



Curso Online de **Elaboración del Mapa de Procesos** para controlar y mejorar la empresa

*Metodología para gestionar cambios e innovar de forma eficaz
analizando los procesos de la empresa.*



[e]
Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Elaboración del Mapa de Procesos para controlar y mejorar la empresa

Presentación

En la actualidad todas las empresas se encuentran sometidas a una gran presión para competir y mantenerse en el mercado como consecuencia, entre otras cosas, del constante desarrollo e incorporación de nuevas tecnologías, de la globalización empresarial, de unos consumidores cada vez más informados y exigentes y de unos competidores muy preparados a la vez que innovadores.

Hacer frente a este contexto tan dinámico y hostil obliga a los empresarios y directivos a estar continuamente tomando decisiones de cambio con el objetivo de que sus empresas se adapten y evolucionen en la dirección adecuada para poder seguir siendo competitivas en el futuro.

Gestionar los cambios con éxito es una habilidad clave para la supervivencia de las empresas y requiere la existencia de una cultura de cambio así como de disponer de los recursos y herramientas necesarias para llevar a buen término estas arduas decisiones.

En este sentido, nos encontramos con que no todas las empresas están en condiciones para afrontar los cambios. Mientras que en las grandes empresas se abordan estos proyectos con el asesoramiento de consultoras externas, la inmensa mayoría de las pymes deben afrontar solas y con pocos recursos las necesidades de cambio, siendo el resultado que los cambios no se llegan a realizar o cuando se hacen es demasiado tarde.

El objetivo de este curso es que los participantes conozcan y estén en condiciones de aplicar en su empresa una metodología práctica, validada y lista para usar con el fin de que lideren una ágil y eficaz gestión de cambios en su organización.

La Educación On-line

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

1

La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

2

Interactuar con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3

Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

4

Trabajar con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

Elaboración del Mapa de Procesos para controlar y mejorar la empresa

Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



Aula Virtual



Tutor personal



Flexibilidad de horarios



Pruebas de Autoevaluación

Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **80 horas** distribuidas en 6 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

Manual de Estudio

Los 6 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales expertos en la materia.

Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Elaboración del Mapa de Procesos para controlar y mejorar la empresa

Este curso le permitirá saber y conocer:

- En qué consiste una gestión enfocada en los procesos y cómo se implanta en la organización.
- Cómo identificar y elaborar un mapa de procesos de la empresa.
- Cómo identificar las áreas de mejora dentro de la empresa: qué se debería cambiar, por qué y cuáles son las consecuencias de no cambiar.
- Cómo mejorar el desempeño en una empresa con la gestión basada en procesos.
- Cómo identificar las necesidades de cambio que tiene nuestra organización.
- Cómo se lleva a cabo con éxito un proyecto de cambio a través de la mejora de los procesos.
- Cómo gestionar los cambios de manera sistemática, planificada y coordinada.
- Cuáles son las características de un proceso bien dirigido y gestionado.
- Cuáles son las principales resistencias al cambio. Cómo superarlas.
- Cómo pasar a la acción evitando el posponer y dilatar en el tiempo las decisiones de cambio.
- Cómo perder el miedo a los cambios y considerarlos una oportunidad para su negocio.
- Cómo enfrentarse al reto de dirigir el proceso de cambio.
- Cómo gestionar los intereses y expectativas de las personas para que acepten el cambio, colaboren y se involucren en su implantación.

“ Conozca e identifique a través del mapa de procesos los factores que le permitirán una correcta gestión del cambio en su empresa”

Dirigido a:

Empresarios, Directores y Administradores de Pymes y, en general, a todas aquellas personas responsables de la gestión estratégica de la empresa.

Elaboración del Mapa de Procesos para controlar y mejorar la empresa

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Gestionar cambios en la empresa

18 horas

Actualmente todas las empresas necesitan evolucionar y transformarse si quieren seguir siendo competitivas y rentables en el futuro. Esta afirmación es la base de este curso y el objetivo es conocer herramientas y recursos útiles para gestionar la evolución de su empresa a través de proyectos de mejora de sus procesos.

1.1. Introducción:

- 1.1.1. Necesidad del cambio.
- 1.1.2. Gestionar los cambios.
- 1.1.3. Ventajas de gestionar el cambio con una metodología.

1.2. Concepto de cambio:

- 1.2.1. Implicaciones del cambio.
- 1.2.2. Tipos de cambio.

