



PAD

ESCUELA DE DIRECCIÓN

UNIVERSIDAD DE PIURA

PROGRAMA INTERNACIONAL DE OPERACIONES DE SERVICIOS Y CUSTOMER EXPERIENCE



Mayo 6 del 2025

 **IESE**
Business School
University of Navarra

Red de
Escuelas
Asociadas

2

Executive
Education
2023

FINANCIAL
TIMES

**LIDERA LA
TRANSFORMACIÓN DE
LOS SERVICIOS Y LA
EXPERIENCIA AL CLIENTE**

Estimado participante,

Las empresas de servicios hoy buscan diferenciarse y aumentar la satisfacción de sus clientes y colaboradores, aprovechando las nuevas tecnologías para impulsar su crecimiento y rentabilidad. Para ello, es necesario que sus directivos gestionen sus operaciones logrando un equilibrio entre el nivel de servicio y la eficiencia.

Al mismo tiempo, los directivos reconocen que deben ser lo suficientemente innovadores y ágiles para atender los requerimientos de sus clientes, respondiendo eficazmente en entornos de mayor incertidumbre. En este nuevo escenario competitivo, es valioso contar con directivos preparados para enfrentar problemas estratégicos y aprovechar oportunidades de negocio.

En ese sentido, el ahondar en el viaje de nuestros clientes, sus expectativas, así como la de nuestros colaboradores; permitirá encontrar oportunidades para potenciar nuestras experiencias. Más aún si las complementamos cuidadosamente con tecnologías de la Transformación Digital que nos permitan generar valor.

El Programa Internacional de Operaciones de Servicios y Customer Experience prepara a los directivos para enfrentar retos que demandan gestionar la estrategia de servicios y del negocio, otorgando una propuesta de valor diferencial en entornos disruptivos, inciertos, complejos y cada vez más competitivos.

> **Fernando Pérez Lizano**

Director del programa

Director del MBA

Director General de FPL CONSULTING

Programa de Operaciones y SCM por el MIT

MBA por el PAD



OBJETIVOS



Comprender los fundamentos de las operaciones de servicios.



Diseñar nuevas experiencias que generen valor para nuestros clientes.



Potenciar el servicio de nuestras organizaciones a partir del customer journey.



Gestionar el balance entre el nivel de servicio y la eficiencia.



Desarrollar el equilibrio entre el valor para el cliente interno y externo.



Aprovechar oportunidades de diferenciación a partir de las nuevas tecnologías de la transformación digital y su sostenibilidad a través de una cultura de innovación y agilidad.



¿POR QUÉ ESTUDIAR?

- **APLICABILIDAD INMEDIATA**

Nuestra metodología de enseñanza y los conceptos adquiridos en clase podrán ser aplicados de manera inmediata en la organización del participante.

- **VISIÓN HOLÍSTICA DE LA EMPRESA**

El programa integra los fundamentos claves de operaciones en empresas de servicios, permitiendo al participante desarrollar una visión holística con otros ámbitos como el Comercial, Financiero, Control, Tecnológico y del Personal para lograr la excelencia operativa.

- **ENFOQUE EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SERVICIO AL CLIENTE**

El participante entenderá la relevancia de incentivar la innovación, comprender el impacto de la tecnología digital, así como los desafíos de los Servicios 4.0 y su valor para el cliente, permitiéndole descubrir herramientas innovadoras para la detección de oportunidades, utilización de recursos y generación de eficiencia.

- **METODOLOGÍA: CASOS, TALLERES, SIMULACIONES, CONFERENCIAS Y MESAS REDONDAS**

Se realizarán ejercicios prácticos que permitan reforzar los conceptos y criterios desarrollados en los casos y conferencias, en los que podrás profundizar en las competencias directivas necesarias para gestionar iniciativas innovadoras con mayor agilidad.

- **PROFESORES CON TRAYECTORIA LOCAL E INTERNACIONAL**

Profesionales y expertos de primer nivel en el ámbito académico y empresarial, con amplia experiencia liderando la gestión de operaciones en distintos sectores.

- **NETWORKING CON COLEGAS DE DISTINTOS SECTORES**

El participante establecerá contacto con profesionales pares de diversos sectores y áreas funcionales, pudiendo completarse con nuevos conocimientos y experiencias directivas.



CONTENIDO

1

ENTENDIENDO LOS SERVICIOS

- Service definitions.
- La economía de la experiencia (CSE y BSE).
- Características distintivas de las Operaciones de Servicios.
- El "Service Package".

2

ESTRATEGIA DEL SERVICIO

- El entorno competitivo de los Servicios.
- Estrategias competitivas.
- Análisis estratégico.
- El rol competitivo de la información y la tecnología.

3

DISEÑO DEL SERVICIO

- Ejes centrales en el diseño del servicio.
- Customer Journey.
- El encuentro del servicio.

4

GESTIONANDO LAS OPERACIONES DE SERVICIO

- Gestionando la capacidad y la demanda.
- Lean Service Management.
- Costos operativos.
- Calidad de servicio.
- Innovación y Agilidad.
- Gestión de consultas y reclamos.

5

GESTIONANDO LA SATISFACCIÓN DEL PRESTATARIO

- Valor para los colaboradores.
- Equipos de alto rendimiento.
- Cultura organizacional.

6

TRANSFORMANDO LOS SERVICIOS

- Nuevas tecnologías y servicios digitales.
- Plataformas e E-Commerce.

