

# Administración de procesos

Un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno. Cualquier proceso de trabajo, no importando si es pequeño o grande, complicado o sencillo, involucra tres componentes principales:

- Entradas: Recursos del ambiente externo, incluyendo productos o salidas de otros subsistemas.
- Procesos de transformación: Las actividades de trabajo que transforman las entradas, agregando valor a ellas y haciendo de las entradas, las salidas del subsistema.
- Salidas: Los productos y servicios generados por el subsistema, usados por otro sistema en el ambiente externo.

La administración de procesos considera los siguientes pasos: identificación de los procesos principales, análisis de los mismos, identificación de los problemas, búsqueda de soluciones, implementación y evaluación.

En la actualidad, las organizaciones independientemente de su tamaño y del sector de actividad, deben hacer frente a mercados competitivos en los que han de conciliar la satisfacción de sus clientes, con la eficiencia económica de sus actividades.

Tradicionalmente, las organizaciones se han estructurado sobre la base de departamentos funcionales, que dificultan la orientación hacia el cliente.

# Administración de procesos

La Gestión de Procesos concibe a la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente. Supone una visión alternativa a la tradicional, caracterizada por estructuras organizativas de corte jerárquico – funcional.

El alto desarrollo del mundo industrial ha llegado a niveles de saturación de algunos productos que, sumado a la liberalización del comercio internacional, conduce a que solo los mejores puedan subsistir en mercados contraídos y de alta competencia.

El poder ha pasado de la oferta a la demanda, convirtiendo al cliente en un ser cada vez más exigente. Dentro de este marco, la gestión por procesos también enfoca al cliente externo, ya que despliega al interior de la compañía sus necesidades y sus expectativas, siendo el cumplimiento de éstas últimas las que generan valor agregado al producto o servicio.

La empresa es un sistema de sistemas, cada proceso es un sistema de funciones y las funciones o actividades están agrupadas por departamento o áreas funcionales.

La Gestión de los procesos tiene las siguientes características:

- Analizar las limitaciones de la organización funcional vertical para mejorar la competitividad de la Empresa.
- Reconocer la existencia de los procesos internos (relevante).

# Administración de procesos

- Identificar los procesos relacionados con los factores críticos para el éxito de la Empresa o que proporcionan ventaja competitiva.
- Medir su actuación (Calidad, Costo y plazo) y ponerla en relación con el valor añadido percibido por el cliente.
- Identificar las necesidades de cliente externo y orientar a la Empresa hacia su satisfacción.
- Asignar responsabilidades personales a cada proceso.
- Establecer en cada proceso indicadores de funcionamiento y objetivos de mejora.
- Evaluar la capacidad del proceso para satisfacerlos.
- Mantenerlos bajo control, reduciendo su variabilidad y dependencia de causas no aleatorias (utilizar los gráficos de control estadístico de procesos para hacer predecibles calidad y costo).
- Mejorar continuamente su funcionamiento global, limitando su variabilidad común
- Medir el grado de satisfacción del cliente interno o externo, y ponerlo en relación con la evaluación del desempeño personal.

El éxito de la Gestión de Procesos redunda en la coexistencia con la administración funcional, asignando "responsables" a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente, al que se le satisface sus expectativas; determinando qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados; estableciendo prioridades; y proveyendo de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades. Para lograr una ventaja competitiva a través de la mayor satisfacción del cliente, las organizaciones están obligadas a maximizar su efectividad, asegurándose de que todos los procesos claves trabajen en armonía; convirtiéndose por consiguiente en una actividad principal, el desarrollo de políticas de mejoramiento continuo y solución de problemas. Las organizaciones deben adoptar una cultura de gestión de procesos:

# Administración de procesos

- ◆ No se puede inspeccionar la calidad de un producto al final de la línea de producción. La calidad requiere no solo la detección de defectos, sino también su prevención. Requiere la eliminación de pasos innecesarios, y el aseguramiento de los procedimientos apropiados.
- ◆ Todo trabajo es un proceso. Los detalles de los procesos organizacionales son importantes porque son la sustancia organizacional, que ultimadamente produce resultados.
- ◆ Si los detalles están malos, el proceso está mal. Si el proceso está mal, los resultados son malos. Por ende, la calidad requiere atención en los detalles.
- ◆ No se puede mejorar un proceso sin datos.
- ◆ Las causas comunes de los problemas son atribuibles al proceso y no al trabajador.
- ◆ Las causas especiales de los problemas son atribuibles a eventos excepcionales de los procesos. La eliminación de estos requiere que la detección sea lo más pronto posible.
- ◆ Agregar pasos a un proceso, agrega oportunidades para nuevos problemas. Se debe hacer un proceso lo más simple posible.

La administración de procesos/operaciones tiene bajo su responsabilidad cinco importantes áreas de decisiones: Proceso, capacidad, fuerza de trabajo, calidad e inventario.

Las decisiones incluyen el tipo de equipo y tecnología, el flujo de proceso, la distribución de planta, así como todos los demás aspectos de las instalaciones físicas o de servicios. Muchas de estas decisiones son a largo plazo y no se pueden revertir de manera sencilla, en particular cuando se necesita una fuerte inversión de capital. Por lo tanto, resulta importante que el proceso físico se diseñe con relación a la postura estratégica de largo plazo de la empresa.

# Administración de procesos

## Referencia:

Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. México: Pearson, Prentice Hall.

Robayo, J. (2014). Administración por procesos. Recuperado de:  
<https://es.slideshare.net/JuanRovayo/administracion-por-procesos-33174540>

Caballero, E. (2014). Sistemas de gestión de calidad. Recuperado de:  
<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/70599/fichero/3.-+Sistemas+de+gesti%C3%B3n+de+calidad.pdf>

Heras, I. (2008). Gestión de la Calidad y Competitividad. Recuperado de:  
<http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>