

CONFERENCIA

# Importancia de la Gestión de procesos para optimizar resultados

**Dra. Leticia Artilles Visbal PhD**  
**Empresa GESTCON Guatemala**



# Contar una historia: Taylor, Fayol, Weber, Mayo

Administración-  
Planeación  
Obrero  
Ejecución

El empleado se adapta el  
cargo  
No el cargo al empleado  
El empleador: interés  
primario

Principios  
Leyes, reglas  
Jerarquía vertical



Estructura  
jerárquica de  
dominación  
legal

División del  
trabajo:

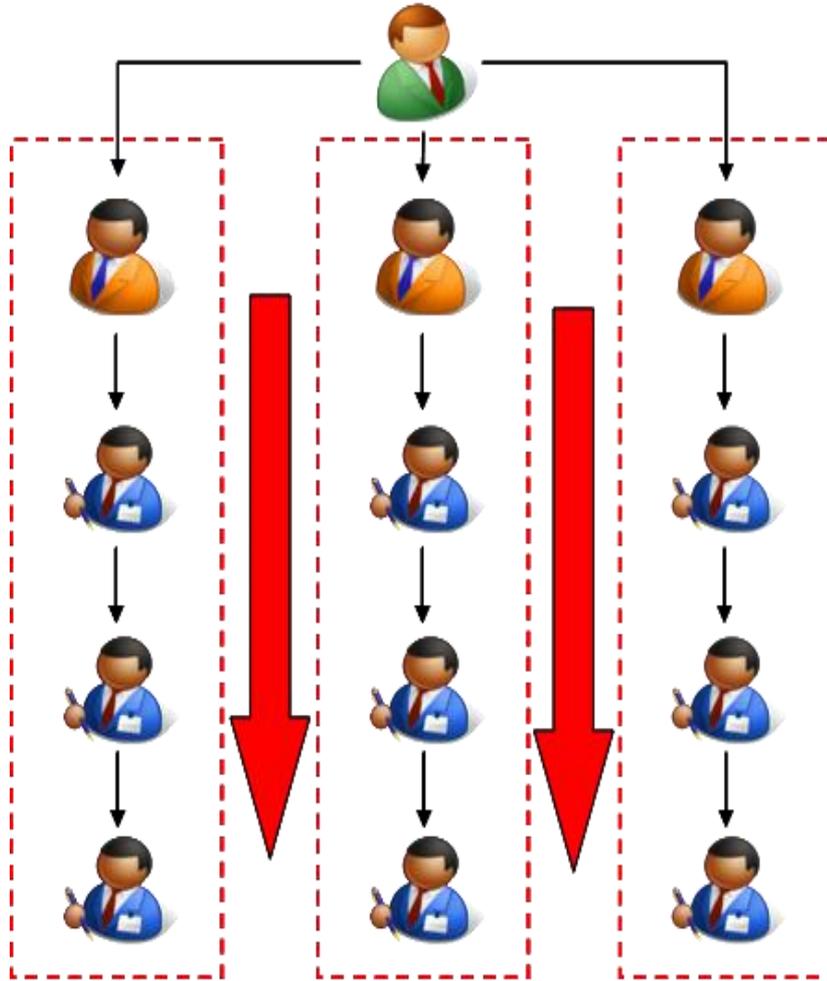
Agrupación  
actividades

- ✓ Administrativa
- ✓ Técnica
- ✓ Comercial
- ✓ Financiera
- ✓ Contable
- ✓ Seguridad

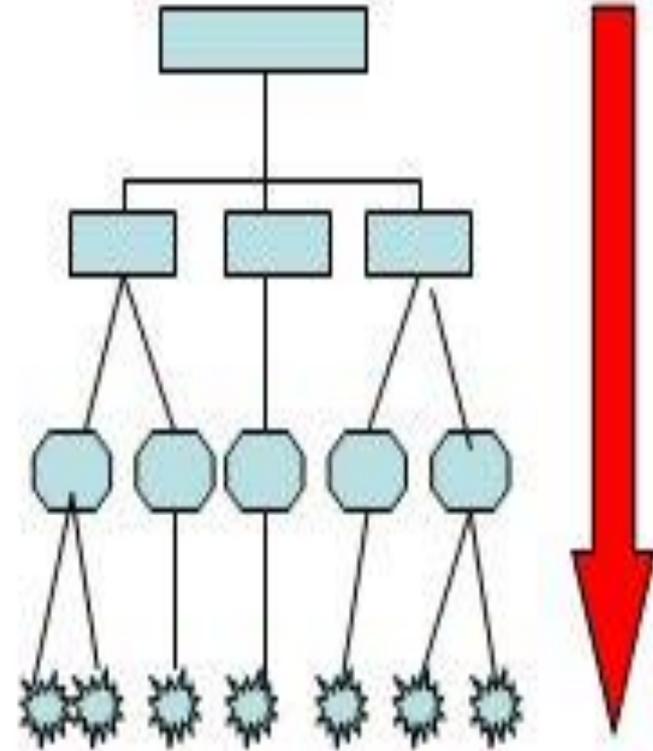
Especialización por  
sector o actividad  
realizada

