

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

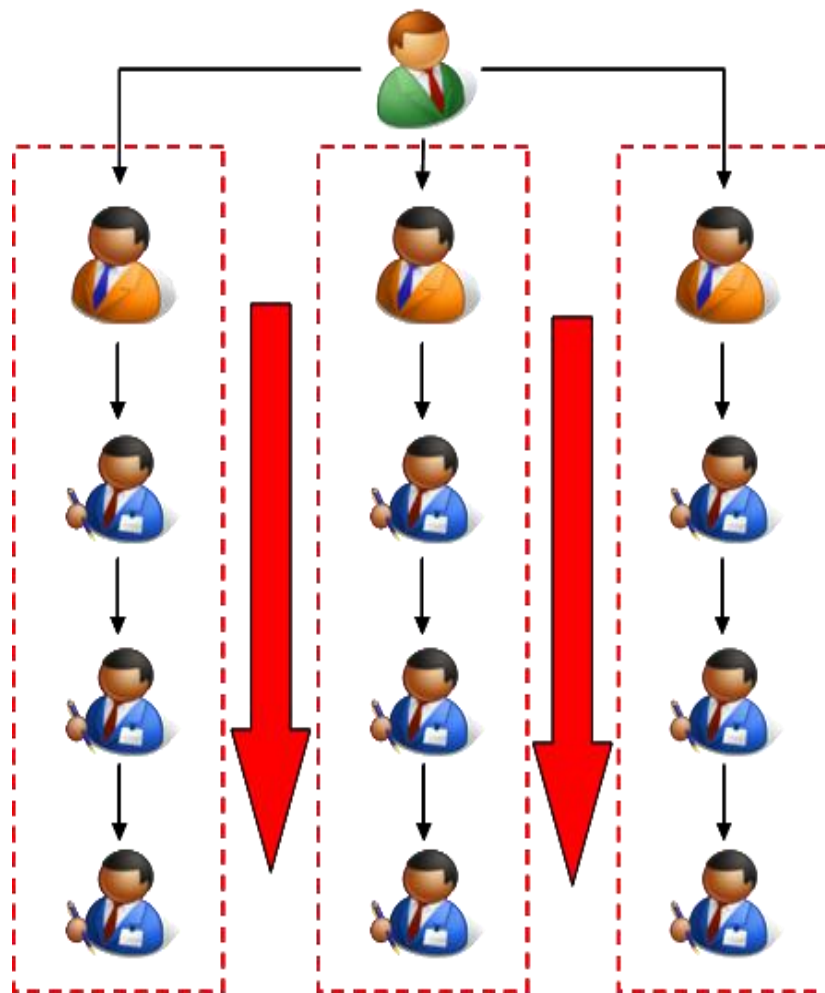
División del
trabajo:

Especialización por
sector o actividad
realizada

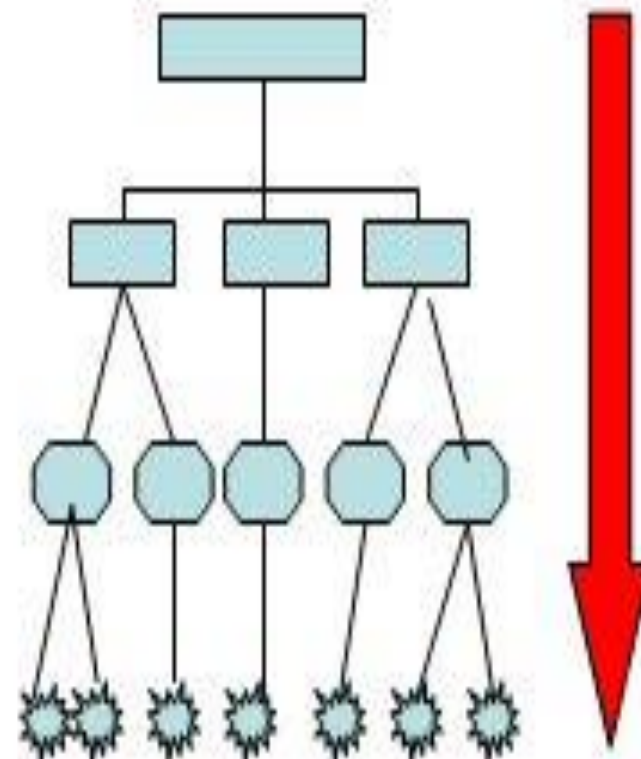
Agrupación
actividades
✓ Administrativa
✓ Técnica
✓ Comercial
✓ Financiera
✓ Contable
✓ Seguridad

Factores
psicosocial
entorno vs
producción
Liderazgo
informal

Gestión por Funciones



Gestión por Funciones



Contar una historia

Lewin, Maslow, Weber



© Can Stock Photo - csp9444084

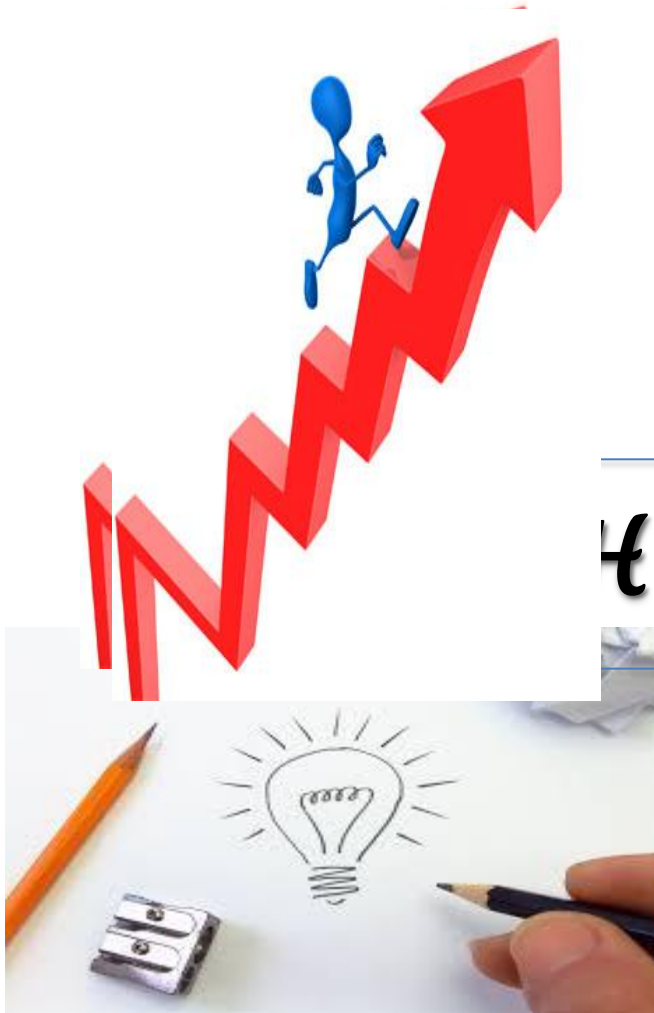
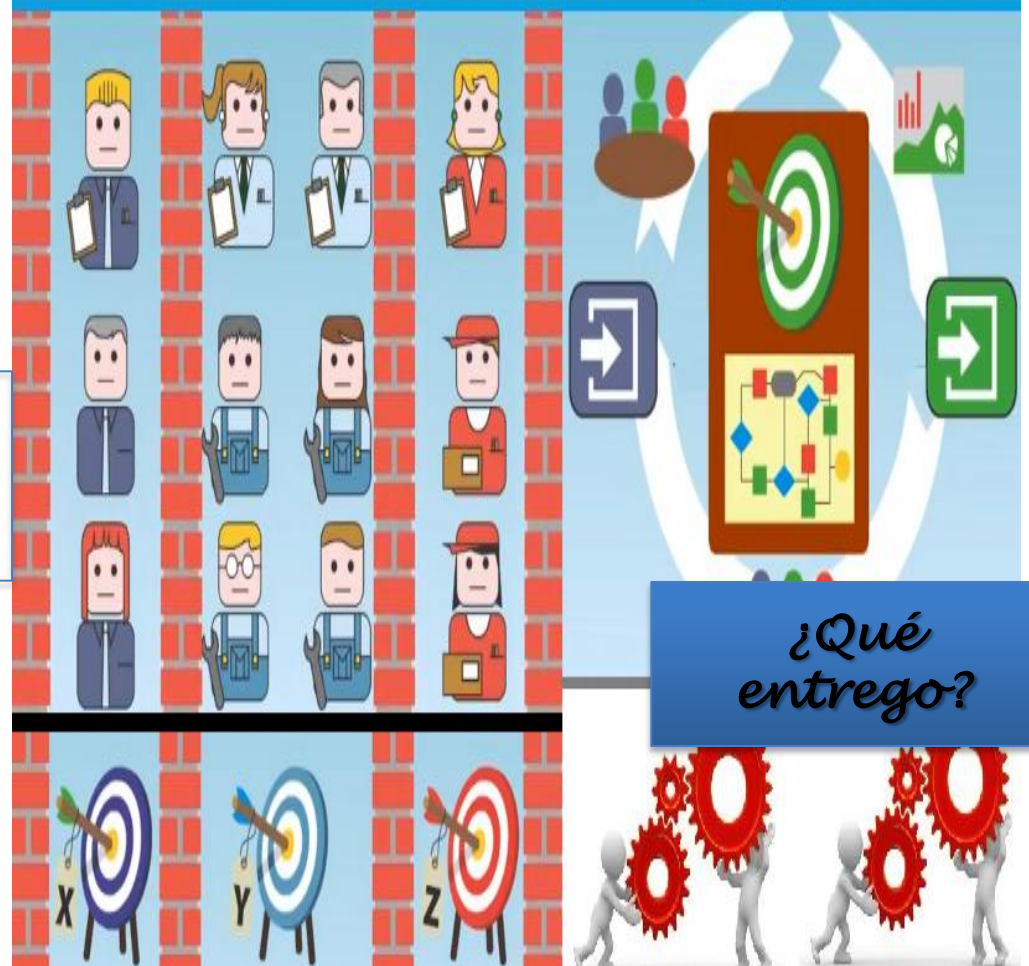


