



UDS

Mi Universidad

RESÚMEN

Nombre del Alumno: Espinosa Méndes Luis Antonio

Nombre del tema: Resumen sobre la gestión de los procesos

Parcial: 2do

Nombre de la Materia: Calidad de los procesos

Nombre del Asesor: Leal López Johanna Guadalupe

Nombre de la Licenciatura: Nutrición.

Cuatrimestre: 8vo

GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

La gestión de procesos es un conjunto de prácticas que tienen como objetivo la mejora continua de las actividades organizacionales. Según el consultor y escritor Gart Capote, la técnica permite:

“Identificar, diseñar, ejecutar, documentar, medir, monitorear, controlar y mejorar los procesos de negocio (...), para lograr resultados consistentes y relevantes con los objetivos estratégicos”

Para una buena gestión de procesos, es fundamental contar con el compromiso de todos los funcionarios. Así como compromiso con la calidad. De esta forma se llega a procesos claros, para que sean estandarizados y replicados.

Pero, ¿cuál es el objetivo de las empresas a la hora de realizar esta actividad? Los principales son:

Comprender sus procesos;

Validar, optimizar y estandarizar procesos;

Ver actividades en cadena;

Eliminar tareas innecesarias;

¿Cuál es la importancia de realizar una buena gestión de procesos?

Cuando no hay conocimiento y control total sobre los procesos, la empresa corre el riesgo de quedarse atrás. Y esto, en medio de un mercado altamente competitivo, puede poner fin a un gran sueño.

Pero, ¿por qué sucedió esto? Porque la tendencia es que la empresa adopte una serie de trámites burocráticos innecesarios. Y más: que los errores surjan repetidamente, sin hacer los ajustes necesarios.

Por otro lado, cuando se toman acciones sólidas en la gestión de procesos, es posible optimizar el desempeño de todas las actividades. Con eso, se gana en productividad y eficiencia, además de incrementar la motivación del equipo en general.

Otro punto que demuestra la importancia de la gestión de procesos se refiere a los clientes.

Imagina que tu empresa tiene un sector de telemarketing en el que cada uno se acerca de forma diferente. No es de extrañar que se presenten servicios que, de hecho, no ofreces. O que, al finalizar la llamada, la información recopilada no se almacena en un sistema adecuado.

¿Quiénes serán los más desfavorecidos en todo esto? Clientes, por supuesto. Es posible que estén adquiriendo algo que no recibirán. Generando así insatisfacción y comentarios negativos.

Por tanto, por mucho que la gestión de procesos sea algo interno, también se refleja externamente. Demostrando, por tanto, que merece una atención especial en las organizaciones.

¿Cuáles son las principales etapas de la gestión de procesos?

1. Planificación

El primer paso es planificar cómo se llevará a cabo la gestión de procesos. En este caso, se realiza un análisis de las actividades involucradas.

Aún en esta fase, es importante comprobar los problemas y errores más habituales en la vida diaria, así como las mejores formas de solucionarlos. Además de identificar los indicadores de desempeño que se utilizarán en la medición más adelante.

2. Mapeo de procesos

El análisis de procesos y el diseño de flujos de trabajo son actividades que influyen directamente en el éxito de la gestión. Por eso, es importante tener un conocimiento profundo del funcionamiento de la empresa, para llegar a los puntos que necesitan mejora.

Aquí es necesario mapear todo lo que sucede en cada etapa del negocio, así como describirlos. Brevemente, informaciones como:

Funcionamiento de la empresa y los procesos que la componen;

La estrategia general, incluidos sus objetivos e indicadores;

Responsables de cada área;

Recursos disponibles.

Es decir, es hora de tener una visión general de los procesos para poder diseñarlos en su totalidad.

3. Simulación

Es en este punto que se prueban las actividades descritas en el paso anterior. En este caso, se realizan simulaciones, en base a diferentes escenarios. Por lo tanto, para llegar a un flujo de proceso adecuado.

¿Pero cómo haces eso? Inicialmente, se estipulan resultados cuantitativos. Luego, utilizando la herramienta de simulación, se prueba todo el proceso. Luego, verifique si la ejecución fue según lo planeado o si hay un problema.

Este paso es fundamental porque permite valorar si lo predicho se manifiesta en la práctica. Y más: ver cómo reaccionan los funcionarios a la nueva gestión de procesos. Además, genera insights que pueden resultar muy útiles para mejorar la solución.

4. Ejecución

En el momento en que se realizaron los ajustes visualizados durante la simulación y, por tanto, el comportamiento se encuentra dentro de lo esperado, se puede pasar a la propia etapa de ejecución. En este punto, es fundamental que el responsable haya aportado los recursos necesarios para ponerlo en práctica, tales como:

Herramientas;

Softwares;

Profesionales;

Materiales educativos;

Entrenamientos.

Para que la gestión de procesos funcione, debe verlo como algo positivo. Es decir, como algo que contribuirá a la empresa, y no que obstaculice el trabajo. Por lo tanto, debe haber consciencia entre los funcionarios, ya que serán aún más esenciales en el futuro

5. Monitoreo

No basta con implementar la gestión de procesos y pensar que todo está resuelto. ¡Nada de eso! Es necesario monitorear las nuevas definiciones a través de métricas e indicadores, que se definen en la etapa de planificación.

Este monitoreo es importante para saber si se están logrando los objetivos establecidos. De lo contrario, permite realizar ajustes de manera oportuna, antes de que cause algún tipo de daño al negocio.

6. Mejoras

Tenga en cuenta que la gestión de procesos no es estática. Las actividades pueden cambiar, al igual que las expectativas de los clientes y el perfil del mercado



La gestión de los procesos es de suma importancia en todos los proyectos existentes y por existir, pues si bien su aplicación de igual forma no garantiza el éxito, ciertamente si te acerca mas a lograr los distintos objetivos personales y colectivos para un buen funcionamiento tanto de la empresa como de sus colaboradores, es por ellos que todas las empresas tanto chicas como grandes deben darle vital importancia a este tipo de procesos y de ninguna manera omitirlo, pues esto no solo te acerca al éxito si no también podría llegar a garantizar la calidad total.

BIBLIOGRAFÍA.

Odebrecht, J. (2025, 9 de enero). Gestión de procesos: ¿qué es y cuáles son sus pasos? Lista de verificación Fácil | Blog. <https://es.checklistfacil.com/blog/gestion-de-procesos>

Unir, V. (28 de enero de 2025). En qué consiste la gestión por procesos y cuál es su importancia. UNIR . <https://www.unir.net/revista/empresa/gestion-por-procesos/>