

TERCERA VERSIÓN

**CERTIFICACIÓN
EN DISEÑO DE
EXPERIENCIA DEL
COLABORADOR**

FORMATO HÍBRIDO 2025



Silvana Rodríguez

Directora Académica

PSICÓLOGA, MENCIÓN ORGANIZACIONAL,
P. U. CATÓLICA DE CHILE
MAGISTER GESTIÓN DE NEGOCIOS,
U. ADOLFO IBÁÑEZ
DIPLOMADO EN EXPERIENCIA DE
CLIENTES, CES UAI.



Bienvenida

Los últimos estudios relacionados con la gestión muestran la importancia creciente de las relaciones con clientes, colaboradores, proveedores e incluso con la comunidad, con tanta o mayor relevancia que el rendimiento financiero.

El impacto que hoy una empresa produce en sus stakeholders, y en especial en sus colaboradores obliga a abordar en forma seria y responsable el diseño de las experiencias de estos, en particular la experiencia del colaborador. De hecho desde las metodologías del diseño de experiencia de cliente y el service desing thinking es posible contribuir en las áreas de personas de las organizaciones al engagement y desarrollo pleno de su potencial.

En las organizaciones actuales, la definición de una propuesta de valor inspiradora que propicie el compromiso de los colaboradores es clave para la fidelidad de empleados y clientes. Contar con trabajadores conectados con el sentido y propósito de la organización, directamente relacionado a la propuesta de valor que la compañía desea entregar a sus clientes, es el gran desafío que las áreas de personas deben enfrentar para transformarse en un área estratégica de las compañías.

“El camino para la experiencia sostenible del empleado se construye desencadenando una dinámica emocional y una relación colaborativa. Eso se logra a través de una propuesta de valor organizacional inspiradora y con sentido”.





¿Qué vas a lograr?

OBJETIVO GENERAL

Nuestro programa busca entregar a los alumnos y alumnas, los conocimientos y competencias necesarias para realizar un proceso de diseño de experiencia del colaborador en una organización y su implementación en la misma. Esto, a partir de la aplicación de los principios del Design Thinking enriquecidos con nuestra propia mirada sobre los desafíos de la gestión de personas.

Para esto, revisamos el contexto y las tendencias de la gestión de personas y cómo este se conecta con el diseño y la sostenibilidad de la experiencia de clientes. Abordamos el proceso de la experiencia del colaborador con sus propias particularidades incorporando nuestra experiencia e investigaciones desarrolladas a través de los años. Para esto revisamos el contexto de la gestión de personas y cómo esta se conecta con el diseño de la sostenibilidad de la experiencia de los otros stakeholders.

Entendemos que el diseño de la experiencia de los colaboradores debe realizarse considerando las dinámicas centrales de toda organización y reconociendo los roles de los procesos propios de gestión de personas (selección, inducción, desarrollo, evaluación y salida). Es por esto que el programa busca generar una mirada sistémica para garantizar la efectividad y sostenibilidad de los diseños.

QUÉ VAS A CONSEGUIR

Al término del programa, los participantes habrán comprendido y aplicado un proceso de diseño de la experiencia de colaboradores, tomando conciencia de los desafíos que implica.

Aprenderán las herramientas necesarias para diseñar esta experiencia, desde el levantamiento de necesidades hasta la implementación de soluciones.

Para asegurar el logro de las competencias, desde el inicio y hasta el final del programa, todos los alumnos trabajarán en un proyecto de diseño de experiencia del colaborador aplicado en una organización.





¿Quiénes te acompañarán?



VER +

Silvana Rodríguez

PSICÓLOGA, MENCIÓN ORGANIZACIONAL, P. U. CATÓLICA DE CHILE
MAGISTER GESTIÓN DE NEGOCIOS, U. ADOLFO IBÁÑEZ
DIPLOMADO EN EXPERIENCIA DE CLIENTES, CES UAI.



VER +

Rodrigo Morrás

DIRECTOR CES UAI. DIRECTOR DEL ÁREA SERVICIOS, DEL DIPLOMA EN DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y PROFESOR FULL TIME, UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ.
DIRECTOR Y ASESOR DE EMPRESAS.



VER +

Claudio López

MBA ESCUELA DE NEGOCIOS U. ADOLFO IBÁÑEZ. MASTER EN DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE SERVICIOS (MDS), U. ADOLFO IBÁÑEZ.



VER +

Patricio Polizzi

PSICÓLOGO DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE Y MBA UAI. DIPLOMADO EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA U. DE SANTIAGO Y EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS UAI.

Durante el programa, contaremos con la participación de destacadas Ejecutivas de organizaciones que están trabajando la experiencia de sus colaboradores desde este enfoque y que nos compartirán su mirada y aprendizajes

más información de
tus profesores

EQUIPO CES UAI



* Este listado de profesores podría ser modificado.

