

NOVENA VERSIÓN

**CERTIFICACIÓN
EN DISEÑO DE
EXPERIENCIAS**

FORMATO HÍBRIDO 2025



Felipe Montégu

Director Académico

DIRECTOR DEL PROGRAMA. PROFESOR CES UAI
SERVICE DESIGN DIRECTOR, GLOBANT



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?



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.

Fechas de clase y horario

DÍA	HORARIO CHILE	FORMATO
martes, 3 de junio	16:00 - 18:00	presencial
jueves, 5 de junio	16:00 - 18:00	online
martes, 10 de junio	15:30 - 18:30	online
jueves, 12 de junio	15:30 - 18:30	online
martes, 17 de junio	15:30 - 18:30	online
jueves, 19 de junio	15:30 - 18:30	online
martes, 24 de junio	14:30 - 15:30	online
jueves, 26 de junio	16:00 - 18:00	online
martes, 1 de julio	15:30 - 18:30	online
jueves, 3 de julio	15:30 - 18:30	online
martes, 8 de julio	15:30 - 18:30	online
jueves, 10 de julio	15:30 - 18:30	online
martes, 15 de julio	14:30 - 15:30	online
jueves, 17 de julio	16:00 - 18:00	online
martes, 22 de julio	15:30 - 18:30	online
jueves, 24 de julio	15:30 - 18:30	online
martes, 29 de julio	15:30 - 18:30	online
jueves, 31 de julio	14:30 - 15:30	online
martes, 5 de agosto	14:30 - 15:30	online
jueves, 7 de agosto	14:30 - 15:30	online
jueves, 14 de agosto	16:00 - 18:00	presencial

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

“ 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

“ Participar en la certificación de Diseño en Experiencia y Servicios me proporcionó una amplia gama de herramientas esenciales para comprender y conocer a los clientes, permitiéndome satisfacer sus expectativas en relación con los servicios ofrecidos por la compañía. Esta experiencia me ayudó a ir más allá de lo evidente, desarrollando estrategias para atender de manera óptima las necesidades de cada segmento a través de relaciones sólidas con los clientes internos y externos. Asimismo, el intercambio con profesionales de distintos sectores me permitió reconocer que los grandes desafíos son similares cuando ponemos al cliente en el centro de nuestras decisiones. Esta certificación no solo enriqueció mi perspectiva profesional, sino que también complementó mi formación académica, alineándose profundamente con los conceptos aprendidos.”



Constanza Carreño

Product manager de calidad,
Isapre Colmena
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.



REQUISITOS DE APROBACIÓN:
Aprobación Proyecto Aplicado y Examen Final
Cumplimiento de asistencia mínima (75%)



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.

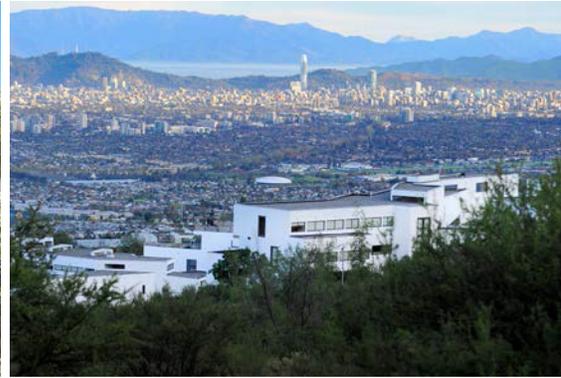
Investigación de clase mundial, respaldada por el mundo corporativo y el sector público.



