

Diplomado

Investigación en Customer Experience





## Diplomado Investigación en Customer Experience

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 semanas**
- » Titulación: **TECH Universidad Tecnológica**
- » Dedicación: **16h/semana**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**
- » Dirigido a: **Graduados, Diplomados y Licenciados universitarios que hayan realizado previamente cualquiera de las titulaciones del campo de las Ciencias Sociales y Jurídicas, Administrativas y Empresariales.**

Acceso web: [www.techtute.com/escuela-de-negocios/curso-universitario/investigacion-customer-experience](http://www.techtute.com/escuela-de-negocios/curso-universitario/investigacion-customer-experience)

# Índice

01

Bienvenida

---

*pág. 4*

02

¿Por qué estudiar en TECH?

---

*pág. 6*

03

¿Por qué nuestro programa?

---

*pág. 10*

04

Objetivos

---

*pág. 14*

05

Estructura y contenido

---

*pág. 18*

06

Metodología

---

*pág. 24*

07

Perfil de nuestros alumnos

---

*pág. 32*

08

Dirección del curso

---

*pág. 36*

09

Impacto para tu carrera

---

*pág. 40*

10

Beneficios para tu empresa

---

*pág. 44*

11

Titulación

---

*pág. 48*

# 01 Bienvenida

La Investigación en Customer Experience (CX) se ha convertido en una herramienta fundamental para que las empresas puedan conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, y mejorar así la calidad de sus productos y servicios. Gracias a este procedimiento, las compañías pueden identificar los puntos de dolor de los usuarios y diseñar soluciones que les permitan ofrecer una vivencia satisfactoria, fidelizarlos y aumentar su rentabilidad. Por ello, este programa universitario se presenta como una oportunidad única para aquellos que deseen especializarse en esta área y adquirir las habilidades necesarias para desarrollar Investigaciones en CX. La titulación cuenta con un formato 100% online y utiliza la metodología pedagógica del Relearning, que fomenta el aprendizaje colaborativo y la interacción entre los estudiantes.



Diplomado en Investigación en Customer Experience.  
TECH Universidad Tecnológica



“

*Conviértete con este Diplomado en todo un especialista en Investigación en Customer Experience y ofrece el mejor asesoramiento especializado”*

02

# ¿Por qué estudiar en TECH?

TECH es la mayor escuela de negocio 100% online del mundo. Se trata de una Escuela de Negocios de élite, con un modelo de máxima exigencia académica. Un centro de alto rendimiento internacional y de entrenamiento intensivo en habilidades directivas.



“

*TECH es una universidad de vanguardia tecnológica, que pone todos sus recursos al alcance del alumno para ayudarlo a alcanzar el éxito empresarial”*

## En TECH Universidad Tecnológica



### Innovación

La universidad ofrece un modelo de aprendizaje en línea que combina la última tecnología educativa con el máximo rigor pedagógico. Un método único con el mayor reconocimiento internacional que aportará las claves para que el alumno pueda desarrollarse en un mundo en constante cambio, donde la innovación debe ser la apuesta esencial de todo empresario.

“Caso de Éxito Microsoft Europa” por incorporar en los programas un novedoso sistema de multivideo interactivo.



### Máxima exigencia

El criterio de admisión de TECH no es económico. No se necesita realizar una gran inversión para estudiar en esta universidad. Eso sí, para titularse en TECH, se podrán a prueba los límites de inteligencia y capacidad del alumno. El listón académico de esta institución es muy alto...

**95%**

de los alumnos de TECH finaliza sus estudios con éxito



### Networking

En TECH participan profesionales de todos los países del mundo, de tal manera que el alumno podrá crear una gran red de contactos útil para su futuro.

**+100.000**

directivos capacitados cada año

**+200**

nacionalidades distintas



### Empowerment

El alumno crecerá de la mano de las mejores empresas y de profesionales de gran prestigio e influencia. TECH ha desarrollado alianzas estratégicas y una valiosa red de contactos con los principales actores económicos de los 7 continentes.

**+500**

acuerdos de colaboración con las mejores empresas



### Talento

Este programa es una propuesta única para sacar a la luz el talento del estudiante en el ámbito empresarial. Una oportunidad con la que podrá dar a conocer sus inquietudes y su visión de negocio.

TECH ayuda al alumno a enseñar al mundo su talento al finalizar este programa.



### Contexto Multicultural

Estudiando en TECH el alumno podrá disfrutar de una experiencia única. Estudiará en un contexto multicultural. En un programa con visión global, gracias al cual podrá conocer la forma de trabajar en diferentes lugares del mundo, recopilando la información más novedosa y que mejor se adapta a su idea de negocio.

Los alumnos de TECH provienen de más de 200 nacionalidades.



TECH busca la excelencia y, para ello, cuenta con una serie de características que hacen de esta una universidad única:



### Análisis

---

En TECH se explora el lado crítico del alumno, su capacidad de cuestionarse las cosas, sus competencias en resolución de problemas y sus habilidades interpersonales.



