



**CRUE**

**RedOTRI**  
Universidades

**IDIBELL**  
Institut d'Investigació Biomèdica de Bellvitge

# PROGRAMA FORMATIVO

**CURSO REDOTRI DE CALIDAD DE  
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

**L'Hospitalet de Llobregat,  
23-25 Noviembre 2011**

**Plan de Formación RedOTRI 2011**



## DATOS GENERALES DEL CURSO

### Denominación

Curso RedOTRI de Calidad del Servicio y Atención al Cliente.

### Objetivo general

Los técnicos/as de OTRI adquirirán los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para desempeñar con efectividad su trabajo dando a los clientes de una OTRI un servicio de calidad.

### Objetivos específicos:

Al finalizar la acción formativa los alumnos/as serán capaces de:

1. Conocer las características organizacionales de la Universidad, su contexto, estructura y funcionamiento, y el importante papel que juegan los técnicos de OTRIs.
2. Entenderán como en el desarrollo diario de su trabajo, tan importante como atender las dimensiones de tarea es atender las dimensiones sociales, que conformar el rol laboral.
3. Sabrán aplicar en cada momento el tipo de asesoramiento más adecuado, tanto al profesor/a como a la empresa.
4. Entenderán los diferentes tipos de necesidades de cada cliente, adquiriendo las habilidades y técnicas necesarias para poder prestar servicios de calidad.
5. Identificar y analizar las situaciones disfuncionales y conflictos, definiéndolas como problemas, al mismo tiempo que se adopta una actitud adecuada, para preservar los intereses de cada parte.

### Requisitos de acceso del alumnado

Técnicos de OTRIs Universitarias y de OPIs. El curso está enfocado desde una perspectiva teórica/práctica adaptada a la realidad de una OTRI.

### Modalidad

Presencial



### Relación secuencial de los módulos

- 1 ANALISIS ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN. UNA PERSPECTIVA DESDE EL MODELO DE H. MINTZBERG.
- 2 EL ROL DEL TÉCNICO DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS
- 3 MODELOS DE ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO
- 4 CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE
- 5 GESTIÓN DE CONFLICTOS

### Número de alumnos/as

30

### Duración

16 horas

### Metodología de Impartición

Expositiva, en cuanto a los contenidos teóricos y conceptuales; participativa, en relación al análisis, discusión y aportaciones de los asistentes sobre el tema tratado; y práctica, por cuanto gran parte del tiempo se aplicara el trabajo en grupo, el método del caso y el estudio práctico. En el mismo se plantean situaciones muy similares a las que un profesional de una OTRI debe atender en su quehacer diario, resolviendo problemas concretos, usando herramientas de gestión o tomando decisiones técnicas o estratégicas e interaccionando con investigadores, empresarios y otros actores.

### Evaluación

La evaluación del curso se desdobra en tres valoraciones paralelas que atienden a los tres niveles de contenidos básicos desarrollados:

- ✓ **Evaluación de la satisfacción:** Los asistentes cumplimentarán una encuesta de satisfacción sobre los distintos aspectos del curso: contenidos, profesorado, organización...
- ✓ **Evaluación de la transferencia al puesto:** Al cabo de tres meses recibirá por e-mail un enlace por el que podrá acceder a un formulario que nos permitirá recoger información sobre los posibles efectos de los cursos que se han desarrollado en el puesto de trabajo.
- ✓ **Evaluación del aprendizaje:** El alumno/a será evaluado de forma continua, observando si va integrando los conocimientos teóricos enseñados en las sesiones teóricas, con las habilidades y actitudes que se pretenden desarrollar en las diferentes prácticas a desarrollar.
- ✓ La evaluación positiva de dicho trabajo dará lugar a un **Certificado de aprovechamiento.**



### Control de asistencia

A lo largo del curso se realizará un control de asistencia en cada una de las sesiones para, una vez finalizado, hacer entrega de un **certificado de asistencia** al alumno, siempre y cuando éste haya asistido al menos al 90% de las sesiones.

### Duración

Conocimientos teóricos:	8 horas
Actividades prácticas:	8 horas
<b>Total:</b>	<b>16 horas</b>

### Lugar de impartición

Salón de Actos, Edificio Pavelló de Govern. Campus de Bellvitge (Universitat de Barcelona). Carrer Feixa Llarga s/n. L'Hospitalet de Llobregat.

### Coordinador técnico

Adrián Ibáñez Rodríguez (IDIBELL)

Email: [aibanez@idibell.cat](mailto:aibanez@idibell.cat)

Teléfono: 93 260 77 75

Móvil: 626 219 165

### Dirección del curso

Vicente Díez Valdes

Técnico del CTT de la Universidad Politécnica de Valencia en su Campus de Alcoy

### Equipo didáctico

- ✓ Equipo informático conectado a internet
- ✓ Pizarra de apoyo
- ✓ Cañón proyector

### Material para el alumno

- ✓ Carpeta incluyendo todo el material didáctico
- ✓ Cuestionario de satisfacción
- ✓ Díptico resumen del programa
- ✓ Bloc de notas y bolígrafo

### Material didáctico

- ✓ Programa
- ✓ Texto formativo
- ✓ Presentación Power Point
- ✓ Ejercicios
- ✓ Artículos



**CALENDARIO PREVISTO**

	<b>Miércoles, 23</b>	<b>Jueves, 24</b>	<b>Viernes 25</b>
<b>9:00</b>		<b>Módulo 3.</b> Modelos de asesoramiento.	<b>Módulo 4.</b> Calidad de servicio al cliente
<b>10:30</b>	Presentación y bienvenida		
<b>11:00</b>	<b>Módulo 1.</b> Análisis estructural de la organización	Pausa - Café	Pausa - Café
<b>11:30</b>		<b>Módulo 3.</b> Modelos de Asesoramiento	<b>Módulo 5.</b> Gestión de conflictos
12:00			
<b>12:30</b>		<b>Módulo 4.</b> Calidad de servicio al cliente	
<b>13:00</b>	<b>Módulo 2.</b> El rol del técnico de TC		
<b>14:00</b>	Comida	Comida	
<b>16:00</b>	<b>Módulo 2.</b> El rol del técnico de transferencia de conocimiento	<b>Módulo 4.</b> Calidad de servicio al cliente	
17:00			
18:00			
19:00			
...			
21:30		CENA OFICIAL	

**PROFESORADO****D. Ángel Martínez Moreno**

Licenciado en Psicología y Filosofía por la Universidad de Valencia. Posee la Suficiencia Investigadora por el Departamento de Metodología, Psicobiología y Psicología Social de la Universidad de Valencia. Tiene el Diploma en Psicología y Sociología de las Organizaciones: Empresa y Sector público, del ADEIT en colaboración con el IVAP; y es Experto Universitario en Psicopatología y Salud por la Facultad de Psicología de la UNED.

Desde 1996 es profesor asociado de la Facultad de Psicología de la Universidad de Valencia, donde ha impartido asignaturas relacionadas con la psicología social de las organizaciones, psicología del trabajo y de los recursos humanos. Desde 1998 es profesor habitual de la Escuela de Negocios Lluís Vives perteneciente a la Cámara de Comercio de Valencia. Desde 1989 hasta la actualidad ha sido Consultor independiente en el ámbito de los Recursos Humanos, Formación, Planificación y Gestión de Proyectos, colaborando con en las siguientes empresas y organizaciones: Universitat de València, Ford, Universidad de Cádiz, Universidad de Sevilla, Universidad de Oviedo, Universidad Politécnica de Valencia, Servigrup, Escuela Andaluza de Salud Pública (EASP), ISEG, Asociación para el Desarrollo de la Logística (ADL), CTA, AUDISYSTEM, Hospital Arnau de Vilanova, Hospital Doctor Peset, FICOOP, Benteler JIT, Metaldyne, Colegio de Economistas, Colegio de Psicólogos, Instituto Social Empresarial (ISE), Olea Europea, LOGER S.A., PREVALESA, Universidad Politécnica Salesiana de Quito, FOREM, CC.OO. Generalitat Valenciana, FVECTA, FEMETAL, REDEES, CRUE, etc.

**D. Vicente Díez Valdés**

Licenciado en Psicología Industrial por la Universidad Nacional de Educación a Distancia. Posee la Suficiencia Investigadora por el Dpto. de Psicología Social y las Organizaciones de la misma universidad. Además es Ingeniero Técnico Industrial Mecánico y Electrónico. Es Master en Gestión y Dirección de RR.HH. por la Escuela Valencia de Estudios Avanzados.

