CURSO HABILIDADES BLANDAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. PERTINENCIA

Las habilidades blandas son cada vez más valoradas en el ámbito laboral debido a su influencia en el desempeño profesional y las relaciones interpersonales. La atención al cliente requiere competencias comunicativas, empatía, resolución de conflictos y orientación al servicio. Este curso contribuye al fortalecimiento de capacidades personales y profesionales que permiten mejorar la calidad de la atención, la satisfacción del cliente y el trabajo colaborativo.

2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

2.1.- OBJETIVO GENERAL

Fortalecer las habilidades blandas y las competencias de atención al cliente para mejorar el desempeño profesional y la calidad del servicio.

2.2.- OBJETIVO ESPECIFICOS

- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva y trabajo en equipo.
- Aplicar técnicas de atención y servicio al cliente orientadas a la satisfacción del usuario.
- Fortalecer capacidades de resolución de conflictos y manejo de situaciones difíciles.

3.- CONTENIDO

- Comunicación Efectiva en el Entorno Profesional
- Trabajo en Equipo y Liderazgo Colaborativo
- Psicología del Consumidor y Personalización del Servicio
- Gestión de la Experiencia del Cliente y Calidad del Servicio

4.- Metodología de Enseñanza

Este curso se llevará a cabo completamente bajo la modalidad En Línea. Está estructurado en unidades y semanas, y ofrece diversas actividades relacionadas con los temas del curso. Estas actividades fomentan la interacción de los participantes con las unidades, los materiales, los recursos, los compañeros y el tutor.

5.- RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

- Plataforma Moodle
- Materiales e insumos

- Recursos en líneas
- Acceso a Internet

6.- REQUISITOS DE INGRESO Y PERMANENCIA DE LOS PARTICIPANTES

6.1.- REQUISITOS DE INGRESO:

Los participantes deberán tener interés en mejorar sus habilidades personales y profesionales. No se requieren conocimientos previos especializados. Es recomendable estar vinculado a actividades de servicio, atención al público o trabajo en equipo. Asimismo, se espera disposición para participar en actividades prácticas y dinámicas de aprendizaje.

6.2 REQUISITOS DE PERMANENCIA:

Los participantes deberán cumplir con la asistencia mínima requerida. Se espera participación activa en talleres, ejercicios y actividades colaborativas. Asimismo, deberán completar las evaluaciones y tareas establecidas. El compromiso con el desarrollo personal y profesional será fundamental para la permanencia.

7.- PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y REQUISITOS DE APROBACIÓN

Para la acreditación y aprobación de los cursos o programas de educación continua se considera lo siguiente.

7.1.- EVALUACIÓN

En el desarrollo del curso se consideran actividades autónomas que representan el 6% y una evaluación final del 4%

7.2.- APROBACIÓN DEL CURSO

Para la acreditación y aprobación de los cursos o programas de educación continua se considera la calificación mínima de 8 puntos sobre 10, y con una asistencia mínima del 90%.

8.- MODALIDAD DE IMPARTICIÓN

El curso es bajo la modalidad en línea participativa con los componentes prácticos y adaptada a las realidades de los distintos actores, cumpliendo con un total de 48 horas.

9.- Duración en horas y su distribución

SEMANA 1	**LUNES 06-07-26**	**MARTES 07-07-26**	**MIERCOLES 08-07-26**	**JUEVES 09-07-26**	**TOTAL**
	19h00-22h00	19h00-22h00	19h00-22h00	19h00-22h00	
	3 horas	3 horas	3 horas	3 horas	12 horas
SEMANA 2	**LUNES 13-07-26**	**MARTES 14-07-26**	**MIERCOLES 15-07-26**	**JUEVES 16-07-26**	**TOTAL**
	19h00-22h00	19h00-22h00	19h00-22h00	19h00-22h00	
	3 horas	3 horas	3 horas	3 horas	12 horas
TOTAL SINCRONICO					**24 horas**
TOTAL ASINCRONICO					**24 horas**
TOTAL HORAS CURSO					**48 horas**

10.- Dirigido a:

Estudiantes universitarios, graduados, profesionales de cualquier área, personal de atención al cliente, emprendedores y público externo interesado en fortalecer sus habilidades blandas.

11. Inversión:

Comunidad UTB: $ 25.00
Público Externo: $ 40.00
Graduados UTB: $ 35.00

11.1 Formas De Pago

Los pagos deben realizarse en la siguiente cuenta:
Empresa Pública Productiva Integral de la Universidad Técnica de Babahoyo – EMPUPROI-EP-UTB

Para Pagos en Ventanilla
BANCO GUAYAQUIL cuenta corriente · 22667807 – Sublínea 130127

Para Transferencias Bancarias
Banco Guayaquil cuenta corriente · 22667807
Ruc: 1260050590001
Dirección: Av. Universitaria km. 2.5 vía a Montalvo

12. ESPECIFICACIONES

- ✓ El registro del curso y el comprobante de pago deben realizarse en el Link de registro correspondiente
- ✓ La Empresa Pública EMPUPROI-EP-UTB está exonerada del pago de impuesto a la renta por lo tanto no están sujetos a retención en la fuente alguna.

13. INFORME E INSCRIPCIONES

Dirección de Educación Continua
Email: educursos@utb.edu.ec
Teléfono: (05) 2571656 – **Celular:** 0980905650

14. TÉRMINOS Y CONDICIONES

- ✓ Conforme se cubra el cupo mínimo de participantes se dará inicio al curso en la fecha programada, caso contrario la fecha será reprogramada.
- ✓ Si el participante realiza el pago y el curso no inicia en la fecha programada, deberá esperar la fecha de reprogramación del mismo, o utilizar dichos fondos en otra oferta de capacitación.
- ✓ Si el curso no se abre definitivamente, la Dirección de Educación Continua de la UTB procederá a realizar la gestión para la devolución de los valores pagados, una vez agotadas las posibilidades de que el participante pueda utilizar dicho pago en otras ofertas de capacitación.