



DIPLOMADO EN:

GERENCIA COMERCIAL

SERVICIO DE CALIDAD »
EXPERIENCIA SATISFATORIA »
MEJORA CONTINUA »



ISO
21001:2018
Sistema de
Gestión



UTEPSA

POSTGRADO

UDEM
161

PRESENTACIÓN:

La Universidad Tecnológica Privada de Santa Cruz, fue fundada el 9 de septiembre de 1994, en la pujante y dinámica ciudad de Santa Cruz de la Sierra, capital del Departamento de Santa Cruz – Bolivia. Con 30 años de creación, hoy es reconocida y referenciada por su excelencia académica, investigación, emprendimiento, innovación tecnológica e impacto en el bienestar de la comunidad.

Dentro su estructura, se encuentra la Dirección de Postgrado, que obtuvo su autorización por parte del Ministerio de Educación, a través, de la RS No. 228/2000, para la apertura de cursos especializados de formación Postgradual, lo que quiere decir, que tiene más de 20 años de experiencia académica y administrativa.

El objetivo de esta Dirección, es profundizar en la formación de los profesionales del ámbito tecnológico, económico, jurídico, social y humanístico; para que mejoren sus competencias laborales y personales en beneficio y desarrollo de la sociedad.

La Dirección de Postgrado de Utepsa, está organizada en cuatro áreas de formación: Business School, que está relacionada a programas de las ciencias económicas y administrativas; Tech School, con programas y proyectos de ingeniería y tecnología; Law School, para programas de las ciencias jurídicas; y finalmente, el área de formación de Sociales y Humanísticas, con programas de formación en educación superior y psicología.

FILOSOFÍA DE POSTGRADO:

MISIÓN:

“Somos una universidad que forma profesionales y personas íntegras, competentes, emprendedores e innovadores, que genera conocimiento y soluciones a través de la investigación y la aplicación de tecnología para contribuir al desarrollo sostenible de su entorno y la comunidad global”

VISIÓN:

“Ser una universidad referente y reconocida a nivel nacional e internacional por su excelencia académica, investigación, emprendimiento, innovación tecnológica e impacto en el bienestar de la comunidad”

POLÍTICA DE CALIDAD:

Alineados a nuestra razón de ser y enfocados hacia dónde queremos llegar, se implementa el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para la Dirección de Postgrado según los requisitos de la Norma ISO 21001:2018 comprometiéndonos a:

- a)** Brindar programas de Maestría y Diplomado a través de un servicio de calidad, generando una experiencia satisfactoria en los estudiantes, docentes y otras partes interesadas cumpliendo con sus requisitos y expectativas.
- b)** Mejorar continuamente el desempeño de los procesos y la calidad de los servicios académicos y administrativos, considerando los desarrollos educativos, científicos, técnicos y tecnológicos pertinentes.
- c)** Satisfacer y cumplir las directrices de responsabilidad social establecidos por la UTEPSA, integrándolos en los diferentes procesos del SGC.
- d)** Gestionar la propiedad intelectual resultante de los procesos de enseñanza aprendizaje e investigación.
- e)** Cumplir los requisitos legales y reglamentarios vigentes aplicables a nuestra institución, así como los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

PERFIL DE INGRESO:

Las organizaciones, especialmente luego de la pandemia, buscan generar ingresos mediante una gestión de ventas eficiente de manera de garantizar un crecimiento sostenible y rentable. Las empresas demandan profesionales que puedan comprender aquellos aspectos claves que el consumidor valora al momento de satisfacer una necesidad, de forma de maximizar el potencial de ventas y la administración de las relaciones con los clientes.

El programa Gerencia Comercial, está dirigido principalmente a todos aquellos profesionales que se encuentren vinculados al área comercial o ventas de una empresa ya sea como Gerente, ejecutivo o vendedor, que necesiten diseñar estrategias innovadoras adecuadas a los tiempos y al entorno de tal manera que la operacionalización de éstas tenga los resultados deseados. Asimismo, se dirige a aquellos profesionales emprendedores que busquen mejorar los resultados de su negocio, adquiriendo las habilidades directivas y operativas en Ventas.

Utepsa busca aportar a la Pymes y microempresas, profesionales preparados y actualizados en las materias comerciales, de marketing y ventas, contemplando el entorno actual y las características del mercado boliviano donde la microempresa representa un 93,8%, la pequeña y mediana empresa representa un 5,8% y solo el 0,4% corresponde a las grandes empresas.

