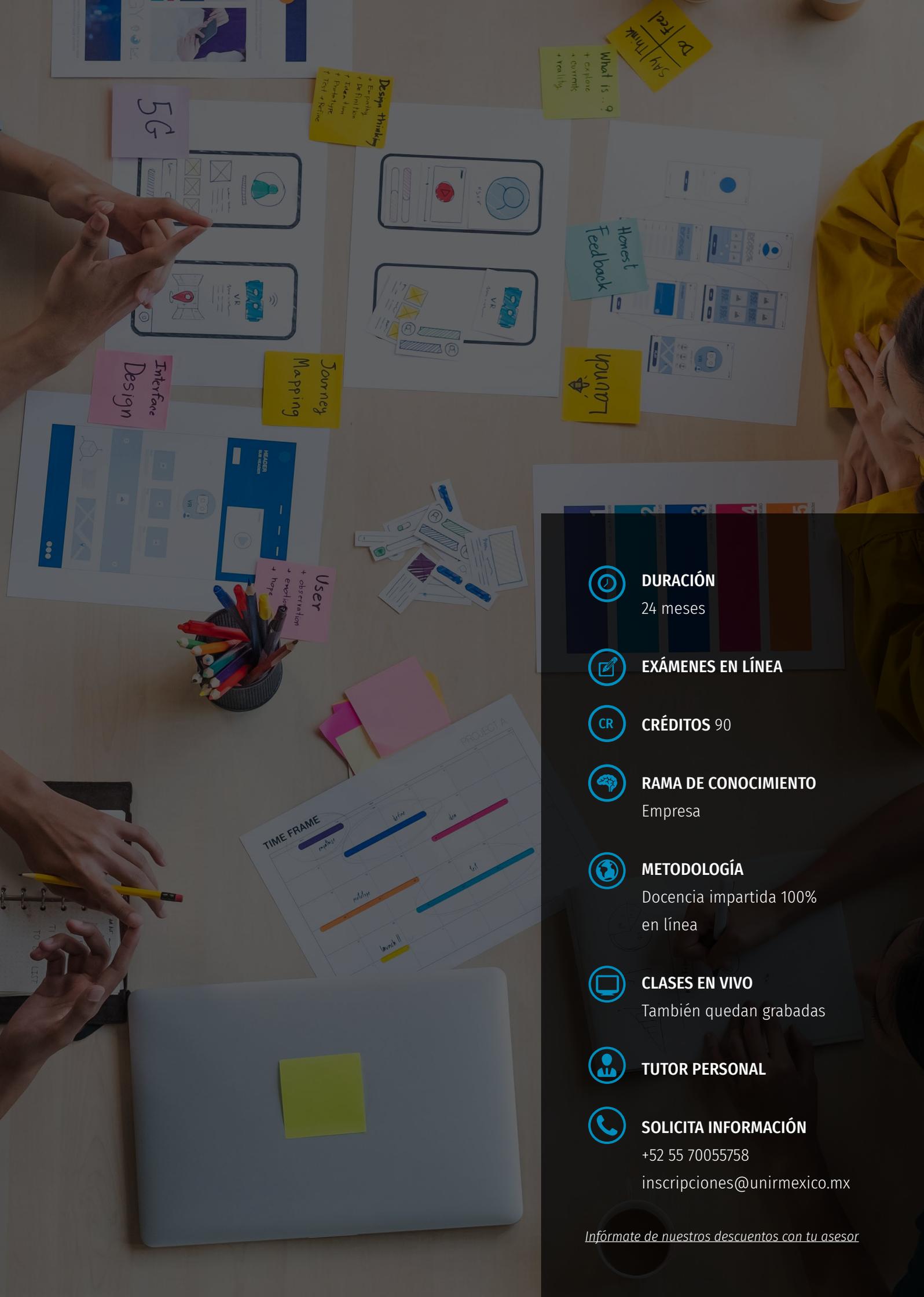




Maestría en Innovación en la Experiencia del Cliente



DURACIÓN

24 meses



EXÁMENES EN LÍNEA



CRÉDITOS 90



RAMA DE CONOCIMIENTO

Empresa



METODOLOGÍA

Docencia impartida 100%
en línea



CLASES EN VIVO

También quedan grabadas



TUTOR PERSONAL



SOLICITA INFORMACIÓN

+52 55 70055758

inscripciones@unirmexico.mx

Infórmate de nuestros descuentos con tu asesor

La **Maestría en Innovación en la Experiencia del Cliente** de UNIR México está diseñada para formar profesionales capaces de transformar la manera en que las empresas interactúan con sus clientes. Este programa combina conocimientos avanzados en **innovación, herramientas digitales y metodologías centradas en el cliente**, permitiendo a los egresados implementar estrategias de mejora en la experiencia del cliente y diferenciarse en un mercado competitivo.