Ha trabajado en varios Departamentos de RR.HH. y Formación en la empresa privada (Terra Mítica, FOREM P.V.). También ha sido consultor de formación y gestión de proyectos de empresas como Germaine de Capuccini, Comisiones Obreras, Llanera, Cadbury,... Hasta el año 2000 ejerció el puesto de profesor ayudante en la Facultad de Medicina de la Universidad Miguel Hernández. Desde el año 2001 es técnico del CTT de la Universidad Politécnica de Valencia en su Campus de Alcoy y desde el 2010 colabora con el Departamento de Organización de Empresas de la UPV en la impartición de Marketing y Dirección y Gestión de los RR.HH. Ha sido responsable del Grupo de Formación de la RedOTRI del año 2007 al año 2009. Ha participado como responsable o participante en más de 15 proyectos de investigación, desarrollo, innovación, difusión y formación, financiados por la Generalitat Valenciana, el Ministerio de Educación y Ciencia, la Fundación Tripartita para la Formación y el Empleo, la Universidad Politécnica de Valencia, la FECYT (Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología) o el CEDEFOP (European Centre for the Development of vocational Training), ha publicado varios artículos en revistas científicas y participado en Congresos Nacionales e Internacionales. Ha impartido y dirigido multitud de cursos de Formación relacionados con los RRHH y con la gestión de proyectos de I+D+i.



## **Módulo 1.- ANALISIS ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN. UNA PERSPECTIVA DESDE EL MODELO DE H. MINTZBERG**

### **Objetivo específico del módulo**

Conocer las características organizacionales de la Universidad, su contexto, estructura y funcionamiento, y el importante papel que juegan los técnicos de OTRIs.

### **Objetivos operativos**

- 1 Explicar cómo se aplica el concepto de sistema al estudio de las organizaciones
- 2 Explicar y describir los diferentes mecanismos de coordinación de las organizaciones.
- 3 Identificar y describir las diferentes partes de una organización.
- 4 Explicar las características básicas de las burocracias profesionales a partir del cual se pueden entender las condiciones de funcionamiento de las universidades.

### **Contenidos**

#### 1.1 MECANISMOS DE COORDINACIÓN

- 1.1.1 Adaptación mutua
- 1.1.2 Supervisión directa.
- 1.1.3 Normalización de los outputs
- 1.1.4 Normalización de las habilidades
- 1.1.5 Normalización de las reglas

#### 1.2 PARTES DE LA ORGANIZACIÓN

- 1.2.1 Ápice estratégico
- 1.2.2 Núcleo de operaciones
- 1.2.3 Línea media
- 1.2.4 Staff de apoyo
- 1.2.5 Tecnoestructura

#### 1.3 LA CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LAS BUROCRACIAS PROFESIONALES

### **Duración**

2 horas

### **Profesorado**

Angel Martínez Moreno



## Módulo 2.- EL ROL DEL TÉCNICO/A DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

### Objetivo específico del módulo

Entender como en el desarrollo diario de su trabajo, tan importante como atender las dimensiones de tarea es atender las dimensiones sociales, que conforman el rol laboral.

### Objetivos operativos

- 1 Diferenciar los elementos fundamentales del análisis, descripción, organización y gestión del trabajo: tarea, puesto, rol y ocupación.
- 2 Distinguir los diferentes componentes del rol laboral.
- 3 Comprender el concepto de innovación de rol y conducta extra-rol.
- 4 Entender los tipos de disfunciones y sus consecuencias en el desempeño de roles.

### Contenidos

- 2.1 IDENTIFICACIÓN DEL ROL
- 2.2 EMISORES DE ROL
  - 2.2.1 Fuentes personales
  - 2.2.2 Fuentes organizativas
  - 2.2.3 Tipos de poderes
  - 2.2.4 Conducta de Rol
  - 2.2.5 Relación entre puesto de Trabajo y Rol laboral
  - 2.2.6 Innovación de Rol y Conducta Extra-rol
- 2.3 DISFUNCIONES DE ROLES
  - 2.3.1 Conflicto de rol
  - 2.3.2 Ambigüedad de rol
  - 2.3.3 Sobrecarga de rol
  - 2.3.4 Empobrecimiento de rol
- 2.4 COONSECUENCIAS DE LAS DISFUNCIONES DE ROLES
  - 2.4.1 Personales
  - 2.4.2 Organizacionales

### Actividades

Ejercicio I: *Análisis de los emisores de rol.* Ejercicio II: *Análisis de las disfunciones de roles.* Caso práctico: *Identificación del rol laboral en una OTRI.*

### Duración

3 horas

### Profesorado

Angel Martínez Moreno y Vicente Díez Valdés



## Módulo 3.- MODELOS DE ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO

### Objetivo específico del módulo

Sabrán aplicar en cada momento el tipo de asesoramiento más adecuado, tanto al profesor/a como a la empresa.

