

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIA DE COLABORADORES

FORMATO ONLINE
SEGUNDO SEMESTRE 2022



Gerson Volenski

Director Académico

PROFESOR DE POST GRADO RECURSOS
HUMANOS, GESTION DE PERSONAS,
COMPETENCIAS DIRECTIVAS.
CONSULTOR GESTION DEL CAPITAL HUMANO.
DIRECTOR DE EMPRESAS. SOCIO DE SURLATINA
CONSULTORES.



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 ACONSEGUIR

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.





¿Quiénes te acompañarán?



**Gerson
Volenski**

PROFESOR DE POST GRADO RECURSOS HUMANOS, GESTION DE PERSONAS, COMPETENCIAS DIRECTIVAS. CONSULTOR GESTION DEL CAPITAL HUMANO. DIRECTOR DE EMPRESAS. SOCIO DE SURLATINA CONSULTORES.



**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.

* Este listado de profesores podría ser modificado.

más información de
tus profesores

EQUIPO CES UAI



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	FORMATO
9 agosto 2022	15:30 - 18:30	El futuro y nuevo mundo del trabajo	Online
16 agosto 2022	15:30 - 18:30	Tendencias en la gestión de personas	Online
23 agosto 2022	15:30 - 18:30	Research e insights de colaboradores	Online
30 agosto 2022	15:30 - 18:30	Comprensión de la experiencia actual de colaboradores	Online
6 septiembre 2022	15:30 - 18:30	Propuesta de valor de colaboradores y estrategia de marca empleadora	Online
13 septiembre 2022	15:30 - 18:30	Comprensión y diseño de la experiencia aspirada de colaboradores	Online
27 septiembre 2022	15:30 - 18:30	Implementación y medición de nuevos diseños de experiencia de colaboradores	Online
4 octubre 2022	15:30 - 18:30	Gestión del clima, cultura y liderazgo para implementar diseños de experiencia de colaboradores	Online

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

MÁS INFORMACIÓN



Información general

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIA DE COLABORADORES
FORMATO: CLASES ONLINE - EN VIVO.

- 

INICIO: 9 de agosto de 2022
- 

DURACIÓN: 24 horas de clases
- 

VALOR:
\$630.000 (pesos chilenos)
755 USD*

*El valor en dólares dependerá del tipo de cambio a la fecha de pago.
*Los pagos desde fuera de Chile pueden incluir impuestos adicionales dependiendo del país.

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
Sara Errázuriz
Coordinadora Ejecutiva
sara.errazuriz@uai.cl





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

nuestros alumnos



Síguenos para enterarte de nuestros eventos sobre Experiencia de Clientes



www.cesuai.cl



WEBINARS
DISEÑADOS
PARA TI



CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN DISEÑO DE EXPERIENCIA DE COLABORADORES

FORMATO BLENDED 2022

MAYOR INFORMACIÓN



ADMISIÓN

Sara Errázuriz

Coordinadora Ejecutiva

sara.errazuriz@uai.cl

WWW.CESUAI.CL