

10/3/2016

**MAPEO DE
ALCANCE DE
PROCESOS Y SU
IMPORTANCIA
PARA LA
ORGANIZACIÓN**



ARTÍCULO

NIDIA RODRÍGUEZ MAZAHUA

FIA

El autor de este artículo agradece al Instituto Tecnológico de Orizaba máxima casa de estudios a la que le enorgullece pertenecer, a CONACYT por brindar los recursos para la realización de esta investigación, a la Maestría en Ingeniería Administrativa por el voto de confianza y al profesor Fernando Aguirre Y Hernández por la dedicación y compromiso por forjar talentos.

Índice

Resumen.....	4
Introducción.....	5
El mapeo de alcances.....	5
Concepto de mapear.....	7
Concepto de Mapeo.....	7
Concepto de alcance.....	8
Mapeo de alcance.....	8
Concepto de proceso.....	8
Mapeo de alcance de procesos.....	9
Bases del mapeo para alcanzar procesos.....	10
Los ocho principios.....	10
Etapas del mapeo de alcance de procesos.....	11
Las cinco etapas para hacer un buen mapeo de procesos.....	12
Conclusion.....	¡Error! Marcador no definido.
Referencias bibliográficas.....	15

Resumen

Los mapas son guías cognitivas que le indican a una persona donde se encuentra, ayudan a descifrar la ubicación de una persona con relación a el lugar donde estuvo anteriormente y a tener un conocimiento del rumbo hacia donde se dirige.

El mapeo está diseñado para ser de ayuda a las organizaciones para comprender los resultados obtenidos, al mismo tiempo reconocer que los aportes de otros actores son fundamentales para obtener mejoras que sean sustentables y mejoran el bienestar humano y ecológico.

En la actualidad las empresas u organizaciones no pueden solamente realizar sus procesos en base a planes y estrategias para mejorar su competitividad, los procesos que los forman deben ser claros y estar optimizados, deben ser flexibles para que se puedan adaptar y rediseñar y así satisfacer las necesidades más eficientemente.

El mapeo de alcances se enfoca en un resultado concreto, este es referente a los alcances que se ven reflejados en un cambio de comportamiento, estos se definen como cambios en el comportamiento, en las relaciones, actividades y en las acciones de las personas, los grupos y las organizaciones con los que cierto programa trabaja de forma directa.

El método del mapeo parte del principio de que los socios controlan el cambio y que los programas de desarrollo consiguen hacer más fácil el proceso de ofrecer acceso a nuevos recursos, ideas y oportunidades durante un cierto periodo.

El mapeo establece una visión del progreso que tiene el ser humano, social y medioambiental y posteriormente se concentra en el seguimiento y la evolución de factores y actores que inscriben en el ámbito de influencia que tiene el programa.

Mapeo de alcance de procesos

Introducción

Es bien sabido que los mapas son guías cognitivas, le indican a una persona donde se encuentra, ayudan a descifrar la ubicación de una persona con relación a el lugar donde estuvo anteriormente y a tener un conocimiento del rumbo hacia donde se dirige.

El mapeo de alcance propone una metodología para crear mecanismos de planificación, seguimiento y evaluación, esto permite a las organizaciones documentar, aprender y rendir cuentas de sus logros. El mapeo está diseñado para ser de ayuda a las organizaciones para comprender los resultados obtenidos, al mismo tiempo reconocer que los aportes de otros actores son fundamentales para obtener mejoras que sean sustentables y mejoran el bienestar humano y ecológico.

El mapeo de alcances

En la actualidad las empresas u organizaciones no pueden solamente realizar sus procesos en base a planes y estrategias para mejorar su competitividad, los procesos que los forman deben ser claros y estar

optimizados, deben ser flexibles para que se puedan adaptar y rediseñar y así satisfacer las necesidades más eficientemente.

El mapeo de alcance de procesos es una metodología aplicada, para enfocarse al impacto que se tenga en un programa de la organización y lograr el cambio gradual del comportamiento.

El cambio es gradual y va enfocado a las personas, hace uso de estas para alcanzar las metas establecidas durante la planeación del mapeo.

El mapeo de alcances se enfoca en un resultado concreto, este es referente a los alcances que se ven reflejados en un cambio de comportamiento, los alcances se definen como cambios en el comportamiento, en las relaciones, actividades y en las acciones de las personas, los grupos y las organizaciones con los que cierto programa trabaja de forma directa.

Los alcances pueden ser vinculados con las diferentes actividades de un programa de forma lógica, los cambios tienen por objetivo ayudar a ciertos aspectos del bienestar tanto humano como ecológico, además brindan a socios nuevas herramientas, técnicas y recursos para colaborar en el proceso de desarrollo.

Los socios directos pueden ser interpretados como aquellas personas, grupos y organizaciones con quienes el programa mantiene relaciones directas y de esta manera puede tener oportunidades de ejercer influencia en estos.

