

17.08.2011

1. ANÁLISIS DE NEGOCIOS Y MODELADO DE PROCESOS.

La primera etapa de cambio de paradigma de dirección de negocios se enfoca en el análisis de los negocios y el modelado de sus procesos integrales. Reingeniería de Procesos comenzó con este foco hace tres décadas. La toma de decisiones para todo el proceso, la gestión y coordinación de todas las tareas para optimizar el proceso en su conjunto produce un enorme beneficio para la organización.

Este Seminario y Taller se enfoca en mejorar la probabilidad de éxito en la gestión de la organización, poniendo el foco en sus procesos principales, priorizados por el valor que deberían entregar, y la brecha con el que entregan realmente; provee una notación para registrar los procesos actuales, lo que posibilita el diseño de nuevos procesos integrados y simples, que deja al proceso preparado para su implementación con sistemas de Gestión de procesos de Negocios (Business Process Management Systems o BPMS).

OBJETIVO

Disponer de los conocimientos básicos de análisis de negocios, modelado, diseño y simulación de procesos de negocios, para mejorar el funcionamiento de la organización, aumentar sustancial-

mente sus ventajas competitivas, reducir conflictos funcionales, y lograr que todas las personas estén alineadas con las estrategias de la empresa.

PARTICIPANTES

Para personas involucradas en la operación, gestión, desarrollo, reingeniería o sistematización de procesos de negocios.

CONTENIDO

- Introducción al Análisis de Negocios y Modelado de Procesos.
- Identificación del problema. Procesos disfuncionales. Optimización Local. Ineficiencias Organizacionales. Rentabilidad inaceptable. Tiempos largos y clientes insatisfechos.
- Construcción: Análisis de Negocios. Procesos de Negocios. Diagramación, modelado y simulación de procesos. Plan Estratégico de Procesos, Indicadores, Mejora de Procesos.
- Solución, sobre un ejemplo. Aplicabilidad a la empresa.
- Comunicación: interna y con el cliente.
- Resumen.

07.09.2011

2. TABLERO DE COMANDO.

Lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede mejorar. Peter Drucker.

La organización en su totalidad, y sus diferentes áreas, necesitan conocer su nivel de desempeño en cada instante y para periodos regulares de medición. Sin esas mediciones no sabrían qué está sucediendo en la realidad, desconocerían el desempeño y los resultados de las diferentes actividades, y estarían como ciegos.

La definición, identificación y preparación de unos pocos indicadores clave, dan a las personas, las áreas y las organizaciones, información valiosísima para la toma de decisiones, operativas y estratégicas, individuales y grupales; de operaciones, de mercado, financieros y otros. Volcar esos indicadores a un tablero de comando fácilmente legible facilita las decisiones y el logro de los objetivos.

OBJETIVO

Que los asistentes aprendan a definir qué medir y para qué, cuándo y dónde, y a iniciar un proceso de aprendizaje en la preparación de su primer tablero de comando, y a mejorarlo continuamente para facilitarle tomar las mejores decisiones

CONTENIDO

- Introducción. Para qué un Tablero de comando, y qué debe mostrar.
- Construcción. Medición, Métricas y KPI. Tipos de indicadores y su selección. El proceso GQM para elegir métricas. Tipos de métricas: de volumen, calidad, respuesta, eficiencia, tendencia al largo plazo, satisfacción del cliente. El Balanced Scorecard y sus cuatro perspectivas.
- Solución. Ejemplos de métricas de Gerencia de IT, Desarrollo, Operaciones, Marketing, Ventas, Finanzas, Portafolio de Proyectos.
- Comunicación: El Tablero versión 1.0.
- Resumen.

28.09.2011

3. MAPAS ESTRATÉGICOS Y OTRAS HERRAMIENTAS DE ESTRATEGIA.

La estrategia de una organización describe de qué forma intenta crear valor para sus accionistas y clientes. Mapas Estratégicos presenta una metodología para desarrollar e implementar estrategias, partiendo de las capacidades del equipo humano y de los sistemas, para desarrollar procesos eficaces que generan propuestas de mayor valor para el cliente, y que se traducen en más utilidades, tanto por eficiencia en los procesos y el uso de activos, como por agregado de valor para el cliente.

Los Activos Intangibles, formados por las competencias humanas, las capacidades organizacionales y el Capital de Información, son la base del desarrollo efectivo de cualquier estrategia, y facilitan la creación y operación de los procesos internos. Estos crean una propuesta de valor para el cliente, que se traduce en mejores resultados en participación en el mercado, uso eficaz de activos y mejora de rentabilidad.

La Teoría de las Restricciones (Theory of Constraints o TOC) y las técnicas de creación de Estrategias complementan a los Mapas Estratégicos y potencian sus resultados.

OBJETIVO

Enseña a desarrollar un mapa estratégico que le facilite a IT integrarse a las estrategias de la organización. Facilita disponer de los conocimientos básicos de creación, planeamiento e implementación estratégica, apoyada en técnicas de creación, herramientas TOC para generar relaciones causa-efecto, y formas de operar sobre el Capital Intangible, del que una parte importante es área de

gestión y de responsabilidad de sistemas, y los Procesos Internos que son modelados, optimizados y sistematizados por Sistemas, para colaborar sinérgicamente en el desarrollo y la implementación de estrategias de la organización.

PARTICIPANTES

Para personas involucradas en la operación, gestión operativa y estratégica, y desarrollo de los activos intangibles, como parte integral del sistema estratégico de la organización.