### Excelencia académica

---

En TECH se pone al alcance del alumno la mejor metodología de aprendizaje online. La universidad combina el método *Relearning* (metodología de aprendizaje de posgrado con mejor valoración internacional) con el Estudio de Caso. Tradición y vanguardia en un difícil equilibrio, y en el contexto del más exigente itinerario académico.



### Economía de escala

---

TECH es la universidad online más grande del mundo. Tiene un portfolio de más de 10.000 posgrados universitarios. Y en la nueva economía, **volumen + tecnología = precio disruptivo**. De esta manera, se asegura de que estudiar no resulte tan costoso como en otra universidad.



### Aprende con los mejores

---

El equipo docente de TECH explica en las aulas lo que le ha llevado al éxito en sus empresas, trabajando desde un contexto real, vivo y dinámico. Docentes que se implican al máximo para ofrecer una especialización de calidad que permita al alumno avanzar en su carrera y lograr destacar en el ámbito empresarial.

Profesores de 20 nacionalidades diferentes.



*En TECH tendrás acceso a los análisis de casos más rigurosos y actualizados del panorama académico*

03

# ¿Por qué nuestro programa?

Realizar el programa de TECH supone multiplicar las posibilidades de alcanzar el éxito profesional en el ámbito de la alta dirección empresarial.

Es todo un reto que implica esfuerzo y dedicación, pero que abre las puertas a un futuro prometedor. El alumno aprenderá de la mano del mejor equipo docente y con la metodología educativa más flexible y novedosa.



“

*Contamos con el más prestigioso cuadro docente y el temario más completo del mercado, lo que nos permite ofrecerte una capacitación de alto nivel académico”*

Este programa aportará multitud de ventajas laborales y personales, entre ellas las siguientes:

01

### **Dar un impulso definitivo a la carrera del alumno**

Estudiando en TECH el alumno podrá tomar las riendas de su futuro y desarrollar todo su potencial. Con la realización de este programa adquirirá las competencias necesarias para lograr un cambio positivo en su carrera en poco tiempo.

*El 70% de los participantes de esta especialización logra un cambio positivo en su carrera en menos de 2 años.*

02

### **Desarrollar una visión estratégica y global de la empresa**

TECH ofrece una profunda visión de dirección general para entender cómo afecta cada decisión a las distintas áreas funcionales de la empresa.

*Nuestra visión global de la empresa mejorará tu visión estratégica.*

03

### **Consolidar al alumno en la alta gestión empresarial**

Estudiar en TECH supone abrir las puertas de hacia panorama profesional de gran envergadura para que el alumno se posicione como directivo de alto nivel, con una amplia visión del entorno internacional.

*Trabajarás más de 100 casos reales de alta dirección.*

04

### **Asumir nuevas responsabilidades**

Durante el programa se muestran las últimas tendencias, avances y estrategias, para que el alumno pueda llevar a cabo su labor profesional en un entorno cambiante.

*El 45% de los alumnos consigue ascender en su puesto de trabajo por promoción interna.*

05

### Acceso a una potente red de contactos

TECH interrelaciona a sus alumnos para maximizar las oportunidades. Estudiantes con las mismas inquietudes y ganas de crecer. Así, se podrán compartir socios, clientes o proveedores.

*Encontrarás una red de contactos imprescindible para tu desarrollo profesional.*

06

### Desarrollar proyectos de empresa de una forma rigurosa

El alumno obtendrá una profunda visión estratégica que le ayudará a desarrollar su propio proyecto, teniendo en cuenta las diferentes áreas de la empresa.

*El 20% de nuestros alumnos desarrolla su propia idea de negocio.*

07

### Mejorar soft skills y habilidades directivas

TECH ayuda al estudiante a aplicar y desarrollar los conocimientos adquiridos y mejorar en sus habilidades interpersonales para ser un líder que marque la diferencia.

*Mejora tus habilidades de comunicación y liderazgo y da un impulso a tu profesión.*

08

### Formar parte de una comunidad exclusiva

El alumno formará parte de una comunidad de directivos de élite, grandes empresas, instituciones de renombre y profesores cualificados procedentes de las universidades más prestigiosas del mundo: la comunidad TECH Universidad Tecnológica.

*Te damos la oportunidad de especializarte con un equipo de profesores de reputación internacional.*

# 04 Objetivos

Esta titulación universitaria te permitirá adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo Investigaciones en Customer Experience de manera eficaz. A lo largo de seis semanas, el alumno aprenderá a diseñar y realizar encuestas, entrevistas y otros tipos de investigaciones con el fin de obtener información sobre la Experiencia del Cliente. Además, podrá analizar los datos obtenidos y utilizarlos para desarrollar estrategias que mejoren la satisfacción del usuario, su fidelización y, en consecuencia, la rentabilidad de la empresa.



