



INSTITUTO PARA LA
CALIDAD
PUCP

- Destacada **plana docente**.
- Obtienes un **Certificado Digital**, a nombre del Instituto para la Calidad - PUCP.



PROGRAMA

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



SOBRE NUESTRO PROGRAMA

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

Las organizaciones modernas implementan sistemas de gestión de la calidad centrados en el cliente para alcanzar eficiencia, diferenciación y sostenibilidad. La calidad del servicio requiere comprender las expectativas del cliente, brindar experiencias consistentes, medir su satisfacción y fortalecer la fidelización mediante una gestión orientada a la mejora continua.

En este contexto, el Programa en Gestión Integral de la Experiencia del Cliente y Calidad en el Servicio desarrolla competencias para liderar procesos de mejora continua, diseñar experiencias de valor y gestionar indicadores alineados con los objetivos estratégicos. Con un enfoque práctico e integrador, prepara profesionales para liderar equipos orientados al cliente y posicionar el servicio como un factor diferenciador y generador de valor sostenible.



Duración
56 horas



Modalidad
Semipresencial



Certificado
Digital

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.

¿QUÉ BENEFICIOS OBTENDRÁS? ★ ★ ★ ★ ★



Docentes con experiencia comprobada en empresas claves del sector



Gestión de la calidad en servicio al cliente presencial y digital.



Aplicación práctica con casos, simulaciones y workshops vinculados al entorno laboral.



Indicadores para medir la experiencia del cliente



Metodología activa y colaborativa basada en competencias

CERTIFICACIÓN



Certificado Digital del Programa en Gestión Integral de la Experiencia del Cliente y Calidad en el Servicio. *A nombre del Instituto para la Calidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú.*



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.

MÓDULOS

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

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 Monteverde

Consultora Senior. Docente en la UPC.
Especialista en Gestión e Ingeniería de la Calidad (Instituto para la Calidad - PUCP).
Máster en Dirección y Administración de Empresas (UNIR, España).

Jorge Luis Muñoz



Gerente de Comunicación, Imagen y Responsabilidad Social en Alemcar Constructora e Inmobiliaria SAC. Especialista en Comunicación y Relaciones Públicas (USMP), y en Diseño y Gestión de Proyectos Sociales (PUCP).
Máster en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional (UAB, España).



José Carlos Purizaca

Ejecutivo en el INDECOPI, Docente en la ECP del INDECOPI.
Especialista en Consumo y Empresa (Universidad Complutense de Madrid, España).
Maestro en Derecho Civil y Comercial (UNFV). Abogado (UNFV).

Julissa Vidal



CEO y Directora de Planeamiento Estratégico en la Agencia Martínez Vidal, Mentora de Innovación y Consultora en Marketing y Publicidad, Docente en la UPC.
Especialista en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (UPC).
Maestra en Dirección de la Comunicación Empresarial (UPC). Comunicadora (ULIMA).



Margarita Olazábal

Consultora Asociada en Hito Consultoría Boutique, Docente en la Universidad ESAN.
Especialista en Customer Experience Management (UP e IZO).
Máster en Administración de Empresas (INCAE, Costa Rica). Administradora de Empresas (UCSM).

* El Instituto para la Calidad - PUCP se reserva el derecho de efectuar cambios en los docentes de acuerdo a su política de mejora continua.

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.

REQUISITOS

- Ficha de inscripción.
- Compromiso de honor.
- Copia de DNI.



SOBRE EL TRABAJO EN EQUIPO

***Nota:** El trabajo en equipo es una competencia clave de la diplomatura, por lo que todas las actividades se realizarán en grupos que se mantendrán durante todo el programa.

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



INSTITUTO PARA LA
CALIDAD
PUCP

INSTITUTO PARA LA CALIDAD

Más de 30 años impulsando la calidad, inspirando el cambio

1

Programas de convocatoria abierta

- 2 maestrías presenciales y a distancia.
- 4 programas internacionales.
- 17 diplomaturas.
- 11 cursos y talleres de capacitación.

3

Consultoría

Más de **100 empresas** privadas y públicas atendidas por nuestra área de Consultoría.

2

Capacitación a medida

Más de **500 empresas** y **15 500 alumnos** capacitados por nuestra área de In Company.

4

Proyectos internacionales

Desde el 2023, somos **sede principal en Latinoamérica de la competencia Quality Sustainability Award- QSA.**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Fundada en
1917

La universidad
#1
en Perú
según el ranking QS
Mundial 2025

La universidad
#09
en Sudamérica
según el ranking
QS Mundial 2025

32 554
estudiantes de
pregrado y posgrado

66
carreras
175
programas de posgrado

535
Investigadores
inscritos en
RENACYT





¡Contáctanos aquí!



calidad.pucp.edu.pe

Centro Empresarial Real, Torre 5 Of. 802 - San Isidro
Av. Universitaria 1801 - San Miguel
✉ informes.calidad@pucp.pe

