



Universidad del Desarrollo



# Diplomado en Gestión Estratégica de la Experiencia de Clientes

Desarrolla una estrategia que posicione al cliente al centro del negocio.

**Certificado por la Universidad del Desarrollo**

Director(a) del Programa: Felipe Morgan Muñoz



UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO  
ACREDITADA EN TODAS LAS ÁREAS

**NIVEL DE EXCELENCIA**

Gestión Institucional - Docencia de Pregrado - Docencia de Postgrado - Vinculación con el Medio - Investigación  
Próxima acreditación: 17 de diciembre 2027

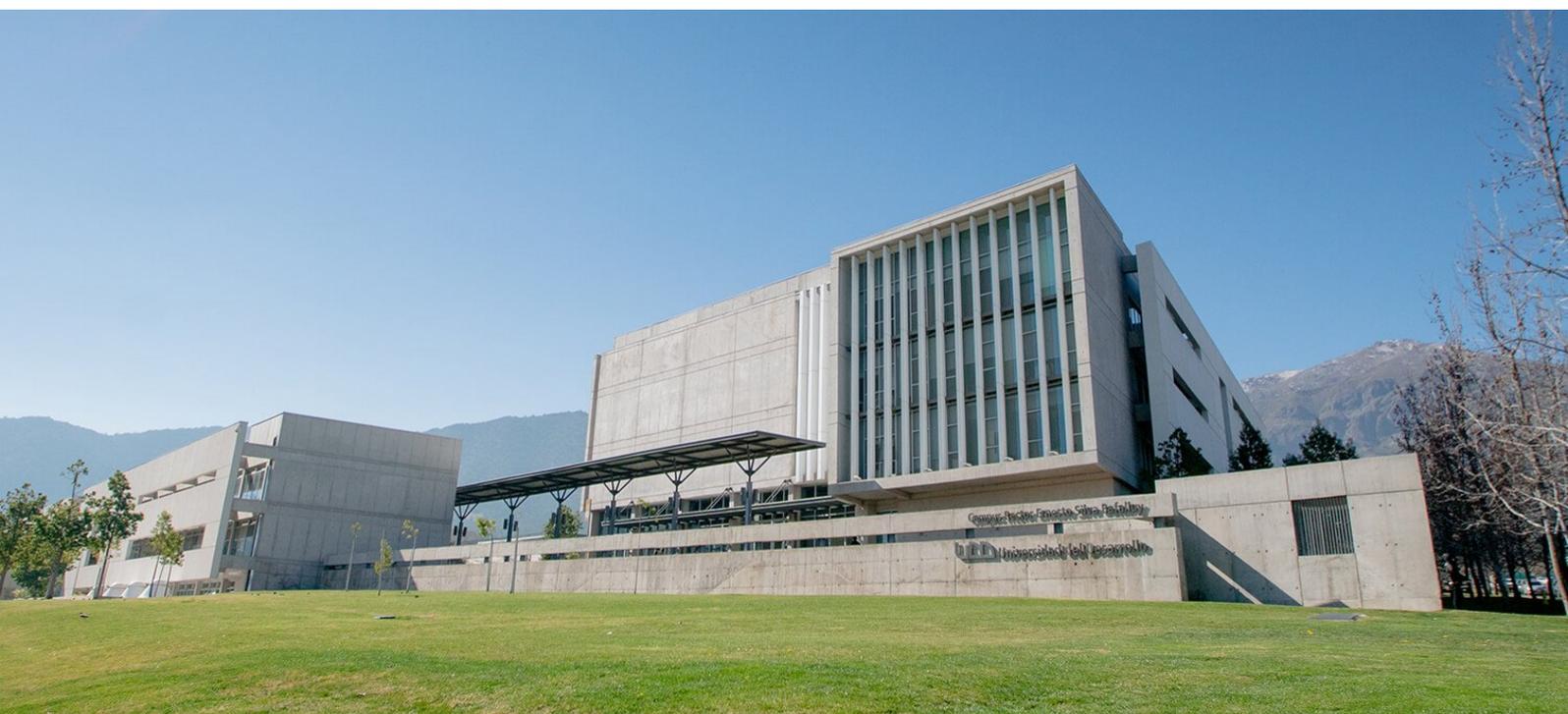
Powered by  
**eclass**

## ► Aprende con los líderes en Innovación y Emprendimiento

La Universidad del Desarrollo tiene como Misión servir a Chile formando profesionales y generando conocimiento que sea útil y ayude al país en sus necesidades y desafíos del siglo XXI. El año 2020 se cumplieron tres décadas desde que la UDD iniciara sus actividades en la Región del Biobío, constituyéndose en una de las primeras universidades privadas del país en regiones. Comenzó en 1990 con una carrera y cien alumnos, y un potente proyecto para convertirse en una institución académica de primer nivel, basado en la personalización de la educación superior y en el énfasis de la formación emprendedora de sus egresados.

La Facultad de Economía y Negocios de la Universidad del Desarrollo ha logrado ser reconocida como una de las mejores escuelas de negocios de Chile, gracias a su alta calidad académica, su prestigioso cuerpo docente y al marcado espíritu de emprendimiento y liderazgo.

Los diplomados y cursos están certificados por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad del Desarrollo y buscan entregar a los profesionales de hoy, una mirada integral con contenidos de vanguardia para enfrentar los desafíos profesionales de nuestros alumnos.



## ► **Objetivos generales**

El Diplomado profundiza en los conceptos fundamentales que debemos conocer y aplicar para la concepción, desarrollo, implementación y gestión de una organización, cuya estrategia coloque al cliente en su centro, lo que se conoce como “Customer Centric”. En particular, el diplomado permitirá al participante complementar y profundizar sus conocimientos de lo que significa una organización centrada en el cliente, identificar las variables clave de la experiencia que deben ser medidas y gestionadas en un proceso de mejora continua de cara al cliente; entender el papel fundamental que juegan los colaboradores y el rol del liderazgo que deben cumplir los cargos superiores para el logro de la propuesta de valor y experiencia del cliente.