

NOVENA VERSIÓN

CERTIFICACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIAS

FORMATO HÍBRIDO 2025



Rodrigo Morrás O.

Director Académico

DIRECTOR DIPLOMA EXPERIENCIAS Y SERVICIOS UAI
DPA, UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ.
MASTER EN MATEMÁTICAS E INGENIERO CIVIL (E), U.
TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA.
DIRECTOR Y ASESOR DE EMPRESAS



Bienvenida

Las distinciones conceptuales de Diseño de Experiencias se empezaron a escuchar a fines de los 90 cuando investigadores de servicios comenzaron a visualizar los profundos cambios en las expectativas de los clientes, y en particular, la mayor complejidad operacional implícita en responder a sus nuevas exigencias y deseos.

Esta forma de creación de valor emergente derivó en la comprensión de un manejo superior de las interacciones humanas incorporando de modo más protagónico las emociones. Este es el desafío que enfrentan hoy emprendedores y directivos, entender los sistemas generadores de valor agregado desde los nuevos modelos y paradigmas que responden mejor al mercado.

La manera de aprender a diseñar experiencias es viviendo la experiencia de diseñar una.

QUÉ BUSCAMOS

- Al final del curso los participantes habrán vivido un proceso de diseño de experiencias y servicios aplicado a sus organizaciones y a los desafíos que éstas enfrentan en la actualidad.
- Habrán aprendido las herramientas necesarias para gestionar y liderar un proceso completo de diseño de un servicio, desde el levantamiento de necesidades hasta la implementación de las soluciones. Junto con esto sabrán exactamente cuáles son las capacidades necesarias para constituir un equipo de diseño de experiencias.
- Finalmente, habrán logrado una revisión y reflexión profunda -desde las herramientas metodológicas que provee el Design Thinking- de un proceso de diseño de experiencias para la mejora de su “implementabilidad” y cómo éstas deben ser aplicadas en los diferentes desafíos y contextos.

¿Qué vas a lograr?

OBJETIVO GENERAL

Nuestra certificación busca entregar a quienes la desarrollan, los conocimientos y competencias necesarias para realizar un proceso de diseño de experiencias en una organización y su implementación en la misma. Esto, a partir de la aplicación de las definiciones del Design Thinking y enriquecidas con nuestra propia mirada sobre la investigación de los clientes, la mirada neurobiológica de las interacciones humanas y los desafíos de implementación de los diseños en las organizaciones.

Nuestra mirada, dice relación con nuestra experiencia e investigaciones desarrolladas a través de los años, donde hemos verificado que el esfuerzo en diseño de experiencias y servicios es insuficiente si no se aborda con un enfoque vincular en la investigación y con foco temprano de la implementación.

Dirigido a

- Directivos, ejecutivos y profesionales que busquen desarrollar las habilidades necesarias para formar, dirigir, articular y gestionar procesos de diseño de experiencia en sus organizaciones.

¿Quiénes te acompañarán?



María Gabriela Espinosa

INGENIERO COMERCIAL, U. ADOLFO IBÁÑEZ.
MASTER EN DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE SERVICIOS (MDS) DE LA ESCUELA DE NEGOCIOS U. ADOLFO IBÁÑEZ.

Claudio López

MBA ESCUELA DE NEGOCIOS U. ADOLFO IBÁÑEZ. MASTER EN DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE SERVICIOS (MDS), U. ADOLFO IBÁÑEZ.

Felipe Montegu

ARQUITECTO DE LA P. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE. PROFESOR INVESTIGADOR CES UAI. SERVICE DESIGN MANAGER, GLOBANT.



Rodrigo Morrás

DPA, U. ADOLFO IBÁÑEZ. MASTER EN MATEMÁTICAS E INGENIERO CIVIL (E), UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA. DIRECTOR Y ASESOR DE EMPRESAS.

Patricio Polizzi

PSICÓLOGO DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE Y MBA U. ADOLFO IBÁÑEZ. DIRECTOR ÁREA INVESTIGACIÓN CES UAI. DIRECTOR GENERAL DE VISIÓN HUMANA.

Durante el programa, contaremos con la participación de destacados ejecutivos y ejecutivas de organizaciones que están trabajando la experiencia de sus clientes desde este enfoque y que nos compartirán su mirada y aprendizajes.

más información de tus profesores

EQUIPO CES UAI



* Este listado de profesores podría ser modificado.



