



# Especialista CX Intelligence

Certificación Internacional

En español

Incluye:  
Certificación Oficial  
por CX Design Institute™  
+ colaboración con  
Apple Store®

**PROGRAMA  
EJECUTIVO**

Del 25 al 28 de enero 2026  
en Orlando Florida

# Pensar diferente





# Bienvenidos a Orlando

## la capital del Customer Experience

Orlando no solo es el destino más visitado del mundo, es el punto donde la creatividad, la tecnología y el servicio se encuentran para dar vida a experiencias que inspiran a millones de personas año tras año.

Desde los parques temáticos más reconocidos hasta las marcas que redefinen la relación con el cliente, **Orlando se ha convertido en un laboratorio vivo de innovación aplicada a la experiencia humana.**

Aquí nacen y se perfeccionan los modelos que integran emoción, diseño y eficiencia.

Empresas globales como Apple®, Universal® o Disney® han convertido esta ciudad en un referente para líderes que buscan aprender cómo se construye excelencia operativa con alma.

### Datos clave sobre Orlando

- Ciudad reconocida entre los **principales hubs tecnológicos de EE. UU.**, con crecimiento sostenido en IA, simulación y diseño digital.
- Hogar de **más de 600 empresas tecnológicas** enfocadas en innovación aplicada a la experiencia del cliente.
- Ecosistema creativo impulsado por el distrito **Creative Village**, donde universidad, tecnología y diseño se integran.
- **Centro líder en simulación y realidad aumentada**, con presencia de NASA, EA Sports y Lockheed Martin.
- Ciudad elegida por startups de alto crecimiento por su **infraestructura tecnológica y calidad de vida ejecutiva.**
- Reconocida como uno de los **mercados más dinámicos en empleo tecnológico** del sur de EE. UU.



## ¿Por qué existe esta certificación?

La innovación no debería depender de la inspiración individual, sino de un **sistema que piense, aprenda y evolucione con el cliente**. Hoy las empresas enfrentan el reto de integrar inteligencia artificial, diseño y servicio sin perder el toque humano que las hace únicas.

Esta certificación nace para ayudarte a **convertir la tecnología en una extensión de tu cultura y tu propósito**, no busca reemplazar el talento humano, sino potenciarlo en su día a día.

A través de una formación vivencial dentro de una **Apple Store®** y un modelo metodológico guiado por **CX Design Institute™**, aprenderás a diseñar procesos experienciales donde la inteligencia, la empatía y la simplicidad operan juntas.

Aquí no vienes a entender la tecnología. Vienes a aprender cómo se diseña con ella.



## ¿Qué significa ser un Especialista CX Intelligence™?

Significa entender que la innovación no es una moda tecnológica... Es una **forma de pensar el negocio pero desde el enfoque en el cliente.**

Ser un *Especialista en CX Intelligence™* no depende del cargo que ocupas, sino de la capacidad de **transformar datos en decisiones, tecnología en empatía y procesos en experiencias que aprenden.** La clave no está en quien domina la IA, sino en quien sabe **usarla con un propósito humano**, diseñando interacciones que simplifican la vida del cliente y fortalecen la cultura de la organización.

Esta certificación reconoce a los profesionales que eligen integrar la **inteligencia, el diseño y la emoción** en una misma visión. A quienes buscan que la tecnología sea una herramienta para conectar mejor y automatizar con sentido.

Ser un *Especialista en CX Intelligence™* es comprometerse a elevar el estándar de la innovación en cada detalle:

En cómo se anticipa, cómo se  
diseña y cómo se conecta con  
el cliente, incluso antes de que  
lo pida.



# Inspírate donde la innovación se convierte en experiencia



## Vivencia académica en **Apple Store®**

En empresas como Apple®, la innovación no es un producto: es una forma de pensar, comunicar y servir. Cada detalle dentro de una Apple Store® está credo para enseñar cómo la tecnología y la experiencia se integran con propósito.

Durante esta certificación, vivirás una sesión privada adentro de una **Apple Store®**, guiada por miembros del equipo Apple®. Tendrás la oportunidad única para observar cómo se entrena la coherencia, se diseña la simplicidad y se aplica IA a cada interacción con el cliente.

