

Diseño de experiencias en la **Silver Economy**

FORMATO ONLINE 2025



# BIENVENIDA



Para el 2050, se estima que 1 de cada 3 personas en Chile tendrá más de 60 años, impulsando oportunidades y exigiendo transformaciones profundas en la fuerza laboral, la productividad y la oferta de servicios para adaptarse a la Silver Economy.

**La longevidad ya no es futuro:  
¡es presente!  
¿Tu empresa está lista?**

## ¿Qué vas a lograr?

Buscamos que los participantes adquieran una visión estratégica, práctica y transformadora sobre cómo abordar la Economía Plateada en sus organizaciones.

1. Repensar desde una nueva perspectiva el fenómeno de la Longevidad, entendiendo las implicancias del cambio demográfico y su impacto económico (con datos de América Latina y Chile).
2. Reconocer la oportunidad que entrega la Silver Economy a las empresas a partir de ejemplos en la región y en el mundo.
3. Señalar algunas herramientas para el diseño de experiencias pertinentes para esta nueva perspectiva del fenómeno de la longevidad.
4. Revisar y alinear la actual estrategia de negocios de la organización para enriquecerla con esta nueva perspectiva.

## Dirigido a

Profesionales de nivel ejecutivo (directores, gerentes, jefes de proyecto, líderes de áreas de innovación, marketing, recursos humanos o experiencia de cliente) que necesiten comprender, diseñar y ejecutar soluciones concretas para un mercado senior cada vez más relevante y diverso que:

1. Busquen incorporar la perspectiva de la Silver Economy en sus áreas de negocio, productos y servicios.
2. Posean roles de jefatura o gerencia, con equipos a cargo y poder de decisión en la implementación de proyectos o estrategias de cara a este segmento.
3. Requieran nuevas herramientas para entender el fenómeno de la longevidad, diseñar experiencias centradas en el público senior y capitalizar las oportunidades de este segmento.
4. Desean innovar y transformar sus modelos de negocio, promoviendo iniciativas que aporten valor a la población mayor y, al mismo tiempo, fortalezcan la competitividad de la empresa.





# Contenido del curso

## Módulo I: Redefiniendo el Paradigma: Introducción a la Silver Economy

### OBJETIVOS:

1. Tomar conciencia (“awareness”) del potencial de la Silver Economy, con datos regionales sobre el crecimiento del segmento senior y su contribución económica.
2. Comprender cómo los estereotipos de la vejez están mutando hacia una visión más activa y prolongada (healthy longevity).
3. Identificar las principales dimensiones (salud, independencia financiera, flexibilidad, propósito), incorporando ejemplos concretos de América Latina.

## Módulo III: Experiencias en diversas industrias y tendencias en la Silver Economy

### OBJETIVOS:

1. Identificar buenas prácticas y casos reales de transformación en industrias tradicionales (banca, retail, seguros) con foco en usuarios seniors.
2. Conocer experiencias innovadoras en turismo senior y envejecimiento activo como sectores estratégicos de alto crecimiento.
3. Analizar nuevas tendencias en la economía del cuidado y modelos de vivienda para personas mayores, destacando su rol como pilares de la Silver Economy.

## Módulo II: Estrategia y Segmentación en la Economía Plateada

### OBJETIVOS:

1. Profundizar en la segmentación estratégica del usuario silver, más allá de la edad cronológica.
2. Diseñar o adaptar modelos de negocio y propuestas de valor con base en la diversidad de necesidades.
3. Introducir un marco de innovación (Service Design) como vía para tangibilizar oportunidades.

## Módulo IV: Diseño de Experiencias Silver

### OBJETIVOS:

1. Aplicar metodologías de diseño centradas en el usuario senior (inspiradas en Design Thinking / Service Design).
2. Desarrollar customer journeys y prototipos integrando las dimensiones: salud, independencia financiera, flexibilidad, innovación y propósito.
3. Explorar la intergeneracionalidad en el diseño de servicios (familias, cuidadores, colaboradores de distintas edades).

## Módulo V: Transformación Digital para la Silver Economy

### OBJETIVOS:

1. Explorar tecnologías habilitadoras (IoT, IA, wearables, etc.) y su potencial para mejorar la experiencia del usuario senior.
2. Profundizar en la dimensión ética y de privacidad, así como en la inclusión financiera digital (apps, billeteras móviles).
3. Diseñar iniciativas de transformación digital alineadas con la estrategia organizacional.

