

Curso

Gestión de la Calidad en la Atención al Cliente



Inicio: Octubre 2025

**Modalidad:
E-Learning**

100% clases
online

Más información en:
edu.continuafecsh@ufrontera.cl



**UNIVERSIDAD
ACREDITADA
NIVEL
AVANZADO**
HASTA EL 3 DE SEPTIEMBRE DE 2030

DIMENSIONES:

- DOCENCIA Y RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN
- GESTIÓN ESTRATÉGICA Y RECURSOS INSTITUCIONALES
- ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD
- VINCULACIÓN CON EL MEDIO
- INVESTIGACIÓN, CREACIÓN Y/O INNOVACIÓN

Curso

**Modalidad:
E-Learning**

Gestión de la Calidad en la Atención al Cliente



Inicio: Octubre 2025

DESCRIPCIÓN

La atención al cliente no se trata únicamente de brindar información o solucionar problemas; es una experiencia completa que involucra interacciones emocionales y comunicativas. Por esta razón, el desarrollo de habilidades socioemocionales y de comunicación se convierte en un componente crucial para garantizar una atención al cliente excepcional.

No solo implica satisfacer necesidades prácticas, sino también conectar emocionalmente, comprender y responder a las emociones del cliente, generando una conexión genuina que mejora la experiencia global.

La forma en que se atiende al cliente refleja directamente la imagen de la institución donde no solo beneficia al individuo, sino que contribuye positivamente a la reputación y percepción general de la organización.

"Las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de la satisfacción hacia los productos y servicios, ya que se basan en la experiencia del servicio" (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009, p. 105

Gestión de la Calidad en la Atención al Cliente

ORIENTADO A

Profesionales, técnicos y colaboradores de instituciones públicas y privadas que se desempeñan en áreas de atención al cliente, ventas y servicios, y que buscan fortalecer sus habilidades comunicacionales, socioemocionales y de gestión para mejorar la experiencia de clientes y usuarios.

OBJETIVO

Entregar herramientas prácticas para la correcta gestión de la calidad en la atención al cliente, reconociendo las características de los diferentes públicos de la empresa u organización.

MODALIDAD

Clases sincrónicas, con metodología activa-participativa. Clases vía Zoom.

Duración de 25 horas cronológicas. 15 horas sincrónicas y 10 horas de autoestudio. 5 sesiones totales.

ESTRATEGIAS

Se emplearán metodologías activas que promuevan la participación de los/as estudiantes, entre ellas el método de preguntas, lecturas guiadas para la reflexión, exposiciones grupales orientadas al trabajo colaborativo y el análisis de casos reales que permitan aplicar los contenidos en contextos prácticos.

FECHAS Y HORARIOS

Fechas: 21, 23, 28, 30 de octubre y 4 de noviembre 2025.

Días: martes y jueves. El horario será elegido por ustedes en la inscripción.

Opción A) 15:30 a 18:30 hrs.

Opción B) 18:00 a 21:00 hrs.

Gestión de la Calidad en la Atención al Cliente

CONTENIDOS

Sesión 1: Conceptos básicos para la Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente I

Fundamentos de la gestión de calidad y su aplicación en el servicio, identificación de stakeholders, perfiles y tipos de clientes.

Sesión 2: Conceptos básicos para la Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente II

Asertividad, empatía y escucha activa en la atención, junto con el análisis FODA aplicado al servicio y relación con clientes.

Sesión 3: Habilidades para la Comunicación I

Axiomas y principios de la comunicación; lenguaje verbal y no verbal (kinesia, proxémica y paralingüística).

Sesión 4: Habilidades para la Comunicación II

Técnicas comunicacionales eficientes según el canal de contacto: presencial, telefónico y digital.

Sesión 5: Resolución de Conflictos

Inteligencia emocional en la atención de clientes, definición y etapas del conflicto y estrategias para la resolución de conflictos.

METODOLOGÍA

La Metodología de aprendizaje del curso, será Activo - Participativa centrada en el estudiante, por medio de clases sincrónicas y asincrónicas.

Gestión de la Calidad en la Atención al Cliente

Equipo Docente

Mg. Carolina Barroso Molina

Doctoranda en Comunicación. Magíster en Comunicación Estratégica y Marketing Corporativo, Relacionadora Pública, Docente de Educación Superior.

Requisitos de aprobación

75% mínimo de asistencia a las clases virtuales sincrónicas.
Nota final mínima de 4,0 (escala del 1,0 al 7,0).

Valor y descuentos

Valor: Matrícula: 15.000.-

Arancel: 120.000.-

Descuentos al arancel:

10% 2 o más inscritos de una misma entidad.

10% Funcionarios y funcionarias de instituciones con convenio vigente UFRO.

Formas de pago

Transferencia, Depósito bancario y Webpay (débito o crédito).

Contacto

Cecilia Valdebenito V.

Coordinación del Programa

Teléfono: 45 2 596371

Email: edu.continuafecsh@ufrontera.cl

Darling Morales S.

Secretaria

Teléfono: 45 2 596514

Email: vinculacion.educacion@ufrontera.cl

** La Universidad de La Frontera podrá cancelar o posponer la realización del programa cuando no se alcance el número suficiente de matriculados para su realización. También podrá posponerlo o cancelarlo por razones de fuerza mayor.



**UNIVERSIDAD
DE LA FRONTERA**

Vinculación con el Medio
Facultad de Educación,
Ciencias Sociales y Humanidades

**educación
continua**

Más información en:
edu.continuafecsh@ufrontera.cl



**UNIVERSIDAD
ACREDITADA
NIVEL
AVANZADO**
HASTA EL 3 DE SEPTIEMBRE DE 2030

DIMENSIONES:

- DOCENCIA Y RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN
- GESTIÓN ESTRATÉGICA Y RECURSOS INSTITUCIONALES
- ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD
- VINCULACIÓN CON EL MEDIO
- INVESTIGACIÓN, CREACIÓN Y/O INNOVACIÓN