PERFIL DE EGRESO:

El profesional que cursa el programa Diplomado en Gerencia Comercial contará con las competencias necesarias para poder liderar al equipo de ventas mediante las habilidades en dirección y un diseño innovador de estrategias acordes a las necesidades de la empresa y del mercado. Deberá conocer y comprender a los consumidores para poder desarrollar modelos de captación y manejo de cartera de clientes mediante el uso óptimo de los recursos asignados poniendo en práctica aquellas técnicas vinculadas a: la gestión digital en ventas, al manejo y desarrollo de equipos de alto rendimiento, al control y medición de resultados, manejo de clientes on y off line, negociación y cierre de ventas, liderazgo, entre otros.

- ✓ Liderar el equipo Comercial y de Ventas
- ✓ Realizar mejoras en el ámbito comercial de su emprendimiento actual si ya lo tiene
- ✓ Desarrollar consultorías y asesorías en Ventas
- ✓ Dirigir el área de Ventas general, nacional o regional
- ✓ Desarrollar planes comerciales
- ✓ Practicar la docencia en el ámbito comercial y de ventas

Conocimientos:

- Planificación estratégica en Ventas
- Marketing Digital
- Estrategias Comerciales

Habilidades:

- Gestión de las relaciones
- Comunicación activa y asertiva
- Autogestión
- Inteligencia emocional
- Creatividad

Valores y actitudes:

- Ética y sentido de justicia
- Liderazgo servicial
- Empatía
- Solidaridad

CONTENIDO DEL PROGRAMA:

MÓDULO	NOMBRE DE LA ASIGNATURA	CONTENIDOS MÍNIMOS
1	Dirección de ventas	<p>Diseñar estrategias de ventas efectivas, evaluará procesos, y gestionará equipos comerciales organizados, motivados y alineados con objetivos estratégicos para maximizar resultados organizacionales.</p> <p>Gestión Estratégica de Ventas, gestión de la organización, estructura y desarrollo de la fuerza de ventas.</p>
2	Planeación comercial	<p>El estudiante desarrollará habilidades para diseñar, implementar y evaluar planes de ventas estratégicos, integrando análisis situacional, objetivos claros, estrategias efectivas y mecanismos de control eficientes.</p> <p>Planeación y diseño de un plan de ventas, medición y control.</p>
3	Modelos de negocios, ventas e innovación	<p>Aplicar herramientas como CANVAS y Design Thinking, pronosticará demandas mediante datos e investigaciones, y diseñará estrategias omnicanal adaptadas a modelos de ventas B2B, B2C y online.</p> <p>Herramientas para modelo de negocio, pronóstico de Demanda, Data Driven en Ventas, modelos de negocio en ventas, estrategias de Ventas omnicanal.</p>
4	Transformación digital y gestión del e-marketing	<p>Diseñar modelos de ventas digitales, implementará inbound marketing y estrategias digitales, optimizará plataformas mediante branding y analytics para captar, fidelizar y posicionar marcas online.</p> <p>Modelo de ventas digitales, inbound marketing/ captación de consumidores online, estrategias de Marketing Digital, gestión de plataformas digitales.</p>

MÓDULO	NOMBRE DE LA ASIGNATURA	CONTENIDOS MÍNIMOS
5	Propuesta de valor y gestión de clientes	<p>Gestión relaciones con clientes mediante CRM, fidelización, propuestas de valor y marketing experiencial, optimizando satisfacción, comercialización y percepción de marca para fortalecer la lealtad.</p> <p>Administración de Relaciones con los clientes, fidelización Clientes, propuesta Valor en la entrega del producto, marketing de experiencias.</p>
6	Habilidades directivas del chief sales officer	<p>Desarrollar competencias de liderazgo ético y sostenible, gestionará equipos de alto rendimiento, dominará la negociación efectiva y aplicará técnicas persuasivas para liderar con éxito estrategias de ventas organizacionales.</p> <p>Perfil de Chief Sales Officer, liderazgo, ética y sostenibilidad, formación de equipos de alto rendimiento, negociación y Técnicas de Ventas.</p>