## Módulo VI: Casos de Éxito, Desafíos Emergentes y Roadmap Final

### OBJETIVOS:

1. Ampliar el espacio de aplicación práctica mediante un taller más extenso, revisando y diseñando proyectos concretos.
2. Integrar las visiones de Andrew Scott y el Roadmap de Joseph Coughlin (MIT AgeLab) en un plan de acción para las empresas.
3. Analizar casos de éxito y fracaso (globales y regionales) para extraer lecciones.
4. Definir planes de implementación (Roadmap) en la realidad de cada organización.

\*Andrew Scott - economista y coautor de The 100-Year Life, experto en longevidad y transformación demográfica.

\*Joseph Coughlin - fundador y director del MIT AgeLab, especialista en innovación y envejecimiento desde una perspectiva tecnológica y social.

## Fechas

DÍA	HORARIO CHILE	FORMATO
Martes, 22 Julio	14:30 a 18:30	On Line
Martes, 29 Julio	14:30 a 18:30	On Line
Jueves, 07 Agosto	14:30 a 17:30	On Line
Martes, 12 Agosto	14:30 a 18:30	On Line
Martes, 19 Agosto	14:30 a 18:30	On Line
Martes, 26 Agosto	14:30 a 18:30	On Line
Martes, 02 Septiembre	14:30 a 17:30	On Line
Martes, 09 Septiembre	14:30 a 18:30	On Line





## ¿Quiénes te acompañarán?



**M. Gabriela  
Espinosa A.**

CODIRECTORA DEL PROGRAMA INGENIERO COMERCIAL Y MÁSTER EN DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE SERVICIOS DE LA UAI. PROFESORA INVESTIGADORA DEL CES DE LA ESCUELA DE NEGOCIOS DE LA UAI. CONSULTORA Y DIRECTORA DE EMPRESAS.



**Juan Carlos  
Alcaide**

CODIRECTOR DEL PROGRAMA CEO Y FUNDADOR DE THE SILVER ECONOMY CO. Y AUTOR DE "SILVER ECONOMY. MAYORES DE 65: EL NUEVO TARGET" EXPERTO EN EXPERIENCIA DE CLIENTE, MARKETING Y SILVER ECONOMY. CONFERENCISTA, AUTOR Y PROFESOR MBA.



**Octavio  
Vergara**

CODIRECTOR DEL PROGRAMA ABOGADO PUC, MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y MANAGEMENT EN UNIVERSITY COLLEGE LONDON. COFUNDADOR Y DIRECTOR EJECUTIVO SELLOMAYOR. EXDIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO DEL ADULTO MAYOR ENTRE 2018 Y 2022.

## MÁS INFORMACIÓN DE TUS PROFESORES

EQUIPO CES UAI



\* Este listado de profesores podría ser modificado.

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

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.

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.

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.



**REFERENTE EN  
NEGOCIOS**



**FACULTY  
INTERNACIONAL**



**COMUNIDAD  
VIBRANTE**







# Información general

**SILVER EXPERIENCE: GESTIONANDO EXPERIENCIAS EN LA SILVER ECONOMY**

**FORMATO: CLASES ONLINE - SINCRÓNICAS**

Cada participante recibirá de cortesía el nuevo libro de Juan Carlos Alcaide: "Silver Economy: Mayores de 65, el nuevo target".



**INICIO:**  
julio 2025



**DURACIÓN:**  
30 horas



**APROBACIÓN:**  
asistencia mínima 80% y participación de taller de integración



**VALOR:**  
\$700.000 (pesos chilenos)

## Descuentos especiales



Ex alumnos 10 a 20% de descuento  
% Empresas del Círculo de Empresas CES y 2 o más inscritos por empresa.  
% Descuento a funcionarios públicos.

- \* Los descuentos no son acumulables.
- \* Posibilidad de pago desde el extranjero.