Objetivos

La Maestría en Innovación en la Experiencia del Cliente tiene como objetivos principales:

- Diseñar procesos innovadores que mejoren la satisfacción y experiencia de los clientes en cada punto clave de su recorrido.
- Implementar herramientas digitales avanzadas para analizar e interpretar datos del comportamiento del cliente, generando estrategias de valor.
- Desarrollar metodologías ágiles y colaborativas que permitan adaptar las estrategias empresariales a las necesidades del cliente.
- Utilizar tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, para transformar digitalmente las organizaciones.
- Fomentar una cultura de innovación y centralidad del cliente que impacte positivamente en los resultados empresariales.

Campo Laboral

Los egresados de esta maestría estarán preparados para desempeñarse en una amplia variedad de roles y sectores. Algunas de las oportunidades laborales incluyen:

- Director de Innovación en Experiencia del Cliente.
- Gerente de Transformación Digital.
- Consultor en Innovación y Experiencia del Cliente.
- Especialista en Neuromarketing.
- Diseñador de Estrategias Omnicanal.
- Investigador en Comportamiento del Consumidor.
- Responsable de Customer Experience en empresas nacionales e internacionales

Según tendencias del mercado, los roles relacionados con la experiencia del cliente son cada vez más demandados debido a la creciente competencia y exigencias del consumidor moderno.

Requisitos de acceso

Para acceder a la **Maestría en Innovación en la Experiencia del Cliente** es requisito indispensable contar con:

- Certificado total de estudios y/o título profesional de licenciatura en áreas como Administración, Marketing, Diseño, Comunicación, Economía o Ciencias Empresariales.

Si el perfil académico no cumple con estos requisitos, existen dos vías de acceso:

- **Experiencia Profesional:** Al menos un año de experiencia laboral demostrable en áreas relacionadas.
- **Curso propedéutico:** En el cual se nivelan los conocimientos básicos e incluye módulos sobre investigación de mercados y análisis de datos. Con duración máxima de un mes.

Titulación Oficial Mexicana + Certificado Internacional

En UNIR sabemos que es importante tener un perfil internacional. Por esta razón, al finalizar tu Maestría conseguirás:

- **Maestría en Innovación en la Experiencia de Cliente**, título otorgado por UNIR México y que cuenta con el reconocimiento de validez oficial de estudios RVOE por la SEP.
- **Título Propio Europeo**, con valor curricular, otorgado por la Universidad Internacional de La Rioja, España.

Perfil de egreso

Al finalizar la Maestría en Innovación en la Experiencia del Cliente serás capaz de:

- Aplicar conocimientos avanzados en técnicas de creatividad y pensamiento visual para desarrollar nuevas ideas centradas en el cliente.
- Utilizar herramientas digitales para analizar e interpretar el comportamiento del consumidor.
- Diseñar e implementar modelos de negocio innovadores centrados en el cliente.
- Diseñar procesos y ecosistemas que mejoren la satisfacción del cliente en cada punto clave de su recorrido.
- Liderar estrategias omnicanal y proyectos de transformación digital.
- Evaluar y adoptar tecnologías emergentes alineadas a las necesidades del cliente.
- Integrar metodologías de innovación como Design Thinking para fomentar la cultura empresarial.
- Analizar la relación entre la experiencia del cliente y los resultados económicos de la empresa.
- Actuar con ética y compromiso en la mejora continua del entorno profesional.