Factores  
psicosocial  
entorno vs  
producción  
Liderazgo  
informal

## Gestión por Funciones



## Gestión por Funciones



# Contar una historia

## Lewin, Maslow, Weber



© Can Stock Photo - csp9444084



# Contar una historia

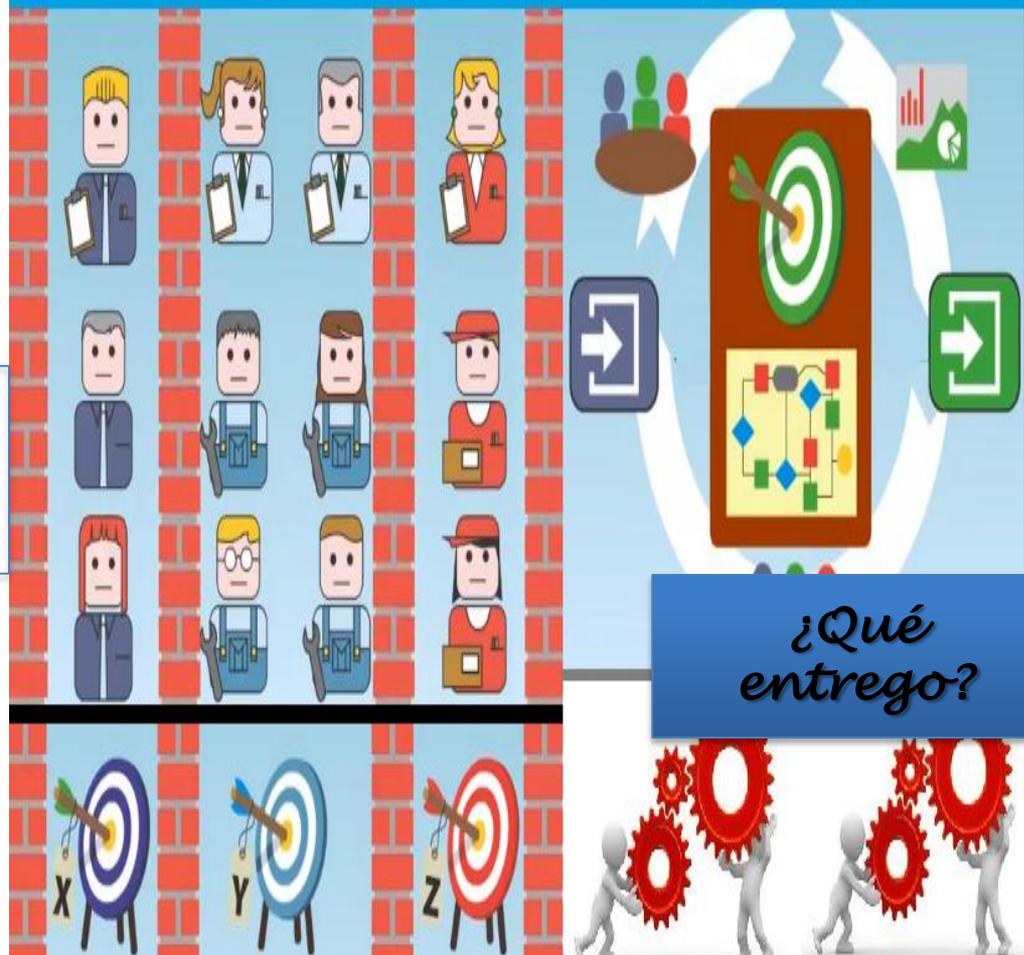
## Mayo, Lewin, Maslow, Herzberg



Motivación, satisfacción,  
liderazgo



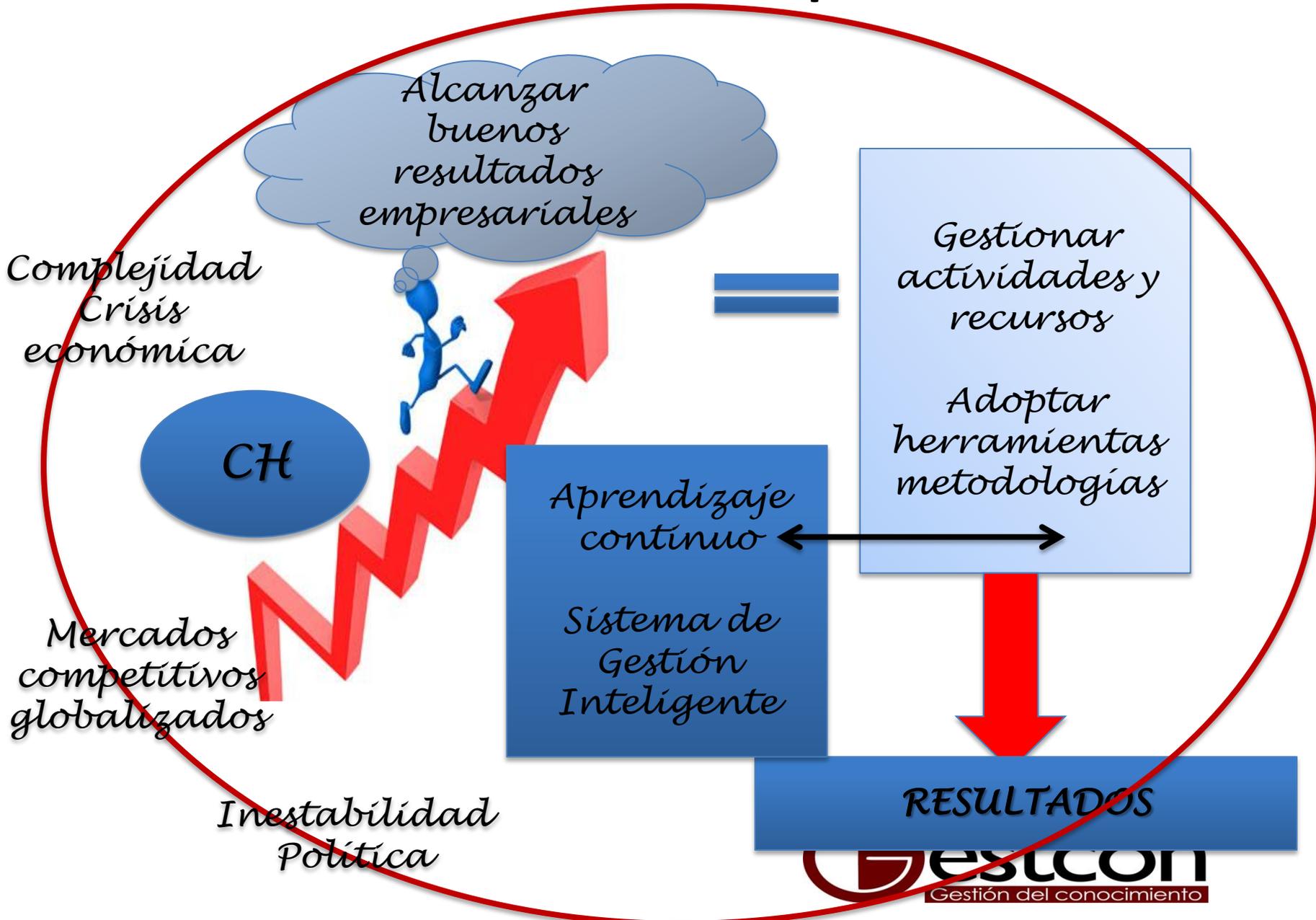
# Gestión Tradicional Vs Gestión por procesos



# EVOLUCIÓN DE LA EMPRESA



# Entonces..... Sistema Gestión para Resultados



**PROCESOS**

entrada

- Act. 1
- Act. 2
- Act. 3

resultado



# GESTIÓN POR PROCESOS

¿Por qué?

