Curso Gestión de Reclamos en Servicios Financieros

SKU	4070
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	90 horas
Dirigido a	Dueños de negocio, emprendedores, administrativos, encargados de finanzas, asistentes contables y colaboradores de pequeñas y medianas empresas.

El **Curso Gestión de Reclamos en Servicios Financieros** entrega herramientas prácticas para comprender y aplicar finanzas empresariales, planificación, análisis financiero, control de recursos y toma de decisiones para pymes. Está diseñado para fortalecer competencias laborales mediante contenidos claros, actividades aplicadas y orientación a situaciones reales del área financiera.

Unidad 1. Fundamentos del curso

- **Conceptos esenciales.** Reconoce los principios, términos y criterios básicos asociados a gestión de reclamos en servicios financieros.
- **Contexto de aplicación.** Comprende su utilidad en empresas, instituciones, emprendimientos y decisiones financieras cotidianas.
- **Roles y responsabilidades.** Identifica funciones, actores relevantes y buenas prácticas para un desempeño responsable.

Unidad 2. Herramientas y procedimientos prácticos

- **Procesos principales.** Analiza etapas, documentos, controles y criterios de gestión aplicables al tema del curso.
- **Uso de información financiera.** Interpreta datos, antecedentes y registros para apoyar decisiones oportunas y ordenadas.
- **Aplicación operativa.** Desarrolla ejercicios y casos prácticos orientados al trabajo

administrativo, comercial o financiero.

Unidad 3. Gestión, análisis y toma de decisiones

- **Criterios de evaluación.** Aplica indicadores, preguntas de diagnóstico y pautas de revisión para analizar situaciones financieras.
- **Prevención de errores.** Reconoce riesgos frecuentes, malas prácticas y medidas preventivas para mejorar la gestión.
- **Comunicación efectiva.** Presenta información de manera clara, ética y comprensible para clientes, equipos o usuarios internos.

Unidad 4. Aplicación final y buenas prácticas

- **Casos integradores.** Resuelve situaciones relacionadas con gestión de reclamos en servicios financieros utilizando criterios técnicos y prácticos.
- **Buenas prácticas.** Integra recomendaciones de orden, transparencia, cumplimiento, seguridad y responsabilidad financiera.
- **Plan de mejora.** Elabora acciones concretas para aplicar los aprendizajes en su contexto laboral o personal.

Metodología

Curso e-learning asincrónico con lectura guiada, material descargable, cápsulas explicativas, ejemplos aplicados, ejercicios de análisis y evaluaciones en línea. El participante puede avanzar en la plataforma según su disponibilidad.

Evaluación

La evaluación considera actividades formativas, controles de comprensión y una evaluación final orientada a verificar la aplicación práctica de los contenidos desarrollados.

Competencias de egreso

- Comprender conceptos fundamentales asociados a gestión de reclamos en servicios financieros.
- Aplicar herramientas financieras, administrativas o comerciales según el enfoque del curso.
- Analizar información relevante para apoyar decisiones responsables.
- Reconocer riesgos, errores frecuentes y buenas prácticas de gestión.
- Comunicar resultados y recomendaciones de manera clara y ordenada.