Contar una historia

Mayo, Lewin, Maslow, Herzberg



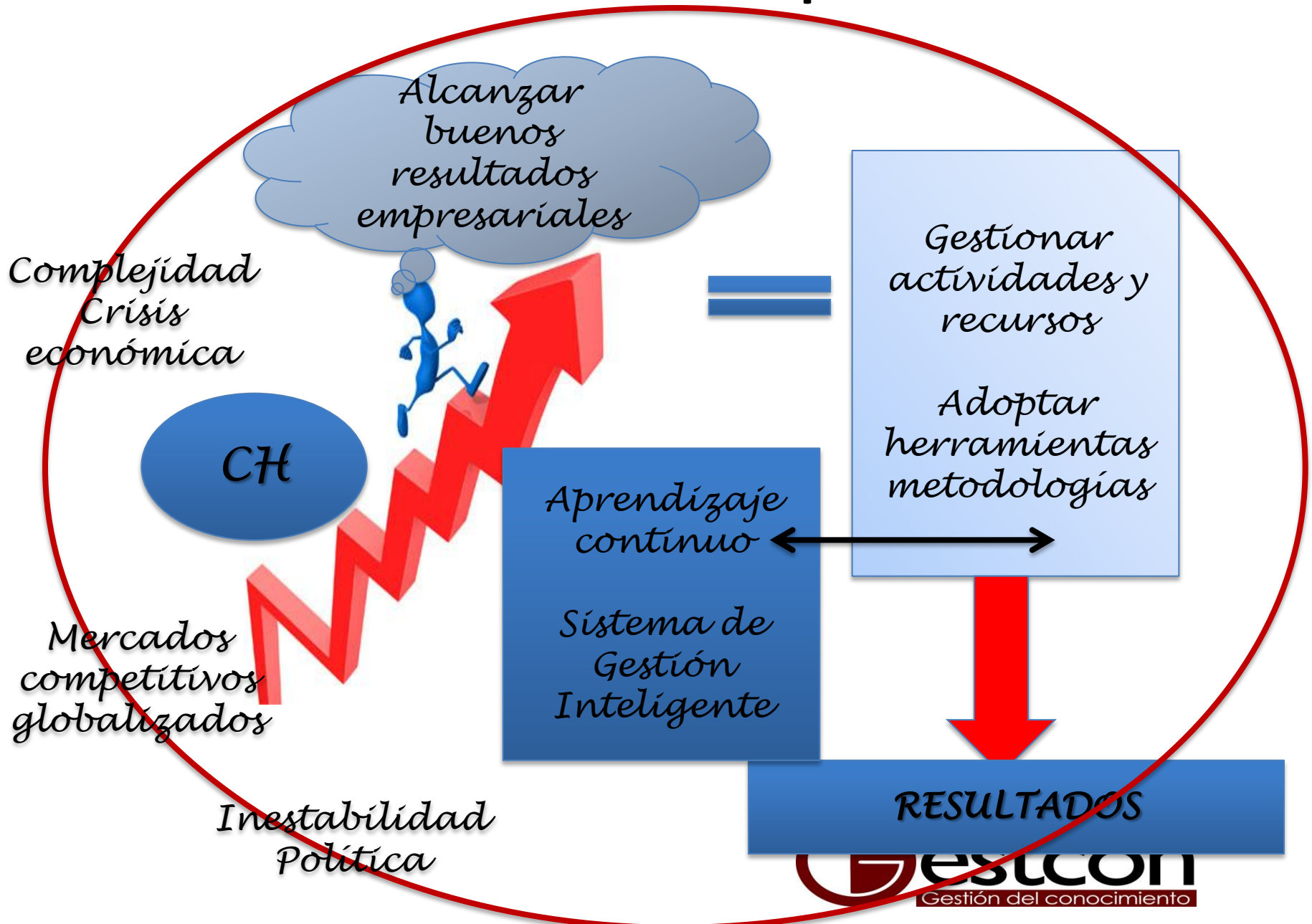
Gestión Tradicional Vs Gestión por procesos



