

## SYLLABUS

### I. DATOS GENERALES

Nombre del Curso	:	Optimización de Procesos de Servicio
Duración	:	24 horas
Nº de sesiones	:	8
Profesores	:	Jorge Vargas Florez Daniel Ortega Marco Luna Ricardo Camacho Roberto Delgado Wilmer Atoche Díaz

### II. SUMILLA

Las actividades de servicios actualmente representan el mayor valor del producto bruto interno generado por nuestra economía, su gestión eficiente demanda del uso de herramientas de optimización del uso de sus recursos. Es por esta razón que se necesitan recursos humanos capaces de analizar la información disponible e implementar acciones que impacten en las actividades de sus organizaciones para minimizar costos e incrementar los niveles de calidad de los servicios.

### III. OBJETIVOS DEL CURSO

#### Objetivo General

El objetivo central del curso es dotar al participante de conocimientos que le permitirán afrontar diversas coyunturas en cualquier organización que brinde servicios, permitiéndole asimismo, implementar acciones de mejora de manera significativa, contribuir a la fidelización de sus clientes y/o contribuir a mejorar su posición en el mercado. Al finalizar el curso, el participante contará con las herramientas necesarias para gestionar adecuadamente una organización orientada a la prestación de servicios.

#### Objetivos Específicos

- Identificar con precisión los procesos de servicios de valor en la organización.
- Presentar los beneficios de la gestión eficiente de una empresa de servicios.
- Preparar al participante en la formulación de estrategias de administración de personal, operación, logística y gestión de los recursos, orientados a la organización de servicios.

- Analizar los procesos involucrados en la prestación de servicios funcional y transversal.
- Capacitar al participante en la aplicación de modelos, metodologías y herramientas para la optimización de sus decisiones de gestión de los servicios.

#### **IV. DIRIGIDO A**

Profesionales y emprendedores (as) de organizaciones que prestan servicios. Personas con experiencia de trabajo que deseen implementar empresas de servicios o que busquen desarrollar competencias para analizar, diagnosticar y proponer mejoras en la gestión, administración y operaciones de su empresa. Se desarrollaran estrategias para una gestión eficiente de una empresa de servicio.

#### **V. CONTENIDO ANALÍTICO**

##### **Sesión 1: Jorge Vargas - Ricardo Camacho**

Planificación y gestión de servicios

Estudio del cliente. Gestión de la capacidad, los recursos, las expectativas, los resultados y la experiencia.

Creando valor en los servicios

Taller de casos; instalación del CMR y un Centro de Soporte.

##### **Sesión 2: Jorge Vargas - Ricardo Camacho**

Administración de la demanda

Administración de la oferta

Mix de marketing modificado: precio, producto, plaza, promoción y publicidad.

Planeamiento estratégico: FODA modificado.

Taller de casos; casos de éxito en empresas peruanas.

##### **Sesión 3: Jorge Vargas - Daniel Ortega**

Evaluación de proyectos de inversión.

Tasa interna de retorno (TIR).

Valor presente neto (VPN) .Campos de aplicación.

Periodo de recupero.

Taller de casos; evaluación económica-financiera de proyectos de inversión

##### **Sesión 4: Jorge Vargas - Roberto Delgado**

La organización y un sistema formal para la innovación

Metodologías modernas para innovar

La estrategia del océano azul

Taller de casos; aplicación del método TRIZ y Scamper, en casos real.

## Sesión 5: Jorge Vargas - Daniel Ortega

Gestión de un sistema de compras  
Gestión de inventarios  
Gestión de un sistema de distribución y delivery  
Taller de casos; selección de proveedores.

## Sesión 6: Jorge Vargas - Wilmer Atoche

Planificación de las operaciones de servicios  
Programación de servicios con métodos matemáticos  
Herramientas computacionales para gestionar los servicios  
Taller de casos; teoría de colas aplicada a los servicios de atención

## Sesión 7: Jorge Vargas - Marco Luna

Coaching  
Empowerment  
Trabajo en equipo  
Desarrollo de competencias  
Desarrollo del liderazgo  
Taller de casos; alineamiento alrededor de objetivos.

## Sesión 8: Jorge Vargas - Ricardo Camacho

Servicios globales integrados  
Los Sistemas de Información al servicio de la gestión empresarial.  
Taller de casos; casos de éxito de empresas internacionales en la atención, el valor creado, el planeamiento de las operaciones, la capacitación del personal y el servicio post-venta.

## VI. METODOLOGÍA

Las sesiones serán tipo taller, se desarrollarán en una mínima parte a partir de las exposiciones del profesor, quien realizará el papel de facilitador con apoyo de ayudas audiovisuales, discusión del material de lectura, desarrollo de problemas y exposición de trabajos por parte de los alumnos.

## VII. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

La evaluación del curso comprenderá:

- Asistencia obligatoria (20 %).
- Participación en clase y en el taller (80 %).

## VII. BIBLIOGRAFÍA BASICA SUGERIDA

Andrew Brown, Gestión de la atención al cliente. Editorial Diaz De Santos, España, 1999.

Gerson, Richard F. Más allá del servicio al Cliente: cómo conservar la lealtad del cliente para siempre. Gerson, Richard F. México, D.F.: Iberoamericana, 1993

Katz, Bernard. ¿Cómo gerenciar el servicio al cliente?. Bogotá: Legis, 1990

Philip Kotler, Dirección de Mercadotecnia, 8° edición. Prentice Hall

Fitzsimmons, James A. y Fitzsimmons, Mona J., Service Management: Operations, Strategy and Information Technology. Sexta Edición. EE.UU. McGraw-Hill 2004.