1.3. La planificación estratégica:

- 1.3.1. Las ventajas de hacer una planificación estratégica.
- 1.3.2. Concepto de planificación estratégica.
- 1.3.3. Etapas de la planificación estratégica:
 - 1.3.3.1. Etapa 1: definición de visión, misión y factores críticos de éxito.
 - 1.3.3.2. Etapa 2: análisis y diagnóstico de la situación actual (DAFO).
 - 1.3.3.3. Etapa 3: formulación de objetivos estratégicos y estrategias.
 - 1.3.3.4. Etapa 4: implementación de estrategias – planes de acción.
 - 1.3.3.5. Etapa 5: evaluación y control.
- 1.3.4. Cuadro de Mando Integral de Kaplan.

1.4. Gestionar los cambios mejorando los procesos.

1.5. Modelo para gestionar los cambios:

- 1.5.1. Factores del cambio.
- 1.5.2. Fases de la gestión del cambio:
 - 1.5.2.1. Fase 1: análisis y diagnóstico de la situación.
 - 1.5.2.2. Fase 2: planificación del cambio.
 - 1.5.2.3. Fase 3: implantación del cambio.
 - 1.5.2.4. Fase 4: evaluación y seguimiento.
- 1.5.3. Elementos de apoyo para la gestión del cambio:
 - 1.5.3.1. Constituir equipos de trabajo.
 - 1.5.3.2. Plan de comunicación y de formación.

1.6. Los 8 pasos del modelo de gestión del cambio de KOTTER:

- 1.6.1. Paso 1: cree sentido de urgencia.

Elaboración del Mapa de Procesos para controlar y mejorar la empresa

- 1.6.2. Paso 2: formar un equipo para el cambio.
- 1.6.3. Paso 3: crear una visión para el cambio.
- 1.6.4. Paso 4: comuniqué la visión.
- 1.6.5. Paso 5: elimine los obstáculos.
- 1.6.6. Paso 6: asegúrese triunfos a corto plazo.
- 1.6.7. Paso 7: construya sobre el cambio.
- 1.6.8. Paso 8: ancle el cambio en la cultura de la empresa.

MÓDULO 2. La gestión por procesos

8 horas

Las organizaciones que quieran evolucionar deberán gestionar estratégicamente sus procesos clave como un elemento para adaptarse con éxito al nuevo entorno implantando las nuevas estrategias.

2.1. Introducción:

2.2. La gestión funcional (por departamentos):

- 2.2.1. Alejamiento del cliente.
- 2.2.2. El mayor potencial de mejora está entre las funciones.

2.3. La gestión por procesos en la empresa:

- 2.3.1. Qué es un proceso.
- 2.3.2. Origen de los procesos en la empresa.
- 2.3.3. En qué consiste la gestión por procesos.
- 2.3.4. Características de una gestión por procesos.
- 2.3.5. Ventajas de la gestión por procesos.

2.4. Implantar una gestión por procesos:

- 2.4.1. Visibilizar y gestionar un proceso.
- 2.4.2. La actitud para implantar la gestión por procesos.

MÓDULO 3. Diseñar los procesos de la empresa

12 horas

Una vez conocida la importancia de implantar una gestión por procesos aprenderemos cómo llevarlo a la práctica en la empresa diseñando y definiendo los procesos como primer paso para dicha implantación, y a partir de ahí estar en disposición de gestionar los cambios de mejora.

3.1. Introducción.

3.2. Concepto y tipos de procesos:

- 3.2.1. Procesos operativos.

Elaboración del Mapa de Procesos para controlar y mejorar la empresa

- 3.2.2. Procesos de apoyo.
- 3.2.3. Procesos de gestión.
- 3.2.4. Procesos clave.

3.3. Definición de un proceso:

- 3.3.1. Elementos de un proceso.
- 3.3.2. Ficha del proceso.

3.4. Representación gráfica de los procesos:

- 3.4.1. Ventajas de la representación gráfica del proceso.
- 3.4.2. Mapa de procesos de la empresa.
- 3.4.3. Mapa relacional de funciones.
- 3.4.4. Diagrama de flujo de un proceso.

MÓDULO 4. Construir un cuadro de mando de indicadores

10 horas

A la hora de gestionar una organización es necesario analizar cuál es la situación actual para establecer una referencia de partida. Si desconocemos dónde estamos ahora, nunca podremos establecer dónde queremos estar en el futuro. Para gestionar los cambios que necesitamos para evolucionar es fundamental tener implantado un sistema para medir con el objetivo de disponer de datos objetivos sobre el funcionamiento y resultados de la empresa.

4.1. Introducción.

4.2. Las mediciones en la empresa:

- 4.2.1. Características de una medición adecuada.
- 4.2.2. Implantar un sistema de medición.

