



**INGECAP LTDA.**

**Cursos 2013**

**Ingecap Capacitación y Asesorías**



## Community Manager

**OBJETIVO:** Que los participantes aprendan a integrar las plataformas digitales que ofrece internet a su trabajo en Marketing, ventas y comunicaciones, con una mirada crítica y una visión estratégica corporativa.

## CONTENIDOS

### MÓDULO 1: Comunicación Estratégica

- 1.1 Comunicación Estratégica. Definición y origen.
- 1.2 Imagen v/s Identidad corporativa.
- 1.3 Marketing y publicidad,
- 1.4 Concepto de Opinión Pública.
- 1.5 Perfil de un Community Manager.

### MÓDULO 2: Web 2.0 y Comunidades.

- 2.1 ¿Qué es la web 2.0?
- 2.2 ¿Qué son y cómo funcionan las comunidades virtuales?

- 2.3 Manejo y Monitoreo de Redes Sociales: Facebook, Twitter y LinkedIn

### MÓDULO 3: Principales herramientas digitales en uso.

- 3.1 Manejo y administración de herramientas digitales: YouTube, Vimeo, Foursquare, Flickr, Storify, Tumblr, Wordpress.
- 3.2 Google Applications y herramientas colaborativas (Dropbox).

**Código SENCE:** 1237898684

**Duración:** 16 horas

**Valor:** \$93.000



## Presentación Efectiva

**OBJETIVO:** Que los participantes aprendan herramientas que les permitan diseñar presentaciones atractivas y visuales. Además, aprenderán a manejar correctamente las herramientas de comunicación verbal y no verbal, así como la disposición del espacio y el manejo de público.

## CONTENIDOS

### MÓDULO 1: Técnicas y Conocimientos

- 1.1 Conocimientos sobre la materia a tratar.
- 1.2 Composición del grupo.
- 1.3 Técnicas para planificar, diseñar y conducir la presentación.

### MÓDULO 2: Tipos de Lenguaje.

- 2.1 Lenguaje corporal.
- 2.2 Utilización de las manos, ubicación.
- 2.3 Técnicas de uso de la mirada.
- 2.4 Técnica de las pausas.
- 2.5 Capacidades de escuchar.
- 2.6 Utilización de espacio

### MÓDULO 3: Recursos a utilizar.

- 3.1 Los recursos materiales o didácticos.
- 3.2 Selección.
- 3.3 Equipos audiovisuales.
- 3.4 Manejo de los tiempos.

### MÓDULO 4: Manejo de situaciones críticas.

- 4.1 Elementos que podrían hacer fallar una exposición oral.
- 4.2 Manejo del pánico escénico.
- 4.3 Claves en el Manejo d situaciones complejas.
- 4.4 Cómo responder preguntas.
- 4.5 La Importancia de un plan B.
- 4.6 Pensamiento lateral, improvisación.

**Código SENCE: 1237898661**

**Duración: 16 horas**

**Valor: \$77.500**



## Cajero Bancario

**OBJETIVO:** Que cada participante pueda adquirir las competencias para desempeñarse como cajero bancario, cajero comercial o de otro tipo.

## CONTENIDOS

### MÓDULO 1: Cajero Bancario

- 1.1 Concepto de cajero.
- 1.2 Tipos de Cajeros de acuerdo a la actividad empresarial.
- 1.3 Tipos de Cajas bancarias de acuerdo al público.
- 1.4 Tipos de Cajas bancarias de acuerdo a sus funciones.

### MÓDULO 2: Cuenta corriente bancaria.

- 2.1 Qué es una Cuenta Corriente Bancaria.
- 2.2 Hasta cuánto dinero puede girar el cuenta correntista.
- 2.3 Qué significa que sea una Cuenta de Depósito.
- 2.4 En qué consiste el Secreto Bancario.
- 2.5 Requisitos para abrir una Cuenta Corriente.