Durante la jornada, explorarás:

- Cómo Apple traduce su filosofía de diseño en una experiencia de cliente consistente.
- Qué comportamientos crean confianza y cómo se sostienen en cada punto de contacto.
- Cómo se integra la tecnología en el servicio sin perder el sentido humano.
- Qué principios hacen de Apple un modelo global de innovación experiencial.

Esta sesión se imparte en formato privado, dentro de la tienda, antes de la apertura al público. Una experiencia académica exclusiva, desarrollada especialmente para los participantes del programa **Especialista CX Intelligence™**, y gestionada por **CX Design Institute™**.

## Aprender de quienes hacen que la innovación se sienta humana

Apple® no solo crea tecnología, crea formas más simples de conectar con las personas y la innovación, en su cultura, no nace del azar: surge de observar profundamente cómo piensa, siente y actúa el cliente.

Durante esta experiencia, no solo conocerás buenas prácticas, sino **cómo la simplicidad se convierte en una estrategia de fidelización**. Aprenderás cómo las marcas más admiradas del mundo transforman complejidad en claridad, datos en empatía y tecnología en experiencias memorables.

### Aprenderás:

- Cómo aplicar la lógica del diseño Apple® a la experiencia del cliente.
- Cómo traducir la IA y la tecnología en interacciones más humanas.
- Cómo volver parte de la cultura procesos inteligentes que anticipen necesidades reales.

### Sabías que:



**+ 1,500 millones de personas** usan el ecosistema Apple® cada día.



**Apple®** ha sido reconocida por más de una década entre las **empresas más admiradas del mundo**.



Cada experiencia en una **Apple Store®** está **diseñada, medida y mejorada constantemente**.





Convierte la  
innovación en una  
estrategia medible.



# ABC Method<sup>™</sup>

## De la observación a la inteligencia aplicada

Convertir la información e inspiración de Apple en un sistema que piense y aprenda con el cliente... es el verdadero cambio.

Por eso, durante esta certificación trabajarás con **ABC Method<sup>™</sup>**, la metodología desarrollada por **CX Design Institute<sup>™</sup>** para ayudarte a diseñar un **sistema mínimo viable de experiencia inteligente**, adaptable a la realidad de tu empresa.

Este framework es un modelo práctico que combina **inteligencia, diseño y emoción**, para entrenar equipos y decisiones centradas en el cliente.

### Trabajarás en tres fases esenciales:

- ✓ **Anticipar:** detectar fricciones invisibles antes de que se vuelvan pérdidas.
- ✓ **Beneficiar:** transformar datos e insights en mejoras tangibles para el cliente.
- ✓ **Conectar:** integrar tecnología y cultura en una experiencia coherente y medible.

Cada participante aplicará el modelo a través de **microproyectos reales**, construyendo su propio **CX Intelligence Dashboard<sup>™</sup>** y prototipando un sistema de innovación simple, humano y sostenible.

**ABC Method<sup>™</sup>** te permite regresar a tu empresa con algo concreto:

“**Cómo convertir la IA en acciones visibles, medibles y humanas.**”

# Agenda del programa

Una experiencia estructurada para transformar cómo innovas desde la experiencia del cliente.



## Día 1

### Bienvenida e introducción al pensamiento Apple®

18:30 – 21:00

- Cena de apertura y clase magistral sobre *Liderazgo e innovación centrada en el cliente*.
- Conversatorio inicial sobre la filosofía de diseño Apple® y su impacto en la experiencia humana.



## Día 2

### Apple Experience Cultura e Innovación Aplicada

08:00 – 17:00

- Experiencia guiada en **Apple Store®** con sesión privada sobre *Cultura de Servicio y Aprendizaje Experiencial*.
- Workshop vivencial: *Aplicando el diseño simple a la experiencia del cliente*.
- Taller de reflexión: *Del "Think Different" a la acción estratégica*.



## Día 3

### Workshop ABC Method™ + IA Aplicada

09:00 – 17:00

- Taller **ABC Method™** con herramientas de diagnóstico y diseño CX.
- Trabajo colaborativo por equipos: construcción del **CX Intelligence Dashboard™**.
- Exploración práctica: *Cómo integrar IA y empatía en los procesos de experiencia*.



## Día 4

### Microproyecto, certificación y cierre

08:00 – 17:00

- Desarrollo y presentación del **microproyecto final**, aplicando la metodología **ABC Method™**.
- Entrega oficial de la certificación **Especialista en CX Intelligence™** por **CX Design Institute™**.
- Por la tarde: visita a **Universal Studios Florida®** Cena de cierre.



