



INSTITUTO PARA LA
CALIDAD
PUCP



PROGRAMA

GESTIÓN INTEGRAL DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y CALIDAD EN EL SERVICIO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Programa

Gestión Integral de la Experiencia del Cliente y Calidad en el Servicio



Sobre nuestro programa



Duración
56 horas



Modalidad
Online



Certificado

Las organizaciones modernas implementan sistemas de gestión de la calidad alineados a una cultura enfocada en el cliente como base para alcanzar eficiencia, diferenciación y sostenibilidad. La calidad del servicio requiere estrategias que permitan interpretar las expectativas del cliente, ofrecer experiencias consistentes a través de múltiples canales y medir la satisfacción en relación con lo que recibe. El factor humano es decisivo: se necesita liderar situaciones complejas, aplicar técnicas de negociación, gestionar relaciones con enfoque omnicanal y consolidar la fidelización, siempre con compromiso hacia la mejora continua y los resultados.

En este contexto, el **Programa en Gestión Integral de la Experiencia del Cliente y Calidad** en el Servicio responde a la demanda de formar profesionales capaces de liderar procesos de mejora continua, diseñar experiencias significativas y gestionar indicadores clave alineados con los objetivos estratégicos de la organización. A través de un enfoque práctico, integrador y actualizado, el programa promueve el desarrollo de competencias para transformar la cultura organizacional y liderar equipos orientados al cliente, posicionando al servicio como un factor diferenciador y generador de valor sostenible.



Programa en Gestión Integral de la Experiencia del Cliente y Calidad en el Servicio (formato digital) a nombre del Instituto para la Calidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Perfil del participante

Responsables de experiencia del cliente y Cx Managers

Gerentes o coordinadores de calidad

Supervisores y líderes de centros de atención al cliente



Objetivo

- Contribuir con el fortalecimiento de las competencias profesionales para la implementación de estrategias y herramientas de calidad de servicio al cliente como factor esencial de diferenciación en su organización.

Perfil del egresado

El egresado desarrollará las siguientes **competencias**:

- Analiza los fundamentos de la experiencia del cliente y la calidad en el servicio, considerando la cultura organizacional y la generación de ventajas competitivas.
- Aplica herramientas e indicadores para diseñar y medir experiencias del cliente, asegurando su alineación con los objetivos organizacionales y la mejora continua del servicio.



Sobre el trabajo en equipo

***Nota:** Una de las competencias por desarrollar en el programa es la capacidad de trabajar en equipo, por ende *todos los trabajos se elaboran de forma grupal*. Los grupos formados se mantendrán a lo largo del programa.

***No se aceptará la formación de grupos adicionales a los establecidos.**



REQUISITOS

- Ficha de inscripción, firmada.
- Compromiso de honor, firmado.
- DNI (copia legible).
- Carta de compromiso de la empresa (solo en caso la empresa financie el programa).
- Se recomienda dedicación de horas adicionales a las formalmente propuestas en la estructura curricular, para un óptimo desempeño académico.
- Lectura previa de las Reglas de Actividades para Formación Continua del Instituto para la Calidad.

Consulta sobre nuestros planes de financiamiento y descuentos.

Transformación a través de la experiencia

Durante el proceso formativo se encontrará inmerso en una experiencia de transformación enfocada en la mejora continua de sus desempeños profesionales a través de una ruta de aprendizaje que parte de la práctica y está orientada a la práctica.

Modulo

1

Integración de la experiencia del cliente y la calidad del servicio

Aborda la integración de la experiencia del cliente con la calidad del servicio como ventaja competitiva para la organización.

2

Diseño de la experiencia del cliente con enfoque en la calidad del servicio

Presenta las herramientas para el diseño de experiencias del cliente alineadas a la calidad del servicio y los objetivos organizacionales.

3

Medición de la experiencia del cliente para la calidad del servicio

Presenta las herramientas de medición de la experiencia del cliente para analizar brechas y tomar decisiones basadas en datos.

