

> ir por más



Universidad  
de los Andes

Escuela de  
Administración de Servicios

# Diplomado en Total Experience Management

postgrados > uandes



# UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

---

2°

Universidad con mayor  
número de  
matriculados en  
Postgrados y EC

4°

Mejor Universidad a  
Nivel Nacional\*

+400

Programas de  
Postgrados y Educación  
Continua

+50.000

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**

Evaluarás desde la mirada 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, Omnicanalidad 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, Omnicanalidad 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.

---



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: +562 2618 2282



WhatsApp: +569 3882 1193



Mail: [larriaran@uandes.cl](mailto:larriaran@uandes.cl)



Sitio web: [postgradosuandes.cl](http://postgradosuandes.cl)