



ANÁHUAC MAYAB
Educación Continua

DIPLOMADO EN

Service Design



A DISTANCIA



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO



DIPLOMADO EN SERVICE DESIGN

OBJETIVO DEL DIPLOMADO

Adquirirás habilidades prácticas para diseñar servicios centrados en el usuario, utilizando herramientas y metodologías innovadoras que transformarán tu enfoque hacia los negocios.

SOBRE LA
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

CONTACTO

40
ANIVERSARIO



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

¿POR QUÉ ESTUDIAR ESTE PROGRAMA?

Este es un programa innovador que te permitirá adquirir herramientas prácticas y estratégicas para crear experiencias memorables centradas en el cliente. Serás parte de la primera Universidad en el Sureste en ofrecer este diplomado, aprendiendo de expertos y desarrollando soluciones que transforman organizaciones.

¿QUÉ APRENDERÁS?

- Diseñar experiencias centradas en el usuario
- Mapear y optimizar Customer Journeys y Service Blueprints
- Crear soluciones estratégicas mediante investigación y creatividad
- Implementar experimentos para validar servicios
- Medir el impacto con KPIs de experiencia



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

¿PARA QUIÉN ES ESTE PROGRAMA?

Dirigido a mercadólogos, gerentes, freelancers y diseñadores interesados en estrategias de negocio centradas en el usuario.

EN ALIANZA CON:

Growi

Service Design

SOBRE LA
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

COMPETENCIAS A DESARROLLAR



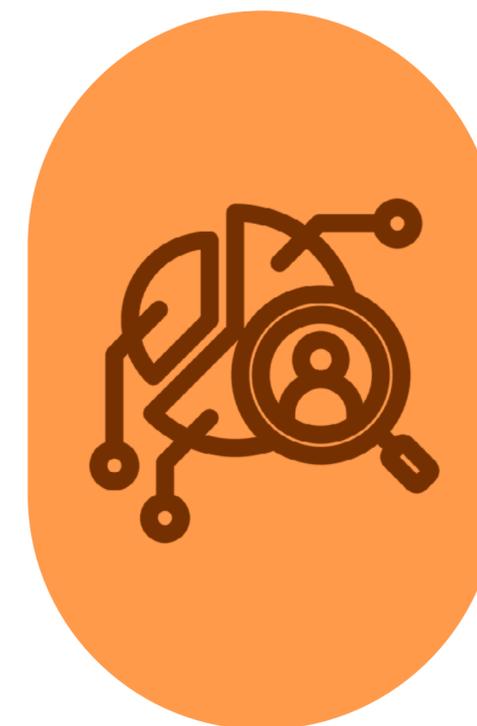
Investigación cualitativa
y síntesis.



Diseño estratégico centrado
en el usuario.



Mapeo de experiencias
y blueprints.



Desarrollo de KPIs y
experimentación.



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

HABILIDADES A DESARROLLAR



Mapeo de servicios.



Prototipado práctico.



Creación de propuestas
de valor.



Ideación estratégica.



Diseño de métricas.



ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

PLAN DE ESTUDIOS

CLAUSTRO ACADÉMICO



MODALIDAD:
A distancia



NIVEL:
Introductorio-fundamentos



HORARIO:
Martes y miércoles de 18:00 a 21:00 hrs



DURACIÓN:
102 horas
(6 meses)



MÓDULOS:
6 módulos



INVERSIÓN:
Inscripción de \$5,000 y 5 colegiaturas de \$5,000 MXN

SOBRE LA ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

PLAN DE ESTUDIOS

MÓDULO 1

Introducción al diseño de servicios

1.1. Introducción

- 1.1.1. Porque es tan relevante hablar de diseño de servicios
- 1.1.2. Definición de diseño de servicios
- 1.1.3. Componentes de la metodología de diseño de servicios
- 1.1.4. Mentalidad para diseñar un servicio
- 1.1.5. Caso de estudio

1.2. Impacto en los negocios

- 1.2.1. Caso de estudio
- 1.2.2. Mckinsey Business value of design
- 1.2.3. The new design frontier
- 1.2.4. frog: The business value of design

MÓDULO 2

Research & Synthesis

2.1. Metodologías de research

- 2.1.1. Definición de research cualitativo
- 2.1.2. Etapas del proceso en donde se implementan herramientas de research
- 2.1.3. Metodologías de research
- 2.1.4. Caso de estudio

