

**ces**

centro de  
experiencias  
y servicios  
UAI • LATAM

ESCUELA  
DE NEGOCIOS



POSTGRADOS UAI

# CERTIFICACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIA DEL COLABORADOR

FORMATO HÍBRIDO 2024



## Claudio López

Director Académico

DIRECTOR EJECUTIVO CENTRO DE  
EXPERIENCIAS Y SERVICIOS CES UAI.  
MBA ESCUELA DE NEGOCIOS U. ADOLFO  
IBÁÑEZ. MASTER EN DIRECCIÓN Y DESARROLLO  
DE SERVICIOS (MDS), U. ADOLFO IBÁÑEZ.



## 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.

Todos los alumnos trabajaran en un proyecto real de diseño de experiencia del colaborador.





## ¿Quiénes te acompañarán?



### Silvana Rodríguez

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

### 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.

### Claudio López

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

### 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.

+ Panel de ejecutivas invitadas

más información de  
tus profesores

EQUIPO CES UAI



\* Este listado de profesores podría ser modificado.

## Dirigido a

- Ejecutivos nivel directivo y jefaturas de áreas de RRHH y gestión de personas.
- Ejecutivos y jefaturas de áreas de cultura organizacional.
- Ejecutivos de nivel directivo de unidades de apoyo en empresas de servicios.
- Emprendedores 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.

## Fechas de clases

DÍA	HORARIO	MÓDULO
lunes, 29 de abril de 2024	15:00 a 17:00	Presentación del programa, normas y uso de plataforma / Tendencias del trabajo y gestión del compromiso
martes, 30 de abril de 2024	15:00 a 18:00	Importancia del diseño de experiencia de colaboradores
lunes, 6 de mayo de 2024	15:00 a 18:00	Formación de grupos, proyectos aplicados, problemas y desafíos
miércoles, 8 de mayo de 2024	15:00 a 18:00	El desafío de comprender la experiencia de colaboradores / En la búsqueda de insights de colaboradores
lunes, 13 de mayo de 2024	15:00 a 18:00	Métodos de investigación de la experiencia de colaboradores / Comprensión de la experiencia deseada
miércoles, 15 de mayo de 2024	15:00 a 18:00	Identificación de arquetipos de colaboradores
miércoles, 22 de mayo de 2024	15:00 a 18:00	Comprensión del viaje actual de colaboradores / Diagnóstico de la experiencia de colaboradores
lunes, 27 de mayo de 2024	15:00 a 18:00	Taller de integración de conceptos y aplicación al proyecto aplicado
miércoles, 29 de mayo de 2024	15:00 a 17:00	Presentaciones de grupos de etapa de investigación e insights
lunes, 3 de junio de 2024	15:00 a 18:00	Propuesta de valor a colaboradores
miércoles, 5 de junio de 2024	15:00 a 18:00	Diseño de la experiencia aspirada de colaboradores**
lunes, 10 de junio de 2024	15:00 a 19:00	Diseño de la experiencia aspirada de colaboradores**
miércoles, 12 de junio de 2024	15:00 a 19:00	Prototipado de la experiencia aspirada de colaboradores**
lunes, 17 de junio de 2024	15:00 a 18:00	Taller de integración de conceptos y aplicación al proyecto aplicado**
miércoles, 19 de junio de 2024	15:00 a 17:00	Presentaciones de grupos de etapa de diseño
lunes, 24 de junio de 2024	15:00 a 18:00	Implementación ágil de proyectos de experiencia de colaboradores / Escalabilidad de proyectos ex
miércoles, 26 de junio de 2024	15:00 a 18:00	Alineamiento cultural y formas de trabajar
lunes, 1 de julio de 2024	15:00 a 18:00	Alineamiento de procesos de gestión de personas
miércoles, 3 de julio de 2024	15:00 a 18:00	Indicadores y mediciones de la experiencia de colaboradores
lunes, 8 de julio de 2024	15:00 a 18:00	Taller de integración de conceptos y aplicación al proyecto aplicado
lunes, 15 de julio de 2024	15:00 a 18:00	Presentaciones finales de grupos y evaluación final

\*\*Las clases presenciales se realizan en la sede de Vitacura de la UAI.

\*Esta información es orientativa y puede sufrir modificaciones que serán publicadas a través del sitio [www.cesuai.cl](http://www.cesuai.cl)

MÁS INFORMACIÓN >

## ¿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.

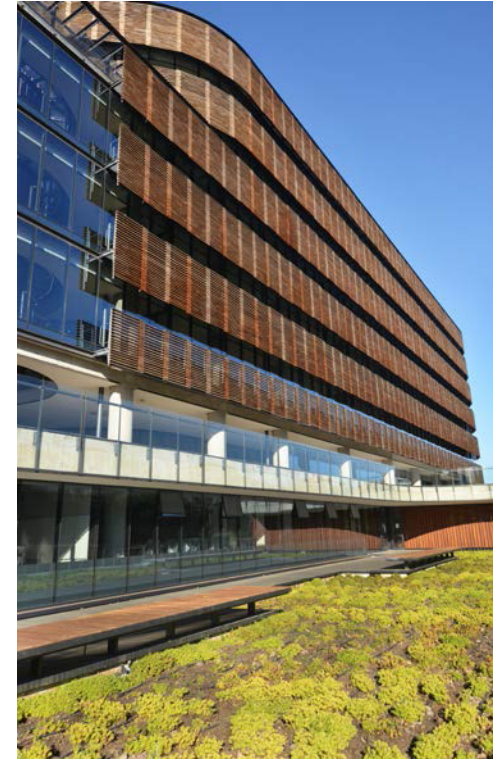
Investigación de clase mundial, respaldada por el mundo corporativo y el sector público.



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 - EN VIVO + CLASES PRESENCIALES



**INICIO:**  
29 de abril de 2024



**DURACIÓN:**  
62 horas lectivas + horas de trabajo grupal en proyecto



**CERTIFICACIÓN:**  
asistencia mínima 80% aprobación de proyecto y examen final



**VALOR:**  
\$1.750.000 (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  
contacto@cesuai.cl



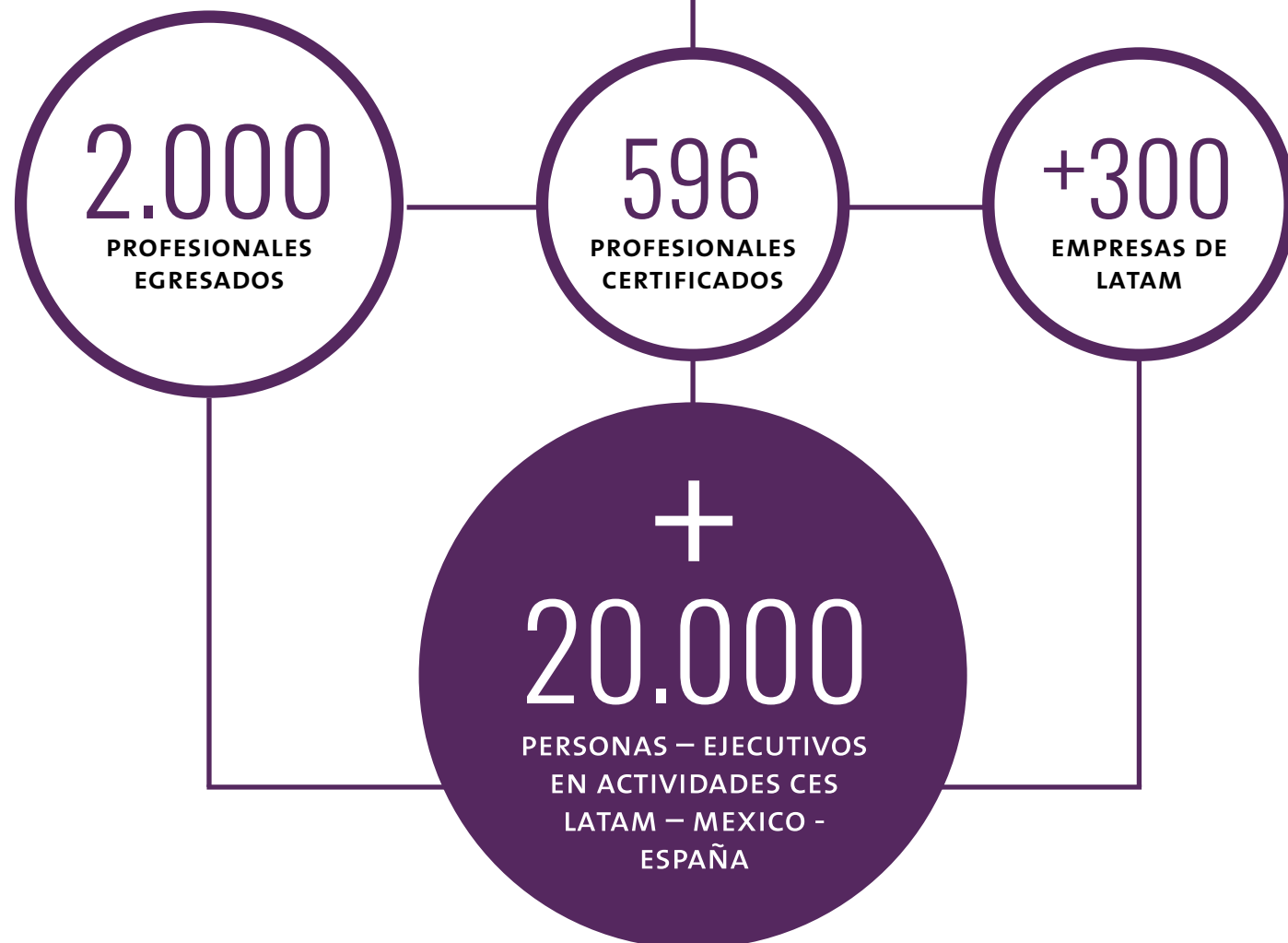
“EL CES NACE EL AÑO 2015 CON EL PROPÓSITO DE COCREAR EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS AL SERVICIO DE LAS PERSONAS”



Síguenos para enterarte de nuestros eventos sobre Experiencia de Clientes



OTROS PROGRAMAS DE CES UAI



WEBINARS  
DISEÑADOS  
PARA TI

MÁS INFORMACIÓN





# CERTIFICACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIA DEL COLABORADOR

FORMATO HÍBRIDO 2024

MAYOR INFORMACIÓN



## ADMISIÓN

**Macarena Fuensalida**

Coordinadora de Servicios

[contacto@cesuai.cl](mailto:contacto@cesuai.cl)

[WWW.CESUAI.CL](http://WWW.CESUAI.CL)