

Certificación Internacional

# EXCS

Employee Experience  
& Culture Strategy

**EX** Latam  
Institute

LEARN IN  
USA



OPCIÓN A SEGUNDA  
CERTIFICACIÓN  
INTERNACIONAL



[cxlataminstitute.com](http://cxlataminstitute.com)

# La Cultura se come a la estrategia

Miles de empresas en el mundo gastan miles de dólares en capacitación y diferentes proyectos, sin embargo, no ven resultados. La razón es simple, no hay una estrategia integral, no se enfocan en la raíz del problema, en trabajar a fondo en las personas, no tienen una Cultura sólida, un ADN que esté impreso desde el líder de más alto nivel, hasta la persona de más bajo rango en la organización.



# Un programa que cambiará tu enfoque, todo inicia desde adentro

Aplica de manera integral una estrategia que combine adecuadamente los conceptos de employee experience y transformación cultural



[cxlataminstitute.com](http://cxlataminstitute.com)

## Diseñado para :

- PROFESIONALES DE ÁREAS DE CUSTOMER EXPERIENCE Y TRANSFORMACIÓN CULTURAL
- EMPRENDEDORES Y PROFESIONALES DE DIFERENTES ÁREAS
- GERENTES, DIRECTORES O RESPONSABLES DE TALENTO HUMANO O EMPLOYEE EXPERIENCE
- EMPRESARIOS Y EJECUTIVOS DE EMPRESAS DE CUALQUIER TAMAÑO Y SECTOR
- GERENTES, DIRECTORES O RESPONSABLES DE CUSTOMER EXPERIENCE

### Modelo integral CX

Aprenderás a implementar un modelo de Cultura y todos los componentes, la Cultura como estrategia y la Cultura como habilitador de la experiencia

### Herramientas CX

Vas a comprender lo que abarca el Employee Experience y diseñar herramientas como el Employee Journey Map, diseño de la propuesta de valor, guías de experiencia. Del diseño al rediseño, del rediseño a la acción

### Estrategia y Estructura CX

Definir métricas e impacto financiero de tu estrategia. El ROI del Employee Experience



¿Qué aprenderé?

[cxlataminstitute.com](http://cxlataminstitute.com)

# ¿Qué significa ser participante del programa EXCS?

Recibirás la Certificación como Experto en Customer Experience emitido por CX Latam Institute y el Diploma con reconocimiento en los Estados Unidos emitido por Florida Global University de manera opcional.



El participante tendrá una visión general de lo que está pasando en el mundo respecto al Employee Experience y el por qué dejó de ser una moda pasajera, para convertirse en un generador de rentabilidad y diferenciación para las organizaciones.

Se analizará el impacto de la Transformación Cultural en la cuenta de resultados de la compañía. Los canales y la estrategia han cambiado, así como las expectativas de los colaboradores y clientes, por lo tanto, no podemos seguir haciendo lo mismo.



El programa desarrolla un viaje en el que el participante se sumerge en un proceso que le permitirá, de manera colaborativa, desarrollar un proyecto de Estrategia de Cultura y Employee Experience, aplicando todo lo aprendido en la Certificación



[cxlataminstitute.com](https://cxlataminstitute.com)

# Referentes Latinoamericanos

Quienes te guiarán en esta ruta de transformación cultural y experiencia de colaboradores, son 3 referentes latinoamericanos en sus temas



## Lorena Dibós

EXPOSITOR 

- Licenciada en Psicología de la Universidad de Lima.
- Magíster en Dirección de Personas por la Universidad del Pacífico.
- Magíster en Desarrollo Organizacional por la Universidad del Desarrollo de Chile.
- Coach Profesional por el Instituto Albert Ellis de Nueva York e ITREC de Perú, con una especialización en Desarrollo Organizacional y Gestión del Cambio por la Universidad de Pensilvania Penn State.
- Miembro de la Asociación Peruana de Recursos Humanos APERHU.
- Con 18 años de experiencia profesional en gestión humana, desempeñando posiciones de liderazgo en empresas como Bristol-Myers Squibb, Supermercados Peruanos, Financiera oh! y Cencosud Perú donde actualmente se desempeña como Gerente de Gestión y Desarrollo Humano.
- Ella es apasionada de la transformación cultural, nuevas formas de trabajo, cultura, propósito, diversidad, equidad e inclusión.



