

ESCUELA DE  
INGENIERÍA INFORMÁTICA



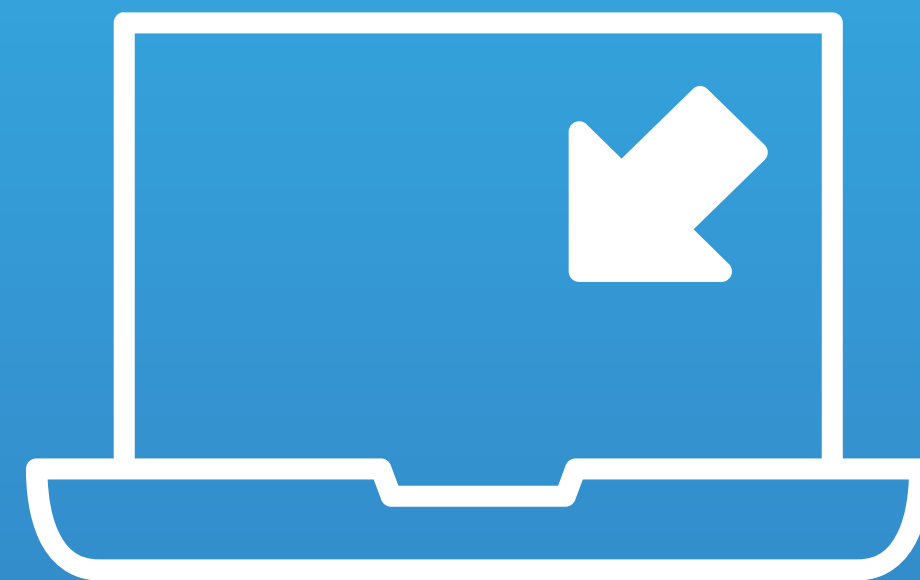
PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO

# Diplomado en **Experiencia del Consumidor**



[ex.inf.ucv.cl](http://ex.inf.ucv.cl)

# Diplomado en **Experiencia del Consumidor**



El Diplomado en Experiencia del Consumidor pretende desarrollar habilidades necesarias para identificar las necesidades reales de los consumidores, diseñar y evaluar la experiencia del consumidor. El programa se dicta 100% online y está abierto a postulantes chilenos y extranjeros.

## **Duración:**

75 hrs (4 meses).

