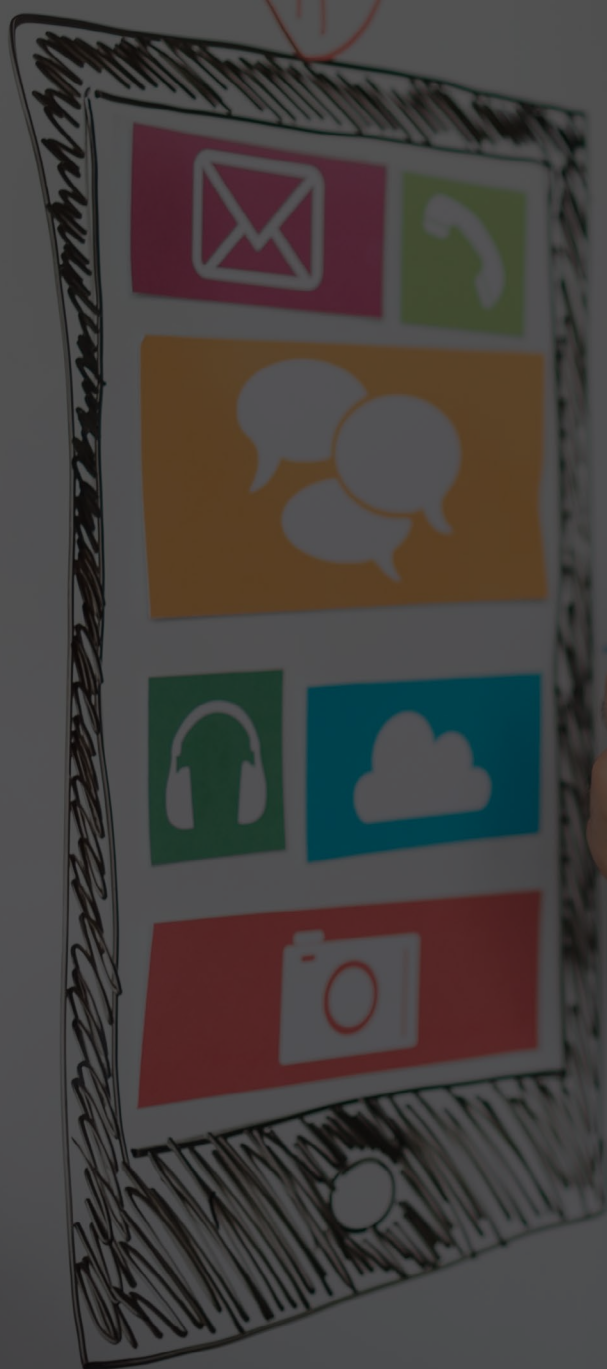




Máster Universitario en Innovación en la Experiencia del Cliente

Domina las claves
para situar al cliente
en el centro de todas
las estrategias
de negocio.



DURACIÓN

1 año académico



EXÁMENES PRESENCIALES U ONLINE

Al final de cada cuatrimestre

[Ver sedes](#)



CRÉDITOS ECTS 60



RAMA DE CONOCIMIENTO

Facultad de Economía y
Empresa



METODOLOGÍA

Educación 100% online



CLASES ONLINE EN DIRECTO



TUTOR PERSONAL

[Infórmate de nuestros descuentos con tu asesor](#)

El Máster Universitario en Innovación en la Experiencia del Cliente de UNIR es el único postgrado oficial con docencia 100% online en el que lograrás una formación especializada sobre cómo las **empresas pueden innovar y evolucionar las propuestas de valor** de sus productos y servicios para diferenciarse de su competencia. Profundizarás en todo este proceso, que parte del **análisis de las necesidades y del comportamiento de sus consumidores**.

Te convertirás en un profesional capaz de aplicar la innovación para **crear, analizar, medir y predecir al detalle cualquier interacción del usuario** con los productos y servicios. Este perfil es cada vez más demandado por las compañías, ya que la realidad actual obliga a las organizaciones a reenfocarse para convertirse en customer centric.

Con el Máster en Customer Experience serás capaz de conducir a las empresas hacia esta nueva dirección, con la que obtendrán una ventaja competitiva, al conseguir una alta satisfacción en el usuario final. Un punto esencial, porque la **experiencia de cliente es uno de los valores más críticos** para la supervivencia de una empresa.