### Objetivos operativos

- 1 Distinguir el concepto de orientación del de asesoramiento, explicando su significado
- 2 Describir los componentes de orientación.
- 3 Diferenciar los tres modelos de asesoramiento.
- 4 Saber aplicar el modelo adecuado a cada necesidad específica de cada cliente.
- 5 Explicar el concepto de competencia y describir sus componentes

### Contenidos

- 3.1 ALGUNAS IDEAS BÁSICAS ACERCA DEL CONCEPTO DE ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO.
- 3.2 MODELOS BÁSICOS DE ASESORAMIENTO
  - 3.2.1 Modelo Boutique.
  - 3.2.2 Modelo Médico.
  - 3.2.3 Modelo de Consulta de procesos.
- 3.3 COMPETENCIAS BÁSICAS DEL ASESOR/A
  - 3.3.1 Concepto de competencia.
  - 3.3.2 Componentes de una competencia.
  - 3.3.3 Competencias de un técnico/a de OTRI.

### Actividades

Ejercicio: Identificación de los tres modelos de asesoramiento. Cuestionario: identificar las metacompetencias. Caso práctico: Relaciones Universidad-Empresa.

### Duración

3 horas

### Profesorado

Angel Martínez Moreno y Vicente Díez Valdés



## Módulo 4.- CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

### Objetivo específico del módulo

Entender los diferentes tipos de necesidades de cada cliente, adquiriendo las habilidades y técnicas necesarias para poder prestar servicios de calidad.

### Objetivos operativos

- 1 Definir el concepto de calidad.
- 2 Explicar la necesidad de prestar servicios de calidad.
- 3 Describir las características de los servicios.
- 4 Saber y entender las necesidades explícitas, implícitas y expectativas de todo cliente.
- 5 Explicar las leyes y axiomas del proceso de comunicación.
- 6 Conocer las relaciones entre el lenguaje verbal y no verbal.
- 7 Dominar las técnicas básicas de comunicación interpersonal

### Contenidos

#### 4.1 CALIDAD: INTRODUCCIÓN CONCEPTUAL

#### 4.2 LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

4.2.1 Qué es un cliente.

4.2.2 Conceptos básicos de los clientes de los servicios.

4.2.3 Proceso de definición de un servicio.

4.2.4 Las características diferenciales de los servicios.

4.2.5 Problemas de medida de la calidad del servicio.

4.2.6 Condiciones generales de la gestión del personal en contacto

#### 4.3 LA INTERACCIÓN SOCIAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

4.3.1 Fases de la interacción en la prestación del servicio.

4.3.2 Habilidades sociales en la prestación del servicio.

4.3.2.1 Fenómenos de distorsión de las relaciones interpersonales

4.3.2.2 Asertividad

4.3.2.3 Necesidad de hacer sencilla la comunicación.

4.3.2.4 Técnicas básicas de comunicación interpersonal.

- Escucha Activa
- Saber preguntar
- Proporcionar un feed-back constructivo.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones



## PROCESOS DE MEJORA CONTINUA EN LOS SERVICIOS

4.3.3 Despliegue de la función de calidad

4.3.4 El análisis funcional.

4.3.5 Modelo DRW

### **Actividades**

Ejercicio I: *La comunicación interpersonal*. Ejercicio II: *Diseñar una encuesta de calidad del servicio*. Ejercicio III: *Tratamiento de quejas reclamaciones: Consulta a un experto*.

### **Duración**

5,5 horas

### **Profesorado**

Angel Martínez Moreno y Vicente Díez Valdés



## Módulo 5.- GESTIÓN DE CONFLICTOS

### Objetivo específico del módulo

Identificar y analizar las situaciones disfuncionales y conflictos, definiéndolas como problemas, al mismo tiempo que se adopta una actitud adecuada, para preservar los intereses de cada parte.

