

Maestría Internacional en
**INNOVACIÓN EN
EXPERIENCIA
DE CLIENTE**

uni.edu.gt



**FACULTAD
DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES**



La Maestría Internacional en Innovación en Experiencia del Cliente de Universidad InterNaciones te aporta una educación de calidad europea, completamente en línea. Te permite compaginar tu vida personal y profesional con tus estudios, viendo clases cuando mejor se ajuste a tu horario.

DURACIÓN

24 meses

TITULACIÓN

Con posibilidad de reconocimiento de créditos en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

METODOLOGÍA INTERNACIONES

Educación 100% en línea con tutor personal y clases en vivo que quedarán grabadas.

SOLICITA INFORMACIÓN

📞 (+502) 5411-3346

✉ info@uni.edu.gt

☎ (+502) 2268-6264

OBJETIVOS

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

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

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.

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.
- Cualquier otro perfil podrá ser susceptible de ingreso según experiencia laboral relacionada demostrable y requisitos establecidos en el Reglamento Interno Institucional (consultar con el asesor).

TITULACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

En Universidad InterNaciones sabemos que es importante tener un perfil internacional. Por esa razón al finalizar tu Maestría obtendrás una titulación con posibilidad de reconocimiento europeo, lo que hará tu currículum más atractivo y te abrirá las puertas a oportunidades laborales internacionales.

Maestría guatemalteca avalada por el CEPS y otorgada por Universidad InterNaciones.



Titulación con posibilidad de reconocimiento de créditos en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).



La superación de esta maestría te permite la posibilidad de revalidar asignaturas en posgrados oficiales en UNIR, miembro del Grupo PROEDUCA, universidad oficial española parte del Espacio Europeo de Educación Superior.

METODOLOGÍA PRÁCTICA

Modelo de aprendizaje práctico que busca potenciar la flexibilidad de tus estudios.



Las clases teóricas se componen de píldoras de 5-10 minutos sobre conceptos clave. Al finalizar, se incluye un test y un vídeo sobre la resolución del mismo.



Clases en vivo para la resolución de los casos prácticos.



Podrás utilizar cualquier dispositivo: computadora, celular y tablet.

PÉNSUM DE ESTUDIOS

Primer bloque

- Innovación y Experiencia de Cliente en el Contexto Actual
- Liderazgo Personal y de Servicio

Total: 8 ECTS

Segundo bloque

- Innovación Aplicada a la Experiencia de Cliente
- Creatividad e Innovación

Total: 8 ECTS

Tercer bloque

- Innovación y Experiencia de Cliente como Ventajas Competitivas
- Liderazgo para el Impulso de la Cultura de la Innovación y Experiencia de Cliente en la Empresa

Total: 12 ECTS

Cuarto bloque

- Tecnologías Innovadoras para la Medición de la Estrategia de Experiencia de Cliente
- Análisis e Investigación del Consumidor: Antropología Empresarial

Total: 12 ECTS

Quinto bloque

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

Total: 12 ECTS

Sexto bloque

- Trabajo de Graduación

Total: 8 ECTS

Total: 60 créditos

CURSOS ADICIONALES

Como parte de la oferta académica de la Universidad InterNaciones, los estudiantes obtendrán sin costo adicional al matricularse en esta maestría, formaciones y cursos de alto valor y reconocimiento internacional para prepararlos con la calidad de conocimientos que las empresas necesitan.



DESIGN THINKING

Al matricularte en cualquiera de nuestras maestrías obtendrás acceso al Curso de Gestión de Proyectos Ágiles. El Design Thinking y Scrum son metodologías de trabajo colaborativo que te permitirán conocer y adaptarte a la forma actual de trabajo en equipo. Esta formación, sin costo, permite al estudiante mejorar su perfil profesional con este conocimiento solicitado por la mayoría de empresas tecnológicas y necesario para determinados perfiles tanto técnicos como operativos.

APRENDE A UTILIZAR HERRAMIENTAS DE VANGUARDIA

Durante tu formación, adquirirás competencias avanzadas en el uso de las principales herramientas digitales del mercado, esenciales para destacar en el mundo del marketing online.

