

Instituto Tecnológico Nacional de México

Maestría en Ingeniería Administrativa



MAPEO DE ALCANCE DE PROCESOS

Fundamentos de Ingeniería Administrativa



Por: Sánchez Ávila María Fernanda

Marzo 2016

Índice

Introducción.....	1
Generalidades.....	2
Mapeo de Alcances de Procesos o Outcome Mapping (OM).....	3
Características del Mapeo de Alcances	3
Estructura del Mapeo de Alcances.....	4
Primera etapa: Diseño Intencional.....	5
Segunda etapa: Seguimiento de Alcances y desempeño.....	5
Tercera etapa: Planificación de la Evaluación	6
Beneficios del Mapeo de Alcances de Procesos.....	6
Principio Número 4: Enfoque basado en Procesos	6
Principio 5: Enfoque de Sistemas para Gestión	7
Principio 6: Mejora continua	7
Empleo del Mapeo de Alcances.....	8
Documentación para el Mapeo de Alcance de Procesos	8
La organización por Mapeo de Procesos	9
Conclusión	10
Propuesta de tema de tesis.....	11
Objetivo General	11
Agradecimientos	11
Referencias	12

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Estructura del Mapeo de Alcances (Earl, Carden, & Smutylo, 2002)	4
Ilustración 2 Empleo del OM (Earl, Carden, & Smutylo, 2002).....	8

Introducción

Actualmente las organizaciones determinan sus estrategias para alcanzar sus propias metas, pero es importante mencionar que no sólo basta con plantearlas en base a sus deseos por maximizar su productividad, también tienen que tomar en cuenta todos sus procesos haciéndolos flexibles y permitiéndoles tener la capacidad de ser rediseñados en cualquier momento para poder satisfacer sus necesidades.

El Mapeo de Procesos es una técnica, metodología o herramienta aplicada para trabajar en el alcance de la organización y no sólo en el impacto de la empresa, en las organizaciones este alcance se refiere al cambio gradual del comportamiento.

Al hablar de comportamiento nos referimos a las personas, por lo que estas tienen un papel importante en el mapeo de los procesos.

En este artículo se describirán cuáles son las fases para el desarrollo y diseño de una mapeo de procesos y cómo se puede aplicar en una organización, cabe recordar que una empresa es tan eficaz en tanto lo sean cada uno de los procesos que la conforman.

MAPEO DE ALCANCE DE PROCESOS

Generalidades

Antes que habría que definir algunos conceptos importantes para el correcto entendimiento del tema:

- Mapear: Trasladar a un mapa sistemas o estructuras conceptuales. (RAE, 2014)
- Mapeo: Acción y efecto de mapear (representar todas las partes de un todo). (RAE, 2014)
- Alcance: Son los cambios que se crean al relacionarse, al realizar actividades aun cuando sean motivadas, estos cambios poseen por objeto colaborar con ciertos aspectos del bienestar de la comunidad brindando a los socios directos herramientas, técnicas y recursos de aportación al proceso de desarrollo. (Earl, Carden, & Smutylo, 2002)
- Mapeo de alcance: Es un método participativo para la planificación, el monitoreo y la evaluación de las iniciativas para el cambio. (IIFAC, 2012)
- Proceso: Son acciones que están relacionadas entre sí y que conforman en su totalidad el funcionamiento de la administración y que además involucra distintas actividades con tendencia a ir detrás de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, tecnología y funcionamiento. (Calidad UAN, 2012)
- Señales de progreso: Conjunto de indicadores de los cambios de comportamiento que se identifican en un socio directo determinado y se

centra en el grado y calidad de los mismos. (Earl, Carden, & Smutylo, Mapeo de alcances, 2012)

- Socios directos: Son las organizaciones o grupos y personas con las que el programa mantiene una interacción directa y con cuya participación esté en condiciones de prever oportunidades de ejercer cierta influencia. (IIFAC, 2012)

Mapeo de Alcances de Procesos o Outcome Mapping (OM)

El Mapeo de Alcances se concentra en un solo tipo de resultados que son los alcances que se reflejan en los cambios del comportamiento, estos pueden vincularse con las actividades o tareas de un programa de forma lógica aunque no necesariamente deben de estar ocasionados por ellos.

