

ESPECIALIZACIÓN

# Gestión de Operaciones Productivas y de Servicios



# Executive Education Programs

## Lifelong Learning

CENTRUM PUCP Business School Executive Education ofrece una amplia gama de programas de educación continua diseñados para las diferentes etapas de la vida profesional de nuestros participantes, desde experiencias de aprendizaje modulares y cortas, hasta programas diseñados a medida y personalizados para empresas.

Nuestros programas cuentan con el respaldo de nuevos socios y alianzas educativas internacionales, compuestas por escuelas e instituciones de primer nivel como el Tecnológico de Monterrey (TEC), EADA Business School, LHH - DBM Perú, entre otros.

El objetivo principal es formar profesionales co-creadores de su propio conocimiento, con pensamiento integrador y mentalidad global con impacto positivo en su familia, organización y país.

**Clara Rosselló**

Directora de Programas de Educación Ejecutiva

## Acerca del Programa

### Gestión de Operaciones Productivas y de Servicios

El siglo XXI presenta el cambio como constante y ello representa, para muchas empresas, el nacimiento de una crisis en el aprovisionamiento, no siendo posible asegurar acuerdos de beneficio mutuo y sostenido con sus proveedores y clientes. Resulta necesario desarrollar nuevas formas para mejorar la posición competitiva de la empresa frente a sus clientes, competidores, proveedores y empresas complementarias, en aspectos como la tercerización, la subcontrata, la integración vertical y el planeamiento colaborativo. Los resultados de estos nuevos tiempos de aprendizaje, como producto de las mejores prácticas en aprovisionamiento, han obligado a reflexionar sobre la competencia en cadenas de empresas y el cliente, que es el único capaz de poner los estados financieros en azul, haciendo de la gerencia de operaciones un proceso fundamental que involucra planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones para alcanzar los objetivos de la empresa con eficiencia, efectividad y productividad.

### Certificación



**CENTRUM PUCP** ■ ■

Programa de Especialización en Gestión de Operaciones Productivas y de Servicios



### Objetivos

El cumplimiento de los objetivos que persigue el programa te permitirá:

- Gestionar operaciones esbeltas y flexibles capaces de responder a los cambios imprevistos y continuos del entorno de forma rápida y flexible.
- Analizar los aspectos más relevantes del marco estratégico de las cadenas de aprovisionamiento, sus estrategias y medición de los resultados.
- Identificar las formas de relacionarse con los proveedores y las dificultades inherentes en esta relación.
- Comprender la metodología Define-Measure-Analyze-Improve-Control (DMAIC) y las herramientas asociadas a cada etapa.

# Contenido del Programa

## Gestión de Operaciones Productivas y de Servicios

### Módulo 1

#### Gestión de Operaciones

El curso teórico-práctico, tiene como propósito orientar a que el participante comprenda los conceptos fundamentales, las prácticas más comunes y las técnicas analíticas más usadas, relacionadas con los procesos que constituyen los sistemas de operaciones en sus etapas de Planeamiento, Organización, Dirección, y Control. Resumen de contenidos: El curso permite el análisis de técnicas y herramientas que posibilitan el brindar un mejor servicio a los clientes. Se toma en cuenta que, en la administración de servicios, el cliente forma parte del proceso productivo y que los servicios se producen y consumen al mismo momento, lo que obliga a poner énfasis en la calidad del producto ofrecido, así como en implementar un sistema eficaz de atención a clientes.

### Módulo 2

#### Gestión de Procesos

El curso teórico-práctico, tiene como propósito brindar herramientas que permitan a los participantes analizar conceptos, métodos y herramientas que posibilitan la gestión efectiva de los procesos en las organizaciones, poniendo énfasis en el diseño, implementación, control y mejoramiento continuo de los mismos. Resumen de contenidos: Se analiza la importancia del cliente para el diseño del proceso, se efectúa el despliegue y representación del mismo, se establecen indicadores de desempeño de eficiencia y eficacia, se proponen herramientas para el control de los procesos y se desarrolla la estandarización de los mismos.

### Módulo 3

#### Supply Chain Management

El curso teórico-práctico, tiene como propósito que el participante comprenda el concepto de gestión integral de la cadena de suministro, y la importancia estratégica en los costos y el servicio al cliente; Resumen de contenidos: se le proporciona una visión de punta a punta de la cadena, es decir desde los proveedores relevantes hasta los clientes; y se le proporciona habilidades para el alineamiento estratégico de la cadena de suministro, es decir el desarrollo de las capacidades operacionales de la empresa para cumplir con la propuesta de valor, hacia los objetivos y metas de la empresa.

### Módulo 4

#### Lean-Six Sigma

El curso teórico-práctico, tiene como propósito el desarrollo de la capacidad de innovar y de tener procesos ágiles y flexibles que puedan estar a la altura de la competencia. Resumen de contenidos: La metodología Lean Six Sigma se basa en la reducción del desperdicio y la reducción de la variabilidad a través de la identificación de todas las actividades que no agregan valor a los procesos y encarecen la operación. Por ende, la aplicación de esta metodología es vital para elevar el nivel de servicio, reducir los costos y apuntalar la competitividad.