“

*Ahonda en el Blue Print y determina mapas globales de relaciones servicios-clientes gracias a este Diplomado de TECH”*

**TECH hace suyos los objetivos de sus alumnos.**

**Trabajan conjuntamente para conseguirlos.**

El Diplomado en Investigación en Customer Experience capacitará al alumno para:

01

Definir los fundamentos para implementar un proyecto de CX

02

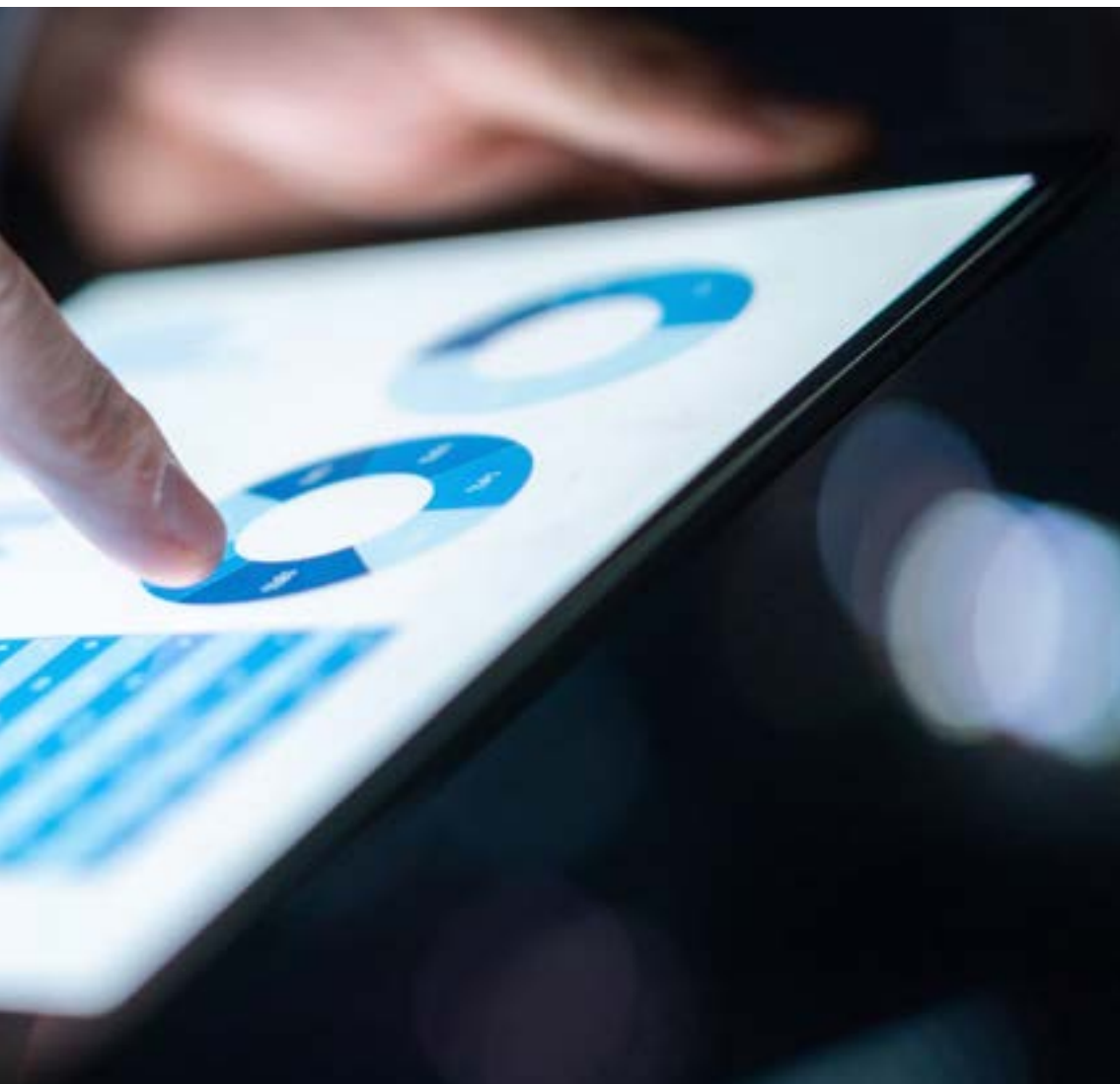
Diseñar un modelo de gobierno de satisfacción del cliente eficaz, válido para diferentes roles y orientado a la toma de decisiones

03

Identificar el mejor KPI de experiencia del cliente en función de la naturaleza de la compañía







04

Utilizar el marketing emocional y el storytelling para crear una experiencia de compra memorable

05

Analizar el impacto de la tecnología en la experiencia de compra y cómo utilizarla para mejorar la interacción con los clientes en la tienda física

06

Establecer metodologías de trabajo que agilizan y fomentan la creatividad y la mejora continua

# 05

## Estructura y contenido

El enfoque del Diplomado en Investigación en Customer Experience se adapta a las necesidades de los profesionales del Marketing Digital, por lo que se imparte en modalidad online. Esto significa que los estudiantes pueden elegir el momento y el lugar de estudio, ofreciendo un aprendizaje estimulante y singular durante las seis semanas de duración del programa. La estructura de la titulación es flexible y asequible, permitiendo a los especialistas adaptar los recursos académicos a sus horarios y obligaciones laborales. De esta manera, los estudiantes pueden adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para mejorar la Experiencia de Usuario y destacar en el ámbito de la CX sin comprometer su vida laboral y personal.