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE APRENDIZAJE

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

Estos últimos años la UTEPSA acorde a su nuevo modelo pedagógico integral y centrado en el aprendizaje asumió las Metodologías Activas como una exigencia metodológica en el docente. El presente programa considera el empleo principalmente de los Métodos de Casos, el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) y el Aprendizaje Basado en Proyectos; estas metodologías son importantes estrategias de evaluación que permiten valorar la adquisición de conocimientos y capacidades profesionales, también los Proyectos y Ensayos cumplen los mismos objetivos, sin embargo la elección de una estrategia determinada en este sistema estará condicionada al tipo de materia y al dominio metodológico que tenga el docente. Dentro del desarrollo del programa académico se consideran las siguientes metodologías:

- **Método de Análisis y Solución de Casos**, que permite guiar a los estudiantes hacia la construcción de su propio aprendizaje, poniendo en práctica los conocimiento, habilidades, actitudes y valores adquiridos para analizar, diagnosticar y proponer soluciones en diferentes ámbitos.
- **Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)**, con enfoque en problemas reales con actividades que aborden problemas auténticos y desafiantes del entorno y que involucren a la comunidad con visión de servicio.
- **Aprendizaje Colaborativo**, con actividades que permitan a los estudiantes trabajar juntos, debatir ideas y compartir diferentes perspectivas para llegar a soluciones. Integrar actividades en las que los estudiantes asuman roles de liderazgo en equipos o proyectos, desarrollando habilidades de comunicación.
- **Actividades de investigación**, que requieran que los estudiantes investiguen y recopilen información por sí mismos de diferentes fuentes.
- **Promover el uso estratégico de la tecnología**, integrándola de manera selectiva para enriquecer las actividades, más allá de solo la búsqueda de información.

- **Debates y/o Foros**, para estimular el análisis, creando situaciones donde los estudiantes deban discutir, analizar y justificar sus opiniones, promoviendo el diálogo y el pensamiento crítico.
- **Desarrollo de proyectos**, que requieran una propuesta de proyectos, desafíos o propuestas emprendedoras basadas en oportunidades identificadas en el entorno. Que desarrolle actividades de planificación, ejecución y control secuencial, como investigaciones a largo plazo o proyectos.
- **Exposiciones**, en las que los estudiantes exponen y fundamentan los resultados de sus aprendizajes utilizando comunicación asertiva, demostrando elocuencia y seguridad.
- **Análisis críticos de lecturas** que permita interpretar y profundizar el contenido estudiado.

RECURSOS DE APRENDIZAJE

Los recursos de aprendizaje utilizados para el presente programa académico son:

- **AULAS EQUIPADAS:** La Universidad Tecnológica Privada de Santa Cruz se encuentra ubicada en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, en la Av. Noel Kempff Mercado No 715, con la entrada principal por el 3er anillo interno, extendida hasta el 3er anillo externo, entre la Av. Busch y Av. San Martín.
- La Dirección de Postgrado ofrece sus servicios dentro de esta misma instalación, destinando todo el piso 4 del Bloque Este a las actividades de Postgrado, incluidas las Aulas y las Áreas Administrativas.

Las Aulas están equipadas con:

- Mobiliario básico
- Equipo multimedia
- Sistema de sonido
- Pantallas LED
- Pizarra acrílica
- Cámaras digitales (para aula híbridas)
- Micrófonos (para aula híbridas)
- Acceso a internet

- **PROGRAMA DE VIDEOCONFERENCIA:** Sistema interactivo que permite a varios usuarios (docente y estudiantes) mantener una conversación virtual por medio de la transmisión en tiempo real de video, sonido y texto a través de internet. Los docentes podrán utilizar programas de videoconferencia como ser: Zoom, Teams, Google Meets, entre otros.
- **PLATAFORMA EDUCATIVA:** La Dirección de Postgrado UTEPSA cuenta con el servicio de una plataforma virtual conocida a nivel internacional denominada NEO LMS.

NEO es un sistema de gestión de aprendizaje (LMS) en línea altamente adaptable que proporciona un conjunto grande e indispensable de funciones para respaldar de manera eficiente las actividades de enseñanza y aprendizaje, además ayuda a las instituciones de educación superior a brindar una enseñanza dinámica e involucrar a los estudiantes con clases interactivas.

NEO brinda una grata experiencia al usuario, facilita a los estudiantes dominen habilidades tecnológicas y los ayuda a alcanzar su máximo potencial a través de clases en línea personalizadas y flexibles. Por otro lado, integra múltiples herramientas esenciales que las IES requieren para ofrecer un proceso de enseñanza-aprendizaje efectivo.