La mayor parte de esas actividades suponen alcances múltiples ya que pueden tener varios socios directos.

Su principal concentración se encuentra sobre los alcances en lugar del impacto, aunque también reconoce la importancia de dicho impacto pero como meta definitiva de los programas que desea alcanzar. (Earl, Carden, & Smutylo, 2002)

Por lo que el Mapeo de Procesos es considerado como una metodología aunque también se conoce como una herramienta que permite analizar y comunicar lo cual ayuda a que los procesos ya existentes se optimicen.

Características del Mapeo de Alcances

(Earl, Carden, & Smutylo, 2002) Las principales características del Mapeo de Alcances se mencionan a continuación:

- Define alcances del programa a partir de algunos cambios en el comportamiento de los socios directos.

- Se enfoca en la forma en que los programas conducen a cambios en lugar de como controlarlos o simplemente causarlos.
- Reconoce la naturaleza compleja de los procesos de desarrollo y del contexto en que se llevan a cabo.
- Analiza las relaciones entre las intervenciones y alcances en lugar de intentar atribuir dichos alcances a una intervención en específico.
- Establece objetivos de un programa dentro de los parámetros para el desarrollo de aquellos que sobrepasan los límites del alcance para incentivar y motivar a la toma de riesgos necesarios.
- Requiere una participación integral de los socios directos en todas las fases del proceso como la planificación, seguimiento y la evaluación.

Estructura del Mapeo de Alcances

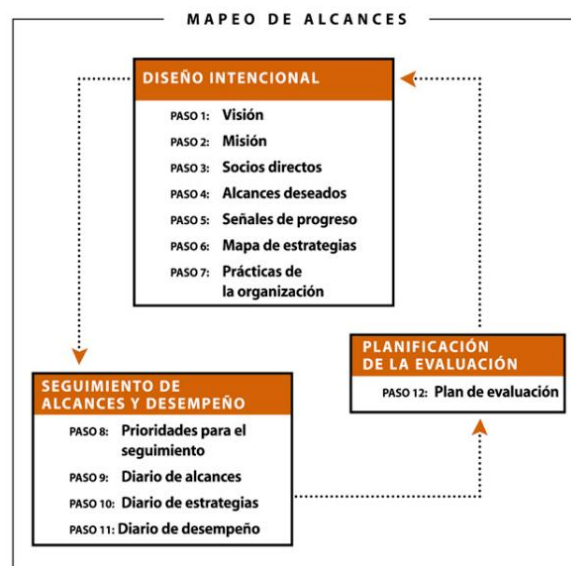


Ilustración 1 Estructura del Mapeo de Alcances (Earl, Carden, & Smutylo, 2002)

El Mapeo de Alcances brinda al sistema las herramientas para analizar y reflexionar acerca de la estrategia que les permita alcanzar sus resultados.

Incluye a saber tres etapas para cada una de ellas se brindan ciertas herramientas trabajo para poder ayudar a los programas a organizar y recopilar información sobre los alcances que se desean.

El diagrama que se muestra en la parte de arriba, presenta de una gráfica las tres etapas y los doce pasos para el diseño de un Mapeo de Alcances.

Primera etapa: Diseño Intencional

Diseño intencional: esta etapa le sirve a la empresa para establecer un consenso acerca de los cambios a un nivel macro el cual contribuirá a crear, así como ayudará a diseñar la estrategia que deberá de usar. (Earl, Carden, & Smutylo, 2002)

La etapa del diseño deberá de contestar a las siguientes preguntas:

- ¿Por qué? – Permita definir la visión.
- ¿Quién? – Socios directos
- ¿Qué? – Son los alcances deseados y señales del progreso
- ¿Cómo? – Establece la misión, mapas de las estrategias, prácticas de la organización.

