

Gestión de procesos administrativos

Profesor: Gelkin Pulido Ruiz

Sesión: 1 (Martes 4 de Agosto)

Identificar las nociones básicas de la gestión por procesos y su aplicación teórica al modelo de negocio

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



ASOCIACIÓN DE
BUENOS EMPLEADORES E
SOCIO



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

¿Que son los procesos?

Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido.

En otras palabras, **un proceso es la manera en la que se hacen las cosas en la empresa.** Ejemplos de procesos son:

- Producción y entrega de bienes y/o servicios
- Gestión comercial y/o administrativa
- Desarrollo de la visión estratégica.

Estos procesos deben estar correctamente **documentados y gestionados** empleando distintas herramientas .

ACREDITACIONES



RECONOCIMIENTOS



¿Para que sirven los procesos?

La Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional, asignando "propietarios" a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee 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.

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



Requisitos básicos de un proceso clave o relevante

- Todos los procesos deben tener un responsable designado que asegure su cumplimiento y eficacia continuados.
- Todos los procesos tienen que ser auditados para verificar el grado de cumplimiento y eficacia de los mismos. Para esto es necesario documentarlos mediante procedimientos y actividades.
- Todos los procesos claves y relevantes tienen que ser capaces de satisfacer los ciclos **PDCA**.

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

PDCA



Todos los procesos tienen que tener indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de los mismos. Tienen que ser:

- Planificados en la fase **P**
- Asegurar su cumplimiento en la fase **D**
- Realizar el seguimiento en la fase **C**
- Ajustar y/o establecer objetivos en la fase **A**.

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



Condiciones de un proceso

- Se pueden describir las ENTRADAS y las SALIDAS
- El Proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales.
- Una de las características significativas de los procesos es que son capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.
- Se requiere hablar de metas y fines en vez de acciones y medios. Un proceso responde a la pregunta "QUE", no al "COMO".
- El proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
- El nombre asignado a cada proceso debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidos en el mismo.

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

Ventajas de la gestión por procesos

- Reduce los ciclos de prestación de servicios.
- Reduce los errores que cometemos y por tanto los costes de no calidad.
- Introduce la figura del cliente interno dentro de las organizaciones.
- Fomenta y desarrolla la autodisciplina en la organización.
- Ayuda a trabajar a todo el personal en el óptimo, ya que todas las personas implicadas en un mismo proceso trabajan conforme al mismo procedimiento.

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



Modelo de negocio

Los componentes esenciales que constituyen las principales etapas del proceso administrativo en una organización son:

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



1. Planeación

La función de la planeación busca influir en el futuro, tomando acciones predeterminadas y lógicas en el presente. Las actividades básicas que involucra la planeación son:

Normativa. En esta etapa se plantean dos situaciones; el tipo de futuro que se desea y la definición de la situación de la organización si se continuase en la misma dirección.

Definicional. Conocimiento de la situación actual de la organización, sus principales características y sus interacciones internas y externas.

Confrontación estratégica y factibilidad. Con base en el futuro deseable seleccionado y la identificación de la trayectoria construida a partir de la realidad actual, se procede a contrastar ambos polos, con el objeto de conocer y analizar la distancia entre ambos.

Convergencia. Determinación de los puntos de convergencia entre el futuro deseado y la situación actual, y definición de la orientación global para que el futuro de la organización sea alcanzable.

ACREDITACIONES



RECONOCIMIENTOS



2. Organización

La organización contribuye a ordenar los medios para hacer que los recursos humanos trabajen unidos en forma efectiva hacia el logro de los objetivos generales y específicos, Las actividades básicas relativas a la función de organización son:

- Asignación de recursos (humanos, financieros, materiales)
- Actividades (cómo)
- Responsables (quién)
- Tiempos (cuándo)
- Determinación de grados de especialización y división del trabajo (producción, compras, personal)
- Establecimiento de jerarquías (relaciones de autoridad y responsabilidad)
- Asignación de funciones
- Determinación de tramos de control
- Elaboración de manuales de organización, políticas y procedimientos.

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

3. Dirección

La función de dirección tiene como propósito fundamental impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo que integran la organización, Esta función comprende las siguientes etapas:

Autoridad. Forma en que se delega y se ejercen las acciones durante el desarrollo de las actividades y búsqueda de los objetivos y metas planeadas.

Comunicación. Forma en que se establecen los canales de comunicación y fluye la comunicación al interior y exterior de la empresa.

Supervisión. Verificar que las actividades se lleven a cabo conforme se planeó y ordenó.

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

4. Control

El proceso de control contribuye a asegurar que se alcancen los objetivos en los plazos establecidos y con los recursos planeados, proporcionando la medida de la desviación que los resultados puedan tener respecto a lo planeado. Dicho proceso de control consta de cuatro pasos básicos:

- **Señalar niveles medios de cumplimiento:** establecer niveles aceptables de producción de los trabajadores, tales como cuotas mensuales de producción para los operarios y ventas para los vendedores.
- **Verificar el desempeño a intervalos regulares** (día, semana, mes).
- **Determinar** si existe alguna variación de los niveles medios reales respecto a los establecidos.
- **Tomar medidas correctivas**, tales como un entrenamiento o mayor instrucción. Si no existe ninguna variación, continuar con la actividad.

ACREDITACIONES



RECONOCIMIENTOS



Las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos

“Dirección sin evaluación = ADIVINACIÓN

Evaluación sin dirección = ILUSIÓN

Dirección sin ejecución = ALUCINACIÓN”

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



¿Qué es la CADENA DE VALOR?

La cadena de valor de Porter es una herramienta de gestión desarrollada por el profesor e investigador Michael Porter, que permite realizar un análisis interno de una organización, a través de su desagregación en sus principales actividades generadoras de valor.