### MÓDULO 3: El cheque.

- 3.1 Que es el cheque.
- 3.2 Caducidad del cheque.
- 3.3 Endoso del cheque.
- 3.4 Clasificación de los cheques.
- 3.5 Causales de no pago de un cheque.
- 3.6 Obligaciones con el cheque.

### MÓDULO 4: Otros documentos y transacciones que se utilizan en el banco.

- 4.1 Vale vista.
- 4.2 Depósito a plazo.
- 4.3 Tarjeta de crédito.

### MÓDULO 5: Responsabilidad del cajero.

- 5.1 Especies a su cargo.
- 5.2 Tareas a ejecutar al inicio de la atención de público.
- 5.3 Normas a seguir con un depósito con Cheque y con timbre de caja.
- 5.4 Flujo para el Pago de Cheques.
- 5.5 Flujo de Recepción de Depósitos en Efectivo.
- 5.6 Procedimiento de Cuadratura de Caja.
- 5.7 Vocabulario Técnico Bancario.
- 5.8 Ordenamiento del Efectivo.

### MÓDULO 6: Detección circulante falsificado.

- 6.1 Papel moneda gastado.
- 6.2 Identificación de papel moneda autentico.
- 6.3 Detección de circulante falsificado.
- 6.4 Característica del papel moneda.

**Duración: 25 horas**

**Valor: \$80.000**



## Contabilidad Básica

**OBJETIVO:** Que cada participante pueda conocer cómo funciona la contabilidad de una empresa, reconocer los conceptos y principios claves e interpretar la información contenida en los estados contables.

### CONTENIDOS

#### **MÓDULO 1: Conceptos generales.**

- 1.1 Definiciones.
- 1.2 Función y objetivos.
- 1.3 La Contabilidad como sistema.
- 1.4 Principios Contables.

#### **MÓDULO 2: Inventarios.**

- 2.1 Teoría de la invariabilidad del capital.
- 2.2 La igualdad del inventario.

#### **MÓDULO 3: La cuenta.**

- 3.1 Tratamiento contable de las cuentas.
- 3.2 Tecnicismo y clasificación de las cuentas.

- 3.3 Tipos de cuentas.
- 3.4 Análisis de las cuentas.
- 3.5 Plan de cuentas.

#### **MÓDULO 4: Sistema contable jornalizador.**

- 4.1 Tipos de libros necesarios.
- 4.2 Libro Diario.
- 4.3 Libro Mayor o de Cuentas Corrientes.
- 4.4 Balances.

**Código SENCE: 1237893546**

**Duración: 30 horas**

**Valor: \$120.000**



## Administración de Bodega y Control de Stock

**OBJETIVO:** Que cada participante pueda aplicar criterios técnicos y de gestión que permitan obtener una eficiente administración de la bodega e inventario.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1: Conceptos básicos.

- 1.1 Funciones de la administración.
- 1.2 La bodega en Chile: Catastro y análisis de bodegas líderes en Chile.
- 1.3 Tópicos de ISO 9000-2000.
- 1.4 Gestión y documentación de procesos: diagrama de flujo

#### MÓDULO 2: Gestión de abastecimiento.

- 2.1 Funciones de la gestión de abastecimiento.
- 2.2 Documentos Comerciales: factura, guía de despacho, factura electrónica.
- 2.3 Registro y evaluación de proveedores.

#### MÓDULO 3: Planificación del Stock.

- 3.1 Objetivo de la planificación del stock.
- 3.2 Clasificación de los materiales para su reposición.
- 3.3 Análisis de gráfico de consumo y reposición.
- 3.4 Rotación dentro de la bodega. FIFO - PMP – LIFO.

#### MÓDULO 4: Gestión de bodega.

- 4.1 Procesos de recepción, almacenaje, reposición, manejo, despacho y devolución de inventario.

- 4.2 Layout Interno de Bodega (distribución física de bodega).
- 4.3 Flujo de materiales, información y recursos humanos.
- 4.4 Tipos de transporte interno en bodega.
- 4.5 Alternativas de almacenamiento.