Objetivos

En el Máster en Experiencia de Cliente te formarás como un profesional con **visión estratégica y empresarial** capacitado para impulsar la cultura de la innovación dentro de una organización y guiar su evolución hacia una filosofía customer centric. Además, con este máster serás capaz de:

- Entender cuál es el papel de la **innovación y la experiencia de cliente** y su impacto en los negocios como estrategia de diferenciación en un mercado saturado.
- Diseñar las estrategias ganadoras **empleando la Inteligencia Artificial** en todos los procesos.
- Implantar y gestionar la **cultura de la innovación y la customer centricity** de una empresa, gestionando proyectos de innovación y/o coordinando el área de experiencia de cliente.
- Definir **estrategias de mejora** en la experiencia de cliente a partir del análisis del comportamiento del consumidor y la predicción de sus necesidades.
- Planificar el **análisis del comportamiento de consumidor** para extraer insights que permitan tomar decisiones estratégicas bien fundamentadas.
- Interpretar el impacto de la experiencia de cliente en los resultados económicos de la empresa.
- Segmentar al consumidor según sus interacciones con los productos y servicios y su contexto socioeconómico.

- Diferenciar las herramientas y usos de la antropología empresarial como disciplina clave para analizar e investigar el consumidor.
- Aplicar disciplinas y métodos relacionadas con la experiencia de cliente, como la experiencia de usuario (UX), el diseño de servicios y el Design thinking.
- Valorar los resultados obtenidos de la investigación de los clientes con herramientas como el mapa de experiencia, el user persona y el mapa de empatía.
- Elaborar un proyecto original, presentarlo y defenderlo, basado en el ámbito de la innovación y la experiencia de cliente en el que se sinteticen e integren competencias adquiridas en enseñanzas del título.

Plan de estudios

Primer cuatrimestre

- ▶ Innovación y Experiencia de Cliente en el Contexto Actual (6 ECTS)
- ▶ Innovación Aplicada a la Experiencia de Cliente (6 ECTS)
- ▶ Innovación y Experiencia de Cliente como Ventajas Competitivas (6 ECTS)
- ▶ Liderazgo para el impulso de la Cultura de la Innovación y Experiencia de Cliente en la Empresa (6 ECTS)
- ▶ Tecnologías Innovadoras para la Medición de la Estrategia de Experiencia de Cliente (“Customer Analytics”) (6 ECTS)

Segundo cuatrimestre

- ▶ Análisis e Investigación del Consumidor: Antropología Empresarial (6 ECTS)
- ▶ Herramientas y Métodos para la Implantación de Experiencias Innovadoras (6 ECTS)
- ▶ Prácticas Externas (6 ECTS)
- ▶ Trabajo Fin de Máster (6 ECTS)

Inteligencia Artificial Generativa: potencia tu perfil profesional

La clave para desarrollar y optimizar campañas, crear contenidos de alta calidad y ser más productivo

El manejo de herramientas de IA en el sector de marketing y comunicación ha impactado de forma definitiva. Hoy no se contempla la profesión sin el uso de la IA. En el máster aprenderás a anticipar oportunidades y optimizar estrategias de marketing y comunicación, mejorando así la eficiencia y el impacto de tus campañas.

Aprenderás a trabajar en innovación en la experiencia del cliente integrando la IA y optimizando todos los procesos: Creación de una campaña de marketing experiencial, análisis de textos, escucha social, o desarrollo de ideas innovadoras, entre otros.



Obtén el Diploma en Innovación y Creatividad del Programa Harvard ManageMentor

Gracias al acuerdo de colaboración entre Harvard Business Publishing Education (HBP) y UNIR, puedes obtener diplomas y certificaciones de Harvard ManageMentor. Estos programas se han convertido en un estándar para el desarrollo de líderes de alto rendimiento y la mejora del desempeño profesional en cualquier tipo de organización. Eleva tu perfil, responde a la demanda laboral y aplica los nuevos conceptos y habilidades en tu entorno profesional.

El Máster en Experiencia de Cliente te da acceso al **Diploma de Innovación y Creatividad**, que te prepara para canalizar la creatividad, identificar las dificultades que pueden surgir para la innovación y colaborar con otros para evolucionar continuamente. Los equipos que fomentan la creatividad y la innovación son más exitosos.