Se denomina cadena de valor debido a que considera a las principales actividades de una empresa como los eslabones de una cadena de actividades que van añadiendo valor al producto/servicio a medida que éste pasa por cada una de ellas

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



¿Qué es la CADENA DE VALOR?

Una cadena de valor genérica está constituida por tres elementos básicos:

Las Actividades Primarias, que son aquellas que tienen que ver con el desarrollo del producto, su producción, las de logística y comercialización y los servicios de post-venta.

Las Actividades de Soporte a las actividades primarias, como son las administración de los recursos humanos, las de compras de bienes y servicios, las de desarrollo tecnológico (telecomunicaciones, automatización, desarrollo de procesos e ingeniería, investigación), las de infraestructura empresarial (finanzas, contabilidad, gerencia de la calidad, relaciones públicas, asesoría legal, gerencia general).

El Margen, que es la diferencia entre el *valor* total y los costos totales incurridos por la empresa para desempeñar las actividades generadoras de valor.

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

¿Qué es la CADENA DE VALOR?



ACREDITACIONES



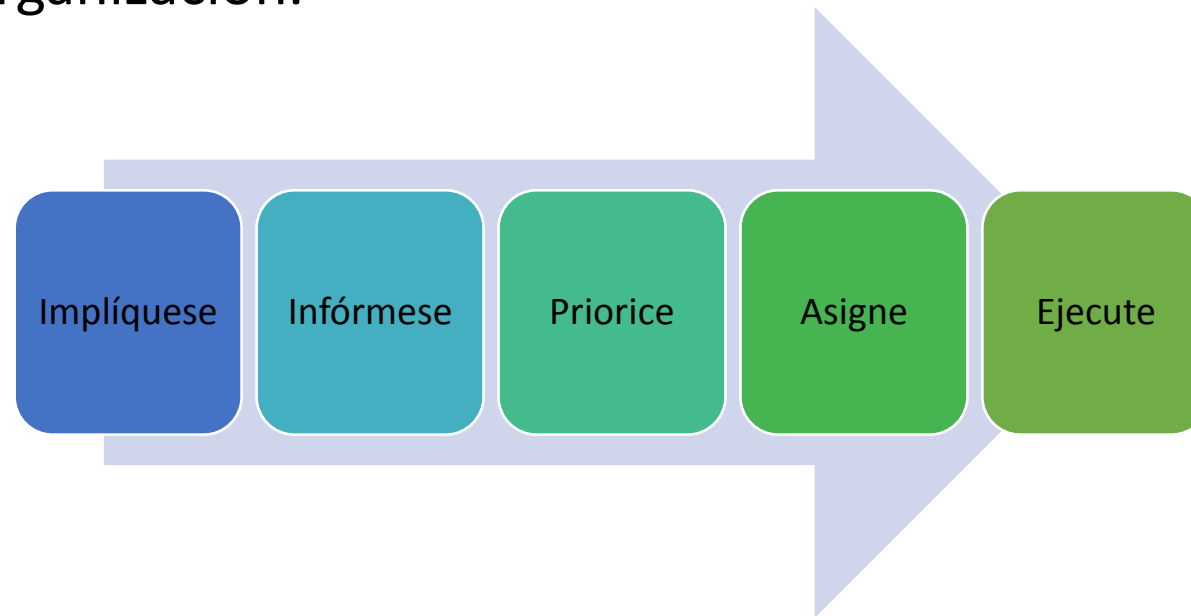
EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



¿Qué debe hacerse para implantar la gestión por procesos?

Basándonos en los conceptos anteriores, expondremos a continuación las actividades con la que, tendrá más posibilidades de éxito a la hora de implantarla gestión por procesos en su organización.



ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



Experto del día (Philip Crosby)

Menciona que la calidad es gratis, definiéndola como " conformidad a los requerimientos " e indicando que el 100% de la conformidad es igual a cero defectos.

Establece que en las organizaciones que no se trabaja con un plan que contemple la calidad, los retrabajos y desperdicios alcanzan del 20 al 40%.

Promueve sus 14 pasos para administrar la calidad en otro libro denominado " Calidad sin Lágrimas ".

Autor del libro " La Calidad es Gratis ", se le conoce por su lema de CERO DEFECTOS.

Philip Crosby introdujo el programa de mejora tratando de concienciar a las empresas para que centraran sus esfuerzos en la necesidad de obtener calidad. El objetivo consistía en suprimir gran parte de las inspecciones haciendo las cosas bien a la primera.

"Calidad total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, es estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento".



ACREDITACIONES



RECONOCIMIENTOS



Taller N° 1 (Primera parte)

Identificar los procesos administrativos de la cadena de valor de la USMP. (Investigación)

Descripción Taller:

- Trabajo grupal (3/4 miembros por equipo):
 - Utilice el formato (**S1.2.Formato_Taller N° 1_ (Primera parte)**)
 - Revise la grafica de **CADENA DE VALOR**
 - Investigue los procesos actuales en actividades primarias y actividades de soporte por cada una de las áreas funcionales que apliquen para la USMP.
 - Ingrese en el formato los datos solicitados.
 - Revise con el grupo y seleccione 2 de los procesos para la segunda parte del taller.

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



Taller N° 1 (Segunda parte)

Identificar los conceptos y nociones aplicadas a un proceso administrativo USMP. (Aplicación)

Descripción Taller:

- Trabajo grupal (3/4 miembros por equipo):
 - Utilice el formato (**S1.3.Formato_Taller N° 1_ (Segunda parte)**)
 - Revise con el grupo y seleccione 2 de los procesos administrativos.
 - Ingreso en la tabla las variables del proceso.

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE