



CLASES ELEARNING  
SÍNCRONO

## CURSO

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

### OBJETIVO GENERAL DEL CURSO

Desarrollar competencias laborales para ejecutar 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 (Saberes):

- 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:

El participante será capaz de 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 (Saberes):

- Conceptos clave: sexo, género, identidad de género y roles de género.
- Brechas de género en el acceso y uso de servicios.
- Identificación de estereotipos, sesgos inconscientes y microdiscriminaciones.
- Uso de lenguaje inclusivo y no sexista en la atención.
- Buenas prácticas laborales con enfoque de género.

### Competencias a desarrollar:

El participante será capaz de 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.



# MÓDULOS Y CONTENIDOS

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

### Contenidos (Saberes):

- 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:

El participante será capaz de atender a personas diversas considerando principios de inclusión, accesibilidad y no discriminación, adaptando su atención a las características y necesidades de cada usuario o cliente.

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

### Contenidos (Saberes):

- 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:

El participante será capaz de resolver situaciones complejas de atención aplicando técnicas de comunicación inclusiva, manejo de conflictos y regulación emocional, manteniendo estándares de calidad, respeto e inclusión.



# MÓDULOS Y CONTENIDOS

## Metodología de Capacitación Presencial

La metodología de nuestro curso presencial, está diseñada para desarrollar competencias laborales clave que mejoren el desempeño de los trabajadores, mediante estrategias activas que aseguran un aprendizaje relevante y aplicable. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- Interacción personalizada y contextualizada.
- Retroalimentación inmediata para optimización continua.
- Desarrollo de competencias blandas críticas.
- Participación activa que impulsa el aprendizaje práctico.

Este enfoque integral garantiza que los trabajadores no solo adquieran conocimientos, sino que desarrollen las competencias necesarias para enfrentar con éxito los retos y demandas de su rol en la empresa, mejorando tanto su rendimiento individual como el del equipo.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

### 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  
C.A.I  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



FACULTAD DE  
INGENIERÍA

**CAIUSACH**

CAPACITACIÓN CON SENTIDO