- Durante el desarrollo de los distintos cursos que conforman este diplomado, las y los alumnos podrán identificar las principales tendencias y futuros desarrollos en el ámbito de la experiencia del cliente, así como los potenciales desafíos tecnológicos y a nivel de personas que está imponiendo a las empresas, independiente de su tamaño, esta nueva realidad competitiva.

## ► **¿A quién está dirigido?**

El diplomado está dirigido a empresarios, emprendedores, profesionales y ejecutivos del área de ventas, marketing y servicio al cliente, quienes forman parte de pequeñas, medianas o grandes empresas y que busquen desarrollar o potenciar una estrategia que tenga al cliente como centro del negocio.

## ► Cursos del Diplomado

### **Implementación y gestión de la experiencia**

Las claves que deberás aplicar en el desarrollo de una estrategia centrada en el cliente (Customer Centric Strategy).

### **Omnicanalidad y Estrategia Digital**

Conoce las diferentes técnicas que puedes aplicar para desarrollar una experiencia del cliente exitosa.

### **Investigación de Clientes y Diseño de Experiencias**

Herramientas principales para investigar las necesidades de nuestros clientes, desarrollando experiencias significativas y de valor para tus stakeholders.

### **Cultura Organizacional centrada en el Cliente**

La importancia de los colaboradores, la cultura interna de la organización y la gestión de la experiencia del colaborador para la generación de la experiencia del cliente.

## ► Director(a) del Programa



### **Felipe Morgan Muñoz**

Ingeniero Civil Universidad Católica, MBA ESE Business School Universidad de los Andes, MEP Sloan School of Management, MIT, DPA Universidad Adolfo Ibáñez. Director Centro de Excelencia en Servicios de la Universidad de los Andes. Con 15 años de experiencia nacional e internacional en el área comercial de empresas multinacionales de origen nacional y extranjeras de consumo masivo y servicios, sumado a más de 10 años en el rubro de las asesorías/consultorías.

# Implementación y gestión de la experiencia

*Las claves que deberás aplicar en el desarrollo de una estrategia centrada en el cliente (Customer Centric Strategy).*

## ► Descripción

Una estrategia centrada en el cliente requiere claridad, compromiso y alineamiento de sus colaboradores.

