

Maestría en Ventas y Experiencia del Consumidor

HUB DE APRENDIZAJE:

DIGITech



ÍNDICE

Carta de bienvenida	1
Presentación de la Escuela	2
Red Summa	3
Justificación	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
A quién va dirigido	6
Salidas Profesionales	7
Modelo de Aprendizaje	8
Plan de Estudios	10
Certificación de Harvard ManageMentor	18
¿Por qué elegir esta Maestría en Línea?	20
Metodología	21
Información General	21
Inversión y Formas de Pago	21

CARTA DE BIENVENIDA

Adaptar nuestras agendas a rígidos horarios, o desplazarnos hasta unas instalaciones que con frecuencia se encuentran alejadas de nuestro lugar de trabajo, es cada vez más difícil para muchos profesionales, que sin embargo no quieren dejar de aprender, ni renunciar a una formación de la máxima calidad; ésta es la razón de ser del Instituto Europeo de Posgrado; la Escuela de Negocios en Internet.

Los avances en los medios de comunicación han permitido que la distancia entre ir a clase, o asistir a la misma a través del ordenador, haya desaparecido casi en su totalidad. La posibilidad del uso de vídeos explicativos que se pueden ver las veces que sea necesario; el uso de foros y chats para discutir casos prácticos, o la utilización de las redes sociales como forma de crear una comunidad de estudiantes, permite que los alumnos de los programas online puedan acceder a los mejores materiales, sin necesidad de desplazarse de sus lugares de trabajo o residencia.

Pero no todo es tecnología. Lo más importante del Instituto Europeo de Posgrado son las personas. Tutores Académicos que te acompañarán durante todo tu proceso formativo, para que no estés solo en ningún momento. Profesores expertos en sus materias, que resolverán todas tus dudas, y te proporcionarán los mejores materiales para tu aprendizaje. Y compañeros, con los que podrás interactuar y trabajar en grupo, para que tu experiencia sea lo más enriquecedora posible.

Formamos parte de la prestigiosa Red Summa Education, una alianza internacional de instituciones con más 130.000 estudiantes y una sólida trayectoria de más de 15 años de experiencia en el sector. Nos especializamos en proporcionar educación totalmente en línea, reuniendo a instituciones líderes en educación superior en España, Estados Unidos y Latinoamérica.

Recibe un cordial saludo, y espero poder darte la bienvenida en alguno de nuestros programas en próximas convocatorias.

Bienvenido a la formación a medida de tus necesidades.



Carlos Pérez Castro

Director del Instituto Europeo de Posgrado

PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA

El Instituto Europeo de Posgrado es una **innovadora Escuela de Negocios 100% online**, que imparte programas de Maestría y formación a empresas.

Nuestro objetivo es darte la facilidad y flexibilidad que necesitas para conciliar tus estudios con tu vida personal y laboral desde cualquier lugar, dando un impulso a tu vida tras estudiar en IEP.

Como miembros de la Red SUMMA Education, una red internacional de instituciones de educación superior virtual con presencia en Colombia, México, España, Argentina y Estados Unidos, nuestros alumnos obtienen una **Titulación Propia del Instituto Europeo de Posgrado** y una **Certificación Internacional con el aval de la Red SUMMA Education**. Ambos diplomas reafirman la calidad y el alcance global de tu formación, brindando un respaldo institucional que añade un valor significativo a tu perfil académico y profesional. Gracias al prestigio de nuestras instituciones, los estudiantes adquieren las competencias necesarias para sobresalir en el entorno empresarial y asumir con éxito responsabilidades directivas.



RED SUMMA

IEP es miembro fundador de **Red Summa Education**, una alianza internacional de instituciones con una sólida trayectoria de más de 15 años de experiencia en el sector.

Nos especializamos en proporcionar educación totalmente en línea, reuniendo a instituciones líderes en educación superior en España, Estados Unidos y Latinoamérica.

- ✓ Presencia en **5 países**
- ✓ **+130.000 alumnos**
- ✓ Alumnos de **80 nacionalidades** diferentes
- ✓ Formación **100% online**
- ✓ **+100 programas** de grado y posgrado



JUSTIFICACIÓN

Elegir la **Maestría en Ventas y Experiencia del Consumidor** es una opción estratégica para quienes buscan destacarse en un entorno de negocios altamente competitivo, donde el cliente es el centro de todas las estrategias.

En un mercado en constante cambio, dominar las **técnicas avanzadas de ventas**, junto con un enfoque integral en la **experiencia del consumidor**, es clave para construir relaciones duraderas, aumentar la lealtad y maximizar los ingresos. Este programa ofrece una formación especializada en las mejores prácticas de ventas, incluyendo el uso de tecnología y datos para personalizar las interacciones con los clientes y mejorar su experiencia global.

Además, la maestría permite a los estudiantes desarrollar habilidades esenciales para comprender las expectativas cambiantes de los consumidores y anticipar sus necesidades, lo que se traduce en una ventaja competitiva en cualquier sector. En un contexto donde las empresas están cada vez más centradas en el cliente, contar con conocimientos en experiencia del consumidor y estrategias de fidelización permite a los profesionales diferenciarse y liderar proyectos que impulsen la satisfacción y el compromiso del cliente, elementos cruciales para el éxito a largo plazo de cualquier negocio.

