

# CERTIFICADO

El llustre Colegio de Abogados de Cañete otorga el presente certificado a:

## **GERSON JULIO BARUA MARTINEZ**

Por haber culminado satisfactoriamente el curso especializado en:

## GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Curso realizado del 20 de octubre de 2024 al 23 de octubre de 2024, superando los requisitos académicos exigidos mediante nuestra plataforma virtual, online, con una duración de 24 horas académicas.

Cañete, 23 de octubre de 2024



Fredy Teodoro Toribio Candela

Dhumman

Ilustre Colegio de Abogados de Cañete

Verifique la validez y autenticidad de este documento escaneando el código QR o ingresando a

www.colegioabogados.org.pelcl Código: CRFM2GWS





# ACREDITACIÓN DE HORAS ACADÉMICAS

## CONTENIDO TEMÁTICO

- Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios.
- Tipos de usuarios.
- Protocolo de quejas, reclamos y sugerencias.
- Habilidades blandas.

### DISTRIBUCIÓN DE HORAS - MODALIDAD ASINCRÓNICO

- Estudio de video del curso: 03 horas (videos).
- Estudio de diapositivas: 02 horas.
- Lectura (revistas, artículos y material de clase): 10 horas.
- Lección de videos de reforzamiento: 06 horas.
- Casos prácticos: 02 horas.
- Control de aprendizaje: 01 hora.

TOTAL: 24 HORAS ACADÉMICAS

20

#### **DOCENTE**

## Mg. JESÚS ALBERTO PAIBA SAMAMÉ

Licenciado en Educación con especialidad de Lengua y Literatura por la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayeque. Posee una Maestría en Educación con mención en Didáctica de la Educación Superior por la Universidad Privada "Antenor Orrego" de Trujillo. Asimismo, ostenta una Segunda Especialidad en Formación Magisterial por la PUCP. Actualmente, ejerce la docencia superior en la Universidad Tecnológica del Perú y se desempeña como Director General del IESP CUMBRE de Chiclayo.

Sesión desarrollada en vivo el 29 de mayo de 2024 - 08:30 p.m.

Promedio final:



Código: CRFM2GWS