



**Mi Universidad**

## **MAPA CONCEPTUAL**

*NOMBRE DEL ALUMNO: VELÁZQUEZ ZAMORANO YADIRA LUCELI*

*NOMBRE DEL TEMA: GESTIÓN DE LOS PROCESOS*

*PARCIAL: I*

*NOMBRE DE LA MATERIA: CALIDAD DE LOS SERVICIOS*

*NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. BLANCA TRINIDAD ROBLERO*

*NOMBRE DE LA LICENCIATURA: LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL Y  
GESTIÓN COMUNITARIA*

*CUATRIMESTRE: 8VO CUATRIMESTRE*

# GESTIÓN DE LOS PROCESOS

## El enfoque a los procesos

¿Qué es la gestión de procesos?

- La gestión de procesos es una gestión que ayuda a la dirección empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.
- La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.
- Sin pretender agotar el tema, porque la gestión de procesos es todavía una disciplina en formación.
  - Consideran en primer lugar al cliente.
  - Tienen en cuenta la finalidad, el para qué de su existencia y del esfuerzo de obtener grandes resultados.
  - Satisfacer las necesidades de los "clientes internos", tales como la dirección, los participantes del proceso y los usuarios.
  - Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados. Al igual que en la canción de la obra El Hombre de la Mancha, su lema es "soñar lo imposible lograr" (u otro similar).
  - La responsabilidad social está incorporada en el modelo, así como la figura del cliente de proceso de nivel gerencial.
  - Han decidido dejar de hacer las cosas mal: reproches, reclamos, stocks, papeles, transacciones en reposo y muchos otros "tuos" que no corresponden en estos tiempos.
  - Han optado por hacer las cosas bien, por la continuidad operacional.
  - El rendimiento de los procesos está alineado con la estructura de incentivos de la organización, lo que facilita el cambio y la motivación de las personas.
  - La dirección de la organización está comprometida con la gestión de procesos y contempla en su presupuesto la inversión necesaria para el cambio.

En una organización con los procesos bien gestionados, se pueden observar las siguientes prácticas

- Estables, con resultados repetibles y dentro de los estándares esperados de calidad del producto y de rendimiento.
- Eficientes, eficaces y están controlados mediante indicadores a los cuales se les hace seguimiento.
- Competitivos, comparados en el sentido de lograr niveles de excelencia de clase mundial.
- Diseñados según las mejores prácticas.
- Rediseñados en forma programada.
- Mejorados en forma continua.

Por otra parte, sus procesos son:

- Una primera definición la provee el concepto de síntesis de la visión sistémica. Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente. Síntesis significa ubicar en su contexto. Totalidad es una secuencia de principio a fin de un proceso, por esto el nuevo concepto es el de procesos completos, independiente de que pase por varias áreas funcionales. Desde esta definición, ya no es válido hablar de "los procesos de un área". También desde el concepto de síntesis, se define: Un proceso es una competencia que tiene la organización.

Qué es un proceso?

- viene desde la aplicación del análisis, a través de observar los componentes: Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información. Las entradas y salidas incluyen tránsito de información y de productos. Hammer aporta una definición parecida (2006, p. 68): "Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes". Explica que la mayoría de las empresas no cumple con esta definición porque todavía están organizadas en base a compartimentos. Sigue Hammer (2006, p. 71): "Como resultado, los pedidos de los clientes son como viajeros que van pasando a través de una serie de reinos rivales cuyos guardias fronterizos les hacen sufrir un mal rato antes de sellar el visado para que puedan seguir adelante".

Otra definición

- conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes. Explica que la mayoría de las empresas no cumple con esta definición porque todavía están organizadas en base a compartimentos. Sigue Hammer (2006, p. 71): "Como resultado, los pedidos de los clientes son como viajeros que van pasando a través de una serie de reinos rivales cuyos guardias fronterizos les hacen sufrir un mal rato antes de sellar el visado para que puedan seguir adelante".

## La gestión por procesos en la biblioteca y el archivo: metodología

Evolución de la gestión tradicional "organización piramidal" hacia la gestión con enfoques en los procesos.

