

08 de mayo de 2026



# MINUTAS DE CAPACITACIONES

Servicio al Cliente y Relaciones Humanas

Ayuntamiento Municipal de Los Alcarizos



# AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE LOS ALCARRIZOS

Productivo, Participativo y Solidario

GESTIÓN 2024-2028

## DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### MINUTA DE CAPACITACIÓN

#### Datos Generales

**Nombre de la Capacitación:** Curso de Servicio al Cliente

**Fecha:** marzo 16

**Institución Formadora:** INFOTEP

**Modalidad:** Virtual

**Horario:** 3:00 p. m. a 5:00 p. m.

**Facilitadora:** Delmira Vallejo

#### Desarrollo de la Capacitación

En el marco del fortalecimiento de las competencias institucionales orientadas a la mejora continua de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, se llevó a cabo el Curso de Servicio al Cliente, impartido por el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), bajo modalidad virtual.

Durante el desarrollo de la jornada formativa, fueron abordados contenidos técnicos relacionados con los principios fundamentales del servicio al cliente, la calidad en la atención, la comunicación efectiva y el manejo adecuado de las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral y de atención al usuario.

Asimismo, se trataron temas vinculados a:

- ✓ Importancia de la atención al cliente en las instituciones públicas y privadas.
- ✓ Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- ✓ Manejo de quejas, reclamaciones y situaciones conflictivas.
- ✓ Atención centrada en el usuario y orientación a resultados.
- ✓ Relaciones humanas y trabajo en equipo.
- ✓ Ética, empatía y profesionalismo en el servicio.
- ✓ Estrategias para fortalecer la satisfacción y confianza de los usuarios.

La facilitadora desarrolló dinámicas participativas y ejemplos prácticos orientados a fortalecer las capacidades del personal en materia de atención al ciudadano, promoviendo una cultura organizacional basada en la eficiencia, el respeto, la cortesía y la mejora continua de los procesos de servicio.

#### Consideraciones finales:

La presente capacitación estuvo orientada al fortalecimiento de las habilidades y competencias del personal en materia de atención y servicio al cliente, contribuyendo a la mejora de la calidad de los servicios institucionales, la satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento de la imagen institucional.

Asimismo, esta formación reafirma el compromiso institucional con la capacitación continua del talento humano, promoviendo buenas prácticas administrativas y estándares de calidad alineados con los procesos de fortalecimiento y desarrollo organizacional.



# AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE LOS ALCARRIZOS

Productivo, Participativo y Solidario  
GESTIÓN 2024-2028

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

## MINUTA DE CAPACITACIÓN

### Datos Generales

**Nombre de la Capacitación:** Curso de Relaciones Humanas

**Institución Formadora:** INFOTEP

**Fecha:** 12 de febrero

**Modalidad:** Virtual

**Horario:** 8:00 a. m. a 11:00 a. m.

**Facilitadora:** Luz Arlene Cabrera

### Desarrollo de la Capacitación

Con el propósito de fortalecer las competencias interpersonales y promover un ambiente laboral basado en la comunicación efectiva y el trabajo colaborativo, se llevó a cabo el Curso de Relaciones Humanas, impartido por el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (**INFOTEP**), en modalidad virtual.

Durante la jornada formativa fueron desarrollados contenidos orientados al fortalecimiento de las habilidades sociales, la convivencia organizacional y el manejo adecuado de las relaciones interpersonales dentro del entorno institucional.

Entre los principales temas abordados se destacan:

- ❖ Importancia de las relaciones humanas en el ámbito laboral.
- ❖ Comunicación efectiva y escucha activa.
- ❖ Manejo de conflictos y resolución de situaciones laborales.
- ❖ Inteligencia emocional aplicada al trabajo en equipo.
- ❖ Liderazgo, motivación y cooperación institucional.
- ❖ Ética, respeto y responsabilidad en las relaciones laborales.
- ❖ Desarrollo de actitudes positivas y fortalecimiento del clima organizacional.

Asimismo, se realizaron dinámicas participativas y análisis de casos prácticos orientados a mejorar la interacción entre colaboradores, promoviendo principios de integración, empatía, respeto mutuo y compromiso institucional.

La facilitadora enfatizó la importancia de mantener relaciones laborales saludables como elemento fundamental para el fortalecimiento de la productividad, la eficiencia institucional y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

## **Resultados Esperados**

A través de esta capacitación se procura fortalecer las capacidades del personal en materia de comunicación, relaciones interpersonales y trabajo en equipo, contribuyendo a la creación de un entorno laboral más armonioso, participativo y orientado al logro de objetivos institucionales.