Este curso busca homologar los conocimientos con los conceptos fundamentales necesarios para llevarla a cabo. Conoceremos modelos para detectar brechas y oportunidades, entenderemos las expectativas de los clientes y analizaremos el desarrollo actual y futuro de estrategias, utilizando benchmarks para identificar desafíos y prioridades.

## ► ¿Qué aprenderás?

1. Aprenderás a identificar las principales tendencias y futuros desarrollos en el ámbito del Service Management.
2. Comprenderás el contexto competitivo actual, desde la perspectiva del cliente y la empresa.
3. Conocerás el rol que le corresponde a cada elemento que conforma el sistema de servicio, y cómo potenciar su contribución a la estrategia de servicio.
4. Diferenciarás los conceptos claves de satisfacción, experiencia y lealtad en la definición de una estrategia de servicios.
5. Reconocerás la importancia de navegar con un mapa de ruta en el diseño de la estrategia de experiencia de usuarios, y aprenderás a utilizar las herramientas necesarias para diagramar e identificar detalladamente las interacciones del cliente con la empresa y sus procesos.

Te invitamos a unirse a nuestro curso y a adquirir habilidades prácticas y concretas que podrás aplicar inmediatamente en tu vida laboral. ¡No esperes más, inscríbete ahora!

## ► Contenidos del curso

**Unidad 1.** Contexto General: Tendencias y Centralidad en el Cliente

**Unidad 2.** Introducción a la gestión de la experiencia del cliente

**Unidad 3.** Conociendo las necesidades del usuario para el diseño de experiencias

**Unidad 4.** ¿Sabes realmente por qué te eligen tus clientes?

**Unidad 5.** Diseño de la experiencia de servicio, estrategia y su importancia en la implementación del modelo de gestión

**Unidad 6.** Modelos para el diseño de experiencia

## ► Cuerpo Docente



### **Felipe Morgan Muñoz**

Ingeniero Civil Universidad Católica, MBA ESE Business School Universidad de los Andes, MEP Sloan School of Management, MIT, DPA Universidad Adolfo Ibáñez. Director Centro de Excelencia en Servicios de la Universidad de los Andes. Con 15 años de experiencia nacional e internacional en el área comercial de empresas multinacionales de origen nacional y extranjeras de consumo masivo y servicios, sumado a más de 10 años en el rubro de las asesorías/consultorías.

# Omnicanalidad y Estrategia Digital

*Conoce las diferentes técnicas que puedes aplicar para desarrollar una experiencia del cliente exitosa.*

## ► Descripción

La era digital ha cambiado cómo adquirimos productos y servicios, haciendo crucial para las empresas entender y desarrollar propuestas relevantes para los clientes. Conocer al cliente es esencial en este nuevo contexto.

Este curso busca identificar herramientas del marketing digital que ayuden a la empresa a tener una estrategia centrada en el cliente, permitiendo apoyar a las áreas de marketing, ventas y servicio al cliente, para finalmente lograr los objetivos de atraer, retener y fidelizar constantemente a los clientes.

## ► ¿Qué aprenderás?

1. Aprenderá sobre el marketing digital, su importancia y cómo generar experiencias sorprendentes en los clientes.
  2. Identificará la estrategia y las herramientas de marketing adecuadas para alcanzar los objetivos de su organización y comprenderá la importancia de romper paradigmas en el enfoque empresarial hacia el cliente.
  3. Adquirirá conocimientos sobre las redes sociales, su influencia en el comportamiento de los clientes y audiencias, y el rol crucial de un community manager en una organización.
  4. Entenderá cómo funciona la publicidad de Google, la importancia de la visibilidad en los buscadores y cómo medir los resultados obtenidos a través de las redes sociales y plataformas de internet.
  5. Aprenderá sobre los distintos tipos de email marketing, la construcción de bases de datos propias y las métricas importantes para analizar la eficiencia de una campaña.
- Este curso le proporcionará habilidades concretas y prácticas para mejorar su desempeño profesional. ¡No pierda esta oportunidad y únase a nosotros!

