

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN

Customer Experience impulsada por IA



Inicio
31 de agosto
2026



Duración
3 meses
lectivos



Modalidad
Online en
tiempo real

Somos una Escuela de Negocios
referente en el mundo y la
**primera en el Perú con 4 Acreditaciones
a la Excelencia Académica**

CUATRO ACREDITACIONES GLOBALES



DE EXCELENCIA ACADÉMICA

Nº 1
EN PERÚ

Nº 5
EN LATAM

Nº 20
EN EL MUNDO

Según el último Ranking del Financial Times 2026.
(La publicación de negocios más respetada a nivel global)



**EXECUTIVE
EDUCATION
2026 RANKING**



Diseña experiencias memorables impulsadas por inteligencia artificial y centradas en las personas

Esta especialización integra Customer Experience, analítica avanzada e inteligencia artificial para formar profesionales capaces de diseñar, medir y optimizar experiencias de alto impacto a lo largo de todo el recorrido del cliente.

Desarrollarás la capacidad de personalizar interacciones a escala, transformar datos en insights accionables y liderar iniciativas de CX que fortalezcan la satisfacción, fidelización y creación de valor para el negocio.



OBJETIVOS

01. **Analizar** datos de comportamiento del cliente para mapear y optimizar recorridos omnicanal y phygital que generen valor y conexión emocional.
02. **Diseñar** experiencias de cliente personalizadas y memorables, integrando inteligencia artificial, analítica avanzada y metodologías centradas en el usuario.
03. **Aplicar** soluciones de automatización y personalización a escala, orientadas a mejorar la fidelización y la diferenciación competitiva

CERTIFICADO

Programa de Especialización en Customer
Experience Impulsado por IA



Requisitos: Haber aprobado satisfactoriamente el programa y cumplir con los requisitos administrativos. La nota mínima aprobatoria para obtener el certificado de estudios es de 11 en cada uno de los diferentes cursos.

CONTENIDO DEL PROGRAMA

01_ CUSTOMER EXPERIENCE CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA

- Fundamentos de Customer Experience (CX) y su impacto en el negocio.
- Customer Journey y momentos de la verdad.
- Estrategias omnicanal y experiencias phygital.
- Inteligencia Artificial aplicada a CX.
- Automatización y asistentes virtuales.
- Personalización basada en datos.
- Gestión y calidad de la información del cliente.
- Tendencias, ética y casos de aplicación.

02_ SEGMENTACIÓN, PERSONAS Y CUSTOMER DIGITAL TWINS

- Segmentación avanzada de clientes.
- Diseño de buyer personas basadas en datos.
- Integración de información de múltiples canales.
- Creación de Customer Digital Twins.
- Análisis de comportamiento y contexto.
- Personalización de experiencias.
- Gobernanza y privacidad de datos.
- Activación de audiencias para marketing y ventas.

03_ MAPEO DE EXPERIENCIAS Y DISEÑO DE SERVICIOS CON UXpressia

- Customer Journey Mapping.
- Diseño de personas y mapas de experiencia.
- Identificación de puntos de contacto clave.
- Elaboración de Service Blueprints.
- Detección de fricciones y oportunidades.
- Diseño de mejoras centradas en el cliente.
- Priorización de iniciativas.
- Prototipado de soluciones con UXpressia.

04_ ANALÍTICA DE LA EXPERIENCIA: MÉTRICAS, INSIGHTS Y DASHBOARDS

- Diseño de sistemas de medición de CX.
- Indicadores NPS, CSAT y CES.
- Métricas de negocio vinculadas a la experiencia.
- Voz del Cliente (VoC) y gestión de feedback.
- Analítica impulsada por IA.
- Interpretación de datos y tendencias.
- Creación de dashboards ejecutivos.
- Toma de decisiones basada en insights.

05_ DISEÑO EMOCIONAL Y TOMA DE DECISIONES BASADAS EN COMPORTAMIENTO Y CONTEXTO

- Principios de diseño conductual.
- Sesgos cognitivos y comportamiento del consumidor.
- Arquitectura de elección y nudges.
- Diseño de experiencias emocionales.
- Personalización contextual.
- Optimización de microinteracciones.
- Experimentación y validación de hipótesis.
- Medición del impacto en conversión y satisfacción.

06_ GESTIÓN DE PROYECTOS DE CX: DEL DISEÑO A LA IMPLEMENTACIÓN

- Gestión estratégica de proyectos de CX.
- Definición de roles y gobernanza.
- Priorización de iniciativas y recursos.
- Gestión de riesgos y presupuesto.
- Metodologías ágiles y Lean.
- Diseño y ejecución de pilotos y MVPs.
- Gestión del cambio organizacional.
- Definición de OKR y escalamiento de iniciativas.

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN

Customer Experience Impulsada por IA



**Executive
Education**

Inicio

31 de agosto de 2026

Duración y Horario

3 meses lectivos / 72 horas

Lunes y Miércoles de 07:00 a 10:30 p.m.

Modalidad

Online en tiempo real

Inversión

S/. 4,200

*Para el financiamiento directo otorgado por Centrum PUCP, los participantes y sus respectivos avales deberán suscribir letras de cambio electrónicas como requisito indispensable para estar matriculado en el programa o curso académico escogido.

La inversión incluye:

- Emisión del certificado por Centrum PUCP
- Materiales académicos

La inversión no incluye:

- Emisión de otros certificados (participación, constancia de notas, mallas académicas, etc.)

INFORMES:

✉ executive.centrum@pucp.edu.pe

🌐 centrum.pucp.edu.pe



CUATRO ACREDITACIONES GLOBALES



DE EXCELENCIA ACADÉMICA