Este programa está diseñado para capacitar a los profesionales en la **implementación de estrategias de ventas omnicanal y en la utilización de herramientas digitales y analíticas para optimizar cada punto de contacto con el cliente**. Al elegir esta maestría, los estudiantes adquieren competencias críticas en áreas como la psicología del consumidor, las tendencias de compra y las tecnologías emergentes que están transformando la interacción empresa-consumidor.

La **Maestría en Ventas y Experiencia del Consumidor** proporciona una formación completa y avanzada para liderar con éxito la transformación de la experiencia de ventas en el siglo XXI.

MODELO EDUCATIVO INNOVADOR: EDUEx

En el corazón de nuestra maestría se encuentra el **modelo educativo EDUex**, una metodología revolucionaria que integra tecnologías avanzadas y pedagogías de vanguardia para garantizar que cada estudiante no solo adquiera conocimientos fundamentales, sino que también desarrolle habilidades críticas aplicables al ámbito empresarial digital.

Esta Maestría en Ventas y Experiencia del Consumidor, es un programa innovador para el desarrollo de tecnologías digitales que te sumergirá en el **HUB de Aprendizaje DIGItech**, un ecosistema dinámico y multidisciplinario diseñado para fomentar la innovación, la colaboración y el desarrollo continuo de competencias.



OBJETIVO GENERAL

Al concluir la **Maestría en Ventas y Experiencia del Consumidor**, el alumno desarrollará soluciones centradas en las necesidades y gustos de las personas, creando productos y servicios innovadores mediante la metodología de pensamiento de diseño.

Asimismo, aplicará estrategias de gestión de relación con el cliente, métricas de usabilidad y experiencia del usuario, con la finalidad de ofrecer soluciones para alcanzar los objetivos de negocio, generar ideas innovadoras y aumentar la satisfacción de los consumidores.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La **Maestría en Ventas y Experiencia del Consumidor** tiene por objetivos específicos:

- Desarrollar habilidades para **crear y gestionar modelos de negocios digitales y estrategias comerciales**, con un enfoque centrado en optimizar las ventas y mejorar la experiencia del consumidor en entornos digitales.
- Capacitar en la **implementación de procesos estratégicos** para la transformación y modernización de organizaciones, utilizando plataformas y sistemas informáticos que permitan una gestión integral de las ventas y las relaciones con los clientes, alineadas con las necesidades del consumidor actual.
- Formar profesionales capaces de **diseñar e implementar estrategias de comercio electrónico y marketing digital**, orientadas a mejorar la experiencia del cliente, aumentar la fidelización y potenciar las ventas de productos y servicios a través de internet.
- Desarrollar competencias en el **uso de inteligencia artificial y metodologías de diseño centrado en el usuario (design thinking)**, para crear soluciones innovadoras que optimicen productos, servicios y la experiencia de usuario en cada punto de contacto con la marca.
- Capacitar en el **uso de herramientas y programas informáticos de gestión de relaciones con el cliente (CRM)**, así como en sistemas de medición de usabilidad y experiencia de usuario, para mejorar la toma de decisiones y garantizar una experiencia de compra satisfactoria y ética en el entorno digital.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

La **Maestría en Ventas y Experiencia del Consumidor** está dirigida a profesionales que desean especializarse en áreas clave relacionadas con la gestión de ventas y la mejora de la experiencia del cliente, tanto en entornos digitales como presenciales.

Los perfiles más comunes incluyen:

- **Profesionales de ventas:** Aquellos que ya trabajan en áreas comerciales o de ventas y buscan profundizar en estrategias avanzadas para mejorar el rendimiento de ventas, la retención de clientes y la implementación de nuevas tecnologías para optimizar sus procesos.
- **Profesionales de marketing:** Personas que desean complementar sus conocimientos en marketing digital y tradicional con una especialización en la experiencia del consumidor, con el fin de diseñar campañas y estrategias más orientadas a la satisfacción y fidelización de los clientes.
- **Directivos y gerentes:** Líderes empresariales o gerentes de equipos de ventas que buscan modernizar y transformar los procesos comerciales de sus empresas, implementando nuevas tecnologías y enfoques centrados en el cliente.
- **Emprendedores y empresarios:** Aquellos que desean iniciar o hacer crecer sus propios negocios, especialmente en el ámbito del comercio electrónico, aprendiendo a mejorar la relación con sus clientes y optimizando la experiencia del consumidor para impulsar el crecimiento de su empresa.
- **Consultores de negocio y transformación digital:** Consultores que asesoran a empresas en sus procesos de modernización y digitalización, y que desean ofrecer soluciones estratégicas para mejorar las ventas y la satisfacción del cliente a través de experiencias de usuario optimizadas y herramientas tecnológicas avanzadas.
- **Especialistas en servicio al cliente:** Profesionales enfocados en mejorar la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del consumidor, que buscan especializarse en nuevas formas de interactuar con los clientes y en la implementación de sistemas de gestión de relaciones (CRM) y análisis de la experiencia de usuario.
- **Profesionales de experiencia de usuario (UX):** Aquellos que desean integrar sus conocimientos de diseño y usabilidad con estrategias de ventas y comercio electrónico, mejorando la experiencia de usuario y su relación con la marca a través de productos o servicios digitales.

SALIDAS PROFESIONALES

Denominación:

Experto en Ventas y Experiencia del Consumidor

Función principal:

Optimizar la relación entre una empresa y sus clientes, con el fin de aumentar las ventas y mejorar la satisfacción del consumidor.