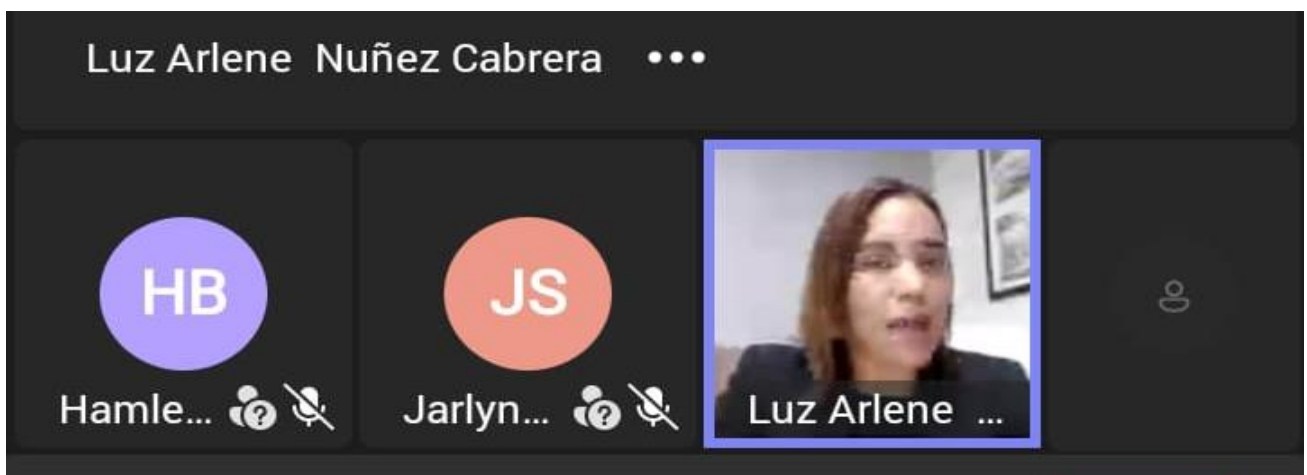
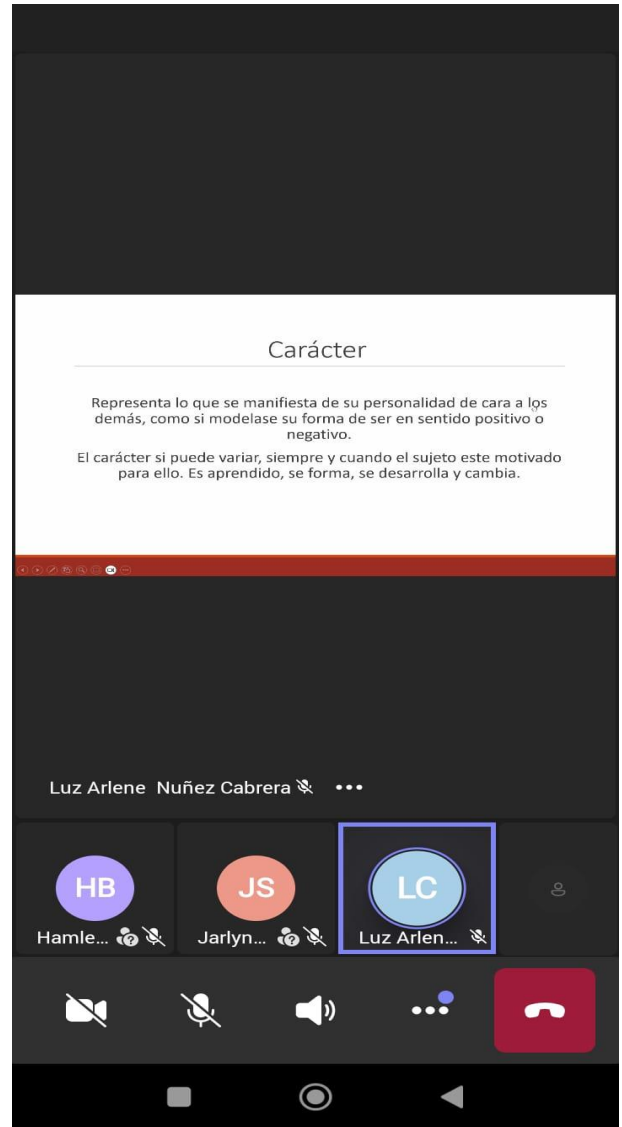
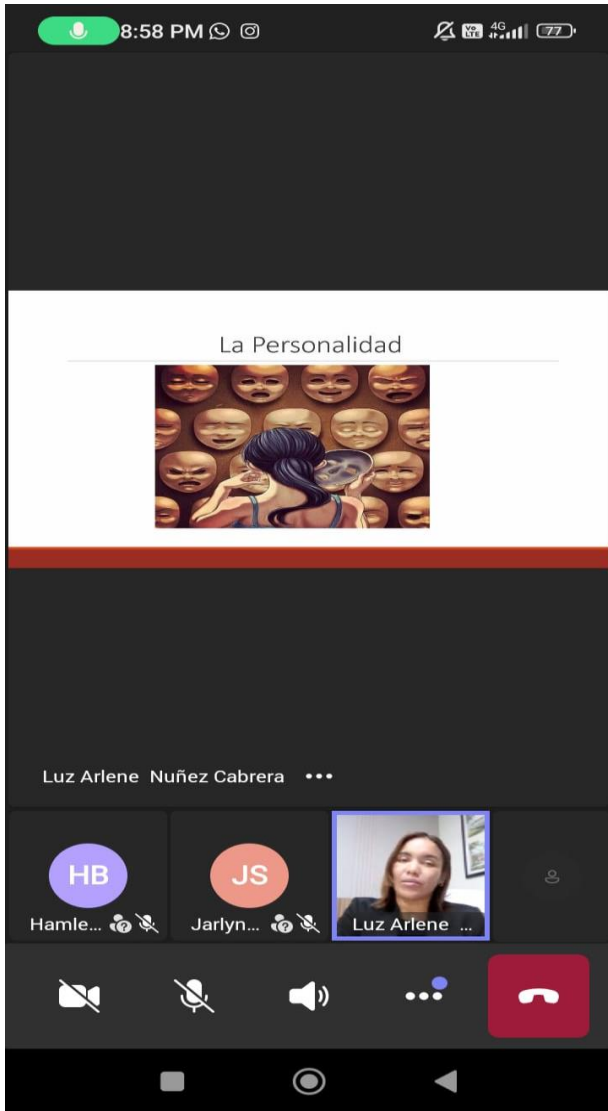
De igual manera, la formación aporta herramientas prácticas para mejorar la convivencia organizacional, reducir conflictos internos y fortalecer la cultura institucional basada en valores y buenas prácticas laborales.

