



DIPLOMADO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y TRATO AL USUARIO

Modalidad: Asincrónico

Duración total: 250 horas

Objetivo General

Desarrollar habilidades comunicacionales y estrategias de resolución de conflictos que permitan brindar una atención de calidad, segura y centrada en el usuario

Objetivos Específicos

Comprender los principios de calidad y seguridad del paciente aplicados a la atención en salud.

Aplicar herramientas de comunicación efectiva, empatía y asertividad en la atención de usuarios.

Utilizar técnicas de resolución de problemas para abordar situaciones complejas en contextos de atención.

Aplicar estrategias de negociación y resolución de conflictos en entornos laborales y de atención en salud.

Módulos del Diplomado

MÓDULO 1: CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DE SALUD

Concepto de calidad en la atención de salud

Seguridad del paciente

Principios fundamentales de la calidad de servicio:

Enfoque al cliente

Liderazgo

Participación del personal

Enfoque basado en procesos

Enfoque de sistema para la gestión

Mejora continua

Toma de decisiones basada en hechos

Relación con proveedores

Cultura de calidad en organizaciones de salud

MÓDULO 2: COMUNICACIÓN Y TRATO AL USUARIO

Comunicación efectiva en salud

Habilidades blandas en la atención

Empatía y escucha activa

Asertividad y manejo del comportamiento

Técnicas de resolución de problemas:

Ensayo y error

Análisis de medios y fines

Búsqueda hacia atrás

Simplificación

Inferencia



Manejo de situaciones complejas:
Cómo decir que no
Entrega de malas noticias
Corrección al usuario
Manejo de errores propios y de otros

MÓDULO 3: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN CONTEXTOS DE ATENCIÓN

Teoría del conflicto
Tipos de conflictos en organizaciones
Identificación del conflicto:
Comunicación verbal y no verbal
Roles de las partes
Actitudes emocionales
Estrategias de resolución de conflictos
Técnicas de negociación
Manejo de usuarios difíciles
Resolución de conflictos en equipos de trabajo

Meta de Aprendizaje

Al finalizar el diplomado, el estudiante será capaz de gestionar situaciones conflictivas, comunicarse eficazmente y brindar una atención de calidad centrada en el usuario.

Metodología del Diplomado Asincrónico

El Diplomado se desarrollará completamente en modalidad asincrónica, a través de una plataforma virtual de aprendizaje (LMS), disponible las 24 horas del día durante el período establecido. Esta modalidad permite al participante avanzar a su propio ritmo, accediendo a los materiales y actividades desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

1. Estrategia de Aprendizaje

El proceso formativo se centra en el aprendizaje autónomo y flexible, donde cada participante gestiona su tiempo de estudio de acuerdo con su disponibilidad. La metodología combina distintos recursos pedagógicos digitales que promueven la comprensión, análisis y aplicación práctica de los contenidos.

2. Recursos Didácticos

Lecturas guiadas: Materiales teóricos descargables y diseñados con lenguaje claro, esquemas y ejemplos prácticos.

Presentaciones interactivas: Diapositivas con resúmenes de conceptos clave y ejercicios de reflexión.

Videos de apoyo: Material audiovisual breve y complementario, orientado a reforzar los contenidos principales de cada módulo (sin incluir clases explicativas grabadas).

Casos prácticos: Situaciones reales o simuladas que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.

Foros de participación: Espacios asincrónicos para el intercambio de ideas y resolución de dudas, moderados por el tutor.

3. Rol del Tutor



El tutor o facilitador cumple un rol de acompañamiento y orientación, respondiendo consultas en foros o mensajería interna de la plataforma. Asimismo, entrega retroalimentación personalizada sobre las actividades evaluativas y fomenta la participación activa del estudiante.

4. Evaluación del Aprendizaje

La evaluación es continua y formativa, con instrumentos que valoran tanto la comprensión teórica como la aplicación práctica:

- Cuestionarios en línea por módulo.

- Actividades prácticas o estudios de caso.

- Evaluación final integradora.

La aprobación del Diplomado requerirá una nota mínima de 4.0 (en escala de 1.0 a 7.0) y un avance total del 100 % en los contenidos.

5. Seguimiento y Soporte

El sistema registra automáticamente el progreso, tiempo de conexión y resultados obtenidos por cada participante. En caso de dificultades técnicas, el estudiante podrá contactar al soporte académico o técnico mediante correo electrónico o chat interno.

6. Cierre y Certificación

Una vez completadas todas las actividades, el participante podrá descargar su certificado digital de aprobación desde la sección correspondiente de la plataforma, con validez oficial emitida por OTEC JCCD LTDA.

Servicios de Capacitación
OTEC JCCD LTDA