

# Gestión de Procesos

*Apostando por mayor eficiencia y eficacia*

## ► Descripción

Por muchos años las empresas se estructuraron sobre la base de departamentos funcionales que actuaban independientemente entre sí. Si bien este sistema dio buenos resultados en el pasado, lo cierto es que en el vertiginoso y competitivo mundo de hoy, el sistema con sus nichos de poder y su inercia ante los cambios, queda totalmente obsoleto.

En la actualidad, las empresas deben conciliar la satisfacción de los clientes con la eficiencia económica de sus actividades, lo que obliga a las organizaciones a ser eficientes en sus procesos para lograr alcanzar la eficacia de su estrategia.

En este sentido, la gestión de procesos, es una herramienta que cambia totalmente la mentalidad de las organizaciones, percibiendo a las empresas como un sistema de procesos conectados entre sí, y que contribuyen en conjunto a incrementar la satisfacción del cliente.

En este contexto, el curso de Gestión de Procesos da una mirada diferente a la estructura y funcionamiento de las organizaciones. Este curso, establece los fundamentos de la gestión de procesos, su planeación, ejecución y control, dando igualmente herramientas para medirlos y mejorarlos.

Con este curso se podrá igualmente iniciar un proceso de mejora y control de procesos en la organización, que permita mejorar el desempeño de la misma, ayudándole a cumplir con sus objetivos estratégicos.

## ▶ ¿Qué aprenderás?

1. Aprenderán a revisar y diferenciar los conceptos de proceso y procedimiento, y a definir la gestión de procesos.
2. Entenderán la importancia y los beneficios de la gestión de procesos, incluyendo cómo integrar la sostenibilidad.
3. Desarrollarán habilidades en el mapeo de procesos, construirán un mapa de procesos, e implementarán la retroalimentación en la gestión de procesos.
4. Adquirirán conocimientos sobre la importancia de la medición y seguimiento de procesos, y cómo definir indicadores de desempeño.
5. Conocerán y aplicarán técnicas de mejora continua, incluyendo el ciclo PDCA, la metodología Lean Manufacturing, y la gestión de cambio para la implementación de mejora de procesos.

Los invitamos a unirse a nuestro curso para adquirir estas habilidades prácticas y esenciales para su vida laboral. A través de nuestro enfoque directo y práctico, estarán equipados para enfrentar y superar los desafíos de la gestión de procesos en su campo profesional. ¡Los esperamos!

## ▶ Contenidos del curso

- Unidad 1.** Gestión de procesos y sus beneficios
- Unidad 2.** Mapeo de procesos desde la perspectiva del cliente
- Unidad 3.** Indicadores y análisis de resultados
- Unidad 4.** Aplicación de herramientas para mejora de procesos
- Unidad 5.** Lean y sus herramientas
- Unidad 6.** Gestión del cambio con RSE en la mejora continua

## ► Cuerpo Docente



### **German Morales Melo**

Administrador de Empresas, Master Supplychain & Logistic. Experiencia en dirección de proyectos, gerenciamiento de operaciones y logística comercial para el sector retail, oil & gas, consumo masivo, financiero, food services, creación de modelos de infraestructura y productividad que facilitan las ventas y los niveles de servicio esperados alineados con el plan estratégico. Asesor en Maestría Supplychain Management, Universidad de los Andes.