CONTENIDO

- Introducción a Herramientas Estratégicas: Mapas, TOC, creación estratégica.
- Identificación del problema. Elementos estratégicos caóticamente dispersos, que dependen de la mente integradora de una persona. Foco en los resultados económico-financieros y no en los activos, procesos y propuestas que crean el valor estratégico real. Optimización Local. Ineficiencias Organizacionales. Rentabilidad inaceptable. Tiempos largos y clientes insatisfechos.
- Construcción: Visión integral de 4 Perspectivas. Descripción de la Estrategia como un árbol de relaciones causa-efecto entre los elementos de las 4 perspectivas. Integración del Capital Intangible, Procesos Internos, Propuesta de Valor para el Cliente, y Generación de Utilidades en un diagrama de relaciones.
- Solución, sobre un ejemplo. Aplicación a una estrategia de la empresa.
- Comunicación: interna y con el cliente.
- Resumen.

12.10.2011

1. LAS HABILIDADES ESENCIALES DEL LIDERAZGO: RESPONSABILIDAD Y TRABAJO EN EQUIPO.

Este novedoso taller de autoconocimiento y rápida aplicación práctica, permite entender de qué decimos cuando hablamos de responsabilidad, y cómo descubrir cuando no estamos siendo responsables, especialmente cuando tenemos que lograr objetivos compartiendo la responsabilidad, como es el caso del trabajo en equipo. Se brindan conceptos y ejercicios para lograr que cada uno mejore su capacidad de responder responsablemente y el equipo sea exitoso.

OBJETIVO

Que el participante entienda cómo funciona el proceso redefinido de responsabilidad, pueda evaluar en todo momento si está siendo responsable, particularmente como miembro de un equipo de trabajo, y conozca qué acciones puede tomar para mejorar el desempeño del equipo.

02.11.2011

2. HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN Y RENEGOCIACIÓN.

Habitualmente, la mayoría de las personas tienen escasos conocimientos específicos sobre negociaciones y contratos, lo que se evidencia por un conjunto de errores habituales que es preciso evitar. Como la negociación y los contratos son elementos necesarios de la vida diaria de todas las personas, es necesario que comprendan los factores en juego y puedan tomar decisiones adecuadas. La negociación no termina con la firma de un acuerdo o contrato, sino que continúa hasta el cierre de las transacciones que regula, y a menudo mucho más allá.

OBJETIVO

Facilitar al participante la comprensión de los conceptos esenciales y el uso de métodos prácticos para aumentar la probabilidad de éxito en las diferentes negociaciones asociadas o no a contratos, generar y operar con buenos documentos y fluidas relaciones, prevenir y resolver conflictos, con una estrategia ganar-ganar que lleve a cumplir los objetivos que suscitaron esas negociaciones.

PARTICIPANTES

Las personas de IT y de otras áreas de la organización que patrocinen, soliciten, aporten informaciones y metas de todo tipo; definan especificaciones, características, precios y opciones;

23.11.2011

3. CONVERSACIONES DIFÍCILES Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL.

Las personas que tienen responsabilidad por supervisar a otras suelen tener dificultades para comunicar efectivamente, poniendo el foco en la conducta de la persona a la que supervisan.

Por otra parte, lo que motiva a una persona puede desmotivar a otra, y los métodos tradicionales de "motivación" suelen desmotivar, produciendo efectos negativos a veces difíciles de superar.

OBJETIVO

Preparar a los participantes a responder efectivamente a las siguientes preguntas: ¿cómo tratar conversaciones difíciles u hostiles? ¿cómo confrontar eficazmente? ¿cómo evitar desmotivar?, y ¿cómo motivar?

Presentar métodos que permitan manejar los conflictos y las confrontaciones de manera positiva "ganar-ganar", y crear un ambiente de confianza y respeto mutuos con incentivos adecuados al grupo de personas y a su nivel general de desarrollo y de

PARTICIPANTES

Dado que actuar responsablemente es una condición esencial para el trabajo, este taller puede ser tomado por cualquier persona que trabaje en equipo.

CONTENIDO

- Identificación del problema.
- Definiciones de responsabilidad.
- Modelo de responsabilidad redefinida.
- Ejercicios.
- Las claves de la responsabilidad.
- Problemas comunes del trabajo en equipo.
- Modelo TeamWisdom.
- Ejercicios.
- Proceso de orientación del equipo.
- Resumen.
- Tarea.

compren; vendan, negocien; dirijan áreas que realicen estas actividades o se beneficien de los resultados de negociaciones y contratos; y cuyo interés sea reducir costos, aumentar la eficiencia y lograr que la mayoría de las negociaciones y contratos cumplan sus objetivos

CONTENIDO

- Identificación del problema. Errores de negociación y de gestión de contratos. Necesidad de negociaciones eficaces, buenos contratos y adecuadas relaciones.
- Construcción. Preparación para negociaciones y renegociaciones. Contratos. Las etapas de la Contratación: Selección de proveedores-Creación de la oferta, Negociación y desarrollo del Contrato, Renegociación, Gestión y cierre del Contrato. Evaluación final y lecciones aprendidas. Los elementos necesarios: objeto, partes, términos y condiciones, riesgos, interpretación.
- Solución. La negociación distributiva o integradora. La Nube Evaporable en la identificación y solución de cuestiones, conflictos y diferencias.
- Resumen.
- Tarea.

conocimientos, facilitando que consigan lo mejor que puedan hacer para ellos y para la organización.

PARTICIPANTES

Gerentes, jefes, supervisores, líderes, coordinados y otras personas que pueden enfrentarse a situaciones difíciles de manejar, y esas mismas u otras circunstancias que desmotivan, o no logran motivar, a los miembros de su equipo o área.

CONTENIDO

- Identificación del problema.
- Alineación de Autoridad y Responsabilidad.
- Presentación de la Nube Evaporable para resolver conflictos y dilemas.
- Ejemplos y ejercicios.
- Proceso de delegación y comunicación de la misma.
- Resumen.
- Conclusiones.