## Plana Docente

### Gestión de Operaciones Productivas y de Servicios

#### Zavaleta Ramos, Winston

Magíster en Administración, Escuela de Administración de Negocios para Graduados, ESAN, Perú. Cuenta con estudios de TQM (The Total Quality Management) program for Perú, The Association for Overseas Technical Scholarship (AOTS), Japón. Estudios de Posgrado en Dirección Logística, Pontificia Universidad Católica de Chile. Ingeniero Mecánico, Universidad Nacional de Ingeniería, Perú.

En relación con su experiencia profesional, se ha desempeñado como Ejecutivo del área de Ingeniería de Petróleos del Perú. Gerente de Logística del Grupo Concordia, ex embotellador en el Perú de los productos franquicia Pepsi Cola. Como consultor internacional ha desarrollado proyectos de Abastecimiento Estratégico en diversas empresas del Perú, Colombia, Puerto Rico, Venezuela y Bolivia. Ha asesorado y capacitado en sus procesos de compras a empresas de diversos sectores del país como: BCP, Interbank, Scotiabank, Antamina, Southern Perú, Yanacocha, Grupo Gloria, Incot, entre otras. Ha escrito artículos para las revistas: Desde Adentro (Sociedad Nacional de Minería y Petróleo), Revista de la CCL, Revista de la SIN, Revista de la Sociedad Nacional de Pesquería, así como para los diarios Gestión y El Comercio. Es expositor en diversos foros y seminarios, sobre métodos eficientes de compras y abastecimiento estratégico.

#### Rivero Céspedes, Luis Felipe

El profesor Rivero es Magíster en Economía, Universidad Del Pacífico. Graduado del Programa de Alta Gerencia PAG, INCAE – Business School. Ingeniería Electrónica y Comunicaciones. Ingeniero Electrónico y Comunicaciones, Marina de Guerra. Bachiller en Ciencias Marítimo Navales, Escuela Naval del Perú. En relación a su experiencia profesional, se ha desempeñado como Gerente Comercial y de Operaciones en B3 FOOD & DRINKS SAC, como Director de Logística en Cadena de Suministro & TI Venezuela SA en Consorcio Isven Ca – Tiendas Imgeve – La Curacao, Venezuela, como Gerente General Interino en Consorcio Isven Ca - Ceteco Venezuela SA, Venezuela, como Gerente de Logística y Operaciones en Consorcio Isven Ca - Credel SA – Almacenes YEP, Colombia. Actualmente es Director de F2M Tech Solutions, empresa consultora en cadena de suministros y tecnología de la información para supply chain. En relación a su experiencia en la docencia ha sido docente en el IESA, Venezuela, Instituto de Estudios Superiores de Administración - Lean Manufacturing, en PACÍFICO BUSINESS SCHOOL en la Maestría en SCM - Curso de Postgrado de Administración y IT aplicados a la Logística y SCM, en ESAN en la Maestría en Supply Chain Management - Centro de Desarrollo Emprendedor y Regiones. Profesor del Curso de PostGrado de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Aplicadas SCM. Profesor del Curso de Estrategia Empresarial, Manufactura Esbelta, Gestión del Servicio y Ventas. Actualmente, es Profesor en el Área Académica de Operaciones en CENTRUM PUCP Business School.

#### Cachay Silva, Gonzalo

Magister en Administración de Empresas, Universidad Clermont Ferrand 1 Auvergne, Francia; Master Ingeniería Logística Universidad Clermont Ferrand 1 Auvergne, Francia. Ingeniero Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Bachiller en Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. En relación con su experiencia profesional, se ha desempeñado como Director de logística en las empresas Ayni Design Lab., Hello Kathy SARL en Francia y Latin Service Fast S.R.L. Consultor en SM CONSULTING, Yachay

CENTRUM PUCP podrá efectuar cambios en la malla, secuencia de los cursos o profesores, de acuerdo a su política de mejora continua. De no cumplir con el quorum requerido, CENTRUM PUCP se reserva el derecho de postergar los inicios de los cursos y programas.

## Plana Docente

### Gestión de Operaciones Productivas y de Servicios

Business and Management en temas relacionados con la cadena de suministros y Operaciones. En relación con su producción intelectual, es coautor de los libros Optimisation de la gestion de la production - Études de cas et les bonnes pratiques (Editorial: Santillan, 2012), L Optimisation des flux d informations et flux de matériaux (Editorial: Santillan, 2012) y «Management & innovation» (Editorial: Santillan, 2013). Actualmente es Asesor de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria DIGESA.

#### **Negrón Naldos, Luis**

El profesor Negrón es Doctor y Magíster en Administración Estratégica de Empresas por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Ingeniero Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú. Cuenta con especialización en Gestión de la Calidad y Mejora de Procesos Six Sigma.

