disseny de Serveis i Customer Experience (CX)

El Màster de formació permanent en Estratègia, Disseny de Serveis i Customer Experience (CX) té un alt interès acadèmic perquè integra metodologies actuals de recerca, pensament sistèmic, disseny de futurs i experiència d'usuari, àrees en creixement en les ciències del disseny i la innovació. A nivell professional, respon a la demanda creixent de perfils capaços de connectar estratègia, disseny i negoci, dissenyant experiències omnicanal i facilitant processos d'innovació. El programa dona resposta a necessitats de desenvolupament professional com la recerca d'usuaris, el disseny end-to-end, el pensament estratègic, la facilitació i el lideratge en entorns de canvi.

Els àmbits d'aplicació de la disciplina son amplis i diversos, poden anar des de la salut, mobilitat, educació, banca, retail, consultoria, administració pública i tercer sector. Encara que a Espanya existeixen programes centrats en CX, cap no aborda de manera integral l'estratègia, el disseny end-to-end i la innovació en serveis des d'una perspectiva sistèmica i centrada en les persones.

Fitxa Tècnica

Cal destacar:

INFORMACIÓ SOBRE EL PROGRAMA

PREINSCRIPCIÓ

Adreçat a:

El Màster de formació permanent en Estratègia, Disseny de Serveis i Customer Experience (CX) és una activitat desenvolupada per un equip multidisciplinari i es recomana per a perfils molt diversos:

- Dissenyadors i dissenyadores gràfiques, de producte, d'UX i d'altres disciplines que volen ampliar la seva mirada i comprendre com les seves propostes interactuen dins d'un ecosistema més ampli, així com professionals que busquen generar més sinergies, aportar més valor en projectes complexos o orientar la seva trajectòria cap al disseny de serveis i l'experiència d'usuari.
- Persones amb experiència laboral en gestió de projectes, innovació, transformació digital, màrqueting, UX/UI, consultoria o serveis que volen aprofundir en metodologies de disseny centrades en l'usuari, experiències end-to-end i facilitació.
- Fundadors/es o equips de startups que necessiten estructurar serveis i experiències centrades en l'usuari, validar models de negoci i impulsar la innovació des del disseny.
- Professionals del tercer sector o de l'administració pública interessats en projectes d'impacte social, cocreació i serveis sostenibles que millorin la qualitat de vida de les persones.

Codi:

MSCUEXAQ-M1-2026-1

Títol al que dóna dret:

Màster de formació permanent

Objectius:

1. Capacitar professionals per dissenyar i liderar experiències i serveis centrats en les persones amb una visió estratègica, sistèmica i orientada al futur.
2. Analitzar ecosistemes complexos, identificar oportunitats d'innovació i connectar propòsit, negoci i necessitats humanes.
3. Dominar metodologies de recerca qualitativa i quantitativa i eines de disseny end-to-end (journeys, service blueprints i prototipatge).
4. Crear solucions sostenibles i models de negoci viables.
5. Desenvolupar habilitats de facilitació, treball col·laboratiu, narrativa i lideratge conscient.
6. Integrar els coneixements en projectes reals amb impacte tangible en entorns socials o organitzatius.

Competències professionals:

- COE 1 Generar conceptes innovadors a partir de la deconstrucció de productes, serveis o realitats, reinterpretant-los amb criteri i argumentant el valor de la proposta.
- COE 2 Dissenyar serveis i experiències completes centrades en la comprensió de l'usuari, assegurant coherència end-to-end i adequació al context d'ús.
- COE 3 Dirigir grups amb empatia amb l'objectiu de facilitar dinàmiques i generar canvis actitudinals en equips de treball.
- COT 1 Treballar en equips multidisciplinaris, internacionals i en contextos complexos.
- COT 2 Aplicar pensament sistèmic per analitzar relacions, interdependències i impactes en la presa de decisions.
- COT 3 Actitud reflexiva, crítica i orientada al propòsit, alineada amb valors ètics i sostenibilitat.

Sortides professionals:

Les sortides professionals per les quals prepara aquest Màster són:

- 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

Pàgina web:

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

Direcció:

Roger Miralles Jori

Docents:

Roger Miralles Jori

Durada:

60 ECTS

Impartició:

presencial

Idiomes en que s'imparteix:

Anglès

Dates:

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

Especificació durada:

604h

Horari:

Dilluns, Dimarts, Dijous i Divendres de 18:00h a 21:00h

Ubicació:

BAU, Centre Universitari d'Arts i Disseny de Barcelona C. Pujades 118, 08005 Barcelona

Preu:

10280

Telèfon de contacte:

93 415 34 74 info@bau.cat

Programa

Mòdul: M1: Disseny i Pensament per al Canvi

ECTS: 14

Durada: 118 h.

Contingut:

- El disseny com agent transformador
- System-centered design
- Service-dominant logic
- Disseny de futurs
- Pensament crític i sostenibilitat

Mòdul: M2: Estratègia i Experiència de Client (CX)

ECTS: 20

Durada: 210 h.

Contingut:

- Disseny estratègic
- Investigació i anàlisi
- Experiència end-to-end del client
- Prototipat d'experiències
- Business design
- Avaluació i impacte

Mòdul: M3: Facilitació i Lideratge

ECTS: 14

Durada: 150 h.

Contingut:

- Facilitació de la innovació
- Dinàmiques participatives i disseny col·laboratiu
- La narrativa com a eina de transformació
- Lideratge conscient

Mòdul: Treball fi programa

ECTS: 12

Durada: 126 h.

Contingut:

L'objectiu és integrar els coneixements i habilitats adquirits al llarg del màster per dissenyar serveis i experiències professionals amb creativitat i innovació, treballar en equips per desenvolupar projectes amb impacte social o orientats al negoci, generar valor per a la comunitat o propostes sostenibles i escalables, i consolidar la capacitat de liderar processos de transformació des del disseny segons la visió estratègica i els objectius professionals de cada estudiant.

Fundació URV. Centre de Formació Permanent
Av Onze de Setembre, 112. 43203 REUS
(+34) 977 779 950
formacio@fundacio.urv.cat

www.fundacio.urv.cat/formacio

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