



CRONOGRAMA

MÓDULOS	TEMÁTICA	SESIÓN	MODALIDAD	FECHA	HORARIO COLOMBIA	HORAS	PROFESORES
Bienvenida		0	Virtual	martes, 27 de agosto de 2024	5:00 p.m. a 6:00 p.m.	1	Dirección del programa
Módulo I Pilares de la experiencia del cliente	Experiencia de cliente como estrategia de negocio	1	Virtual		6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Fabián Ruiz
	Modelo de gestión de la experiencia	2	Virtual	jueves, 29 de agosto de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	
	Transformación hacia una cultura de la experiencia	3	Virtual	martes, 3 de septiembre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Andrés Casas
Módulo II Ciencias del comportamiento aplicadas a la transformación de la Experiencia del Cliente	Cuatro principios de la toma de decisiones	4	Virtual	jueves, 5 de septiembre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	
	Taller de aplicación	5	Virtual	martes, 10 de septiembre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	
	El diseño para el cambio	6	Virtual	jueves, 12 de septiembre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	
	Caja de herramientas para intervenir los comportamientos	7	Virtual	martes, 17 de septiembre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	
		8	Virtual	jueves, 19 de septiembre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	
		9	Virtual	martes, 24 de septiembre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	
	10	Virtual	jueves, 26 de septiembre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2		
	Midiendo, evaluando y escalando el cambio	11	Virtual	martes, 1 de octubre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	
	Aplicación de las ciencias del comportamiento: Casos de éxito	12	Virtual	jueves, 3 de octubre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	
	Semana de asesoría de los proyectos						
Otras herramientas para mejorar la Experiencia del Cliente: aproximación a la Inteligencia Artificial	Introducción a la IA	13	Virtual	martes, 15 de octubre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Rubén Manrique
	Conectando los motivadores del comportamiento con las aplicaciones tecnológicas que benefician la experiencia	14	Virtual	jueves, 17 de octubre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Daniel Reales
		15	Virtual	martes, 22 de octubre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Harold Díaz
	Laboratorio de usos prácticos	16	Virtual	jueves, 24 de octubre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Rubén Manrique
Semana de preparación para los proyectos finales							
Cierre	Presentación de los proyectos finales	17	Virtual	martes, 5 de noviembre de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Silvia Arias, Paola Bayona y Andrés Casas
						35	

Duración: 40,5 horas (35 horas de sesiones sincrónicas, 30 minutos de asesoría por grupo y 5 horas de trabajo autónomo)

NOTA: ESTE CRONOGRAMA ESTÁ SUJETO A CAMBIOS EN SUS FECHAS, CONTENIDO Y PROFESORES