El método del mapeo parte del principio de que los socios controlan el cambio y que los programas de desarrollo consiguen hacer más fácil el

proceso de ofrecer acceso a nuevos recursos, ideas y oportunidades durante un cierto periodo.

El mapeo de alcances pone énfasis en las personas. La originalidad de esta metodología reside en el hecho de que se aparta de la evaluación del impacto de un programa sobre el desarrollo y se concentra en los cambios en el comportamiento, las relaciones, actividades y acciones de las personas, grupos y organizaciones con los que el programa trabaja.

El mapeo establece una visión del progreso que tiene el ser humano, social y medioambiental y posteriormente se concentra en el seguimiento y la evolución de factores y actores que inscriben en el ámbito de influencia que tiene el programa. (Earl et al, 2002)

Concepto de mapear

“Se considera como la representación en papel de cada uno de los pasos que constituyen un proceso para realizar la detección de tendencias y la evaluación de su desempeño” (DEGUATE, 2012)

Concepto de Mapeo

Es el sistema lógico utilizado para confrontar distintas categorías. Ejemplificar esto es posible al observar cómo se realiza un mapeo de los procesos de un sistema de marketing. (Deguate.com, 2012).

Concepto de alcance

Se refiere a todos los cambios que se generan en torno a la relación de actividades, del comportamiento y las acciones de los socios directos que se puedan observar como resultado del programa aun cuando no estén motivadas por este.

Los cambios tienen como objetivo trabajar en ciertos aspectos que se enfocan a mejorar el bienestar de la humanidad y de la ecología y a la vez brinda a los socios directos las herramientas innovadoras, técnicas y recursos de aportación al proceso de desarrollo.

Mapeo de alcance

Es una metodología que sirve como evaluación y método de medición de los impactos que provocan ciertos programas de apoyo, de financiamiento y de promoción y se traduce en proyectos, actividades o estrategias.

Concepto de proceso

Se entiende como aquellas acciones que están relacionadas entre sí y con otras a la vez y de esta manera forman el total funcionamiento de la administración e involucran actividades para perseguir una meta a través del uso óptimo de los recursos humanos, los materiales, el financiamiento y la tecnología.

Mapeo de alcance de procesos

Como ya se ha mencionado en este artículo los alcances son aquellos cambios que pueden surgir en el comportamiento de las personas que interactúan entre sí, es por esto que el mapeo de alcances intenta trazar en un mapa los avances que pudieran obtenerse y el traslado de un proceso a otro.

Esta herramienta tiene como objetivo ubicar y medir un proceso de alguna área o todos los procesos de una organización. También tiene como fin medir el progreso hacia el cambio, dándole importancia al progreso a simple vista que al cambio en específico,

El mapeo de alcances pone especial énfasis en las personas y no pretende sustituir a las evaluaciones que ya existen, más bien pretende añadirse por la utilidad que representa para las organizaciones en el caso de que no se contabilice el impacto y solo se midan los cambios que representen.

El mapeo de alcances de procesos es considerado una metodología que posibilita realizar la representación gráfica de un proceso dentro de una organización, y permite ver la secuencia de las tareas que deben ejecutarse.

El mapeo de alcance de procesos también actúa como herramienta con la que se ha comprobado se analiza y permite la comunicación que es de gran ayuda para los procesos que ya existen se optimicen.

Bases del mapeo para alcanzar procesos

Cada que una organización se desarrollaba surgía la necesidad que con el correr de los años fue aumentando y se empezó a visualizar la aplicación de diagramas de flujo para poder conceptualizar los procesos manifestando su proceso evolutivo en la cartografía crítica y a la vez esto está íntimamente relacionado con los principios que manejan las organizaciones dentro de las normas de gestión del sistema de la calidad ISO 9000:2000 y la serie ISO 9000:2008.

Esta norma consta de ocho pasos que pueden ser empleados para dar orientación a las organizaciones a un alto desempeño, estos principios se obtuvieron de las experiencias y el conocimiento de los gurús internacionales que interactúan con el comité técnico ISO/TCE 176 de gestión de calidad y garantía de calidad, la cual se encarga de brindar mantenimiento constante de las normas ISO 9000.