### Objetivos operativos

- 1 Diferenciar situación disfuncional de un conflicto.
- 2 Describir los tipos de conflictos.
- 3 Explicar las etapas del proceso de gestación de un conflicto.
- 4 Definir un juego psicológico y describir los tipos de roles.
- 5 Identificar los elementos que constituyen la estructura del conflicto.
- 6 Saber aplicar las diversas estrategias de resolución de un conflicto.

### Contenidos

- 5.1 EL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES
- 5.2 TIPOLOGÍA DE LOS CONFLICTOS
- 5.3 PROCESO DE GESTACIÓN DEL CONFLICTO
- 5.4 CONFLICTOS QUE SE JUEGAN DE MANERA INCOSCIENTE
- 5.5 EL TRAZADO DEL MAPA DEL CONFLICTO
- 5.6 CUATRO POSICIONES PARA LA OBSERVACIÓN DE UN CONFLICTO
- 5.7 ESTRATEGIAS BÁSICAS DE INTERVENCIÓN
- 5.8 PROCESO RACIONAL DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- 5.9 LÓGICA DE LA COOPERACIÓN

### Actividades

Caso práctico I: *No se puede disparar contra una ambulancia.* Caso práctico II: *El amable jefe atrapado.*

### Duración

2,5 horas

### Profesorado

Angel Martínez Moreno y Vicente Díez Valdés

## **INFORMACIÓN LOGÍSTICA**

### **Aula de formación**

Edificio Pavelló de Govern. Saló de Actos (1ª planta)  
Campus de Bellvitge – Universidad de Barcelona  
Feixa Llarga s/n. 08907 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona)

### **Hoteles propuestos**

<p><b>HOTEL AYRE GRAN VIA</b></p> <p>Gran via de Les Corts Catalanes 322-324, Barcelona</p> <p><a href="http://www.ayrehoteles.com">www.ayrehoteles.com</a></p> <p><b>Contacto:</b> Pilar Arnas</p> <p>Teléfono: + 34 93 246 70 18</p> <p><a href="mailto:grupos3.barcelona@ayrehoteles.com">grupos3.barcelona@ayrehoteles.com</a></p>	<p><u>Tarifa (IVA incluido):</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Habitación Doble: 100 €</li><li>• Habitación DUI: 90 €</li></ul> <p>Desayuno buffet</p> <p>Descargar hoja de reserva</p> <p>Código de reserva: IDIBELL</p> <p>Fecha límite de reserva: 7/11/11</p>
<p><b>B HOTEL GRAN VIA</b></p> <p>Gran Via de les Corts Catalanes, 389-391 - 08015 Barcelona, España</p> <p><a href="http://www.b-hotel.com">www.b-hotel.com</a></p> <p><b>Contacto:</b> Josep Vera</p> <p>Teléfono: +34 93 552 9500</p> <p><a href="mailto:grupos-bhotel@nnhotels.es">grupos-bhotel@nnhotels.es</a></p>	<p><u>Tarifa (IVA incluido):</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Habitación Doble: 68,80 €</li><li>• Habitación DUI: 68,80 €</li></ul> <p>Desayuno: 10,80 €</p> <p>Reservas: a través de la página web en el apartado “_RESERVAS ONLINE”.</p> <p>Código de reserva: IDIBELL</p> <p>Fecha límite: hasta disponibilidad de habitaciones</p>

### **Posibilidades de transporte**

Existen numerosas posibilidades de acceso al lugar de impartición del curso. Nuestra recomendación es realizar el trayecto de ida al curso en autobús (cualquiera de las líneas indicadas) o metro y el trayecto de vuelta sólo en metro (línea 1).

Autobuses de Barcelona (de color rojo): [www.tmb.cat](http://www.tmb.cat)

Nombre de la parada (Hotel): Pl. Espanya - Ctra de la Bordeta.

Nombre de la parada (Curso): Av. Granvia-Hospital Princeps d'Espanya.

**Línea 46** (Av. Paral·lel-Aeroport): Dirección Aeroport Terminal 1

**Línea 65** (Pl. Espanya-El Prat): Dirección El Prat



CRUE

RedOTRI  
Universidades

Autobuses de Hospitalet (de color amarillo): [www.emt.cat](http://www.emt.cat)

Nombre de la parada (Hotel): Pl. Espanya - Ctra de la Bordeta.

