

# TALLER EXPERIENCIAL DE GESTIÓN DE PROCESOS

¿Cómo mejorar el trabajo orientándose a resultados y procesos?

## EL JUEGO

El propietario de una empresa de seguros está preocupado. Tras muchos años de beneficios, el último ejercicio ha sido catastrófico. Opta por una solución radical: despedir a todos los empleados. Antes de hacerlo, les pide que le muestren el proceso actual de gestión de los partes y solicitudes de los clientes. Y entonces lo entiende todo... salta a la vista que el proceso es excesivamente complejo y está seguro de que existen maneras de mejorarlo. Por ello propone un trato a los nuevos integrantes de la plantilla: si al terminar la sesión la empresa ha entrado en beneficios, están contratados. Si no, vende la empresa y se retira.

## DINÁMICA

La dinámica se ejecuta en varias rondas, y durante su transcurso, los participantes se ven adentrados en multitud de situaciones que, integradas en el juego de forma natural, les introducirán los problemas diarios de una organización. Ellos mismos deben descubrir la mejor manera de resolverlos y, sin darse cuenta, empezar a aplicar ciertos procesos con los que mejorarán rápidamente los resultados del juego.

En las distintas rondas, los participantes tendrán que cumplir con sus tareas (administración central, clasificación, revisión y control de calidad), afrontar los problemas que sin duda van a surgir y encontrar la forma de resolverlos de manera que afecten en el menor grado posible al negocio. Estas situaciones son completamente trasladables tanto al día a día de la mayoría de empresas como a la teoría más actual.



## BENEFICIOS

El contenido del curso cubre la materia según este esquema:

- Introducción a la Gestión de Procesos
- Enseña los principios del trabajo orientado a resultados y la gestión por procesos de una forma diferente.
- Aplicación práctica del pensamiento LEAN, basado en eliminar cualquier tarea o "fuente de desperdicio" que no aporte un valor real al cliente.
- Resulta una forma divertida y ágil de abrir los ojos a los participantes ante la necesidad de simplificar, de centrarse únicamente en las actividades que mejoran el producto final.

Los participantes se convencen mediante la experimentación, y no mediante explicaciones teóricas. La mejor forma de interiorizar los conceptos es mediante la implicación emocional.



FECHA PREVISTA:

**19 DE OCTUBRE**