## **Conclusión**

La realización de este curso constituye un aporte significativo para el fortalecimiento del capital humano institucional, permitiendo desarrollar competencias orientadas a mejorar las relaciones interpersonales, la comunicación y la integración del equipo de trabajo.

Esta capacitación reafirma el compromiso institucional con la formación continua del personal y la promoción de un ambiente laboral saludable, eficiente y alineado con los principios de calidad y mejora continua en la gestión pública.

Captura de pantalla durante el desarrollo del curso.







### Capacitacion de personal (Ama)

NOMBRE	CEDULA	CORREO	CURSO A REALIZAR	TELEFONO
Loana Verida Diaz	229-0004162-9	loana.veridadiaz@gmail.com	Servicio al Cliente	849-639-6333
Helwerth emmanuel	402-0205619-8	helwerthemmanuel@gmail.com	Servicio al Cliente	829-318-6381
Arody modelina	229-0022263-3	Arodymodelina@gmail.com	Servicio al Cliente	809-909-7802
Vanessa Castro Gonzalez	229-0022263-3	VanessaCastro@gmail.com	Servicio " "	849-919-3022
Ruth Mitchell Alcantara	402-1929601-5	Ruth.mitchell@gmail.com	Servicio " "	829-425-1969
Jennifer Lopez Custodio	402-1972726-6	jennifer.lopez@gmail.com	Servicio " "	829-370-7570
Yudelca Delgado Torres	224-0032818-7	YudelcaDelgado@gmail.com	" " "	829-420-4035
Minerva Julia Brito	402-3792358-2	minerva.julia@gmail.com	" " "	809-438-2038
Rosa Julissa Brito	001-1163369-2	Rosajulissa@gmail.com	" " "	829-917-2617
Melissa Rodriguez	402-1573319-3	MelissaRodriguez@gmail.com	" "	809-325-1525
Maria Stefani Perez	402-3705673-0	MariaStefania@gmail.com	" " "	849-438-1020
Kelmi Steisy Cruz	402-2955492-4	KelmiSteisy@gmail.com	" " "	809-979-7645
Wilnelis Angelina Sanchez	402-1003220-3	WilnelisAngelina@gmail.com	" " "	849-892-3542
Hector Adriel de la Haza	402-2929308-0	HectorAdriel@gmail.com	" " "	829-257-5333
Wilme Alexander Sanchez	402-0007336-8	WilmeAlexander@gmail.com	" " "	809-514-5021
Jose Andres Valentin	402-1940538-4	JoseAndres@gmail.com	" " "	849-999-6270
Carolyne Tejeda Rodriguez	402-2836425-9	CarolyneTejeda@gmail.com	" " "	809-334-3329
Yohanni Cristel Santos	402-2836425-9	YohanniCristel@gmail.com	" " "	849-617-4210