



**ANÁHUAC MAYAB**  
Educación Continua

**DIPLOMADO EN**

# **Marketing Digital y Experiencia del Cliente**



**A DISTANCIA**



PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO



# DIPLOMADO EN MARKETING DIGITAL Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

## OBJETIVO DEL DIPLOMADO

Dominarás las herramientas y estrategias clave del marketing digital para potenciar la experiencia del cliente y lograr resultados medibles en entornos digitales.

SOBRE LA  
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE  
INSCRIPCIÓN

CONTACTO

40  
ANIVERSARIO



PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

## ¿POR QUÉ ESTUDIAR ESTE PROGRAMA?

Este diplomado te brinda una formación integral en marketing digital con un enfoque práctico en la experiencia del cliente, permitiéndote aplicar estrategias innovadoras que marcan la diferencia en un entorno digital competitivo.

Aprenderás de expertos en la industria y adquirirás herramientas que podrás implementar de inmediato para optimizar resultados y fortalecer la relación con los clientes a través de la personalización y el análisis de datos.

## ¿QUÉ APRENDERÁS?

- ✓ Diseñar estrategias efectivas de marketing digital
- ✓ Gestionar la experiencia del cliente a través de múltiples canales
- ✓ Utilizar herramientas digitales para el análisis y medición de resultados
- ✓ Implementar campañas publicitarias en redes sociales y plataformas programáticas
- ✓ Aplicar inteligencia artificial y técnicas de personalización en marketing



PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO



## ¿PARA QUIÉN ES ESTE PROGRAMA?

Dirigido a profesionales del marketing, publicidad y áreas afines, emprendedores que buscan potenciar sus negocios en entornos digitales, líderes empresariales interesados en fortalecer la presencia digital de sus organizaciones, así como a estudiantes y recién egresados que deseen especializarse en estrategias digitales y experiencia del cliente.



PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

## COMPETENCIAS A DESARROLLAR



**Estrategias de branding y  
posicionamiento digital**



**Gestión avanzada de la  
experiencia del cliente**



**Análisis e interpretación de  
métricas clave**



PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

## HABILIDADES A DESARROLLAR



Campañas publicitarias



IA para marketing



Marketing digital



# ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

PLAN DE ESTUDIOS

CLAUSTRO ACADÉMICO



**MODALIDAD:**

A distancia



**NIVEL:**

Introductorio-fundamentos



**HORARIO:**

Viernes de 18:00 a 22:00 hrs y sábados de 08:00 a 13:00 hrs



**DURACIÓN:**

120 horas  
(5 meses)



**MÓDULOS:**

5 módulos



**INVERSIÓN:**

Inscripción de \$4,000 y 4 colegiaturas de \$5,000 MXN

SOBRE LA ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE INSCRIPCIÓN

CONTACTO



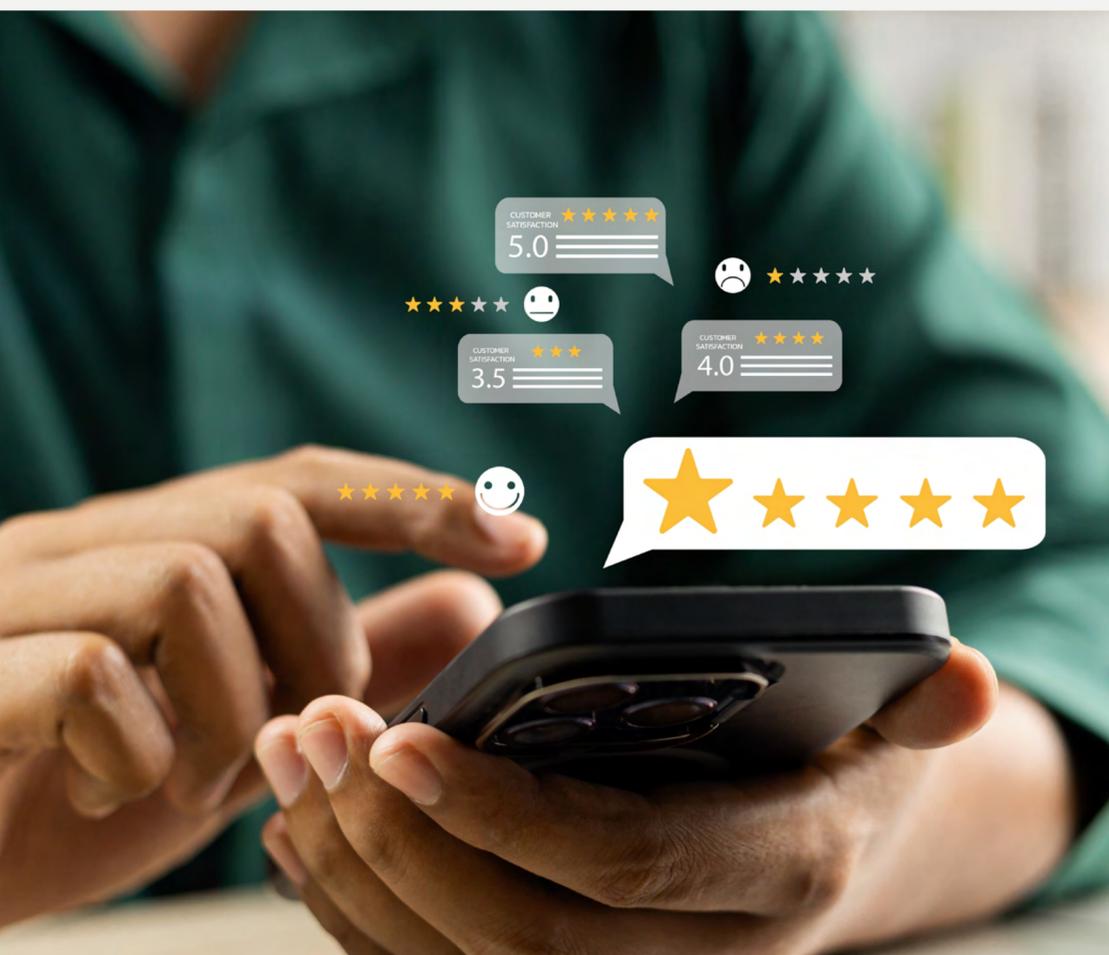
PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