- **Gerente de Ventas:** Responsable de liderar y gestionar equipos de ventas, desarrollar estrategias para aumentar las ventas y optimizar la experiencia del cliente a lo largo del proceso de compra.
- **Especialista en Marketing Digital:** Diseña e implementa campañas de marketing digital orientadas a mejorar la visibilidad de la marca, atraer nuevos clientes y fidelizar a los existentes, utilizando técnicas avanzadas de analítica y segmentación.
- **Consultor de Experiencia del Cliente:** Asesora a empresas en la mejora de la experiencia del consumidor, identificando áreas de mejora y desarrollando estrategias para optimizar cada punto de contacto entre el cliente y la marca.
- **Director de Comercio Electrónico:** Encargado de gestionar y optimizar las operaciones de venta en línea, desarrollando estrategias para aumentar la conversión y mejorar la experiencia del usuario en plataformas digitales.
- **Gerente de CRM (Gestión de Relaciones con Clientes):** Supervisa la implementación y gestión de sistemas CRM para mejorar la relación con los clientes, analizar datos de comportamiento y diseñar estrategias de fidelización.
- **Líder de Proyectos de Transformación Digital:** Dirige proyectos de modernización de procesos comerciales y de ventas, utilizando tecnologías emergentes para mejorar la experiencia del consumidor y la eficiencia operativa.
- **Product Manager:** Responsable del desarrollo y gestión de productos, asegurando que se alineen con las necesidades y expectativas del consumidor, así como de implementar estrategias de ventas efectivas.
- **Analista de Datos de Clientes:** Utiliza herramientas de analítica para interpretar datos sobre el comportamiento del consumidor, generando informes que ayuden a tomar decisiones estratégicas en marketing y ventas.
- **Gerente de Experiencia del Usuario (UX):** Diseña e implementa estrategias centradas en el usuario para optimizar la interacción de los clientes con productos y servicios, mejorando su satisfacción y lealtad.
- **Emprendedor en el Comercio Digital:** Crea y gestiona su propio negocio en línea, aplicando los conocimientos adquiridos en ventas, marketing y experiencia del consumidor para atraer y retener clientes.
- **Consultor en Innovación y Ventas:** Ayuda a empresas a desarrollar nuevas estrategias de ventas y a implementar prácticas innovadoras que mejoren la experiencia del consumidor y el rendimiento comercial.
- **Gerente de Servicio al Cliente:** Supervisa el departamento de atención al cliente, asegurando que las interacciones con los consumidores sean positivas y que se mantenga un alto nivel de satisfacción.

MODELO DE APRENDIZAJE



EDUex es un modelo de educación revolucionario enfocado en el desarrollo integral de los estudiantes. Nuestros innovadores programas están diseñados para inspirarte desde el primer día, culminando en un perfil de egreso que te impulsará hacia el éxito en tu campo de interés.



No tenemos Facultades, tenemos **HUBs de aprendizaje.**



Combinamos educación de calidad con **programas de última generación.**



Nuestros profesores son **profesionales en activo** con experiencia en su área.



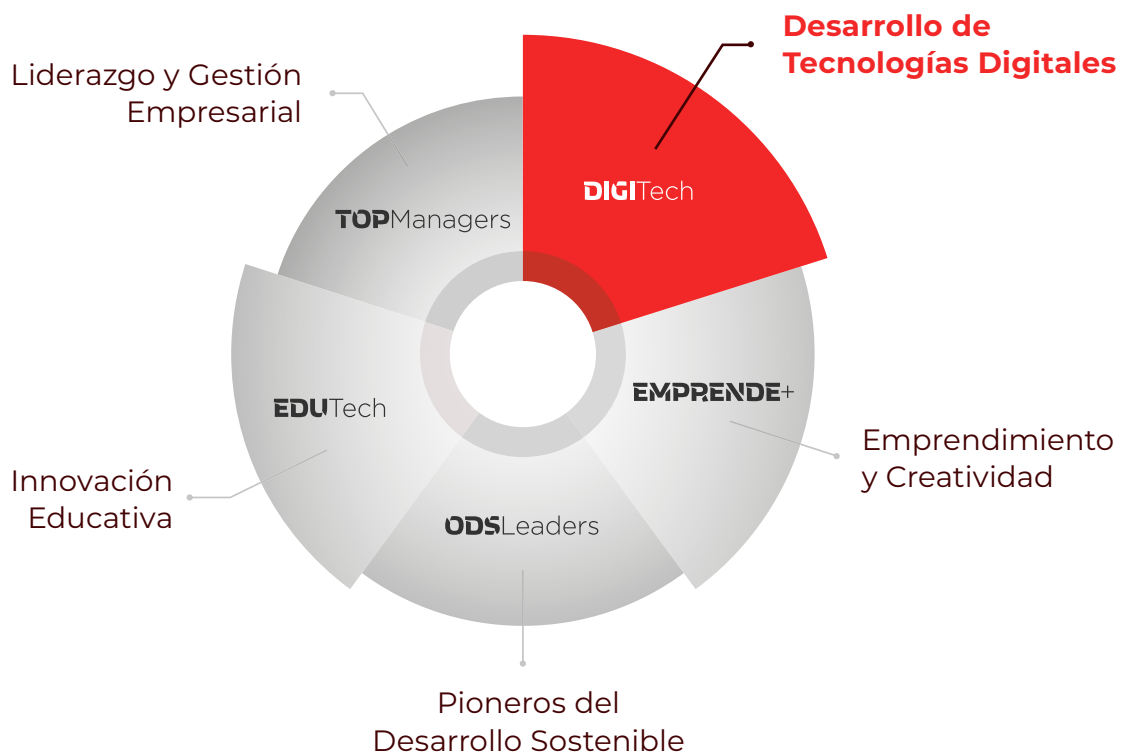
Contamos **con pedagogías activas** que mejoran tu experiencia.