Nombre de la parada (Curso): Av. Granvia-Hospital Princeps d'Espanya.

**Línea L70 y L72** (Barcelona-Sant Boi de Llobregat)

**Línea L94** (Barcelona-Les Botigues de Sitges)

**Línea L95** (Barcelona-Castelldefels): Dirección Castelldefels

Metro:

Nombre de la parada (Hotel): Pl. Espanya

Nombre de la parada (Curso): Hospital de Bellvitge (final de línea)

**Línea 1** (línea roja): Hospital de Bellvitge-Fondo

Duración estimada del trayecto (desde Plaza de España): 25 minutos

Frecuencia: cada 2-3 minutos

Tarifas:

Todos los medios de transporte de la red de transportes de Barcelona (metro, bus, cercanías, ferrocarriles y tranvía) tienen un ticket único. Los lugares implicados en el curso (incluido el aeropuerto) pertenecen todos a la zona 1.

- Senzill (1 viaje): 1,45 euros
- T-10 (10 viajes): 8,25 euros
- 3 días (viajes ilimitados): 16,5 euros

Más información: <http://www.tmb.cat/es/bitllets-i-tarifas>

\* Nota: desde el lugar de realización del curso hay transporte directo al aeropuerto con una duración del trayecto de 30 minutos aproximadamente.

**Información Turística:**

Cabina Plaça Espanya.

Pl. Espanya / Av. Maria Cristina.

Horario: 9 - 15h.

[www.barcelonaturisme.com](http://www.barcelonaturisme.com)



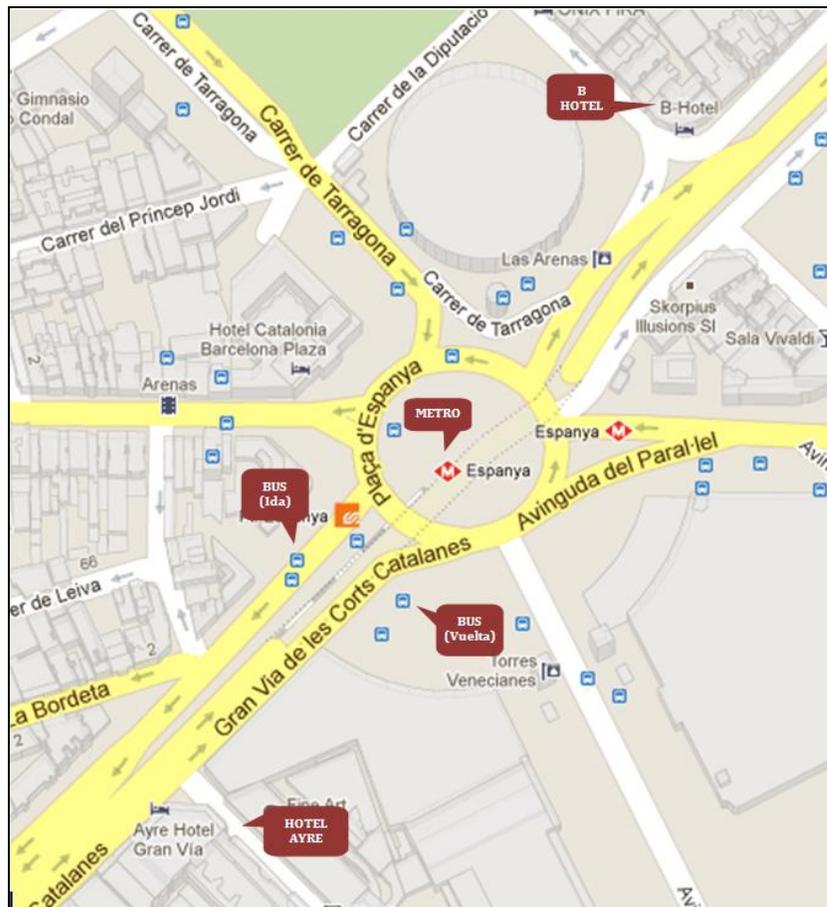
**Mapas descriptivos:**

Mapa general





Ampliación del Mapa HOTELES (Zona Plaza de España):



Ampliación del Mapa CURSO (Campus Universitario de Bellvitge – IDIBELL):