#### MÓDULO 5: Gestión de los materiales.

- 5.1 Materiales para empaçar.
- 5.2 Normas nacionales del Empaque.
- 5.3 Utilización de código de barras.
- 5.4 Unitarización y almacenamiento de los materiales

#### MÓDULO 6: Gestión de inventario.

- 6.1 Tipos de sistemas de control de inventario.
- 6.2 Codificación de los inventarios.
- 6.3 Costos del control de inventario.
- 6.4 Valorización económica del inventario.
- 6.5 Administración: ABC del inventario.
- 6.6 Indicadores de gestión.

#### MÓDULO 7: Seguridad en la bodega.

- 7.1 Análisis de Seguridad en el Trabajo.
- 7.2 Seguridad en la Bodega.
- 7.3 Seguridad en el Montacargas.

**Código SENCE: 1237893595**

**Duración: 25 horas**

**Valor: \$120.000**



## Introducción a la norma ISO

**OBJETIVO:** Que cada participante entienda los criterios técnicos, así como los requisitos para la implementación de las normas ISO.

### CONTENIDOS

#### **MÓDULO 1: Introducción a las normas ISO.**

- 1.1 Términos y definiciones.
- 1.2 Alcances y campo de aplicación.
- 1.3 Paralelo norma chilena 2728.

#### **MÓDULO 2: Sistema de Gestión de calidad.**

- 2.1 Requisitos Generales.
- 2.2 Requisitos de la documentación.

#### **MÓDULO 3: Responsabilidad de la alta gerencia.**

- 3.1 Compromiso de la alta gerencia.
- 3.2 Enfoque al cliente.
- 3.3 Política de la calidad.
- 3.4 Planificación.

#### **MÓDULO 4: Gestión de los recursos.**

- 4.1 Provisión de los recursos.
- 4.2 Recursos humanos.
- 4.3 Infraestructura y ambiente de trabajo.

#### **MÓDULO 5: Medición análisis y mejoramiento continuo.**

- 5.1 Seguimiento y medición.
- 5.2 Control del servicio no conforme.
- 5.3 Análisis de datos.
- 5.4 Mejoramiento.

#### **MÓDULO 6: Otras normas de calidad y certificación.**

- 6.1 Normas de calidad.
- 6.2 Importancia de la certificación.

**Duración: 12 horas**

**Valor: \$65.000**



## Estrategias de Ventas

**OBJETIVO:** Que cada participante conozca y maneje las herramientas que le permitan afrontar de mejor manera una venta.

## CONTENIDOS

### **MÓDULO 1: Introducción Sobre temas globales de venta.**

- 1.1 Características de la empresa y sus clientes.
- 1.2 Estructura de costos de la empresa.
- 1.3 Política de precios de la empresa.
- 1.4 Adaptaciones a cada cliente.

### **MÓDULO 2: El mercado y el consumidor final.**

- 2.1 Orientar al cliente a elegir la mejor oferta.
- 2.2 La importancia del cliente.

- 2.3 Metodología para atender sugerencias y reclamos.

### **MÓDULO 3: Estrategias de ventas.**

- 3.1 La importancia de cumplir con los planes y objetivos.
- 3.2 Trato con las objeciones y comentarios de los clientes.
- 3.3 Retroalimentación de los vendedores con los demás departamentos de la empresa.

**Código SENCE:** 1237900932  
**Duración:** 12 horas  
**Valor:** \$60.000





## Excel Básico

**OBJETIVO:** Que cada participante adquiriera los conocimientos para el correcto uso del programa Excel y la utilización de las funciones básicas de este.

### CONTENIDOS

#### **MÓDULO 1: Conceptos Generales.**

- 1.1 Definiciones.
- 1.2 Microsoft Excel.

#### **MÓDULO 2: Como utilizar Excel.**

- 2.1 Las celdas.
- 2.2 Barra de herramientas.
- 2.3 Acciones básicas (insertar, borrar, eliminar).

#### **MÓDULO 3: Herramientas de formato y gráficos.**

- 3.1 Dar formato a la celda.
- 3.2 Formato de tablas.
- 3.3 Tabla de datos.
- 3.4 Utilización de gráficos.

