

>ir por más



Universidad
de los Andes

Escuela de
Administración de Servicios

Diplomado en Total Experience Management

postgrados >uandes



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

2°

4°

Universidad con mayor
número de
matriculados en
Postgrados y EC

Mejor Universidad a
Nivel Nacional*

+400

+50.000

Programas de
Postgrados y Educación
Continua

Egresados de
Postgrados y Educación
Continua

*Ranking de Universidades de América Latina 2024 publicado por Times Higher Education

DIPLOMADO EN TOTAL EXPERIENCE MANAGEMENT

Este programa, que es pionero en Latinoamérica, está diseñado para entregar una visión integrada de Customer Experience, Brand Experience, Digital Experience y Employee Experience; permitiendo a los profesionales desarrollar estrategias centradas en las personas. Con un enfoque práctico y actualizado.

Este diplomado entrega herramientas para diseñar e implementar experiencias memorables, sostenibles y coherentes en un entorno de alta competitividad.

A lo largo del programa, se entregan herramientas prácticas que permiten alinear la propuesta de valor de la organización con las expectativas y emociones de sus públicos clave.

 **Inicio:** 12 de mayo 2026

 **Modalidad:** Online - Clases en Vivo

 **Duración:** 6 meses

 **Horas directas:** 114

 **Horas indirectas:** 318

 **Matrícula:** 3 UF | **Arancel:** 55 UF

¿POR QUÉ ELEGIR ESTE DIPLOMADO?

El diplomado ofrece una formación integral para profesionales que desean aplicar herramientas y conocimientos de "Total Experience Management". Este enfoque permite gestionar de manera estratégica las experiencias de clientes, leads, compradores, usuarios digitales y colaboradores, preparándolos para desempeñarse en áreas como CX, Marketing, Omnicanalidad y Recursos Humanos, con una visión innovadora y especializada.

- Programa pionero en Latinoamérica: Aborda un tema altamente valorado por las organizaciones modernas.
- Especialización en cuatro dominios clave: Customer Experience, Brand Experience, Digital Experience y Employee Experience.
- Equipo docente experto: Profesionales con amplia trayectoria académica y experiencia ejecutiva en el sector.
- Apoyo del CIEX (Centro de Investigación en Experiencia de Clientes y Colaboradores) de la UANDES.
- Flexibilidad en la modalidad: Clases online adaptables al tiempo de los estudiantes y talleres Hyflex, que te permiten asistir presencial u online.
- Respaldo institucional: Dirigido por la Escuela de Administración de Servicios de la UANDES, la única en Chile enfocada específicamente en Experiencia, con más de 30 años de trayectoria.

PLAN DE ESTUDIOS

MÓDULO 1

Customer Experience

MÓDULO 2

Brand Experience

MÓDULO 3

Taller Storytelling

MÓDULO 4

Employee Experience

MÓDULO 5

Digital Experience

MÓDULO 6

Taller UX/UI

DESCRIPCIÓN DE LOS CURSOS

CUSTOMER EXPERIENCE

Diseñarás programas de VoC (voz del cliente) para crear e implementar experiencias memorables y vinculantes para los clientes utilizando Design Thinking.

BRAND EXPERIENCE

Integrarás Marketing y Branding con todo lo aprendido en el curso de CX. El aprendizaje se enfoca en la gestión de la marca para generar experiencias positivas en los consumidores y fortalecer el vínculo emocional con los clientes.

TALLER STORYTELLING

Instancia 100% práctica donde podrás incorporar Storytelling para construir un relato de marca y comunicarte de manera efectiva con los consumidores.

EMPLOYEE EXPERIENCE

Utilizarás conceptos y herramientas de CX (customer experience) en recursos humanos para gestionar la experiencia de los colaboradores en el viaje del empleado.

DIGITAL EXPERIENCE

Incorporarás el componente digital para generar una experiencia integral y envolvente. El aprendizaje se enfoca en la utilización de conceptos y herramientas que permitan convertir prospectos en leads y estos en compradores y clientes leales.

TALLER UX/UI

Evaluárs desde la mirada ^{azul} del usuario las plataformas e interfaces digitales necesarias para conectarse e interactuar con los clientes en la era de la conectividad.