## **Horario:**

Lunes y miércoles de 19:00 a 22:15 horas

## **Arancel:**

\$1.500.000

## **Fechas:**

25.04.2022 – 20.07.2022

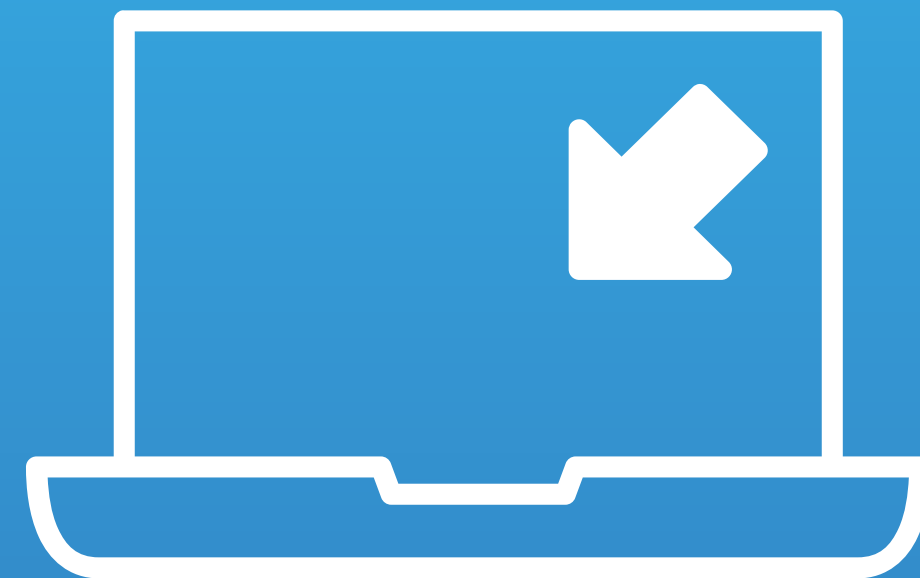
## **Descuentos:**

- 20% descuento pago anticipado/contado (acumulativo con otro descuento).
- 25% descuento ex estudiantes PUCV.
- 40% descuento estudiantes PUCV.
- 30% descuento profesores y funcionarios PUCV.
- 30% descuento empresas desde 2 inscritos.

## **Modalidad:**

100% virtual (online, clases síncronas)

# Diplomado en **Experiencia del Consumidor**



## **Descripción general del programa**

La Ciencia de los Servicios es un área interdisciplinaria, enfocada en la innovación sistemática de los servicios. Un aspecto clave en Ciencia de los Servicios es la Experiencia del Consumidor (Customer eXperience, CX). CX extiende el concepto de Experiencia del Usuario (User eXperience, UX), ampliamente conocido en la Interacción Persona-Computador (Human-Computer Interaction, HCI). CX hace el vínculo entre HCI y Ciencia de los Servicios y abre una línea de investigación emergente, altamente interdisciplinaria, especialmente relevante en Ingeniería Informática. La calidad de servicios y el enfoque explícito en el consumidor es altamente relevante para cualquier empresa u organización, pública o privada. El Diplomado en Experiencia del Consumidor pretende desarrollar habilidades necesarias para identificar las necesidades reales de los consumidores, diseñar y evaluar la experiencia del consumidor.

## **Objetivo general**

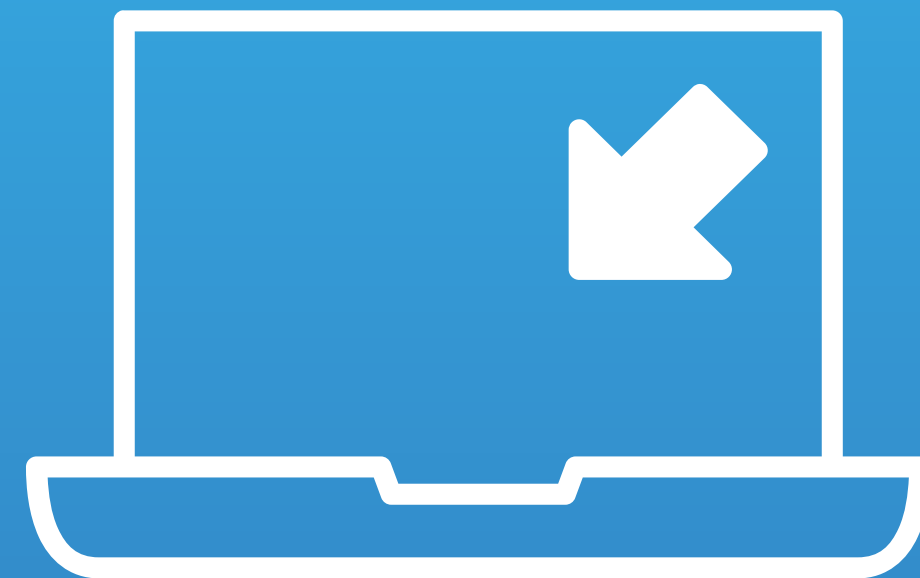
Desarrollar habilidades necesarias para identificar las necesidades reales de los consumidores, diseñar y evaluar la experiencia del consumidor.

