

**FUNDACIÓN INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
RESOLUCIÓN N°47/2023**

**APRUEBA DIPLOMADO EN EXPERIENCIA DEL COLABORADOR**

**VISTOS:**

- 1°. El proyecto presentado por el Director de la Escuela de Administración y Negocios de Duoc UC.
- 2°. Lo previsto en el Instructivo para la Creación y Dictación de Diplomados, aprobado por Resolución de Vicerrectoría Académica N°04/2001, del 26 de abril de 2001.
- 3°. Las facultades previstas en el artículo 7° del Reglamento General.

**RESUELVO:**

Aprobar y tener como versión oficial y de aplicación general, el “Diplomado en Experiencia del Colaborador”, el que se adjunta a esta resolución.

Comuníquese y regístrese.

En Santiago, a 12 de diciembre de 2023.

**ALEJANDRA SILVA LAFOURCADE**  
DIRECTORA GENERAL  
DE DESARROLLO ESTUDIANTIL Y  
EDUCACIÓN CONTINUA

**KIYOSHI FUKUSHI MANDIOLA**  
VICERRECTOR ACADÉMICO

**PRESENTACIÓN DE DIPLOMADO**

Señor:  
Kiyoshi Fukushi M.  
Vicerrector Académico  
Duoc UC

Oscar Cristi M., Director de la Escuela de Administración y Negocios, presenta a la Vicerrectoría Académica, el diplomado en “**Experiencia del colaborador**”, para formar parte de la oferta de eClass en su alianza con Educación Continua de Duoc UC.

Agradeceré revisar y emitir la resolución correspondiente para poder ofertar dicho programa.



---

Oscar Cristi M.  
Director Escuela de Administración  
y Negocios  
Duoc UC

**DIPLOMADO EN EXPERIENCIA DEL COLABORADOR****RESUMEN:**

Diplomado de oferta abierta desarrollado por la Escuela de Administración y Negocios en nuestra alianza con eClass.

El desarrollo de los colaboradores en una empresa es un factor fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. En la era moderna, donde la competencia es feroz y las demandas del mercado son constantes, las empresas que reconocen y priorizan el bienestar de sus empleados se destacan en múltiples aspectos. Este enfoque no solo beneficia a los trabajadores, sino que también repercute positivamente en la productividad, la moral, la retención de talento y, en última instancia, en la rentabilidad de la empresa.

A través del diplomado, las y los participantes podrán adquirir conocimientos acerca de la diversidad, inclusión, los equipos productivos y la satisfacción del cliente, la cual, es importante para todas aquellas personas que desean desempeñarse en roles de liderazgo o en cargos asociados a recursos humanos y desarrollo organizacional.

A través de los contenidos otorgados al finalizar los cursos de este diplomado, el participante podrá utilizar prácticas y estrategias que mejoren la experiencia de los colaboradores para optimizar la experiencia del cliente. Además, podrán aplicar análisis de datos para mejorar la satisfacción y productividad, junto con las estrategias para promover un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, que mejore la experiencia del colaborador/a. Por último, estarán en capacidad de utilizar técnicas y estrategias efectivas para mejorar el compromiso y el bienestar de las y los colaboradores.

El Diplomado tiene una duración de 256 horas cronológicas, en modalidad e-learning asincrónico.

Para obtener el Diplomado los participantes deberán aprobar los cuatro módulos según la siguiente ponderación:

<b>Nombre Módulos</b>	<b>Horas</b>	<b>% de la nota final de Diplomado</b>
<b>Optimización de la experiencia del cliente a través de la experiencia del colaborador</b>	<b>64</b>	<b>25%</b>
<b>People Analytics</b>	<b>64</b>	<b>25%</b>
<b>Inclusión y Diversidad en el trabajo: un enfoque integral</b>	<b>64</b>	<b>25%</b>
<b>Estrategias de Compromiso y Bienestar del Colaborador</b>	<b>64</b>	<b>25%</b>
<b>TOTAL DE HORAS</b>	<b>256</b>	<b>100</b>

Este diplomado está diseñado para líderes de equipo, jefaturas, profesionales de distintas áreas de la organización, como recursos humanos o desarrollo organizacional, y para cualquier persona interesada en mejorar la experiencia de los empleados dentro de su organización. Esto es especialmente importante para aquellos que buscan trabajar en un entorno diverso, fomentar una cultura inclusiva, productiva y colaborativa. Profesión: Ingeniero en Recursos Humanos, Ingeniero Comercial, periodista, psicólogo y técnicos-profesionales de carreras afines.



**Javiera Munizaga D.**

Subdirectora Diseño de Programas Académicos  
Educación Continua

## FICHA ÚNICA DE CREACIÓN DE DIPLOMADOS PNCT

### 1. NOMBRE DEL DIPLOMADO

Experiencia del Colaborador

### 2. TOTAL DE HORAS

2 5 6

VACANTES

1

### 3. POBLACIÓN OBJETIVO

Este diplomado está diseñado para líderes de equipo, jefaturas, profesionales de distintas áreas de la organización, como recursos humanos o desarrollo organizacional, y para cualquier persona interesada en mejorar la experiencia de los empleados dentro de su organización. Esto es especialmente importante para aquellos que buscan trabajar en un entorno diverso, fomentar una cultura inclusiva, productiva y colaborativa. Profesión: Ingeniero en Recursos Humanos, Ingeniero Comercial, periodista, psicólogo y técnicos-profesionales de carreras afines.

### 4. REQUISITOS DE INGRESO

Conocimientos del uso de internet, correo electrónico y acceso a un computador con características básicas.

### 5. JUSTIFICACIÓN DE CREACIÓN

El Diplomado en Experiencia del Cliente tiene como propósito brindar a los participantes una comprensión más profunda y aplicada de la experiencia del colaborador y cómo ésta se traduce en una mejor experiencia del cliente. El programa tiene como objetivo capacitar a los participantes para gestionar equipos diversos, fomentar la inclusión y generar un ambiente de trabajo enriquecedor que pueda traducirse en una mejora significativa de la productividad y la satisfacción del cliente.

## 6. OBJETIVO GENERAL/ IDENTIFICACIÓN PERFIL DE SALIDA

A través de los contenidos del diplomado, las y los participantes podrán aplicar estrategias de marketing en las empresas, tanto desde el punto de vista tradicional como digital.

## 7. UNIDAD ACADÉMICA

Administración y Negocios

## 8. FECHA

Jul-23

## 9. REQUISITOS DE OBTENCIÓN

Para aprobar el diplomado se deben aprobar los cuatro cursos que lo componen, en cada curso se debe obtener una

9.2 - La distribución de la nota final de aprobación del diplomado se desglosa de la siguiente manera

Nombre Curso	Horas	% de la nota final de Diplomado
Optimización de la experiencia del cliente a través de la experiencia del colaborador	64	25%
People Analytics	64	25%
Inclusión y Diversidad en el trabajo: un enfoque integral.	64	25%
Estrategias de Compromiso y Bienestar del Colaborador	64	25%
Total	256	100%

Nota final (en caso que el Diplomado contemple una actividad evaluativa final)

El porcentaje asignado al curso y actividad evaluativa final debe ser establecido por la Unidad Académica

Porcentaje Asignado al curso	Porcentaje Asignado a la Actividad Evaluativa Final
100%	

## 10. MODALIDAD DE IMPARTICIÓN

	Modalidad
Presencial	
Semipresencial	
E-learning	asincrónico

## 11. ARTICULACIÓN

	Tipo de Oferta	Sigla/Código y Nombre
Programa Regular	No aplica	
Programa Educación Continua	No aplica	

Nombre del curso	Vacantes	Horas totales	Modalidad factible
<b>Optimización de la Experiencia del Cliente a través de la Experiencia del Colaborador</b>	1	64	e-learning/Asincrónico

Identificación
Código SENCE
Código curso DuocUC

Unidad académica	Subdirector(a) de Escuela	Fecha de elaboración
Administración y Negocios	Cristina Nahum E.	Agosto 2023

Nombre experto(a) disciplinar	Nombre diseñador(a) curricular	Nombre diseñador(a) instruccional	Nombre Par evaluador
David Naranjo	David Naranjo	Joaquín Salinas	

Aporte de valor del programa (no SENCE)
<p>Hoy más que nunca, este curso es relevante para comprender la importancia de la confluencia crítica entre la experiencia del colaborador y la experiencia del cliente. Las y los participantes aprenderán a comprender, medir y mejorar la experiencia de los colaboradores con el objetivo de optimizar la experiencia del cliente. A través de ejemplos del mundo real, estudios de casos y estudios de investigación, los estudiantes conocerán las mejores prácticas y las estrategias más efectivas en el campo.</p> <p>Entre ellas, aprenderán a medir y evaluar la experiencia del colaborador, identificarán estrategias y tácticas efectivas para mejorar la experiencia del colaborador y lograrán aplicar las técnicas aprendidas para optimizar la experiencia del cliente.</p>

Caracterización del Participantes
<p>Líderes y colaboradores que se desempeñan en áreas de interacción con clientes internos y externos. (Área de ventas, atención al cliente, gestión de personas, comunicaciones, marketing, entre otros). Dirigido también a personas en general interesadas en conocer y profundizar en la Experiencia del Cliente y Colaborador.</p>

Requisitos de ingresos participantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos del uso de internet y del correo electrónico.</li> <li>- Tener acceso a un computador con las características descritas más abajo, para acceder al sitio web y materiales del curso.</li> </ul> <p>Los requerimientos de equipamiento del participante son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cualquier computador con cualquier acceso a internet, habilitado con sistema operativo Windows, Osx 9.0 S Superior o Linux.</li> </ul>

- El software mínimo necesario del computador debe ser un explorador de internet con Javascript Habilitado, Microsoft Office 5 o superior, Acrobat Reader, Y Flash Player 8.0 o superior.

Las características recomendadas de equipamiento son:

- Un equipo con un procesador Pentium IV o superior, con 512 MB de memoria RAM, o con características similares.
- Se recomienda que el sistema operativo Windows sea como mínimo 7 o superior.
- Se recomienda utilizar una resolución de pantalla de un mínimo de 1024 X 768 pixeles a 16 millones de colores o superior, aunque la página web es posible de verse en todas las pantallas.
- Se recomienda que el explorador de internet sea uno de los siguientes: Internet Explorer 8.0 ó superior, Firefox versión 4.7 o superior, Safari 8.0 o superior, Chrome 50 o superior.

#### Competencia a desarrollar / Objetivo General

Utilizar prácticas y estrategias que mejoren la experiencia de los colaboradores y así optimizar la experiencia del cliente.

Unidades	Objetivo Específico	Contenidos	Horas		
			T	P (60%)	E
<b>UNIDAD 1</b>	Comprender en profundidad la experiencia del colaborador, su importancia y cómo puede influir en la experiencia del cliente.	<b>Unidad 1:</b> La Experiencia del Colaborador <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición y elementos de la experiencia del colaborador.</li> <li>- Importancia de la experiencia del colaborador.</li> <li>- Impacto de la experiencia del colaborador en la experiencia del cliente.</li> <li>- Comprender las formas de fomentar una buena experiencia del colaborador.</li> </ul>			10
<b>UNIDAD 2</b>	Comprender la experiencia del cliente, su importancia y cómo puede ser influenciada por la experiencia del colaborador.	<b>Unidad 2:</b> La Experiencia del Cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición y elementos de la experiencia del cliente.</li> <li>- Importancia de la experiencia del cliente.</li> <li>- Impacto de la experiencia del colaborador en la experiencia del cliente.</li> <li>- La experiencia del cliente como medio de fidelización.</li> </ul>			10
<b>UNIDAD 3</b>	Distinguir estrategias y herramientas para mejorar la experiencia del colaborador y, a su vez, la experiencia del cliente.	<b>Unidad 3:</b> Estrategias para Mejorar la Experiencia del Colaborador <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias para mejorar la experiencia del colaborador.</li> <li>- Herramientas y recursos para mejorar la experiencia del colaborador.</li> </ul>			10



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de mejora de la experiencia del colaborador.</li> <li>- Mejoras en la experiencia del colaborador.</li> </ul>		
<b>UNIDAD 4</b>	Reconocer estrategias y técnicas para mejorar la experiencia del cliente, teniendo en cuenta la influencia de la experiencia del colaborador.	<p>Unidad 4: Estrategias para Mejorar la Experiencia del Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias para mejorar la experiencia del cliente.</li> <li>- Herramientas y recursos para mejorar la experiencia del cliente.</li> <li>- Acciones para mejorar la experiencia del cliente.</li> <li>- Comprender el impacto de las estrategias de mejora de la experiencia del cliente.</li> </ul>		10
<b>UNIDAD 5</b>	Distinguir la intersección entre la experiencia del colaborador y del cliente, y cómo mejorar una puede influir positivamente en la otra.	<p>Unidad 5: La Confluencia de la Experiencia del Colaborador y del Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La relación entre la experiencia del colaborador y del cliente.</li> <li>- Impacto de la experiencia del colaborador en la experiencia del cliente.</li> <li>- Estrategias para optimizar ambas experiencias.</li> <li>- El impacto de la mejora de la experiencia del colaborador en la experiencia del cliente.</li> </ul>		10
<b>UNIDAD 6</b>	Utilizar estrategias para optimizar la experiencia del cliente a través de la mejora de la experiencia del colaborador.	<p>Unidad 6: Optimización de la Experiencia del Cliente a través de la Experiencia del Colaborador</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias para optimizar la experiencia del cliente a través de la experiencia del colaborador.</li> <li>- Herramientas y recursos para la optimización de ambas experiencias.</li> <li>- Acciones que favorecen la optimización.</li> <li>- Impacto de la optimización de la experiencia del colaborador en la experiencia del cliente.</li> </ul>		10
<b>Unidad Final Cierre</b>	Repasar los contenidos vistos en el curso online. Responder preguntas y exponer casos prácticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Examen final</li> </ul>		4

### Estrategias Metodológicas para la Implementación del Curso

*El facilitador debe considerar la combinación de distintos tipos de técnicas didácticas que propicien la participación del estudiante, desafiando sus capacidades de búsqueda de posibles soluciones; evaluar implicancias de sus acciones frente a una determinada tarea; incentivar el trabajo creativo; además de promover el trabajo práctico y colaborativo entre estudiantes.*

*Para este proceso formativo, es importante que el docente/facilitador genere un ambiente de aprendizaje en que el participante sea capaz de reconocer sus conocimientos previos y experiencias con el objetivo de propiciar el logro de aprendizajes significativos que permitan fortalecer sus competencias. Por lo tanto, las estrategias de enseñanza que el docente utilizará contemplarán fases expositivas-participativas con el uso de distintos tipos de materiales de apoyo (presentaciones power point, videos, recursos de información, etc.) que promuevan la interacción entre participantes. En cuanto a las fases prácticas, el docente utilizará distintos tipos de técnicas didácticas con el objetivo de promover instancias tanto trabajo grupal como individual, ya sea a través, análisis de caso, Aprendizaje basado en proyectos por medio de un aprendizaje colaborativo, debates, entre otras.*

*Proceso de aprendizaje: Se realizará mediante la lectura, interacción y estudio de todo el material de las unidades, cada unidad está compuesta por artículos, material de profundización, actividades aplicadas y una evaluación sumativa. Al final de cada artículo los alumnos pueden participar en un foro asíncrono mediado por el experto relator en el que pueden hacer consultas sobre el contenido del material y compartir experiencias.*

*Evaluaciones online: Controles sumativos en línea obligatorios en cada unidad y que deberán ser respondidos en forma obligatoria para avanzar en el curso. Son corregidos en línea y el participante recibe, inmediatamente, junto con los resultados de la evaluación, la pauta de respuesta. Esto sólo se hace visible, luego de respondido el control completo.*

*Aspectos motivacionales: Los participantes interactúan entre ellos y con el tutor y experto relator en forma constante, a través de respuestas a las preguntas de los foros, analizando y compartiendo respuestas respecto de las actividades aplicadas y aprendizaje basado en problemas.*

*Uso de los medios: Los participantes cuentan con el apoyo de medios didácticos como imágenes e infografías, documentos descargables en PDF; y audiovisuales como videos, audios, multimedias interactivas.*

*Apoyo o tutoría: Los alumnos cuentan con la posibilidad de hacer preguntas de contenido o administrativas directamente al experto relator o al tutor, ya sea a través de la pestaña "Preguntas", o directamente en el foro habilitado al final de cada artículo. Ambos tienen un máximo de 48 horas para responder. El tutor hará el seguimiento del avance de los participantes, motivándolos a continuar. Además, les informa plazos y actividades a realizar. Esto puede ser a través de la plataforma, mediante la pestaña "Avisos", o a través de mails o llamados telefónicos.*

### Estrategias Evaluativas del Curso

<u>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</u>	<u>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</u>	<u>NORMAS DE APROBACIÓN</u>
Distinguir la relación entre la experiencia del colaborador y la experiencia del cliente. Aprender a medir y evaluar la experiencia del colaborador.	1. Evaluación diagnóstica inicial que medirá el nivel de conocimiento previo.	Cada evaluación sumativa debe ser respondida al término del estudio de cada unidad para poder avanzar a la siguiente. El promedio de las evaluaciones sumativas debe ser una nota igual o

<p>Identificar estrategias y tácticas efectivas para mejorar la experiencia del colaborador. Aplicar las técnicas aprendidas para optimizar la experiencia del cliente.</p>	<p>2. Cada unidad tendrá una evaluación sumativa, con preguntas de alternativas con retroalimentación automatizada.</p> <p>3. Al final del curso habrá un examen final. Este examen también tendrá una pauta de evaluación automatizada; la evaluación consistirá en el análisis de un caso de aplicación con alternativas en texto libre.</p> <p>4. En cada unidad habrá actividades de aplicación por medio de casos y de preguntas de conocimiento, actividad formativa donde los alumnos responderán aplicando los contenidos adquiridos y que será retroalimentada por el experto relator del curso, es un instrumento de interacción con la plataforma, comunicación con el resto de los alumnos y aplicación de contenidos.</p>	<p>superior a la definida como requisito de aprobación. El examen final, en tanto, debe ser aprobado con la nota mínima exigida para aprobar el curso. El alumno aprobará cuando su promedio final sea &gt; ó = a 4.0. eClass mantendrá una base de datos que registrará los avances del participante en el proceso de auto aprendizaje; habrá un registro de las notas obtenidas en cada evaluación. Las preguntas aplicadas se evalúan con criterio de participación: nota máxima si participa, reprobatoria si no lo hace.</p>
---	--	---

Requisito de aprobación	
Modalidad a distancia - Asincrónico	Promedio final sobre 4,0 Todas las evaluaciones deben estar rendidas (controles y examen)

Recursos Para la implementación del Curso					
INFRAESTRUCTURA	INDICAR SEDE	EQUIPOS Y HERRAMIENTAS		MATERIAL DIDÁCTICO	
(características de la infraestructura requerida para la ejecución del curso)	(dónde se impartirá el curso) *anexo ficha de costos	(indicar cantidad)	(tipo de equipo y/o herramienta para la implementación del curso) *indicar duración de licencias o equipamientos.	(indicar cantidad)	(indicar el material que se requiere para la implementación del curso)
Plataforma LCMS de desarrollo propietario con soporte para usuarios de múltiples niveles, cursos, programas, objetos de aprendizaje, evaluaciones, interacciones entre los alumnos, entre otros. La		15 4 10	Servidor Computadores Soporte técnico y hosting: Clúster de servidores de	1  1	El curso estará disponible en <a href="http://cursos.eclass.com/">http://cursos.eclass.com/</a> . Seleccionar la opción RUT en TIPO DE DOCUMENTO.  La guía de uso de la plataforma se encuentra en

<p>Plataforma permite integración e interoperación con otros sistemas vía API y/o URL y tiene la posibilidad de hacer seguimiento de las actividades a través del sistema xAPI.</p> <p>Plataforma funciona sobre una arquitectura de servidores clusterizados en 2 sitios con tiempo de levantamiento en caso de caídas máximo en 1 hora. Up-time anual de 99.5%, respaldos diarios de la base de datos y sistema de archivos en site primario, site secundario y en sistemas de storage sobre la nube. En la arquitectura actual la plataforma soporta 100.000 alumnos estudiando simultáneamente, asumiendo una concurrencia de conexiones de 1%. La arquitectura es monitoreada 24x7 tanto por servicios en sitio, como por software de auditoría.</p>			<p>última generación alojados en 2 datacenter con FailOver manual.</p>	<p>1</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p>	<p><a href="http://cursos.eclass.com">Http://cursos.eclass.com</a>, en la pestaña Información correspondiente al curso.</p> <p>Inducción tecnológica/metodológica, estará disponible en <a href="http://cursos.eclass.com">http://cursos.eclass.com</a></p> <p>Unidades publicadas en el sitio <a href="http://cursos.eclass.com/">Http://cursos.eclass.com/</a>. Están escritas en lenguaje claro y contienen gráfica para facilitar la comprensión por parte de los alumnos.</p> <p>Actividades de aplicación publicadas en el sitio <a href="http://cursos.eclass.com/">http://cursos.eclass.com/</a></p> <p>Resumen y glosario de contenido publicados en el sitio <a href="http://Cursos.Eclass.Com/">Http://Cursos.Eclass.Com/</a></p>
---	--	--	--	-------------------------------------	--

**Próxima actualización sugerida (Debe ser sugerido por Experto Disciplinar designado por la Escuela)**  
Máximo dos años

Articulación *Sección a completar por Subdirector(a)		Código/Sigla/Nombre Certificado
Programa Regular o EDC	Escuela	

<b>Diplomado:</b>	<b>Cursos conducentes al diplomado o certificación (identificar cursos base y optativos)</b>
<b>Experiencia del Colaborador</b>	People Analytics
	Gestión de la Diversidad y la Inclusión
	Estrategias de Compromiso y Bienestar del Colaborador

<b>RECURSOS DOCENTES: PERFIL DESARROLLADOR</b>	
<b>PROFESIÓN</b>	Psicología, Ingeniería Comercial
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	Mínimo 10 años de experiencia laboral y al menos 5 años de experiencia en áreas de cultura, desarrollo organizacional, experiencia de clientes o afines, gestionando los procesos de experiencia de clientes internos y/o externos.
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES RELEVANTES</b>	Conocimiento sobre experiencia del cliente, fidelización, cultura, recursos humanos y desarrollo organizacional. Experiencia práctica en gestión de personas y asesorías en empresas. Buena capacidad oratoria y manejo en plataformas tecnológicas requeridas
<b>OBSERVACIONES</b>	Deseable post grado (Magíster o Diplomado) en experiencia clientes, desarrollo organizacional, gestión de talentos o afín

<b>RECURSOS DOCENTE: PERFIL RELATOR</b>	
<b>PROFESIÓN</b>	Psicología, Ingeniería Comercial
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	Mínimo 7 años de experiencia laboral y al menos 3 años de experiencia en áreas de cultura, desarrollo organizacional, experiencia de clientes o afines, gestionando los procesos de experiencia de clientes internos y/o externos.
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES RELEVANTES</b>	Conocimiento sobre experiencia del cliente, fidelización, cultura, recursos humanos y desarrollo organizacional. Experiencia práctica en gestión de personas y asesorías en empresas. Experiencia docente, buena capacidad oratoria y manejo en plataformas tecnológicas requeridas.
<b>OBSERVACIONES</b>	

Nombre del curso	Vacantes	Horas totales	Modalidad factible
People Analytics	1	64	e-learning/Asincrónico

Identificación
Código SENCE
Código curso DuocUC

Unidad académica	Subdirector(a) de Escuela	Fecha de elaboración
Administración y Negocios	Cristina Nahum E.	(Agosto/2023)

Nombre experto(a) disciplinar	Nombre diseñador(a) curricular	Nombre diseñador(a) instruccional	Nombre Par evaluador
David Naranjo	David Naranjo	Mariana González	

Aporte de valor del programa (no SENCE)
<p>Vivimos en la era de la información, donde la generación de datos es cada vez más cuantiosa y donde la utilidad de su gestión para la toma de decisiones es cada vez más importante. La gestión de personas en las organizaciones no queda ajena a esta necesidad, por lo que contar con herramientas y estrategias para medir y mejorar la experiencia del colaborador son hoy más importantes que nunca. Así, se explorará cómo aplicar el enfoque conocido como People Analytics para tomar decisiones informadas y estratégicas en la gestión de personas.</p> <p>El curso se centrará en cómo los datos pueden ser utilizados para optimizar la experiencia del colaborador. Las y los participantes aprenderán a recopilar, analizar y utilizar datos para mejorar la satisfacción y productividad del colaborador. A través de ejemplos del mundo real, estudios de casos y estudios de investigación, los estudiantes conocerán las mejores prácticas y las estrategias más efectivas en este campo.</p>

Caracterización del Participantes
<p>Jefaturas, ejecutivos y profesionales con interés en el análisis de datos o data Analytics. Jefaturas o gerencias de diversas áreas, como Personas, Estrategia o Producto, que busquen implementar una toma de decisiones basada en datos que mejoren la experiencia del colaborador.</p>

Requisitos de ingresos participantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos del uso de internet y del correo electrónico.</li> <li>- Tener acceso a un computador con las características descritas más abajo, para acceder al sitio web y materiales del curso.</li> </ul> <p>Los requerimientos de equipamiento del participante son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cualquier computador con cualquier acceso a internet, habilitado con sistema operativo Windows, Osx 9.0 S Superior o Linux.</li> <li>- El software mínimo necesario del computador debe ser un explorador de internet con Javascript Habilitado, Microsoft Office 5 o superior, Acrobat Reader, Y Flash Player 8.0 o superior.</li> </ul> <p>Las características recomendadas de equipamiento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un equipo con un procesador Pentium IV o superior, con 512 MB de memoria RAM, o con características similares.</li> </ul>

- Se recomienda que el sistema operativo Windows sea como mínimo 7 o superior.
- Se recomienda utilizar una resolución de pantalla de un mínimo de 1024 X 768 pixeles a 16 millones de colores o superior, aunque la página web es posible de verse en todas las pantallas.
- Se recomienda que el explorador de internet sea uno de los siguientes: Internet Explorer 8.0 ó superior, Firefox versión 4.7 o superior, Safari 8.0 o superior, Chrome 50 o superior.

**Competencia a desarrollar / Objetivo General**

Aplicar análisis de datos para mejorar la satisfacción y productividad del colaborador/a

Unidades	Objetivo Específico	Contenidos	Horas		
			T	P (60%)	E
<b>UNIDAD 1</b>	Reconocer la importancia, elementos e influencia de People Analytics en la experiencia del colaborador/a.	<b>Unidad 1: Introducción a People Analytics</b> - Definición y elementos de People Analytics. - Importancia de People Analytics. - Impacto de People Analytics en la experiencia del colaborador. - Medición de la experiencia del colaborador a través de People Analytics.			10
<b>UNIDAD 2</b>	Definir datos relevantes para la experiencia del colaborador y cómo estos pueden ser utilizados en People Analytics.	<b>Unidad 2: Recopilación de Datos para People Analytics</b> - Identificación de datos relevantes para la experiencia del colaborador. - Técnicas de recopilación de datos. - Herramientas para la recopilación de datos. - Consideraciones éticas en la recopilación de datos.			10
<b>UNIDAD 3</b>	Comparar técnicas y herramientas para analizar los datos recopilados y cómo estos pueden mejorar la experiencia del colaborador.	<b>Unidad 3: Análisis de Datos en People Analytics</b> - Técnicas de análisis de datos en People Analytics. - Herramientas para el análisis de datos. - Interpretación de los resultados del análisis de datos.			10

		- Aplicación de los resultados del análisis de datos para mejorar la experiencia del colaborador.		
<b>UNIDAD 4</b>	Reconocer estrategias de implementación basadas en los resultados del análisis de datos para mejorar la experiencia del colaborador.	<b>Unidad 4: Implementación de Estrategias Basadas en Datos</b> - Diseño de estrategias basadas en datos. - Implementación de estrategias basadas en datos. - Evaluación del impacto de las estrategias basadas en datos en la experiencia del colaborador. - Ajuste de las estrategias basadas en datos según los resultados de la evaluación.		10
<b>UNIDAD 5</b>	Aplicar los conocimientos adquiridos sobre People Analytics en situaciones prácticas y evaluar su impacto en la experiencia del colaborador.	Unidad 5: People Analytics en la Práctica - Aplicación de People Analytics en la práctica. - Evaluación del impacto de People Analytics en la experiencia del colaborador. - Casos prácticos de People Analytics. - Herramientas y recursos para la aplicación de People Analytics.		10
<b>UNIDAD 6</b>	Aplicar estrategias para superar desafíos y aprovechar oportunidades en People Analytics.	<b>Unidad 6: Desafíos y Oportunidades en People Analytics</b> - Desafíos en People Analytics. - Oportunidades en People Analytics. - Impacto de los desafíos y oportunidades en la experiencia del colaborador. - Estrategias para superar los desafíos y aprovechar las oportunidades.		10
<b>Unidad Final Cierre</b>	Repasar los contenidos vistos en el curso online. Responder preguntas y exponer casos prácticos.	Examen final		4



### Estrategias Metodológicas para la Implementación del Curso

*El facilitador debe considerar la combinación de distintos tipos de técnicas didácticas que propicien la participación del estudiante, desafiando sus capacidades de búsqueda de posibles soluciones; evaluar implicancias de sus acciones frente a una determinada tarea; incentivar el trabajo creativo; además de promover el trabajo práctico y colaborativo entre estudiantes.*

*Para este proceso formativo, es importante que el docente/facilitador genere un ambiente de aprendizaje en que el participante sea capaz de reconocer sus conocimientos previos y experiencias con el objetivo de propiciar el logro de aprendizajes significativos que permitan fortalecer sus competencias. Por lo tanto, las estrategias de enseñanza que el docente utilizará contemplarán fases expositivas-participativas con el uso de distintos tipos de materiales de apoyo (presentaciones power point, videos, recursos de información, etc.) que promuevan la interacción entre participantes. En cuanto a las fases prácticas, el docente utilizará distintos tipos de técnicas didácticas con el objetivo de promover instancias tanto trabajo grupal como individual, ya sea a través, análisis de caso, Aprendizaje basado en proyectos por medio de un aprendizaje colaborativo, debates, entre otras.*

*Proceso de aprendizaje: Se realizará mediante la lectura, interacción y estudio de todo el material de las unidades, cada unidad está compuesta por artículos, material de profundización, actividades aplicadas y una evaluación. Al final de cada artículo los alumnos pueden participar en un foro asíncrono mediado por el experto relator en el que pueden hacer consultas sobre el contenido del material y compartir experiencias.*

*Evaluaciones online: Controles sumativos en línea obligatorios en cada unidad y que deberán ser respondidos en forma obligatoria para avanzar en el curso. Son corregidos en línea y el participante recibe, inmediatamente, junto con los resultados de la evaluación, la pauta de respuesta. Esto sólo se hace visible, luego de respondido el control completo.*

*Aspectos motivacionales: Los participantes interactúan entre ellos y con el tutor y experto relator en forma constante, a través de respuestas a las preguntas de los foros, analizando y compartiendo respuestas respecto de las actividades aplicadas y aprendizaje basado en problemas.*

*Uso de los medios: Los participantes cuentan con el apoyo de medios didácticos como imágenes e infografías, documentos descargables en PDF; y audiovisuales como videos, audios, multimedias interactivas.*

*Apoyo o tutoría: Los alumnos cuentan con la posibilidad de hacer preguntas de contenido o administrativas directamente al experto relator o al tutor, ya sea a través de la pestaña "Preguntas", o directamente en el foro habilitado al final de cada artículo. Ambos tienen un máximo de 48 horas para responder. El tutor hará el seguimiento del avance de los participantes, motivándolos a continuar. Además, les informa plazos y actividades a realizar. Esto puede ser a través de la plataforma, mediante la pestaña "Avisos", o a través de mails o llamados telefónicos.*

### Estrategias Evaluativas del Curso

<u>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</u>	<u>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</u>	<u>NORMAS DE APROBACIÓN</u>
Comprender la importancia de los datos en la mejora de la experiencia del colaborador.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluación diagnóstica inicial que medirá el nivel de conocimiento previo.</li><li>2. Cada unidad tendrá una evaluación sumativa, con preguntas de alternativas con retroalimentación automatizada.</li></ol>	<p>Cada evaluación sumativa debe ser respondida al término del estudio de cada unidad para poder avanzar a la siguiente.</p> <p>El promedio de las evaluaciones sumativas debe ser una nota igual o superior a la definida como requisito de</p>

<p>Aprender a recopilar y analizar datos relevantes para la experiencia del colaborador.</p> <p>Identificar estrategias y tácticas efectivas basadas en datos para mejorar la experiencia del colaborador.</p> <p>Aplicar las técnicas aprendidas para optimizar la experiencia del colaborador.</p>	<p>3. Al final del curso habrá un examen final. Este examen también tendrá una pauta de evaluación automatizada; la evaluación consistirá en el análisis de un caso de aplicación con alternativas en texto libre.</p> <p>4. En cada unidad habrá actividades de aplicación por medio de casos y de preguntas de conocimiento, actividad formativa donde los alumnos responderán aplicando los contenidos adquiridos y que será retroalimentada por el experto relator del curso, es un instrumento de interacción con la plataforma, comunicación con el resto de los alumnos y aplicación de contenidos.</p>	<p>aprobación. El examen final, en tanto, debe ser aprobado con la nota mínima exigida para aprobar el curso. El alumno aprobará cuando su promedio final sea &gt; ó = a 4.0. eClass mantendrá una base de datos que registrará los avances del participante en el proceso de auto aprendizaje; habrá un registro de las notas obtenidas en cada evaluación. Las preguntas aplicadas se evalúan con criterio de participación: nota máxima si participa, reprobatoria si no lo hace.</p>
--	--	--

Requisito de aprobación	
Modalidad a distancia – Asincrónico	Promedio final sobre 4,0 Todas las evaluaciones deben estar rendidas (controles y examen)

Recursos Para la implementación del Curso					
INFRAESTRUCTURA	INDICAR SEDE	EQUIPOS Y HERRAMIENTAS		MATERIAL DIDÁCTICO	
(características de la infraestructura requerida para la ejecución del curso)	(dónde se impartirá el curso) *anexo ficha de costos	(indicar cantidad)	(tipo de equipo y/o herramienta para la implementación del curso) *indicar duración de licencias o equipamientos.	(indicar cantidad)	(indicar el material que se requiere para la implementación del curso)
Plataforma LCMS de desarrollo propietario con soporte para usuarios de múltiples niveles, cursos, programas, objetos de aprendizaje, evaluaciones, interacciones entre los alumnos, entre otros. La Plataforma permite integración e interoperación con otros sistemas vía API y/o URL y tiene la posibilidad de hacer		15 4 10	Servidor Computadores Soporte técnico y hosting: Clúster de servidores de última generación alojados en 2 datacenter con FailOver manual.	1  1	El curso estará disponible en <a href="http://cursos.eclass.com/">http://cursos.eclass.com/</a> . Seleccionar la opción RUT en TIPO DE DOCUMENTO.  La guía de uso de la plataforma se encuentra en <a href="Http://cursos.eclass.com">Http://cursos.eclass.com</a> , en la pestaña Información correspondiente al curso.

<p>seguimiento de las actividades a través del sistema xAPI.</p> <p>Plataforma funciona sobre una arquitectura de servidores clusterizados en 2 sitios con tiempo de levantamiento en caso de caídas máximo en 1 hora. Up-time anual de 99.5%, respaldos diarios de la base de datos y sistema de archivos en site primario, site secundario y en sistemas de storage sobre la nube. En la arquitectura actual la plataforma soporta 100.000 alumnos estudiando simultáneamente, asumiendo una concurrencia de conexiones de 1%. La arquitectura es monitoreada 24x7 tanto por servicios en sitio, como por software de auditoría.</p>				1	Inducción tecnológica/metodológica, estará disponible en <a href="http://cursos.eclass.com">http://cursos.eclass.com</a>
				6	Unidades publicadas en el sitio <a href="Http://cursos.eclass.com/">Http://cursos.eclass.com/</a> . Están escritas en lenguaje claro y contienen gráfica para facilitar la comprensión por parte de los alumnos.
				6	Actividades de aplicación publicadas en el sitio <a href="http://cursos.eclass.com/">http://cursos.eclass.com/</a>
				6	Resumen y glosario de contenido publicados en el sitio <a href="Http://Cursos.Eclass.Com/">Http://Cursos.Eclass.Com/</a>

Próxima actualización sugerida (Debe ser sugerido por Experto Disciplinar designado por la Escuela)

Máximo dos años

Articulación *Sección a completar por Subdirector(a)		Código/Sigla/Nombre Certificado
Programa Regular o EDC	Escuela	

<b>Diplomado:</b>	<b>Cursos conducentes al diplomado o certificación (identificar cursos base y optativos)</b>
<b>Experiencia del Colaborador</b>	- Optimización de la Experiencia del Cliente a través de la Experiencia del Colaborador
	- Gestión de la diversidad y la inclusión

RECURSOS DOCENTES: PERFIL DESARROLLADOR	
<b>PROFESIÓN</b>	Psicología, Ingeniería Comercial
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	Mínimo 10 años de experiencia laboral y al menos 5 años de experiencia en áreas de cultura, desarrollo organizacional, experiencia de clientes o afines, gestionando los procesos de experiencia de clientes internos y/o externos.
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES RELEVANTES</b>	Conocimiento sobre experiencia del cliente, fidelización, cultura, recursos humanos y desarrollo organizacional. Experiencia práctica en gestión de personas y asesorías en empresas. Buena capacidad oratoria y manejo en plataformas tecnológicas requeridas
<b>OBSERVACIONES</b>	

RECURSOS DOCENTE: PERFIL RELATOR	
<b>PROFESIÓN</b>	Psicología, Ingeniería Comercial
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	Mínimo 7 años de experiencia laboral y al menos 3 años de experiencia en áreas de cultura, desarrollo organizacional, experiencia de clientes o afines, gestionando los procesos de experiencia de clientes internos y/o externos.
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES RELEVANTES</b>	Conocimiento sobre experiencia del cliente, fidelización, cultura, recursos humanos y desarrollo organizacional. Experiencia práctica en gestión de personas y asesorías en empresas. Experiencia docente, buena capacidad oratoria y manejo en plataformas tecnológicas requeridas
<b>OBSERVACIONES</b>	

Nombre del curso	Vacantes	Horas totales	Modalidad factible
Inclusión y diversidad en el trabajo: un enfoque integral	1	64	e-learning/Asincrónico

Identificación
Código SENCE
Código curso DuocUC

Unidad académica	Subdirector(a) de Escuela	Fecha de elaboración
Administración y Negocios	Cristina Nahum E.	Agosto 2023

Nombre experto(a) disciplinar	Nombre diseñador(a) curricular	Nombre diseñador(a) instruccional	Nombre Par evaluador
David Naranjo	David Naranjo	Joaquín Salinas	

Aporte de valor del programa (no SENCE)
Vivimos en una sociedad cada vez más diversa, donde la inclusión desde la responsabilidad social y también desde lo jurídico, es parte fundamental y obligatoria de las organizaciones modernas. Bajo este contexto, este curso proporcionará una comprensión sólida de cómo la diversidad y la inclusión pueden mejorar la experiencia de las y los colaboradores. Los participantes aprenderán estrategias efectivas para gestionar la diversidad y fomentar un ambiente de trabajo enriquecedor e inclusivo que mejore la satisfacción, experiencia y productividad de las y los colaboradores.

Caracterización del Participantes
Puesto de trabajo: Gerentes o jefaturas de diversidad e inclusión, relaciones laborales, gestión de Personas, desarrollo organizacional, comunicación interna. Personas que operan en entornos multiculturales y buscan implementar o mejorar las políticas de diversidad e inclusión. Profesionales de diversas áreas con interés en la formación y el desarrollo, que desean promover un ambiente de trabajo inclusivo y diverso.

Requisitos de ingresos participantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos del uso de internet y del correo electrónico.</li> <li>- Tener acceso a un computador con las características descritas más abajo, para acceder al sitio web y materiales del curso.</li> </ul> <p>Los requerimientos de equipamiento del participante son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cualquier computador con cualquier acceso a internet, habilitado con sistema operativo Windows, Osx 9.0 S Superior o Linux.</li> <li>- El software mínimo necesario del computador debe ser un explorador de internet con Javascript Habilitado, Microsoft Office 5 o superior, Acrobat Reader, Y Flash Player 8.0 o superior.</li> </ul> <p>Las características recomendadas de equipamiento son:</p>

- Un equipo con un procesador Pentium IV o superior, con 512 MB de memoria RAM, o con características similares.
- Se recomienda que el sistema operativo Windows sea como mínimo 7 o superior.
- Se recomienda utilizar una resolución de pantalla de un mínimo de 1024 X 768 pixeles a 16 millones de colores o superior, aunque la página web es posible de verse en todas las pantallas.
- Se recomienda que el explorador de internet sea uno de los siguientes: Internet Explorer 8.0 ó superior, Firefox versión 4.7 o superior, Safari 8.0 o superior, Chrome 50 o superior.

**Competencia a desarrollar / Objetivo General**

Aplicar estrategias para promover un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, que mejore la experiencia del colaborador/a.

Unidades	Objetivo Específico	Contenidos	Horas		
			T	P (60%)	E
<b>UNIDAD 1</b>	Comprender la importancia de la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo y cómo pueden mejorar la experiencia del colaborador/a.	<b>Unidad 1:</b> Comprendiendo la Diversidad y la Inclusión <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición y elementos de la diversidad y la inclusión.</li> <li>- Políticas y perspectiva de género en la organización</li> <li>- Importancia de la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo.</li> <li>- Impacto de la diversidad y la inclusión en la experiencia del colaborador.</li> <li>- La diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo como medio para la mejora de la experiencia interna.</li> </ul>			10
<b>UNIDAD 2</b>	Comprender los beneficios de la diversidad y la inclusión para la experiencia del colaborador y cómo pueden mejorar la satisfacción y productividad.	<b>Unidad 2:</b> Beneficios de la Diversidad y la Inclusión para la Experiencia del Colaborador <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beneficios de la diversidad y la inclusión para la experiencia del colaborador.</li> <li>- Diversidad, inclusión y satisfacción del colaborador.</li> <li>- Diversidad, inclusión y productividad del colaborador.</li> <li>- Diversidad, inclusión y retención del colaborador.</li> </ul>			10

<b>UNIDAD 3</b>	Identificar técnicas para gestionar efectivamente la diversidad en el lugar de trabajo y cómo puede mejorar la experiencia del colaborador.	Unidad 3: Gestión Efectiva de la Diversidad - Estrategias para la gestión efectiva de la diversidad. - Herramientas y recursos para la gestión de la diversidad. - Implementación de políticas de diversidad en el lugar de trabajo. - Gestión de la diversidad en la experiencia del colaborador.			10
<b>UNIDAD 4</b>	Reconocer técnicas para fomentar un ambiente de trabajo inclusivo que mejore la satisfacción y productividad del colaborador/a.	Unidad 4: Fomentando la Inclusión en el Lugar de Trabajo - Estrategias para fomentar la inclusión en el lugar de trabajo. - Herramientas y recursos para fomentar la inclusión. - Revisión de políticas de inclusión en el lugar de trabajo. - Importancia del impacto de la inclusión en la experiencia del colaborador.			10
<b>UNIDAD 5</b>	Identificar los desafíos y oportunidades en la gestión de la diversidad y la inclusión, y cómo pueden impactar en la experiencia del colaborador.	Unidad 5: Desafíos y Oportunidades en la Gestión de la Diversidad y la Inclusión - Desafíos en la gestión de la diversidad y la inclusión. - Oportunidades en la gestión de la diversidad y la inclusión. - Impacto de los desafíos y oportunidades en la experiencia del colaborador. - Estrategias para superar los desafíos y aprovechar las oportunidades.			10
<b>UNIDAD 6</b>	Aplicar los conocimientos adquiridos sobre diversidad e inclusión en situaciones prácticas y evaluar su impacto en la experiencia del colaborador.	Unidad 6: Diversidad e Inclusión en la Práctica - Aplicación de la diversidad e inclusión en la práctica. - Evaluación del impacto de la diversidad e inclusión en la experiencia del colaborador. - Casos prácticos de diversidad e inclusión. - Herramientas y recursos para la aplicación de acciones que propicien la diversidad e inclusión.			10
<b>Unidad Final Cierre</b>	Repasar los contenidos vistos en el curso online. Responder preguntas y exponer casos prácticos.	- Examen final			4

#### Estrategias Metodológicas para la Implementación del Curso

*El facilitador debe considerar la combinación de distintos tipos de técnicas didácticas que propicien la participación del estudiante, desafiando sus capacidades de búsqueda de posibles soluciones; evaluar implicancias de sus acciones frente a una determinada tarea; incentivar el trabajo creativo; además de promover el trabajo práctico y colaborativo entre estudiantes.*

*Para este proceso formativo, es importante que el docente/facilitador genere un ambiente de aprendizaje en que el participante sea capaz de reconocer sus conocimientos previos y experiencias con el objetivo de propiciar el logro de aprendizajes significativos que permitan fortalecer sus competencias. Por lo tanto, las estrategias de enseñanza que el docente utilizará contemplarán fases expositivas-participativas con el uso de distintos tipos de materiales de apoyo (presentaciones power point, videos, recursos de información, etc.) que promuevan la interacción entre participantes. En cuanto a las fases prácticas, el docente utilizará distintos tipos de técnicas didácticas con el objetivo de promover instancias tanto trabajo grupal como individual, ya sea a través, análisis de caso, Aprendizaje basado en proyectos por medio de un aprendizaje colaborativo, debates, entre otras.*

*Proceso de aprendizaje: Se realizará mediante la lectura, interacción y estudio de todo el material de las unidades, cada unidad está compuesta por artículos, material de profundización, actividades aplicadas y una evaluación sumativa. Al final de cada artículo los alumnos pueden participar en un foro asíncrono mediado por el experto relator en el que pueden hacer consultas sobre el contenido del material y compartir experiencias.*

*Evaluaciones online: Controles sumativos en línea obligatorios en cada unidad y que deberán ser respondidos en forma obligatoria para avanzar en el curso. Son corregidos en línea y el participante recibe, inmediatamente, junto con los resultados de la evaluación, la pauta de respuesta. Esto sólo se hace visible, luego de respondido el control completo.*

*Aspectos motivacionales: Los participantes interactúan entre ellos y con el tutor y experto relator en forma constante, a través de respuestas a las preguntas de los foros, analizando y compartiendo respuestas respecto de las actividades aplicadas y aprendizaje basado en problemas.*

*Uso de los medios: Los participantes cuentan con el apoyo de medios didácticos como imágenes e infografías, documentos descargables en PDF; y audiovisuales como videos, audios, multimedias interactivas.*

*Apoyo o tutoría: Los alumnos cuentan con la posibilidad de hacer preguntas de contenido o administrativas directamente al experto relator o al tutor, ya sea a través de la pestaña "Preguntas", o directamente en el foro habilitado al final de cada artículo. Ambos tienen un máximo de 48 horas para responder. El tutor hará el seguimiento del avance de los participantes, motivándolos a continuar. Además, les informa plazos y actividades a realizar. Esto puede ser a través de la plataforma, mediante la pestaña "Avisos", o a través de mails o llamados telefónicos.*

<b>Estrategias Evaluativas del Curso</b>		
<u>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</u>	<u>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</u>	<u>NORMAS DE APROBACIÓN</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprender la importancia de la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo.</li> <li>- Aprender estrategias efectivas para gestionar la diversidad y fomentar la inclusión.</li> <li>- Desarrollar habilidades para crear un ambiente de trabajo enriquecedor que mejore la experiencia del colaborador.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación diagnóstica inicial que medirá el nivel de conocimiento previo.</li> <li>2. Cada unidad tendrá una evaluación sumativa, con preguntas de alternativas con retroalimentación automatizada.</li> <li>3. Al final del curso habrá un examen final. Este examen también tendrá una pauta de evaluación automatizada; la evaluación consistirá en el análisis de un caso de aplicación con alternativas en texto libre.</li> </ol>	<p>Cada evaluación sumativa debe ser respondida al término del estudio de cada unidad para poder avanzar a la siguiente.</p> <p>El promedio de las evaluaciones sumativas debe ser una nota igual o superior a la definida como requisito de aprobación. El examen final, en tanto, debe ser aprobado con la nota mínima exigida para aprobar el curso. El alumno aprobará cuando su promedio final sea &gt; ó = a 4.0. eClass mantendrá una base de datos que registrará los avances del participante en el proceso de auto</p>



	<p>4. En cada unidad habrá actividades de aplicación por medio de casos y de preguntas de conocimiento, actividad formativa donde los alumnos responderán aplicando los contenidos adquiridos y que será retroalimentada por el experto relator del curso, es un instrumento de interacción con la plataforma, comunicación con el resto de los alumnos y aplicación de contenidos.</p>	<p>aprendizaje; habrá un registro de las notas obtenidas en cada evaluación. Las preguntas aplicadas se evalúan con criterio de participación: nota máxima si participa, reprobatoria si no lo hace.</p>
--	---	--

Requisito de aprobación	
Modalidad a distancia - Asincrónico	Promedio final sobre 4,0 Todas las evaluaciones deben estar rendidas (controles y examen)

Recursos Para la implementación del Curso					
INFRAESTRUCTURA	INDICAR SEDE	EQUIPOS Y HERRAMIENTAS		MATERIAL DIDÁCTICO	
(características de la infraestructura requerida para la ejecución del curso)	(dónde se impartirá el curso) *anexo ficha de costos	(indicar cantidad)	(tipo de equipo y/o herramienta para la implementación del curso) *indicar duración de licencias o equipamientos.	(indicar cantidad)	(indicar el material que se requiere para la implementación del curso)
<p>Plataforma LCMS de desarrollo propietario con soporte para usuarios de múltiples niveles, cursos, programas, objetos de aprendizaje, evaluaciones, interacciones entre los alumnos, entre otros. La Plataforma permite integración e interoperación con otros sistemas vía API y/o URL y tiene la posibilidad de hacer seguimiento de las actividades a través del sistema xAPI.</p> <p>Plataforma funciona sobre una arquitectura de servidores</p>		15 4 10	<p>Servidor</p> <p>Computadores</p> <p>Soporte técnico y hosting: Clúster de servidores de última generación alojados en 2 datacenter con FailOver manual.</p>	1  1  1	<p>El curso estará disponible en <a href="http://cursos.eclass.com/">http://cursos.eclass.com/</a>. Seleccionar la opción RUT en TIPO DE DOCUMENTO.</p> <p>La guía de uso de la plataforma se encuentra en <a href="Http://cursos.eclass.com">Http://cursos.eclass.com</a>, en la pestaña Información correspondiente al curso.</p> <p>Inducción tecnológica/metodológica, estará disponible en <a href="http://cursos.eclass.com">http://cursos.eclass.com</a></p>

clusterizados en 2 sitios con tiempo de levantamiento en caso de caídas máximo en 1 hora. Up-time anual de 99.5%, respaldos diarios de la base de datos y sistema de archivos en site primario, site secundario y en sistemas de storage sobre la nube. En la arquitectura actual la plataforma soporta 100.000 alumnos estudiando simultáneamente, asumiendo una concurrencia de conexiones de 1%. La arquitectura es monitoreada 24x7 tanto por servicios en sitio, como por software de auditoría.				6	Unidades publicadas en el sitio <a href="http://cursos.eclass.com/">Http://cursos.eclass.com/</a> . Están escritas en lenguaje claro y contienen gráfica para facilitar la comprensión por parte de los alumnos.
				6	Actividades de aplicación publicadas en el sitio <a href="http://cursos.eclass.com/">http://cursos.eclass.com/</a>
				6	Resumen y glosario de contenido publicados en el sitio <a href="http://Cursos.Eclass.Com/">Http://Cursos.Eclass.Com/</a>

<b>Próxima actualización sugerida (Debe ser sugerido por Experto Disciplinar designado por la Escuela)</b>
Máximo dos años

Articulación *Sección a completar por Subdirector(a)		Código/Sigla/Nombre Certificado
Programa Regular o EDC	Escuela	

<b>Diplomado:</b>	<b>Cursos conducentes al diplomado o certificación (identificar cursos base y optativos)</b>
<b>Experiencia del Colaborador</b>	- Optimización de la Experiencia del Cliente a través de la Experiencia del Colaborador
	- People Analytics
	- Estrategias de Compromiso y Bienestar del Colaborador

<b>RECURSOS DOCENTES: PERFIL DESARROLLADOR</b>	
<b>PROFESIÓN</b>	Terapeuta ocupacional, Psicólogo o carrera afín

<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	Al menos 10 años de experiencia laboral y 5 gestionando procesos de diversidad e inclusión, gestión del cambio y cultura y/o desarrollo organizacional. Experiencia práctica en gestión de personas y asesorías en empresas. Experiencia docente, buena capacidad oratoria y manejo en plataformas tecnológicas requeridas”
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES RELEVANTES</b>	Conocimientos de diversidad e inclusión, gestión del cambio y cultura y desarrollo organizacional. Buena capacidad oratoria y manejo en plataformas tecnológicas requeridas.
<b>OBSERVACIONES</b>	

<b>RECURSOS DOCENTE: PERFIL RELATOR</b>	
<b>PROFESIÓN</b>	Psicología, Ingeniería Comercial
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	Al menos 7 años de experiencia laboral y 3 gestionando procesos de diversidad e inclusión, gestión del cambio y cultura y/o desarrollo organizacional. Experiencia práctica en gestión de personas y asesorías en empresas. Experiencia docente, buena capacidad oratoria y manejo en plataformas tecnológicas requeridas”
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES RELEVANTES</b>	Conocimientos de diversidad e inclusión, gestión del cambio y cultura y desarrollo organizacional. Buena capacidad oratoria y manejo en plataformas tecnológicas requeridas.
<b>OBSERVACIONES</b>	

Nombre del curso	Vacantes	Horas totales	Modalidad factible
Estrategias de Compromiso y Bienestar del Colaborador	1	64	e-learning/Asincrónico

Identificación
Código SENCE
Código curso DuocUC

Unidad académica	Subdirector(a) de Escuela	Fecha de elaboración
Administración y Negocios	Cristina Nahum E.	Agosto 2023

Nombre experto(a) disciplinar	Nombre diseñador(a) curricular	Nombre diseñador(a) instruccional	Nombre Par evaluador
David Naranjo	David Naranjo	Mariana González	

Aporte de valor del programa (no SENCE)
<p>Las y los colaboradores de hoy son cada vez más diversos a nivel de intereses, objetivos, permanencia en los trabajos, considerando que en las organizaciones conviven diversas generaciones, bamby boomers, generación Y, Millennials, zeta, entre otros, por lo mismo, el ámbito laboral se vuelve cada vez más competitivo a nivel de retención, incentivos, compensaciones y satisfacción. Bajo este escenario, este curso está diseñado para proporcionar una comprensión integral de cómo mejorar el compromiso y el bienestar del colaborador en el lugar de trabajo. Las y los participantes aprenderán técnicas y estrategias efectivas para fomentar un entorno de trabajo que promueva la satisfacción y el rendimiento de los colaboradores.</p>

Caracterización del Participantes
<p>Puesto de trabajo: jefaturas y profesionales encargados de áreas de personas, compensaciones, relaciones laborales, recursos humanos. Líderes o colaboradores de las diversas áreas que deseen promover una cultura de compromiso y bienestar en el lugar de trabajo. Adecuado para quienes están en roles de apoyo a los colaboradores y clientes, que buscan comprender y mejorar el bienestar de los colaboradores en el lugar de trabajo.</p>

Requisitos de ingresos participantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos del uso de internet y del correo electrónico.</li> <li>- Tener acceso a un computador con las características descritas más abajo, para acceder al sitio web y materiales del curso.</li> </ul> <p>Los requerimientos de equipamiento del participante son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cualquier computador con cualquier acceso a internet, habilitado con sistema operativo Windows, Osx 9.0 S Superior o Linux.</li> </ul>

- El software mínimo necesario del computador debe ser un explorador de internet con Javascript Habilitado, Microsoft Office 5 o superior, Acrobat Reader, Y Flash Player 8.0 o superior.

Las características recomendadas de equipamiento son:

- Un equipo con un procesador Pentium IV o superior, con 512 MB de memoria RAM, o con características similares.
- Se recomienda que el sistema operativo Windows sea como mínimo 7 o superior.
- Se recomienda utilizar una resolución de pantalla de un mínimo de 1024 X 768 pixeles a 16 millones de colores o superior, aunque la página web es posible de verse en todas las pantallas.
- Se recomienda que el explorador de internet sea uno de los siguientes: Internet Explorer 8.0 ó superior, Firefox versión 4.7 o superior, Safari 8.0 o superior, Chrome 50 o superior.

#### Competencia a desarrollar / Objetivo General

Utilizar técnicas y estrategias efectivas para mejorar el compromiso y el bienestar de las y los colaboradores.

Unidades	Objetivo Específico	Contenidos	Horas		
			T	P (60%)	E
<b>UNIDAD 1</b>	Comprender cómo mejorar el compromiso y el bienestar del colaborador en el lugar de trabajo.	Unidad 1: Comprendiendo el Compromiso y el Bienestar del Colaborador  - Definición y elementos del compromiso y el bienestar del colaborador.  - Importancia del compromiso y el bienestar del colaborador para la empresa.  - Impacto del compromiso y el bienestar del colaborador en la satisfacción.  - La importancia del compromiso y el bienestar del colaborador en el rendimiento			10
<b>UNIDAD 2</b>	Comprender los beneficios del compromiso y el bienestar del colaborador para la organización, y cómo pueden mejorar la productividad y la retención.	Unidad 2: Beneficios del Compromiso y el Bienestar del Colaborador para la Organización  - Beneficios del compromiso y el bienestar del colaborador para la organización.  - Compromiso, bienestar y productividad de la organización.  - Compromiso, bienestar y retención de colaboradores.  - Compromiso, bienestar y satisfacción del cliente.			10

<b>UNIDAD 3</b>	Distinguir técnicas y estrategias efectivas para mejorar el compromiso del colaborador y su impacto en la satisfacción y rendimiento	<p>Unidad 3: Técnicas y Estrategias para Mejorar el Compromiso del Colaborador</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas y estrategias para mejorar el compromiso del colaborador.</li> <li>- Implementación de técnicas y estrategias de compromiso.</li> <li>- Comprender el impacto de las técnicas y estrategias de compromiso.</li> </ul>		10
<b>UNIDAD 4</b>	Distinguir estrategias de bienestar del colaborador en el lugar de trabajo y cómo puede mejorar la satisfacción y rendimiento.	<p>Unidad 4: Promoviendo el Bienestar del Colaborador en el Lugar de Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias para promover el bienestar del colaborador.</li> <li>- Herramientas y recursos para promover el bienestar del colaborador.</li> <li>- Revisión de políticas de bienestar en el lugar de trabajo.</li> <li>- Identificar los aportes del bienestar en la satisfacción y rendimiento del colaborador.</li> </ul>		10
<b>UNIDAD 5</b>	Identificar los desafíos y oportunidades en la promoción del compromiso y bienestar del colaborador, y cómo pueden impactar en la satisfacción y rendimiento	<p>Unidad 5: Desafíos y Oportunidades en la Promoción del Compromiso y Bienestar del Colaborador</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desafíos en la promoción del compromiso y bienestar del colaborador.</li> <li>- Oportunidades en la promoción del compromiso y bienestar del colaborador.</li> <li>- Impacto de los desafíos y oportunidades en la satisfacción y rendimiento del colaborador.</li> <li>- Estrategias para superar los desafíos y aprovechar las oportunidades.</li> </ul>		10
<b>UNIDAD 6</b>	Aplicar los conocimientos adquiridos sobre compromiso y bienestar del colaborador en situaciones prácticas y evaluar su impacto en la satisfacción y rendimiento.	<p>Unidad 6: Compromiso y Bienestar del Colaborador en la Práctica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación del compromiso y bienestar del colaborador en la práctica.</li> <li>- Impacto del compromiso y bienestar del colaborador en la satisfacción y rendimiento.</li> <li>- Casos prácticos de compromiso y bienestar del colaborador.</li> <li>- Herramientas y recursos para la aplicación del compromiso y bienestar del colaborador</li> </ul>		10
<b>Unidad Final Cierre</b>	Repasar los contenidos vistos en el curso online. Responder preguntas y exponer casos prácticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Examen final.</li> </ul>		4

### Estrategias Metodológicas para la Implementación del Curso

*El facilitador debe considerar la combinación de distintos tipos de técnicas didácticas que propicien la participación del estudiante, desafiando sus capacidades de búsqueda de posibles soluciones; evaluar implicancias de sus acciones frente a una determinada tarea; incentivar el trabajo creativo; además de promover el trabajo práctico y colaborativo entre estudiantes.*

*Para este proceso formativo, es importante que el docente/facilitador genere un ambiente de aprendizaje en que el participante sea capaz de reconocer sus conocimientos previos y experiencias con el objetivo de propiciar el logro de aprendizajes significativos que permitan fortalecer sus competencias. Por lo tanto, las estrategias de enseñanza que el docente utilizará contemplarán fases expositivas-participativas con el uso de distintos tipos de materiales de apoyo (presentaciones power point, videos, recursos de información, etc.) que promuevan la interacción entre participantes. En cuanto a las fases prácticas, el docente utilizará distintos tipos de técnicas didácticas con el objetivo de promover instancias tanto trabajo grupal como individual, ya sea a través, análisis de caso, Aprendizaje basado en proyectos por medio de un aprendizaje colaborativo, debates, entre otras.*

*Proceso de aprendizaje: Se realizará mediante la lectura, interacción y estudio de todo el material de las unidades, cada unidad está compuesta por artículos, material de profundización, actividades aplicadas y una evaluación sumativa. Al final de cada artículo los alumnos pueden participar en un foro asíncrono mediado por el experto relator en el que pueden hacer consultas sobre el contenido del material y compartir experiencias.*

*Evaluaciones online: Controles sumativos en línea obligatorios en cada unidad y que deberán ser respondidos en forma obligatoria para avanzar en el curso. Son corregidos en línea y el participante recibe, inmediatamente, junto con los resultados de la evaluación, la pauta de respuesta. Esto sólo se hace visible, luego de respondido el control completo.*

*Aspectos motivacionales: Los participantes interactúan entre ellos y con el tutor y experto relator en forma constante, a través de respuestas a las preguntas de los foros, analizando y compartiendo respuestas respecto de las actividades aplicadas y aprendizaje basado en problemas.*

*Uso de los medios: Los participantes cuentan con el apoyo de medios didácticos como imágenes e infografías, documentos descargables en PDF; y audiovisuales como videos, audios, multimedias interactivas.*

*Apoyo o tutoría: Los alumnos cuentan con la posibilidad de hacer preguntas de contenido o administrativas directamente al experto relator o al tutor, ya sea a través de la pestaña "Preguntas", o directamente en el foro habilitado al final de cada artículo. Ambos tienen un máximo de 48 horas para responder. El tutor hará el seguimiento del avance de los participantes, motivándolos a continuar. Además les informa plazos y actividades a realizar. Esto puede ser a través de la plataforma, mediante la pestaña "Avisos", o a través de mails o llamados telefónicos.*

### Estrategias Evaluativas del Curso

<u>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</u>	<u>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</u>	<u>NORMAS DE APROBACIÓN</u>
Comprender la importancia del compromiso y el bienestar del colaborador para el éxito de la organización. Aprender técnicas y estrategias efectivas para mejorar el	1. Evaluación diagnóstica inicial que medirá el nivel de conocimiento previo. 2. Cada unidad tendrá una evaluación sumativa, con preguntas de alternativas con retroalimentación automatizada.	Cada evaluación sumativa debe ser respondida al término del estudio de cada unidad para poder avanzar a la siguiente. El promedio de las evaluaciones sumativas debe ser una nota igual o superior a la definida como requisito de aprobación. El examen final, en tanto,

<p>compromiso y el bienestar de los colaboradores.</p> <p>Desarrollar habilidades para implementar y gestionar estrategias de compromiso y bienestar en el lugar de trabajo.</p>	<p>3. Al final del curso habrá un examen final. Este examen también tendrá una pauta de evaluación automatizada; la evaluación consistirá en el análisis de un caso de aplicación con alternativas en texto libre.</p> <p>4. En cada unidad habrá actividades de aplicación por medio de casos y de preguntas de conocimiento, actividad formativa donde los alumnos responderán aplicando los contenidos adquiridos y que será retroalimentada por el experto relator del curso, es un instrumento de interacción con la plataforma, comunicación con el resto de los alumnos y aplicación de contenidos.</p>	<p>debe ser aprobado con la nota mínima exigida para aprobar el curso. El alumno aprobará cuando su promedio final sea &gt; ó = a 4.0. eClass mantendrá una base de datos que registrará los avances del participante en el proceso de auto aprendizaje; habrá un registro de las notas obtenidas en cada evaluación. Las preguntas aplicadas se evalúan con criterio de participación: nota máxima si participa, reprobatoria si no lo hace.</p>
--	--	---

Requisito de aprobación	
Modalidad a distancia - Asincrónico	Promedio final sobre 4,0 Todas las evaluaciones deben estar rendidas (controles y examen)

Recursos Para la implementación del Curso					
INFRAESTRUCTURA	INDICAR SEDE	EQUIPOS Y HERRAMIENTAS		MATERIAL DIDÁCTICO	
(características de la infraestructura requerida para la ejecución del curso)	(dónde se impartirá el curso) *anexo ficha de costos	(indicar cantidad)	(tipo de equipo y/o herramienta para la implementación del curso) *indicar duración de licencias o equipamientos.	(indicar cantidad)	(indicar el material que se requiere para la implementación del curso)
Plataforma LCMS de desarrollo propietario con soporte para usuarios de múltiples niveles, cursos, programas, objetos de aprendizaje, evaluaciones, interacciones entre los alumnos, entre otros. La Plataforma permite integración e interoperación con otros sistemas vía API y/o URL y		15 4 10	Servidor Computadores Soporte técnico y hosting: Clúster de servidores de última generación alojados en 2 datacenter con FailOver manual.	1  1	El curso estará disponible en <a href="http://cursos.eclass.com/">http://cursos.eclass.com/</a> . Seleccionar la opción RUT en TIPO DE DOCUMENTO.  La guía de uso de la plataforma se encuentra en <a href="Http://cursos.eclass.com">Http://cursos.eclass.com</a> , en la pestaña Información correspondiente al curso.



<p>tiene la posibilidad de hacer seguimiento de las actividades a través del sistema xAPI.</p> <p>Plataforma funciona sobre una arquitectura de servidores clusterizados en 2 sitios con tiempo de levantamiento en caso de caídas máximo en 1 hora. Up-time anual de 99.5%, respaldos diarios de la base de datos y sistema de archivos en site primario, site secundario y en sistemas de storage sobre la nube. En la arquitectura actual la plataforma soporta 100.000 alumnos estudiando simultáneamente, asumiendo una concurrencia de conexiones de 1%. La arquitectura es monitoreada 24x7 tanto por servicios en sitio, como por software de auditoría.</p>				<p>1</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p>	<p>Inducción tecnológica/metodológica, estará disponible en <a href="http://cursos.eclass.com">http://cursos.eclass.com</a></p> <p>Unidades publicadas en el sitio <a href="Http://cursos.eclass.com/">Http://cursos.eclass.com/</a>. Están escritas en lenguaje claro y contienen gráfica para facilitar la comprensión por parte de los alumnos.</p> <p>Actividades de aplicación publicadas en el sitio <a href="http://cursos.eclass.com/">http://cursos.eclass.com/</a></p> <p>Resumen y glosario de contenido publicados en el sitio <a href="Http://Cursos.Eclass.Com/">Http://Cursos.Eclass.Com/</a></p>
--	--	--	--	-------------------------------------	--

<b>Próxima actualización sugerida (Debe ser sugerido por Experto Disciplinar designado por la Escuela)</b>
Máximo dos años

Articulación *Sección a completar por Subdirector(a)		Código/Sigla/Nombre Certificado
Programa Regular o EDC	Escuela	

<b>Diplomado:</b>	<b>Cursos conducentes al diplomado o certificación (identificar cursos base y optativos)</b>
<b>Experiencia del Colaborador</b>	Optimización de la Experiencia del Cliente a través de la Experiencia del Colaborador
	People Analytics
	Gestión de la Diversidad y la Inclusión del Colaborador

<b>RECURSOS DOCENTES: PERFIL DESARROLLADOR</b>	
<b>PROFESIÓN</b>	Psicología, Ingeniería Comercial o carrera afín
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	Al menos 10 años de experiencia laboral y 5 gestionando procesos de gestión de personas, desarrollo organizacional, cultura, gestión del talento y/o afines.
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES RELEVANTES</b>	Conocimiento sobre experiencia del cliente, fidelización, cultura, recursos humanos y desarrollo organizacional. Experiencia práctica en gestión de personas y asesorías en empresas. Buena capacidad oratoria y manejo en plataformas tecnológicas requeridas
<b>OBSERVACIONES</b>	

<b>RECURSOS DOCENTE: PERFIL RELATOR</b>	
<b>PROFESIÓN</b>	Psicología, Ingeniería Comercial
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	Al menos 7 años de experiencia laboral y 3 gestionando procesos de gestión de personas, desarrollo organizacional, cultura, gestión del talento y/o afines.
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES RELEVANTES</b>	Conocimiento sobre experiencia del cliente, fidelización, cultura, recursos humanos y desarrollo organizacional. Experiencia práctica en gestión de personas y asesorías en empresas. Experiencia docente, buena capacidad oratoria y manejo en plataformas tecnológicas requeridas
<b>OBSERVACIONES</b>	