

Generamos Valor a tu Organización



---

CAPACITACIÓN Y COACHING

10 de mayo 2024

**Mtro. Carlos Augusto Sánchez Morales,  
Jefe del Departamento de Reclutamiento,  
Selección y Capacitación de Personal  
INCMNSZ**

En respuesta a su atenta solicitud, ponemos a su consideración el siguiente temario de los cursos "Calidad en la atención en el servicio" y "Cómo dar malas noticias a pacientes" para el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.

Estamos a sus órdenes para cualquier duda y para precisar detalles y necesidades específicas que ayuden a generar valor a su organización.

CORDIALMENTE

José Antonio González Flores  
Coach - Director  
55 1360.2648



---

CAPACITACIÓN Y COACHING

“CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO”

**Objetivo:**

Los participantes aplicarán las técnicas y herramientas necesarias para consolidar una actitud profesional y de servicio al cliente, desarrollando una comunicación empática y asertiva, así como fomentar el compromiso y los valores institucionales.

**Temario**

**1. Calidad y calidez en el servicio**

- Las claves para la calidad en el servicio
- Atención vs Servicio
- La importancia de la actitud de servicio
- Lenguaje proactivo de servicio
- Calidez en el servicio
- Escala de procedimientos y de personas

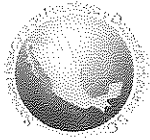
**2. Comunicación asertiva**

- Comunicación activa y empática con los clientes
- Comunicación asertiva
- Cómo elaborar peticiones asertivas
- Técnicas de asertividad

**3. Compromisos y seguimiento**

- Cómo generar compromisos
- Gestión del compromiso
- Reclamo productivo
- Criterios para la delegación de tareas
- Seguimiento de acuerdos
- Responsabilidad y valores corporativos

Duración: 12 horas



---

CAPACITACIÓN Y COACHING

“COMO DAR MALAS NOTICIAS A PACIENTES”

**Objetivo:**

Al finalizar el taller, los participantes...

Desarrollarán las habilidades de una comunicación empática para poder dar malas noticias, utilizando protocolos y técnicas de inteligencia emocional a pacientes y familiares.

**Temario**

**1. Comunicación de malas noticias**

- ¿Qué son malas noticias?
- Lo difícil de dar malas noticias
- Habilidades de comunicación
- Comunicación empática
- Importancia del lenguaje no verbal
- Protocolos para dar malas noticias
- EPICEE
- CERCA

**2. Inteligencia emocional para dar malas noticias**

- Cómo ayuda la inteligencia emocional a dar malas noticias
- Los pilares de la inteligencia emocional
- Autorregulación emocional
- ¿Qué es lo importante para los pacientes?
- El papel de la familia
- Actitud ante los cambios y las pérdidas
- ¿En qué consiste el duelo?
- Etapas y manejo del duelo
- La tareas del duelo de William Worden

**Duración:** 12 horas



CAPACITACIÓN Y COACHING

Cotización:

Cotización	Inversión
Curso Presencial 12 horas	\$24,000.00
Costo preferencial ICMNSZ	\$20,000.00

Precio más IVA

La propuesta de trabajo incluye:

- Curso-Taller
- Material para el participante en digital
- Constancia valor curricular
- DC-3
- Atención y asesoría personalizada online durante 30 días

Beneficios:

- Identificar los puntos claves de una comunicación efectiva
- Saber comunicar malas noticias
- Favorecer la escucha activa y empática
- Utilizar favorablemente el lenguaje corporal
- Conocer las diferentes personalidades de pacientes y familiares
- Aprender protocolos para dar malas noticias

El calendario de actividades será de acuerdo a sus necesidades tanto de tiempo y personal. Estamos a sus órdenes para cualquier duda y para precisar detalles y necesidades específicas que ayuden a generar valor a su organización.

CORDIALMENTE

José Antonio González F.  
Coach Director  
Celular+52 (55) 1360.2648

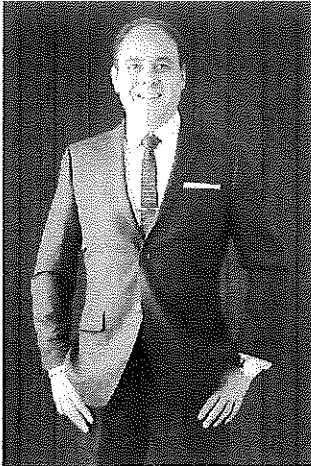


Generamos Valor a tu Organización

## CAPACITACIÓN Y COACHING

### Síntesis curricular

## José Antonio González Flores



Comunicador • Terapeuta • Conferencista y Coach de desempeño

- Realizó sus estudios de licenciatura en psicología en la Facultad de psicología de la UNAM
- Master en Programación Neurolingüística
- Diplomados:
  - Administración Estratégica de Recursos Humanos por el ITESM
  - Coaching de vida y negocios
  - Terapia de pareja y Familiar
  - Adicciones por la UAM, Conadic y "Fundación ama la vida"
  - Socio fundador de la Sociedad Mexicana de Psicología y Desarrollo Humano

- Conductor y Coach del programa "Vivir Intensamente" en Radio Centro 1030, Hombre Nuevo y Change TV.
- Se ha desempeñado a nivel ejecutivo gerencial en Recursos Humanos en las organizaciones: Banca Serfin, Afore Previnter, y Grupo Financiero Inbursa
- Consultor e Instructor en Desarrollo Humano y Adicciones de Oceánica de 2001 a 2015
- Coach y Conferencista en temas de: Inteligencia emocional, Neuroventas, liderazgo, Servicio al cliente, Comunicación Asertiva y Desarrollo Humano en organizaciones de México, América Latina y el Caribe.
- Ha impartido cursos y conferencias en empresas de México y América Latina como. Telcel, Grupo Financiero Inbursa, Telmex, Laboratorios Roche, Laboratorios MSD, Metlife, Grupo Modelo, Bancomer, Banorte, Scotiabank, Santander, Grupo México, Televisa, TV Azteca, Baumgarten, Marinela, ABB, Nissan, Toyota, Dupont, Privalia, Nafinsa, STPS, INEGI, Sedesol, Secretaria de Salud, Semarnat, IAPA.
- Ha participado como expositor en diversos foros académicos y congresos de Psicología, así como en múltiples programas de radio y televisión.