**Liderar con IA es  
transformar datos en  
decisiones humanas.**



## ¿Para quién es este programa?

**Para visionarios que crean el futuro de la experiencia del cliente.**

Este programa está diseñado para líderes y profesionales que buscan integrar **inteligencia artificial, innovación a la experiencia del cliente** como estrategia real en su organización. Personas que no esperan que el cambio llegue... sino que aprenden a diseñarlo.

Es ideal para:

- Directores o gerentes de experiencia del cliente, marketing o innovación.
- Líderes de servicio, hospitalidad o cultura organizacional.
- Profesionales de tecnología, datos o transformación digital.
- Consultores, formadores o diseñadores de servicios que deseen aplicar modelos medibles y sostenibles.

No necesitas ser experto en IA, pero sí tener la curiosidad de entender cómo la tecnología puede amplificar el factor humano en el servicio.

Esta certificación es para quienes están listos para **usar la IA como ventaja competitiva**, no como moda.

**Si hoy gestionas operaciones...  
mañana podrás diseñar sistemas  
que anticipan al cliente.**

## Lo que incluye tu inscripción

Una experiencia completa, con todo lo que necesitas para aprender, aplicar e innovar.

Al inscribirte en el programa **Especialista en CX Intelligence™**, accedes a:

- ✓ Participación en la experiencia ejecutiva **Apple Store®**, con sesión privada sobre cultura de servicio e innovación aplicada.
- ✓ Certificación internacional **CX Design Institute™**, respaldada por estándares globales en experiencia del cliente.
- ✓ Acceso completo al taller metodológico **ABC Method™**, con herramientas para diseñar tu propio sistema inteligente de experiencia.
- ✓ Acompañamiento para desarrollar un **microproyecto aplicable** a tu empresa, con resultados medibles.
- ✓ **Bonus** - Experiencia vivencial en **Universal Studios Florida®**, enfocada en diseño emocional y multisensorial.



- ✓ Acceso completo a experiencias y parque temático según agenda oficial.
- ✓ Traslados internos durante las actividades formativas.
- ✓ Alojamiento en habitación individual (según categoría de inscripción).
- ✓ Soporte previo al viaje y acompañamiento local durante toda la experiencia.



**Convierte la innovación  
en un nuevo lenguaje de  
servicio.**

# Inversión y formas de participación

## Una inversión estratégica en tu visión de liderazgo inteligente

Este programa ha sido diseñado para ofrecer una **formación ejecutiva de clase mundial**, combinando aprendizaje vivencial, tecnología aplicada y acompañamiento personalizado.

Los valores incluyen formación oficial con **Apple Store®**, talleres de innovación, materiales, hospedaje y experiencias inmersivas.

## Valor \$4,600 USD

Se parte de los primeros 5 alumnos inscritos y aplica a un **CXPass de \$800 USD**

Recuerda, la habitación es individual, también puedes consultar por beneficios para grupos u otros

**Última fecha de inscripción 10 de enero 2026**



### Garantía de participación:

- La inscripción se confirma únicamente al recibir el 100% del pago o primer cuota firmada.
- Las plazas son limitadas. Tu reserva es válida solo al momento de confirmación oficial.
- No se emiten enlaces de pago sin haber aceptado los términos del programa.



## FAQ

# Preguntas Frecuentes

## ¿Incluye los accesos a experiencias especiales?

Sí. El valor total incluye el acceso a la experiencia educativa en **Apple Store®**, la visita vivencial a **Universal Studios Florida®**, y todas las actividades formativas establecidas en la agenda.

## ¿Qué cubre exactamente la inversión?

Incluye hospedaje individual, alimentación programada (4 desayunos, 3 almuerzos, 2 cenas ejecutivas), materiales de trabajo, traslados internos, sesiones académicas, acompañamiento y facilitación profesional durante toda la experiencia.

## ¿Qué no está incluido?

No incluye boletos aéreos hacia/desde Orlando, traslados al aeropuerto ni actividades turísticas por cuenta propia.

## ¿El programa es en español?

Sí. Todo el contenido, talleres y sesiones están en español. En las visitas externas, recibirás acompañamiento en español con interpretación si aplica.

