

Estudia nuestra ruta de aprendizaje del CESA

Dirección de la experiencia y CX

Modalidad:
Presencial

Duración:
96 horas presenciales
288 horas de trabajo autónomo



Obtén tu diploma y credencial CESA



Networking con estudiantes del posgrado

¿Cuál es el perfil de egreso?

Profesional capaz de liderar la transformación hacia organizaciones customer-centric, diseñar estrategias integrales de experiencia, aplicar análisis estadístico avanzado, construir arquetipos basados en investigación profunda e implementar planes de mejora experiencial medibles.

¿Cuáles son los requisitos?

- **Experiencia profesional mínima:** 2-3 años en áreas de experiencia de cliente, marketing, investigación o transformación.
- **Conocimientos básicos en:** Conceptos de experiencia de cliente, investigación de mercados o gestión de servicio.
- **Disponibilidad** para las horas de trabajo independiente (328 horas).

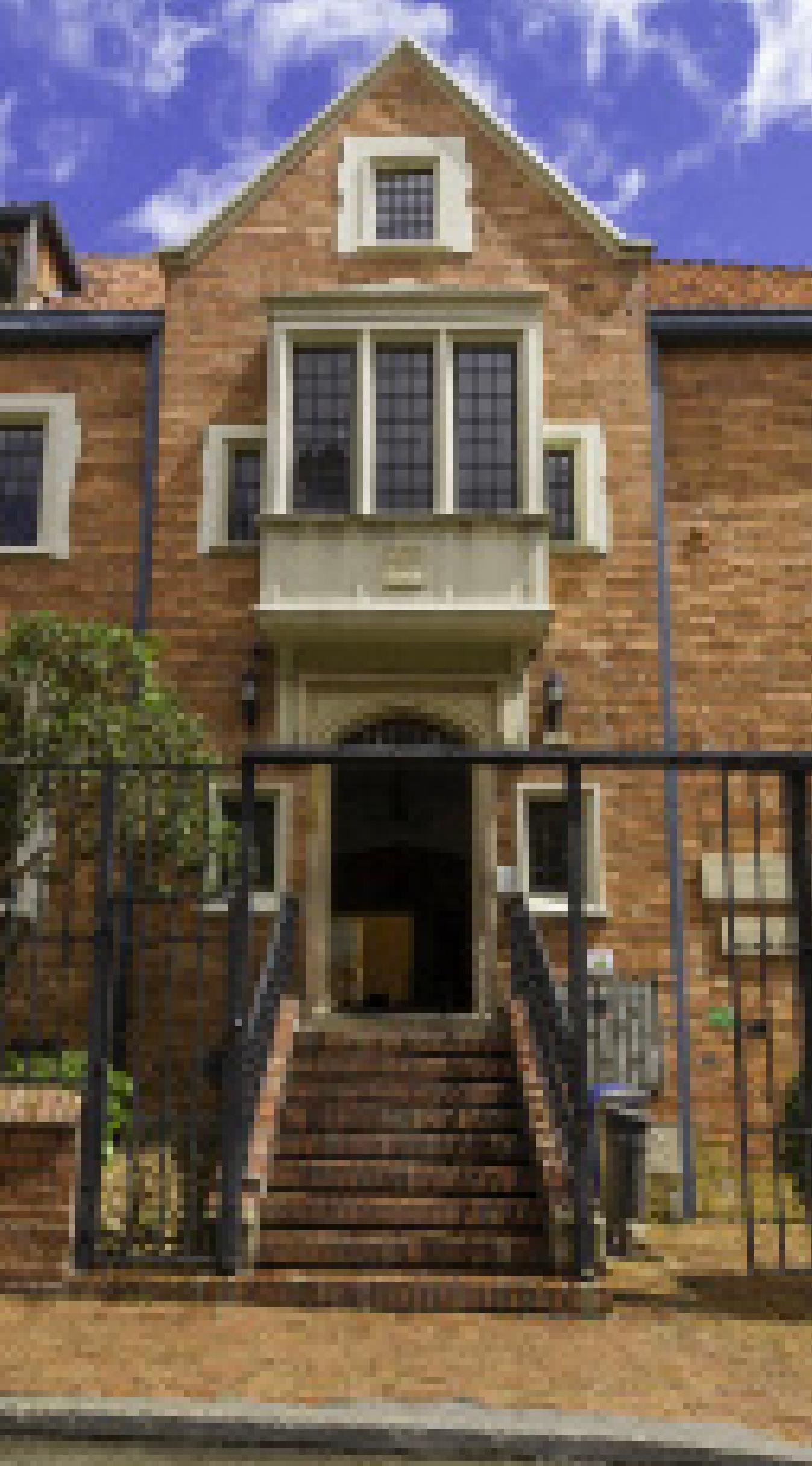
¿Qué lograrás con la ruta de aprendizaje?

Diseñar e implementar estrategias integrales de CX basadas en los 4 pilares: estrategia, data, cultura y tecnología.

Aplicar herramientas estadísticas avanzadas y metodologías de investigación para construcción de arquetipos y análisis de experiencia.

Liderar la transformación cultural hacia modelos de negocio customer-centric con métricas especializadas.

Desarrollar customer journeys, mapas de experiencia y planes de acción para optimización continua de CX.



Habilidades



Pensamiento Sistémico



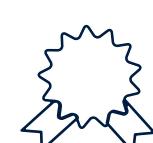
Análisis Estadístico



Investigación Cualitativa



Diseño de Experiencias



Liderazgo Transformativo



Gestión del Cambio



Interpretación de Métricas



Pensamiento Estratégico

¿Por qué deberías hacer esta ruta de aprendizaje?

Responde a la necesidad crítica de transformar organizaciones hacia modelos centrados en el cliente, integrando estrategias de experiencia basadas en datos, arquetipos robustos y metodologías probadas que permitan diseñar, medir y optimizar journeys que generen valor sostenible y ventaja competitiva.

¿Para quién es esta ruta de aprendizaje?

Líderes de experiencia de cliente, estrategas de transformación, investigadores de mercado, gerentes de calidad y profesionales que buscan dominar el diseño e implementación de estrategias CX integrales.

Con el CESA aprende a lo largo de tu vida

Credencial Digital
CESA

Docentes Expertos

Flexibilidad

Programas

Rutas de Aprendizaje

Bootcamps

Diplomados



Para mayor información escríbenos a
nuestra línea de  WhatsApp

300 463 7999



cesa.edu.co



[@CESA_edu](https://www.instagram.com/CESA_edu)



[CESA](https://www.linkedin.com/company/cesa/)



[@CESA_edu](https://twitter.com/CESA_edu)