## Daniel Cedeño

EXPOSITOR 

- ▶ Experimentado gerente de proyectos de estrategia de cliente con 17 años de experiencia en la gestión de equipos interdepartamentales en un alcance regional.
- ▶ Cuenta con un historial comprobado en la gestión exitosa de más de 50 proyectos para generar mayores ingresos por conversión, disminuir costos de servicio y reducir bajas de clientes, todo en un enfoque práctico y basado en el análisis de datos.
- ▶ Tiene amplia experiencia sectorial en Banca, Medios de Pago, Tarjetas de Crédito, Telecomunicaciones, Seguros, Pensiones y Fondos de Retiro, Retail y Gobierno. Le apasiona la estrategia de negocios, la innovación, la experiencia de cliente (CX), el marketing digital, el growth hacking, la cultura centrada en el cliente y el diseño de servicios.
- ▶ Actualmente es Senior Manager – Business Hacking en Globant Chile y docente de nuestras certificaciones ADCX (Advanced Customer Experience) y EXCS (Employee Experience & Culture).



## Pedro Eloy Rodríguez

EXPOSITOR 

- Apasionado de la venta, del servicio al cliente, el emprendimiento y la productividad.
- Colaborador en Franklin Covey bajo la supervisión Stephen Covey.
- Fundador de diferentes negocios y asesor de incubadoras y emprendedores.
- Co-Autor BestSeller en Amazon y Autor del libro “El Ciclo de la Erosión” publicado por Editorial Profit.
- Conductor del programa “Dinero Inteligente” transmitido por 5 años en el 94.9 de FM.
- Reconocido como Líder Inspirador del Siglo XXI en el 2016 por la Global Quality Foundation.
- Reconocimiento a la Excelencia Profesional por la UANL en el 2018.
- Speaker TEDx en el 2019 y en el 2020.
- Empresario del año en el 2020.

# Módulos del programa

## 01 Introducción y Cultura como Estrategia (4.5 hrs.)

- Cultura como Estrategia
- Estrategia de Gestión Humana
- Nuevos Modelos de Gestión Humana
- Innovación y Gestión Humana
- Propósito Organizacional
- Moldeando la Cultura
- Estructuras Empoderadoras
- Arquitectos del Cambio
- Marca Empleadora
  - Segmentación
  - PVE: Propuesta de Valor al Empleado
  - Reputación e Imagen
- Midiendo el Impacto
- Manteniendo el Momentum

## 02 Cultura como habilitador de la Experiencia del Cliente (4.5 hrs)

- Cultura como habilitador de la Experiencia de Cliente
- Propuestas de valor y guías de experiencia
- Importancia del apoyo ejecutivo
- Alineando las comunicaciones: Marketing vs. Endomarketing
- Role Modeling: Héroes de Experiencia / Embajadores Culturales
- Habilitando al equipo para entregar experiencias diferenciales
- Generando empatía con el Cliente a través de la cultura:
  - Customer Week
  - Customer Office
  - Customer Heroes
- Programas de reconocimiento centrados en el cliente
- Midiendo la adopción cultural

## 03 Employee Experience (6 hrs.)

- Modelo y Framework
- Definiciones y Principios
- Diseño y Delivery
- Generando Movimiento
- Employee Journey
  - Insights
  - Pain Points
  - Historias de Usuarios
- Arquetipos
  - Perfil Ideal
  - La Conexión Humana
- Liderazgo para el Engagement
- Management 3.0
- Diversidad, Equidad e Inclusión
- Experiencia del Colaborador en Remoto
  - Hiper-Personalización
  - Omnicanalidad
  - Digitalización del Servicio de Gestión Humana
- Talent Analytics

