

Diplomado en Omnicanalidad y Gestión Comercial





En un mundo profesional que evoluciona rápidamente, mantenerse actualizado es clave para avanzar y destacar. Hemos diseñado programas para quienes buscan enriquecer sus conocimientos y adquirir nuevas habilidades que los mantienen vigentes en el mercado laboral. Estos diplomados representan una inversión en ti, en tu carrera y en tus posibilidades futuras. Elegir retomar los estudios implica dedicar tiempo, energía y compromiso, lo que se traduce en una inversión valiosa que puede abrir nuevas oportunidades. Sabemos que buscas crecimiento, y nuestros diplomados de actualización están aquí para ayudarte a fortalecer tu perfil profesional con conocimientos y herramientas relevantes en un entorno laboral cada vez más competitivo.

“Te invitamos a descubrir lo que tenemos preparado para ti. En cada unidad, encontrarás recursos, conocimientos y apoyo que te ayudarán a avanzar con seguridad en tu camino profesional. Dale a tu carrera el impulso que necesitas para alcanzar nuevas metas”.

Yazmin Carvajal Riquelme
Directora de Desarrollo Uandes Online



La Universidad de los Andes (UANDES), fundada en 1989 en Santiago de Chile, fue creada por académicos y profesionales con la misión de ofrecer educación superior de excelencia, promover el conocimiento y contribuir al desarrollo de la sociedad. Desde entonces, la UANDES se ha consolidado como una institución comprometida con la formación de profesionales íntegros y con impacto social, aspirando a ser una referencia en Chile y el mundo.

La Universidad cuenta con 11 facultades y 29 carreras de pregrado, así como más de 500 programas de educación continua en diversas áreas del conocimiento. Su comunidad universitaria incluye más de 8.900 estudiantes de pregrado, 2.100 estudiantes de postgrado y 13.800 en educación continua. Con un cuerpo académico de más de 1.400 profesores, el 66% de los cuales posee grado de doctor, la UANDES brinda una experiencia educativa de alta calidad y rigor académico.

Además de un proyecto institucional sólido que abarca el propósito de la Universidad: Formación Académica, Investigación, Innovación, Extensión y Vinculación con el Medio. La UANDES está acreditada por 6 años, en nivel de Excelencia, en las áreas de Gestión, Docencia de Pre y Postgrado, Investigación y Vinculación con el Medio, por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). Desde 2019, es miembro del CRUCH (Consejo de Rectoras y Rectores de Universidades Chilenas). En 2018, fue pionera en Chile en adoptar CANVAS, la plataforma de aprendizaje digital usado por instituciones de prestigio mundial. Además, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales está en proceso de acreditación por la Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB), un reconocimiento global que poseen menos del 5% de las escuelas de negocios a nivel mundial, lo que ratifica su calidad académica y profesional. A nivel regional, en el QS Latin America University Rankings 2025, la UANDES se ubica en la posición 48 entre las mejores universidades de América Latina, destacando su crecimiento y consolidación en el ámbito educativo.

¿Por qué Estudiar un Programa Asincrónico en Uandes Online?

Prestigio y Reconocimiento

Al estudiar en la Universidad de los Andes, una institución reconocida por su prestigio, los estudiantes fortalecen su currículum con programas que les brindan respaldo y confianza profesional, destacándolos en el mercado laboral.

Flexibilidad y Accesibilidad

Los programas son completamente online o semipresenciales, permitiendo a los estudiantes elegir cuándo y dónde estudiar, sin comprometer su vida personal o profesional.

Docentes de Alto Nivel

Los programas son impartidos por docentes con amplia experiencia en el mundo empresarial y académico. Formados en las mejores universidades de Chile y el mundo, con una visión global, diversa y completa del mundo de los negocios.

Certificación de Calidad

Al completar el programa, los estudiantes obtienen la certificación de la Universidad de los Andes.

Actualización de Conocimientos

Los diplomados están diseñados para que los estudiantes se mantengan al día con las últimas tendencias en negocios e ingeniería, permitiéndoles seguir siendo competitivos.

Metodología Moderna y Eficiente

La plataforma Canvas ofrece una experiencia de aprendizaje intuitiva y eficiente, facilitando el acceso a los contenidos y el aprendizaje académico.

Formar Parte de la Comunidad Uandes

Los estudiantes tienen la oportunidad de conectar con otros profesionales, ampliando su red de contactos y abriendo puertas a nuevas oportunidades de colaboración.

¿Por qué Estudiar este Diplomado?

1. Reconocer las bases de la gestión logística que permitan apoyar la toma de decisiones tácticas y estratégicas en una organización dedicada a la distribución de última milla

2. Identificar la importancia de la omnicanalidad para crear una estrategia integrada que impacte positivamente en la experiencia de los clientes y los resultados de la empresa.