Te ofrecemos **acompañamiento personalizado** acorde a tu perfil y necesidades.

HUBS de Aprendizaje

Nuestros HUBs de Aprendizaje son conjuntos de programas organizados por áreas temáticas multidisciplinares que integran conocimientos y prácticas. Su objetivo es desarrollar profesionales completos, dotados de las habilidades y competencias demandadas por el mercado laboral.



Certificaciones Profesionales Avanzadas (CPA)

Te ofrecemos una formación flexible y adaptada a tus necesidades individuales. Nuestro modelo de flexibilidad curricular estructura los programas en 3 núcleos formativos certificables:



NÚCLEO BÁSICO COMÚN

Asignaturas transversales a todos los programas.

- **Certificado en Innovación Digital y Gestión de Plataformas**

NÚCLEO DISCIPLINAR

Desarrolla competencias específicas a tu campo de estudio.

- **Certificado en Marketing Digital y Experiencia del Cliente 360°**

NÚCLEO DE DIVERSIFICACIÓN

Elige tu área de especialización:

- **PROexpertify en Manager en IA Avanzada**
- **PROexpertify en Manager en E-Commerce de Emprendimientos Digitales**
- **PROexpertify en Manager en Redes Sociales Digitales**
- **PROexpertify en Manager en Gestión de Proyectos**
- **PROexpertify en Manager en Ciberseguridad**

PLAN DE ESTUDIOS

PROessentials: Certificado en Innovación Digital y Gestión de Plataformas

El núcleo PROessentials se centra en desarrollar habilidades fundamentales que son la base de los estudios de los estudiantes. Destaca el dominio de habilidades clave que pueden aplicarse en diferentes programas, fomentando la interacción entre estudiantes de diversas disciplinas y enriqueciendo sus perfiles y redes de contacto. Se establecen sólidos cimientos para que los estudiantes adquieran una comprensión profunda y experiencial, con énfasis en la calidad de los contenidos y la enseñanza para prepararlos para su crecimiento académico y profesional.

I.- Negocios Digitales y Transformación Digital

Al término del curso, el alumno integrará la tecnología en las organizaciones que fomenten la transformación digital, mediante modelos de negocios que utilizan canales y servicios digitales, estrategias de comercio electrónico, social media y diseño web, con la finalidad de aumentar la eficiencia, competitividad, mejorar la experiencia del cliente, mayor rapidez de comercialización y tomar decisiones basadas en datos.

Contenidos:

1. Unidad 1: Negocios Digitales y Transformación Digital. Comercio Electrónico
2. Unidad 2: Mercado Digital y Piratería de Crecimiento. Estrategias Digitales de Crecimiento
3. Unidad 3: Diseño Web y Social Media. Nuevas Tendencias en Negocios Digitales

II.- Digitalización de las Organizaciones

Al término del curso, el alumno aplicará procesos estratégicos orientados a la transformación y modernización de una organización, mediante una planeación estratégica, capacitación digital de los procesos de mercadotecnia, la implementación de la inteligencia de negocios y la analítica de datos, con la finalidad de digitalizar los procesos e incorporar herramientas digitales para la gestión de la información que mejoren la eficiencia.

Contenidos:

1. Unidad 1: La Transformación Digital y la IV Revolución Industrial. Inteligencia de Negocios
2. Unidad 2: El Entorno de Big Data. Analítica Web
3. Unidad 3: Analítica y Datos en Redes Sociales. Gestión basada en Datos

III.- Sistemas y Plataformas Tecnológicas

Al término del curso, el alumno utilizará la tecnología como una herramienta estratégica, mediante la integración de sistemas, plataformas y arquitecturas de programas informáticos eficientes, con la finalidad de usar el potencial del software empresarial para lograr los objetivos de negocio y la transformación digital.

Contenidos:

1. Unidad 1: Personas, Procesos y Transición a la Plataforma de Servicio
2. Unidad 2: Arquitectura de Software: Definición, Importancia y Atributos
3. Unidad 3: Procesamiento, Ciberseguridad y Costes en Transformación Digital

PROadvance: Certificado en Marketing Digital y Experiencia del Cliente 360°

Las asignaturas PROadvance se centran en el desarrollo de competencias específicas en el área de especialización, así como en la adquisición de habilidades instrumentales necesarias para el trabajo en el campo de estudio. Los estudiantes se sumergen en los conceptos, teorías y prácticas centrales de su disciplina, y obtienen una caja de herramientas para aplicar estos conocimientos en situaciones reales. Además, se enfatiza el trabajo en equipo y el liderazgo, habilidades fundamentales para el éxito profesional en el área.

IV.- Innovación y Transformación en el Mundo de los Mercados

Al término del curso, el alumno desarrollará nuevas soluciones, productos y servicios que respondan a las expectativas y necesidades de los clientes, mediante nuevos modelos de negocio en las plataformas y digitalización de los procesos o actividades, con la finalidad de diversificar la variedad de productos o servicios, mejorar las expectativas de los clientes y prevención de pérdidas económicas.