## **Objetivos específicos:**

- Comprender los conceptos de Interacción Persona-Computador, Ciencia de los Servicios, Experiencia del Usuario, Experiencia del Consumidor y la relación entre estos
- Identificar las necesidades de los consumidores
- Especificar el viaje del consumidor
- Evaluar la experiencia del consumidor
- Aplicar técnicas de diseño de la experiencia del consumidor
- Identificar la relación entre la experiencia del consumidor y el éxito de la empresa
- Identificar los factores psicológicos que influyen en la experiencia del consumidor
- Identificar los aspectos legales y éticos que influyen en la experiencia del consumidor

Diplomado en

# Experiencia del Consumidor



## Metodología

Clases expositivas: Dentro del programa se presentarán conceptos teóricos y ejemplos prácticos. Las clases se desarrollarán de manera interactiva, organizando debates con los estudiantes.

Trabajo en equipo: Los estudiantes trabajarán en grupos para desarrollar tareas y proyectos específicos. Los grupos de trabajo serán de libre elección y, para algunos trabajos, preestablecidos.

Estudio de Casos: Se analizarán casos de estudio predefinidos y de libre elección.

Se requiere un porcentaje mínimo de 75% asistencia a las clases síncronas.



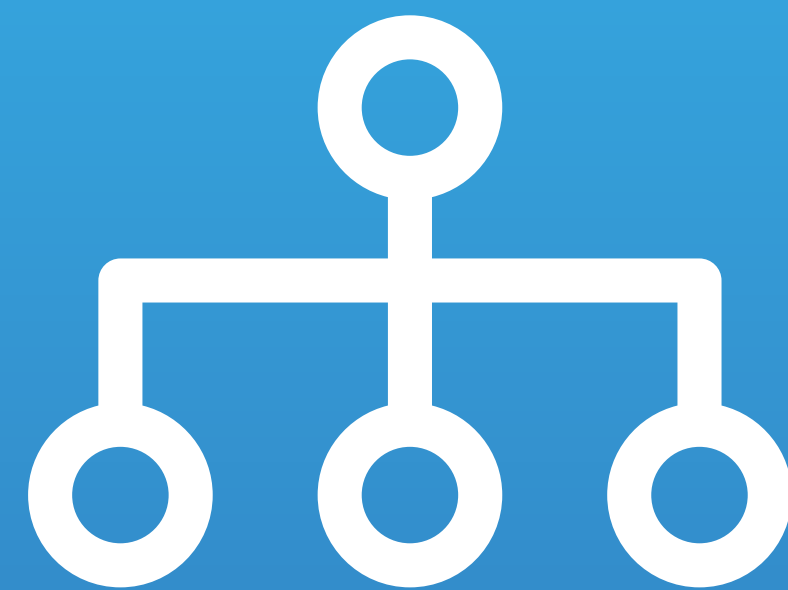
# CONTENIDOS

ESCUELA DE  
INGENIERÍA INFORMÁTICA



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO

# Diplomado en **Experiencia del Consumidor**



**Módulo 1.** Introducción

**Módulo 2.** Consumidores y necesidades

**Módulo 3.** El viaje del consumidor

**Módulo 4.** El diseño y la evaluación de la experiencia del consumidor

**Módulo 5.** La experiencia del consumidor y el marketing

**Módulo 6.** Psicología aplicada a la experiencia del consumidor

**Módulo 7.** Aspectos legales y éticos en la experiencia del consumidor

## **Profesores:**

### **Dr. Cristian Rusu**

Doctor en Ciencias de la Ingeniería (Ingeniería Eléctrica/Informática Aplicada), Technical University of Cluj – Napoca, Rumania. Docente e investigador de la Escuela de Ingeniería Informática PUCV, en el área Interacción Persona-Computador, específicamente en Customer eXperience (CX) y User eXperience (UX).

### **Dra. Daniela Quiñones**

Doctora en Ingeniería Informática, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Docente e investigadora de la Escuela de Ingeniería Informática PUCV, en el área Interacción Persona-Computador, específicamente en Customer eXperience (CX) y User eXperience (UX).