EVOLUCIÓN DE LA EMPRESA



Entonces..... Sistema Gestión para Resultados





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



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



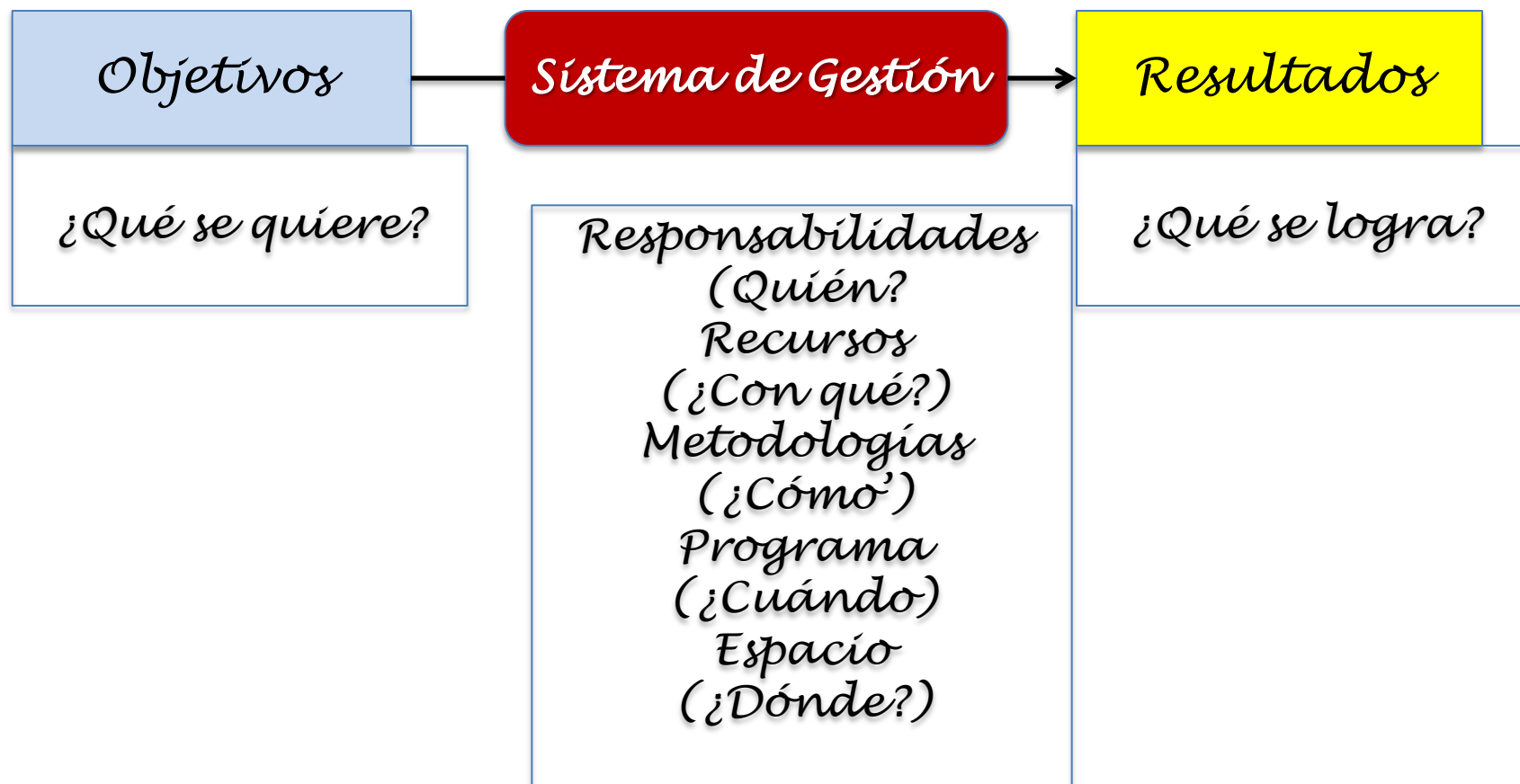
Dirección

- Escuchar y preguntar
- Cuestionar pensamiento y enfoque

Desempeño Propio
de los equipos

Líderes asesoran
sobre
como mejorar

Sistema de Gestión



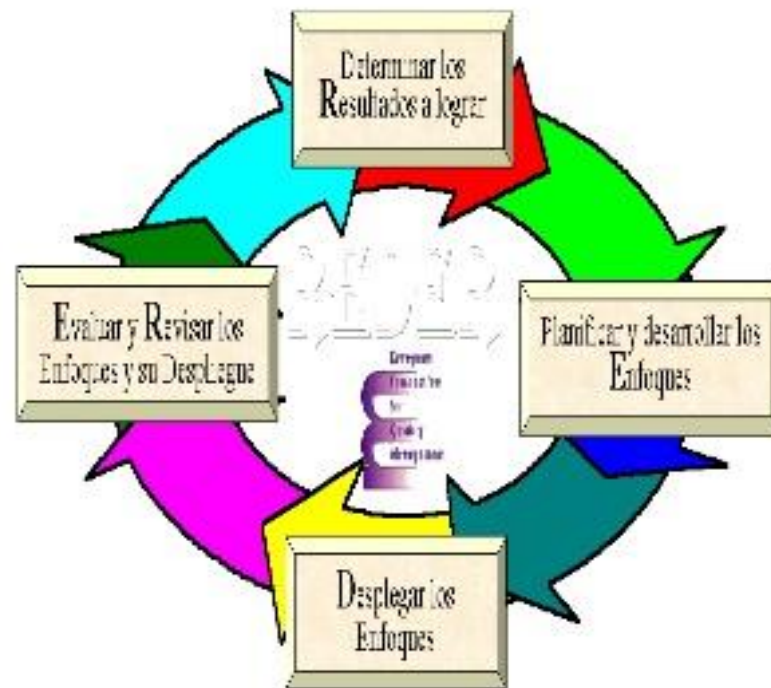
Gestión por procesos para optimizar resultados



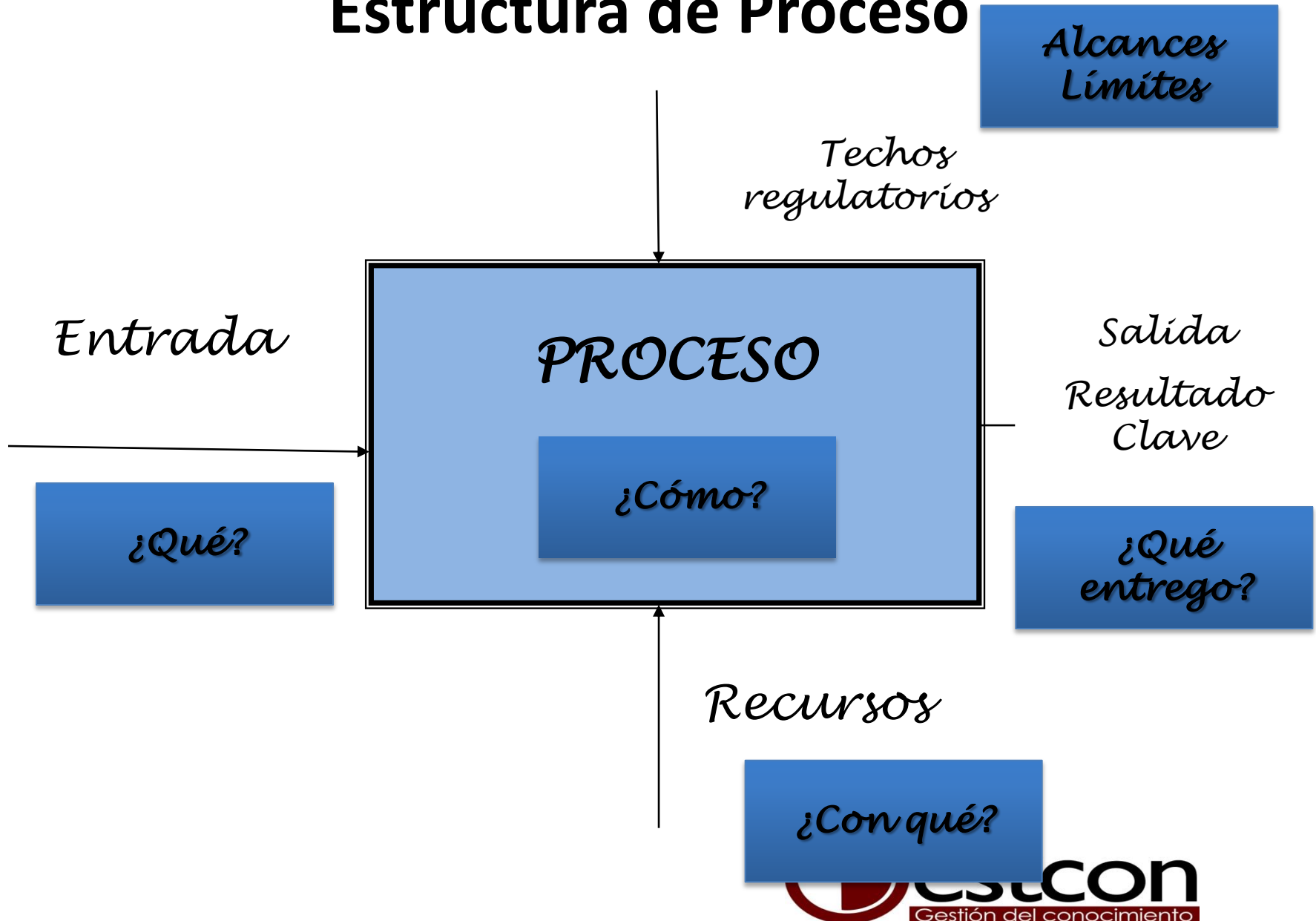
DeLaSalle |  Universidad
La Salle

GESTION POR PROCESOS

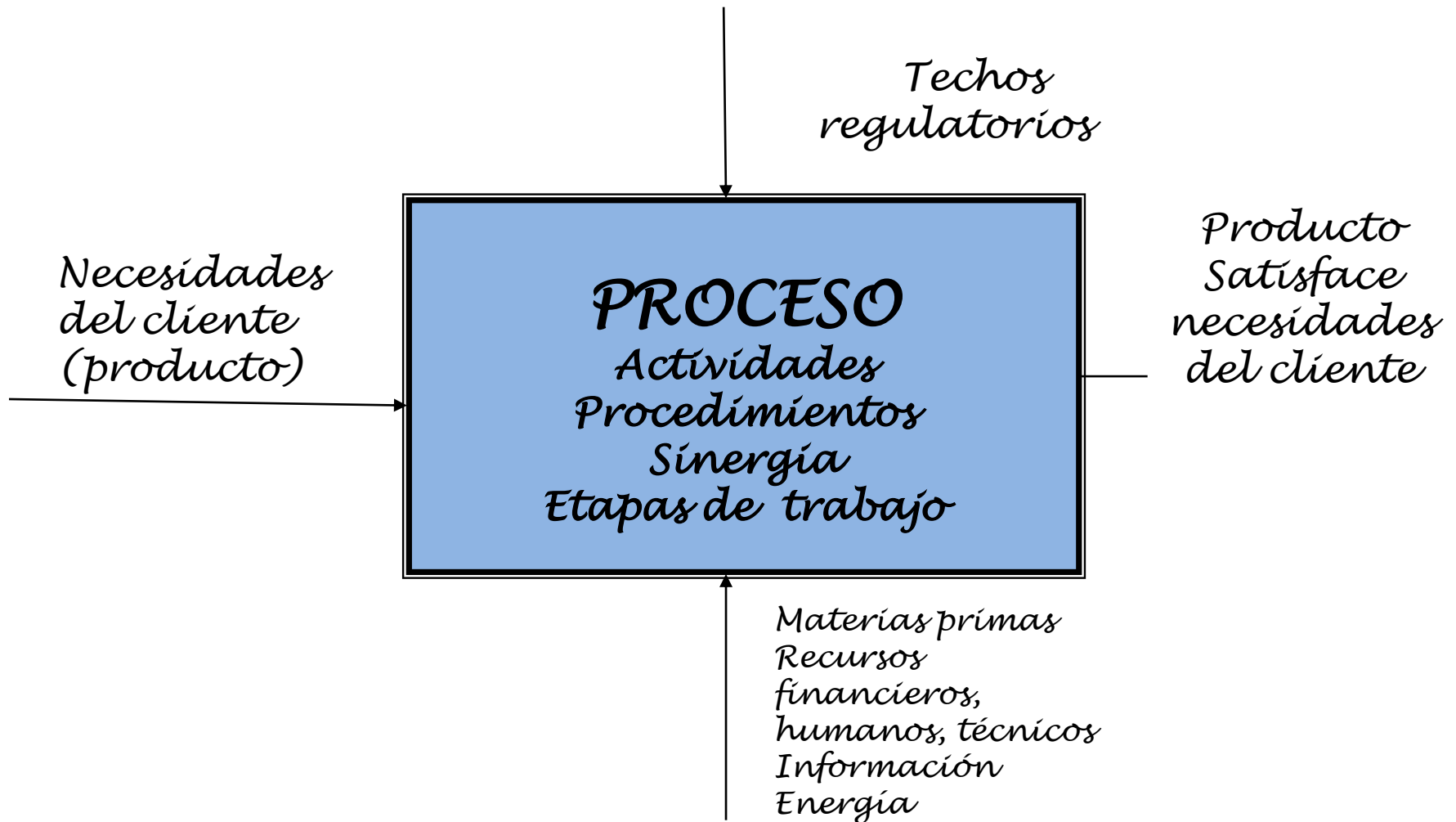
- Empleo de un conjunto de conceptos, prácticas, técnicas y herramientas para lograr la implementación, el mantenimiento y la mejora de la efectividad y eficiencia de los procesos de la organización.



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.

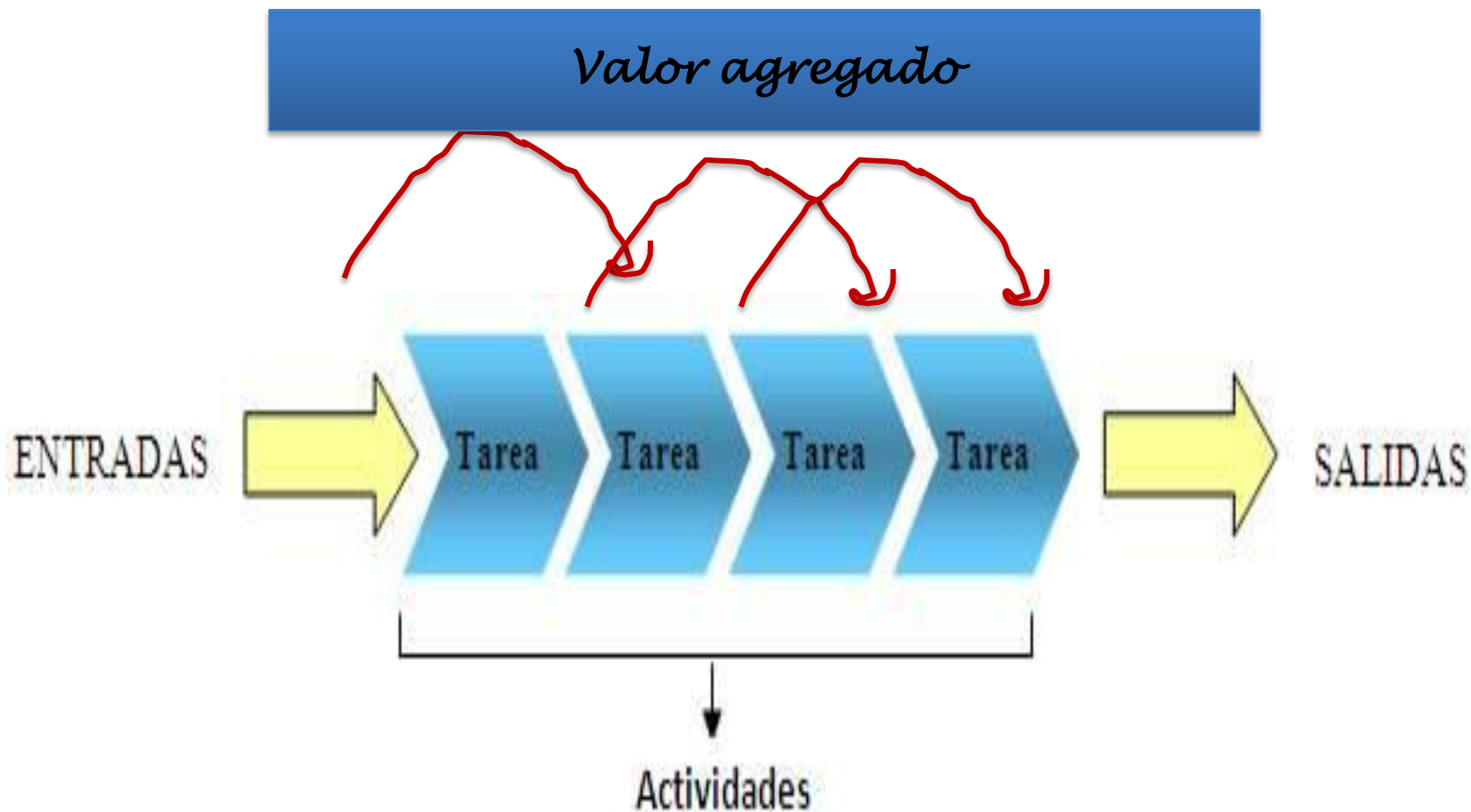
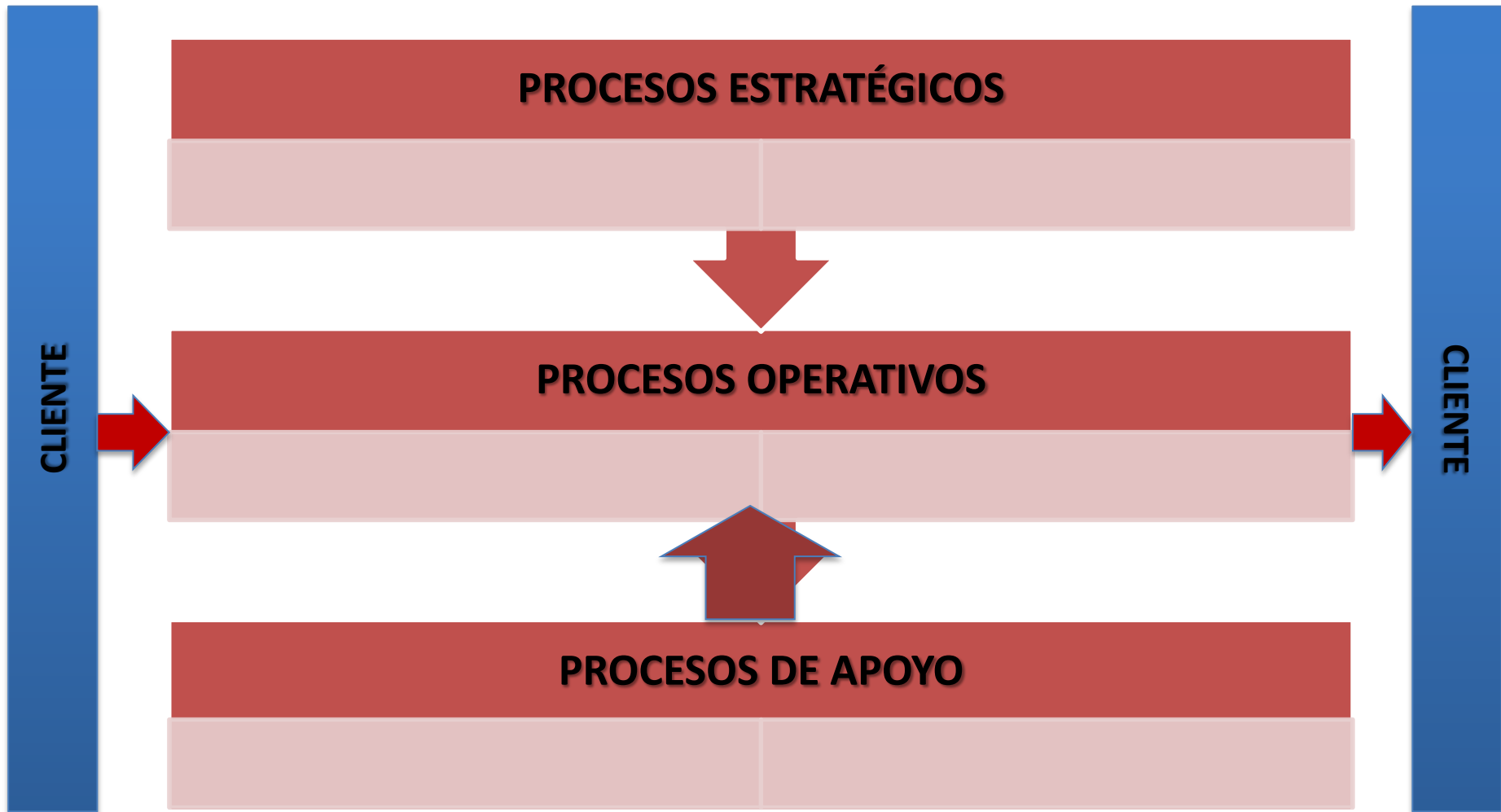