Contenidos:

1. Unidad 1: El Ecosistema Digital y sus Estrategias de Venta
 2. Unidad 2: Ventas Digitales, Economía Colaborativa y Alianzas Estratégicas
 3. Unidad 3: Alianzas Estratégicas. Ejemplos y Casos Reales
-

V.- Avances en Mercadotecnia Digital y Automatización de Ventas

Al término del curso, el alumno propondrá nuevas formas de hacer mercadotecnia digital para acercarse a los usuarios y elevar la posición de la empresa, mediante estrategias y herramientas claves en la gestión de campañas en las diversas redes sociales, con la finalidad de automatizar los procesos de ventas, análisis del comportamiento de los usuarios, la supervisión de sitios web y detectar oportunidades potenciales.

Contenidos:

1. Unidad 1: Publicidad en Buscadores, Redes Sociales y Analítica Web
 2. Unidad 2: Email Mercadotecnia: Estrategias y Herramientas
 3. Unidad 3: Optimización de Conversiones
-

VI.- Optimización de Ventas con Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático

Al término del curso, el alumno establecerá estrategias y planes de ventas para mejorar las tareas y optimizar las etapas del proceso de compra, mediante un plan estratégico de ventas y mercadotecnia, considerando los diferentes tipos de ventas e indicadores de seguimiento y control, con la finalidad de incrementar la productividad de las empresas y brindar soluciones oportunas a los clientes satisfaciendo sus necesidades.

Contenidos:

1. Unidad 1: Gestión y Estructura de Ventas en la Dirección Comercial
2. Unidad 2: Estrategias y Gestión de la Fuerza de Ventas en Dirección Comercial
3. Unidad 3: Gestión Integral de Ventas y Clientes en Dirección Comercial

VII.- Experiencia IA+: Transformación Digital para Clientes

Al término del curso, el alumno desarrollará productos y servicios innovadores, creando soluciones centradas en el usuario, mediante la metodología de pensamiento de diseño, la experiencia del consumidor con el producto y pruebas de prototipos, con la finalidad de resolver problemas y generar nuevas ideas de forma innovadora.

Contenidos:

1. Unidad 1: El Cliente como Punto clave del Negocio. Define
2. Unidad 2: Idea y Prototipa
3. Unidad 3: Aprende. Otras corrientes de Diseño de UX y CX

VIII.- Experiencia del Usuario Elevada: Usabilidad, Persuabilidad y UX en Mercadotecnia

Al término del curso, el alumno medirá la usabilidad y satisfacción de un sitio web o plataforma, mediante métricas de usabilidad y experiencia de usuario, herramientas de prototipado y de diseño visual de una interfaz, con la finalidad de optimizar el funcionamiento de una página y que a los usuarios les sea más fácil e intuitivo navegar por la web.

Contenidos:

1. Unidad 1: Documento Teórico
2. Unidad 2: Diseño de Interacción (IxD)
3. Unidad 3: Diseño Visual de Interfaz de Usuario (UI)

IX.- Gestión Avanzada y Personalización en Relaciones con Clientes

Al término del curso, el alumno establecerá modelos de gestión para administrar y analizar las interacciones con los clientes, en la relación con los clientes, mediante estrategias relacionales de negocios y programas informáticos de recopilación de datos de los usuarios, con la finalidad de aumentar la fidelidad y el valor del cliente a largo plazo en una empresa.

Contenidos:

1. Unidad 1: Transformando el Enfoque
2. Unidad 2: Desde el Primer Contacto hasta la Fidelidad
3. Unidad 3: Evitando los Obstáculos en la Implementación del CRM: Errores comunes y cómo evitarlos

X.- Liderazgo 4.0: Empoderando Equipos Remotos y Colaborativos

Al término del curso, el alumno aplicará un enfoque práctico de liderazgo y dirección de equipos de trabajo, mediante el desarrollo de competencias directivas, manejo de la inteligencia emocional e implementación de nuevas tecnologías, con la finalidad de promover el desarrollo, reforzar la lealtad y motivación de los empleados.

Contenidos:

1. Unidad 1: Desarrollo de Competencias Profesionales: Creación de un Diccionario Especializado
2. Unidad 2: Liderazgo y Competencias Directivas en el Entorno Profesional
3. Unidad 3: Formación en nuevas habilidades

XI.- Ética y Privacidad en las Ventas en la Era Digital

Al término del curso, el alumno establecerá políticas y prácticas de privacidad que protejan los datos de los clientes y usuarios, mediante estándares éticos, normas, políticas y buenas prácticas en la recolección, almacenamiento y uso de los datos, con la finalidad de proteger la información personal y garantizar que se utilice de manera responsable.

Contenidos:

1. Unidad 1: Ética y Privacidad en Ventas Digitales
 2. Unidad 2: Normativa y Buenas Prácticas en Privacidad y Ética Digital
 3. Unidad 3: Protección de la Privacidad: Tecnologías y Tendencias Futuras
-

XII.- Experiencia del Cliente 360°: Gestión Integral en Todos los Puntos de Contacto

Al término del curso, el alumno creará las bases para una gestión ágil dentro de la organización, tomar decisiones basadas en el análisis que le permitan detectar posibles contratiempos, mediante metodologías que impulsen proyectos de alto nivel y pruebas periódicas que indiquen el avance, con la finalidad de promover el trabajo colaborativo, tener un panorama completo del desarrollo del proyecto.