4

Equipos centrados en el cliente y la calidad del servicio

Aborda el marco para la implementación de una cultura organizacional con conexión en el cliente y centrada en la calidad.





Docentes*



Liliana Gianina Monteverde Cerruti

Máster en Dirección y Administración de Empresas (UNIR, España). Administradora de Empresas (ULIMA). Especialista en Gestión e Ingeniería de la Calidad (Instituto para la Calidad PUCP). Se ha desempeñado como gerente de procesos y consultora en Ilender Pharmaceutical Corporation, gerente de unidad de negocio en San Fernando, gerente de recursos humanos en Lan Perú y docente en USIL, ULIMA, ESAN y Zegel. Actualmente, es consultora sénior, docente en la UPC y en el Instituto para la Calidad PUCP.

Jorge Luis Muñoz Quispe

Máster en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional (UAB, España). Comunicador (ULIMA). Especialista en Dirección de la Comunicación Interna Organizacional (UP), Comunicación y Relaciones Públicas (USMP), Gestión de los Recursos Humanos (PUCP), Diseño y Gestión de Proyectos Sociales (PUCP) y en Gestión Estratégica de Marketing y Ventas (ULIMA). Se ha desempeñado como asesor de comunicación e imagen institucional en el MINEM, asesor de comunicación Interna y responsabilidad social en Grupo Carvajal, asesor de comunicación y relaciones externas en Río Tinto Minera Perú y como jefe de comunicaciones y bienestar social en Agro Industrial Paramonga SA. Actualmente, es gerente de comunicación, imagen y responsabilidad social en Alemcar Constructora e Inmobiliaria SAC y docente en el Instituto para la Calidad PUCP.



Olazábal Gómez De La Torre Margarita

Máster en Administración de Empresas (INCAE, Costa Rica). Administradora de Empresas (UCSM). Especialista en Customer Experience Management (UP e IZO). Certificada en Scrum Master (SCRUMstudy) y CX Metrics, ROI & Economics (Clientrika). Se ha desempeñado como gerente de operaciones, gerente de ventas, gerente de servicio al cliente postventa y gerente de experiencia de clientes en Falabella Perú y miembro del Customer Experience World Games para Latinoamérica. Actualmente, es consultora asociada en Hito Consultoría Boutique, docente en la Universidad ESAN y en la PUCP.





Docentes*



José Carlos Purizaca Vega

Maestro en Derecho Civil y Comercial (UNFV). Abogado (UNFV). Especialista en Consumo y Empresa (Universidad Complutense de Madrid, España). Certificado en Habilidades Directivas para el Ejecutivo Moderno (CENTRUM PUCP). Se ha desempeñado como director de la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (ECP) del INDECOP, coordinador académico de la Dirección de Derechos de Autor del INDECOP y como docente en la ENC y en la UPN. Actualmente, es ejecutivo en el INDECOP, docente en la ECP del INDECOP y en el Instituto para la Calidad PUCP.

Julissa Vidal Alvarado

Maestra en Dirección de la Comunicación Empresarial (UPC). Comunicadora (ULIMA). Especialista en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (UPC). Se ha desempeñado como directora de planeamiento estratégico en Atomikal y en La Central, directora de marketing estratégico en Creative Studio y en 3.0 Consulting Group, directora de contenidos digitales en Revista Perfiles y como jefe de Marketing en Loyalty Perú. Actualmente, es CEO y directora de planeamiento estratégico en la Agencia Martínez Vidal, mentora de innovación y consultora en marketing y publicidad, docente en la UPC y en la PUCP



Nota: El sistema de evaluación está basado en trabajos aplicativos en equipo, asistencia, exámenes, entre otros.



INSTITUTO PARA LA
CALIDAD
PUCP

Av. Universitaria 1801 - San Miguel

Correo: informes.calidad@pucp.pe

www.calidad.pucp.edu.pe