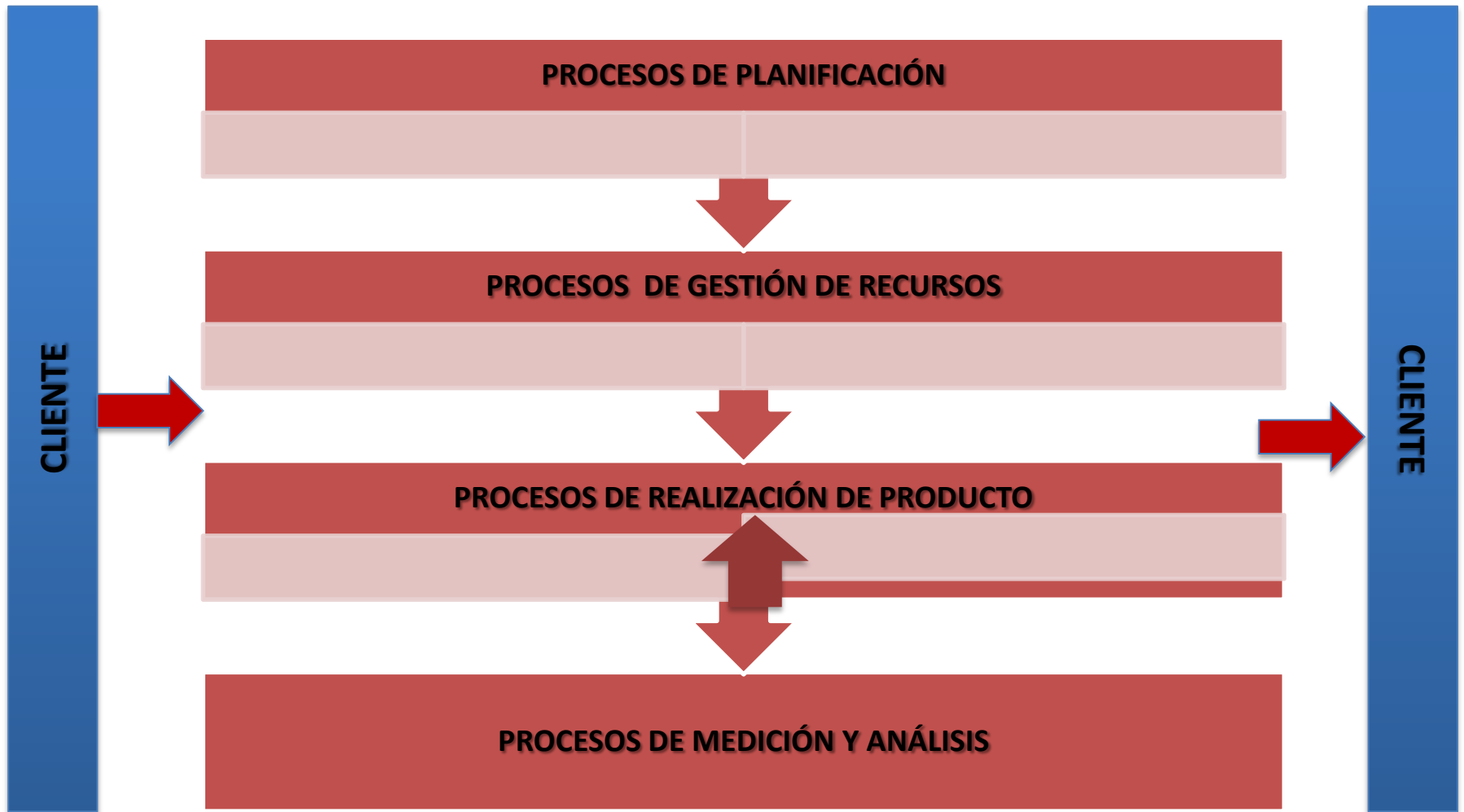
Figura 1: Componentes de un Proceso

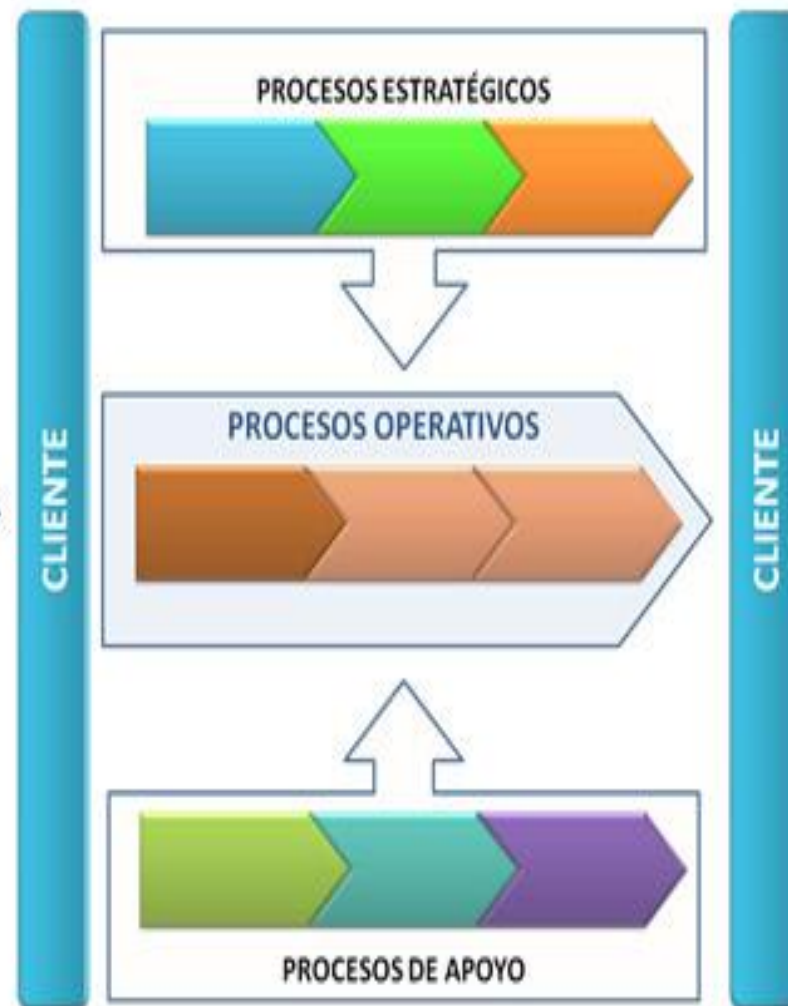
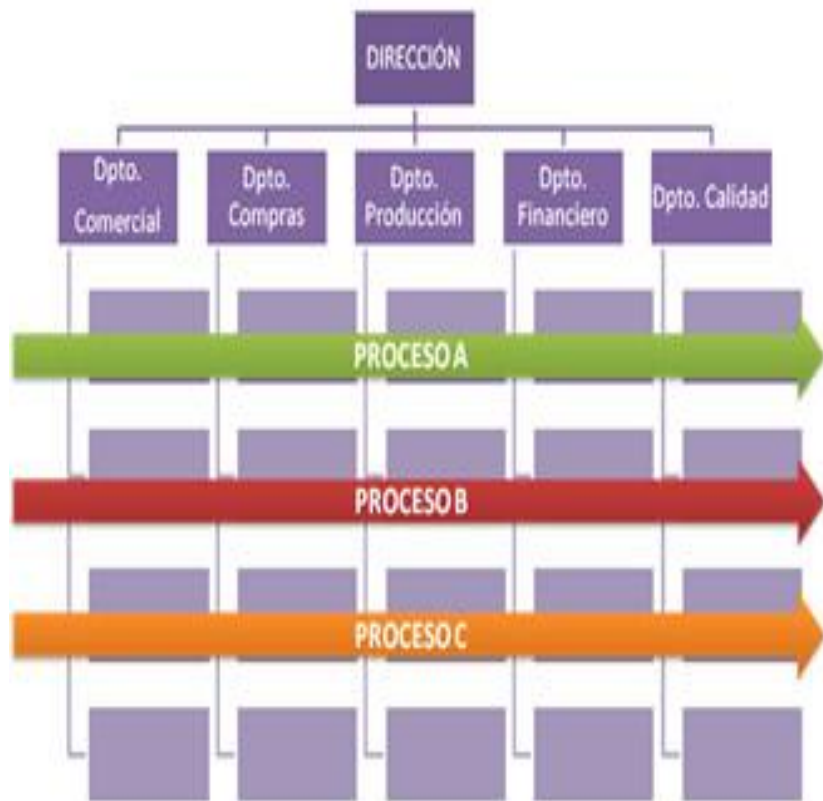
Fuente: Elaboración propia