### **Dra. Sandra Cano**

Doctora en Ciencias de la Electrónica, Universidad del Cauca, Colombia. Docente e investigadora de la Escuela de Ingeniería Informática PUCV, en el área Interacción Persona-Computador, específicamente User eXperience (UX) y Child-Computer Interaction en niños con necesidades especiales.

## **Relatores invitados:**

Se contará con relatores invitados del área Informática, Ingeniería comercial, Turismo, Psicología, Diseño, Derecho, Arquitectura.



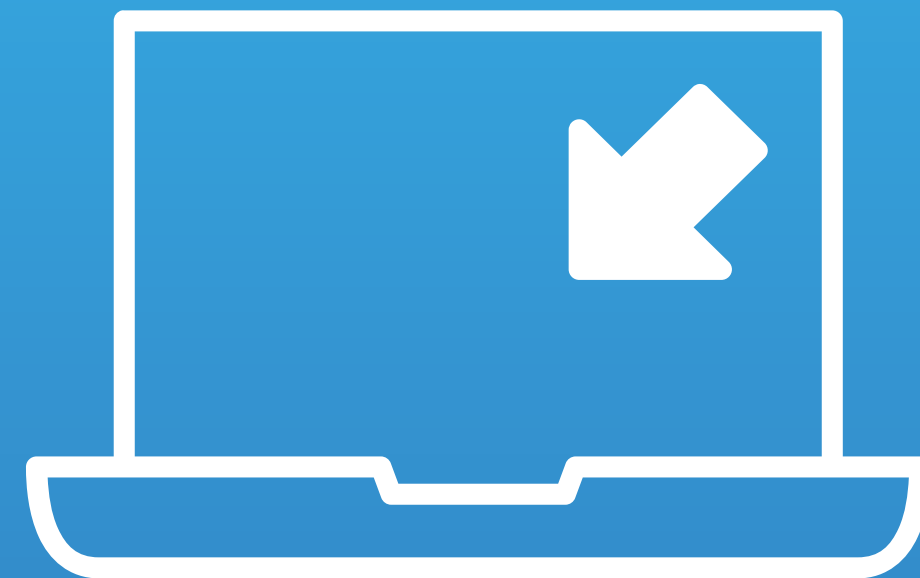
# ADMISIÓN

ESCUELA DE  
INGENIERÍA INFORMÁTICA



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO

# Diplomado en **Experiencia del Consumidor**



## **Dirigido a**

Profesionales de cualquier especialidad que requieren desarrollar habilidades de diseño y evaluación de la Experiencia del Consumidor.

Diseñadores de Experiencia del Consumidor y Experiencia del Usuario, y asesores en Experiencia del Consumidor, Experiencia del Usuario, Servicios.

Participantes en procesos específicos del área Experiencia del Consumidor, en entidades públicas o privadas.

## **Requisitos de postulación**

Si bien no hay conocimiento, habilidades, destrezas preestablecidas, la pertenencia al público objetivo se comprueba por la revisión de los documentos de postulación: CV y certificados de título y/o grado.

**Documentos de postulación:** Certificado de nacimiento, CV y Certificados de título técnico/profesional y/o grado.

Para postular se deben enviar por email en forma digital el CV, el certificado de nacimiento y el certificado de título y/o grado. Consultas y postulaciones al correo [diplomadocx@pucv.cl](mailto:diplomadocx@pucv.cl).