Dirigido a

- Ejecutivos y ejecutivas de nivel directivo y jefaturas de áreas de RRHH y gestión de personas.
- Ejecutivos, ejecutivas y jefaturas de áreas de cultura organizacional.
- Ejecutivos y ejecutivas de nivel directivo de unidades de apoyo en empresas de servicios.
- Emprendedores y emprendedoras que buscan herramientas para el diseño y desarrollo de sus proyectos de negocio.
- Profesionales, consultores y/o asesores que lideran procesos de desarrollo organizacional y de personas.
- Personas en general que trabajan en áreas de atención a clientes y personal, que desean introducirse al mundo de los servicios y experiencias.





Testimonios

“ Participar en la Certificación en Diseño de la Experiencia del Colaborador ha sido una experiencia muy reveladora. Destaco el enfoque práctico del programa, que, sin perder la mirada estratégica, poder experimentar directamente. Aunque el cliente es el centro de nuestro trabajo, es igualmente importante que el colaborador vivencie su propia propuesta de valor alineado siempre al propósito de la organización. No puedo dejar de destacar la calidad y el compromiso del equipo docente quienes, a través de su experiencia, fueron un aporte notable a nuestras organizaciones”

Signe Balboa

Jefe de Experiencia de Clientes, Saesa



“ Participar en el programa de Employee Experience, ha sido una muy linda experiencia, adquirí conocimientos fundamentales, como entender que generar una relación colaborativa con las personas nos ayuda a conectar con su lado emocional y que partir de una propuesta de valor inspiradora, nuestros colaboradores se sientan parte de la organización desde el día uno. Quiero destacar que todos los docentes, fueron increíbles y fueron parte fundamental en este proceso, sobre todo en la interacción con nosotros en cada clase tanto online como presencial”

Lucero Sanhueza

Responsable de Gestión de Personas, Lounge

Fechas de clase y horario

| DÍA | HORARIO CHILE | FORMATO |
|-------------------------------------|---------------|------------|
| lunes, 7 de julio de 2025 | 15:00 - 18:00 | Presencial |
| miércoles, 9 de julio de 2025 | 15:00 - 18:00 | On Line |
| lunes, 14 de julio de 2025 | 15:00 - 18:00 | On Line |
| lunes, 21 de julio de 2025 | 15:00 - 18:00 | On Line |
| miércoles, 23 de julio de 2025 | 15:00 - 18:00 | On Line |
| lunes, 28 de julio de 2025 | 15:00 - 18:00 | On Line |
| miércoles, 30 de julio de 2025 | 16:00 - 18:00 | On Line |
| lunes, 4 de agosto de 2025 | 16:00 - 18:00 | On Line |
| miércoles, 6 de agosto de 2025 | 15:00 - 18:00 | On Line |
| lunes, 11 de agosto de 2025 | 15:00 - 18:00 | On Line |
| miércoles, 13 de agosto de 2025 | 15:00 - 18:00 | On Line |
| lunes, 18 de agosto de 2025 | 15:00 - 18:00 | On Line |
| miércoles, 20 de agosto de 2025 | 16:00 - 18:00 | On Line |
| lunes, 25 de agosto de 2025 | 15:00 - 18:00 | On Line |
| miércoles, 27 de agosto de 2025 | 15:00 - 18:00 | On Line |
| lunes, 1 de septiembre de 2025 | 16:00 - 18:00 | On Line |
| miércoles, 3 de septiembre de 2025 | 16:00 - 18:00 | On Line |
| miércoles, 10 de septiembre de 2025 | 16:00 - 18:00 | Presencial |

Esta información es orientativa y puede sufrir modificaciones que serán publicadas a través del sitio www.cesuai.cl

¿Por qué la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez?



REFERENTE EN NEGOCIOS

Una de las Escuelas de Negocios más prestigiosas de América Latina.

Pioneros en Educación de Alta Dirección.

Única en Chile avalada por la Triple Corona en América Latina.



FACULTY INTERNACIONAL

Reconocido por su enfoque práctico, que combina vanguardia académica con aplicabilidad real.

Investigación de clase mundial, respaldada por el mundo corporativo y el sector público.



COMUNIDAD VIBRANTE

Un lugar para ampliar tus redes de negocios e intercambiar ideas y oportunidades.

Accede a actividades de investigación, emprendimiento y aprendizaje que involucran a alumnos, profesores, empresas y sociedad civil.







Información general

CERTIFICACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIA DEL COLABORADOR

FORMATO HÍBRIDO: CLASES ONLINE - SINCRÓNICAS Y CLASES PRESENCIALES



INICIO:
julio de 2025



DURACIÓN:
48 horas lectivas + horas de trabajo grupal en proyecto



REQUISITOS DE APROBACIÓN:
Aprobación Proyecto Aplicado y Examen Final
Cumplimiento de asistencia mínima (75%)



VALOR:
\$1.350.000 (pesos chilenos)

Descuentos especiales



Ex alumnos, Empresas del Círculo de Empresas CES y 2 o más inscritos por empresa.
Descuento a funcionarios públicos.
* Los descuentos no son acumulables.

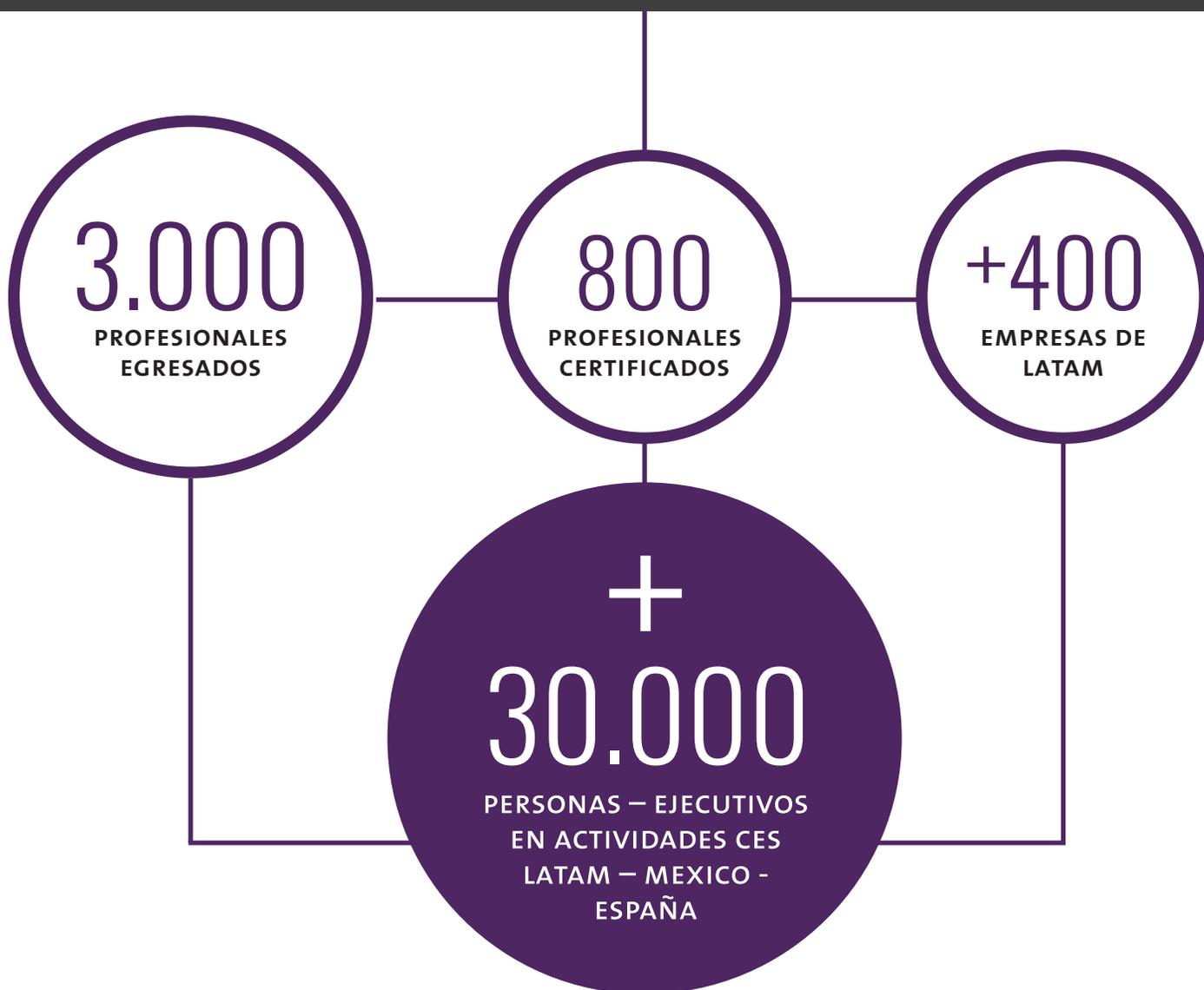
MAYOR INFORMACIÓN



ADMISIÓN

Macarena Fuensalida
Coordinadora de Servicios
contactoces@uai.cl

“EL CES NACE EL AÑO 2015 CON EL PROPÓSITO DE
COCREAR EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS AL SERVICIO
DE LAS PERSONAS”



Síguenos para enterarte de nuestros eventos sobre Experiencia de Clientes



ces.uai



ces-uai



ces.uai



ces_uai

OTROS PROGRAMAS DE CES UAI



WEBINARS
DISEÑADOS
PARA TI

MÁS INFORMACIÓN



MIÉRCOLES DE CX



CES · UAI · LATAM



TERCERA VERSIÓN

CERTIFICACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIA DEL COLABORADOR

FORMATO HÍBRIDO 2025

MAYOR INFORMACIÓN



ADMISIÓN

Macarena Fuensalida

Coordinadora de Servicios

contactoces@uai.cl

WWW.CESUAI.CL