3. Aplicar técnicas, modelos de ventas y herramientas claves para desarrollar habilidades que permitan una gestión comercial efectiva y coherente.

4. Aplicar herramientas de los elementos y características que posee un negocio de e-commerce, con foco en el customer journey.



Diplomado en Omnicanalidad y Gestión Comercial

Descripción del programa

Las decisiones comerciales relacionadas con los canales de contacto con el cliente son fundamentales y afectan directamente a los resultados de la empresa, ya que determina la forma en que ésta se relaciona con sus clientes, generando valor y fidelización. Es por esto que se debe alinear la estrategia comercial con la estrategia de canales y evaluar si es posible y rentable para la empresa

adaptarse a los nuevos tiempos y requerimientos del cliente. El Diplomado en Omnicanalidad y Gestión Comercial surge de la necesidad de dichas organizaciones de diseñar una estrategia integrada de canales, acorde con su estrategia comercial, las que deben estar siempre enfocadas en el cliente para la calidad de su experiencia y de los resultados esperados.

Resultados de Aprendizaje

Al finalizar este diplomado, los estudiantes serán capaces de:

1. El Diplomado en Omnicanalidad y Gestión Comercial tiene como objetivo identificar la importancia de la omnicanalidad, de la gestión comercial, la logística de última milla y el foco en el viaje del cliente de los negocios

e-Commerce. Estos elementos son claves para impactar positivamente en la experiencia de clientes y resultados de la empresa

Dirigido a

Personas con licenciatura, título profesional o técnico, o con 2 años de experiencia laboral, que se desarrollen en áreas comerciales de la industria del retail, de empresas de productos o servicios y que desean adquirir nuevos

conocimientos y habilidades para que la gestión comercial sea eficiente, al igual que los canales, la experiencia del cliente y los resultados de la organización.

Plan de estudio

Revisa la malla curricular del diplomado

**Logística de
Útima Milla**

**Gestión Comercial
y de Ventas**

**Negocios
eCommerce**

Omnicanalidad



Metodología de estudio: Diplomado y Componentes del curso

Estudia a tu ritmo desde cualquier lugar

Con nuestra metodología online, puedes estudiar a tu propio ritmo y desde cualquier lugar. Este programa se compone de cuatro cursos, y cada curso contiene siete unidades online asincrónicas en la plataforma CANVAS.

Las clases asincrónicas te permiten acceder a una variedad de recursos educativos como videoclases, infografías y material descargable, liberados semanalmente y accesibles las 24 horas del día.

Acompañamiento Permanente: un tutor académico estará disponible para apoyarte durante todo el proceso, resolviendo tus dudas de las materias vistas en el curso y guiándote en tu aprendizaje.

Omnicanalidad y Gestión Comercial



Siempre Acompañado: Un equipo Disponible para Guiar tu Aprendizaje

Aquí nunca estarás solo frente a una pantalla. Desde el primer día contarás con la atención del equipo de servicio al estudiante, que te guiará en tu avance, resolverá tus dudas y te ayudará a organizar tu experiencia de estudio. Además, tendrás acceso a tus docentes a través del

foro de la plataforma, donde responderán preguntas y reforzarán los contenidos. Todo el proceso está diseñado para que te sientas acompañado con respeto, claridad y confianza, avanzando con seguridad en cada etapa del programa.



Certificado de Aprobación del Diplomado

Todos los alumnos que cumplan con los requisitos académicos y aprueben satisfactoriamente su plan de estudios recibirán la certificación que otorga la Universidad de los Andes, en un formato digital y con firma electrónica.



Curso: Logística de Última Milla

La última milla es el paso final del proceso de entrega desde un centro o instalación de distribución hasta el usuario final. Permite a las empresas enviar más productos a los consumidores finales de manera más eficiente y rentable, lo que es clave, tanto en el comercio electrónico como en la cadena de suministro omnicanal. El objetivo del curso es reconocer las bases de la gestión logística, que permitan apoyar la toma de decisiones a nivel táctico y estratégico en una organización dedicada a la distribución de última

milla. Podrás comprender los beneficios relacionados a la logística de última milla, sus desafíos, cómo impacta el comercio electrónico y las cadenas de suministro, por qué evoluciona y cómo contribuye la tecnología.