Este diploma te acredita en **uno de los seis módulos** pertenecientes a la **Certificación de Cómo dar los primeros pasos en la carrera profesional**, con la que podrás alcanzar un perfil ejecutivo y desarrollar tu carrera directiva.



Dirección y profesorado

El claustro de UNIR está compuesto por profesionales con amplia trayectoria académica y laboral capaces de trasladar su experiencia y conocimientos a las aulas.



Ainhoa García Rivero
Coordinadora del Máster

Doctoranda en el programa de Comunicación

Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas en la Universidad Complutense de Madrid. Graduada en Publicidad y Relaciones Públicas (UCM) y especializada en comunicación corporativa e investigación en comunicación con el Máster en Comunicación de las Organizaciones por la misma universidad.

Ha trabajado como Media Planner en Atresmedia Publicidad. Durante su etapa allí, formó parte de un equipo pionero en la implantación, planificación y emisión de publicidad digital sobre televisión lineal, estando formada en tecnología HBBTV.

[Ver claustro completo](#)

Salidas profesionales

La relevancia que ha adquirido, implica el aumento de la demanda de profesionales que aporten a la empresa nuevas alternativas para desarrollarla de una manera adecuada. El Máster en Customer Experience te permitirá dominar las claves para situar al cliente en el centro de todas las estrategias de negocio y acceder a un campo profesional en auge.

Al concluir el Máster Universitario en Innovación en la Experiencia del Cliente de UNIR podrás optar a grandes empresas para ocupar puestos cualificados y de alta responsabilidad como:

- Director de Innovación.
- Consultor de innovación.
- Customer Experience Manager.
- Customer Experience Director.
- Customer Success Director.

Un nuevo concepto de universidad online

La Universidad Internacional de La Rioja, universidad con docencia 100% online, se ha consolidado como solución educativa adaptada a los nuevos tiempos y a la sociedad actual. El innovador modelo pedagógico de UNIR ha conseguido crear un nuevo concepto de universidad en el que se integran aspectos tecnológicos de última generación al servicio de una enseñanza cercana y de calidad. La metodología 100% online permite a los alumnos estudiar estén donde estén, interactuando, relacionándose y compartiendo experiencias con sus compañeros y profesores. Actualmente UNIR cuenta con:

- ▶ Más de 41.000 alumnos.
- ▶ Más de 10.000 alumnos internacionales.
- ▶ Presencia en 90 países de los 5 continentes.
- ▶ Más de 130 títulos de Grado y Postgrado.
- ▶ Más de 4.000 convenios de colaboración firmados para dar cobertura de prácticas a nuestros estudiantes. UNIR es una universidad responsable con la cultura, la economía y la sociedad. Este compromiso se materializa a través de la Fundación UNIR.

Además, UNIR se ha expandido a Latinoamérica y desde 2014 está activa UNIR México, la primera universidad online con clases en directo del país y con sede oficial en México D.F.

Metodología

Descubre la metodología del Máster Universitario en Innovación en la Experiencia del Cliente.

Frente a las metodologías tradicionales de otras universidades, en la Facultad de Economía y Empresa de UNIR utilizamos la metodología Impact Learning, que garantiza una excelente experiencia de aprendizaje adaptada a los retos de un entorno cambiante en constante evolución.

Con nuestro método de estudio, personalizado y eficaz, podrás asistir a las clases y compaginar tus estudios con tu vida personal y con tu trabajo con la máxima flexibilidad.

La metodología Impact Learning se basa en estos **cuatro pilares**:

1. Aprendizaje experiencial

- **Clases online diarias en vivo y en directo:** impartimos clases durante todos los días de la semana, pero si no puedes asistir o te quedas con dudas, podrás acceder a cualquiera de ellas en diferido las veces que necesites. Contarás con 21 sesiones online de alto impacto por asignatura de 45 minutos de duración en las que podrás interactuar en directo con el profesor.
- **Laboratorios y workshops virtuales en directo:** talleres especializados por titulación para profundizar en las últimas tendencias profesionales y las herramientas más innovadoras del mercado.