Segunda etapa: Seguimiento de Alcances y desempeño

En la segunda etapa se genera un seguimiento para cada uno de los conceptos mencionados en la primera etapa, y se sustenta en la autoevaluación y estos datos

se pueden orientar como las herramientas que se utilizan para reunir sus propios datos como:

- Diario de los alcances que son las señales de los progresos
- Diario del desempeño representado por las prácticas de la organización
- Diario de las estrategias o los mapas de las estrategias.

Tercera etapa: Planificación de la Evaluación

Por último el programa deberá de establecer cuáles son las prioridades de llevar a cabo la evaluación para determinar los recursos y las actividades que serán de mayor utilidad.

Beneficios del Mapeo de Alcances de Procesos

Los principales beneficios se encuentran en su aplicación en los Sistemas de Calidad como en ISO 9000:2000 y la serie ISO 9000:2008 pero dentro de los ocho principios que mencionan en cuanto de ellos existen tres en donde el OM¹ tiene grandes efectos. (Red Laboral, 2012)

Principio Número 4: Enfoque basado en Procesos

Este permite reducir los costos y los tiempos de ciclo por medio del manejo óptimo de los recursos que opera, el objetivo de este principio es concentrarse en la mayor cantidad de oportunidades de mejora.

¹ OM: Outcome Mapping

Principio 5: Enfoque de Sistemas para Gestión

Con este se obtiene el beneficio de poder integrar y alinear procesos que producen resultados esperados también permite tener la capacidad de centrar todos los esfuerzos en algunas palabras claves brindando así confiabilidad a los interesados.

Principio 6: Mejora continua

Ofrece ventajas en el rendimiento de las capacidades de la organización proporcionando coherencia a las actividades de mejora en niveles estratégicos de la empresa y también permite reaccionar con rapidez a cualquier oportunidad que se pueda presentar, la mejora continua del desempeño global de la organización debería de ser un objetivo siempre permanente. (Aguirre Tapia, 2011)

Empleo del Mapeo de Alcances

Generalmente se inicia con un taller dirigido por una persona o facilitador externo pero que esté familiarizado con esta metodología y va orientado a esas personas que se encargan de implementar el programa orientándose a planificar los cambios que se desean obtener.

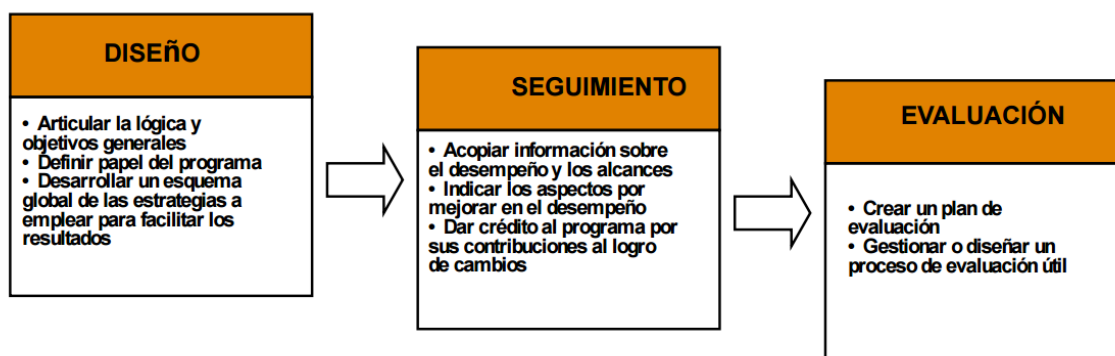


Ilustración 2 Empleo del OM (Earl, Carden, & Smutylo, 2002)

El Mapeo de Alcances permite ayudar a los programas a que determinen los cambios que desean observar así como las estrategias que se emplearán logrando así resultados más importantes y eficaces.