## ► Contenidos del curso

**Unidad 1.** Introducción al marketing digital enfocado en la experiencia del cliente

**Unidad 2.** Marca y cliente como centro, en el mismo nivel

**Unidad 3.** Rol de las Redes Sociales en la generación de los clientes y su experiencia

**Unidad 4.** Herramientas de marketing digital para fidelizar

**Unidad 5.** El email marketing, una herramienta que no está en extinción

**Unidad 6.** El rol de la omnicanalidad en la atracción y fidelización de los clientes

## ► Cuerpo Docente



### **Maria Carolina Besa Mozo**

Ingeniero Comercial, mención Administración, Pontificia Universidad Católica de Chile. Master en marketing digital y comercio electrónico, Universidad de Barcelona, España. Profesora por más de 10 años en la carrera de Administración de Servicios y Diplomado de Experiencia de Clientes en Universidad de Los Andes. Actualmente profesora de Marketing digital y Redes Sociales en Mujeres Empresarias (ASECH). Con experiencia en industrias como la banca y el turismo así como en el emprendimiento. Socia fundadora de agencia y consultoría en marketing [CarolaBesa.com](http://CarolaBesa.com)

# Investigación de Clientes y Diseño de Experiencias

*Herramientas principales para investigar las necesidades de nuestros clientes, desarrollando experiencias significativas y de valor para tus stakeholders.*

## ► Descripción

A lo largo del curso, lograremos distinguir e integrar diferentes metodologías de Diseño de Servicio y de Innovación social, que permitan conocer en profundidad al cliente y su ecosistema, además de co-diseñar servicios significativos que impacten positivamente en la calidad de vida de los clientes y sus comunidades.

Al finalizar, el alumno(a) podrá contar con una de herramientas y lógica que le permitirán explorar necesidades, prototipar y generar una hoja de ruta con aspectos claves a atender en una implementación de servicios y de seguimiento.

## ► ¿Qué aprenderás?

1. Aprenderás a conocer y aplicar las metodologías Ágiles y el Design Thinking en tus proyectos de trabajo.
2. Profundizarás en la relevancia de conocer a tus clientes, aplicando técnicas de investigación y exploración interna, lo que te permitirá definir tu identidad corporativa.
3. Entenderás la importancia de segmentar a tus clientes y tendrás herramientas para tener de manera tangible las tipologías de clientes.
4. Conocerás las técnicas de innovación social y cómo estas ayudan al diseño de servicios en contextos cambiantes.
5. Sabrás cómo diseñar, prototipar y validar soluciones, identificarás a los stakeholders internos y externos y entenderás el Service Blueprint.

Este curso te proporcionará las habilidades prácticas que necesitas para sobresalir en tu vida laboral. No pierdas esta oportunidad de crecer profesionalmente, ¡te esperamos!

## ► Contenidos del curso

**Unidad 1.** Relevancia del Diseño de Servicio en el mundo actual

**Unidad 2.** Proceso de inmersión al conocimiento de mi servicio y cliente

**Unidad 3.** Entendiendo al cliente y su ecosistema

**Unidad 4.** Co-creación de Experiencias de Servicio

**Unidad 5.** Prototipado, implementación y mejoramiento continuo

**Unidad 6.** Implementación de Servicios

## ► Cuerpo Docente



### **María Isidora Vicente Mendoza**

Administradora Servicios, MBA, Diplomada en Dirección de Servicios y en Desarrollo Administración de Personas, Certificada en Learning by Helping, con más de 15 años de experiencia en medición cualitativa y cuantitativa de satisfacción de clientes y calidad de servicio, gestión de procesos, generación e implementación de estrategias y mejoras que impacten en la experiencia de clientes en la industria de las telecomunicaciones, salud y automóviles principalmente. Desde hace 4 años dedicada al diseño y articulación de proyectos sociales de alto impacto con foco de género en poblaciones vulneradas aplicando metodología de Innovación Social y Diseño de Servicios

# Cultura Organizacional centrada en el Cliente

*La importancia de los colaboradores, la cultura interna de la organización y la gestión de la experiencia del colaborador para la generación de la experiencia del cliente.*

## ► Descripción

Comprender que la experiencia del cliente a través del servicio es más una actitud de la organización y sus miembros que la responsabilidad de un área encargada para esta tarea, es clave para desarrollar una cultura centrada en el cliente.

Toda organización que pretenda desarrollar una estrategia de servicio enfocada en sus clientes o usuarios, deberá contar con colaboradores que tengan habilidades claves, tales como diagnosticar, escuchar, preguntar y sentir. El proceso de cultura centrada en el cliente requerirá de una profunda gestión del cambio.

## ► ¿Qué aprenderás?

1. Identificarás los modelos de cultura organizacional centrada en el cliente y cómo los colaboradores impactan en estos.
2. Comprenderás en profundidad la estrategia centrada en el cliente, sus desafíos y características, así como el concepto de intrategia y su importancia en cualquier cambio organizacional.
3. Aprenderás a identificar las etapas del proceso de reclutamiento y selección de talento, además de las competencias clave en organizaciones centradas en sus clientes, y la relevancia de las prácticas de recompensa y reconocimiento.
4. Reconocerás el rol de la experiencia del colaborador en una organización, identificando los elementos del mapa del viaje del trabajador y la importancia de medir su experiencia.
5. Conocerás cómo y qué mide una encuesta de Employee Experience y cómo interpretar estos resultados para una gestión efectiva.

No pierdas la oportunidad de potenciar tus habilidades y prepararte para liderar con éxito en tu organización. ¡Inscríbete ya en nuestro curso!

## ► Contenidos del curso

**Unidad 1.** Cultura y Centralidad en el Cliente

**Unidad 2.** Estrategias e Intrategias

**Unidad 3.** Liderazgo, atracción y gestión de talento

**Unidad 4.** Experiencia del Colaborador

**Unidad 5.** Diseño de la Experiencia del colaborador

**Unidad 6.** Gestión del cambio y alineamiento organizacional

## ► Cuerpo Docente



### **Natalia Morales**

Ingeniero Civil Industrial, mención Gestión, Universidad del Bío Bío. MBA IEDE, Universidad Europea de Madrid. Diplomado Coaching, certificación internacional ILS, Universidad Andrés Bello. Diplomado en Gestión de Educación, Universidad Católica de Chile. Auditor Líder en Sistemas de Gestión Integrados ISO 9001:2015-ISO 14001:2015-OHSAS 18001:2007-RSE, TÜV Rheinland Akademie Chile Ltda. Diplomado en Consultoría Organizacional, 2014, Universidad Alberto Hurtado. International Business Management and Cultural Exchange Program, Shanghai Jiao Tong University. Diplomado en Innovación Corporativa, Universidad Católica de Chile. Diplomado Internacional en "Sistemas Integrados de Management", Gestión de Procesos, Administración de la Producción, Operaciones y Liderazgo para la Calidad, Universidad de Chile.



### **María Pia Cruz Hoyl**

Ingeniero Civil Industrial, mención Gestión, Universidad del Desarrollo. Diplomado en Transformación Digital para recursos Humanos, Digital Bank - SCGP. Certificaciones en: Agile HR, Mentoring Profesional, Entrevistas por competencias, Train The Trainers y en Compensaciones Metodología Hay Group. Profesora adjunta Universidad del Desarrollo.

## Modalidades de Estudio

El diplomado está compuesto por 4 cursos que puedes realizar en la modalidad que más te acomode:

Diplomado 100% online: Los cursos tienen una estructura de 6 módulos de estudio online que realizas a tu ritmo en el lugar de estudio que más te acomode, en una plataforma de estudio disponible 24 / 7.

## Arancel

Diplomado 100% online: \$1.240.000  
Diplomado online con clases en vivo:  
\$1.570.000  
Consulta por beneficios vigentes.

## Formas de Pago

Webpay, OneClick, transferencias electrónicas, cheques o factura.

## Certificado

Al finalizar y aprobar los 4 cursos que componen el diplomado, recibirás el diploma certificado por la Universidad del Desarrollo.

## Información de Contacto

**Teléfono:** (56 2) 29509341  
**Correo:** [programasudd@eclass.cl](mailto:programasudd@eclass.cl)  
**Página web:** [www.eclass.cl](http://www.eclass.cl)