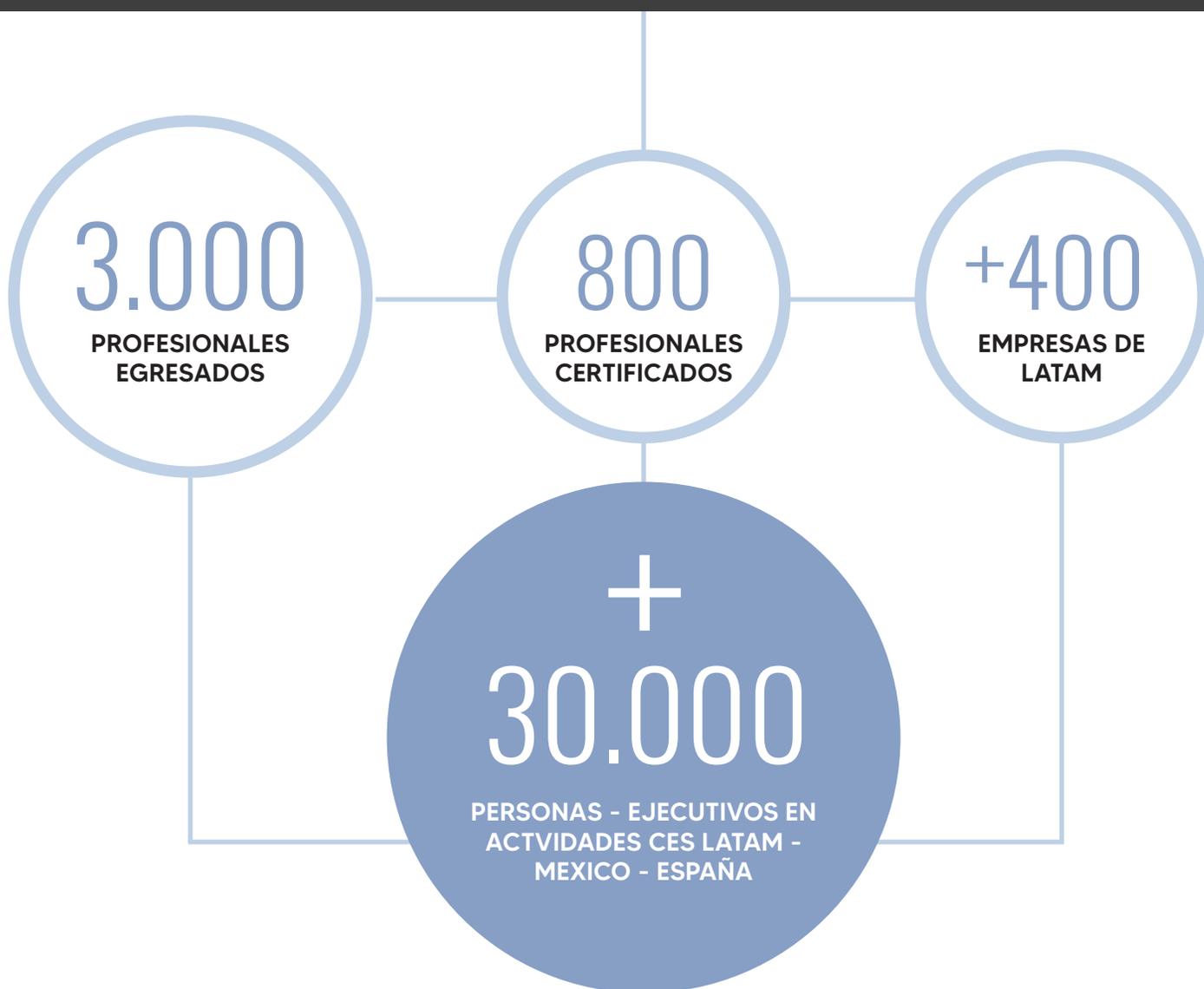
MAYOR INFORMACIÓN



### ADMISIÓN

**Macarena Fuensalida**  
Coordinadora de Servicios  
contactoces@uai.cl

“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



ces.uai



ces-uai



ces.uai



ces\_uai

OTROS PROGRAMAS DE CES UAI



WEBINARS  
DISEÑADOS  
PARA TI

MÁS INFORMACIÓN



MIÉRCOLES DE CX



CES · UAI · LATAM



# Diseño de experiencias en la Silver Economy

FORMATO ONLINE 2025

MAYOR INFORMACIÓN



## ADMISIÓN

**Macarena Fuensalida**

Coordinadora de Servicios  
contactoces@uai.cl

[www.cesuai.cl](http://www.cesuai.cl)