Lee J. Krajewski, Larry P. Ritzman, Manoj K. Malhotra, Administración de las Operaciones: procesos y cadena de valor, octava edición, Pearson Prentice Hall.

Martín G. Álvarez Tórres, Manual para elaborar Manuales de políticas y procedimientos, Editorial Panorama, México 1996.

Stoner, James y otros, Administración. Prentice Hall.

## EXPOSITORES

### JORGE VARGAS FLOREZ

Master of Science, en Ingeniería Industrial y Gerencia de Sistemas de Logística y Producción, por la Ecole des Mines de Nantes, Francia, 2007. Graduado en Ingeniería Industrial, Especialización en Elaboración y Evaluación de proyectos de Inversión por la Pontificia Universidad Católica del Perú, 8 años como responsable de la supervisión e inspección de las áreas de Producción y Calidad del Grupo Industrial Bimbo y Grupo Industrial Gloria. Proyectos a cargo concluidos con éxito en Supermercados Auchan (Francia), Centromin, Edelnor, Aconsur, Hilos la Colonial, Tejives, entre otros. Experto en el desarrollo de sistemas y mejora para la gestión de la manufactura, calidad y distribución. Actualmente Coordinador de los cursos de Logística Industrial, Planeamiento y Control de Operaciones & trabajos de investigación sobre Sistemas de Producción, Calidad y Logística, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Sección de Ingeniería Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú. Miembro del Colegio de Ingenieros del Perú (CIP 99829).

### RICARDO CAMACHO CABRERA

Graduado en Ingeniería Industrial (PUCP). Estudios de maestría en Gestión de Alta Dirección (UNFV), Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Producto (ESAN) y Especialización en Marketing (USIL). Más de 10 años de experiencia en planificación estratégica, supervisión y consultoría en proyectos de gestión de cambio organizacional y mejora continua de procesos, en diversos servicios



públicos y privados. Se ha desempeñado en la Gerencia de Planificación y Desarrollo Electoral de la ONPE; consultor para el INNOVAPUCP, CONADIS-MIMDES, PROFECE-MTP. Jefe de Regulación del Comercio Informal de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Especialista en Gestión Empresarial en el proyecto IPACE-SENATI; Jefe de proyectos en Quality Services International. Supervisor comercial en Lucchetti Perú SA. Miembro consultor de Corporación del Recurso Humano SAC y expositor en materias de gestión empresarial.

### **MARCO ANTONIO LUNA FLORES**

Ingeniero Industrial, PUCP. Magister en Gerencia Social, PUCP. Experiencia como expositor en seminarios y facilitador de talleres para diferentes Organizaciones en Chile y Perú, especialmente en Liderazgo, Desarrollo de Competencias, Planeamiento Estratégico, Trabajo en Equipo, Manejo de conflictos, Motivación entre otros. Experiencia como Coach y Consultor de ejecutivos de importantes organizaciones. Auditor Líder en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, acreditado por IRCA (International Register of Certificated Auditors), experiencia en implementación de sistemas de gestión de calidad en Chile. Miembro del Colegio de Ingenieros del Perú.

### **WILMER ATOCHE DIAZ**

Graduado en Ingeniería Industrial Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), graduado en ingeniería electrónica Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), maestría en matemáticas (PUCP). Experto en ABP (Aprendizaje Basado en Problemas), integrante del proyecto PUCP-UD (University of Delaware-USA). Experiencia profesional como gerente técnico de UBS-Holding, empresa de redes de área local y jefe de programación de la planta de corte de Industrias Nettalco, empresa exportadora de prendas de algodón, Gerente general de El Turion SAC empresa agroindustrial de espárragos. Actualmente docente de pre-grado de la Pontificia Universidad Católica (Facultad de Ciencias e Ingeniería), docente de pre-grado y pre-maestría de la Universidad Nacional de Ingeniería (Facultad de Ingeniería Mecánica) y docente de pre-grado de la Universidad de San Martín de Porres (Facultad de Administración). Asesor permanente de Corporación Progreso SAC (Hi Lite), empresa exportadora de productos de acero inoxidable.

### **ROBERTO DELGADO**

Ingeniero Químico, diplomado en administración de empresas; especializado en elaboración y evaluación de proyectos a mediano y largo plazo, con mas de 10 años experiencia en control, aseguramiento de la calidad, metrología, calibración de instrumentos de control y producción, diseño e implementación de proyectos de mejora, sistemas de gestión y auditorias internas. Experto en manejo, uso y disposición de sustancias y materiales químicos, buenas practicas de manufactura. Actualmente desempeñando el cargo de dirección del área de innovación y desarrollo en Packaging Products Perú, empresa del rubro de metalmecánica ligera miembro de la sociedad peruana de inventores con mas de



9 patentes consolidadas en el desarrollo e invención de productos y procesos innovadores.

### DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA

Graduado en Ingeniería Industrial en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Estudios de Maestría en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Empresarial. Miembro del Colegio de Ingenieros del Perú (CIP 58923). Conferencista en empresas líderes Portalámparas y Fustaferro Industrial. Auditor ISO 9000 versión 2000 certificado por Lloyd's Register Quality Assurance. 4 años Coordinador del área Gestión de Calidad versión ISO 9000, en la empresa Fundición Ventanilla. Asesor en el proceso de Homologación de Proveedores ISO 9000 versión 2000 en la empresa Construcciones Metálicas Langer. Coordinador en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el área de Tintorería Telas Industrias Nettalco. Supervisor de Prácticas Pre-profesionales en la Sección de Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Docente en los cursos de pre-grado en la Universidad Privada Norbert Wiener y en la Universidad Privada Simón Bolívar.