Contenidos:

1. Unidad 1: Gestión Ágil: Estructura y Metodología
 2. Unidad 2: Tipos de Gestión
 3. Unidad 3: Calidad y Gestión Ágil
-

XIII.- Proyecto Fin de Programa

Al término del curso, el alumno desarrollará un trabajo fin de maestría en Maestría en Ventas y Experiencia del Consumidor aplicando los conocimientos adquiridos a lo largo del programa formativo, realizando un trabajo original, analizando datos relevantes y presentando conclusiones significativas en relación con un tema específico de interés en el campo de la administración y negocios. Esto, con la finalidad de demostrar la capacidad de investigación, análisis y aplicación de los conceptos teóricos y prácticos adquiridos, así como contribuir al avance del conocimiento en el ámbito de las ventas y la experiencia del consumidor y aportar valor a la organización o sector en el que se desarrolla el trabajo fin de maestría.

Certificado PROexpertify: Enfoca tu formación seleccionando un área de conocimiento interdisciplinarias

Los estudiantes en los PROexpertify, se convierten en protagonistas activos de su formación al tener la libertad de diseñar su propio camino académico y orientación profesional. Esta fase les brinda la oportunidad de explorar áreas de conocimiento más allá de su disciplina principal, permitiéndoles completar su formación y ampliar sus horizontes. Al desarrollar competencias interdisciplinarias, los estudiantes pueden integrar conocimientos y perspectivas de diversos campos, lo que les permite destacarse en un mundo empresarial que demanda habilidades diversificadas. Esta etapa no sólo enriquece la formación académica y profesional de los estudiantes, sino que también les proporciona una perspectiva global invaluable.

En este núcleo de aprendizaje se ofertan 5 áreas de formación de las cuales el estudiante deberá seleccionar una.

I.- PROexpertify en: Manager en IA Avanzada

1. Artificial Intelligence (6 ECTS)

La primera asignatura del programa cubre distintas disciplinas que conforman la Inteligencia Artificial, incluyendo las técnicas más clásicas como los sistemas expertos hasta las técnicas más novedosas como los métodos generativos. Además, se abordan cuestiones como el uso responsable de la Inteligencia Artificial y múltiples ejemplos en distintos sectores de la industria. Finalmente, se tratan las principales herramientas de software y plataformas tecnológicas.

Contenidos:

1. Classical AI
2. Modern AI
3. Generative AI
4. Responsible AI
5. AI in Business
6. Software and Platforms

2. Generative IA (6 ECTS)

La asignatura Generative AI se adentra en el emocionante mundo de la generación de contenido artificial. Gracias a los modelos fundacionales, los estudiantes pueden construir múltiples aplicaciones para la generación de textos e imágenes. Además, se detallan los diferentes modelos en función de los requisitos del sistema. Finalmente, se describen las numerosas aplicaciones construidas en este ámbito.

Contenidos:

1. Fundamentos de la IAG
 2. Modelos Fundacionales
 3. Grandes modelos de texto
 4. Pequeños modelos de texto
 5. Modelos de generación de imagen
 6. Aplicaciones
-

II.- PROexpertify en: Manager en E-Commerce de Emprendimientos Digitales

1. E-Commerce: situación actual y tendencias (6 ECTS)

Esta asignatura tiene como objetivo ofrecer una visión sobre la situación actual del comercio electrónico y las tendencias actuales desde un punto de vista del diseño y el marketing digital. En esta, se conocerán los principales aspectos y posibilidades que ofrece el mundo digital para mejorar el rendimiento de una tienda online y alcanzar los objetivos y desafíos a los que se enfrenta día a día un comercio electrónico.

Contenidos:

1. Introducción al e-Commerce
2. Situación actual y tendencias
3. UX/UI aplicado en e-Commerce
4. Marketing digital y e-Commerce
5. Fidelización y estrategia digital en e-Commerce

2. Gestión de un E-Commerce (6 ECTS)

Esta asignatura tiene como objetivo conocer las diferentes áreas influyentes en la gestión diaria de un comercio electrónico. En esta, se conocerán desde los factores que

condicionan la contratación de un servicio de pago y logística, hasta los aspectos legales y software de gestión necesarios para gestionar un negocio digital.

Contenidos:

1. Logística y medios de pago
 2. Software de gestión: ERP y CRM
 3. Omnicanalidad
 4. Internacionalización de un e-Commerce
 5. Aspectos legales de un e-Commerce
 6. Casos de éxito: Amazon y Alibaba
-

III.- PROexpertify en: Manager en Redes Sociales Digitales

1. Social Media Marketing (6 ECTS)

Desarrollar competencias en Community Management y Personal Branding, incluyendo estrategias efectivas en redes sociales. Además, aprender a realizar análisis y Online Reputation Management (ORM) para garantizar el cumplimiento de objetivos de branding personal o empresarial.

Contenidos:

1. El cliente y las empresas en las redes sociales
2. Claves de Community Management
3. Claves de Personal Branding
4. Redes Sociales
5. Facebook y Meta Business Suite
6. Análisis y Online Reputation Marketing (ORM)

2. Inbound Marketing: Social Media Marketing (6 ECTS)

Adquirir habilidades en Inbound Marketing y Social Media Marketing para captar, convertir y fidelizar clientes. Se estudiarán estrategias de Social Selling, atracción y conversión de leads, marketing de contenidos en redes sociales, técnicas de cierre y fidelización, así como conceptos de Growth Hacking para optimizar resultados.