#### **MÓDULO 4: Formulas.**

- 4.1 Tipos de Formulas.
- 4.2 Fórmulas de búsqueda.
- 4.3 Fórmulas de referencia.
- 4.4 Fórmulas anidadas.

**Código SENCE:** 1237899014  
**Duración:** 30 horas  
**Valor:** \$120.000



## Excel Intermedio

**OBJETIVO:** Que cada participante adquiera los conocimientos para mejorar su desempeño laboral con el correcto uso del programa Excel.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1: Tipos de funciones.

- 1.1 Las funciones más comunes (estadísticas, matemáticas, financieras, lógicas, etc.).
- 1.2 Ejercicios prácticos de las distintas funciones.
- 1.3 Funciones de búsqueda.

#### MÓDULO 2: Trabajo con bases de datos.

- 2.1 Ordenar elementos en las bases de datos.
- 2.2 Utilización de filtros.
- 2.3 Creación de subtotales.
- 2.4 Utilización de formularios.
- 2.5 Gestionar información con Excel.

#### MÓDULO 3: Gráficos y elementos de dibujo.

- 3.1 Tipos de Gráficos.
- 3.2 Creación de gráficos.
- 3.3 Insertar imágenes y texto a los gráficos.
- 3.4 Dar formato a los gráficos.

#### MÓDULO 4: Tablas dinámicas y creación de informes.

- 4.1 Creación de tablas dinámicas y gráficos dinámicos.
- 4.2 Interpretación y manejo de la información en las tablas dinámicas.
- 4.3 Propiedades de las tablas dinámicas.

**Código SENCE:** 1237900769  
**Duración:** 40 horas  
**Valor:** \$160.000



## Excel Avanzado

**OBJETIVO:** Que cada participante adquiera los conocimientos para mejorar y maximizar su desempeño laboral con el correcto uso del programa Excel.

### CONTENIDOS

#### **MÓDULO 1: Utilización de botones del Excel.**

- 1.1 El manejo de todas las aplicaciones de Excel.
- 1.2 Manejo y gestión de datos.

#### **MÓDULO 2: Trabajo con bases de datos.**

- 2.1 Obtención de datos de otras aplicaciones.

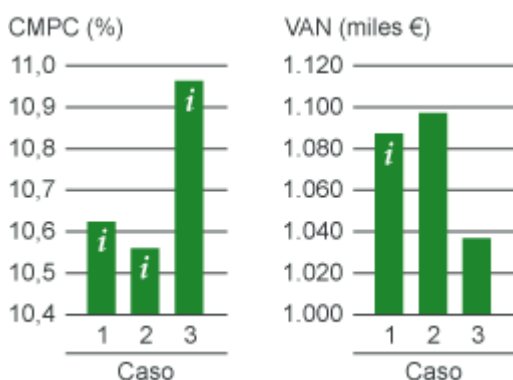
- 2.2 Filtros avanzados.
- 2.3 Agrupación y análisis de datos.

#### **MÓDULO 3: Aplicaciones avanzadas.**

- 3.1 Protección de hojas y diseños.
- 3.2 Tablas dinámicas.
- 3.3 Macros.
- 3.4 Programación en Macros.

**Duración: 20 horas**

**Valor: \$100.000**



## Evaluación de Proyectos

**OBJETIVO:** Que cada participante adquiera los conocimientos para entender la metodología, así como las variables a evaluar para analizar la factibilidad económica de un proyecto.

## CONTENIDOS

### MÓDULO 1: Conceptos Generales.

- 1.1 Definiciones.
- 1.2 El Ciclo De Un Proyecto.
- 1.3 Estructura Del Mercado.

### MÓDULO 2: Investigación de mercado.

- 2.1 Análisis Estratégico Del Mercado.
- 2.2 Análisis de la Estructura del mercado.
- 2.3 Las cinco fuerzas del mercado.

### MÓDULO 3: Costo de oportunidad y tasa de descuento.

- 3.1 Concepto De Costo De Oportunidad.
- 3.2 Tipos De Interés: Nominal, Real, Simple Y Compuesto.
- 3.3 Valor Presente Y Futuro.

