



UNIVERSIDAD
DEL CEMA

UCEMA

Educación
Online



Posgrado en **Estrategia y Gestión de Customer Experience**

Mejorar la experiencia del cliente tiene impacto directo en el rendimiento del negocio.

UCEMA **ON** POSGRADOS
ONLINE

Mejorar la experiencia del cliente tiene impacto directo en el rendimiento del negocio.

La experiencia es lo que el cliente percibe cada vez que interactúa con la organización, atravesando productos, servicios y la cultura de las empresas en sí mismas. Por eso, proponemos un Posgrado de **rápido impacto profesional, recorrido exhaustivo y práctica profunda**, para que los participantes diseñen e implementen la estrategia de transformación: desde el ecosistema de la experiencia, los procesos, sistemas y comportamientos hasta la gestión de la innovación y el cambio cultural.

En un presente global cada vez más desafiante, que exige **diseñar y gestionar continuamente experiencias positivas para que sean percibidas por el cliente como un beneficio diferencial**, es fundamental contar con conocimientos y herramientas para lograrlo de forma efectiva. No solo impactando en la experiencia, sino también en el propósito y sostenibilidad de los proyectos claves del negocio.

Este Posgrado fue diseñado para aportar una formación integral en las principales temáticas tácticas y estratégicas del CX aplicado a las organizaciones.



DIRECTORA
CECILIA HUGONY

PDD (IAE)
Business Excellence (Disney Institute)
VMO Certification (COPC Inc.)

Cursada

- Duración: 8 meses (Marzo a Octubre de 2026).
- Cursada: Jueves de 18.30 a 21 h. + aprendizaje asincrónico. Cada módulo está compuesto por 8 clases (4 sincrónicas y 4 asincrónicas).
- Evaluación: La nota final del posgrado será una combinación de las notas parciales de cada módulo y el trabajo final integrador.
- Modalidad: Online

Proceso de Admisión

Entrega de documentación

- Solicitud de admisión completa
- CV
- Carta de presentación
- Título de grado o certificado analítico final o constancia de título en trámite.

Plan de estudios

Se compone de 7 módulos con una clase semanal y actividades asincrónicas.

Contenido

- Módulo I: Cx. Fundamentos de Customer Experience
- Módulo II: Definición de la Experiencia
- Módulo III: Conocimiento de percepciones
- Módulo IV: Entendimiento de Clientes
- Módulo V: Diseño de la Experiencia
- Módulo VI: Inspiración del Equipo
- Módulo VII: Alineación de la Organización
- Entrega Final: Se desarrollarán dos clases sincrónicas para que los alumnos expongan sus estrategias de Customer Experience, construidas a lo largo del posgrado.

Certificaciones del Posgrado

La Universidad del CEMA extenderá la certificación del Posgrado a los participantes que completen satisfactoriamente todos los requerimientos de cursada y aprobación, de acuerdo con la política académica de la UCEMA.

Reconocimiento RR N° 37/22.