

Programa avanzado en
Ciencias del Comportamiento para la Transformación de la Experiencia del Cliente



CRONOGRAMA

MÓDULOS	TEMÁTICA	SESIÓN	MODALIDAD	FECHA	HORARIO COLOMBIA	HORAS	PROFESORES	
Bienvenida		0	Virtual	martes, 25 de agosto de 2026	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, 27 de agosto de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2		
Módulo II Ciencias del comportamiento aplicadas a la transformación de la Experiencia del Cliente	Transformación hacia una cultura de la experiencia	3	Virtual	martes, 1 de septiembre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Andrés Casas	
	Cuatro principios de la toma de decisiones	4	Virtual	jueves, 3 de septiembre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2		
	Taller de aplicación	5	Virtual	martes, 8 de septiembre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2		
	El diseño para el cambio	6	Virtual	jueves, 10 de septiembre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Juan Gabriel Agudelo	
	Caja de herramientas para intervenir los comportamientos		7	Virtual	martes, 15 de septiembre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Juan Gabriel Agudelo
			8	Virtual	jueves, 17 de septiembre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	
			9	Virtual	martes, 22 de septiembre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Juan Gabriel Agudelo
			10	Virtual	jueves, 24 de septiembre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	
	Midiendo, evaluando y escalando el cambio	11	Virtual	martes, 29 de septiembre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Juan Gabriel Agudelo	
	Aplicación de las ciencias del comportamiento: Casos de éxito	12	Virtual	jueves, 1 de octubre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Por confirmar	
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, 13 de octubre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Por confirmar	
	Conectando los motivadores del comportamiento con las aplicaciones tecnológicas que benefician la experiencia	14	Virtual	jueves, 15 de octubre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Por confirmar	
		15	Virtual	martes, 20 de octubre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Por confirmar	
	Laboratorio de usos prácticos	16	Virtual	jueves, 22 de octubre de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Por confirmar	
Semana de preparación para los proyectos finales								
Cierre	Presentación de los proyectos finales	17	Virtual	jueves, 5 de noviembre de 2026	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Andrés Casas, Juan Gabriel Agudelo y Harold Díaz	
						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