



Gestión Basada en Procesos

La calidad del servicio, la eficiencia y la velocidad de respuesta son las claves de la competitividad. Esto se logra mediante la medición, evaluación y mejora de los procesos del negocio.



Objetivo:

Proveer los conceptos, métodos y herramientas para planificar y mejorar la cadena de valor del negocio, destacando la visión integral de los procesos y orientar a los participantes a afianzar la práctica en su empresa.

Contenido:

- **Módulo I:** La gestión por procesos vs. La gestión funcional (visión de procesos vs. visión de silos)
- **Módulo II:** Definición de proceso, sus características, elementos y tipos.
- **Módulo III:** Cadena de valor del negocio. Ejemplos prácticos.
- **Módulo IV:** Cómo diseñar, mejorar y medir los procesos. Cómo llegar a la mejora continua.
- **Módulo V:** Importancia de la satisfacción del cliente.

Metodología:

La estrategia seguida en el diseño de este programa es la combinación de actividades teóricas, haciendo énfasis en la práctica basada en diversos casos de negocio, a través de los cuales los participantes podrán intercambiar experiencias que enriquezcan el proceso de aprendizaje del equipo.

40% teoría



60% práctica

Duración y Grupos:

16 horas.

Se trabaja con grupos de máximo 18 participantes.