2.2. Research ops + Research plan

- 2.2.1. Elementos clave para planear una investigación
- 2.2.2. Herramientas para hacer segmentación de usuarios para research cualitativo
- 2.2.3. Elementos a considerar durante una investigación cualitativa

SOBRE LA
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

2.2.4. NDA, cartas de consentimiento, uso de datos personales

2.3. Entrevistas + Observación no participativa

2.3.1. Estructura de una entrevista

2.3.2. Consideraciones para ejecutar una entrevista

2.3.3. Herramientas para observación no participativa

2.3.4. Consideraciones para ejecutar observación no participativa

2.3.5. Actividad de práctica

2.4. Research generativo

2.4.1. Herramientas para diseñar un research generativo

2.4.2. Consideraciones para ejecutar research generativo

2.4.3. Actividad de práctica

2.5. Sesión de práctica

2.5.1. Espacio para que los alumnos ejecuten al menos dos herramientas de research cualitativo

2.6. Síntesis de información

2.6.1. Herramientas y marcos para hacer síntesis de información

2.6.2. Jobs to be Done

2.6.3. Actividad práctica con datos generados en sesión 5

2.7. Value proposition design

2.7.1. Definición de propuesta de valor

2.7.2. Metodología para diseñar una PDV

2.7.3. Actividad de práctica

2.8. Pitch de cierre

2.8.1. Presentación de avances y retroalimentación



MÓDULO 3

Creatividad y generación de ideas

3.1. Desarrollo de ambientes psicológicamente seguros para la creatividad

3.1.1. Pensamiento lateral

3.1.2. Tipología de las ideas

3.1.3. ¿Qué es la ideación?

3.1.4. Técnica para el dominio de ideas descabelladas

3.2. Problemas y la creatividad

3.2.1. Técnica de ideación estructurada 1

3.2.2. Técnica para análisis del problema

3.2.3. Técnica para la enunciación de problemas

3.2.4. Técnica para la reformulación de problemas

3.3. La ideación en la investigación

3.3.1. Técnica de ideación estructurada 2

3.3.2. Evaluación de ideas

3.4. Construcción de concepto integral

3.4.1. Pitch de concepto integral

MÓDULO 4

Customer Journeys y Service Blueprints

4.1. Introducción a Customer Journey

4.1.1. Qué es un CJ

4.1.2. Por qué es importante un CJ

4.1.3. Elementos de un CJ

4.1.4. Current State vs Future State

4.1.5. Ejercicio sencillo todos juntos

4.2. Fundamentos Customer Journey

4.2.1. Fundamentos de la investigación

4.2.2. Taller Customer Journey

4.3. Signature Moments

4.3.1. Qué son Signature Moments



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

4.3.2. La psicología de los Signature Moments

4.3.3. Diseñando Signature Moments

4.3.4. Taller: Crear Signature Moments en tu CJ

4.4. Bringing All Together

4.4.1. Recap

4.4.2. Finalizar/Revisar CJourneys

4.4.3. Cómo presentar un CJ: Storytelling para comunicar insights y recomendaciones

4.4.4. Puente a Blueprint

4.4.5. Reflexiones

4.5. Introducción a los Service Blueprints

4.5.1. Definición y propósito de los Service Blueprints

4.5.2. Building blocks: puntos de contacto, acciones visibles/invisibles, procesos de apoyo, líneas de interacción y visibilidad

4.5.3. Ejemplos básicos de blueprints en sectores diversos

4.5.4. Ejercicio individual: identificar y mapear componentes de un servicio sencillo

4.5.5. Discusión en equipo: procesos invisibles que impactan la experiencia del cliente

4.6. Investigación y recolección de datos para un Service Blueprint

4.6.1. Métodos para recolectar datos: entrevistas, observaciones y análisis de puntos de contacto

4.6.2. Cómo recopilar información sobre experiencia del cliente y procesos internos

4.6.3. Importancia de la empatía y perspectiva del usuario

Taller:

4.6.4. Seleccionar un servicio cotidiano (e.g. transporte público, banco, app de entrega) y diseñar preguntas para entrevistar a usuarios, empleados o stakeholders sobre sus experiencias

4.7. Integrando la experiencia del cliente en el Service Blueprint

4.7.1. Mapeo de la experiencia del cliente en un Service Blueprint

4.7.2. Identificar touchpoints críticos y Signature Moments

4.7.3. Introducción a herramientas digitales (Miro o Mural)

SOBRE LA
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

PLAN DE ESTUDIOS

CLAUSTRO ACADÉMICO

Taller:

