

[EDICIÓN
2025]

PROGRAMA INTERNACIONAL DE
**OPERACIONES
DE SERVICIOS
Y CUSTOMER
EXPERIENCE**



06 de mayo de 2025



PAD

ESCUELA DE DIRECCIÓN
UNIVERSIDAD DE PIURA

ÍNDICE

**PALABRAS DEL
DIRECTOR**

[Ver más](#)

TESTIMONIOS

[Ver más](#)

**¿POR QUÉ ESTUDIAR
EN EL PAD?**

[Ver más](#)

**MÉTODO
DEL CASO**

[Ver más](#)

**PERFIL DEL
PARTICIPANTE**

[Ver más](#)

**CONTENIDO
ACADÉMICO**

[Ver más](#)

**¿POR QUÉ ESTUDIAR
EL PROGRAMA?**

[Ver más](#)

**OBJETIVOS DEL
PROGRAMA**

[Ver más](#)

**CLAUSTRO DE
PROFESORES**

[Ver más](#)

RED ALUMNI

[Ver más](#)

Palabras del **director**

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.

A portrait of Fernando Pérez Lizano, a man with glasses, a beard, and a mustache, wearing a grey suit, white shirt, and blue tie. He is smiling and has his arms crossed. The background is a blurred office setting with green walls and wooden paneling.

> **FERNANDO PÉREZ LIZANO**

Director del programa





**Guiamos a directivos
a enfrentar desafíos
estratégicos**



“Lidera la transformación de los **Servicios** y la **Experiencia al Cliente**”

Programa que te prepara para enfrentar retos que demandan gestionar la estrategia de servicios y del negocio, otorgando una propuesta de valor eficaz y eficiente en entornos disruptivos, inciertos, complejos y cada vez más competitivos.



> **SERGIO RIVAS**

Gerente general en
Hoteles Costa del Sol





HERRAMIENTAS ESTRATÉGICAS

"El Programa Internacional de Operaciones de Servicios y Customer Experience me ha equipado de herramientas necesarias para alinear la estrategia del negocio con la cultura organizacional de mi empresa, permitiéndonos tomar una visión integral del diseño de servicios y la experiencia del cliente. Esto es clave para garantizar la escalabilidad y sostenibilidad empresarial, generando valor sostenible en el tiempo."

> CAMILO VERGARA

Gerente general en Clínica
Limatambo Cajamarca

LIDERAZGO TRANSFORMADOR

"El programa me ha dado las herramientas necesarias para liderar equipos y gestionar cambios organizacionales, integrando nuevas tecnologías que elevan la eficiencia y permiten una toma de decisiones basada en datos. La constante innovación que se impulsa en este entorno académico resulta clave para enfrentar los desafíos actuales en mi sector. Estoy agradecida con el PAD por esta experiencia transformadora."

> YOLANDA LOPEZ

MSC en Mediterranean
Shipping Company



CURRÍCULA CUALIFICADA

"Escogí el programa principalmente por la calidad de los docentes y el prestigio que tiene el PAD. Lo que más destaco es la amplia visión que he adquirido en torno a las expectativas de nuestros clientes. Este enfoque integral me ha dado una nueva perspectiva sobre la importancia de entender y medir las expectativas de los clientes, garantizando la calidad del servicio en mi empresa."

> ALDO SECLÉN

Regional Manager en
Hoteles Costa del Sol





PRESTIGIO Y RACIONALIDAD PRÁCTICA

“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.”

> **SERGIO RIVAS**

Gerente general en
Hoteles Costa del Sol

INNOVACIÓN Y CALIDAD

“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.”

> **YNGRID BUSTAMANTE**

Manager Operations en Unilabs Perú



VISIÓN INTEGRAL

“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.”

> **KARLA CÁCERES**

Sub Gerente Negocios Empresariales
en Clínica Internacional



¿Por qué estudiar en el **PAD?**

> MÉTODO DEL CASO

Metodología que simula la interacción de un comité de gerencia que debe discutir y resolver un problema real en el ámbito empresarial.

> VISIÓN INTEGRAL

Adquirirás una mirada holística de las organizaciones. Conocerás el funcionamiento de las diversas áreas y de qué manera contribuyen a solucionar las dificultades en el negocio.

> ENFOQUE EN LAS PERSONAS

Serás parte de una experiencia de formación integral orientada al ser humano como centro de las decisiones empresariales.

> NETWORKING

El propio diseño, metodología y dinámica del programa te permite desarrollar una interacción importante con tus pares.

> PROFESORES

Profesionales con sólida trayectoria directiva, amplia experiencia académica y especializados en la formación de altos directivos.

> ALIANZAS CON OTRAS ESCUELAS

Somos parte de una red de reconocidas escuelas internacionales que promueven el intercambio de profesores y conocimiento, contribuyendo al entendimiento de distintos sectores y ámbitos de negocios.



Método de enseñanza

método del caso

El programa proporciona una formación de alto rendimiento mediante el Método del Caso, garantizando un aprendizaje activo basado en la resolución de retos y dilemas del día a día empresarial.

Los casos abordados son situaciones reales del entorno empresarial de distintos sectores, tamaños y países. La diversidad es máxima.