Mercados competitivos

Satisfacción de los clientes



Importancia

Base operativa

Base estructural

## Sistema Tradicional



Dirección

- Hablar
- Informar
- Dar dirección



El Equipo

- Escuchar

Desempeño Propio  
de los líderes

El Equipo ejecuta

## Nuevo Sistema



El Equipo

- Explicar desempeño
- Explicar causas
- Estado de acciones



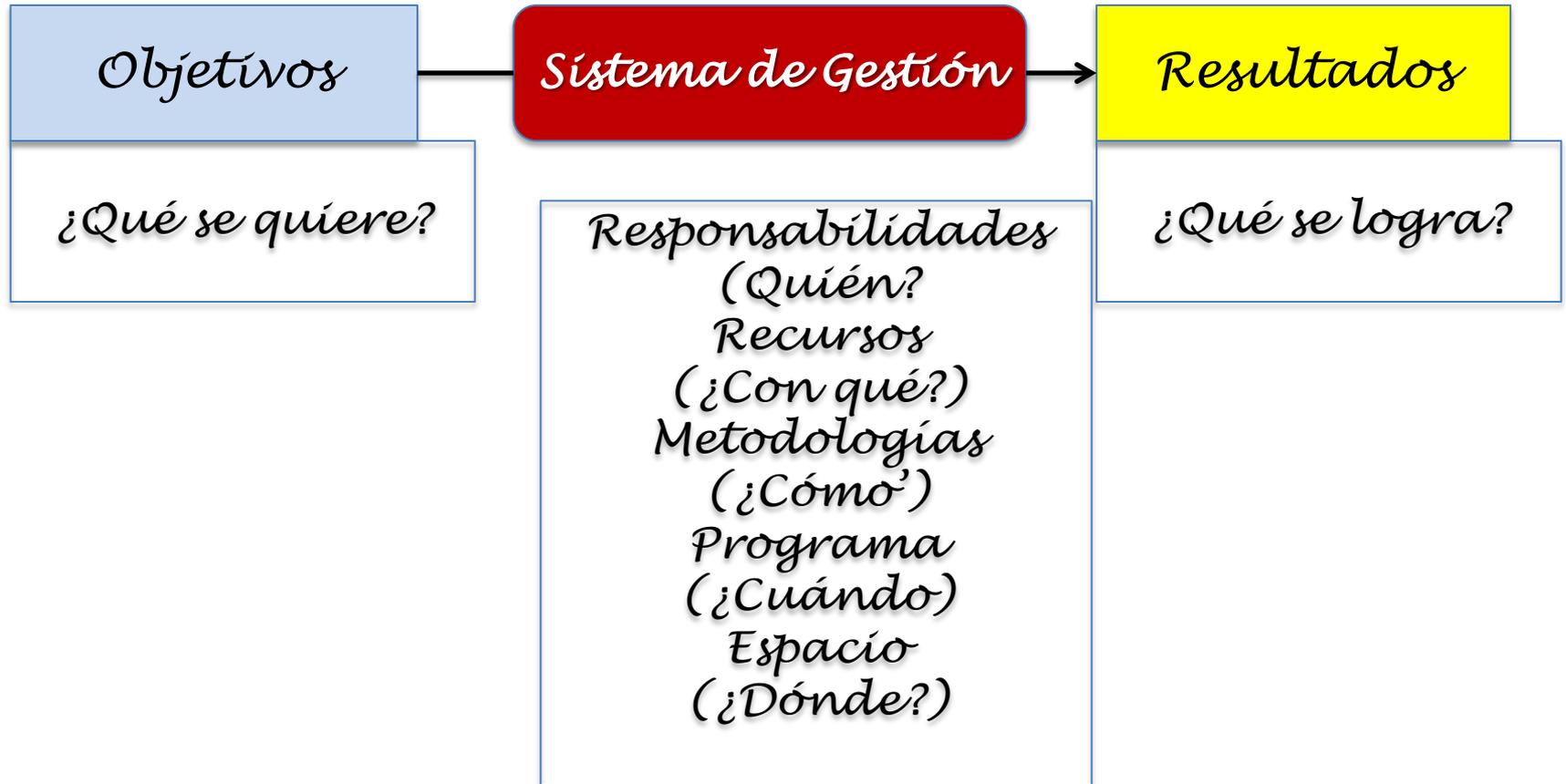
Dirección

- Escuchar y preguntar
- Cuestionar pensamiento y enfoque

Desempeño Propio  
de los equipos

Líderes asesoran  
sobre  
como mejorar

# Sistema de Gestión



# *Gestión por procesos para optimizar resultados*

ORGANIZATIONAL LEADERSHIP



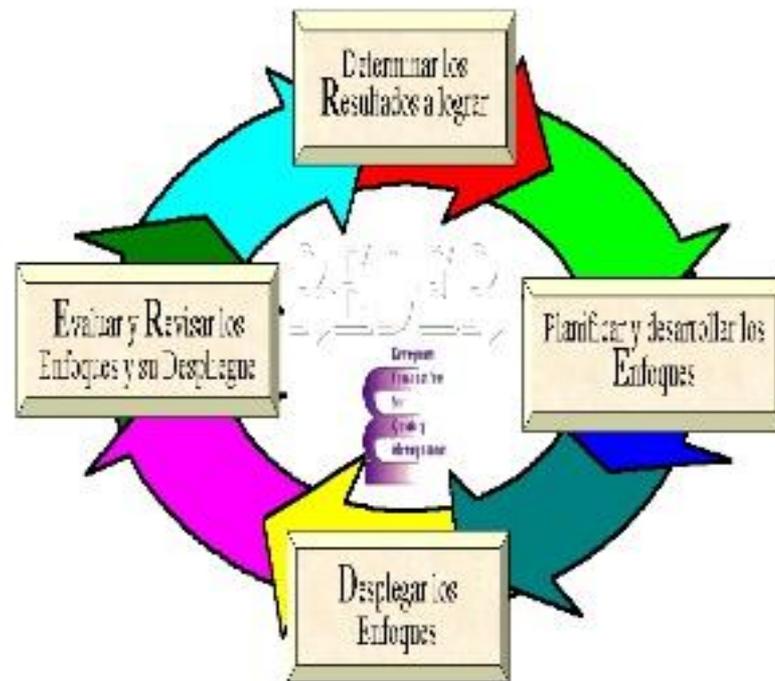