“ Ha sido una gran experiencia el participar en la Certificación de Diseño de Experiencias y Servicios, dado que se complementan grandes profesores, con mucha experiencia en la investigación, diseño o implementación, y además el trabajo práctico, aprovechando desafíos que existen en la empresa en que uno trabaja, para usar esa teoría y ponerla en práctica durante la certificación. Recomiendo completamente esta certificación, porque entrega herramientas que permiten crear o rediseñar viajes de los clientes, que al usar la metodología, nos permite identificar aspectos que tendrán alto impacto y luego modelar y aprender cómo implementarlo, teniendo una visión integral de la organización.”



Gabriel Chadwick

Gerente Corporativo Marketing
y Servicio, Interclínica
Ex alumno CES UAI

“ Para mí el haber realizado la certificación luego de realizar el Diplomado en experiencias fue una excelente decisión. Esta certificación te invita a vivir tu propio viaje a través de las distintas etapas de investigación, diseño e implementación con una metodología muy bien diseñada y dirigida por su excelente staff de profesores; el poder profundizar en este tema resulta ser tremendamente interesante ya que te permite conectar con la mirada del cliente, mirar a través de sus ojos, ponerse en su lugar, conectar con sus emociones y sus vivencias.”



Pilar Pizarro

Psicóloga
Ex alumna CES UAI

Información general

CERTIFICACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIAS

FORMATO HÍBRIDO: CLASES ONLINE - SINCRÓNICAS Y CLASES PRESENCIALES



INICIO: junio de 2025



DURACIÓN: 48 horas de clases



DIRECCIÓN CLASE PRESENCIAL:
Av. Santa María 5870, Vitacura.



VALOR:
\$1.350.000 (pesos chilenos)
*El valor en dólares dependerá del tipo de cambio a la fecha de pago.
*Los pagos desde fuera de Chile pueden incluir impuestos adicionales dependiendo del país.

Descuentos especiales



Ex alumnos, colaboradores de empresas del Círculo de empresas CES y 2 o más inscritos por empresa.
Descuento a funcionarios públicos.

*Los descuentos no son acumulables

MAYOR INFORMACIÓN >

ADMISIÓN
Macarena Fuensalida
Coordinadora de Servicios
contactoces@uai.cl



¿Por qué la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez?



REFERENTE EN
NEGOCIOS

Una de las Escuelas de Negocios más prestigiosas de América Latina.

Pioneros en Educación de Alta Dirección.

Única en Chile avalada por la Triple Corona en América Latina.



FACULTY
INTERNACIONAL

Reconocido por su enfoque práctico, que combina vanguardia académica con aplicabilidad real.

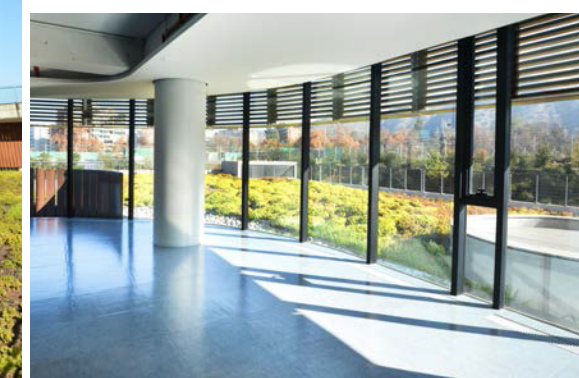
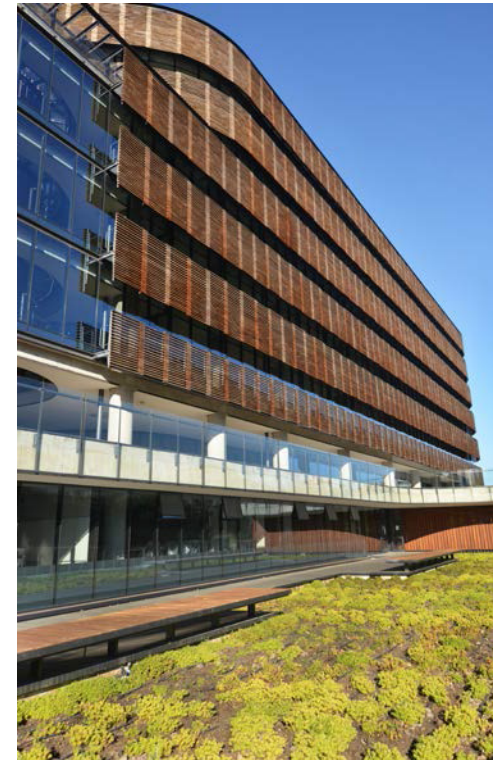
Investigación de clase mundial, respaldada por el mundo corporativo y el sector público.