- **Actividades prácticas:** inspiradas en la simulación de entornos reales de aprendizaje que te preparan para la realidad empresarial:
 - » *Método del caso:* una metodología de aprendizaje basada en el learning by doing (aprender haciendo), utilizada por universidades de prestigio como Harvard y Stanford, que te forma para la toma de decisiones estratégicas en las empresas a través de la resolución de casos reales.
 - » Foros: sesiones de debate y reflexión en las que se utilizan contenidos de alto impacto (casos cortos, lecturas, podcasts...).
- **Campus Virtual:** es nuestra plataforma online diseñada para optimizar tu aprendizaje, donde encontrarás todo lo que necesitas para estudiar en UNIR: las clases, los profesores, los compañeros, horarios, chats y mucho más.
- **Recursos didácticos:** tendrás acceso a distintos recursos de aprendizaje para completar tu formación como una biblioteca digital, lecturas complementarias, resúmenes con ideas clave, tests de autoevaluación, etc.

2. Aprendizaje por competencias - huella UNIR:

Además de las competencias profesionales específicas vinculadas a cada titulación (hard skills), el mercado laboral demanda la adquisición de competencias transversales (soft skills) imprescindibles para cualquier profesional que se enfrente a los retos del entorno actual.

En todos nuestros programas encontrarás la **Huella UNIR**, un conjunto de módulos específicos que con los que desarrollarás tus competencias transversales, como liderazgo, gestión del tiempo, comunicación eficaz, gestión de proyectos, etc.

3. Seguimiento y networking

En UNIR te acompañamos siempre:

- **Tutor personal:** desde el primer día te asignaremos un tutor personal que estará en contacto contigo por teléfono y por email para apoyarte y ayudarte con cualquier duda que te pueda surgir.
- **Profesores:** seguirán los progresos de tu aprendizaje y te ayudarán siempre que lo necesites a través del Coaching grupal, Feedback individual, y en la sesión grupal para la preparación del examen.
- **Networking:** podrás desarrollar un networking activo que te dará la posibilidad de establecer relaciones con personas de cualquier parte del mundo con intereses profesionales comunes, mediante los espacios de debate, paneles de experto, chats, etc.

4. Aprendizaje personalizado:

En UNIR creamos grupos de estudiantes con perfiles similares en función de sus conocimientos y experiencia profesional. De esta forma, te damos la opción de trazar tu propio itinerario de aprendizaje para diferenciarte y posicionarte con éxito en el mercado laboral.

Información de acceso

Requisitos

- Según lo establecido en el artículo 16 del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre para poder acceder a las enseñanzas universitarias oficiales (Máster y Postgrado) es necesario:
- Estar en posesión de un título universitario oficial* español u otro expedido por una institución de Educación Superior del Espacio Europeo de Educación Superior que facultan en el país expedidor del título para el acceso de enseñanzas de máster.
- Ser titulado conforme a sistemas educativos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior sin necesidad de homologar sus títulos, previa comprobación por la Universidad de que aquellos acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de postgrado.
- *Esto implica título oficial de graduado, diplomado, arquitecto técnico, ingeniero técnico, licenciado, arquitecto o ingeniero.

Perfil de ingreso:

Podrán acceder de forma directa al Máster online en Innovación en la Experiencia del Cliente de UNIR aquellas personas que cumplan alguno de los siguientes requisitos:

1. Estén en posesión de alguno de los títulos considerados como afines al título propuesto, es decir, que sean titulados universitarios en Administración y Dirección de Empresas, Marketing, Diseño, Comunicación, Economía, Ciencias Empresariales o titulaciones que, puedan ser consideradas equivalentes por la comisión de admisiones; en estos casos el estudiante deberá entregar información que demuestre que se han cursado y superado las materias que permiten adquirir un perfil competencial similar al de las titulaciones mencionadas. La Comisión de Admisiones determinará si el título aportado cumple este requisito. Cumpliendo los requisitos de acceso que indica la legislación, acrediten experiencia profesional demostrable, con no menos de dos años de experiencia con dedicación completa en tareas del área de conocimiento.
2. Adicionalmente, junto con las personas procedentes de la titulación afín al área o que cuenten con experiencia profesional afín al título, podrán acceder al máster otros interesados de las áreas de Ciencias Sociales y Jurídicas e Ingeniería y Arquitectura que, cumpliendo los requisitos de acceso indicados por la legislación, siempre que cursen previamente los complementos de formación:
 - [Investigación de Mercados \(6 ECTS\)](#)
 - [Análisis de Datos Univariantes, Bivariantes y Series Temporales \(6 ECTS\)](#)