PLANA DOCENTE



FABIO NOVOA



- Profesor de Dirección de Operaciones en INALDE.
- Máster en Economía y Dirección de Empresas por el IESE Business School.

JULIO SANCHEZ LOPPACHER



- Director del Área Académica de Dirección de Operaciones y Tecnología, IAE Business School.
- Ph. D. por el Politecnico di Milan.



RICARDO ENGELBERT



- Doctor en Administración y MBA en Dirección Ejecutiva.
- Ha ocupado cargos gerenciales en empresas nacionales y multinacionales en el sector de tecnología y comunicación.
- Director del Departamento de Operaciones, Tecnología e Información y Emprendimiento del ISE Business School de Brazil.



GUILLERMO VELA



- Gerente Administrativo y de TI en Corporación Superior.
- Executive Program IT en Sloan Business School del MIT.
- MBA por el IESE Business School - Universidad de Navarra, España.



PLANA DOCENTE



MIGUEL ESTRADA



- Consultor en Dirección de Operaciones en empresas de diversos sectores.
- Ha sido Profesor y Director de Programas Ejecutivos en IPADE Business School (México).
- Ph.D. por la Universidad de Anahuac (México).
- MBA por el IPADE Business School (México).

FRAN CHUAN



- Experto en liderazgo y cultura de la transformación e innovación, Innovation Ecosystem coach, escritor y conferencista.
- Colaborador en Babson College en Boston e IESE en España y Alemania.
- Ingeniero informático por IBM, Design Thinking en el Art Center College of Design – Pasadena, Formador de Emprendedores e Innovación (SEE) en Babson, Innovative Management y Corporate Entrepreneurship en Babson y Programa de Dirección General en ESADE.



RODRIGO ISASI



- Ha sido CEO en Delosi S.A. Miembro del Consejo Directivo en Perú Sostenible.
- Master of Design Methods, Design Thinking por el IIT Institute of Design.
- MBA por el IDE Business School.

PLANA DOCENTE

EDUARDO LINARES



- Director general del PAD - Escuela de Dirección de la Universidad de Piura.
- Máster en Dirección de Empresas por el PAD.
- Ha sido Gerente de Logística y Distribución en Farmaindustria S.A. y Corporación Drokasa.
- Director del Programa Internacional de Transformación Digital.



CARLOS CORNEJO



- CEO de Almacenes Financieros S.A (Almafin) empresa del Grupo Andino
- Master en Análisis de Negocios y Gestión Estratégica en University of Manchester.
- MBA por Duke University, EEUU.



ANGELA CARRASCO



- Miembro del Consejo Directivo y profesora del Área de Control Directivo del PAD.
- Profesora del Área de Control Directivo del PAD - Escuela de Dirección de la Universidad de Piura.
- Ph. D. Management por el IESE School of Business.
- Consultora y asesora de Empresas.



PLANA DOCENTE



IAN RÍOS

- Profesor y Director del área de Gobierno de Personas del PAD – Escuela de Dirección de la Universidad de Piura.
- MBA por el PAD.
- Consultor en GP Group SAC.

RAÚL GONZALES

- - Máster en Dirección de Empresas por el PAD.
 - Ha sido Gerente de División en G.W. Yichang & Cía SA.
 - Ha sido Consultor en MFT Consulting.
- Profesor del Área de Dirección Comercial del PAD-
Escuela de Dirección de la Universidad de Piura.



TESTIMONIOS DE EGRESADOS

SERGIO RIVAS

GERENTE GENERAL EN COSTA DEL SOL



“Escogí el programa por el prestigio que tiene el PAD, por la currícula y por los profesores de nivel internacional. Por otro lado, el Método del Caso es muy bueno, porque te ayuda a ampliar horizontes junto a profesionales de otros sectores. Además, las tendencias y actualización que te brinda el programa para seguir avanzando en tu vida profesional.

Estoy realmente fascinado con las enseñanzas que he tenido en este programa y los anteriores.”

YNGRID BUSTAMANTE

MANAGER OPERATIONS EN UNILABS PERÚ

“El programa me pareció muy interesante y completo, debido a que se enfoca mucho en el diseño, innovación y el enfoque en la calidad del servicio al cliente.

Además, el método del caso y los profesores me han permitido revisar constantemente información actual y mejorar mi enfoque a nivel de operaciones en el sector salud, que es el rubro en el que me desempeño actualmente.”



KARLA CÁCERES

SUB GERENTE NEGOCIOS EMPRESARIALES EN CLÍNICA INTERNACIONAL



“El programa brinda una visión completa e integral de la gestión de negocios en entornos complejos, como en los que hemos estado viviendo en los últimos años. Poniendo en el centro de la toma de decisiones a la persona, y enfatizando en la importancia de la innovación y la transformación digital para adaptarnos y responder a los retos de hoy.”

TESTIMONIOS DE EGRESADOS

GABRIEL CASAS

DIRECTOR OF RESTAURANTS, BARS AND BANQUETS EN JW MARRIOTT



“Una de las cosas que más me gustó del PAD fue las clases con el método del caso. Este método hace que veas casos reales tanto de experiencias nacionales como internacionales y que todos los participantes puedan exponer desde su punto de vista en distintas ramas. Las exposiciones me permitieron tener ópticas de retail, operaciones, mineras, banca, salud y eso definitivamente ha sido muy enriquecedor para mí. Además, hemos tenido la suerte de contar con profesores con una experiencia nacional e internacional.”