“

*Lleva a cabo innovadoras investigaciones que marquen un antes y un después en el ámbito del Customer Experience”*

## Plan de estudios

El objetivo principal del Diplomado en Investigación en Customer Experience es mejorar la capacidad analítica y la toma de decisiones eficientes en el ámbito de la Experiencia del Consumidor, profundizando en la orientación de las organizaciones hacia esta visión empresarial.

Durante las seis semanas del programa, se trabajan competencias directivas clave como la Omnicanalidad, el Blue Print, técnicas de mejora de CX, personajes arquetipos de clientes y el Customer Journey en CX. El plan de estudios busca instruir a líderes capaces de dirigir equipos de alto rendimiento en el sector digital y adquirir habilidades en la toma de decisiones y la gestión de proyectos desde una perspectiva estratégica, tecnológica e innovadora.

La experiencia de aprendizaje en el Diplomado en Investigación en Customer Experience se adapta a las necesidades de cada estudiante al ofrecer los materiales didácticos en diversos formatos multimedia y textuales. Además, el formato flexible de la titulación permite a los estudiantes organizar sus recursos académicos en función de sus horarios y responsabilidades laborales.

La metodología pedagógica del Relearning se utiliza para fomentar el aprendizaje significativo y duradero. En definitiva, esta titulación universitaria brinda un estudio personalizado y eficiente para capacitar a profesionales capaces de liderar equipos y tomar decisiones estratégicas en el ámbito de la Experiencia del Cliente.

Este Diplomado se desarrolla a lo largo de 6 semanas y se divide en 1 módulo:

### Módulo 1

### Customer Science: Investigación en Customer Experience

### ¿Dónde, cuándo y cómo se imparte?

TECH ofrece la posibilidad de desarrollar este Diplomado en Investigación en Customer Experience de manera totalmente online. Durante las 6 semanas que dura la especialización, el alumno podrá acceder a todos los contenidos de este programa en cualquier momento, lo que le permitirá autogestionar su tiempo de estudio.

*Una experiencia educativa única, clave y decisiva para impulsar tu desarrollo profesional y dar el salto definitivo.*



**Módulo 1. Customer Science: Investigación en Customer Experience**

**1.1. Principios y Valor del Customer Experience**

- 1.1.1. Diferencias entre CX y UX
- 1.1.2. Customer Experience como estrategia de la compañía
- 1.1.3. Transformación CX: Un paso más allá en la cultura organizacional

**1.2. Factor clave en CX: Lan Omnicanalidad**

- 1.2.1. Omnicanalidad. CX Omnicanal
- 1.2.2. Experiencia de Usuario Omnicanal. Puntos claves
- 1.2.3. Determinación de la madurez omnicanal

**1.3. Mapa Global de Relaciones Servicios-Clientes: BLUE PRINT**

- 1.3.1. Blue Print. Utilidad
- 1.3.2. Beneficios de Blue Print en CX
- 1.3.3. Diseño de un Blue Print

**1.4. Proceso para Evolucionar la CX de una compañía. Investigación**

- 1.4.1. Investigación en términos de CX
- 1.4.2. Ámbito de estudio
  - 1.4.2.1. Ciclo de vida del cliente
  - 1.4.2.2. Etapas
  - 1.4.2.3. Objeto de investigación
- 1.4.3. Técnicas de trabajo de mejora de CX. Ejercicios Prácticos
- 1.4.4. Investigación con recursos limitados
- 1.4.5. Research OPS

**1.5. Conocimiento del Cliente Potencial. Personajes arquetipos**

- 1.5.1. El conocimiento del cliente como base del diseño de experiencias
- 1.5.2. Los 12 arquetipos de Jung
- 1.5.3. Diseño de Personajes

**1.6. Customer Journey en CX**

- 1.6.1. Customer Journey. Utilidad
- 1.6.2. Customer Journey. Aportes
- 1.6.3. Diseño de un Customer Journey: Aspectos clave