Contenidos:

1. Introducción al Concepto de Inbound Marketing
 2. Social Selling
 3. Atracción y Conversión en Inbound Marketing
 4. Inbound Marketing y Marketing de Contenidos en Redes Sociales
 5. Cierre y Fidelización en Inbound Marketing
 6. Growth Hacking
-

IV.- PROexpertify en: Manager en Gestión de Proyectos

1. Seguimiento de Proyectos (6 ECTS)

En esta Asignatura se suministra al estudiante el conocimiento de las herramientas necesarias para el diseño e implementación de procesos eficientes y efectivos que permitan el seguimiento, supervisión o control a cualquier tipo de proyecto.

Contenidos:

1. Generalidades del Seguimiento de Proyectos
2. Alcance del Seguimiento
3. Planificación del Seguimiento
4. Seguimiento del Trabajo, Cronograma y Costes
5. Seguimiento de la Calidad y las Comunicaciones
6. Seguimiento de los Riesgos, Adquisiciones e Interesados

2. Gestión de Riesgos en Proyectos (6 ECTS)

Desarrollar competencias en la Gestión de Riesgos en Proyectos, abordando desde la introducción hasta enfoques avanzados. Se estudiarán la planificación, identificación, análisis cualitativo y cuantitativo, así como la planificación de respuestas y seguimiento de riesgos, aplicando diversas metodologías y enfoques para asegurar el éxito en la gestión de proyectos.

Contenidos:

1. Introducción a la Gestión de Riesgos
2. Planificación de la Gestión de Riesgos
3. Identificación de los Riesgos
4. Análisis Cualitativo de Riesgos
5. Análisis Cuantitativo de Riesgos
6. Planificación de la Respuesta a los Riesgos
7. Seguimiento y Control de Riesgos
8. La Gestión de Riesgos Bajo Otros Enfoques

V.- PROexpertify en: Manager en Ciberseguridad

1. Fundamentos de Ciberseguridad (6 ECTS)

El principal objetivo que busca esta materia introductoria es brindar al estudiante una idea general de la ciberseguridad, sus bases y principal terminología. Así como fortalecer el análisis crítico en los sistemas tecnológicos. En esta materia el estudiante también conocerá las principales certificaciones de ciberseguridad.

Contenidos:

1. Introducción a la ciberseguridad
2. Amenazas cibernéticas
3. Criptografía
4. Políticas y estándares de seguridad
5. Gestión de riesgos y continuidad del negocio
6. Mejores prácticas y certificaciones de ciberseguridad

2. Ciberseguridad en Infraestructuras Críticas (6 ECTS)

El objetivo es proporcionar a los estudiantes una comprensión completa de la seguridad de las infraestructuras críticas y prepararlos para enfrentar los desafíos de la seguridad en este ámbito en el futuro. El análisis de infraestructuras críticas en ciberseguridad es importante porque estos sistemas son vulnerables a los ciberataques y a menudo se convierten en objetivos de los ciberdelincuentes. Un ataque exitoso a una infraestructura crítica podría tener graves consecuencias para la seguridad pública, la economía y la salud de una sociedad.

Contenidos:

1. Introducción a las infraestructuras críticas
2. Sistemas de control industrial
3. Amenazas y vulnerabilidades de las infraestructuras críticas
4. Defensas a las infraestructuras críticas
5. Medidas técnicas de protección
6. Caso de Estudio "APT STUXNET"

CERTIFICACIONES

Respalda tu formación con **certificaciones reconocidas** que acreditan tus habilidades.



Certified Digital Marketing Associate de Meta

- Curso de preparación opcional: Certified Digital Marketing Associate
- Gratuito
- Incluye examen de Certificación

La certificación Certified Digital Marketing Associate de Meta es la puerta de entrada al mundo del marketing digital en redes sociales. Esta certificación te enseña a crear, gestionar y medir campañas efectivas en Facebook, Instagram, WhatsApp y Messenger, maximizando el impacto de las estrategias. Valida tus habilidades, impulsa tu carrera y destaca en una industria donde la innovación y el conocimiento de las tecnologías Meta son clave para el éxito profesional.



Certificación Microsoft Dynamics 365 Fundamentals Customer Engagement Apps (CRM) de Microsoft

- Curso de preparación opcional: Microsoft Dynamics 365 Fundamentals Customer Engagement Apps (CRM)
- Gratuito
- Incluye examen de Certificación

Conviértete en un experto en la gestión de relaciones con clientes. La certificación en Microsoft Dynamics 365 Fundamentals Customer Engagement Apps (CRM) te especializa en la gestión de relaciones con clientes, permitiéndote optimizar ventas, marketing y atención al cliente mediante herramientas líderes en el mercado. Está diseñada para posicionarte en roles clave de transformación digital y ofrecerte nuevas oportunidades en un entorno empresarial en constante evolución.



CERTIFICACIÓN DE HARVARD MANAGEMENTOR



En el Instituto Europeo de Posgrado, nuestro **compromiso es tu éxito educativo y profesional.**

Por ello, brindamos a nuestros estudiantes un acceso exclusivo a Harvard ManageMentor, la plataforma líder a nivel mundial que ofrece una amplia gama de recursos de aprendizaje y desarrollo profesional.

Harvard ManageMentor representa la conjunción perfecta entre la renombrada excelencia académica de la Universidad de Harvard y la comodidad de la formación en línea, brindando a empresas y profesionales las herramientas necesarias para perfeccionar sus habilidades y alcanzar un nivel de desempeño excepcional.

A través de Harvard ManageMentor, tendrás accesos a cursos interactivos y recursos de alta calidad que abarcan temas esenciales en el mundo empresarial, como liderazgo, gestión, comunicación y toma de decisiones estratégicas. Esta plataforma en línea es desarrollada por Harvard Business Publishing.

