

Curso Posgradual de

Formación Continua

Gestión de la Calidad: Técnicas para la medición de la Satisfacción del cliente (con metodología ISMI-España) y Atención al Cliente

Modalidad: Virtual

Duración: 2 semanas

Objetivo.

Desarrollar competencias para medir y gestionar la satisfacción de clientes internos y externos, aplicando técnicas de medición y atención al cliente bajo la metodología ISMI-España, orientadas a la mejora continua de la calidad.

Duración.

Tendrá una duración total de
2 semanas.



Fórmate como un
**profesional de alto
nivel.**

Plan de estudios.

Fase del Programa	No.	Módulo	
Docencia	I	Gestión de la Calidad: Técnicas para la medición de la Satisfacción del cliente	Contenido: 1. La gestión de la satisfacción del cliente en la gestión de la calidad 2. Técnicas de Medición Satisfacción Clientes Externos • Sondeos Transaccionales • Comprador Misterioso • Sondeos Clientes por Cartera • Focus Group • Paneles de Clientes • Revisiones de relaciones • Quejas y Reclamaciones • Investigaciones de Mercado • Informes de ATC • Sondeo Colaboradores • Indicadores de medición 3. Medición de Satisfacción Clientes Internos
Carga Horaria	34 horas académicas		

Modalidad Virtual.

Formas de Pago.

PRECIO DEL PROGRAMA	
Pago Único	Bs. 100
Total	Bs. 100

Forma de pago por transferencia bancaria.



Requisitos de Inscripción.

- a) Un ejemplar del formulario de Inscripción cuyo llenado debe realizarse en el enlace "Inscripción" del Curso Posgradual de Formación Continua, ubicado en la página web www.posgrado.usfx.bo
- b) Fotocopia simple, anverso y reverso, del Diploma Académico de Técnico Superior o Licenciatura, estudiantes de último curso de grado.
- 1. Comprobante de depósito cuyo monto debe estar en función a la modalidad de pago; ver la sección Formas de Pago de la página web posgrado.usfx.bo, el depósito se puede realizar en Oficinas de Administración del CEPI o en el BANCO UNIÓN N° Cuenta 10000000-1174759. (Debe registrar en la boleta de depósito el nombre del interesado y del programa) o Respaldo de Descuento o Beca (Si corresponde).

El CEPI está certificado con



La norma ISO 21001:2018 es una certificación **internacional** exclusiva para organizaciones educativas. Enfocada en mejorar continuamente los procesos educativos, orientado hacia las necesidades y expectativas de los estudiantes y compromiso con la responsabilidad Social. Su objetivo, mejorar la calidad de los servicios educativos y asegurar que las organizaciones educativas respondan eficazmente a las necesidades y expectativas de los estudiantes y otras partes interesadas.

1. Mejorar los procesos educativos
2. Asegurar la satisfacción de los estudiantes y partes interesadas
3. Fomentar la responsabilidad social
4. Implementar un ciclo de mejora continua
5. Promover la inclusión y accesibilidad

La certificación ISO 21001:2018 con la que cuenta el CEPI, garantiza que los procesos de Aprobación y Registro de Programas de Posgrado cumplen con altos estándares educativos. Esto asegura un compromiso con la mejora continua, transparencia y responsabilidad social.

Somos parte de:



Asociación Universitaria Iberoamericana de Posgrado

Nuestra pertenencia a la AUIP asegura que nuestros programas de posgrado estén alineados con estándares internacionales de calidad, impulsando la formación de profesionales competitivos y con una visión global.



Asociación de Universidades del Grupo Montevideo

Formamos parte de una red que promueve la cooperación académica, el intercambio de estudiantes y el desarrollo de proyectos conjuntos entre universidades de la región.



Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana

Los títulos de posgrado otorgados por la USFX están registrados en el CEUB, organismo central encargado de coordinar actividades académicas, administrativas y financieras del Sistema de Universidades de Bolivia.

¿Por qué un Curso Posgradual de Formación Continua?