DeLaSalle



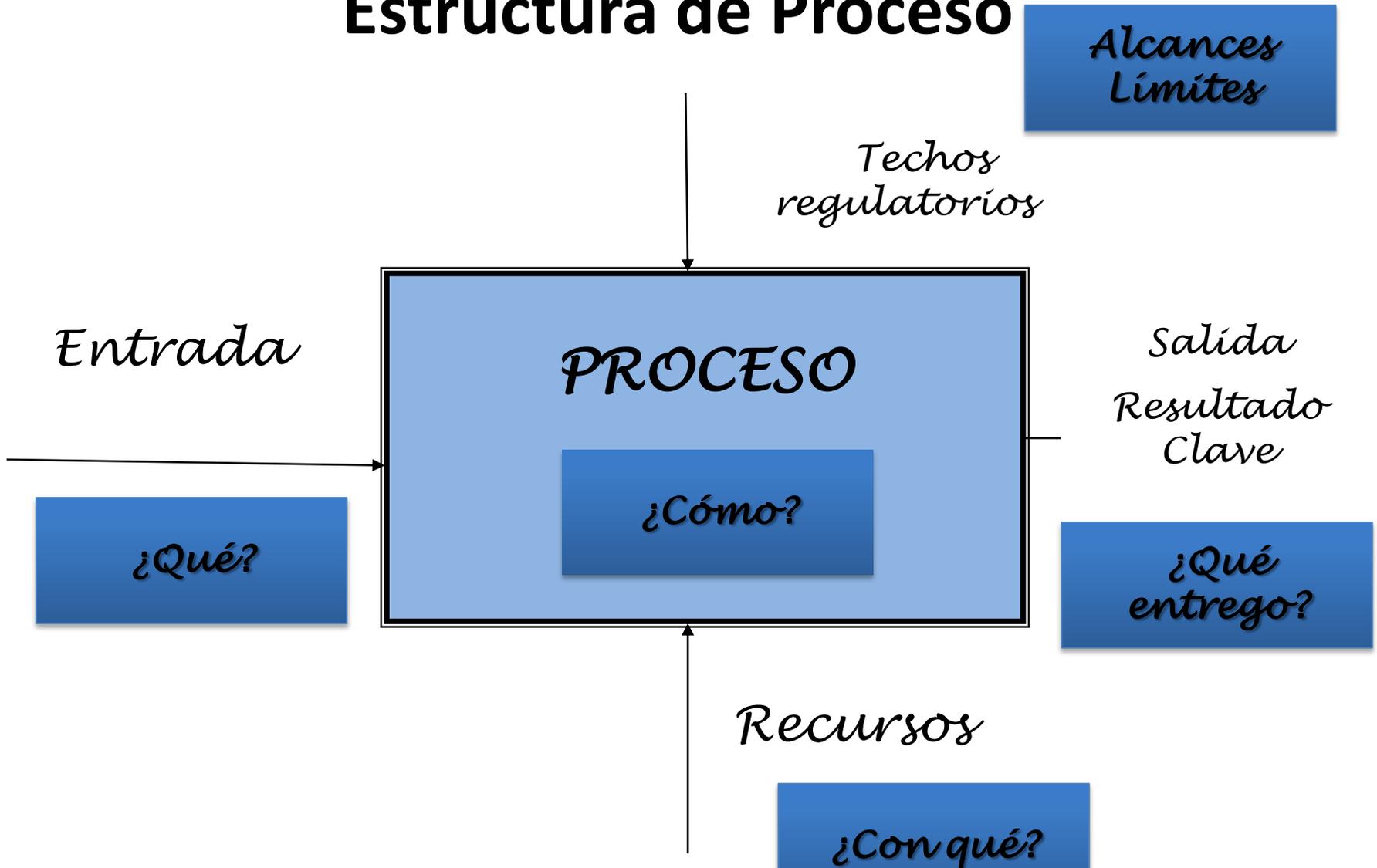
Universidad  
La Salle

# GESTION POR PROCESOS

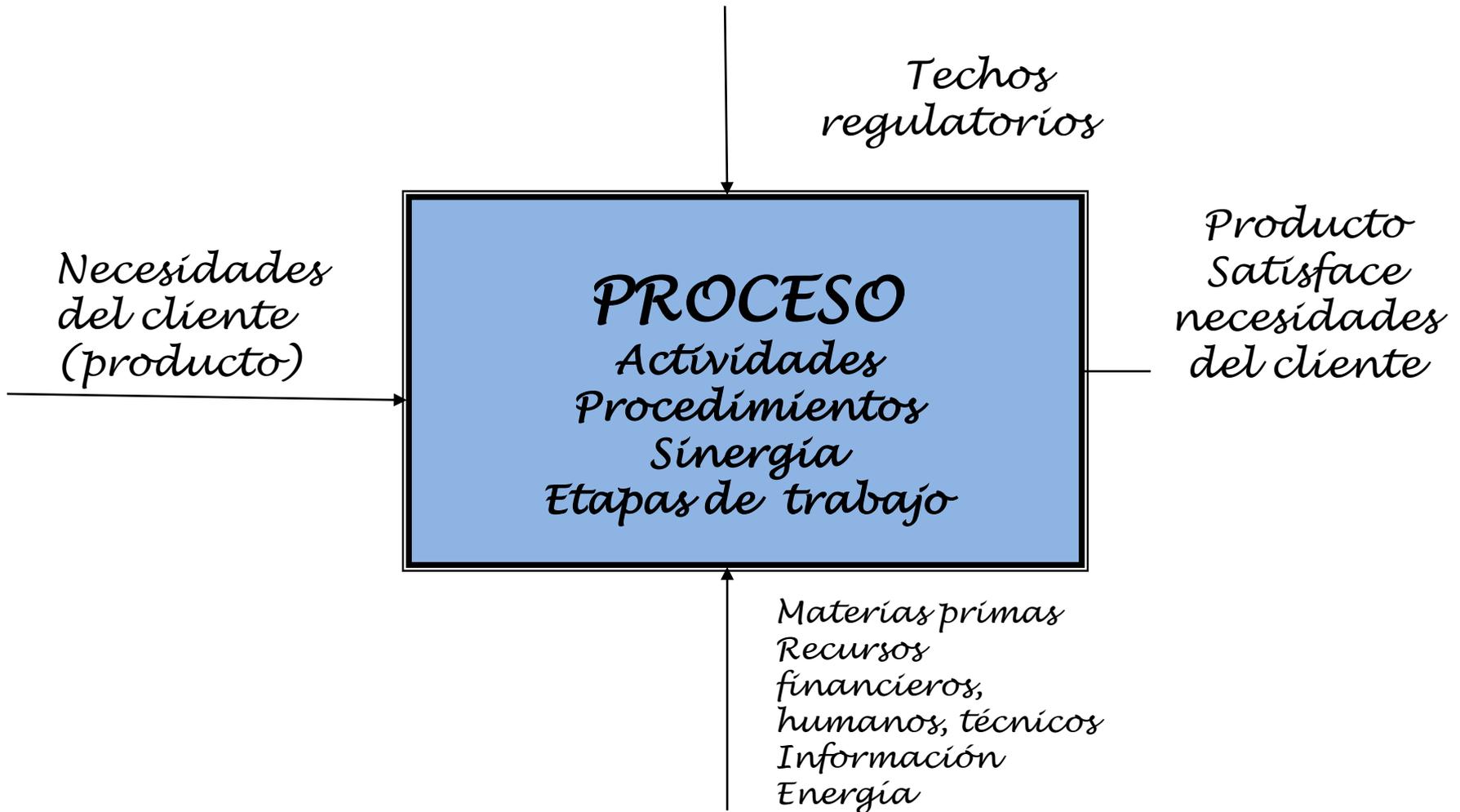
- Empleo de un conjunto de conceptos, practicas, técnicas y herramientas para lograr la implementación, el mantenimiento y la mejora de la efectividad y eficiencia de los procesos de la organización.



# Estructura de Proceso



# Estructura de Proceso



# EJEMPLO

## ¿CÓMO PREPARAR UN MOJITO CUBANO?

ENTRADA

PROCESO

SALIDA

Cliente:  
bebida  
refrescante  
tradicional  
cubana

Apachar hierba buena, zumo  
limón, mezclar, añadir ron,  
añadir mineral, 2 cucharadas  
de azúcar y hielo picado.  
Mezclar y servir