## ¿Es un certificado emitido por Apple?

No. Apple® no ofrece certificaciones externas. Sin embargo, **colabora con instituciones y empresas acreditadas en Estados Unidos** para brindar sesiones educativas privadas dentro de sus tiendas.

En este programa, **CX Design Institute™** coordina directamente con el equipo de **Apple Store®** una experiencia formativa exclusiva, impartida por sus especialistas y adaptada al enfoque del programa.

## ¿Puedo pagar en cuotas?

Sí. Podés dividir el pago en partes iguales. La inscripción solo se confirma si cumples con el primer pago y firmas los términos del programa.

## ¿Recibo un certificado?

Sí. Al completar el programa y presentar tu microproyecto, recibirás una **insignia y certificado oficial** como *Especialista en CX Intelligence*.

## ¿Puedo llevar acompañante?

El programa es exclusivo para inscriptos. Sin embargo, si necesitas coordinar alojamiento conjunto con acompañante, consulta directamente con el equipo organizador.

## ¿Debo ser gerente o directivo para aplicar?

No. Basta con que tengas responsabilidad directa sobre un equipo o puntos de contacto con el cliente. Este programa está diseñado para quienes lideran desde la operación.

Este programa es una **experiencia formativa presencial**, operada por **CX Design Institute™**, que combina una jornada educativa oficial en **Apple Store®**, la metodología **ABC Method™ (Anticipar – Beneficiar – Conectar)** y una **certificación internacional como Especialista en CX Intelligence™**.

A continuación, los términos aplicables a todos los participantes:

1. **Naturaleza del programa:** Esta certificación es de carácter personal, profesional y no académico. No otorga créditos universitarios ni grado académico oficial.
2. **Uso de contenidos y licencias:** Los contenidos, herramientas y materiales compartidos durante el programa **son de libre aplicación dentro del entorno profesional del participante**. Pueden ser utilizados para implementar mejoras, entrenar equipos o desarrollar proyectos internos en su organización. No obstante, su uso con fines comerciales, de reproducción o enseñanza pública **requiere citar la fuente oficial CX Design Institute™** y mantener la integridad conceptual del modelo **CX Intelligence™** y del método **ABC (Anticipar – Beneficiar – Conectar)**.
3. **Certificación:** La **Certificación Internacional Especialista CX Intelligence™** será otorgada por **CX Design Institute™** al completar satisfactoriamente los módulos académicos y la presentación del **microproyecto final**. Esta certificación acredita la competencia profesional del participante en la aplicación práctica de innovación, inteligencia artificial y experiencia del cliente, según los estándares formativos del instituto.
4. **Aceptación de los términos:** Al completar el formulario de inscripción y realizar el primer pago, el participante acepta íntegramente los términos del programa.
5. **Inscripción y datos:** Es responsabilidad del participante brindar información verídica, actualizada y completa en el formulario de inscripción.
6. **Política de cancelación y reembolsos:** Cancelación con más de 30 días de anticipación: penalidad de \$1,500 USD
7. **Cancelaciones posteriores al cierre de inscripción:** no aplica reembolso. Inscripciones con pagos en cuotas deben estar completamente liquidadas antes del evento.
8. **Modificaciones por fuerza mayor:** **CX Design Institute** se reserva el derecho de reprogramar fechas o contenido en caso de causas mayores (climáticas, sanitarias, logísticas). No se hace responsable de gastos de boletos aéreos ni reservas externas.
9. **Logística y alojamiento:** El valor de inscripción cubre únicamente lo detallado en la página “Lo que incluye tu inscripción”. Los gastos adicionales como vuelos, seguros, trámites migratorios o consumos personales corren por cuenta del participante.
10. **Requisitos migratorios:** Es responsabilidad exclusiva del participante gestionar su ingreso legal a los Estados Unidos. CXDI puede emitir cartas de respaldo para procesos consulares, pero no garantiza la aprobación de visados.
11. **Seguridad y confidencialidad:** Todos los datos proporcionados serán tratados bajo confidencialidad y no se compartirán con terceros.
12. **Aceptación digital:** La aceptación vía formulario digital y firma electrónica tendrá la misma validez legal que una firma manuscrita.

**Abi Hernández** | Inscripción Académica  
[inscripciones@cxdesigninstitute.org](mailto:inscripciones@cxdesigninstitute.org)  
WhatsApp: **+503 6074-8812**