En relación a su experiencia profesional, se ha desempeñado como consultor en ingeniería de la calidad y mejora de procesos bajo la metodología Six Sigma en diferentes empresas del medio como Pieriplast S.A.C; Merck Sharp & Dohme; Euromotors S.A.; Creditex; Minera Yanacocha, entre otras. Cuenta con experiencia docente en universidades del Perú, como son la Pontificia Universidad Católica del Perú, y la Universidad San Ignacio de Loyola. Actualmente, es Sub Gerente del Departamento de Ingeniería Industrial de Creditex S.A.A., y Profesor Tiempo Parcial del Departamento Académico de Posgrado en Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

# Admisión

## Gestión de Operaciones Productivas y de Servicios

### Inversión regular

S/. 3,800

#### Financiamiento

- Al contado
- Financiamiento bancario
- Financiamiento CENTRUM
- Auspicio empresarial

#### Financiamiento CENTRUM PUCP

Te permite financiar el costo de tu programa con un interés de 0% y se aplica a personas naturales y jurídicas. Se expresa en letras de cumplimiento mensual. Para este beneficio, debes cumplir algunos requisitos y pasar una evaluación crediticia.

#### Auspicio Empresarial

También puedes financiar tu programa a través de una empresa. Esta empresa puede tener o no un convenio con nosotros. Consulta con tu asesor de capacitación para conocer las condiciones especiales de cada opción.

---

#### Requisitos para postular

Si cuentas con un año mínimo de experiencia en cargos ejecutivos o empresariales, puedes iniciar tu proceso de admisión enviando un correo electrónico a tu asesora de capacitación con los siguientes documentos:

- Ficha de Inscripción completa

### Duración

3 meses lectivos  
Frecuencia Semanal

### Horario

Martes y Jueves de 19:45 - 21:15  
Sesiones ZOOM

### Modalidad

Aula Virtual  
(Modalidad Remota)

\*Clases dictadas de forma 60% síncrona y 40% asíncrona

## Lo que nos hace únicos

### Centrum PUCP Business School

#### Calidad Educativa

Somos la única escuela de negocios del Perú que ha alcanzado la Triple Corona, una de las nueve de Latinoamérica y una de las 82 de las casi 13,670 escuelas de negocios en el mundo.

#### Excelencia Docente

Nuestros profesores se caracterizan por no solo llevar a las aulas lo mejor de su conocimiento teórico, sino también su experiencia profesional.

#### Compromiso Ético

Nuestra meta y el compromiso que asumimos para lograrla, son consistentes con nuestra principal responsabilidad: hacer de cada alumno el mejor profesional.

#### Procesos Certificados

Somos la única escuela de negocios con Cuádruple Certificación ISO, que garantiza la excelencia académica y demuestra nuestro compromiso con el medio ambiente y nuestra sociedad.

#### Liderazgo en Empleabilidad

La consultora Lee Hecht Harrison - DBM ayuda a nuestros alumnos a mejorar su empleabilidad y obtener beneficios en el campo laboral.

#### Oferta Laboral TOP

Más de 1000 ofertas laborales de empresas nacionales e internacionales a través de nuestra bolsa de trabajo exclusiva para nuestros alumnos y graduados.

## Nuestros Rankings

Las mediciones de calidad en educación gerencial más serias y confiables del mundo ubican a nuestros programas en lugares preferenciales.

Somos la escuela de negocios líder en el Perú y una de las primeras en América Latina.

#1 **Executive MBA**  
Perú  
(Financial Times, 2018)

#90 **Executive MBA**  
Worldwide  
(Financial Times, 2018)

#2 **Executive Education**  
Perú  
(Financial Times, 2019)

#78 **Executive Education**  
Worldwide  
(Financial Times, 2019)



**FINANCIAL  
TIMES**

ESPECIALIZACIÓN

# Gestión de Operaciones Productivas y de Servicios

“Nuestra propuesta educativa se basa en un modelo innovador y transformacional, formando líderes que piensan y actúan estratégica y globalmente, con sólidas capacidades gerenciales, y capaces de proporcionar valor a las organizaciones, bajo una perspectiva de innovación, responsabilidad social corporativa y sostenibilidad.”

**Percy Marquina Feldman**

Director General

**Informes:**

+51 959 179 180 | [executive.centrum@pucp.edu.pe](mailto:executive.centrum@pucp.edu.pe)

[centrum.pucp.edu.pe](http://centrum.pucp.edu.pe)

TRIPLE CORONA



ACREDITACIONES INTERNACIONALES



**5** PALMES OF  
EXCELLENCE

**eduniversal**  
2017 - Best Business Schools Ranking



FINANCIAL  
TIMES

EXECUTIVE EDUCATION

Nº **1** TOP **10**

en el Perú en Latinoamérica  
Financial Times 2018