## 04 Métricas e Impacto financiero del Employee Experience (3hrs.)

- El ROI del Employee Experience
- Indicadores para Decidir
- Cuantificando el impacto de las decisiones del EX
- Metodología para la creación de un caso de negocio
- Elementos clave para la construcción del caso:
  - Beneficios
  - Costo
  - Flexibilidad
  - Riesgo

## 05 Change Management - Estrategia de Cambio de Cultura (6hrs.)

- Producto o Servicio (Oferta de Valor Diferenciadora)
- Productividad (Operación Eficiente)
- Metas Claras (Misión, Propósito, Nicho)
- Liderazgo Efectivo (Visión Estratégica)
- Recurso Humano (Pasión)
- Nombre Reconocido (Credibilidad)
- Experiencia del Cliente (Sensibilidad)
- Innovación (Adaptabilidad al Cambio)

## 06 Business Case

Organizados en equipos de hasta 5 personas, los participantes pondrán en práctica lo aprendido en una empresa real, el cual presentarán 30 días después de la última sesión, ante el jurado evaluador.

Trabajo Final: Implementa todo lo aprendido a una empresa real



**EXCS – El Contexto**

Más de empresas en el mundo gastan miles de dólares en capacitación y diferentes proyectos, sin embargo, no ven resultados. La razón es simple, no hay una estrategia integral, no se enfocan en la raíz del problema, en trabajar a fondo en las personas, no tienen una Cultura sólida, un ADN que esté impreso desde el líder de más alto nivel hasta la persona de más bajo rango en la organización.

Una estrategia del Employee Experience va más allá de tener un Employee Journey Map. La estrategia de EX implica conocer a los colaboradores, identificar, diseñar y gestionar todos los momentos e interacciones que viven con la organización, trabajando tanto en aspectos visibles como no visibles. Los colaboradores, al igual que los clientes, valoran la cercanía, el buen trato, la simplicidad, la posibilidad de expresarse, de proponer ideas, de usar canales digitales, el reconocimiento, entre otros aspectos. La Experiencia del Cliente comienza por pasar el corazón de tus colaboradores.

**Modalidad: 100% online con clases en vivo**

- 24 horas en vivo
- Examen Integrador Final
- Casos y actividades

**Certificación In House EXCS – Employee Experience & Culture Strategy**

0% COMPLETADO | 0/28 pasos

- Estructura de Sesiones
- Módulo 1: Introducción + Cultura como estrategia – parte 1. – Docente: Lorena Dibos
- Tema 1: Dinámica en Equipo
- Tema 2: Contexto: ¿Dónde estamos? & ¿A dónde vamos?
- Tema 3: Cultura como Estrategia
- Evaluación del módulo 1
- Módulo 2: Cultura como habilitador de la Experiencia del cliente – parte 1 – Docente: Daniel Cedeño

**Módulo 1: Introducción + Cultura como estrategia – parte 1. – Docente: Lorena Dibos**

EN PROGRESO

Módulo | Materiales

**Introducción**

El primer módulo del programa tiene como objetivo dar a los participantes una primera aproximación a todo el contenido de la certificación, al mismo tiempo que se rompe el hielo con dinámicas de presentación de equipos. Se analiza el contexto en el que nos encontramos de manera que los participantes tengan una visión general de lo que está pasando en el mundo respecto a la cultura organizacional y el por qué es hoy un factor de diferenciación para las organizaciones.