Curso: Logística de Última Milla

Unidades

Unidad 1

Transporte de última milla

Unidad 2

La última milla en la cadena
de suministro

Unidad 3

Optimización de picking

Unidad 4

Definición de rutas óptimas

Unidad 5

Metodologías de
optimización para problemas
de última milla

Unidad 6

Cuarta revolución industrial
y la distribución de última
milla

Unidad 7

Última milla 4.0

Curso: Gestión Comercial y de Ventas

La gestión comercial no solo se basa en la experiencia individual de cada vendedor, ya que en ella se ven involucrados conocimientos que apuntan a lograr un correcto registro, control y optimización de los procesos de ventas y de la atención al cliente que, posteriormente, se constituyen a base de un programa de trabajo. De cierta forma, aprender de gestión comercial a través de la experiencia podría tomar más tiempo que adquiriendo

estos conocimientos a través del estudio. Esto, con el fin de llevar dicho aprendizaje a la práctica. En este curso podrás aplicar técnicas, modelos de ventas y herramientas claves para desarrollar habilidades que permitan una gestión comercial efectiva, coherente con la estrategia de la organización, considerando las características y particularidades de los clientes para el logro de los objetivos de la empresa.



Curso: Gestión Comercial y de Ventas

Unidades

Unidad 1

Fundamentos de la venta
y habilidades del vendedor

Unidad 2

Conocer al cliente:
clave para el éxito comercial

Unidad 3

Desarrollo de
la relación con el cliente

Unidad 4

Etapas de la venta I

Unidad 5

Etapas de la venta II

Unidad 6

Etapas de la venta III

Unidad 7

Aproximaciones a la Venta:
Transaccional, Consultiva y
Relacional y Gestión de
Carteras

Curso: Negocios E-commerce

El mercado actual se ha transformado completamente gracias a la era digital. El marketing, los modelos de negocios y las estrategias han debido adecuarse a las nuevas formas de comercialización. En este contexto, es

fundamental desarrollar conocimientos que permitan la toma de decisiones estratégicas vinculadas a los modelos de negocios online, así como también hacer uso adecuado de las múltiples herramientas que el mundo digital provee.



Curso: Negocios E-commerce

Unidades

Unidad 1

Las bases del e-Commerce

Unidad 2

Canales de e-Commerce

Unidad 3

Adquisición de audiencias

Unidad 4

Diseño operativo y
Métodos de Preparación

Unidad 5

Distribución – Transporte y
Retiro en tienda

Unidad 6

Desarrollo de
Productos Digitales

Unidad 7

Experiencia de usuario –
caso Jumbo.cl

Curso: Omnicanalidad

Los últimos años han ido transformando la manera en que las personas compran productos o servicios. Las decisiones relacionadas con los canales de contacto con el cliente son fundamentales y afectan directamente a los resultados de la empresa. Es por esto que se debe revisar la estrategia de canales y ver si es posible y rentable para la empresa adaptarse a los nuevos tiempos y requerimientos del cliente. Aunque la compra física

sigue siendo importante para algunas personas, muchas se transformaron en compradores online, por lo que se ha hecho fundamental para las empresas, contar con una integración de los canales de contacto con el cliente, para el éxito en la experiencia y de los resultados. Este curso surge de la necesidad de las empresas de diseñar una estrategia integrada de canales, acorde con su estrategia general y enfocada en el cliente.



Curso: Omnicanalidad

Unidades

Unidad 1

Omnicanalidad y
paradigma del centro en el
cliente

Unidad 2

Omnicanalidad:
Productos y Servicios

Unidad 3

Diagnóstico y
detección de brechas

Unidad 4

Marketing omnicanal

Unidad 5

Diseño

Unidad 6

Medición

Unidad 7

Automatización
CRM y fidelización

Requisitos de Postulación

Documentos

- Titulados/a o licenciado/a en las carreras mencionadas anteriormente en este documento.
- Cédula de identidad vigente (por ambos lados) o pasaporte vigente, en el caso de personas tituladas fuera de Chile.
- Currículum Vitae actualizado.

Otros requisitos

- Disponer de acceso estable a internet.
- Manejo de herramientas computacionales a nivel usuario.

Personas tituladas fuera de Chile

En caso de no ser aceptadas al programa, deberán presentar su Certificado de Título profesional debidamente legalizado, conforme a la normativa chilena vigente (apostillado o visado por el Consulado de Chile en el país de origen y por el Ministerio de Relaciones Exteriores en Chile).

Nota

En caso de no alcanzarse el número mínimo de alumnos establecido, la Universidad se reserva el derecho de no dictar el programa. Esta decisión será comunicada oportunamente a los postulantes matriculados y se devolverá íntegramente lo pagado por concepto de arancel.



Nuestros Diplomados Cuentan con Cobertura SENCE

Nuestros diplomados cuentan con alta cobertura SENCE, lo que permite a las empresas financiar programas de capacitación de sus colaboradores.

¿Cómo acceder a este beneficio?