Esta metodología te sitúa en el rol del protagonista con el propósito de diagnosticar problemáticas y evaluar alternativas desde diferentes ángulos.

El profesor guía el debate, formula preguntas y estimula la intervención de todos los participantes para enriquecer la discusión con distintos puntos de vista.

> Impacto personal y profesional



PERSONAL

Te llevará a reflexionar sobre tu estilo de dirección, tus sesgos en la toma de decisiones, etc.



PROFESIONAL

El contraste de puntos de vista favorece un proceso de toma de decisiones más realista y enfocado a la acción.



> ¿Cómo funciona?



1

Estudio y análisis individual del caso

Las sesiones de trabajo requieren un trabajo individual previo. La actitud de los participantes y su preparación de las sesiones condicionan el grado de aprendizaje de la clase. Así, cuanto más preparados estén y mejor actitud tengan, mayor será el crecimiento que experimente el grupo.

La carga de trabajo se diseña teniendo en cuenta la necesidad de conciliación con el día a día profesional y personal de los participantes.



2

Discusión previa del caso en equipos de trabajo

Tras la preparación individual del caso, se lleva a cabo la discusión en equipo. La composición de los equipos, integrados por seis a ocho participantes, la decide el PAD al inicio del programa para que sean lo más diversos posible y el enriquecimiento mutuo sea el máximo.

En las sesiones de equipo, se ponen en común los distintos puntos de vista sobre los casos preparados. Más que de llegar a un consenso definitivo, se trata de justificar las distintas visiones.



3

Discusión del caso en clase

Ha llegado el momento de la verdad. Tras la preparación individual y la reunión del equipo, el caso se discute con el resto de la clase. Los aprendizajes del caso van descubriéndose con las aportaciones de los participantes, mientras el profesor guía el debate y añade su criterio.

La voluntad de intervenir en clase, compartir experiencias y escuchar activamente los puntos de vista de los compañeros resulta clave para aprovechar el programa. En el PAD todos aprendemos de todos.

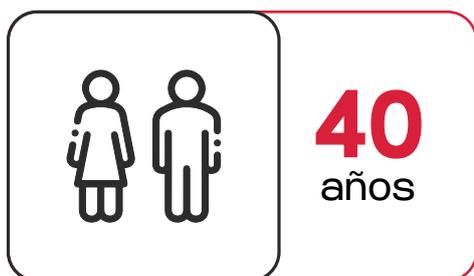


Perfil del participante

Gerentes, Sub-gerentes, Jefes y ejecutivos senior de los sectores: Financiero (banca, seguros y AFPs), Construcción e Inmobiliario, Energía y Electricidad, Telecomunicaciones, Salud (Clínicas y hospitales), Gestión de clientes y BPO, Educación, HORECA (Hoteles, restaurantes y casinos), Transporte (trenes, aerolíneas y buses), mantenimiento, notarías, estudios jurídicos, estudios contables, arquitectura, delivery & última milla, digitales, pertenecientes a las áreas de Servicios, Atención al Cliente, Experiencia del cliente (Customer Experience), Post-venta, Aseguramiento de la calidad, Planeamiento, Operaciones de servicios, Mejora de procesos, proyectos, entre otros.



> EDAD PROMEDIO



> POSICIONES DIRECTIVAS



Gerente
Funcional



Jefe



Gerente
general



Directores



Contenido **académico**

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.



¿Por qué estudiar el programa?

- **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.



Objetivos del programa



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.



Claustro de profesores

ÁNGELA CARRASCO

- Miembro del Consejo Directivo y profesora del Área de Control Directivo del PAD. Ph.D. por el IESE Business School - España. MBA por el IAE Business School (Argentina).



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.



EDUARDO LINARES

- Director General del PAD.
- Director del Programa Internacional de Transformación Digital.
- Ha sido Director del Área de Dirección de Operaciones y miembro del Consejo de Dirección del PAD.



FABIO NOVOA

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



Claustro de profesores

FERNANDO PÉREZ



- Director del Programa Internacional de Operaciones de Servicios y Customer Experience del PAD.
- Director del MBA del PAD.
- Director y Gerente General en FPL Consulting.



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.



IAN RÍOS



- Director del área de Gobierno de Personas del PAD.
- Consultor en GP Group.
- Director Gerente en DCompetencias.
- Ha sido Gerente de Desarrollo en ARIN.
- Fue Gerente General en Joyeros Artesanos en Bolivia.
- MBA por el PAD.



JULIO SÁNCHEZ LOPPACHER



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



Claustro de profesores

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).



PABLO VEGA



- Profesor área de Dirección General y Gobierno Corporativo del PAD.
- MPhD student, Culture and Organization Governance. Universidad de Navarra (España).



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.



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.





Red Alumni

Porque la relación que mantenemos con nuestros alumnos trasciende las aulas, ya son más de 10,000 egresados, tanto del Perú como del extranjero, quienes conforman el PAD Alumni.

La comunidad de nuestra casa de estudios se propone ofrecer espacios de intercambio, donde sus miembros pueden compartir información, ideas y experiencias, además de profundizar en temas de actualidad empresarial.

+10,000
EGRESADOS



Acreditado por:



MÁS INFORMACIÓN

Contacto: Brisa Munguía

T: 950 647 223 | C: brisa.munguia@pad.edu