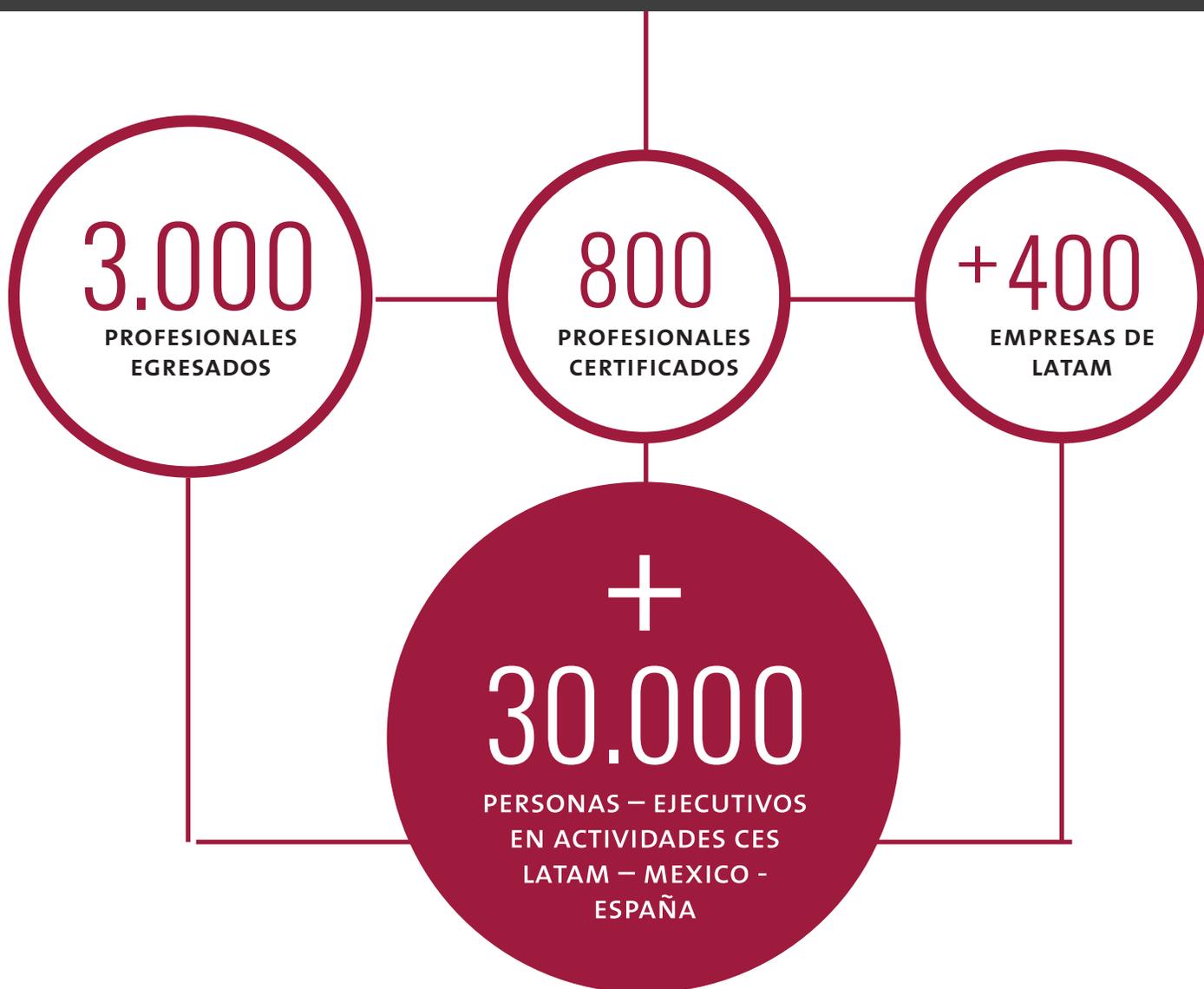
**COMUNIDAD
VIBRANTE**

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”



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



NOVENA VERSIÓN

CERTIFICACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIAS

FORMATO HÍBRIDO 2025

MAYOR INFORMACIÓN



ADMISIÓN

Macarena Fuensalida
Coordinadora de Servicios
contactoces@uai.cl

WWW.CESUAI.CL