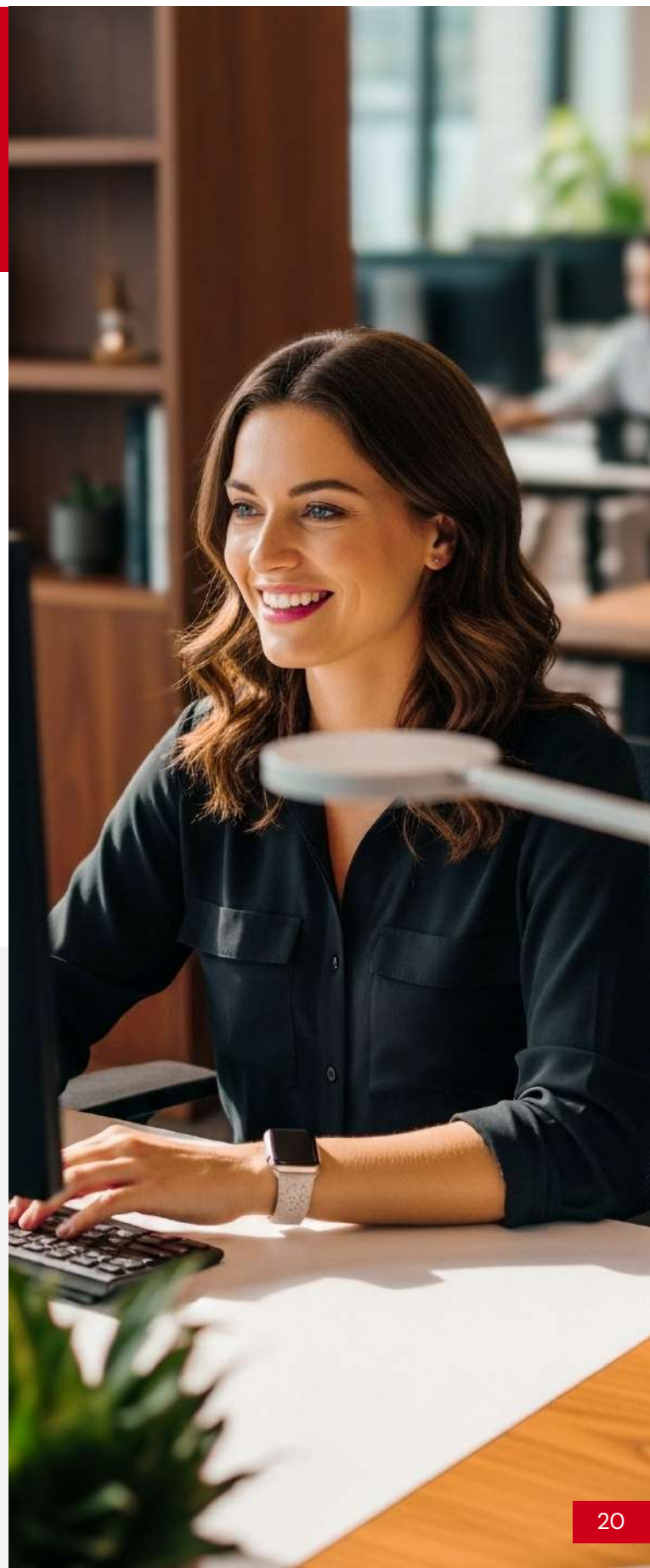
Debes contar con un **contrato de trabajo** (indefinido o a plazo fijo) y conversar con el **área de capacitación de tu empresa o tu jefatura** para evaluar la posibilidad de financiar tus estudios a través de SENCE.

Tramos de cobertura según Renta imponible

RI Menor de 25 UTM	100% del valor hora
RI Entre 25 UTM y 50 UTM	50% del valor hora
RI Mayor de 50 UTM	15% del valor hora

Si quieres saber mas información contáctanos.

* RI = Renta imponible



Información General

Todos los programas están certificados académicamente por la Universidad de los Andes e impartidos por UA Blended.

Arancel del diplomado:

UF 52

Horario:

Contenido disponible 24/7 en CANVAS

Medios de pago:

WEBPAY (12 cuotas precio contado), Transferencia, Cheque, OC Empresa, Paypal, Otros métodos.



Contáctanos

WhatsApp + (56 9) 7385 7985

Instagram @uandes_online

contacto@uandesonline.cl

www.uandesonline.cl



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
ACREDITADA EN TODAS LAS ÁREAS
NIVEL DE EXCELENCIA 6 AÑOS

Gestión Institucional, Docencia de Pregrado, Investigación,
Vinculación con el Medio y Docencia de Postgrado.
Hasta diciembre de 2028.



uandes ▶ online



**Universidad
de los Andes**