### MÓDULO 4: Matemáticas financieras.

- 4.1 Determinación de valor presente.
- 4.2 Tasa interna de retorno y periodo de recuperación.
- 4.3 Van Y Tir.

### MÓDULO 5: Evaluación de Flujo de caja.

- 5.1 Estructura de flujo de caja.
- 5.2 Ingresos y costos relevantes.

### MÓDULO 6: Evaluación de Proyectos.

- 6.1 Optimización de proyectos.
- 6.2 Evaluación de proyectos bajo incertidumbre.

**Código SENCE:** 1237896964  
**Duración:** 48 horas  
**Valor:** \$160.000



## Cuidados del enfermo y adulto mayor

**OBJETIVO:** Que cada participante adquiera los conocimientos en el cuidado de pacientes que requieran asistencia de salud básica.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1: Definiciones.

- 1.1 Concepto de salud.
- 1.2 Principios de enfermería.
- 1.3 Problemas de salud más frecuentes de la población en Chile.

#### MÓDULO 2: Necesidades del paciente.

- 2.1 Necesidades básicas.
- 2.2 Necesidad de alimentación.
- 2.3 Necesidad de eliminación.
- 2.4 Necesidad de higiene.
- 2.5 Necesidad de actividad, sueño y reposo.
- 2.6 Necesidad de respiración.
- 2.7 Necesidad de termorregulación.

#### MÓDULO 3: Atención de enfermería.

- 3.1 Actitudes, valores y virtudes en la atención de Enfermería básica a personas enfermas.
- 3.2 Principios de enfermería.
- 3.3 Asepsia y lavado de manos.
- 3.4 Signos vitales.
- 3.5 Posiciones del paciente.
- 3.6 Movilizaciones y traslado.

#### MÓDULO 4: Administración de medicamentos.

- 4.1 Importancia de los medicamentos.
- 4.2 Relevancia legal.

**Duración: 25 horas**

**Valor: \$100.000**



## Motivación y satisfacción laboral

**OBJETIVO:** Que cada participante adquiera las herramientas y elementos necesarios para tomar conciencia del impacto que provocan en el clima laboral, sus motivaciones y decisiones personales y reconocerse como miembros de un equipo.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1: Bienvenida.

- 1.1 Normas de buena convivencia
- 1.2 Nivelación de expectativas

#### MÓDULO 2: Actividades de reconocimiento recíproco.

- 2.1 Juego de pregunta y respuesta
- 2.2 ¿Quién eres tú?
- 2.3 Juego del Adivino: mi presente, mi pasado y mi futuro

#### MÓDULO 3: Contacto "conmigo, contigo".

- 3.1 Quien soy yo? (ventas)
- 3.2 El lazarillo (juego de dependencia)
- 3.3 Masajes

#### MÓDULO 4: Que implica trabajar en equipo.

- 4.1 Las diferencias
- 4.2 La tolerancia
- 4.3 Juego de equipos (competitivo)

#### MÓDULO 5: Análisis FODA personal frente a la organización.

- 5.1 Mi compromiso

**Código SENCE:** 1237897372  
**Duración:** 12 horas  
**Valor:** \$65.000



## Liderazgo Motivación y Orientación a la Eficiencia

**OBJETIVO:** Que cada participante conozca las herramientas y prácticos que le permitan fortalecer la comunicación interna entre pares y con las jefaturas, fomentando el intercambio y la afluencia de ideas.

### CONTENIDOS

**MÓDULO 1: Distinguir los diferentes elementos que influyen en la precisión de la comunicación y entrega del mensaje.**

- 1.1 Autoconocimiento (Ejercicio de los valores)
- 1.2 Comunicación oral: relieve elocutivo, buen uso del lenguaje.
- 1.3 Comunicación no verbal: postura, discurso gestual, sonrisa, proxemia. Escucha activa (\*Test de escucha activa/ Dinámica del rumor)
- 1.4 Empatía (Video-dar servicio)
- 1.5 Asertividad (Video-escala de asertividad)

**MÓDULO 2: Diferenciar formas efectivas de comunicarse que permiten evitar conflictos dañinos en la organización.**

- 2.1 Autocontrol y manejo del estrés.
- 2.2 Orientación Interpersonal.
- 2.3 Como negociar.
- 2.4 Comunicación Interpersonal: Barreras, comunicación de apoyo.

**MÓDULO 3: Definir los aspectos que deben considerarse para mantener un clima laboral que facilite la motivación y el compromiso del equipo de trabajo.**

Que es el facultamento y como fomentarlo.

**Código SENCE: 1237902370**

**Duración: 16 horas**

**Valor: \$108.000**

- 3.1 Variables que influyen en el desempeño laboral.
- 3.2 Programa eficaz para mejorar la motivación.
- 3.3 Tips para fomentar la iniciativa de las personas.

**MÓDULO 4: Analizar los modelos actuales y elementos principales del liderazgo que pueden incorporarse en el día a día de la organización.**

- 4.1 Elementos de un liderazgo eficaz (Ejemplos de líderes).
- 4.2 Como ganar poder e influencia.
- 4.3 Funciones del líder.
- 4.4 Modelo "SIRVE" de liderazgo.
- 4.5 Modelo de liderazgo situacional II.
- 4.6 Manejo del cambio positivo.

**MÓDULO 4: Identificar los mecanismos y prácticas fundamentales a aplicar para mejorar la eficacia de los equipos de trabajo.**

- 5.1 Elementos de un equipo eficaz
- 5.2 Etapas de formación de un equipo.
- 5.3 Toma de decisiones en equipo (Ejercicio ganar la guerra del talento).

Pedro Aguirre Cerda 108 – capacitacion@ingecapltda.cl – Fono (61) 262921 – 98399246

PUNTA ARENAS - CHILE



## Liderazgo

**OBJETIVO:** Potenciar las habilidades y destrezas de los participantes para ejercer un liderazgo efectivo en las organizaciones.

### CONTENIDOS

**MÓDULO 1: Comprender los principios y conceptos básicos del liderazgo.**

- 1.1 Conceptos y principios del liderazgo
- 1.2 Diferencia entre gerencia y liderazgo
- 1.3 Estilos de liderazgo
- 1.4 Desafíos de un líder
- 1.5 Atributos y requisitos para ser un líder efectivo y eficaz
- 1.6 Ejemplos de líderes exitosos

**MÓDULO 2: Habilidades personales que permiten administrar mejor el propio "yo".**

- 2.1 Desarrollo del Autoconocimiento
- 2.2 Manejo del Estrés personal
- 2.3 Solución de problemas en forma analítica y creativa

**MÓDULO 3: Habilidades interpersonales que permiten interactuar con otras personas.**

- 3.1 Fortalecer relaciones mediante la comunicación de apoyo
- 3.2 Ganar poder e influencia
- 3.3 Motivación a los demás
- 3.4 Manejo de Conflictos

**MÓDULO 4: Habilidades grupales que facilitan el Liderazgo de grupos de personas.**

- 4.1 Facultamiento y delegación
- 4.2 Formación de equipos eficaces y trabajo en equipo
- 4.3 Liderar el cambio positivo

**Duración: 24 horas**

**Valor: \$144.000**





## Trabajo en Equipo

**OBJETIVO:** Potenciar las habilidades y destrezas de los participantes para trabajar eficazmente en equipo.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1: Bases para el trabajo en equipo.