Es la elección perfecta para aquellos profesionales que desean mantenerse actualizados en su campo en un tiempo corto. Este tipo de formación está diseñado para:

- **Actualizar conocimientos:** Mantente al día con las tendencias más recientes y herramientas innovadoras en tu área de especialización.
- **Fortalecer habilidades específicas:** Desarrolla competencias técnicas y prácticas que se aplican directamente a tu trabajo actual o proyectos futuros. Flexibilidad para profesionales activos: Diseñados en un formato compacto, estos cursos permiten avanzar académicamente sin interrumpir tus responsabilidades laborales.
- **Reconocimiento académico:** Obtén una certificación respaldada por una de las universidades más prestigiosas de Bolivia, aumentando tu valor profesional en el mercado laboral.
- **Crecimiento profesional acelerado:** Ideal para quienes buscan mejorar su desempeño, asumir nuevos retos o liderar con confianza en sus entornos laborales.
- Un curso postgradual es el camino para combinar experiencia práctica y aprendizaje continuo, impulsando tu carrera al siguiente nivel. ¡El futuro está en tus manos!



Bienvenidos

UNIVERSIDAD

Donde la historia y el futuro se encuentran para formar líderes

Desde hace 400 años, la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca (USFX) es pionera en la educación superior en Bolivia. Fundada en 1624, una de las primeras en América Latina, la USFX es protagonista de un legado histórico único que inspira y transforma. Durante cuatro siglos, ha formado líderes, visionarios y profesionales comprometidos, que no solo han contribuido al desarrollo de la región, sino que han impactado el futuro de toda Bolivia. En sus aulas se ha forjado la historia y hoy continúa con la misión de construir el futuro, impulsando a cada estudiante a alcanzar su máximo potencial.



41 años de excelencia en posgrado

El Centro de Estudios de Posgrado e Investigación (CEPI) representa el compromiso de la USFX con la formación avanzada de calidad. Con prestigio y reconocimiento a nivel nacional e internacional, el CEPI es la puerta de entrada para quienes buscan especializarse, investigar y destacar en su profesión. En el CEPI, la formación integral, responde a los desafíos actuales e inspira a los estudiantes a transformar positivamente su entorno.

Misión y Visión

La misión del CEPI es formar líderes con una visión global, comprometidos con la excelencia y preparados para enfrentar los desafíos de un mundo en constante cambio. Aspira a ser el motor que impulse la educación posgradual en Bolivia y a convertirse en un referente en la creación de conocimiento científico que contribuya al desarrollo sostenible del país.



**Nuevas
oportunidades
te esperan**

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a profesionales y responsables de gestión, calidad, atención al cliente, administración, marketing, recursos humanos y áreas relacionadas con la experiencia del cliente, tanto en organizaciones públicas como privadas. Es especialmente pertinente para quienes tienen a su cargo la atención de clientes internos y externos, la evaluación de servicios, la gestión de reclamos o la implementación de procesos orientados a la mejora continua de la calidad.

Habilidades que potenciarán el camino hacia el éxito

Los participantes fortalecerán sus competencias para medir, analizar y gestionar la satisfacción de clientes internos y externos, aplicando técnicas especializadas de medición bajo la metodología ISMI-España. Desarrollarán capacidades para utilizar herramientas como sondeos transaccionales, comprador misterioso, focus group, paneles de clientes, análisis de quejas y reclamaciones, investigaciones de mercado e indicadores de satisfacción, permitiéndoles obtener información relevante para evaluar la experiencia del cliente. Asimismo, potenciarán su capacidad para interpretar resultados y convertirlos en acciones de mejora, contribuyendo a una atención más efectiva y a una gestión de la calidad orientada a la satisfacción y fidelización de los clientes.



**El posgrado que buscas
para el crecimiento que
necesitas**



Sede Central Sucre

Zona Central

Dirección: calle Aniceto Arce No. 46

Cel.: 67721886

Correo electrónico: cepi@usfx.bo

Subsede Santa Cruz

Calle: 10 Quitachiyu No.
2037

(Av. Beni entre 2do.
y 3er. Anillo atrás del
condominio Los Cusis).

Cel.: 70287053 -
79827312

Subsede Potosí

Calle: Calle Bolívar #
840

Telf.: (262) 29111

Cel.: 77860371 -
77937427

Subsede Oruro

Calle: Calle Potosí N°
1495 (entre Adolfo Mier
y Junín)

Edificio Cámara de
Industria 1er. Piso
Oficina N° 1 Interior

Cel.: 74024346

Subsede La Paz

Calle: Av. 16 de Julio,
Edificio 16 de Julio
No. 155 (El Prado, zona
Central)
(Mezanine).

Cel.: 76299073



El posgrado que buscas para el crecimiento que necesitas