¿QUÉ BENEFICIOS OBTENDRÁS?

- **Desarrollo Profesional:** tendrás acceso a recursos de desarrollo profesional de alta calidad que cubren una amplia gama de temas relacionados con la toma de decisiones, la comunicación, la gestión del cambio y muchos otros aspectos relevantes para los líderes y profesionales de negocios.
- **Flexibilidad:** podrás acceder al contenido online desde cualquier lugar y en cualquier momento, adaptando tu aprendizaje a tu horario y ritmo personal.
- **Contenido actualizado:** donde verás reflejadas las tendencias y mejores prácticas actuales en el mundo empresarial.
- **Evaluación y Seguimiento:** Te ayudará a medir tu progreso y comprender tus fortalezas y áreas de mejora.
- **Certificación de Harvard Business Publishing:** Obtendrás tu certificado al completar con éxito los cursos.
- **Aplicación práctica:** Los recursos y casos de estudio te ayudarán a aplicar lo que aprendes en situaciones reales en tu entorno laboral.

¿QUÉ RECURSOS TENDRÁS A TU DISPOSICIÓN?

- Módulos de aprendizaje sobre liderazgo, gestión de proyectos, toma de decisiones estratégicas y más.
- Vídeos, casos de estudio de la facultad de Harvard Business School y simulaciones interactivas.

- Evaluaciones y seguimiento de tu progreso.
- Recursos descargables para reforzar el aprendizaje.

CURSOS DISPONIBLES

- **Liderando Personas** (Leading People)
- **Gestión de Proyectos** (Project Management)
- **Innovación y Creatividad** (Innovation and Creativity)
- **Habilidades de Presentación** (Presentation Skills)
- **Gestión de Equipos** (Team Management)
- **Diversidad, Inclusión y Pertenencia** (Diversity, Inclusion, and Belonging)
- **Persuadiendo a Otros** (Persuading Others)
- **Interacciones Díficiles** (Difficult Interactions)
- **Conceptos Básicos de Finanzas** (Finance Essentials)
- **Negociación** (Negotiating)



Elige uno de ellos y adquiere habilidades esenciales para **triunfar en el mundo empresarial.**

¿POR QUÉ ELEGIR ESTA MAESTRÍA EN LÍNEA?

-
- **Desarrolla habilidades estratégicas:** La maestría ofrece un conocimiento profundo sobre cómo gestionar las dinámicas de ventas y comprender las expectativas del consumidor, esenciales para destacar en un entorno empresarial competitivo.
 - **Anticipa y satisface las necesidades del cliente:** Aprenderás a identificar y anticipar las demandas del cliente, lo que te permitirá diseñar experiencias que fomenten la lealtad y el crecimiento sostenible.
 - **Formación práctica y actualizada:** Combina teoría y práctica, proporcionándote herramientas avanzadas como inteligencia artificial y comercio electrónico, aplicables de inmediato en el ámbito profesional.
 - **Versatilidad profesional:** Te capacita para asumir roles en ventas, marketing y gestión de relaciones con clientes, adaptándote a las necesidades de diferentes sectores y mercados.
 - **Énfasis en liderazgo y ética:** No solo dominarás las técnicas de ventas, sino que también desarrollarás habilidades de liderazgo y una visión ética en la gestión, ayudándote a guiar equipos y generar una cultura centrada en el cliente.
 - **Prepara para roles de liderazgo:** Los graduados estarán listos para asumir posiciones de liderazgo y marcar una diferencia significativa en la experiencia del cliente dentro de sus organizaciones.

METODOLOGÍA

Nuestra metodología online incorpora las últimas novedades tecnológicas que permiten hacer del e-Learning un aprendizaje sencillo, cómodo y eficaz.



Con una innovadora plataforma online que permite la realización de **ejercicios interactivos** y la discusión de **casos prácticos** para desarrollar las habilidades de gestión y de análisis.



Con **sesiones presenciales virtuales** que permiten intercambiar dudas y experiencias en tiempo real con los compañeros y con el docente.



Con **vídeos explicativos** de los profesores en cada módulo que te facilitarán el aprendizaje y te permitirán afianzar mejor los conceptos.

El método de trabajo consiste en una planificación semanal de las materias, con un profesor que se encarga de acompañar a los alumnos durante todo el módulo, resolviendo sus dudas y fomentando su participación en los foros. Todo ello apoyado con la utilización del **“método del caso”** para afianzar los conocimientos adquiridos y aplicarlos a la realidad empresarial.

Además, para garantizar el ritmo de aprendizaje de los alumnos un equipo de tutores realiza un **seguimiento personalizado** de los mismos, apoyándoles y motivándoles en todo momento. De esta manera obtenemos un alto nivel de satisfacción y de finalización de los participantes.

INFORMACIÓN GENERAL

Duración del programa: 24 meses.

Créditos: 75

Modalidad: Virtual.

Título Oficial: Maestría en Ventas y Experiencia del Consumidor por el Instituto Europeo de Posgrado en México.

Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios por la Secretaría de Educación acuerdo número: 20242158

Certificación Internacional: Advanced Executive Program in Sales and Consumer Experience por Red SUMMA Education.

INVERSIÓN Y FORMAS DE PAGO

Becas y descuentos: Disponibles.

Financiación: Directa con el Instituto Europeo de Posgrado



LANZA
TU CARRERA
Y CRECE
EN LA VIDA

—
MATRICÚLATE
HOY