Curso-Taller: Cómo mejorar los procesos de negocio.

Este curso-taller proporciona al participante conocimientos y herramientas para el rediseño de los procesos de negocio encaminados a la mejora continua de la empresa.

¿Qué es un Proceso de Negocios?

Un proceso de negocio es un grupo de tareas lógicamente relacionadas que usan los recursos de la empresa para proveer resultados definidos como soporte a los objetivos de la misma.

¿Para qué elaborar y/o mejorar un proceso de negocio?

La mejora de los procesos de negocio en una empresa permitirá entregar un valor agregado al cliente y a la empresa, descubrir e implantar los cambios de prácticas, en el desarrollo de los procesos, buscando a su vez que los participantes se integren como un equipo de trabajo, con un objetivo de negocio compartido y comprometido y ayuda a enfocar las actividades de mejora en cualquier área que se tenga contacto con clientes y/o clientes potenciales, así como con áreas en las cuales se ha invertido fuertes montos de dinero.

Objetivos del curso:

El curso pretende constituirse en una guía para los empresarios y emprendedores que buscan mejorar el desempeño de sus actividades, tareas y responsables, todo ello alineado a los objetivos estratégicos y tácticos del negocio.

Metodología:

El taller sigue un proceso del tipo "aprender-haciendo" en sus dos componentes:

- Parte teórica basada en una enseñanza interactiva e ilustrada con varios ejemplos y ejercicios.

- Aplicación práctica analizando los propios datos recogidos en la empresa y poniendo a los participantes en situación real de resolución de su organización.

Duración:

8 horas.

¿A quién va dirigido?

Dirigido a emprendedores, micro, y pequeños empresarios y en general a profesionistas que deseen aprender a estructurar y rediseñar los procesos de negocios de sus empresas de una manera eficiente.

Contenido del curso:

I- Introducción:

Objetivo: Presentar la filosofía de la Mejora de Procesos de Negocio

Temas:

- Definiciones del concepto de MPN
- Procesos vs. Funciones en la empresa
- Beneficios de MPN
- Objetivos de MPN
- Premisas básicas
- Ejemplos de Procesos de Negocio
- Metodología general para MPN
- Nuevo enfoque de pensamiento
- Las 10 reglas para guiar el cambio de procesos.

II- Organización para la Mejora:

Objetivo: Asegurar el liderazgo, entendimiento y compromiso

Temas:

- Establecer el equipo de trabajo
- Nombrar el líder
- Proveer entrenamiento básico
- Comunicar metas a los empleados
- Revisar estrategia del negocio y requerimientos de los clientes
- Seleccionar los procesos críticos

III- Entender el proceso:

Objetivo: Entender el alcance y características del proceso actual.

Temas:

- Definir la meta del proceso por analizar
- Definir las fronteras del proceso
- Definir mediciones de los clientes y del negocio, así como las expectativas del proceso
- Hacer el diagrama de flujo del proceso
- Obtener datos de costo, tiempo, y valor
- Contrastar el diagrama con la práctica real actual.
- Resolver diferencias
- Actualizar documentación del proceso

IV- Optimización del proceso:

Objetivo: Mejorar la eficiencia, efectividad y adaptabilidad del proceso

Temas:

- Identificar oportunidades de mejora
- Eliminar burocracia
- Eliminar actividades sin valor agregado
- Simplificar el proceso
- Reducir el tiempo de proceso
- Proceso a prueba de errores
- Renovar el equipo
- Estandarizar
- Automatizar
- Documentar el proceso
- Seleccionar al personal
- Entrenar al personal

V- Medición y Control:

Objetivo: Implementar un sistema de control de proceso

Temas:

- Definir mediciones del proceso y metas
- Establecer un sistema de retroalimentación
- Auditar el proceso periódicamente
- Establecer un sistema de calidad de costos

VI- Mejora continua:

Objetivo: Implementar un proceso de mejora continua.

Temas:

- Calificar el proceso
- Llevar a cabo revisiones periódicas de calificación
- Definir y eliminar problemas del proceso
- Evaluar el cambio de impacto en el negocio y en los clientes.
- Hacer en lo posible benchmarking del proceso

- Capacitación avanzada al personal.

Requerimientos del curso.

Contar con una PC o laptop para la realización de las prácticas del curso.