

## Análisis y Mejora de Procesos de Negocio

Versión en línea

**Nota:** Este curso es en la modalidad en línea a través de la herramienta Zoom. Se requiere que el participante cuente con computadora, laptop, tablet, teléfono inteligente o cualquier otro dispositivo que permita reproducir audio y video y una buena conexión a internet.

Las clases serán en tiempo real en los días y horario publicados. Las sesiones no serán grabadas y el participante sólo tendrá acceso a las sesiones del curso en el grupo al cual se haya inscrito.

### EXPOSITOR

#### **Eduardo Staines Tamayo**

El profesor Eduardo Staines Tamayo tiene más de 40 años de experiencia; es especialista en la definición de estrategias de empresa, su modelo de negocio, así como en la administración por procesos y su mejora, considerando éstos como elemento principal en la estructura de las organizaciones para la ejecución de su estrategia. Su experiencia profesional incluye su actividad como consultor independiente por más de 13 años y la dirección de la práctica de consultoría por procesos y estrategia para Astran, empresa mexicana de consultoría por 12 años, así como para KPMG, firma internacional de consultoría, por 10 años. Fue Gerente de control de gestión durante 2 años para Danone de México y 2 años para L’Oreal de México.

Ha sido durante 26 años profesor universitario a nivel licenciatura y posgrado en diversas instituciones educativas; asimismo, ha impartido cursos de capacitación en sus temas de especialidad para sus clientes de consultoría. En el ITAM ha impartido los cursos-taller de Administración por Procesos y de Análisis y Mejora de Procesos desde 2013 a la fecha. Tiene estudios de Maestría en Administración por la UNAM; cursó el Diplomado en Sistemas de Información en el ITAM y la licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad La Salle.

### OBJETIVO

Desarrollar y transmitir a quienes dirigen organizaciones, las habilidades y los conocimientos especializados para aplicar en la práctica las principales herramientas de análisis al rediseño de sus procesos, para mejorar la eficacia y la eficiencia de su operación.

Al concluir el curso-taller, los participantes:

1. Entenderán el efecto en los resultados financieros de la empresa de una operación eficaz y eficiente de sus procesos de negocio, y cómo los desequilibrios entre los elementos de su estructura tienen también una incidencia.
2. Sabrán qué hacer y cómo hacer para mejorar la eficacia y la eficiencia mediante el análisis estructurado de los procesos de negocio.
3. Aprenderán a gestionar la empresa desde el punto de vista de sus procesos.
4. Conocerán y aplicarán las principales herramientas para el análisis de sus procesos.

5. Identificarán mejoras potenciales en la eficacia y la eficiencia, y estructurarán un plan para el rediseño de los procesos.
6. Conocerán los principales aspectos que se toman en cuenta en un proyecto de mejora de procesos, en sus diferentes fases: diagnóstico, rediseño e implantación.
7. Asimilarán los conceptos básicos mediante un ejercicio práctico, en el que incorporarán los conocimientos conforme avancen en los temas.

Este curso-taller adopta un enfoque constructivo, para que los participantes conozcan no solo el qué y el cómo del tema, sino también el para qué. Proporciona los elementos para entender conceptualmente el contenido, al tiempo que los ejemplos y el ejercicio práctico refuerzan la asimilación de los conocimientos.

Se cubren los siguientes aspectos:

- Conceptos básicos del proceso de negocio como elemento de la estructura de operación de la empresa y su efecto en los resultados financieros
- La operación fluida como condición para la mejora de la eficacia y la eficiencia
- Metodología para el análisis de procesos y principales herramientas aplicadas a mejorarlos
- Fundamentos de un proyecto de mejora de procesos

## **DIRIGIDO A**

---

- Directores y gerentes de áreas funcionales en organizaciones privadas y públicas
- Analistas de negocio
- Consultores externos e internos dedicados a asesorar en la mejora de la eficacia y la eficiencia de las operaciones
- Líderes de proyectos de mejora de procesos

## **TEMARIO**

---

### **TEMA 1: Contexto económico-financiero**

- 1.1 Modelo económico de la empresa
- 1.2 Elementos que integran la estructura de operación de la empresa
- 1.3 Impacto financiero de la eficacia y la eficiencia en la operación
- 1.4 Objetivos de una operación fluida
- 1.5 El entorno actual: qué sucede y qué hacer desde el punto de vista operativo de la empresa

### **TEMA 2: Procesos de negocio**

- 2.1 Qué es un proceso de negocio
- 2.2 Características y componentes de los procesos
- 2.3 La empresa como proceso
- 2.4 Los procesos como elemento principal de la estructura de operación

## 2.5 Equilibrio entre los elementos de la estructura de operación

### **TEMA 3: Gestión por procesos**

- 3.1 Qué es gestionar por procesos
- 3.2 Objetivos de la gestión por procesos
- 3.3 Qué se gestiona con el enfoque de procesos
- 3.4 Indicadores. Qué son y para qué sirven
- 3.4 Funciones y responsabilidades
- 3.5 Mejora del desempeño: alineación entre estrategia y operación en los procesos

### **TEMA 4: Análisis de los procesos**

- 4.1 Qué analizar y para qué
- 4.2 Qué significa analizar los procesos. Metodología de análisis
- 4.3 Medición del desempeño de los procesos
  - Diseño: objetivos, eficacia, eficiencia
  - Operación: objetivos, eficacia, eficiencia
  - Indicadores. Dónde establecerlos y cómo definirlos
- 4.4 Herramientas principales para el análisis
  - Mapas de proceso: de contexto, de funciones, de valor
  - Flujos de trabajo y flujos de información
  - Cadena de valor del cliente. "La voz del cliente"
  - SIPOC: proveedor-entrada-proceso-salida-cliente
  - Relaciones de causa y efecto
  - Causa raíz
  - Pareto
  - Tormentas de ideas
  - Puntos críticos de control
  - Modos y efectos de falla
- 4.5 Diagnóstico práctico como resultado del análisis
  - Potencial de mejora y acciones concretas
  - Riesgos
  - Plan de mejora

### **TEMA 5: Mejora de los procesos**

- 5.1 Priorización de las acciones de mejora: qué procesos mejorar primero
- 5.2 Definición de la estrategia para la mejora de los procesos
- 5.3 Rediseño de los procesos: metodología considerando los elementos de la estructura y el resultado del diagnóstico
- 5.4 Plan preliminar de implantación de los procesos rediseñados

### **TEMA 6: Proyecto de mejora de los procesos**

- 6.1 Preparación y presentación del caso para la mejora
- 6.2 Plan del proyecto: objetivos, alcances, estimación de la duración e inversión en dinero

y personas

### 6.3 Acciones en las distintas fases del proyecto

- Diagnóstico
- Rediseño
- Implantación

### 6.4 Responsabilidades

### 6.5 Acciones de seguimiento

## TEMA 6: Ejercicio práctico

Durante el curso-taller se asigna a cada equipo de participantes un ejercicio práctico, que resolverán incorporando los conocimientos adquiridos conforme avanzan en los temas.

### DURACIÓN

24 horas