- 1.1 Conceptos y principios del trabajo en equipo
- 1.2 Equipo de trabajo vs. Grupo de trabajo
- 1.3 Importancia del trabajo en equipo
- 1.4 Las ventajas y beneficios de los equipos

#### MÓDULO 2: Estructura y composición de los equipos.

- 2.1 Tipos de equipos
- 2.2 Funciones de los equipos de trabajo
- 2.3 Las Etapas vitales del equipo
- 2.4 Elementos de los equipos efectivos
- 2.5 Retos que enfrentan los equipos.
- 2.6 Roles dentro de los equipos eficaces
- 2.7 El liderazgo del equipo
- 2.8 Fijación de objetivos
- 2.9 Establecimiento de una metodología de trabajo
- 2.10 Factores que afectan a la eficiencia en un equipo

#### MÓDULO 3: La Comunicación en el equipo de trabajo.

- 3.1 La reunión como herramienta clave en el trabajo en equipo
- 3.2 Tipos de reuniones
- 3.3 Reuniones eficaces
- 3.4 Técnicas para favorecer el trabajo en equipo en las reuniones

#### MÓDULO 4: Toma de decisiones y Conflictos en los equipos.

- 4.1 El proceso de toma de decisiones
- 4.2 Estrategias y técnicas para tomar decisiones en equipo
- 4.3 Análisis de problemas
- 4.4 Indicadores de que el equipo no funciona (causas)
- 4.5 El aprendizaje en los equipos
- 4.6 Conflictos en el equipo
- 4.7 Gestión de conflictos
- 4.8 Negociación

**Duración:** 16 horas

**Valor:** \$80.000



## Calidad en Atención al Cliente

**OBJETIVO:** Generar dentro de su organización una cultura de calidad de servicio al cliente que contribuya a asegurar el logro de sus objetivos, a través de atender eficazmente a sus clientes asegurando su satisfacción y facilitando su fidelización.

### CONTENIDOS

#### **MÓDULO 1: Desarrollar una orientación efectiva hacia la calidad del servicio de atención al cliente.**

- 1.1 Concepto y fundamentos de la calidad de servicio.
- 1.2 Importancia de la calidad de servicio
- 1.3 Dimensiones que toman en cuenta los clientes cuando evalúan la calidad de servicio
- 1.4 Componentes de la calidad de servicio
- 1.5 Concepto e importancia del cliente
- 1.6 Actitudes positivas hacia los clientes Acogida y despedida

#### **MÓDULO 2: Llevar a cabo comunicaciones eficaces y eficientes con el cliente.**

- 2.1 El proceso de la comunicación. Elementos
- 2.2 Axiomas de la comunicación
- 2.3 Lenguaje verbal y no verbal
- 2.4 Expresión corporal: impacto sobre la atención a clientes
- 2.5 La Escucha activa
- 2.6 Comunicación Asertiva: Asertividad y sus alcances en la atención de clientes
- 2.7 El Relieve Elocutivo
- 2.8 Como generar empatía con los clientes
- 2.9 Barreras de la comunicación interpersonal
- 2.10 La comunicación de apoyo

#### **MÓDULO 3: Mejorar la calidad de servicio percibida por los clientes.**

- 3.1 La importancia de la atención al Cliente como elemento diferenciador
- 3.2 Proceso de atención al cliente, técnicas y tips
- 3.3 Tipos de clientes y escenarios prácticos

#### **MÓDULO 4: Manejar adecuadamente las quejas, reclamos y posibles problemas o situaciones conflictivas con el cliente y reducir su probabilidad de ocurrencia.**

- 4.1 El Autocontrol
- 4.2 La Inteligencia Emocional
- 4.3 Manejo de situaciones conflictivas
- 4.4 Negociación con el cliente
- 4.5 Proceso de atención de las quejas y reclamos

#### **MÓDULO 4: Optimizar la calidad de atención telefónica.**

- 4.6 Técnicas para sacar partido al teléfono
- 4.7 Recomendaciones al hablar por teléfono
- 4.8 Procedimientos de recepción y emisión de llamadas
- 4.9 Pautas de actuación: elaboración de una llamada proactiva

**Código SENCE: 1237902120**

**Duración: 70 horas**

**Valor: \$280.000**

Pedro Aguirre Cerda 108 – capacitacion@ingecapltda.cl – Fono (61) 262921 – 98399246



## Manejo y resolución de conflictos, Negociación y Mediación

**OBJETIVO:** Que cada participante pueda manejar adecuadamente el conflicto interpersonal dentro de una organización. Negociando y solucionando los problemas y creando valor para ambas partes.