- Las organizaciones piramidales o verticales surgieron debido a la necesidad de controlar internamente las actividades. Estas organizaciones en su época fueron muy útiles para la realidad económica y social del momento. Para aplicarlo utilizaron la fragmentación de las tareas por funciones o departamentos.
- La organización piramidal hacia el usuario ya no responde a las nuevas realidades que van evolucionando en base a múltiples cambios en los escenarios sociales. Los clientes/usuarios disponen de múltiples accesos a las TICs (Tecnologías de información y comunicación) que elevan sus expectativas, es decir, "exigen más". Los mercados son globales generando más competencia, los cambios son abruptos y acelerados.
- La organización piramidal hacia el usuario ya no responde a las nuevas realidades que van evolucionando en base a múltiples cambios en los escenarios sociales. Los clientes/usuarios disponen de múltiples accesos a las TICs (Tecnologías de información y comunicación) que elevan sus expectativas, es decir, "exigen más". Los mercados son globales generando más competencia, los cambios son abruptos y acelerados.

Elementos que componen los procesos.

- Entrada: Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos.
- Producto: Es la salida del proceso. Puede ser tangible o intangible.
- Cliente: Organización o persona que recibe la salida del proceso. Por ejemplo: Usuarios, comunidad universitaria (internos) y comunidad en general (externos).
- Recursos del proceso: Son los medios humanos y materiales para desarrollarlo.
- Proveedor: Organización o persona que suministra una entrada a un proceso. Por ejemplo: Un vendedor o prestador de un servicio como librerías, editoriales.
- Límites: Indica el comienzo y el final de un proceso. Por ejemplo: inquietud recibida por un usuario indica el comienzo de un proceso, la satisfacción de su demanda indica el final del mismo.

Metodologías de gestión por procesos.

- Existen distintas propuestas o metodologías de aplicación de la gestión de procesos realizadas por diferentes autores, quienes plantean "pasos" a seguir para la utilización de este estilo gerencial como: Elzinga et al. (1995), Gardner (2001), Mariño Navarrete (2002), Harrington (1993).
- La visibilidad del proceso posee dos dimensiones, la primera es la relación entre la arquitectura del proceso y la estructura organizacional, algunos autores afirman que no es necesario cambiar la arquitectura de una organización por funciones para que el proceso se "haga visible", sólo es necesario determinar claramente quién es el responsable de qué. La segunda dimensión se refiere a los documentos que describen el funcionamiento del proceso, estos documentos deben reflejar con exactitud la manera en que actualmente se trabaja.
- Los mecanismos de control son todos los elementos utilizados para medir y examinar la performance del proceso. Los mecanismos de mejora están constituidos por los planes que se llevarán a cabo para la implementación de mejoras.
- A continuación presentaremos el modelo de gestión de procesos para el área de procesos técnicos de una biblioteca universitaria. El modelo planteado, en caso de ser utilizado, deberá ser adaptado de acuerdo a la realidad específica de cada centro de catalogación, teniendo en cuenta además que es fundamental para adoptar este estilo gerencial dentro de la biblioteca la aprobación de los directivos además de un equipo de personas abocadas a dirigir, coordinar, solucionar conflictos, establecer prioridades y controlar que la totalidad de las fases del modelo se realicen

## Elementos que conforman los procesos

Podemos tener un proceso de transferencia de documentos, un proceso de consulta y préstamo de expedientes, un proceso de expurgo, un proceso de compra de material, un proceso de incorporación de recursos humanos.

- Objetivo: el proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta
- Propietario: alguien en la organización es responsable del proceso globalmente. Si una transferencia de documentos no ha sido exitosa el proceso debe apuntar a un responsable
- Requisitos: para que el proceso se ponga en marcha se deben desencadenar unos requisitos iniciales. Un proceso de préstamos de documentos originales del archivo se desencadena porque se recibe una petición formalizada de acuerdo a un procedimiento reglado
- Salida: como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida. Puede ser un producto o un servicio.
- Cliente: siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso. Un juez recibe un documento original de un archivo de una Consejería como prueba porque ha formalizado una petición de acuerdo con un procedimiento judicial que le habilita para ello
- Proveedor: el proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores de productos o servicios que serán transformados por el proceso para obtener una salida.
- Inicio: la primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal del mismo.
- Fin: la última tarea del proceso marca el hito de finalización del mismo.

Vamos a lo sencillo. Un proceso se compone básicamente de: