

## DIPLOMADO EN GESTIÓN APLICADA A SERVICIOS

PLANIFICA E IMPLEMENTA PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁREA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNA ORGANIZACIÓN FOCALIZADA EN EL SERVICIO.

+info

Modalidad - Online / e-mail: [eciemcapacitaciones@ucn.cl](mailto:eciemcapacitaciones@ucn.cl) / web: [www.eciem.cl](http://www.eciem.cl)  
Sede Coquimbo, Larrondo 1281, Guayacán. Coquimbo

120 horas

## DIPLOMADO EN GESTIÓN APLICADA A SERVICIOS

### Objetivo General:

Lograr que cada participante sea capaz de diagnosticar, planificar e implementar propuestas de mejora en el área de la gestión de recursos humanos en una organización focalizada en el servicio, basándose en el desarrollo de sus propias competencias de autoliderazgo y en las de su equipo de trabajo para facilitar la toma de decisiones que contribuyan al desarrollo estratégico y la gestión de la calidad en la organización en la que se desempeña.

### Objetivos Específicos:

- Comprender el rol estratégico de la gestión del recurso humano y reconocer su ventaja comparativa y competitiva en las organizaciones focalizadas en el servicio.
- Analizar los principales subsistemas de la gestión en recursos humanos, así como sus procesos críticos y actividades operativas, para determinar la contribución de cada uno de ellos a los resultados esperados.
- Desarrollar en los participantes, competencias de liderazgo, trabajo en equipo, negociación y comunicación efectiva, para liderar cambios hacia la excelencia en el servicio.
- Realizar un proyecto aplicado que permita aplicar de forma práctica y concreta los conocimientos adquiridos.

### Dirigido a:

El Diplomado en Gestión Aplicada de Servicios está orientado a ejecutivos profesionales que trabajen o estén por desempeñarse en puestos directivos de empresas y organizaciones de dedicadas a la entrega de servicios y en especial, en cargos de dirección en el área de la Administración del Recurso Humano que requieran actualizar, profundizar conocimientos, desarrollar habilidades y técnicas en el entorno de la gestión por competencias y excelencia en el servicio.

### Perfil de egreso:

Al finalizar el diplomado los participantes serán capaces de reflexionar acerca de la forma de gestionar a las personas y colaboradores, aplicando modelos de gestión modernos y adecuándolos a la mirada específica de las organizaciones enfocadas en el servicio. Comprender el valor que las personas aportan al logro de los objetivos organizacionales. Aplicar nuevos conocimientos y herramientas que permitan desarrollar estrategias de eficiencia y eficacia en las empresas de servicio a través del desarrollo de los recursos humanos.

### Documentación requerida para la postulación:

- Formulario de postulación (**descargar en <http://www.eciem.cl/diplomados>**)
- Fotocopia de cédula de identidad.
- Fotocopia de certificado de título técnico o profesional.
- Curriculum Vitae (acreditar experiencia en caso de título técnico).

**Para postular debes enviar los documentos al correo: [eciemcapacitaciones@ucn.cl](mailto:eciemcapacitaciones@ucn.cl)**

MODALIDAD ONLINE

Valor: 60 UF

### Malla Curricular

#### Módulos CORE (24 Horas)

Comunicación efectiva (8 horas)

Administración Estratégica (8 horas)

Gestión Contable (8 horas)

#### Módulos Especialidad (40 Horas)

Gestión Estratégica de Personas (8 horas)

Gestión de la Transformación y el Cambio de Personas (8 horas)

Gestión del Talento y Aprendizaje (8 horas)

Legislación Laboral (8 horas)

Cultura y Gestión de Servicio (8 horas)

#### Talleres (56 HORAS)

Taller de Trabajo en Equipo (8 horas)

Taller de Negociación y Resolución de Conflictos (8 horas)

Taller Aplicado (40 horas directas)

Modalidad - Online / e-mail: [eciemcapacitaciones@ucn.cl](mailto:eciemcapacitaciones@ucn.cl) / web: [www.eciem.cl](http://www.eciem.cl)  
Sede Coquimbo, Larrondo 1281, Guayacán. Coquimbo