4.7.4. Dibujar un blueprint inicial basado en un servicio seleccionado

4.7.5. Identificar puntos de mejora desde la perspectiva del cliente

4.8. Visitando el backstage: procesos internos y sistemas de apoyo

4.8.1. Mapear acciones invisibles y procesos de apoyo en el Service Blueprint

4.8.2. Conexión entre áreas operativas y experiencia del cliente

4.8.3. Ejemplos de fallos internos y su impacto en la percepción del servicio

Taller:

4.8.4. Completar el Service Blueprint añadiendo procesos internos y sistemas de apoyo

4.8.5. Reflexión sobre cómo áreas operativas mejoran la experiencia del cliente

4.9. Identificación de problemas y oportunidades de mejora

4.9.1. Usar un Service Blueprint para detectar cuellos de botella, redundancias y dead-ends

4.9.2. Herramientas complementarias: análisis de causa raíz y priorización de mejoras

Taller:

4.9.3. Identificar problemas clave en el Service Blueprint desarrollado

4.9.4. Diseñar una propuesta de solución para problemas detectados

4.10. Presentación y feedback de proyectos

4.10.1. Pautas para comunicar un Service Blueprint efectivamente

4.10.2. Uso del feedback para iterar y mejorar el diseño del servicio

Taller:

4.10.3. Presentación grupal del Service Blueprint final

4.10.4. Feedback colaborativo: observaciones de compañeros e instructor para refinar el trabajo

SOBRE LA ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

MÓDULO 5

Experimentación y validación

- 5.1. Mentalidad de experimentación
- 5.2. Prototipos y tipologías
- 5.3. Métricas y modelo de medición
- 5.4. Supuestos e hipótesis
- 5.5. Reporte de experimentos: insights y resultados

MÓDULO 6

Behavioral design

- 6.1. Intro a behavioral science y a behavioral design
 - 6.1.1. Lente conductual para service design
 - 6.1.2. Marco 3B
- 6.2. Diagnóstico y análisis conductual
 - 6.2.1. COM-B para entendimiento de barreras
- 6.3. Behavioral diagnosis
 - 6.3.1. Behavioral mapping
 - 6.3.2. MINDSPACE para diseño de soluciones
- 6.4. Experimentación en behavioral design



CLAUSTRO ACADÉMICO

PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO



LIC. MARÍA DE LA LUZ CRUZ HERNANDEZ

Es Diseñadora Industrial con certificación en management de diseño. A lo largo de su carrera, ha trabajado en proyectos sociales y consultoría de innovación, desarrollando habilidades avanzadas en gestión de proyectos.

Ha sido socia cofundadora de Cirklo México y actualmente coordina la especialidad de Diseño de Servicios en Centro, además de ser Estratega Senior en Bitso y consultora para FirstBuild. Su experiencia incluye colaboración con empresas como Facebook, Natura y BBVA.

Posee una amplia trayectoria en el desarrollo de productos y servicios, validación de modelos de negocio y capacitación en innovación.

SOBRE LA
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO



MTRA. MARÍA JOSÉ GUERRERO VIDALES

Maestra en estudios de diseño, es experta en diseño estratégico y facilitación de procesos creativos. Ha trabajado con empresas como BBVA, Natura y McKinsey en el desarrollo de soluciones innovadoras centradas en el usuario.

Es cofundadora del SDN Chapter Monterrey y actualmente se desempeña como Service Design Associate Manager en Capgemini Invent. Su enfoque combina investigación, mapeo y prototipado para diseñar experiencias transformadoras.

SOBRE LA
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO



MTRA. LORENZA RUIZ VÁZQUEZ

Tiene una licenciatura en Negocios Internacionales por la Universidad Iberoamericana de Ciudad de México, una maestría en Design Management por SCAD, y un curso especializado en Behavioral Science por el Center for Advanced Hindsight de la Universidad de Duke.

Cuenta con una perspectiva multidisciplinaria que le ha permitido combinar metodologías para incrementar el impacto de su trabajo. Tiene experiencia en diseño estratégico, innovación y procesos creativos aplicados a retos de cambio de comportamiento en áreas como inclusión financiera, agua, saneamiento e higiene, igualdad de género, emprendimiento y vivienda. Su enfoque está en generar cambios sostenibles que mejoren la salud, prosperidad y felicidad de las personas.