### CONTENIDOS

#### **MÓDULO 1: Reflexionar acerca de la naturaleza e importancia de los conflictos en las organizaciones.**

- 1.1 El conflicto, una realidad intrínseca en la vida
- 1.2 Ventajas y desventajas de los conflictos.
- 1.3 Tipos de conflicto
- 1.4 Focos del Conflicto: Asuntos, Personas
- 1.5 Fuentes del Conflicto: Diferencias personales, Deficiencias de información, Estructurales, Estrés Ambiental
- 1.6 Conflictos funcionales vs. Conflictos disfuncionales
- 1.7 Proceso del conflicto

#### **MÓDULO 2: Diagnosticar el centro y la fuente de los conflictos interpersonales en las organizaciones.**

- 2.1 Tipos de conflicto
- 2.2 Focos del Conflicto: Asuntos, Personas
- 2.3 Fuentes del Conflicto: Diferencias personales, Deficiencias de información, Estructurales, Estrés Ambiental

- 2.4 Conflictos funcionales vs. Conflictos disfuncionales
- 2.5 Proceso del conflicto

#### **MÓDULO 3: Utilizar estrategias apropiadas de manejo del conflicto interpersonal en el ámbito laboral.**

- 3.1 Modelo bidimensional del comportamiento del conflicto
- 3.2 Intenciones o estilos de manejo de conflictos
- 3.3 Selección del estilo de manejo de conflicto
- 3.4 Tácticas de negociación

#### **MÓDULO 4: Resolver confrontaciones interpersonales mediante el método de colaboración.**

- 4.1 Barreras de la comunicación interpersonal
- 4.2 Comunicación de apoyo
- 4.3 Pasos para negociar efectivamente

**Código SENCE: 1237901451**

**Duración: 60 horas**

**Valor \$150.000**

Pedro Aguirre Cerda 108 – capacitacion@ingecapltda.cl – Fono (61) 262921 – 98399246



## Gestión de la calidad y acreditación en salud

**OBJETIVO:** Que cada participante conozca los fundamentos conceptuales y prácticos de la gestión de calidad en salud para la mejora continua de sus procesos y que le sirvan para la obtención de la acreditación en salud.

### CONTENIDOS

#### **MÓDULO 1: Comprender los conceptos fundamentales de la gestión en calidad en salud.**

- 1.8 Historia y Modelos de la Calidad
- 1.9 Dimensiones de la Calidad
- 1.10 Ciclo de Mejoramiento Continuo de la Calidad
- 1.11 Identificación y Priorización de Problemas de Calidad
- 1.12 Indicadores de Calidad en Salud
- 1.13 Elaboración de Documentos Institucionales

#### **MÓDULO 2: Identificar y comprender el modelo de acreditación para prestadores institucionales.**

- 2.6 Normas legales que regulan la Acreditación
- 2.7 Reglamento de Acreditación y Pautas de Cotejo

- 2.8 Ámbito Respeto a la Dignidad del Paciente
- 2.9 Ámbito Gestión de la Calidad
- 2.10 Ámbito Gestión Clínica
- 2.11 Ámbito Acceso, Oportunidad y Continuidad de la Atención
- 2.12 Ámbito Registros
- 2.13 Ámbito Servicios de Apoyo
- 2.14 Ámbito Competencias del Recurso Humano
- 2.15 Ámbito Seguridad de las Instalaciones
- 2.16 Ámbito Seguridad del Equipamiento
- 2.17 Taller de Autoevaluación

#### **MÓDULO 3: Liderazgo y cambio organizacional.**

- 3.4 Liderazgo en instituciones de Salud
- 3.5 Desarrollo de la Cultura de Calidad

**Código SENCE: 1237900498**  
**Duración: 40 horas**  
**Valor: \$300.000**

Pedro Aguirre Cerda 108 - capacitacion@ingecapltda.cl - Fono (61) 2262921 - 98399246

PUNTA ARENAS - CHILE