



CLASES ELEARNING  
SÍNCRONO

## CURSO

# Servicio al Cliente con Enfoque Transversal de Género, Diversidad e Inclusión

### OBJETIVO GENERAL DEL CURSO

Desarrollar competencias laborales para la ejecución de procesos de atención a clientes y usuarios de manera efectiva, respetuosa e inclusiva, incorporando transversalmente el enfoque de género, diversidad e inclusión, de acuerdo con estándares de calidad, trato digno y no discriminación.

### PÚBLICO OBJETIVO

Personas que desempeñan funciones de atención presencial, telefónica o digital a clientes, usuarios o ciudadanía, en organizaciones públicas o privadas, pertenecientes a áreas de servicio, comerciales, administrativas o de apoyo.

MÁS INFORMACIÓN EN  
[WWW.CAIUSACH.CL](http://WWW.CAIUSACH.CL)



FACULTAD DE  
INGENIERÍA

**CAIUSACH**

CAPACITACIÓN CON SENTIDO

# MÓDULOS Y CONTENIDOS

## CONDUCTAS DE ENTRADA PARA TOMAR EL CURSO

- Comprensión lectora y expresión oral básica.
- Experiencia laboral o rol asociado a atención de personas.
- Disposición a participar en actividades prácticas y análisis de situaciones reales de trabajo.

## Módulo 1: Ejecutar procesos de atención al cliente con enfoque de calidad y derechos

### Contenidos

- Introducción a las bombas industriales y su clasificación.
- Principios físicos y mecánicos del funcionamiento de las bombas.
- Tipos de bombas: centrífugas y de desplazamiento positivo (características y aplicaciones).
- Parámetros fundamentales: caudal, presión, potencia, eficiencia hidráulica y mecánica.
- Materiales y construcción de las bombas: resistencia, desgaste y compatibilidad con fluidos.
- Identificación de componentes: Inspección y desmontaje de una bomba para conocer sus partes principales.
- Análisis del caudal y presión: Uso de instrumentos para medir caudal y presión en bombas de laboratorio.
- Simulación de operación: Configuración de una bomba y ajuste de parámetros básicos para observar su comportamiento.

### Competencias a desarrollar:

Ejecutar procesos de atención al cliente de acuerdo con estándares de calidad y enfoque de derechos, aplicando un trato respetuoso, empático y coherente con los lineamientos institucionales y las necesidades de las personas usuarias.

## Módulo 2: Aplicar enfoque de Género en la Atención de clientes y Usuarios

### Contenidos:

- Servicio al cliente y experiencia usuaria.
- Principios de trato digno, respeto y atención centrada en la persona.
- Enfoque de derechos humanos aplicado a la atención.
- Protocolos básicos de atención y estándares de calidad.
- Responsabilidad individual en la experiencia de servicio.

### Competencias a desarrollar:

Aplicar el enfoque de género en la atención de clientes y usuarios, identificando y previniendo prácticas discriminatorias, y promoviendo un trato equitativo, respetuoso y libre de sesgos en su desempeño laboral.

## UCL 3 / Módulo 3: Atender a personas diversas promoviendo inclusión y no discriminación



# MÓDULOS Y CONTENIDOS

## Contenidos:

- Diversidad cultural, etaria, social, funcional, sexual y de género.
- Inclusión y accesibilidad en la atención de servicios.
- Atención adecuada a personas en situación de discapacidad.
- Atención intercultural y comunicación respetuosa.
- Prevención y manejo de situaciones de discriminación.

## Competencias a desarrollar:

Atiende a personas diversas considerando principios de inclusión, accesibilidad y no discriminación, adaptando su atención a las características y necesidades de cada usuario o cliente.

**Horas del módulo:** 6 horas.

## Módulo 4: Resolver situaciones complejas de atención mediante comunicación inclusiva

### Contenidos:

- Comunicación efectiva, empática y escucha activa.
- Comunicación verbal y no verbal en contextos diversos.
- Manejo de reclamos, conflictos y situaciones difíciles.
- Estrategias de contención emocional y desescalamiento.
- Análisis de casos reales y simulaciones de atención.

## Competencias a desarrollar:

Resuelve situaciones complejas de atención aplicando técnicas de comunicación inclusiva, manejo de conflictos, regulación emocional, manteniendo estándares de calidad, respeto e inclusión.

## Propuesta Metodológica- Curso Sincrónicos

La modalidad síncrona combina el acceso remoto con la interacción en tiempo real, facilitando un aprendizaje participativo, guiado y flexible.



### Entorno Virtual de Aprendizaje Integrado

- **Zoom** como plataforma principal para clases en vivo, con herramientas de participación activa como salas de trabajo (breakout rooms), chat, encuestas, pizarras colaborativas y pantalla compartida.
- **Moodle** como plataforma de apoyo para centralizar materiales, subir recursos, actividades complementarias y facilitar el seguimiento del avance del curso.



### Relator /a en Tiempo Real

- **Conducción directa de las sesiones en vivo**, integrando dinámicas participativas, preguntas guiadas, análisis de casos y espacios de reflexión.
- **Promoción del aprendizaje activo con exposición de contenidos**, interacción constante y evaluación formativa.



### Moderador/a de Apoyo Técnico y Administrativo

- **Soporte en vivo para problemas** de conexión, ingreso a sala y resolución de dudas administrativas.
- **Canal de comunicación adicional** entre participantes y relator/a.
- **Acompañamiento en el uso de plataformas** (Zoom/Moodle) y recordatorios logísticos.



### Metodología Activa y Participativa

- **Actividades de trabajo colaborativo en salas virtuales** ejercicios de análisis y resolución de problemas.
- **Se fomenta la participación voluntaria**, el aprendizaje entre pares y la aplicación práctica de los contenidos.



# MÓDULOS Y CONTENIDOS



## Seguimiento del Aprendizaje y Evaluación Continua

- **Participación medida** a través de reportes de asistencia automática de Zoom y tareas/actividades en Moodle.
- **Evaluaciones formativas** durante el desarrollo del curso (preguntas en vivo, debates, ejercicios prácticos).
- **Entrega de certificados** conforme al cumplimiento de los requisitos.



## Valor Agregado CAI USACH-Validación y Certificación



Validación de Ingreso a Plataforma SENCE además de registro de asistencia física clase a clase.



Registro de cada participante mediante credenciales enviadas a correo electrónico.



Control de ingreso y permanencia en tiempo real.



Plataforma con trazabilidad y seguridad para auditorías



Reportería de Asistencia



Consolidación diaria de asistencia efectiva.



Informes automáticos para seguimiento interno y gestión administrativa.



Envío semanal de reportes a encargados de capacitación y entidades fiscalizadoras.



Certificación de CAI USACH, dependiente de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Santiago de Chile.



Certificado de aprobación para quienes cumplan asistencia mínima (75%).



Aval de una institución de prestigio nacional



Certificación alineada con estándares de formación continua y educación para el trabajo.

### Asistencia mínima

75% (Escala de 0 a 100%)

### Nota Mínima

4.0 (Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del curso el participante que apruebe el Sistema de Evaluación recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por

CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL  
CAI

SISTEMA DE  
EVALUACIÓN

C



0