Con la Maestría en Marketing Digital de **Universidad InterNaciones** tendrás acceso exclusivo y sin costo adicional a talleres virtuales donde dominarás plataformas líderes como Meta Blueprint, Google Analytics 4, Google Ads y WordPress. Además, explorarás otras herramientas fundamentales como **LinkedIn Ads, Power BI, Mailchimp, SEMrush, Metricool, Mobincube y Webflow**, que te permitirán:

- Optimizar campañas publicitarias en distintos canales digitales.
- Realizar análisis de datos para tomar decisiones estratégicas.
- Gestionar eficazmente redes sociales y automatización de marketing.
- Diseñar experiencias digitales con impacto.



DIPLOMA EN ENFOQUE EN EL CLIENTE

Conoce los distintos enfoques que debes tener en cuenta en la toma de decisiones, valorando el impacto que la cultura y el entorno tienen sobre ellas. Aprende a generar y evaluar las alternativas, así como a establecer la decisión final y su implementación.

Este **Diploma en Enfoque en el Cliente** te acredita en uno de los seis módulos pertenecientes a la Certificación en Gestionarse a sí mismo. Con él podrás conocerte y aprovechar tu potencial para desarrollarte profesionalmente.

VENTAJAS DE REALIZAR ESTE CURSO DE HARVARD MANAGEMENTOR

- Adquirirás conocimientos prácticos que te ayudarán a diferenciarte y a especializarte en una o varias *soft skills*.
- Conseguirás una Certificación o Badge (Credly) que te acreditarán con 6 competencias o un diploma de finalización de 1 competencia.
- Decide el tiempo de dedicación en función de tu disponibilidad y agenda. Resérvate un tiempo para aprender disfrutando, sin presiones.
- Harás crecer tu marca personal, comunicando y compartiendo con otros tus logros (insignias) en materia de *soft skills* en tus redes sociales.

EL GRUPO PROEDUCA Y HARVARD MANAGEMENTOR

Harvard Business Publishing Education (HBP) colabora con el Grupo PROEDUCA para que nuestros estudiantes puedan beneficiarse del programa Harvard ManageMentor, un conjunto de certificaciones y diplomas interactivos online. Estas titulaciones mejorarán tu perfil, para que responda a las demandas laborales actuales.



FORMACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL

Universidad InterNaciones es un centro de enseñanza superior privado fundado en 2009. Su principal objetivo es acercar la educación universitaria a los guatemaltecos, apoyando el desarrollo intelectual, social y profesional para favorecer el crecimiento del país.



Forma parte de la Red Global de Universidades PROEDUCA, lo que le permite ofrecer programas directamente en otras universidades de la Red, ampliando los horizontes y enriqueciendo la experiencia de sus alumnos exponiéndoles a metodologías, contenidos y claustros internacionales. Esto permite a sus estudiantes obtener titulaciones de Guatemala y Estados Unidos, y solicitar reconocimiento de créditos en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Universidad InterNaciones 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 vivo y el acompañamiento de un tutor personal son la clave de nuestra enseñanza y del éxito de nuestros alumnos. Nuestra metodología está probada por más de 75.000 alumnos. Las titulaciones que imparte Universidad InterNaciones están avaladas por el CEPS.



METODOLOGÍA INTERNACIONES

- Clases en línea y en directo, que quedarán grabadas.
- Clases en plataforma digital donde podrás interactuar con docentes y compañeros en directo.
- Tutor personalizado desde tu primer día que te ayudará alcanzar tus metas académicas.



RECURSOS DIDÁCTICOS

- Se puede encontrar en el campus virtual de última generación accesible desde cualquier dispositivo.
- Contenido de máxima relevancia actualizado cada semestre.
- Está disponible desde tu primer día y a lo largo de tus estudios.



TUTOR PERSONAL

- Estará siempre disponible por teléfono o mail.
- Resolverá dudas sobre gestiones académicas, trámites o dudas concretas de asignaturas.
- Ayudará con la planificación del estudio para que se aproveche mejor el tiempo.
- Recomendará qué recursos didácticos de la plataforma utilizar en cada caso.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

- Evaluación continua (resolución de casos prácticos, participación en foros, debates y otros medios colaborativos y test de evaluación).
- Exámenes finales en línea.
- Asistencia de clases no obligatoria.



PROFESORES INTERNACIONALES CON AMPLIA EXPERIENCIA LABORAL

- Docentes internacionales y locales de reconocido prestigio profesional.
- Cuerpo de docentes formado en metodología de educación en línea.
- Foco en tu desarrollo académico y profesional.



**FACULTAD
DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES**

Diagonal 6 No. 1197,
Zona 10, Ciudad de Guatemala

www.uni.edu.gt

**info@uni.edu.gt
(*502) 2268-6264**