COMUNIDAD
VIBRANTE

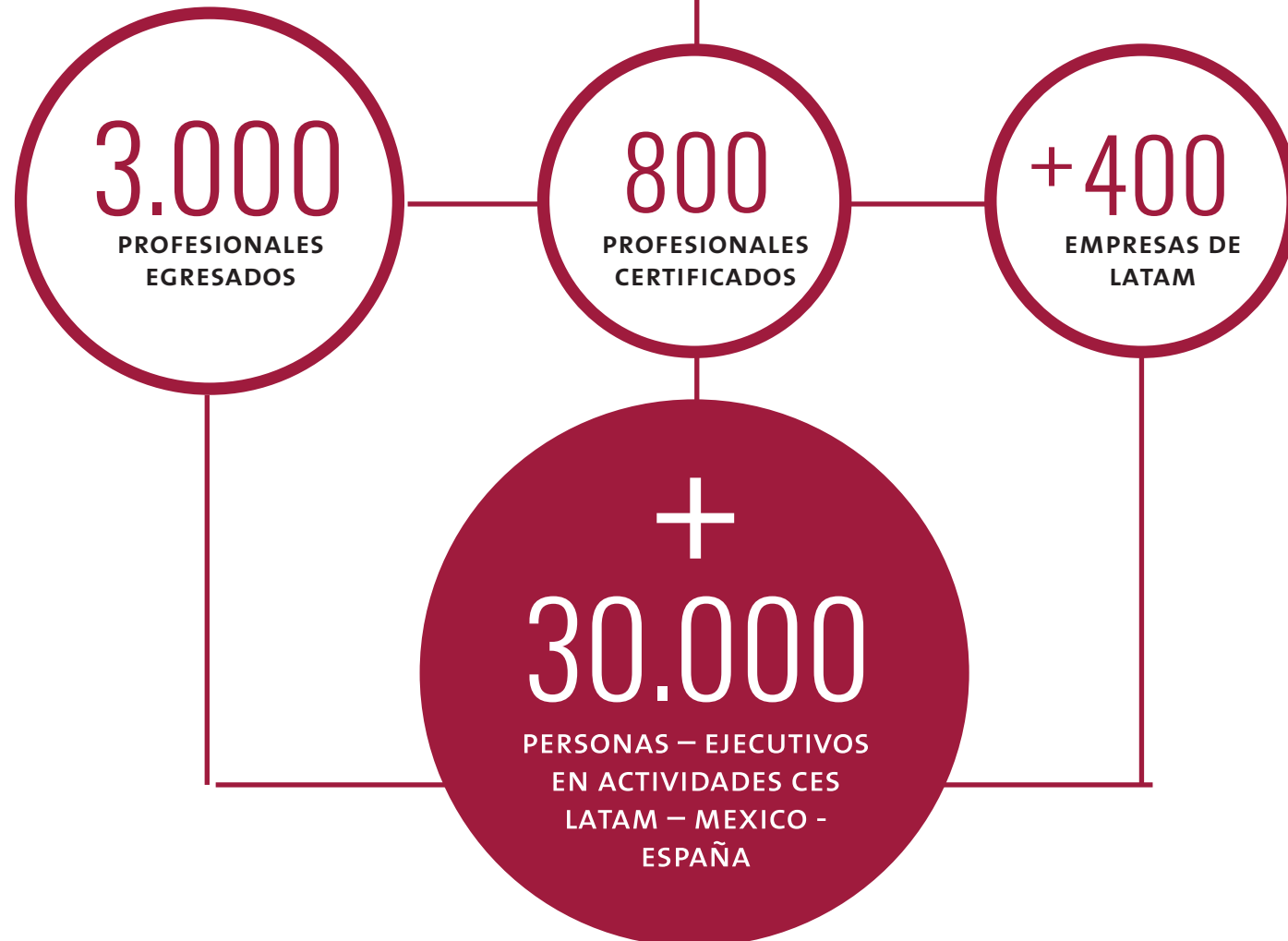
Un lugar para ampliar tus redes de negocios e intercambiar ideas y oportunidades.

Accede a actividades de investigación, emprendimiento y aprendizaje que involucran a alumnos, profesores, empresas y sociedad civil.



“EL CES NACE EL AÑO 2015 CON EL PROPÓSITO DE COCREAR EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS AL SERVICIO DE LAS PERSONAS”

CES



Síguenos para enterarte de nuestros eventos sobre Experiencia de Clientes



OTROS PROGRAMAS DE CES UAI



WEBINARS
DISEÑADOS
PARA TI

MÁS INFORMACIÓN



MIÉRCOLES DE
CX
CES · UAI · LATAM



NOVENA VERSIÓN

CERTIFICACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIAS

FORMATO HÍBRIDO 2025

MAYOR INFORMACIÓN

**ADMISIÓN**

Macarena Fuensalida
Coordinadora de Servicios
contactoces@uai.cl

WWW.CESUAI.CL