DIRIGIDO A

Profesionales que trabajan en Experiencia de Clientes (CX) u otras áreas relacionadas, y que deseen fortalecer, sistematizar y ampliar sus conocimientos en la gestión de experiencias. Este programa está diseñado para quienes buscan integrar su expertise en áreas como Marketing, Omnipresencia y RRHH, desarrollando una perspectiva integral de la experiencia del cliente y colaborador.

PERFIL DE EGRESO

Los egresados serán capaces de gestionar de manera efectiva la experiencia de clientes, ciudadanos, consumidores, compradores, leads, usuarios digitales y colaboradores.

El programa permite especializarse en cuatro dominios clave: Customer Experience (CX) – Brand Experience (BX) – Digital Experience (DX) – Employee Experience (EX). Esta formación ampliará las oportunidades laborales, permitiéndoles acceder a roles estratégicos en CX, Marketing, Omnipresencia y RRHH.

Por último, los alumnos se podrán certificar en experiencia del cliente y del colaborador, entregando certificados oficiales de estos.

REQUISITOS DE POSTULACIÓN

- Cédula de identidad por ambos lados o Pasaporte (en caso de ser extranjero)
- Currículum Vitae actualizado, que detalle experiencia profesional de al menos 2 años posterior a la titulación (máximo 2 páginas de extensión)
- Certificado de Título profesional.

Una vez enviados estos documentos y recibidos de forma satisfactoria, podrás avanzar en el proceso de admisión.

CUERPO ACADÉMICO



EMILIO POLIT

Director del Diplomado.

MBA, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile
20 años de experiencia académica y ejecutiva.



CAROLINA CÚNEO

Client Value Leader Latam, NielsenIQ.

Máster en Planificación Estratégica de la Comunicación,
Universitat Ramon Llull.
Máster en Dirección Comercial de Marketing, Universidad
Adolfo Ibáñez.



CATALINA HORMAZÁBAL

50 Mujeres Líderes en IT.

Más de 15 años de experiencia profesional,
especializándose en transformación digital, Customer
Experience, Service Design, Front-end, Accesibilidad,
Analítica y SEO.



SEBASTIÁN GOLDSACK

Académico de Marketing - Premio MKT Best.

Doctor en Ciencias de la Comunicación, Pontificia Universidad
Católica de Chile.
Magíster en Ciencias de la Comunicación, Pontificia
Universidad Católica de Chile



ISIDORA SILVA

**Subgerente Corporativo Cultura, Experiencia y Gestión
del Cambio, Banco BCI.**

Master of Science - Human Resources and Organizations,
London School of Economics and Political Science.
Ingeniera Comercial, Universidad de los Andes.



MAXIMILIANO HURTADO

**Director Magíster en Dirección de Personas,
Universidad de los Andes.**

Magíster en Ciencias de la Ingeniería, Pontificia Universidad
Católica de Chile.
Ingeniero Civil, Pontificia Universidad Católica de Chile.

CUERPO ACADÉMICO



DANIELA BRAVO

Socia fundadora de DNx Consultora.
Magíster en Ingeniería de Negocios, Universidad Adolfo Ibáñez.
Ingeniero Civil Industrial, Universidad Adolfo Ibáñez.



DANIELA ESCOBAR

Subgerente de Experiencia de Usuario, Clínica Alemana de Santiago.
Magíster en Métodos para la Investigación Social, Universidad Diego Portales.



FELIPE WILSON

Profesor Asociado.
Master of Management in Hospitality, Cornell University.
Ingeniero Comercial, Universidad Diego Portales.



Comisión Nacional
de Acreditación
CNA-Chile

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
ACREDITADA EN TODAS LAS ÁREAS
NIVEL DE EXCELENCIA | 6 AÑOS
Gestión Institucional, Docencia de Pregrado, Investigación,
Vinculación con el Medio y Docencia de Postgrado.
Hasta diciembre de 2028.

INFORMACIÓN DE CONTACTO: JESSICA ARRIARÁN



Teléfono: +56 2 2618 2282



WhatsApp: +56 9 3882 1193



Mail: larriaran@uandes.cl



Sitio web: postgradosuandes.cl