Tiene también una cierta especialidad sobre aquellos datos que no se pueden medir, y que requieren de un análisis más profundo y contextuales en un proceso de desarrollo.

Es por último, una metodología dinámica que se logró poner a prueba en las organizaciones. (IIFAC, 2012)

Documentación para el Mapeo de Alcance de Procesos

La documentación para el OM es un proceso muy importante ya que gracia a este se podrá tener un antecedente y datos sobre cómo se encuentran en la actualidad

los procesos para posteriormente vaciarlos a una base de datos o algún software que permita visualizar de una mejor manera los resultados. (Calidad UAN, 2012)

(Red Laboral, 2012) Las hojas para el registro de los datos deberán de contener la siguiente información:

- Nombre del proceso
- Nombre del subproceso
- Entradas
- Suministradores
- Procedimientos
- Salidas
- Clientes

La organización por Mapeo de Procesos

La organización por OM es un modelo de estructuración administrativa que tiene validez en cualquier empresa sin importar su tipo, hace posible enfocarse en cambios pequeños o graduales en cada uno de los procesos en los que se desee implementar dentro de una organización.

Para poder ver el comportamiento que se está teniendo en la organización habrá que observar el comportamiento gradual que está sufriendo en los procesos. (Fernández, 2009)

Conclusión

En la realización de este artículo podemos concluir y entender que las organizaciones necesitan además de estrategias que sus procesos están claramente definidos y optimizados.

Como se menciona anteriormente, el mapeo de alcance de procesos es una metodología que permite medir el comportamiento de las personas dentro del proceso en que se encuentren, dicho mapeo es realizado para especificar en qué proceso o momento se encuentra actualmente la empresa.

El hecho de crear un OM permite a la organización crear una ventaja competitiva generando así índices de productividad y calidad deseados.

La organización para ello debe tener en cuenta que debe desarrollar su habilidad por gestionar sus recursos y sacar un máximo provecho al capital económico y todo esto es posible si se logra hacer una correcta selección y aplicación de herramientas de planeación como lo es el OM.

Propuesta de tema de tesis

Implementación de un Mapeo de Alcance de Procesos en el proceso productivo de una empresa de la región.

Objetivo General

Implementar el Mapeo de Alcance de Procesos en el proceso productivo de una empresa de la región.

Agradecimientos

Al Tecnológico Nacional de México por ser mi alma máter y al Dr. Fernando Aguirre y Hernández por su apoyo y motivación para realizar estos artículos en la materia de Fundamentos de Ingeniería Administrativa.

Referencias

- Aguirre Tapia, F. (13 de Junio de 2011). *Gestiópolis*. Recuperado el Marzo de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/mapeo-de-alcances-metodologia-etapas-atributos-y-conveniencia/>
- Calidad UAN. (2012). Obtenido de <http://calidad.uan.edu.mx/diplomado/documentos/modulo2/maproc.pdf>
- Earl, S., Carden, F., & Smutylo, T. (2002). *Mapeo de alcances. Incorporado aprendizaje y reflexión en programas de desarrollo*. Canadá: LUR.
- Earl, S., Carden, F., & Smutylo, T. (2002). Mapeo de Alcances: Incorporando aprendizaje y reflexión en programas de desarrollo. 176.
- Earl, S., Carden, F., & Smutylo, T. (2012). Mapeo de alcances. 176.
- IIFAC. (2012). *Instituto Internacional de Facilitación y Cambio*. Obtenido de <http://www.iifac.org/servicios/mapeo-de-alcances/el-que-y-el-porque-de-mapeo-de-alcances/>
- RAE. (2014). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=OJwO7Xp>
- RAE. (2014). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=OJv1tf7>
- Red Laboral. (2012). *Administración Estratégica: Mapeo de Alcances de Procesos o Outcome Mapping*. Obtenido de <http://www.redlaboral.net/tips/mapeo-de-alcance-de-procesos-outcome-mapping-om>