**1.7. Técnicas Cuantitativas en CX**

- 1.7.1. Técnicas Cuantitativas. Ámbito de Aplicación
- 1.7.2. Tipos de Técnicas Cuantitativas: Utilidad e Indicadores de Medición
  - 1.7.2.1. Encuestas
  - 1.7.2.2. Test de usuarios o User Test
  - 1.7.2.3. Test A-B
  - 1.7.2.4. Integración de métricas en procesos
  - 1.7.2.5. Card-sorting
  - 1.7.2.6. Tree-test
  - 1.7.2.7. Eye-tracking

**1.8. Técnicas cualitativas en CX**

- 1.8.1. Técnicas Cualitativas. Ámbito de Aplicación
- 1.8.2. Tipos de técnicas cualitativas: Utilidad e Indicadores de Medición
  - 1.8.2.1. Evaluación heurística
  - 1.8.2.2. Benchmark
  - 1.8.2.3. Test de usuarios o User Test
  - 1.8.2.4. Entrevistas personales
  - 1.8.2.5. Focus Group
  - 1.8.2.6. Shadowing // Mystery
  - 1.8.2.7. Estudios de diario

**1.9. Metodologías de Uso en CX**

- 1.9.1. Metodologías de trabajo
- 1.9.2. Design Thinking. Aplicación práctica en CX
- 1.9.3. Lean UX. Aplicación práctica en CX
- 1.9.4. Agile. Aplicación práctica en CX

**1.10. Accesibilidad como parte de la CX**

- 1.10.1. La Accesibilidad como parte de la CX
- 1.10.2. Niveles de Accesibilidad Web. Aspectos legales
- 1.10.3. Sitios, Productos y Servicios Accesibles

“

*Con este Diplomado profundizarás, entre otras cosas, en las Metodologías de Uso en CX como el Desing Thinking o el Lean UX”*

06

# Metodología

Este programa de capacitación ofrece una forma diferente de aprender. Nuestra metodología se desarrolla a través de un modo de aprendizaje de forma cíclica: **el Relearning**.

Este sistema de enseñanza es utilizado, por ejemplo, en las facultades de medicina más prestigiosas del mundo y se ha considerado uno de los más eficaces por publicaciones de gran relevancia como el ***New England Journal of Medicine***.







“

*Descubre el Relearning, un sistema que abandona el aprendizaje lineal convencional para llevarte a través de sistemas cíclicos de enseñanza: una forma de aprender que ha demostrado su enorme eficacia, especialmente en las materias que requieren memorización”*

## TECH Business School emplea el Estudio de Caso para contextualizar todo el contenido

Nuestro programa ofrece un método revolucionario de desarrollo de habilidades y conocimientos. Nuestro objetivo es afianzar competencias en un contexto cambiante, competitivo y de alta exigencia.

“

*Con TECH podrás experimentar una forma de aprender que está moviendo los cimientos de las universidades tradicionales de todo el mundo”*



*Este programa te prepara para afrontar retos empresariales en entornos inciertos y lograr el éxito de tu negocio.*



*Nuestro programa te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera.*

## Un método de aprendizaje innovador y diferente

El presente programa de TECH es una enseñanza intensiva, creada desde 0 para proponerle al directivo retos y decisiones empresariales de máximo nivel, ya sea en el ámbito nacional o internacional. Gracias a esta metodología se impulsa el crecimiento personal y profesional, dando un paso decisivo para conseguir el éxito. El método del caso, técnica que sienta las bases de este contenido, garantiza que se sigue la realidad económica, social y empresarial más vigente.

“ *Aprenderás, mediante actividades colaborativas y casos reales, la resolución de situaciones complejas en entornos empresariales reales* ”

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo desde que éstas existen. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, el método del caso consistió en presentarles situaciones complejas reales para que tomaran decisiones y emitieran juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas.

En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Ante una determinada situación, ¿qué debería hacer un profesional? Esta es la pregunta a la que nos enfrentamos en el método del caso, un método de aprendizaje orientado a la acción. A lo largo del programa, los estudiantes se enfrentarán a múltiples casos reales.

Deberán integrar todos sus conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones.

## Relearning Methodology

TECH aúna de forma eficaz la metodología del Estudio de Caso con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina elementos didácticos diferentes en cada lección.

Potenciamos el Estudio de Caso con el mejor método de enseñanza 100% online: el Relearning.

*Nuestro sistema online te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios. Podrás acceder a los contenidos desde cualquier dispositivo fijo o móvil con conexión a internet.*

En TECH aprenderás con una metodología vanguardista concebida para capacitar a los directivos del futuro. Este método, a la vanguardia pedagógica mundial, se denomina Relearning.

Nuestra escuela de negocios es la única en habla hispana licenciada para emplear este exitoso método. En 2019, conseguimos mejorar los niveles de satisfacción global de nuestros alumnos (calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso, objetivos...) con respecto a los indicadores de la mejor universidad online en español.