Se explica la importancia de diseñar e implementar una cultura alineada a la estrategia de la

**Certificación In House EXCS – Employee Experience & Culture Strategy**

0% COMPLETADO | 0/28 pasos

- Estructura de Sesiones
- Módulo 1: Introducción + Cultura como estrategia – parte 1. – Docente: Lorena Dibos
- Tema 1: Dinámica en Equipo
- Tema 2: Contexto: ¿Dónde estamos? & ¿A dónde vamos?
- Tema 3: Cultura como Estrategia
- Evaluación del módulo 1
- Módulo 2: Cultura como habilitador de la Experiencia del cliente – parte 1 – Docente: Daniel Cedeño

**Contenido del Módulo** | 0% COMPLETADO | 0/2 pasos

- Tema 1: Dinámica en Equipo
- Tema 2: Contexto: ¿Dónde estamos? & ¿A dónde vamos?
- Tema 3: Cultura como Estrategia
- Evaluación del módulo 1

Módulo Anterior | Siguiendo Módulo

## Plataforma Educativa

La experiencia en vivo se complementa con actividades, evaluaciones y material complementario en la plataforma de CX Latam Institute



## Employee Experience & Culture Strategy

Este certificado se otorga a:

\_\_\_\_\_

Quien ha completado con éxito los requisitos para ser reconocido como

**EXCS Certified**

Utilizando el Modelo EXCS de

**CX Latam Group**®

Duración: 24 horas + trabajo final  
Fecha: 2025  
Modalidad: online en vivo

Rodrigo Fernández de Paredes A.  
CEO CX Latam Group

## Diploma Certificación

# EXCS



### Doble Certificación Internacional

La certificación Employee Experience & Culture Strategy es avalado por Florida Global University (EE.UU.)\*

\*La doble certificación emitida por Florida Global University tiene costo adicional.

[cxlataminstitute.com](http://cxlataminstitute.com)

## Recuerda, por llevar este programa obtendrás

### KIT EXCS Tools

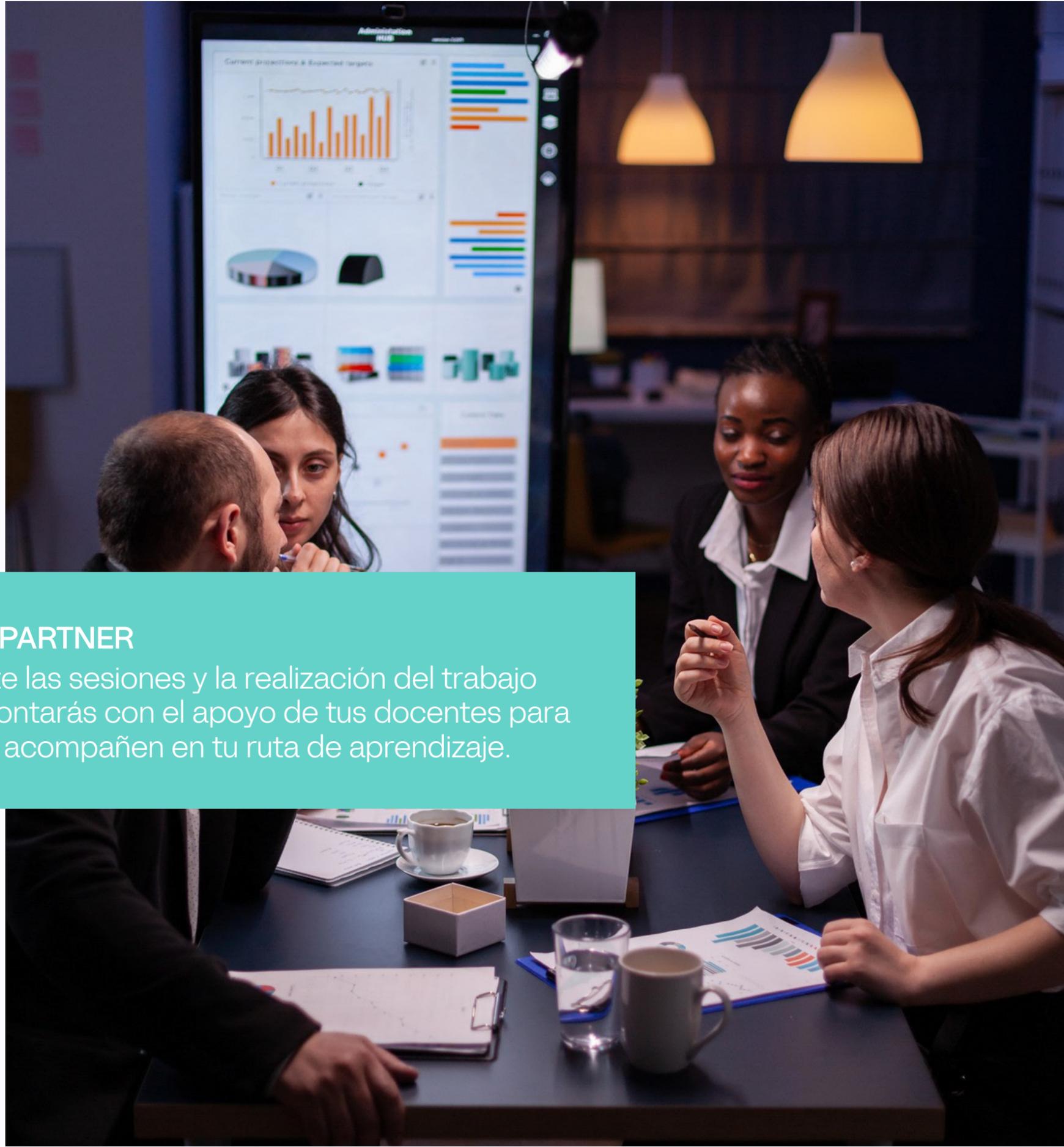
KIT de herramientas con las plantillas y guías de materiales aprendidos durante el programa

