

## TALLER DE GESTIÓN DE EMOCIONES EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

DIA 1: "Gestión de Emociones frente al usuario".

Objetivos:

1. Identificar las emociones propias y del usuario.
2. Desarrollar habilidades para manejar situaciones emocionalmente desafiantes.
3. Practicar técnicas de comunicación efectiva para mejorar la interacción con los usuarios.

Duración: 2 horas

DIA 2: "Protocolo de Actuación frente a los usuarios".

Objetivo:

1. Generar un espacio de reflexión y debate para acordar procedimientos de trabajo acorde a las necesidades.
2. Diseñar de manera colaborativa un "Protocolo de actuación en la atención al usuario".
3. Proporcionar habilidades y estrategias necesarias para manejar eficazmente situaciones que presenten dificultad en la atención al usuario.

Duración: 2 horas

### BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN PROPUESTA:

**Mejora en la Calidad del Servicio:** Al aprender a gestionar las emociones, el equipo será capaz de mantener la calma y la profesionalidad incluso en situaciones difíciles, lo que se traducirá en una mejor atención al usuario y una experiencia más positiva en general.

**Reducción del estrés y el agotamiento:** La gestión efectiva de las emociones ayuda a reducir el estrés y el agotamiento emocional entre los miembros del equipo, lo que contribuye a un ambiente laboral más saludable y productivo.

**Mayor Empatía y Comprensión:** Al reconocer las propias emociones y las de los demás, el equipo estará más preparado para la escucha activa de las necesidades específicas de los usuarios, lo que puede impactar en el grado de satisfacción de los mismos.

**Mejor Resolución de Conflictos:** Las habilidades de gestión de emociones son fundamentales para resolver conflictos de manera constructiva y llegar a soluciones mutuamente beneficiosas, tanto dentro del equipo como con los usuarios externos.

**Fortalecimiento del Liderazgo:** La capacitación en gestión de emociones para los líderes fortalecerá su capacidad para liderar con empatía, inspirar confianza y fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

#### **METODOLOGÍA DE TRABAJO:**

➤ **Tramo Presencial:**

Éste constará de 2 encuentros de Talleres vivenciales y de trabajo colaborativo:

- 1er Encuentro: Inteligencia Emocional para la Atención al Usuario.
- 2do Encuentro: Protocolo de Actuación para la Atención al Usuario.

➤ **Tramo Virtual**

Contará con 2 videos de carácter obligatorios, material teórico, ejercicios complementarios opcionales y una Autoevaluación.

**Importante:**

*En caso de no poder asistir al primer 1er encuentro se podrá recuperar mediante las actividades de la plataforma virtual. (pero su certificado no tendrá la misma carga horaria).*

**El 2do encuentro es OBLIGATORIO – no tiene recuperación**

**Carga Horaria Total para el que realiza el curso completo**

(2 Talleres + Virtualidad + Autoevaluación)

**8 hs.**

**Carga Horaria Total para el que realiza el curso completo**

(1 Talleres + Virtualidad + Autoevaluación)

**4 hs.**

**MODALIDAD OPERATIVA:**

Se propone realizar los talleres una vez por semana, dividiendo a los participantes en 4 grupos de 25 personas para no afectar la prestación del servicio.

Consideramos que esta modalidad ayudará a fortalecer la pertenencia de equipo y la comunicación entre todos los integrantes de las diferentes áreas participantes.

**HORARIO:**

Martes Grupo I de 08:30 hs. a 10.30 hs.

Martes Grupo II de 11:00hs a 13:00 hs.

Jueves Grupo III de 08:30 hs. a 10.30 hs.

Jueves Grupo IV de 11:00hs a 13:00 hs.

**3ra CJ - SAN MARTÍN**

**Miércoles 26 y 30 de abril de 8 a 13hs.**

**LUGAR:**

Municipalidad de la Ciudad de Mendoza - Sala SUM - 7mo piso

**CRITERIOS DE APROBACIÓN:**

- Para aprobar el Tramo Presencial Vivencial se requiere un 100% de asistencia a los talleres.
- Para aprobar el Tramo Virtual
  1. Ver los dos videos propuestos:
    - Inteligencia emocional
    - Gestión de emociones para la atención al usuario
  2. Leer el material teórico obligatorio.
  3. Realizar la Autoevaluación propuesta con un mínimo de calificación de 7 (siete).

**CERTIFICACIÓN:**

El Departamento de Aula Virtual entregará los certificados de aprobación del curso “**Gestión de Emociones para la Atención al Usuario**” - Protocolo de actuación - al finalizar las actividades y al cumplirse los criterios de aprobación estipulados.

**Certificado de 8hs. para el que realiza el curso completo**  
(2 Talleres + Virtualidad + Autoevaluación)

**Certificado de 4hs. para el que realiza el curso completo**  
(1 Talleres + Virtualidad + Autoevaluación)

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:**

Una vez finalizada la capacitación los participantes deberán completar una encuesta anónima, a cargo del Departamento de Aula Virtual, a fin de conocer su opinión del proceso de capacitación y propuestas de mejoras para futuras convocatorias.

*Mendoza, 12 de abril de 2024*

*Lic. Julieta B. Morón*

*Departamento de Aula Virtual*