Los ocho principios

Los ocho principios son los siguientes:

1. Enfoque directo en el cliente

2. Liderazgo constante
 3. Participación de todas las personas
 4. Enfoque basado en los procesos
 5. Enfoque de sistemas para gestión
 6. Mejora continua
 7. Enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutua y beneficios con proveedor

El mapeo de alcance de procesos se relaciona con tres aspectos que son:

- 4.- enfoque basado en los procesos
- 5.- enfoque de sistemas para la gestión
- 6.- mejora continua (Aguirre, 2011)

Etapas del mapeo de alcance de procesos

La metodología implica tres aspectos

1. Diseño intencional: es en la que deben establecerse los cambios que son generados dentro de la metodología de mapeo de alcance de procesos posteriormente medir su progresión, al igual que establecer las estrategias a implementar.
2. Seguimiento de alcances y desempeño: la segunda etapa provee una estructura para darle seguimiento a los términos que interactúan con el mapeo de alcance de procesos como se menciono anteriormente , esta está sustentada en la autoevaluación , posteriormente los datos se colocan en las

herramientas que se emplean en la recabacion de datos propios como son :

- Diario de los alcances (las señas de los progresos)
- Diario de las estrategias (mapas de estrategias)
- Diario del desempeño (las practicas de la organización.

(Redlaboral, 2012)

Las cinco etapas para hacer un buen mapeo de procesos

1. Construir un equipo multifuncional para crear el mapa.

Cuando se construye un mapa de procesos se debe asegurar que se esté cubriendo todo lo que sucede dentro de un proceso, así como involucrar a las personas que trabajan directo en los diferentes procesos que están dentro del alcance del sistema de la organización.

Con esto se puede recibir el aporte de varios puntos de vista y hace más fácil que sea aceptado por la empresa cuando se tengan que poner en marcha las soluciones.

2. Determinar qué proceso o cadena de valor se deberá mapear

No se debe de tratar de mapear cada proceso solo por hacerlo, es mejor si se da mayor importancia a aquellos procesos que más dificultades causa a la organización. También se deben mapear aquellos procesos que elaboran diferentes productos o servicios que se relacionan y que tienen un flujo de actividades similares.

3. Crear un mapa del estado actual que muestra flujo de materiales e información, a través del proceso elegido o cadena de valor que se requiere para hacer el producto o prestar su servicio.

Se debe tener la perspectiva del cliente para llevar a cabo este paso puesto que es la única manera probable que se tiene para poder ver aspectos importantes que impactan al cliente.

Cuando se implementa un sistema de calidad se puede analizar los procesos e identificar los desperdicios y oportunidades de mejora lo cual tiene efectos positivos en el aumento de valor para el cliente.

4. Desarrollar un mapa del futuro estado donde se muestre el proceso de mejora o flujo de valor creado, a partir de la identificación de los desperdicios la solución de problemas, y propuestas de cambio.

En este paso se diseña la forma de eliminar los problemas del proceso de suavizar el flujo de materiales e información, de poner en marcha todas las mejoras que estaban pendientes.

El mapa del estado futuro permite predecir los plazos de entrega óptimos y el inventario o capacidad de servicio que se necesita.

5. Implementar los cambios propuestos y medir la mejora resultante

La diferencia entre el estado actual y el del futuro es la hoja de ruta para lograr cambios y asegurar la implementación de ISO 9001 y que esta genere cambios inmediatos.

Ya que se identifican las oportunidades de mejora y las soluciones se debe realizar un plan sencillo pero que este enfocado a poner en marcha las mejoras. (Jimenez, 2014)

Conclusión

Las organizaciones actuales es tan eficiente como la cantidad de procesos que se desarrollan en esta, es por esta razón que las organizaciones de la actualidad no solo dependen de estrategias, planes y herramientas que se implementen para hacerlas más competitivas si no que estas deben estar optimizadas constantemente.

El mapeo de alcance de procesos es la metodología que se puede aplicar en las organizaciones y su objetivo primordial es el de medir el comportamiento de las personas dentro de la misma.

El mapeo se realiza para lograr determinar en qué proceso se encuentran las organizaciones en un momento específico.

Por lo tanto el mapeo de alcance de procesos es una herramienta que genera la posibilidad de que prevalezca un funcionamiento adecuado de los sistemas de una empresa y de esta manera se puede lograr una ventaja competitiva para la organización con mejores índices de calidad y mayor productividad.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, F. (13 de 06 de 2011). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:
<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/outcome-mapping-mapeo-alcances-procesos.htm>
- DEGUATE. (07 de 11 de 2012). *DEGUATE.COM*. Obtenido de DEGUATE.COM:
[dehttp://www.deguate.com/infocentros/gerencia/glosario/m.htm](http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/glosario/m.htm)
- Jimenez, D. (16 de Mayo de 2014). *pymes y calidad*. Obtenido de pymes y calidad:
<http://www.pymesycalidad20.com/5-errores-evitar-en-mapeo-de-procesos.html>
- Redlaboral. (21 de Noviembre de 2012). *Redlaboral*. Obtenido de Redlaboral:
<http://www.redlaboral.net/tips/mapeo-de-alcance-de-procesos-outcome-mapping-om>
- Sarah Earl, F. C. (2002). *Mapeo de alcances : Incorporando aprendizaje y reflexion en programas de desarrollo*. Canada.