### EXCS PARTNER

Durante las sesiones y la realización del trabajo final, contarás con el apoyo de tus docentes para que te acompañen en tu ruta de aprendizaje.

### MATERIAL ADICIONAL EXCS

Pack de documentos con material especial sobre Transformación Cultural y Employee Experience que complementa el aprendizaje





### Doble Certificación

Diploma del Programa Internacional en Employee Experience & Culture Strategy Certification expedido por CX Latam Institute y Florida Global University\*, ambos en formato digital.



### Docentes especialistas líderes en la región

Contamos con una rigurosa selección de los más reconocidos especialistas en cada una de las disciplinas que conforman el programa, con experiencia a nivel formativo y como líderes en grandes empresas de la región.



### Modelo de CX basado en el libro Construyendo Xperiencias

Nuestro CX Framework, de autoría de nuestro CEO Rodrigo FDP plasma las principales herramientas, técnicas y disciplinas que te permitirán fidelizar a tus clientes y generar rentabilidad para tu organización.



### Metodología disruptiva y práctica

Clases 100% prácticas, disruptivas, entretenidas, y co-diseñadas por nuestro equipo de expertos, quienes aportarán mucho valor a tu desarrollo profesional.



### Networking internacional

Tendrás la oportunidad de compartir y aprender con profesionales de distintos sectores, los cuales están conformados por: 40% de mandos altos, 30% de mandos medios, 20% de ejecutivos y 10% de consultores.

[cxlataminstitute.com](http://cxlataminstitute.com)

# Por qué formarte con CX Latam Institute

\*La doble certificación emitida por Florida Global University tiene costo adicional.

# Soluciones de formación a la medida de tu empresa

LEARN IN  
USA



OPCIÓN A SEGUNDA  
CERTIFICACIÓN  
INTERNACIONAL



Frecuencia: 2 veces por semana  
Duración: 8 sesiones + 24 horas en vivo  
+ 20 herramientas y actividades



Contacto

[contacto@cxlataam.com](mailto:contacto@cxlataam.com)

**CX** Latam  
Institute

[cxlataminstitute.com](http://cxlataminstitute.com)