# PLAN DE ESTUDIOS



## MÓDULO 1

### Fundamentos del marketing digital y estrategias de posicionamiento

- 1.1. Introducción a las herramientas digitales
- 1.2. Creación de estrategias de branding en línea
- 1.3. Principios de SEO y SEM
- 1.4. Optimización de contenido digital
- 1.5. Estrategias de marketing de contenido

## MÓDULO 2

### Gestión avanzada de la experiencia del cliente

- 2.1. Mapeo del recorrido del cliente
- 2.2. Diseño de experiencias omnicanal
- 2.3. Técnicas de fidelización y retención
- 2.4. Herramientas para gestionar la retroalimentación del cliente
- 2.5. Creación de experiencias emocionales en el servicio

SOBRE LA  
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE  
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

### MÓDULO 3

## Publicidad digital: redes sociales y programática

- 3.1. Estrategias en redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn)
- 3.2. Gestión y segmentación de campañas programáticas
- 3.3. Creación de anuncios efectivos
- 3.4. Retargeting y remarketing en campañas digitales

### MÓDULO 4

## Analítica y medición de resultados

- 4.1. Introducción a Google Analytics y herramientas avanzadas
- 4.2. Interpretación de métricas clave (CTR, ROI, ROAS)
- 4.3. Análisis de datos para la toma de decisiones estratégicas
- 4.4. Visualización de datos mediante dashboards
- 4.5. Optimización de campañas basadas en métricas

### MÓDULO 5

## Tendencias en marketing: IA y personalización

- 5.1. Implementación de inteligencia artificial en marketing
- 5.2. Técnicas de personalización avanzada
- 5.3. Automatización del marketing con herramientas de IA
- 5.4. Predicción de comportamientos del cliente
- 5.5. Uso de chatbots y asistentes virtuales en campañas digitales

SOBRE LA  
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE  
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

# CLAUSTRO ACADÉMICO



## MTRO. RAMÓN ALBERTO FRANCO OJEDA

Es CEO y cofundador de Plog, una agencia consultora especializada en mercadotecnia digital, con más de nueve años de experiencia en el sector inmobiliario y retail.

Ha liderado estrategias digitales para empresas destacadas como Grupo Sadasi, Grupo R4, Cabo Norte y Grupo Casitas, gestionando inversiones de más de 100 millones de pesos en publicidad digital. Su enfoque se centra en el desempeño comercial y el uso estratégico de herramientas digitales para maximizar resultados. Además, ha colaborado con asociaciones como CMIC, CANADEVI y AMPI, aportando su experiencia en el desarrollo de estrategias de mercado para el sector.

En el ámbito académico, ha sido profesor de maestría en la Universidad Anáhuac Mayab y ha contribuido a la creación de diplomados y programas de educación continua en el área de posgrados. Su interés por la innovación y la estrategia digital se refleja en su participación en foros y capacitaciones, donde comparte su conocimiento sobre marketing, planificación estratégica y el impacto de la inteligencia artificial en los negocios.



PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO



## MTRA. PAMELA CANTÓN GAMBOA

Es Licenciada en Comunicación y Maestra en Relaciones Públicas y Publicidad por la Universidad Anáhuac Mayab. Cuenta con estudios en Dirección de Eventos por la European School of Economics, campus Madrid, y diplomados en Mercadotecnia Digital por la Universidad Anáhuac Mayab y el Tecnológico de Monterrey. Está certificada como Profesional en Innovación por el Global Innovation Management Institute (GIMI) y como experta en Customer Experience por la Asociación Mexicana de Experiencia de Cliente (AMEC) y la consultora española Lukkap.

Actualmente, es la Coordinadora de Innovación y Proyectos Estratégicos de la Dirección de Innovación en la Universidad Anáhuac Mayab.

Se ha desempeñado en áreas como la organización y logística de congresos, convenciones y exposiciones en Mice Meetings Yucatán. Es socia fundadora y directora de comunicación de POV Communication Group, agencia de comunicación dedicada a la consultoría y desarrollo de marcas. Cuenta con más de 10 años de experiencia en comunicación corporativa, marketing digital y organización de eventos.



PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

---



## MTRA. DANIELA CABALLERO

Es licenciada en Mercadotecnia y tiene un MBA en Administración de Empresas, ambos títulos otorgados por la Universidad Anáhuac Mayab.

Es CEO de Dator Media, donde lidera las plataformas Ahora Entiendo y En Realidad, referentes en Latinoamérica sobre la evolución de los medios digitales. Su éxito se refleja en el crecimiento exponencial de sus empresas y en su capacidad de convertir contenido en un modelo de negocio rentable, conocimiento que plasma en su libro Crea diferente y triunfa. Define tu estrategia de monetización y contenido para el éxito.

Actualmente, se desempeña como Coordinadora de Comunicación Social en la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte (CONADE), donde impulsa una nueva etapa de comunicación institucional enfocada en la transparencia, la innovación y la cercanía con la ciudadanía, al servicio del deporte mexicano.

---

SOBRE LA  
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE  
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO



## MTRO. RODRIGO MONROY

Es maestro en Mercadotecnia por EGADE Business School, la escuela de negocios del Tecnológico de Monterrey, y cuenta con un diplomado y diversos estudios especializados en estrategias de marketing digital.

Es Chief Strategy Officer y fundador de Línea 21, agencia especializada en Marketing as a Service, donde ha colaborado con empresas nacionales e internacionales como Del Monte, Hunts, ACT II, Kidzania, PDM Mobility y Credit Suisse, diseñando e implementando estrategias de negocio, marketing digital y transformación comercial.

Cuenta con más de 20 años de experiencia profesional, ocupando posiciones de liderazgo en compañías como WOBI, Reed Exhibitions, Telefónica Movistar, Nextel y Mercedes-Benz, destacándose por generar crecimiento sostenible alineando objetivos de negocio, marketing y ventas. Ha trabajado de cerca con líderes de distintas industrias, diseñando soluciones a la medida, dirigiendo equipos multidisciplinarios y transformando organizaciones a partir de una visión estratégica y un enfoque práctico orientado a la ejecución.



PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO



## MTRA. FABIOLA LÓPEZ ESCAROZ

Es profesional en Mercadotecnia por la Universidad Anáhuac Mayab, con Maestría en Administración y en proceso de doctorado en la misma disciplina.

Cuenta con experiencia en gestión de proyectos en el sector público y privado, desarrollo de PyMEs, capacitación empresarial y docencia. Posee certificaciones nacionales e internacionales en formación de capital humano, marketing y liderazgo, además de ser instructora capacitada ante la STPS y el SNEY. Ha trabajado como gerente y directora en diversas empresas, liderando proyectos de reingeniería, mercadotecnia y ventas.

Actualmente, es profesora de tiempo completo en la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Anáhuac Mayab y coordina el programa de doble titulación Anáhuac-Coventry. Además, colabora en proyectos gubernamentales como la certificación de oficios no tradicionales y la aplicación de la Ley General de Archivos en Conalep Yucatán.



PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO



## SOBRE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC MAYAB

Con más de **40 años de trayectoria**, en la **Universidad Anáhuac Mayab** hemos trabajado de manera constante para ofrecerte los mejores programas educativos en la región, diseñando contenidos que responden a las demandas actuales de nuestra sociedad.

Nuestros programas de **Educación Continua** incluyen una amplia variedad de opciones que abarcan desde conocimientos técnicos en áreas especializadas hasta el desarrollo de habilidades blandas, como liderazgo, comunicación y trabajo en equipo, asegurando que complementes tu perfil profesional con herramientas de alto valor y conexiones que impulsarán tu crecimiento personal y profesional.

**Conoce nuestras Certificaciones.**

Miembros de:  
**uni>ersia**



Acreditados por:



**40**  
ANIVERSARIO

SOBRE LA  
ANÁHUAC MAYAB

PROCESO DE  
INSCRIPCIÓN

CONTACTO



PRESENTACIÓN DEL  
PROGRAMA

ESTRUCTURA DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

# PROCESO DE INSCRIPCIÓN

Entra a nuestra página:

[merida.anahuac.mx  
/educacion-continua](http://merida.anahuac.mx/educacion-continua)



Clic al botón «**Aplicar a programa**»,  
el cual te redireccionará a nuestra  
plataforma de pagos.

**Realiza el pago de tu inscripción**  
al programa educativo.

**Encuentra el programa**  
de tu preferencia.

Crea tu cuenta con los datos: **Nombre,**  
**correo electrónico y teléfono.**





**ANÁHUAC MAYAB**  
Educación Continua

# CONTACTO

## CARLOS CARRILLO

-  **WA/** (999) 335 8264
-  **TEL/** (999) 942 4800    **EXT/** 1613
-  **MAIL/** [carlos.carrillo@anahuac.mx](mailto:carlos.carrillo@anahuac.mx)
-  **WEB/** [merida.anahuac.mx/educacion-continua](http://merida.anahuac.mx/educacion-continua)

Continúa tu  
**crecimiento profesional**