

OCTAVA VERSIÓN

CERTIFICACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIAS

FORMATO BLENDED 2024



Rodrigo Morrás O.

Director Académico

DPA, UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ.
 MASTER EN MATEMÁTICAS E INGENIERO CIVIL (E),
 UNIVERSIDAD 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.

más información de tus profesores

EQUIPO CES UAI



* Este listado de profesores podría ser modificado.

Clases y contenido

DÍA	HORARIO CHILE	CONTENIDOS	FORMATO
martes, 11 de junio	14:30 - 18:30	Introducción al diseño de servicios y experiencias	*Clase híbrida
jueves, 13 de junio	14:30 - 16:30	Definición del desafío de diseño	Online
martes, 18 de junio	14:30 - 18:30	Plan de Investigación (Research + Insights)	Online
martes, 25 de junio	14:30 - 18:30	Métodos de Investigación (Research - M Empatía - Otros)	Online
martes, 2 de julio	14:30 - 18:30	Generación de Insights	Online
jueves, 4 de julio	14:30 - 18:30	Perfil persona + Viaje Actual	Online
jueves, 11 de julio	14:30 - 16:30	Tutoría 1 Plan de Investigación + viaje actual	Online
martes, 23 de julio	14:30 - 16:30	Presentación cierre Research + Perfil persona + Viaje Actual	Online
jueves, 25 de julio	14:30 - 18:30	Concepto de Experiencia + Viaje Aspirado + Diseño de Puntos de Contacto	Online
martes, 30 de julio	14:30 - 18:30	Viaje Aspirado	*Clase híbrida
jueves, 1 de agosto	14:30 - 18:30	Viaje Aspirado Ajustado y prototipos	Online
martes, 6 de agosto	14:30 - 18:30	Blueprint + indicadores	Online
martes, 13 de agosto	14:30 - 16:30	Tutoría 2 Propuesta de Viaje	Online
jueves, 22 de agosto	14:30 - 16:30	Presentación Experiencia Aspirada + Prototipo	Online
martes, 27 de agosto	14:30 - 18:30	Principios para la Implementación	Online
martes, 3 de septiembre	14:30 - 18:30	Implementación + Mapa Stakeholders + Matriz	Online
jueves, 5 de septiembre	14:30 - 18:30	Implementación y Cultura	Online
jueves, 12 de septiembre	14:30 - 18:30	Tutoría 3	Online
jueves, 26 de septiembre	14:30 - 18:30	Tutoría 4	Online
jueves, 3 de octubre	14:30 - 16:30	Examen final	Online
jueves, 17 de octubre	14:30 - 18:30	Presentación Trabajos finales	Online

*Las clases híbridas se realizan presencialmente en la sede de Vitacura de la UAI y es transmitida en vivo a través de zoom para asegurar la participación de los alumnos y alumnas que no puedan asistir presencialmente.

Esta información es orientativa y puede sufrir modificaciones que serán publicadas a través del sitio www.cesuai.cl

“ Un programa claro, preciso y práctico que nos entrega las herramientas para generar un diseño que mejore la experiencia de los clientes, comprendiendo la definición clientecéntrica sin olvidar la relevancia de los stakeholders internos. Pudimos comprobar y aprender – haciendo, creando, compartiendo y diseñando un proyecto, con un acompañamiento basado en una efectiva implementación, cumpliendo las expectativas de clientes externos y también internos. Entendiendo que todas las organizaciones tienen resistencia al cambio, la certificación nos ayuda a captar los modelos que nos permiten gestionar y planificar los cambios necesarios para que, armoniosamente, las compañías prosperen de manera sostenida y basados en la experiencia satisfactoria de los clientes. “



Marcela Tapia

Jefa de Egresado, Escuela de Negocios UAI

Ex alumna 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 BLENDED: CLASES ONLINE - EN VIVO Y PRESENCIAL.



INICIO: 11 de junio de 2024



DURACIÓN: 64 horas de clases
24 horas de trabajo en grupo



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



VALOR:
\$1.900.000 (pesos chilenos)
2375 USD*
*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
contacto@cesuai.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.

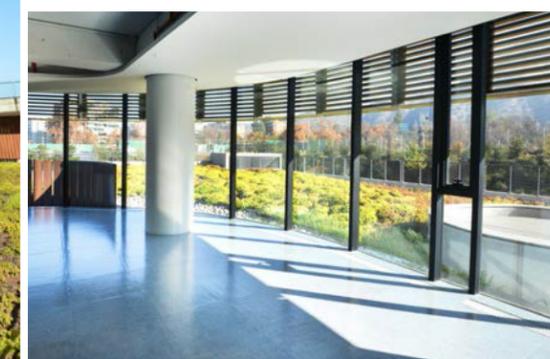
Investigación de clase mundial, respaldada por el mundo corporativo y el sector público.



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”



Síguenos para enterarte de nuestros eventos sobre Experiencia de Clientes



OTROS PROGRAMAS DE CES UAI



2.000

PROFESIONALES EGRESADOS

596

PROFESIONALES CERTIFICADOS

+300

EMPRESAS DE LATAM

+
20.000

PERSONAS – EJECUTIVOS EN ACTIVIDADES CES LATAM – MEXICO - ESPAÑA

WEBINARS DISEÑADOS PARA TI

MÁS INFORMACIÓN



OCTAVA VERSIÓN

CERTIFICACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIAS

FORMATO BLENDED 2024

MAYOR INFORMACIÓN



ADMISIÓN

Macarena Fuensalida
Coordinadora de Servicios
contacto@cesuai.cl

WWW.CESUAI.CL