Plan de estudios

Módulo A

- ▶ Innovación y Experiencia de Cliente en el Contexto Actual (9 créditos)
- ▶ Liderazgo Personal y de Servicio (3 créditos)

Módulo B

- ▶ Innovación Aplicada a la Experiencia de Cliente (9 créditos)
- ▶ Creatividad e Innovación (3 créditos)

Módulo C

- ▶ Innovación y Experiencia de Cliente como Ventajas Competitivas (9 créditos)
- ▶ Liderazgo para el impulso de la Cultura de la Innovación y Experiencia de Cliente en la Empresa (9 créditos)

Módulo D

- ▶ Tecnologías Innovadoras para la Medición de la Estrategia de Experiencia de Cliente (9 créditos)
- ▶ Análisis e Investigación del Consumidor: Antropología Empresarial (9 créditos)

Módulo E

- ▶ Herramientas y Métodos para la Implantación de Experiencias Innovadoras (9 créditos)
- ▶ Inteligencia de Cliente (CRM) (9 créditos)

Módulo F

- ▶ Proyecto de Aplicación Práctica para el Desarrollo de la Estrategia de Marca (9 créditos)
- ▶ Competencias en Sostenibilidad (3 créditos)

Total: 90 créditos

UNIR México: la universidad en línea con calidad europea

UNIR México es una **Universidad mexicana de carácter privado aprobada ante la Secretaría de Educación Pública (SEP) en el año 2013**. Forma parte del Grupo académico UNIR, líder en formación en línea en Europa que se ha consolidado como solución educativa para miles de personas en todo el mundo.

UNIR México es una Institución Educativa adaptada a los nuevos tiempos y a la sociedad actual. Su innovador modelo pedagógico ha conseguido crear un nuevo concepto de universidad en el que se integran aspectos tecnológicos de última generación y se ponen al servicio de una enseñanza cercana y de calidad. Las clases en línea en directo y el acompañamiento de un tutor personal son la clave de nuestra enseñanza y del éxito de nuestros alumnos. **Más de 12.000 estudiantes ya se han graduado, y otros 20.000 se preparan en nuestras aulas virtuales para hacerlo.**

Además de las **Licenciaturas y Maestrías mexicanas**, UNIR México ofrece la posibilidad de cursar **títulos de Posgrados Europeos** en diversas disciplinas, otorgados por la Universidad Internacional de La Rioja y en el caso de los Master oficiales reconocidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.

Las Licenciaturas y Maestrías que imparte UNIR México cuentan con el reconocimiento de validez oficial de estudios (RVOE) por la SEP.

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.



Metodología



Clases online en directo

Los estudiantes pueden asistir a clases en línea en directo. Durante estas sesiones los alumnos podrán interactuar con el profesor y resolver sus consultas en tiempo real.

Además, todas las clases se quedan grabadas para que si los estudiantes no pueden asistir las vean en diferido tantas veces como quieran.



Recursos didácticos

El campus virtual de UNIR proporciona una gran variedad de contenidos con los cuáles estudiar cada asignatura. Estos materiales están organizados de manera que faciliten un aprendizaje ágil y eficaz.

En él los estudiantes encontrarán: los temas, las ideas clave, material audiovisual complementario, actividades, lecturas, test de evaluación, foros, chats, blogs y acceso a clases magistrales sobre temas concretos.



Tutor personal

En UNIR, cada alumno cuenta con un tutor personal desde el primer día, siempre disponible por teléfono o email. Los tutores ofrecen una atención personalizada haciendo un seguimiento constante de cada alumno:

El tutor personal:

- Resuelve dudas sobre gestiones académicas, trámites o dudas concretas de asignaturas.
- Ayuda a la planificación del estudio para que se aproveche mejor el tiempo.
- Recomienda qué recursos didácticos de la plataforma utilizar en cada caso.
- Se implica con los estudios de los alumnos para ayudarles a superar cada asignatura.

La metodología de UNIR es el principal valor para nuestros alumnos. Les permite estudiar estén donde estén de manera flexible y compatible con su vida cotidiana. Además pueden interactuar, relacionarse y compartir experiencias con sus compañeros y profesores igual que en la universidad presencial.



Sistema de evaluación

En Unir se valora y recompensa el esfuerzo diario de los alumnos. Por eso la superación de una maestría se basa en:

- **Evaluación continua** (resolución de casos prácticos, participación en foros, debates y otros medios colaborativos y test de evaluación)
- **Exámenes online**



Av. Universidad 472, Colonia Vertiz Navarte
Benito Juárez CP: 03600 Ciudad de México

mexico.unir.net | inscripciones@unirmexico.mx | +52 55 70055758

