



INSTITUTO PARA LA
CALIDAD
PUCP

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

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 requieren una cultura orientada al cliente para alcanzar eficiencia, diferenciación y sostenibilidad. Gestionar la calidad del servicio implica comprender sus expectativas, brindar experiencias consistentes y fortalecer la fidelización, promoviendo el liderazgo y la mejora continua.

El Programa en Gestión Integral de la Experiencia del Cliente y Calidad en el Servicio forma profesionales capaces de liderar procesos de mejora, diseñar experiencias significativas y gestionar indicadores alineados a los objetivos estratégicos. A través de un enfoque práctico e integrador, desarrolla competencias para liderar equipos orientados al cliente y generar valor sostenible.



Duración
56 horas



Modalidad
Online



Certificado
Digital



INSTITUTO PARA LA
**CALIDAD
PUCP**

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 BENEFICIO OBTENDRÁS?



Docentes con experiencia
comprobada en empresas
claves del sector



Metodología de trabajo
constructivo y
colaborativo en un modelo
por competencias



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

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

2

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

3

Medición de la experiencia del cliente para la calidad del servicio

4

Equipos centrados en el cliente y la calidad del servicio

DOCENTES*



Liliana Monteverde Cerruti

Consultora Senior y docente en el Instituto para la Calidad - PUCP.
Máster en Dirección y Administración de Empresas (UNIR, España).
Administradora de Empresas (ULIMA).

Jorge Muñoz Quispe

Gerente de comunicación, imagen y responsabilidad social en Alemcar Constructora e Inmobiliaria SAC.
Máster en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional (UAB, España).
Comunicador (ULIMA).



Margarita Olazábal

Consultora asociada en Hito Consultoría Boutique.
Máster en Administración de Empresas (INCAE, Costa Rica).
Administradora de Empresas (UCSM).

José Carlos Purizaca Vega

Ejecutivo en INDECOPI.
Maestro en Derecho Civil y Comercial (UNFV).
Abogado (UNFV).



Julissa Vidal Alvarado

CEO y directora de planeamiento estratégico en la Agencia Martínez Vidal.
Maestra en Dirección de la Comunicación Empresarial (UPC).
Comunicadora (ULIMA).

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.
- Copia de DNI.
- Compromiso de honor.
- Copia de Bachiller o título profesional.



SOBRE EL TRABAJO EN EQUIPO

***Nota:** El trabajo en equipo es una competencia clave del programa, 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!



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

calidad.pucp.edu.pe