MOJITO

*¿Cuál es el techo  
regulatorio?*

1 Vaso,  
1 parte ron blanco seco,  
1 parte zumo limón ,  
azúcar  
hierba buena,  
2 parte mineral,  
Hielo picado



# GESTIÓN POR PROCESOS



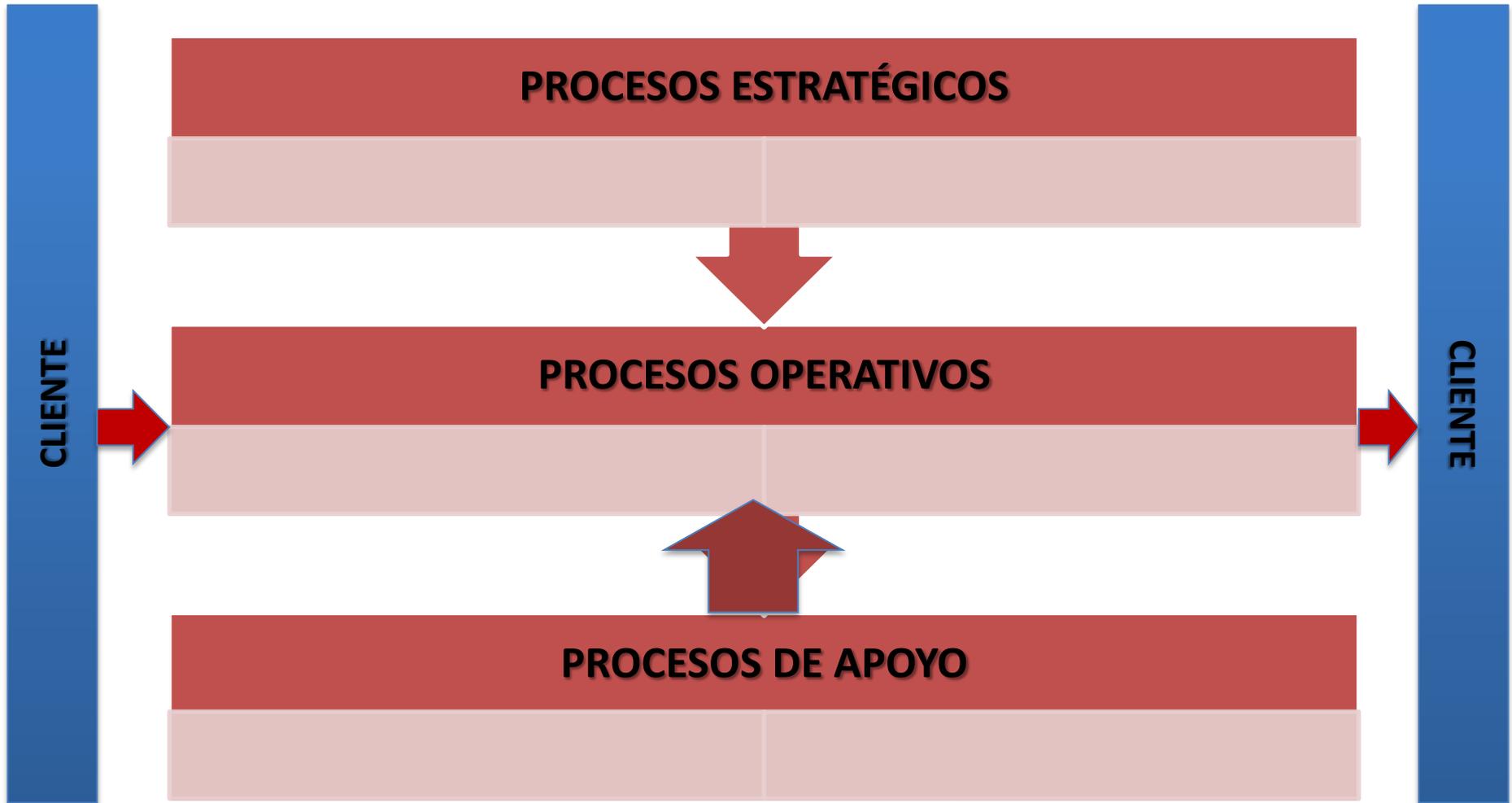
La gestión por procesos funciona siguiendo el esquema PDCA: *Plan* ⇒ *Do* ⇒ *Check* ⇒ *Act*, esto es, Planificación ⇒ Ejecución ⇒ Medición ⇒ Actuación de mejora.



