



# CURSO UX RESEARCH Y JOURNEY MAP



**CURSO VIRTUAL**



**100% ONLINE  
EN TIEMPO REAL**



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**EDUCACIÓN  
CONTINUA**

# MODELO DE APRENDIZAJE



## MENTORING

- ▶ Tutoría de expertos para la toma de decisiones de los estudiantes



## APRENDER HACIENDO

- ▶ Combina la teoría con la práctica



## FOCO EN LA VIDA REAL PROFESIONAL REAL

- ▶ Aprendizaje basado en casos y experiencias reales



## FLIPPED CLASSROOM + MICROLEARNING

- ▶ Sesiones en vivo de 3 horas vía zoom
- ▶ Foros: Te retamos a proponer estrategias relacionadas a la sesión
- ▶ Lecturas complementarias: Documentos que te ayudarán a enriquecer el tema o sesión
- ▶ Videos de casos o actividades: 4 minutos en videos grabados zoom
- ▶ Autoevaluación: Consolida lo aprendido durante la sesión

# ¿POR QUÉ ESTUDIAR CON NOSOTROS?



## DOCENTES ESPECIALIZADOS:

Todos nuestros docentes cuentan con experiencia en la materia dictada



## CLASES ONLINE 100 %:

Clases en tiempo real, por lo que tendrás a tu docente en vivo y en directo durante toda la sesión



## PLATAFORMA DE VIDEOCONFERENCIAS ZOOM:

Para recibir las clases ONLINE, te conectarás desde la plataforma ZOOM



## CLASES GRABADAS EN CASO DE INASISTENCIA Y REPASO:

Sesiones grabadas de las clases dictadas para que refuerce su aprendizaje las veces que lo requiera



## CORREO INSTITUCIONAL:

Un correo institucional con espacio ilimitado y acceso a las diferentes apps de Google



## REPOSITORIO VIRTUAL:

Acceso ilimitado a nuestro repositorio institucional de tesis y más



## LICENCIADA POR SUNEDU:

Universidad con más de 15 años de experiencia transformando la Educación superior

---

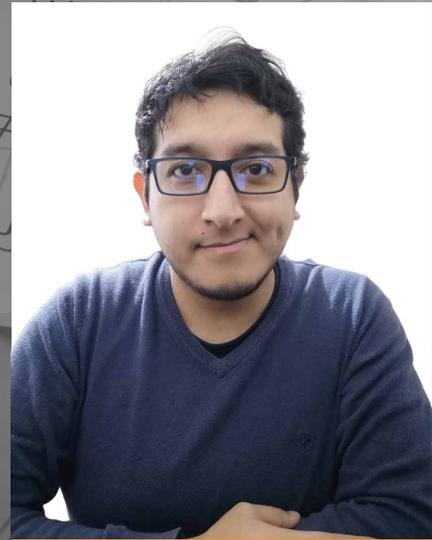
**CURSO**

# UX RESEARCH Y JOURNEY MAP

**DOCENTE**

**Mick Arriaga Perez**

- ▶ UX Designer Senior / Digital Service Designer / Product Management.
- ▶ Especialista en innovación y evolución tecnológica para la transformación de productos.





## DIRIGIDO A

Emprendedores, diseñadores de experiencia de usuario, diseñadores de servicios, diseñadores de producto y público en general con interés en la investigación de clientes para el diseño y mejora de la experiencia del cliente con orientación a la transformación digital.

## OBJETIVO

Introducir a los participantes en la etapa inicial y primordial del diseño de productos y servicios, como la investigación de usuarios, con el fin de descubrir y mapear necesidades y problemas reales de los potenciales clientes. Además, aprender a utilizar y construir dos de las principales herramientas para el conocimiento del cliente y su relación con el producto/servicio: el Customer Journey Map y el User Persona, pero enfocados al mundo de la transformación digital.

# TEMARIO

\*La dirección de Educación Continua se reserva el derecho de modificar el temario, garantizando que la calidad del curso no se vea afectada.



## MÓDULO I: Introducción al Customer Research

- ¿Qué es el Customer Research?
- ¿Para qué nos sirve el Customer Research?
- ¿En qué contexto debe utilizarse Customer Research?
- Entregables de un Customer Research
- Planteamiento del proyecto del curso



## MÓDULO II: Técnicas de Customer Research

- Técnicas de exploración y técnicas de validación
- Técnica 1: Entrevista personal
- Técnica 2: Focus group y Work Group Remoto
- Introducción a Miro
- Técnica 3: Shadowing y Shadowing Remoto
- Técnica 4: Encuestas
- Técnica 5: A/B Testing



## MÓDULO III: Indicadores de la experiencia

- ¿Para qué nos sirven estos indicadores?
- ¿Cómo obtener estos indicadores?
- Indicadores: CES, CSAT, NPS
- Cálculo de indicadores

# TEMARIO



## MÓDULO IV: User Persona Digital

- ¿Qué es un User Persona?
- ¿Para qué sirve un User Persona?
- ¿Cuándo utilizar un User Persona?
- Construcción de un User Persona
- Consideraciones para entornos digitales



## MÓDULO V: Digital Customer Journey Map

- ¿Qué es un Journey Map?
- ¿Para qué nos sirve un Journey Map?
- Journey Map Tradicional vs Journey Map Digital
- Partes de un Journey Map Digital
- Journey Map Vertical
- Estructura de un Taller de Journey Map
- Construcción de Journey Map



**CERTIFICADO POR 36 HORAS ACADÉMICAS**

\*El inicio del programa está sujeta a cantidad de cupos y confirmación de grupo (cantidad mínima de 15 participantes)

# ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Para realizar los cursos bajo el formato de clases online 100 % en vivo, se necesitan los siguientes requisitos:



Una conexión a internet vía wifi o cable de red con un ancho de banda de 4 Mbps



PC o laptop con sistema operativo Windows o Mac OS



Cámara web (indispensable)



Audífonos con micrófono (deseable)



Un área tranquila y sin interrupciones durante la sesión



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**EDUCACIÓN  
CONTINUA**

Aprende **y** crece

## Informes

Whatsapp: 924 258 332

Teléfono: 715-3335 anexo: 287

E-mail: [edcontinua@autonoma.pe](mailto:edcontinua@autonoma.pe)

Panamericana Sur Km. 16.3, Villa el Salvador

Síguenos en:   

[www.autonoma.pe](http://www.autonoma.pe)