En nuestro programa, el aprendizaje no es un proceso lineal, sino que sucede en espiral (aprender, desaprender, olvidar y reaprender). Por eso, combinamos cada uno de estos elementos de forma concéntrica. Con esta metodología se han capacitado más de 650.000 graduados universitarios con un éxito sin precedentes en ámbitos tan distintos como la bioquímica, la genética, la cirugía, el derecho internacional, las habilidades directivas, las ciencias del deporte, la filosofía, el derecho, la ingeniería, el periodismo, la historia o los mercados e instrumentos financieros. Todo ello en un entorno de alta exigencia, con un alumnado universitario de un perfil socioeconómico alto y una media de edad de 43,5 años.

*El Relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu especialización, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.*

A partir de la última evidencia científica en el ámbito de la neurociencia, no solo sabemos organizar la información, las ideas, las imágenes y los recuerdos, sino que sabemos que el lugar y el contexto donde hemos aprendido algo es fundamental para que seamos capaces de recordarlo y almacenarlo en el hipocampo, para retenerlo en nuestra memoria a largo plazo.

De esta manera, y en lo que se denomina Neurocognitive context-dependent e-learning, los diferentes elementos de nuestro programa están conectados con el contexto donde el participante desarrolla su práctica profesional.

Este programa ofrece los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para los profesionales:



#### Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual, para crear el método de trabajo online de TECH. Todo ello, con las técnicas más novedosas que ofrecen piezas de gran calidad en todos y cada uno los materiales que se ponen a disposición del alumno.



#### Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos.

El denominado Learning from an Expert afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en las futuras decisiones difíciles.



#### Prácticas de habilidades directivas

Realizarán actividades de desarrollo de competencias directivas específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un alto directivo precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



#### Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso y guías internacionales, entre otros. En la biblioteca virtual de TECH el estudiante tendrá acceso a todo lo que necesita para completar su capacitación.





#### Case studies

Completarán una selección de los mejores casos de estudio elegidos expresamente para esta titulación. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas en alta dirección del panorama internacional.



#### Resúmenes interactivos

El equipo de TECH presenta los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audios, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento. Este exclusivo sistema educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



#### Testing & Retesting

Se evalúan y reevalúan periódicamente los conocimientos del alumno a lo largo del programa, mediante actividades y ejercicios evaluativos y autoevaluativos para que, de esta manera, el estudiante compruebe cómo va consiguiendo sus metas.



07

# Perfil de nuestros alumnos

El Diplomado está dirigido a Graduados, Diplomados y Licenciados universitarios que hayan realizado previamente cualquiera de las siguientes titulaciones en el campo de las Ciencias Sociales y Jurídicas, Administrativas y Económicas.

La diversidad de participantes con diferentes perfiles académicos y procedentes de múltiples nacionalidades conforma el enfoque multidisciplinar de este programa.

También podrán realizar el Diplomado los profesionales que, siendo titulados universitarios en cualquier área, cuenten con una experiencia laboral de dos años en el campo del Marketing Digital.







“

*Aumenta tus competencias y lleva a cabo investigaciones cualitativas y cuantitativas sobre la Experiencia de Usuario de las compañías más prestigiosas del mundo”*

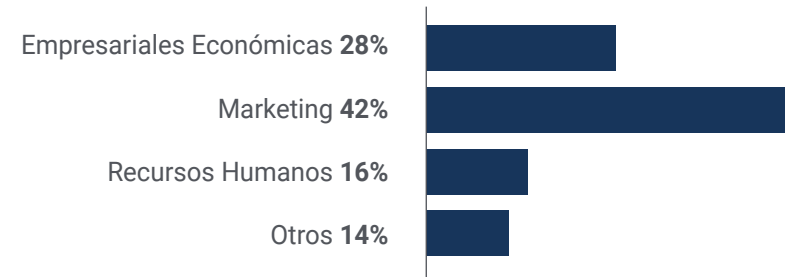
### Edad media

Entre **35** y **45** años

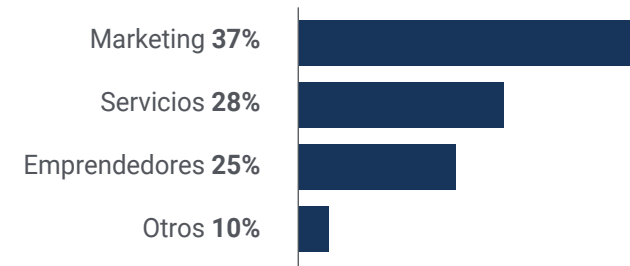
### Años de experiencia



### Formación

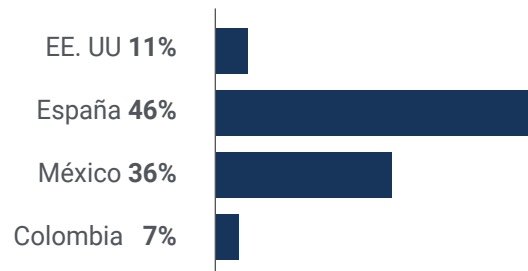


### Perfil académico



## Distribución geográfica

---



## Tamara Machín Esparza

---

**Analista de Datos de Experiencia de Cliente**

*“El Diplomado en Investigación en Customer Experience ha sido una experiencia enriquecedora para mi carrera como profesional del marketing digital. Gracias a los conocimientos adquiridos en el programa, he sido capaz de entender mejor las necesidades y expectativas de los clientes, lo que me ha permitido implementar estrategias más efectivas y mejorar la experiencia de usuario. Además, el formato online y flexible del curso me ha permitido combinar mi formación académica con mis responsabilidades laborales y personales.”*

08

# Dirección del curso

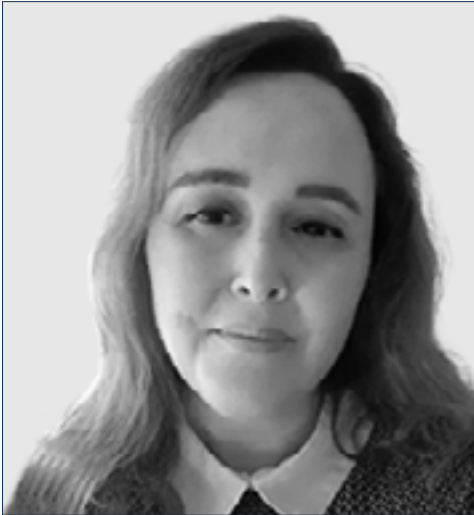
Este programa universitario cuenta con un equipo docente altamente capacitado en el campo de la Investigación en Customer Experience. Todos los especialistas tienen una amplia experiencia en el sector y están activamente involucrados en el mismo, lo que les permite proporcionar a los estudiantes una capacitación actualizada y alineada con las últimas tendencias y prácticas del CX. Además, proporcionarán a los estudiantes una comprensión completa y práctica de la importancia del CX en el ámbito empresarial actual, así como les brindarán herramientas y estrategias para mejorar la Experiencia del Usuario. Además, la extensa trayectoria profesional de este elenco docente asegura una educación de alta calidad y una conexión directa con el mundo laboral, lo que permitirá a los estudiantes aplicar lo aprendido en su trabajo diario.



“

*Todo lo que necesitas para un aprendizaje efectivo y de calidad es un equipo docente de alto prestigio”*

## Dirección



### Dña. Yépez Molina, Pilar

- ◆ Consultora y Formadora de Marketing para empresas bajo la marca La Digitalista
- ◆ Directora Creativa Ejecutiva y Socia Fundadora creando y desarrollando campañas de Marketing Online y Offline en ÚbicaBelow
- ◆ Directora Creativa Ejecutiva creando y desarrollando campañas de Marketing Promocional y Relacional para clientes Online y Offline en Sidecar SGM
- ◆ Responsable Creativa Online y Creativa Ejecutiva en MC Comunicación
- ◆ Docente de Marketing Digital en el Colegio de Periodistas de Cataluña
- ◆ Docente de Marketing Digital y Estrategias de Comunicación en el Grado de Ingeniería de BES La Salle
- ◆ Docente de Marketing Digital en Euncet Business School
- ◆ Postgrado en Marketing Relacional por el Instituto de la Economía Digital ICEMD
- ◆ Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas por la Universidad de Sevilla



## Profesores

### Dña. Luchena Guarner, Estefanía

- ◆ Consultora Digital Senior en AKTIOS
- ◆ Cat Salut
- ◆ Banc Sabadell
- ◆ CaixaBank (CaixaBank Consumer Finance y Caixabank Digital)
- ◆ BBVA, Línea Directa, etc...
- ◆ Graduada en Técnica Experta en Diseño Gráfico y Multimedia e Informática de Gestión por la Universidad ESERP-ESDAI
- ◆ Scrum Certified & Product Owner por la Escuela Internacional de Gestión de Proyectos (EIGP)
- ◆ Product Owner, Certificado en Agile Project Management y la certificación SCPO (Scrum Certified & Product Owner)
- ◆ Scrum Master en Talento Digital Programa Avanzado Agile Project Management
- ◆ Certificado HTML+CSS Avanzado y Diseño Web por SoftObert
- ◆ Certificado HTML5+CSS3 Responsive y Diseño Web por SoftObert
- ◆ Certificación en Programación Neurolingüística (PNL)

# 09

## Impacto para tu carrera

El Diplomado en Investigación en Customer Experience puede ser un gran impulsor para la carrera de cualquier profesional interesado en el sector del Marketing Digital. La comprensión profunda de los procesos de investigación y análisis de la Experiencia de Usuario que se obtiene a lo largo del programa, junto con las habilidades en la toma de decisiones estratégicas y la gestión de equipos de alto rendimiento, pueden ser clave para destacar en el mercado laboral actual. Además, la flexibilidad de la titulación y la metodología pedagógica del Relearning permiten una integración eficiente del estudio con la vida laboral diaria, lo que aumenta la accesibilidad y la posibilidad de aplicar lo aprendido en el trabajo.





“

*TECH se adapta a las necesidades de los especialistas en Marketing Digital para ofrecerte las claves más actualizadas sobre el Customer Experience”*

## ¿Está preparado para dar el salto? Una excelente mejora profesional está esperando

El Diplomado en Investigación en Customer Experience de TECH es un programa intensivo que te prepara para afrontar retos y decisiones empresariales en el ámbito del Marketing Digital. Su objetivo principal es favorecer tu crecimiento personal y profesional. Ayudarte a conseguir el éxito. Si quieres superarte a ti mismo, conseguir un cambio positivo a nivel profesional y relacionarte con los mejores, este es tu sitio.

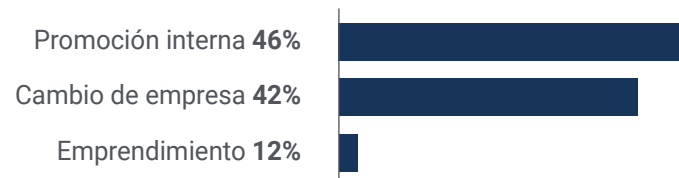
*Consigue hacer realidad tus aspiraciones profesionales con esta titulación universitaria que se sitúa a la vanguardia académica.*

*Da mayor garantía a tus clientes en el asesoramiento para implementar un Customer Experience eficaz gracias a este programa.*

### Momento del cambio



### Tipo de cambio



## Mejora salarial

---

La realización de este programa supone para nuestros alumnos un incremento salarial de más del **25,2%**



10

# Beneficios para tu empresa

Contar con un experto que haya cursado el Diplomado en Investigación en Customer Experience puede tener un impacto significativo en las empresas, ya que estas podrán mejorar la satisfacción del cliente y, en consecuencia, su rentabilidad.

Un profesional especialista en CX puede ayudar a las empresas a comprender mejor las necesidades y deseos de sus usuarios, lo que se traducirá en una mejor experiencia y, en última instancia, en una mayor retención y fidelización. Además, estos expertos podrán aplicar técnicas y metodologías innovadoras para analizar los datos de CX y ayudar a la empresa a tomar decisiones estratégicas basadas en datos concretos y no en suposiciones.





“

*Conviértete en Investigador de Experiencia de Cliente y ofrece un asesoramiento de calidad que no deje indiferente a nadie”*

Desarrollar y retener el talento en las empresas es la mejor inversión a largo plazo.

01

### Crecimiento del talento y del capital intelectual

El profesional aportará a la empresa nuevos conceptos, estrategias y perspectivas que pueden provocar cambios relevantes en la organización.

---

02

### Retención de directivos de alto potencial evitando la fuga de talentos

Este programa refuerza el vínculo de la empresa con el profesional y abre nuevas vías de crecimiento profesional dentro de la misma.

03

### Construcción de agentes de cambio

Será capaz de tomar decisiones en momentos de incertidumbre y crisis, ayudando a la organización a superar los obstáculos.

---

04

### Incremento de las posibilidades de expansión internacional

Gracias a este programa, la empresa entrará en contacto con los principales mercados de la economía mundial.

05

### **Desarrollo de proyectos propios**

El profesional puede trabajar en un proyecto real o desarrollar nuevos proyectos en el ámbito de I+D o desarrollo de negocio de su compañía.

---

06

### **Aumento de la competitividad**

Este programa universitario dotará a sus profesionales de competencias para asumir los nuevos desafíos e impulsar así la organización.



11

# Titulación

El Diplomado en Investigación en Customer Experience garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Diplomado expedido por TECH Universidad Tecnológica.







“

*Supera con éxito este programa y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”*

Este **Diplomado en Investigación en Customer Experience** contiene el programa más completo y actualizado del mercado.

Tras la superación de la evaluación, el alumno recibirá por correo postal\* con acuse de recibo su correspondiente título de **Diplomado** emitido por **TECH Universidad Tecnológica**.

El título expedido por **TECH Universidad Tecnológica** expresará la calificación que haya obtenido en el Diplomado, y reunirá los requisitos comúnmente exigidos por las bolsas de trabajo, oposiciones y comités evaluadores de carreras profesionales.

Título: **Diplomado en Investigación en Customer Experience**

N.º Horas Oficiales: **150 h.**



\*Apostilla de La Haya. En caso de que el alumno solicite que su título en papel recabe la Apostilla de La Haya, TECH EDUCATION realizará las gestiones oportunas para su obtención, con un coste adicional.



## Diplomado Investigación en Customer Experience

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 semanas**
- » Titulación: **TECH Universidad Tecnológica**
- » Dedicación: **16h/semana**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

# Diplomado

## Investigación en Customer Experience