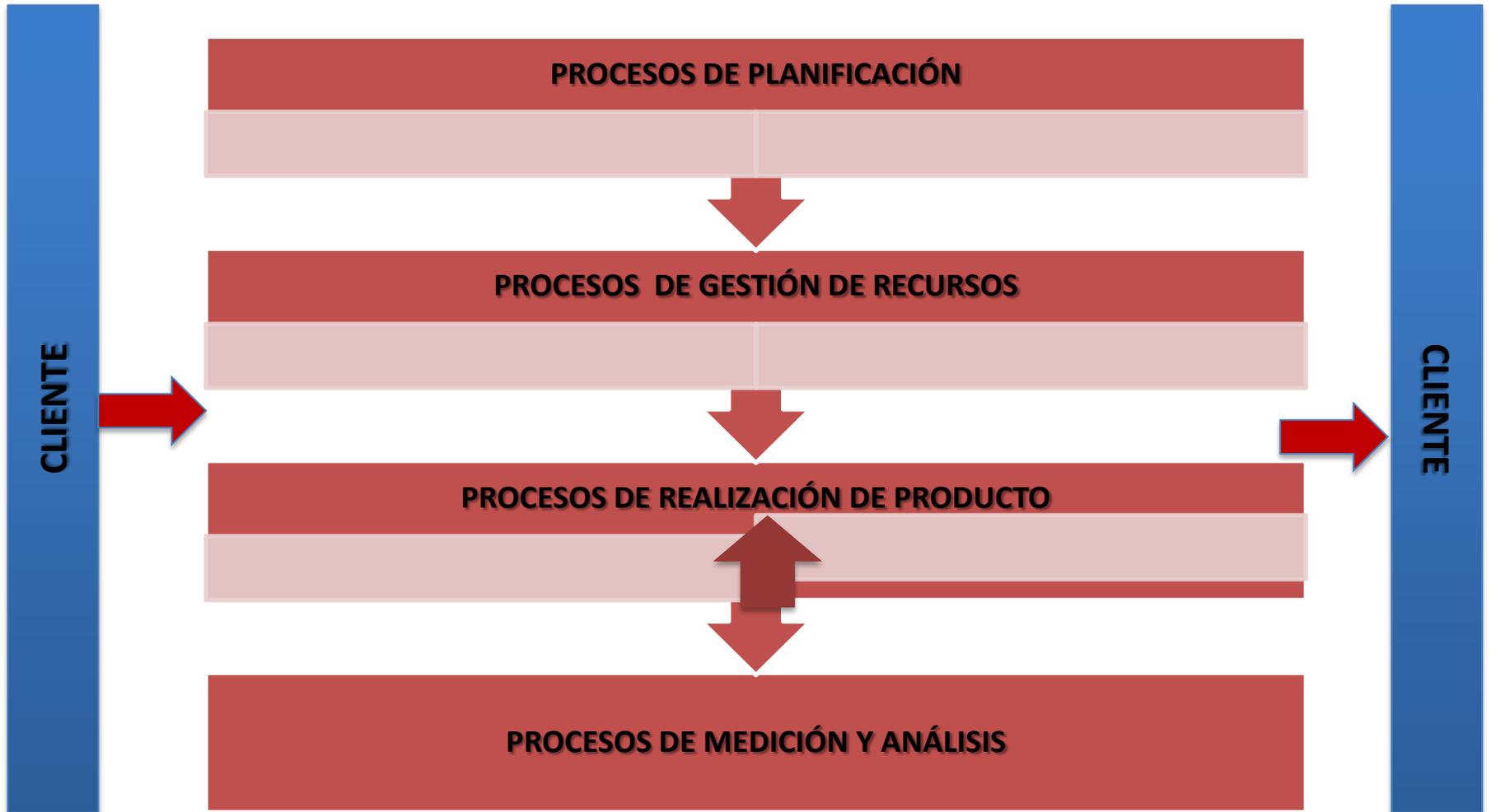
Figura 1: Componentes de un Proceso

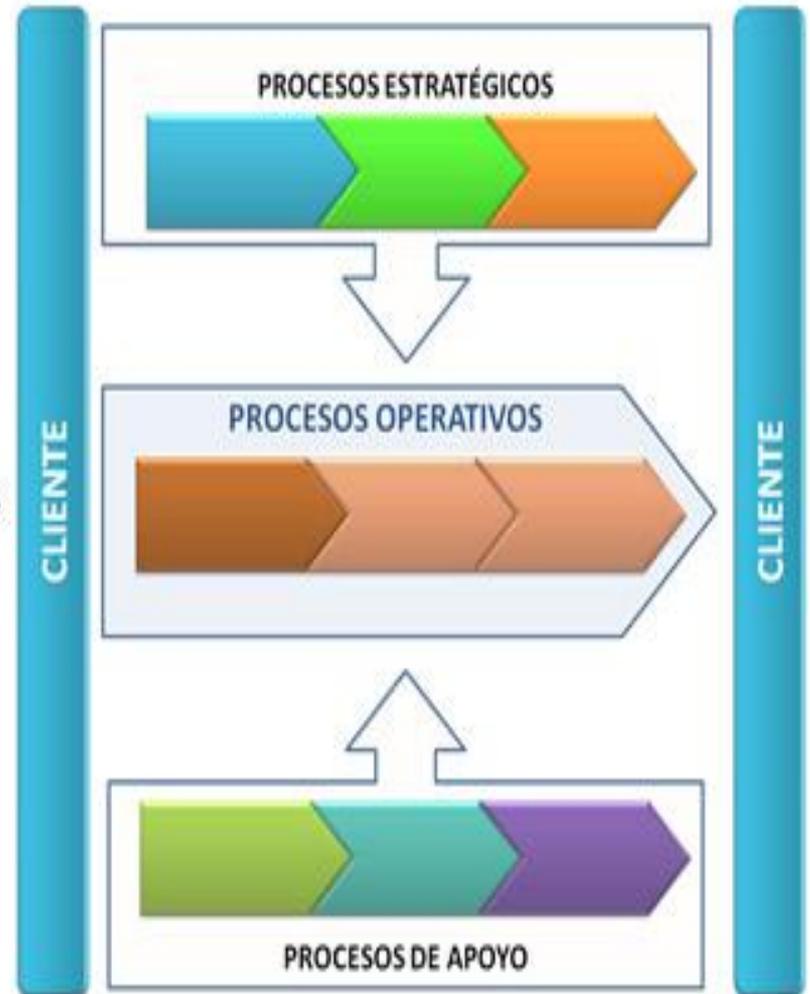
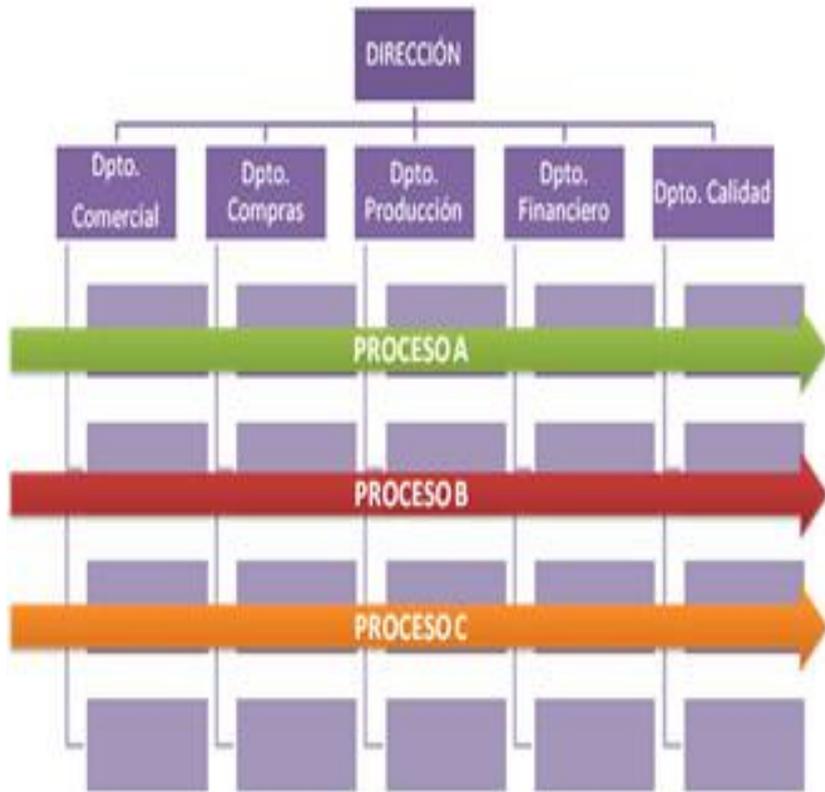
Fuente: Elaboración propia