TIPOS DE PROCESOS



TIPOS DE PROCESOS





Ciclo 1.
Desde la estrategia

Incorporar la
gestión de procesos



Ciclo 2. Modelamiento visual

Diseñar mapa de
procesos

Representar
procesos

Ciclo 3. Intervenir procesos

Gestión estratégica
de procesos

Mejorar
procesos

Rediseñar
procesos

Formalizar
procesos

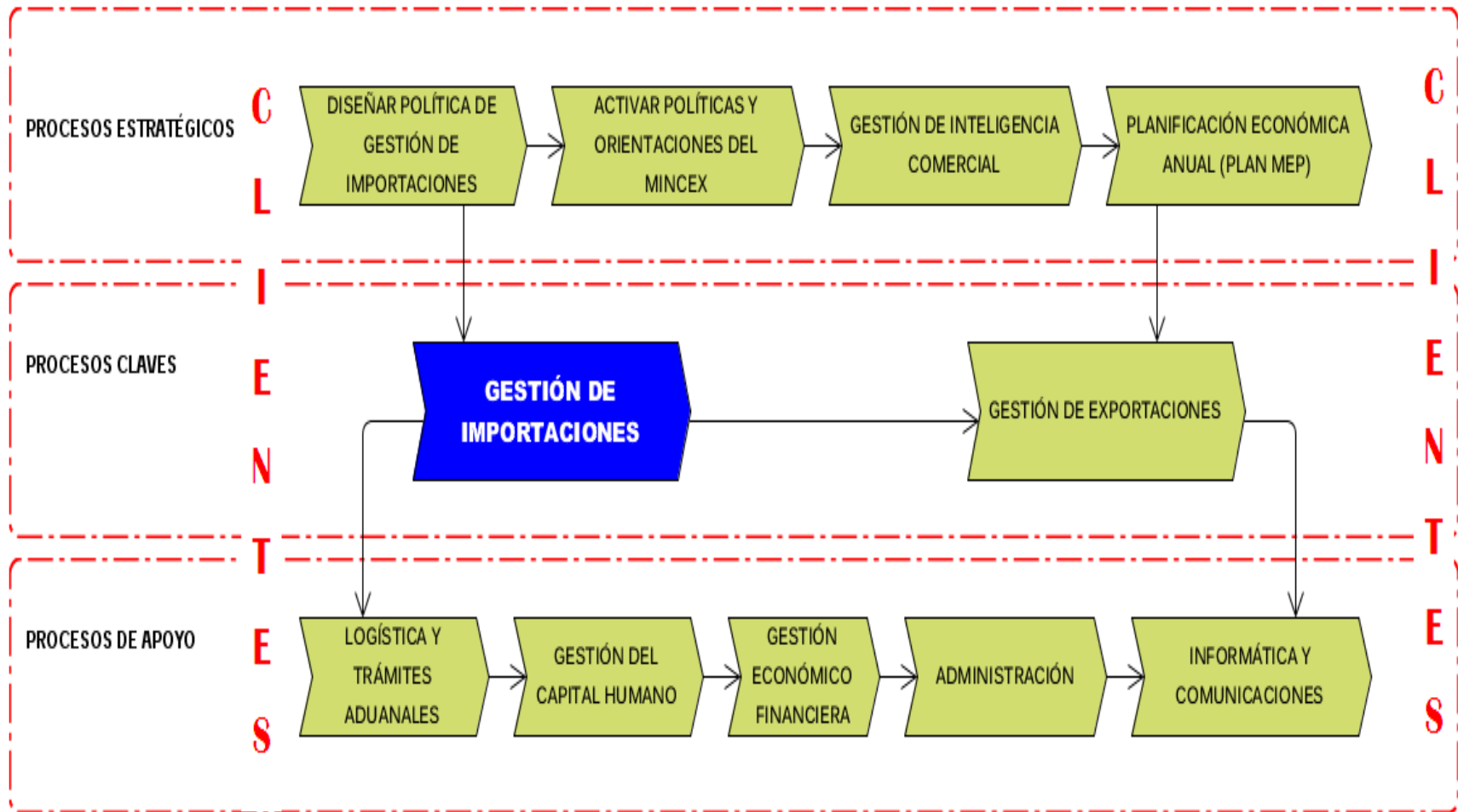
Ciclo 4.
Durante la vida útil

Controlar
procesos

Mejora continua
de procesos

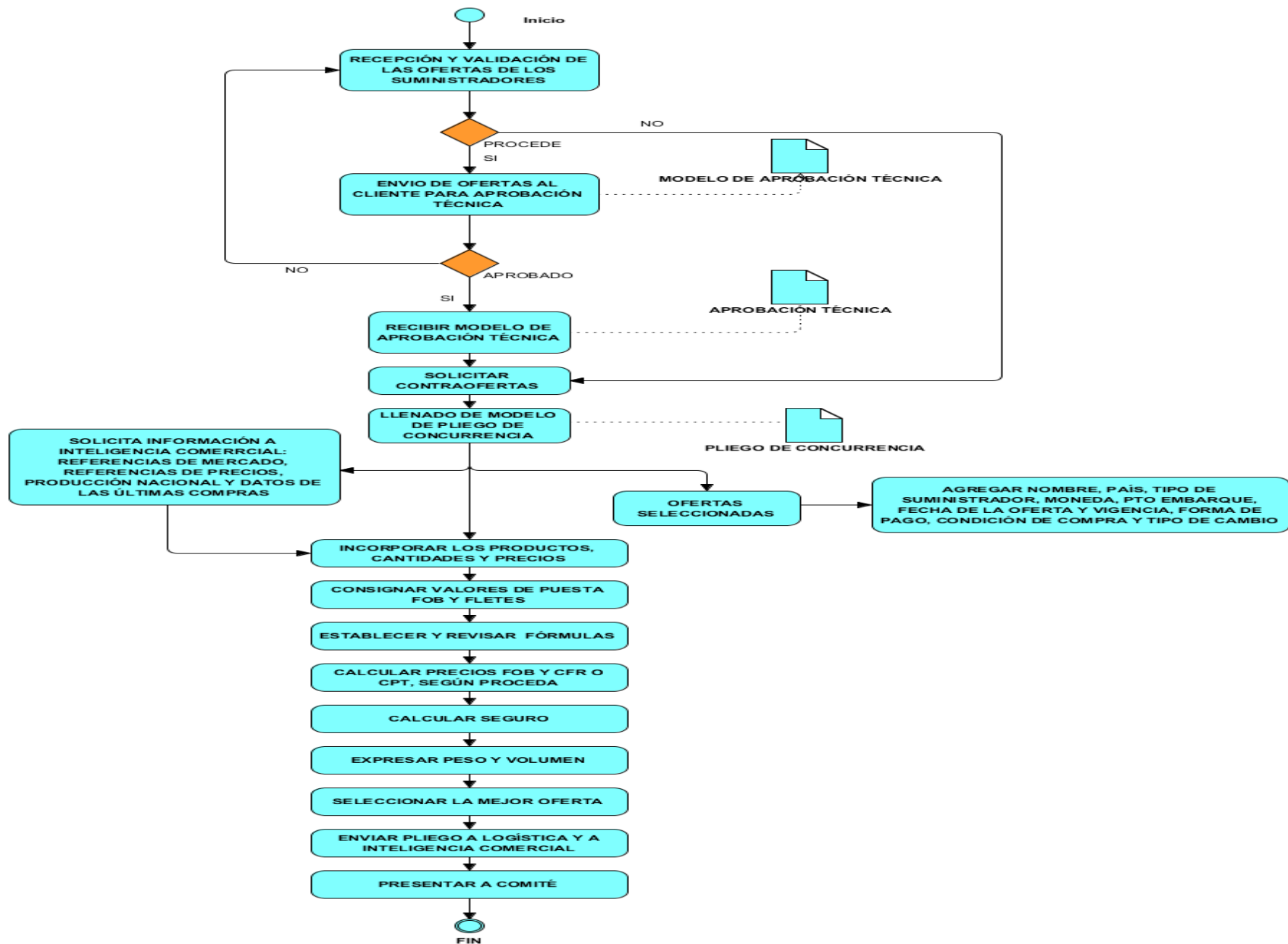
Gestión integral del cambio

Ejemplo empresa exportadora



Análisis del mapa del proceso clave

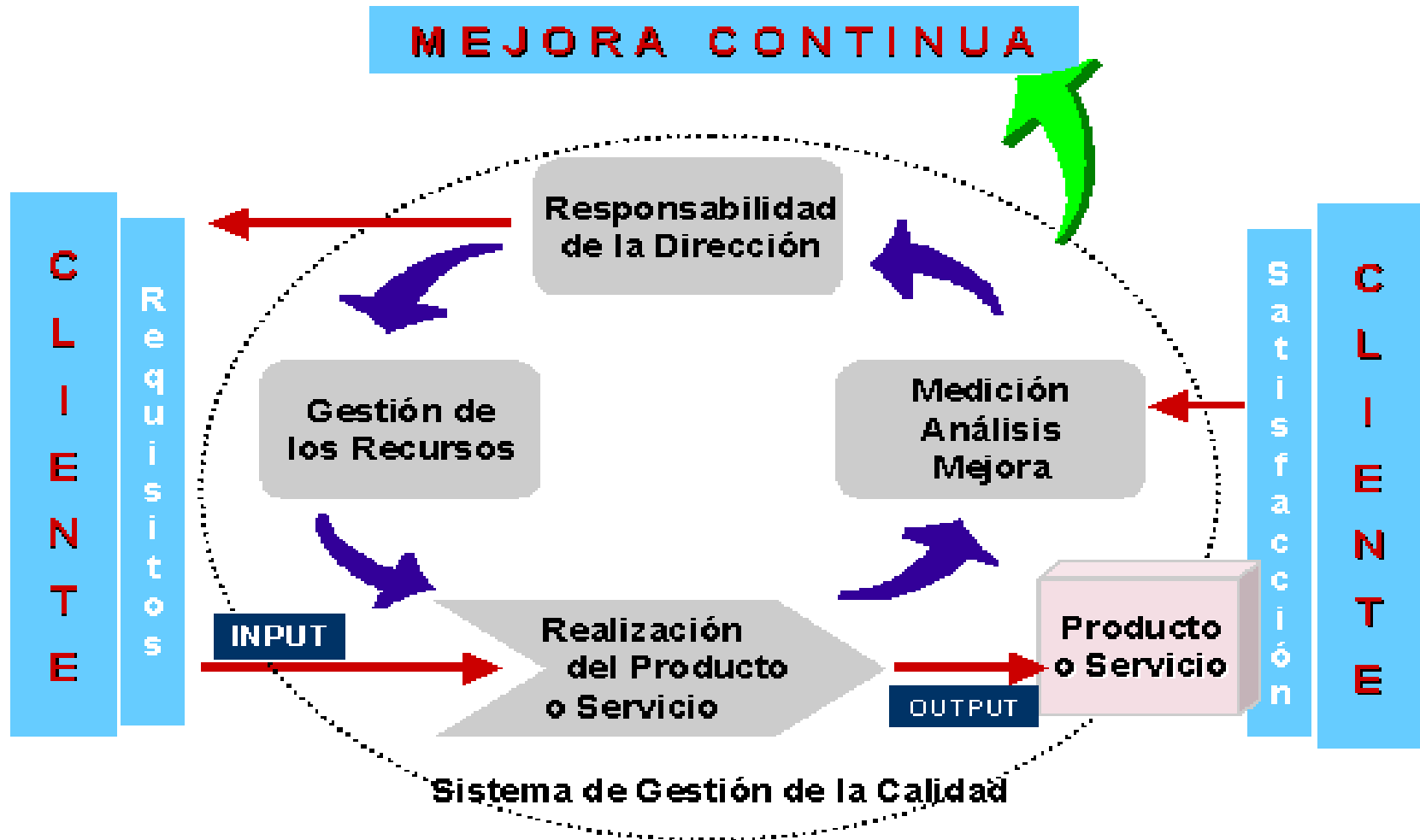
- **¿Todos los pasos del proceso están organizados en una secuencia lógica?**
- **¿Todos los pasos agregan valor?**
- **¿Pueden eliminarse algunos pasos a fin de lograr la calidad?**
- **¿Deben añadirse algunos pasos a fin de mejorar la calidad?**
- **¿Algunos pasos deberían ordenarse?**
- **¿Existe 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