Actualmente es Behavioral Leader y Client Lead en BeWay, una consultora pionera en la investigación, difusión y aplicación de las Ciencias del Comportamiento en España y Latinoamérica.

SOBRE LA
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO



LIC. DANIELA FERNÁNDEZ

Especialista en Diseño de Servicios, ha trabajado en proyectos de transformación digital, aplicando procesos de diseño centrados en el usuario para identificar necesidades y desarrollar soluciones innovadoras en contextos empresariales.

Con un enfoque en la intersección entre personas, procesos y tecnología, ayuda a organizaciones y clientes a innovar, escalar y transformar procesos, ofertas y culturas, siempre poniendo las necesidades de los usuarios como eje central. Su experiencia en consultoría le ha permitido colaborar con equipos multidisciplinarios y clientes en operaciones remotas y locales, contribuyendo al diseño de estrategias que generan impactos positivos para usuarios y negocios.

Apasionada por diseñar productos y servicios significativos, comparte su conocimiento y experiencia para inspirar a nuevos talentos en el diseño de servicios y experiencias centradas en el usuario.

SOBRE LA
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO



MTRO. LUIS ALEJANDRO ARCOS GARZA

Arquitecto e innovador por el Tecnológico de Monterrey, ha liderado y colaborado en equipos de desarrollo de servicios en los sectores de retail, banca y marcas de consumo masivo, con experiencia en México, Perú, Chile y Estados Unidos.

Desde 2012, desempeña un papel destacado como profesor de cátedra en Arquitectura, donde lidera proyectos de diseño para el interés público utilizando la metodología "Design & Build", comprobando la viabilidad arquitectónica a través de prototipos.

Actualmente es Senior Business Consultant en Capgemini, donde lidera el desarrollo de casos y propuestas de negocio, midiendo el impacto de los proyectos para cumplir tanto con las expectativas del usuario como con los objetivos empresariales.

SOBRE LA
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO



MTRA. ALEJANDRA ROJO CABRERA

Arquitecto e innovador por el Tecnológico de Monterrey, ha liderado y colaborado en equipos de desarrollo de servicios en los sectores de retail, banca y marcas de consumo masivo, con experiencia en México, Perú, Chile y Estados Unidos.

Desde 2012, desempeña un papel destacado como profesor de cátedra en Arquitectura, donde lidera proyectos de diseño para el interés público utilizando la metodología "Design & Build", comprobando la viabilidad arquitectónica a través de prototipos.

Actualmente es Senior Business Consultant en Capgemini, donde lidera el desarrollo de casos y propuestas de negocio, midiendo el impacto de los proyectos para cumplir tanto con las expectativas del usuario como con los objetivos empresariales.

SOBRE LA
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO



SOBRE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC MAYAB

Con más de **40 años de trayectoria**, en la **Universidad Anáhuac Mayab** hemos trabajado de manera constante para ofrecerte los mejores programas educativos en la región, diseñando contenidos que responden a las demandas actuales de nuestra sociedad.

Nuestros programas de **Educación Continua** incluyen una amplia variedad de opciones que abarcan desde conocimientos técnicos en áreas especializadas hasta el desarrollo de habilidades blandas, como liderazgo, comunicación y trabajo en equipo, asegurando que complementes tu perfil profesional con herramientas de alto valor y conexiones que impulsarán tu crecimiento personal y profesional.

Conoce nuestras Certificaciones.

Miembros de:

uni>ersia



Acreditados por:



FIMPES

40
ANIVERSARIO

SOBRE LA
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

PROCESO DE INSCRIPCIÓN

Entra a nuestra página:

[merida.anahuac.mx
/educacion-continua](http://merida.anahuac.mx/educacion-continua)



Clic al botón «**Aplicar a programa**»,
el cual te redireccionará a nuestra
plataforma de pagos.

Realiza el pago de tu inscripción
al programa educativo.

Encuentra el programa
de tu preferencia.

Crea tu cuenta con los datos: **Nombre,**
correo electrónico y teléfono.

SOBRE LA
ANÁHUAC MAYAB

**PROCESO DE
INSCRIPCIÓN**

CONTACTO

PLACE
TO
LEARN

2

3





ANÁHUAC MAYAB
Educación Continua

CONTACTO



ENRIQUE DENIS

-  **WA/** (999) 445 6934
-  **TEL/** (999) 942 4800 **EXT/** 1619
-  **MAIL/** enrique.denis@anahuac.mx
-  **WEB/** merida.anahuac.mx/educacion-continua

Continúa tu
crecimiento profesional