



**Certificación en**  
**Innovación en**  
**Servicio y Diseño**  
**de la Experiencia**

- **Duración: 48 Horas**  
**Modalidad: Híbrido**



## Público objetivo

### Profesionales de Servicio al Cliente

Aquellos que buscan mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

### Diseñadores de Experiencia de Usuario (UX)

Personas que desean profundizar en la creación de experiencias de usuario más efectivas y atractivas.

### Gerentes y Líderes de Proyecto

Quienes están a cargo de implementar nuevas estrategias y mejorar procesos dentro de sus equipos.

### Emprendedores y Dueños de Negocios

Aquellos interesados en innovar y diferenciar sus servicios en el mercado.

### Consultores

Profesionales que asesoran a empresas en la mejora de sus servicios y experiencias de cliente.

### Estudiantes y Recién Graduados

Personas que buscan especializarse en un campo emergente y con alta demanda.

## Competencias a desarrollar

### Customer Journey Mapping

Habilidad para mapear el recorrido del cliente y diseñar experiencias de servicio que sean coherentes y satisfactorias.

### Innovación y Creatividad

Uso de herramientas y técnicas para desarrollar soluciones innovadoras que mejoren productos y servicios.

### Empatía con el Cliente

Capacidad para entender y anticipar las necesidades y expectativas tanto de clientes internos como externos.

### Análisis de Datos y TICs

Uso de tecnologías de la información y análisis de datos para medir y mejorar la calidad del servicio.

### Gestión de Proyectos

Planificación y ejecución de proyectos de innovación, asegurando el uso eficiente de recursos y el cumplimiento de objetivos comerciales.

### Filosofías de Servicio

Aplicación de mejores prácticas y estándares internacionales para ofrecer experiencias de servicio memorables y de alto valor.

Educación Permanente, INTEC

+1 (809) 567 9271 Exts: 215 • [edu.permanente@intec.edu.do](mailto:edu.permanente@intec.edu.do)

[f](#) [in](#) @EducaciónPermanenteINTEC [@](#) [@edu.permanente.intec](#)



# Contenido

## Módulo 1

### Introducción a la Innovación en Servicio (6 horas)

Facilitadora: Lourdes Nivar

- Definición y conceptos clave
- Importancia de la innovación en el servicio
- Tendencias actuales en la innovación de servicios

## Módulo 2

### Diseño de la Experiencia del Cliente (9 horas)

Facilitadora: Eliana Castillo

- Principios del diseño centrado en el usuario
- Mapeo del viaje del cliente
- Herramientas y técnicas para el diseño de experiencias

## Módulo 3

### Metodologías de Innovación (9 horas)

Facilitadora: Patricia Lapaix

- Design Thinking
- Lean Service Creation
- Agile Service Design

## Módulo 4

### Implementación y Gestión de la Innovación (9 horas)

Facilitadora: Lourdes Nivar

- Estrategias para implementar innovaciones en servicios
- Gestión del cambio y adopción
- Medición y evaluación del impacto

## Módulo 5

### Casos de Estudio y Aplicaciones Prácticas (6 horas)

Facilitadora: Lourdes Nivar

- Análisis de casos de éxito
- Proyectos prácticos y talleres
- Evaluación y feedback

## Módulo 6

### Futuro de la Innovación en Servicio (9 horas)

Facilitadora: Giselle Gómez

- Tendencias emergentes
- Tecnologías disruptivas
- Sostenibilidad y responsabilidad social

## Facilitadores

- **Lourdes Nivar**  
Coordinadora académica del programa
- **Eliana Castillo**
- **Patricia Lapaix**
- **Giselle Gómez**

Educación Permanente, INTEC

+1 (809) 567 9271 Exts: 215 • [edu.permanente@intec.edu.do](mailto:edu.permanente@intec.edu.do)

[f](#) [in](#) @EducaciónPermanenteINTEC [@](#) [@edu.permanente.intec](#)



**Educación Permanente, INTEC**

+1 (809) 567 9271 Exts: 215 • [edu.permanente@intec.edu.do](mailto:edu.permanente@intec.edu.do)

[f](#) [in](#) @EducaciónPermanenteINTEC [@](#) [@edu.permanente.intec](#)