Relación con los procesos de gestión de calidad



MODELO DE PROCESO ISO 9000



www.calidad-gestion.com.ar



Actividades que aportan valor

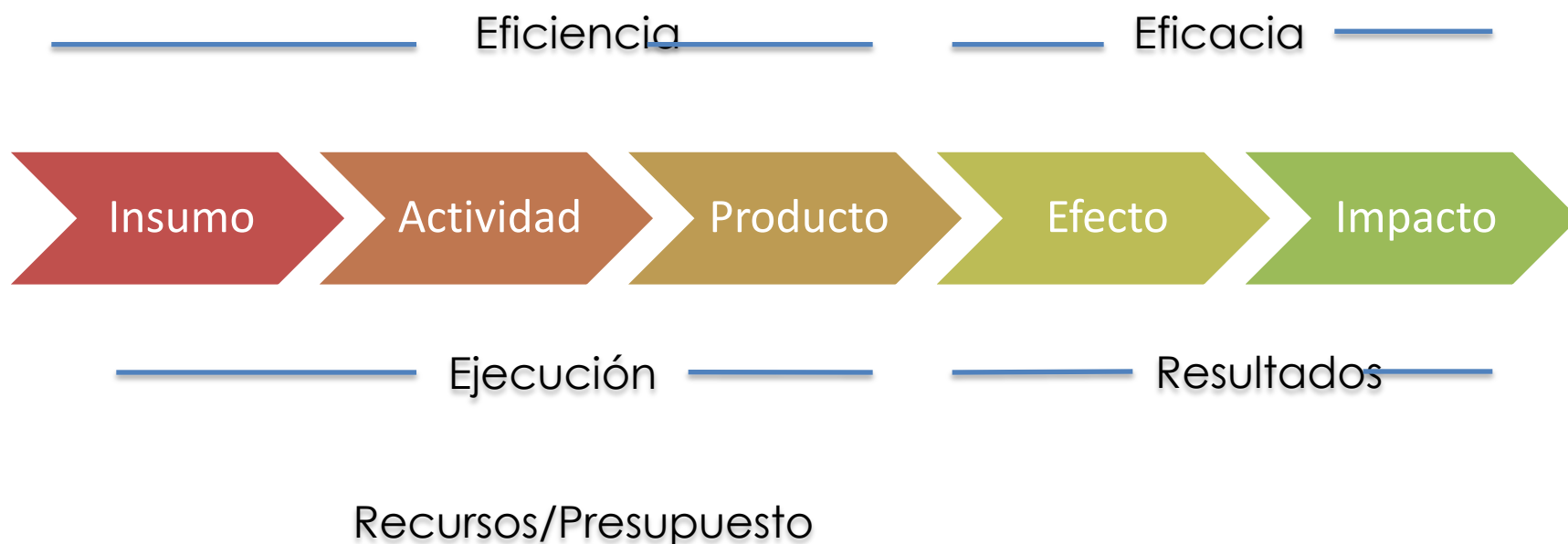


Flujos de información

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

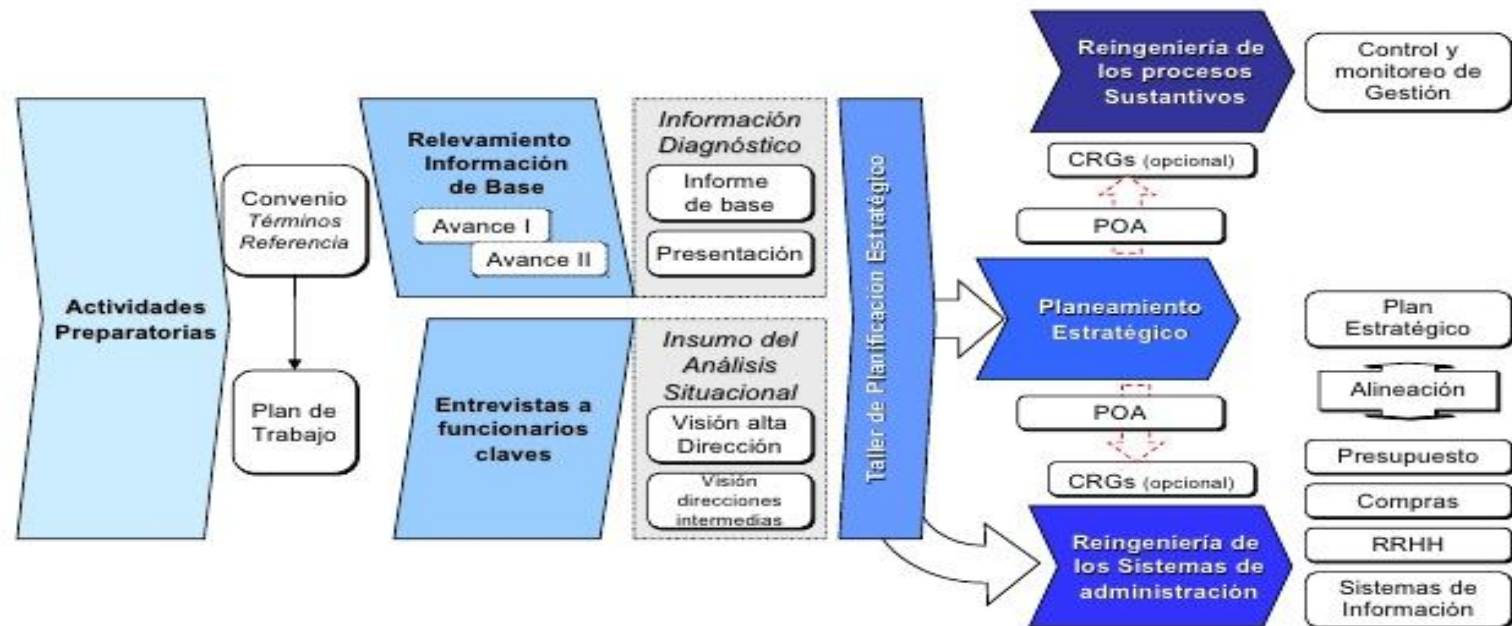


Cadena de Resultados

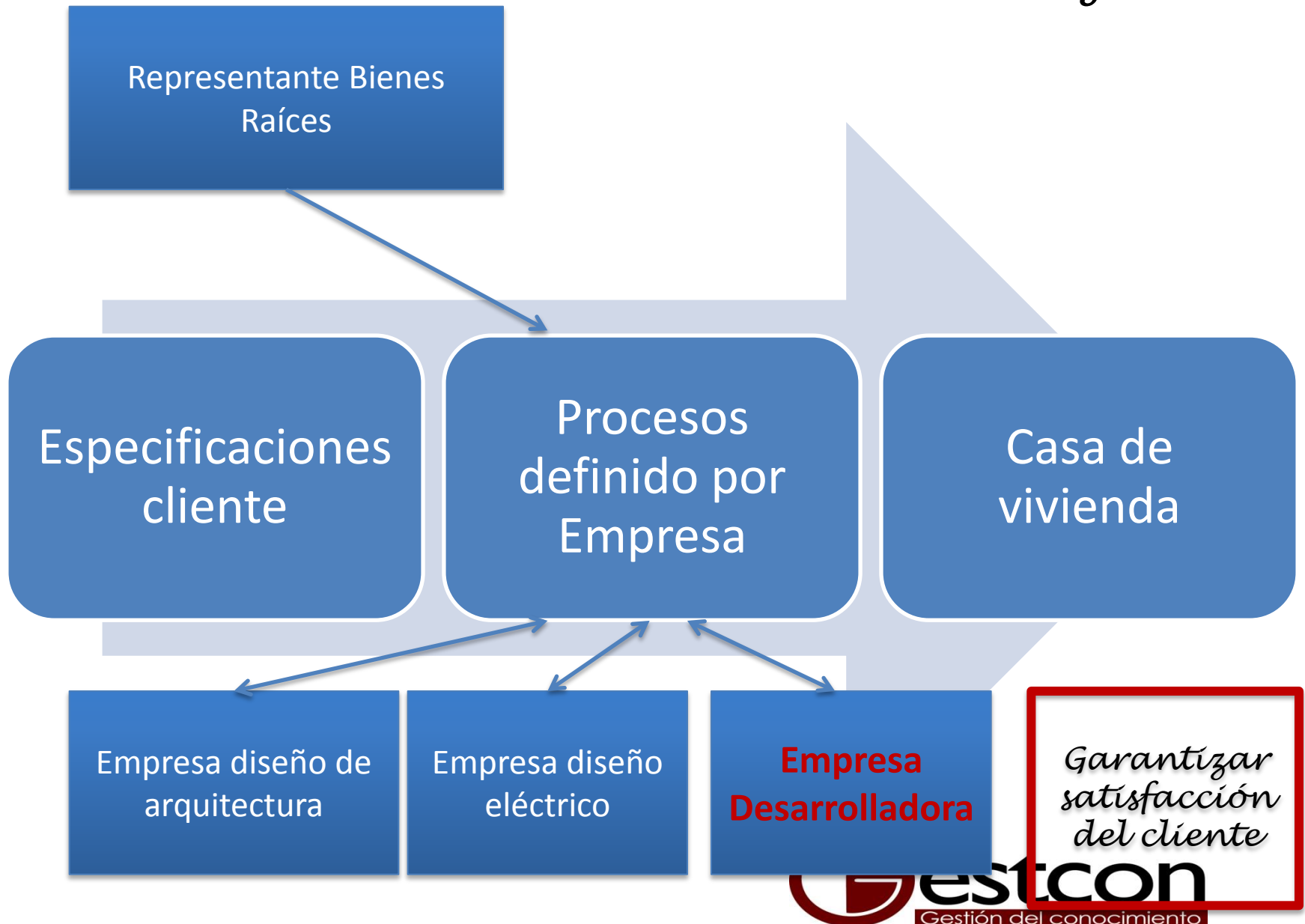


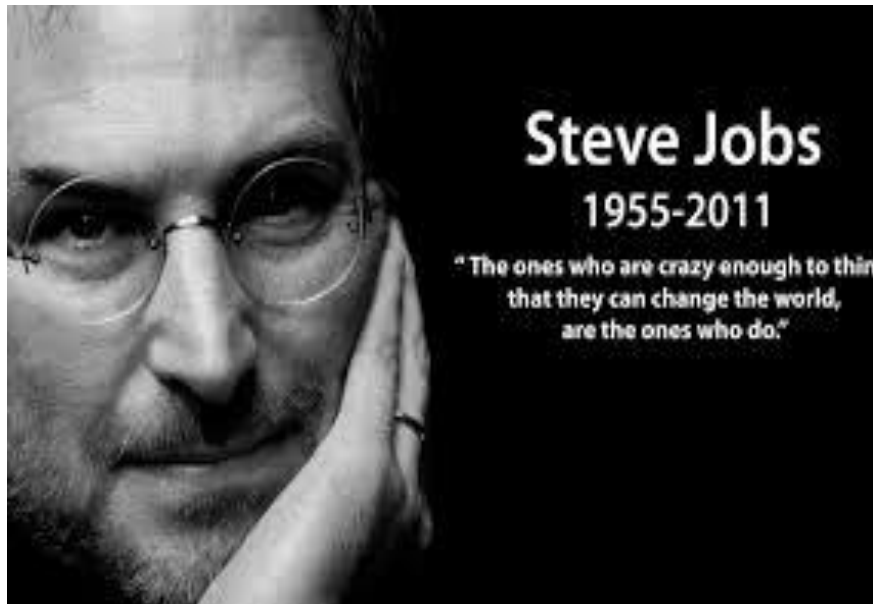
Gestión por procesos y Gestión por Resultados

GESTION POR RESULTADOS
Modelo de implantación.



Procesos Outsourcing





27 Y 28 DE JULIO 2016
Guatemala



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

Contacto leticia.artiles@gestcon.org
leticia.artiles@gmail.com