

OPERACIONES, LOGISTICA Y TECNOLOGIA

GESTIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS

DESCRIPCIÓN GENERAL

Los desafíos competitivos actuales exigen a las organizaciones brindar la mayor atención a sus clientes, sean estos externos o internos. Para satisfacer eficazmente estos requerimientos se necesita diseñar, implementar, controlar y mejorar permanentemente los procesos operativos y administrativos que integran la cadena de valor de la organización, logrando de esta manera potenciar el aprovechamiento de los recursos de capital humano e infraestructura.

En este curso se presenta y analiza conceptos, métodos y herramientas para la gestión efectiva y eficiente de los procesos, poniendo énfasis en su diseño, implementación, control y mejora continua.

DIRIGIDO A

Profesionales que deseen mejorar sus conocimientos y habilidades sobre los fundamentos y técnicas para la normalización y mejora continua de los procesos en la organización, con el objetivo de lograr resultados tangibles en la gestión de los mismos, incrementando la satisfacción del cliente.

OBJETIVOS

Objetivo general

Desarrollar en el participante competencias que le permitan entender y aplicar la gestión en la organización basada en sus procesos de negocio, enfocado en el valor agregado que éstos entregan a los objetivos estratégicos de la organización, conduciéndolo a efectuar un análisis crítico de los procesos existentes, a proponer mejoras a los mismos y a gestionarlos de manera efectiva y eficiente

Objetivos Específicos

- Comprender el significado de la gestión por procesos en la organización, aplicando efectivamente los conceptos, metodologías y herramientas presentados en el curso.
- Comprender los beneficios y el valor agregado que se puede lograr en las organizaciones gestionadas con base a sus procesos y a su mejoramiento continuo.
- Comprender la necesidad en las organizaciones de gestionar sus procesos como punto de partida para las iniciativas de capital humano y tecnológicas en la organización.

METODOLOGIA

El método de enseñanza busca promover la participación activa del estudiante durante el desarrollo de las sesiones, mediante el desarrollo de trabajos aplicativos, los controles de lecturas. la participación en clase y las discusiones acerca de temas propuestos en cada sesión.

La metodología del curso es eminentemente práctica y aplicativa girando alrededor de un trabajo aplicativo (a realizar en grupos de 4 o 5 participantes), basado en el análisis de los procesos en su organización y la propuesta de mejora a los mismos de acuerdo a los conceptos desarrollados en el curso. Los grupos de trabajo serán conformados al inicio del

curso, presentarán sus avances semanalmente (uno o dos grupos) para la discusión general, y expondrán sus trabajos finales el último día del curso.

TEMARIO

- Visión Sistémica de los Procesos: Modelo de Negocio, Alineamiento Estratégico y Cadena de Valor.
- Planificación de Procesos: Definiciones, Jerarquía, Normalización, Elementos.
- Representación de Procesos: Mapas de Proceso, Fichas de Proceso. Diagramas y Matrices, Mapeo de Procesos vs. Organización y Herramientas.
- Análisis de Procesos: Métodos y Técnicas, Identificación de Necesidades y Expectativas, Priorización e Integración.
- Medición y Control de Procesos: Herramientas de medición, Control Estadístico de Procesos, Indicadores de desempeño, Mapa Estratégico y Cuadro de Mando (BSC).
- Mejora de Procesos: Criterios de impacto y priorización, Identificación de oportunidades de mejora, El Ciclo de Gestión PDCA, conceptos de Six Sigma, bases para la mejora continua.
- La Gestión de Proyectos y la Gestión de Procesos: ciclo de vida y enfoque complementario
- Desarrollo de trabajo de aplicación: análisis y mejora de procesos reales de la organización.

EXPOSITOR: RICARDO PINO JORDAN

El profesor Pino es Doctor en Administración Estratégica de Empresas (Ph. D.), Pontificia Universidad Católica del Perú. Doctor of Business Administration, Maastricht School of Management, The Netherlands. M. Phil., Maastricht School of Management, The Netherlands. Magíster en Administración, Universidad del Pacífico, Perú. Ingeniero Industrial y Diplomado en Gestión e Ingeniería de la Calidad, Pontificia Universidad Católica del Perú. Certified Quality Engineer, American Society for Quality (ASQ-USA).

En relación con su producción intelectual, es autor de los artículos "TQM Practices in Manufacturing and Service Companies in Peru", y "Los Indicadores de Gestión – Principios y Recomendaciones para su Implementación"; además, es autor de los siguientes casos de negocio en CENTRUM Católica: "Los Retos de una Escuela de Negocio", y "La Línea de Comprimidos de una Planta Farmacéutica".

En relación con su experiencia profesional, ha sido Gerente de Producción de CEYESA Ingeniería Eléctrica; Director del Instituto de Medicina Avanzada en Gastroenterología; Gerente General de Centro para el Desarrollo de la Calidad, empresa especializada en servicios de consultoría en la implementación del sistema ISO 9000, indicadores de gestión y mejora de procesos; y Consultor. Es especialista en gestión de procesos, implementación de sistemas de gestión de la calidad y mejora continua, indicadores de gestión, así como en la gerencia del desarrollo de productos. Desarrolla investigación en los factores que condicionan la productividad de las empresas.

Actualmente es Profesor en el Área Académica de Operaciones, Logística y Tecnología en CENTRUM Católica.

DURACIÓN: 24 HORAS

DIAS: JUEVES