



VIGILADO MINEDUCACIÓN



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 prerequisites?

- **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**



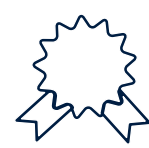
**Análisis
Estadístico**



**Investigación
Cualitativa**



**Diseño de
Experiencias**



**Liderazgo
Transfomacional**



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



VIGILADO MINEDUCACIÓN



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://www.x.com/CESA_edu)