4.3. El Cuadro de Mando:

- 4.3.1. Características de un buen cuadro de mando.
- 4.3.2. Beneficios de un cuadro de mando.
- 4.3.3. Diseño del cuadro de mando.

4.4. Indicadores:

- 4.4.1. Características de un indicador.
- 4.4.2. Tipos de indicadores.
- 4.4.3. Indicadores de gestión.
- 4.4.4. Ejemplos de indicadores.
- 4.4.5. Documentación del indicador.

4.5. Medidas de los procesos:

- 4.5.1. Medidas del rendimiento del proceso.
- 4.5.2. Medidas del funcionamiento del proceso.
- 4.5.3. Medidas de madurez del proceso.

Elaboración del Mapa de Procesos para controlar y mejorar la empresa

MÓDULO 5. Metodología de gestión y mejora de procesos (I)

15 horas

Descripción de una metodología práctica para gestionar con éxito los cambios en las Pymes, que será una herramienta de apoyo para sus responsables y que permitirá a la empresa adaptarse al entorno, para mantener su competitividad, antes de que sea demasiado tarde.

5.1. Introducción.

5.2. Fundamentos de la metodología:

- 5.2.1. Los procesos.
- 5.2.2. Las personas.
- 5.2.3. Gestión por proyectos.
- 5.2.4. Mejora continua – Ciclo Deming.
- 5.2.5. Flujo de trabajo de la metodología.

5.3. Fase 0: Planificación para la mejora

- 5.3.1. Objetivos de la planificación.
- 5.3.2. Selección del equipo de trabajo.
- 5.3.3. Declaración de la misión.
- 5.3.4. Identificación de los Factores Críticos de Éxito (FCE).
- 5.3.5. Identificar Cuestiones Empresariales Críticas (Critical Business Issue CBI).
- 5.3.6. Identificar los procesos clave del negocio.

5.4. Técnicas de recogida de información:

- 5.4.1. Entrevistas personales.
- 5.4.2. Cuestionarios.
- 5.4.3. Escuchar la voz del cliente.
- 5.4.4. Mapa de empatía del cliente.

MÓDULO 6. Metodología de gestión y mejora de procesos (II)

17 horas

6.1. Introducción:

- 6.1.1. Gestionar como proyectos individuales.

6.2. Proyecto de mejora de proceso:

- 6.2.1. Roles y responsabilidades.

6.3. Fase 1: definición del proyecto de mejora

- 6.3.1. Cuadro de roles y responsabilidades – Fase 1.
- 6.3.2. Establecer el alcance del proceso.

Elaboración del Mapa de Procesos para controlar y mejorar la empresa

- 6.3.3. Documentar las restricciones del proyecto y del proceso.
- 6.3.4. Determinar objetivos de mejora del proceso.
- 6.3.5. Elaborar el Plan de Acción del Proyecto.
- 6.3.6. Diseñar el Plan de Gestión del Cambio del Proyecto.
- 6.3.7. Acciones de gestión del cambio Fase 1.

6.4. Fase 2: análisis y rediseño del proceso

- 6.4.1. Roles y responsabilidades – Fase 2.
- 6.4.2. Desarrollo del mapa de actividades del proceso “ES”.
- 6.4.3. Análisis del proceso “ES”:
 - 6.4.3.1. Análisis de las actividades del proceso “ES”.
 - 6.4.3.2. Análisis del proceso “ES” – Indicadores (mediciones).
- 6.4.4. Desarrollo y comprobación de especificaciones “Debe ser”.

6.5. Fase 3: implantar el proceso mejorado

- 6.5.1. Roles y responsabilidades – Fase 3.
- 6.5.2. Plan de implantación.
- 6.5.3. Acciones de gestión del cambio – Fase 3.
- 6.5.4. Seguimiento de la implantación.
- 6.5.5. Problemas potenciales en la fase de implantación.
- 6.5.6. Cierre del proyecto.

Elaboración del Mapa de Procesos para controlar y mejorar la empresa

Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



Paloma Bravo

Licenciada en CC. Económicas y Empresariales por la Universidad de Salamanca. Certificada como Gestora de Calidad por la Asociación Española de Calidad, es consultora especializada en el área de organización y gestión del cambio en grandes empresas además de asesora para la creación de empresas y mejora de pymes con un gran conocimiento de la realidad y problemática de este tipo de empresas.

Profesional con amplia experiencia como formadora en temas de Calidad y Organización.

La autora y el equipo de tutores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

Titulación

Una vez finalizado el curso de forma satisfactoria, el alumno recibirá un diploma acreditando la realización del curso **ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS PARA CONTROLAR Y MEJORAR LA EMPRESA.**