# TIPOS DE PROCESOS



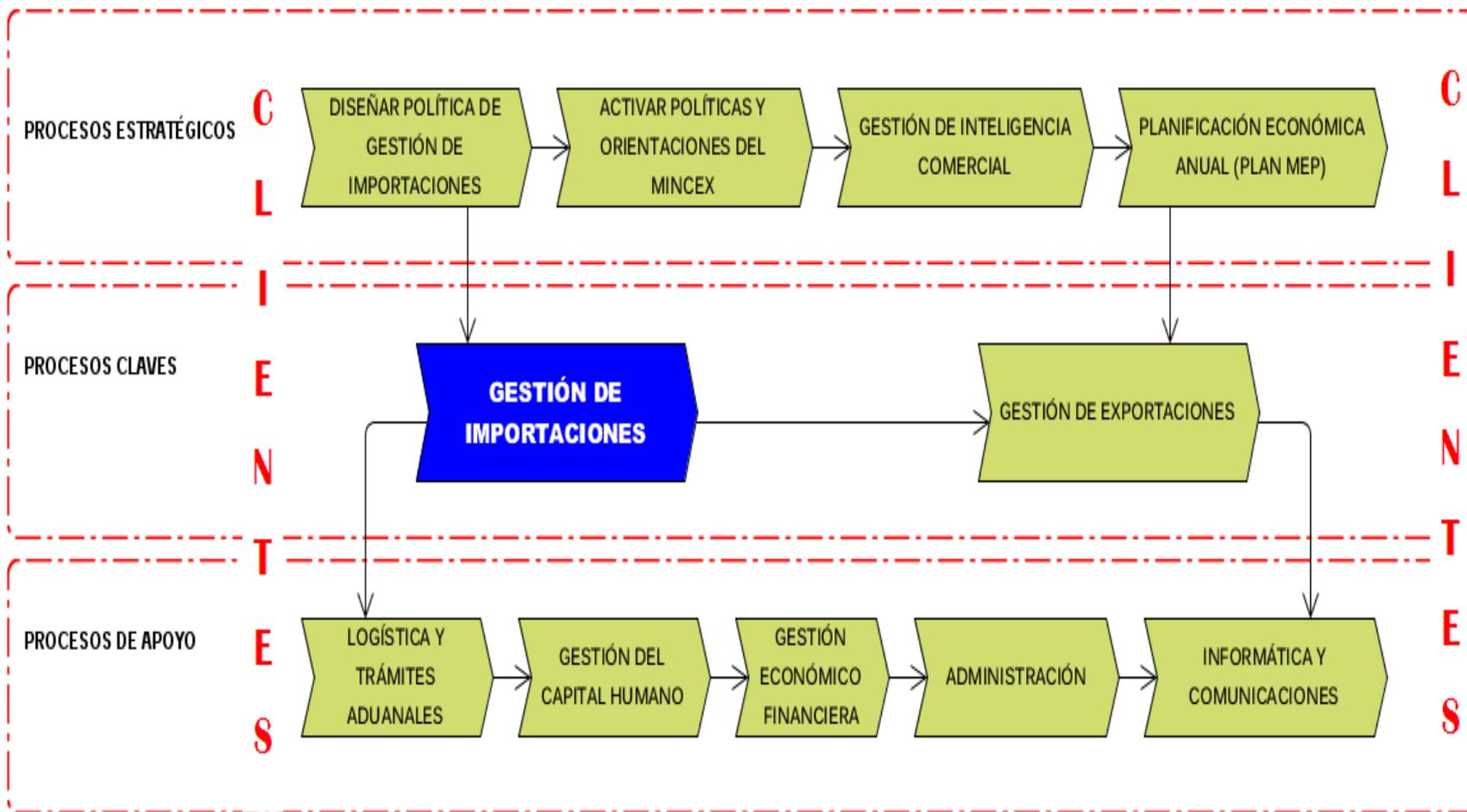
# TIPOS DE PROCESOS





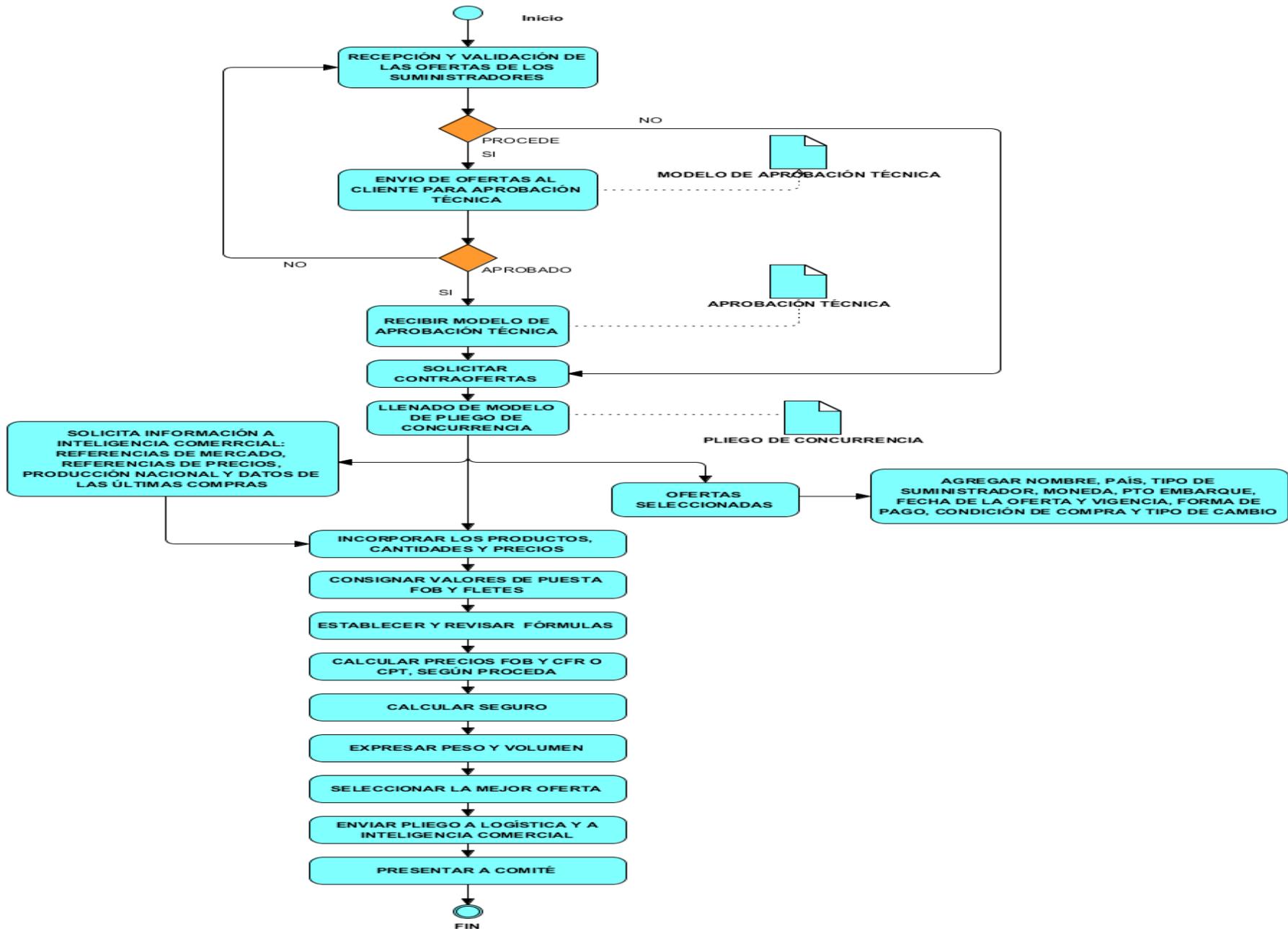


# Ejemplo empresa exportadora



# Análisis del mapa del proceso clave

- ¿Todos los pasos del proceso están organizados en una secuencia lógica?
- ¿Todos los pasos agregan valor?
- ¿Pueden eliminarse algunos pasos a fin de lograr la calidad?
- ¿Deben añadirse algunos pasos a fin de mejorar la calidad?
- ¿Algunos pasos deberían ordenarse?
- ¿Existe proporcionalidad entre cada uno de los pasos que conforman el proceso?
- ¿Qué habilidades, equipo y herramientas se requieren en cada uno de los pasos del proceso?
- ¿Deberán mecanizarse o automatizarse alguno de los procesos?
- ¿En qué punto debe medirse o controlarse la calidad?
- ¿En qué punto del proceso pueden ocurrir los errores más frecuentes?