Cómo matricularse

- Completa el **formulario de preinscripción**.
- Recibe la llamada de un **asesor personal**, que verifica que cumples los requisitos exigidos y te ayuda a elaborar tu plan de estudios personalizado (convalidaciones, nº de créditos, etc.).
- Envía la documentación requerida para formalizar la admisión, debidamente compulsada y espera la confirmación.
- Cumplimenta la matrícula* con la forma de pago más adecuada a tus necesidades.
- Recibe tu clave de acceso al AULA VIRTUAL y comienza el curso organizándote a tu manera. **Consulta más información y precios de matrícula.**

* *Un asesor te facilitará el acceso al formulario de matrícula.*

Precios y formas de pago

No existe **ningún coste de inscripción adicional** en concepto de apertura ni por gestión de matrícula.

UNIR ofrece **descuentos por el pago al contado** y por **matriculación de curso completo** (60 ECTS) y **otras ayudas** a personas con **diversidad funcional** y a **progenitores de familias numerosas**.

Consulta las **tablas de descuentos y ayudas** en la página de **cómo matricularse**. Nuestros asesores te aconsejarán para seleccionar la opción que más se ajuste a tus necesidades y posibilidades.

El **importe** de la matrícula **incluye** tanto la **formación** como el **acceso al aula virtual**, el uso de las **herramientas de estudio y comunicación**, y los **materiales interactivos**.

No se incluyen los materiales de terceros como libros de texto, aunque podrás conseguirlos a través de UNIR en condiciones especiales.

Existen otros conceptos de carácter administrativo como certificados, expedición de título, Suplemento Europeo al Título, duplicados, etc., cuyas tasas se pueden consultar en la web.

Becas y ayudas

UNIR ha diseñado un programa de becas y ayudas para que puedas estudiar y graduarte con nosotros.

Ofrecemos **ayudas y descuentos** para diferentes situaciones personales y laborales:

- Diversidad funcional
- Desempleados
- Pronto pago
- Descuentos por reserva de plaza

Nuestros **asesores personales** están siempre a tu disposición para guiarte sobre cualquiera de estas becas o ayudas.

Reconocimientos

UNIR cuenta con una Comisión de Transferencia de Créditos que es la responsable de realizar las convalidaciones pertinentes. Llámanos y **un asesor analizará tu caso particular.**

Según la normativa que establece UNIR, **se podrán reconocer:**

- Créditos de formación básica procedentes de la misma rama de conocimiento.
- Créditos obtenidos en otras materias de formación básica pertenecientes a la rama de conocimiento del título al que se pretende acceder.
- Otros créditos podrán ser reconocidos por UNIR teniendo en cuenta la adecuación entre las competencias y los conocimientos asociados a las restantes materias cursadas por el estudiante y los previstos en el plan de estudios o bien que tengan carácter transversal.
- Reconocimiento de asignaturas sólo si proviene de Máster Oficial, según establece la norma. En el caso del reconocimiento de prácticas, el alumno debe acreditar la experiencia profesional correspondiente según criterios internos. Cualquier solicitud se estudia.



RECTORADO LOGROÑO

Avenida de la Paz, 137
26006. La Rioja
España
+34 941 210 211

DELEGACIÓN MADRID

Calle de García Martín, 21
28224. Pozuelo de Alarcón
España
+34 915 674 391

DELEGACIÓN BOGOTÁ

Calle 100 # 19-61. Edificio Centro Em-
presarial 100. Oficina 801. 11001
Colombia
+571 5169659

DELEGACIÓN CD. DE MÉXICO

Avenida Universidad 472,
Narvarte Poniente. 03600
México
+52 (55) 70055758

DELEGACIÓN QUITO

Avenida República E7-123 y Martín
Carrión (esquina). Edificio Pucará
Ecuador
(+593) 3931480

DELEGACIÓN LIMA

José Gabriel Chariarse, 415
San Antonio. Miraflores
Perú
(01) 496 – 8095

unir.net | +34 941 209 743