Algunos de sus beneficios son:

- Creación y entrega de cursos en línea con recursos y actividades de aprendizajes
- Evaluación de los conocimientos de los estudiantes
- Seguimiento del desempeño
- Rutas de aprendizaje personalizadas
- Facilita la comunicación y la colaboración
- Integra herramientas interactivas
- Acceso Móvil (Aplicación Móvil)

NEO LMS al ser un servicio en línea, garantiza la disponibilidad e integridad de la información.

MODALIDAD Y ASISTENCIA:

El programa académico se organiza en función de los siguientes parámetros de ejecución:

- a) Régimen de estudio: **Modular**
- b) Modalidad de estudio: **Presencial**

UTEPSA desde sus inicios, goza de mucha experiencia en sus carreras de pregrado en la modalidad presencial y en las semipresencial que empezaron a implementarse el año 2002 bajo el nombre de “Plan Trabajador”, con el objetivo de brindar oportunidades de formación profesional aquellos jóvenes y adultos que por limitantes de tiempo principalmente no podían cumplir con los horarios de un régimen de estudios presencial.

Esta experiencia es llevada, adaptada y mejorada a sus programas de Postgrado junto con la implementación de una Plataforma de enseñanza y aprendizaje exclusiva para sus programas posgraduales.

Este sistema, asume las exigencias pedagógicas y metodológicas propias de este sistema para profesionales que se encuentran trabajando, con las siguientes características:

Una Planificación contextual, dinámica y flexible, apoyada por entornos virtuales de aprendizaje (Administración de Ambientes Virtuales). Básicamente este sistema concretiza las exigencias pedagógicas hechas a la Educación Superior en este nuevo siglo, donde se pide el protagonismo al estudiante y un papel de ingeniero del aprendizaje al docente.

Es también importante mencionar que este sistema brinda oportunidades no solo a profesionales de la ciudad de Santa Cruz, sino también, a profesionales que se encuentren en otras provincias o departamentos del país.

SISTEMA DE EVALUACIÓN:

El docente planifica e implementa actividades de evaluación continua acorde a los resultados de aprendizaje (conocimiento, habilidades, actitudes y valores) que se requieren alcanzar, de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- **Evaluación formativa:** Aplicación de casos de estudio, prácticas de laboratorio, análisis basado en problemas, evaluaciones para determinar el nivel de aprovechamiento individual, otros. El aporte del maestrante es fundamental a través de su presencia, ideas, experiencias, opiniones y valoración crítica del material de estudio.
- **Evaluación sumativa:** Desarrollo de proyectos de aplicación / desarrollo / investigación, otros.

La evaluación garantiza la trazabilidad de las calificaciones de manera que se puede identificar una conexión objetiva entre el trabajo presentado o desarrollado por el estudiante y la calificación asignada.

Cada acción desarrollada por el estudiante debe ser evaluada tanto cualitativa como cuantitativamente, teniendo en cuenta los principios de transparencia, accesibilidad, respeto al estudiante y equidad.

Las ponderaciones de la evaluación sumativa cumplen las orientaciones de los reglamentos internos de la Universidad y del Reglamento General de Universidades Privadas vigente, siendo la calificación mínima de aprobación 71 puntos sobre 100. De acuerdo con los métodos de evaluación planificados por el docente, las ponderaciones asignadas pueden calificarse dentro de la siguiente escala de ponderación, debiendo ser la sumatoria final 100 puntos.

Ponderación (calificación) obtenida	Nivel de Competencia Equivalente
100	Excelente
90 a 99	Sobresaliente
80 a 89	Aceptable
71 a 79	Suficiente
61 a 70	Insuficiente
Menos de 61	Deficiente

REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN:

LOS REQUISITOS NECESARIOS SON :

- Fotocopia legalizada del Título en Provisión Nacional o Diploma Académico
- Certificado de nacimiento original (actualizado)
- Fotocopia simple del carné de identidad
- 3 fotografías 3x4cm. fondo rojo y traje formal

CONTACTOS:

 69200356/ 69200357/ 69200358

 marketing.postgrado@utepssa.edu

 www.utepssa.edu



Av. Noel Kempff Mercado N°715
3er. Anillo Interno entre Av. Busch y Av. San Martín
Santa Cruz - Bolivia