# Articulación de los procesos de gestión

Gestión por  
objetivos/valores

Planeación  
Estratégica

Gestión por  
Procesos

Gestión por  
Resultados

Balance Score  
Card

Gestión del  
Conocimiento

Gestión de  
Calidad



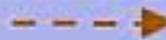
## MODELO DE PROCESO ISO 9000



[www.calidad-gestion.com.ar](http://www.calidad-gestion.com.ar)



Actividades que aportan valor

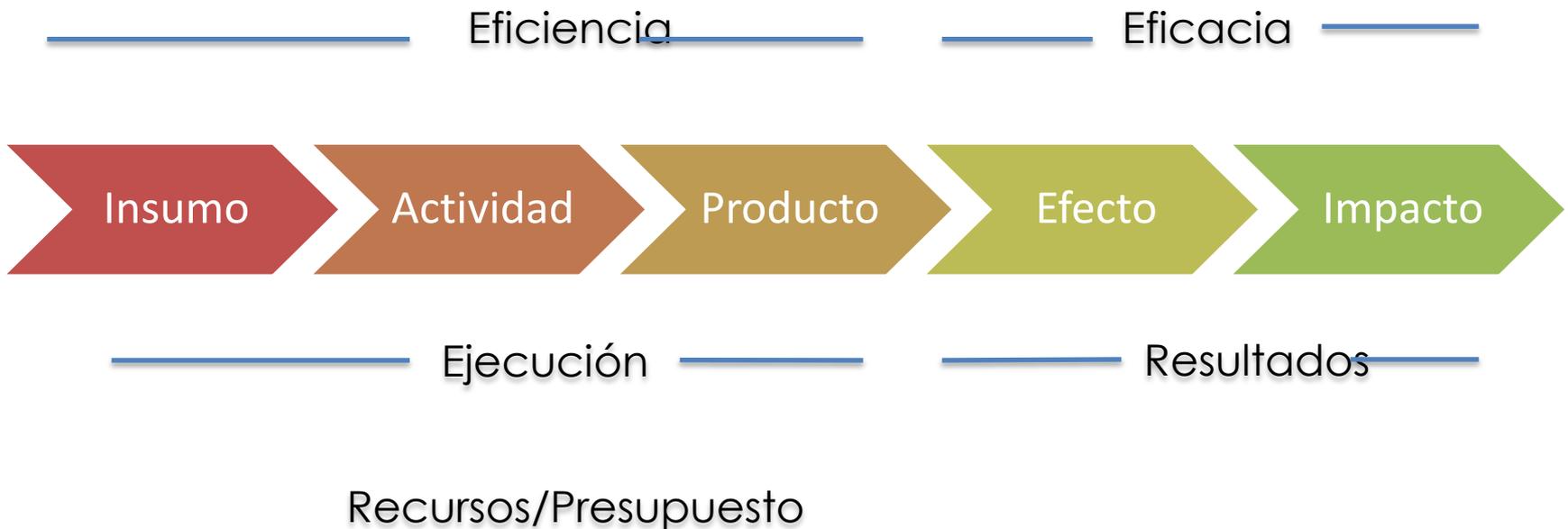


Flujos de información

# Modelo de Sistema de Gestión de Calidad Basado en Procesos que integra a la Norma ISO 9001:2008

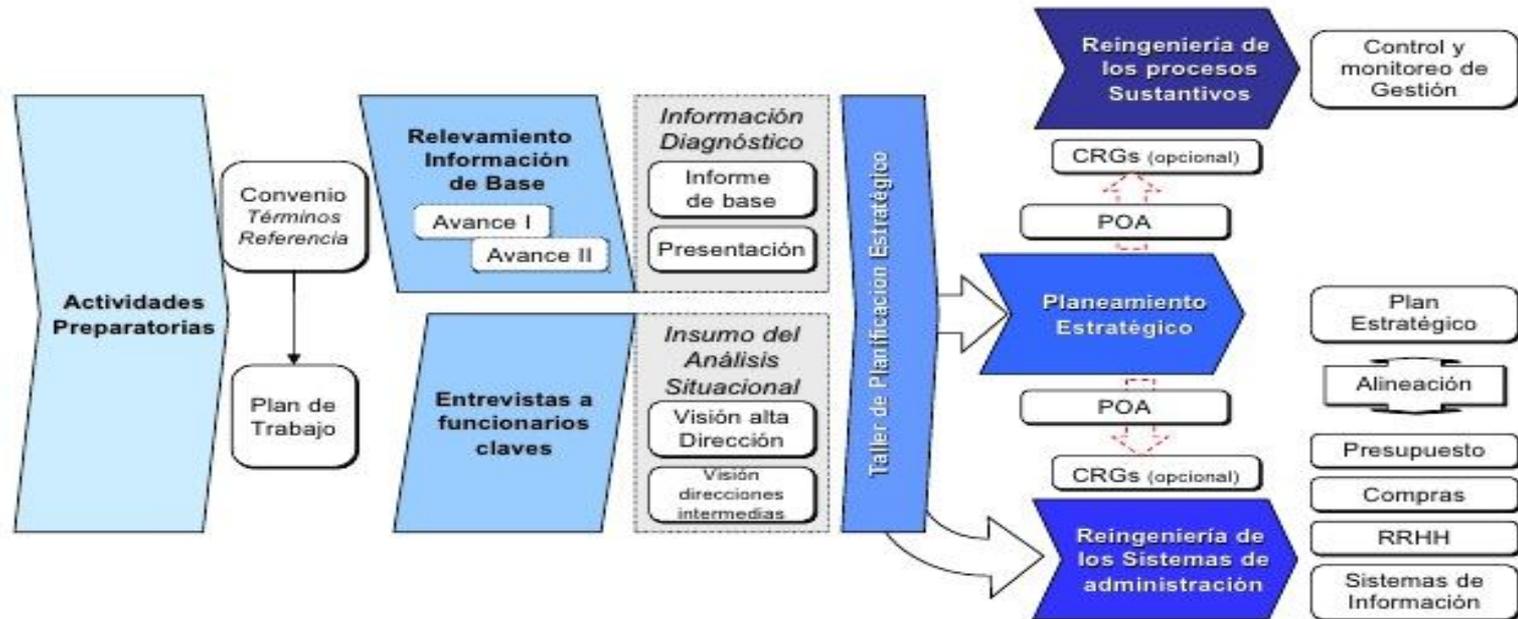


# Cadena de Resultados



# Gestión por procesos y Gestión por Resultados

GESTION POR RESULTADOS  
Modelo de implantación.



*Procesos Outsourcing*

Representante Bienes Raíces

Especificaciones cliente

Procesos definido por Empresa

Casa de vivienda

Empresa diseño de arquitectura

Empresa diseño eléctrico

**Empresa Desarrolladora**

*Garantizar satisfacción del cliente*



**27 Y 28 DE JULIO 2016**  
**Guatemala**



**F O R O**  
**Organizaciones Inteligentes**  
**para la Productividad,**  
**Competitividad y Desarrollo**

Contacto [leticia.artiles@gestcon.org](mailto:leticia.artiles@gestcon.org)  
[leticia.artiles@gmail.com](mailto:leticia.artiles@gmail.com)