## **Formas de pago**

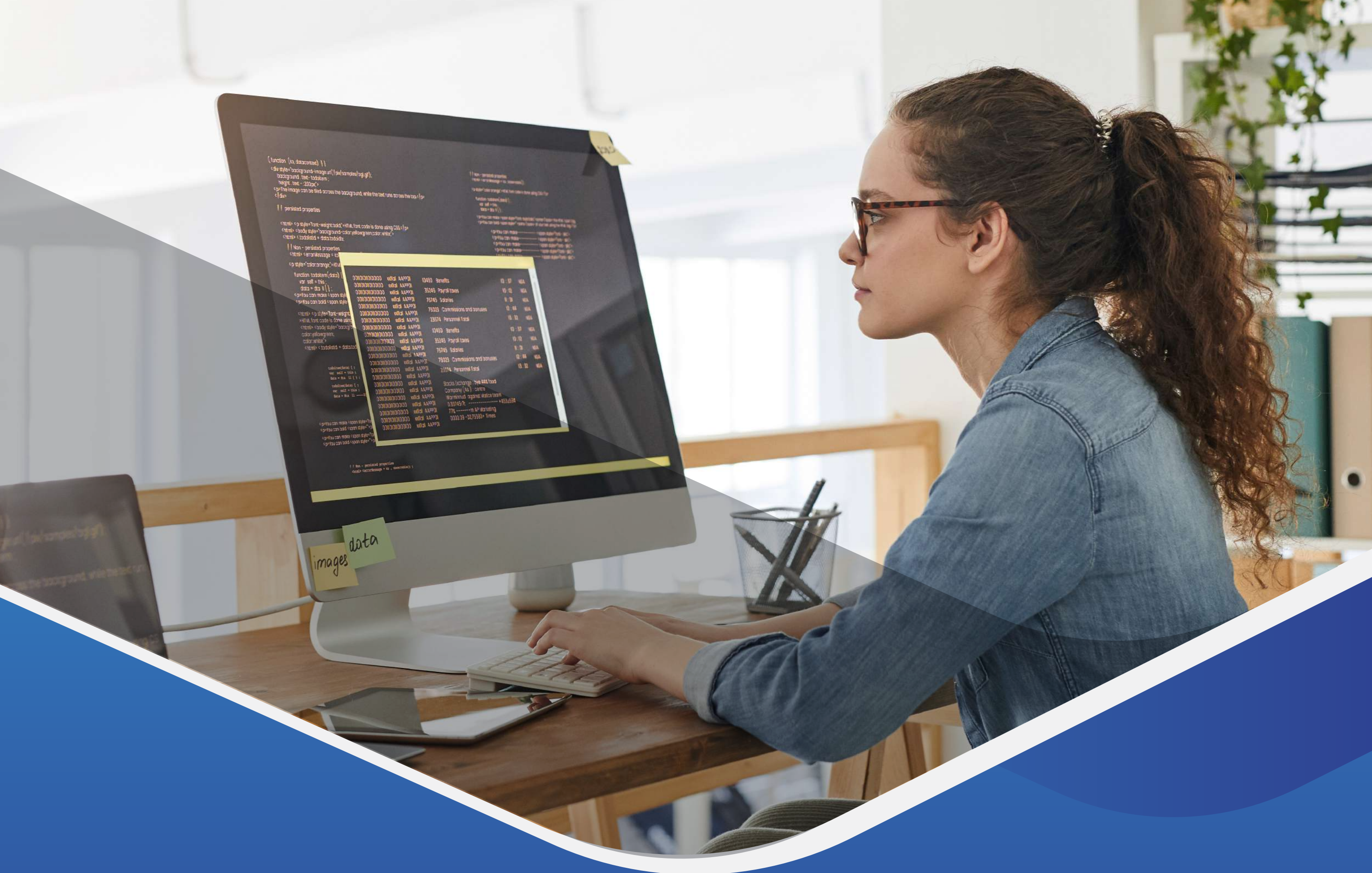
Transferencia, tarjeta de crédito, tarjeta de débito.

## **Observaciones**

La postulación se realizará por correo electrónico.

*Para dictarse, este diplomado requiere un número mínimo de matriculados.*





**Director del programa:**  
Cristian Rusu (cristian.rusu@pucv.cl)  
**Contacto:** diplomadocx@pucv.cl  
**Sitio Web:** cx.inf.ucv.cl

ESCUELA DE  
INGENIERÍA INFORMÁTICA



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO