



Universidad
Tecnológica
del Perú

Procesos para Ingeniería

Unidad 1

Semana 4

- Gestión funcional y enfoque por procesos



Universidad
Tecnológica
del Perú

¿Cuál es la diferencia?



Método organoelectrico

Para la empresa

- Hacer encuesta

Objetivos de la sesión

- Aprender ¿cuáles son las diferencias entre el enfoque de Procesos y el enfoque Funcional?

Temas a tratar

- La gestión por procesos, ventajas y desventajas.
 - Enfoque de procesos.
 - Enfoque de Procesos vs. Enfoque Funcional.
- Relación del enfoque de procesos con el planeamiento estratégico de una organización.

Gestión por procesos

- Según la Norma ISO 9001:2015
“Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso”
- Es el 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.



Bizagi - Flujo Horizontal

Proceso soporte - apoyo

• Bibliografía

Dejando lugar para

Ventajas de la Gestión por Procesos



- Fomenta el trabajo en equipo y facilita la asunción de responsabilidades.
- Permite medir los resultados a través de datos objetivos.
- Orienta la actividad de la Entidad hacia la satisfacción de los clientes.

Beneficios de los procesos

- Establece objetivos e indicadores para cada proceso.
- Mide el grado de satisfacción del cliente.
- Promueve la mejora continua de los procesos.
- Pasamos de una mentalidad de “lo que hacemos” a “para quién lo hacemos”.
- Reduce costes internos innecesarios.
- Distribuye los recursos de forma mas eficiente.
- Mejora la competitividad de la empresa.
- Reconoce la existencia de procesos internos.
- Mide el proceso en relación con el valor añadido percibido por el cliente.
- Identifica las necesidades del cliente tanto interno como externo y orienta la empresa hacia su satisfacción.
- Las actividades realizadas y la toma de decisiones están muy próximas al cliente.
- Establece responsables de cada proceso.

Enfoque de Procesos



MAPA de Proceso

lo que quiere el cliente

satisfacción del cliente

- Los **resultados** que se desean obtener se pueden alcanzar de manera **más eficiente** si se consideran las **actividades agrupadas entre sí**.
- Dichas actividades transforman entradas en salidas y aportan valor, al mismo tiempo que ejercen control sobre el conjunto de actividades.

• Nivel Estratégico: Dueños y gerentes

• Nivel 2 Operativo : Proveedores, cocinero, mozo. Los que tienen contacto con el Cliente - producto

• Nivel Soporte - Apoyo :

Enfoque de Procesos



Universidad
Tecnológica
del Perú

- Orienta a la empresa hacia el exterior (**hacia el cliente**) y no hacia el interior (necesidades internas).
- **Orientación hacia resultados.**
- **Procesos y clientes** frente a departamentos y jefes.
- **Todo lo que no aporta valor, elimínalo.**



Enfoque de Procesos vs. Funcional



Universidad
Tecnológica
del Perú

Comparación por elementos estratégicos

(que solo se enfoca en solo una cosa) (tiene contacto con diferentes areas de la empresa)

Elementos de comparación	Enfoque Funcional	Enfoque por procesos
Estructura organizacional	Jerárquica	Sistémica/interconectada
Actuación	Interna y cerrada	Externa y abierta
Recurso principal	Capital	Conocimiento
Proyección de RRHH	Directivos	Profesionales
Dirección	Órdenes gerenciales	Auto-gerencia
Compensación	Ascensos	Realización propia
Actitud de RRHH	Cumplir	Generar valor
Actitud dominante	Jefatura	Liderazgo
Control ejercido	Control externo	Autocontrol

Enfoque de Procesos vs. Funcional



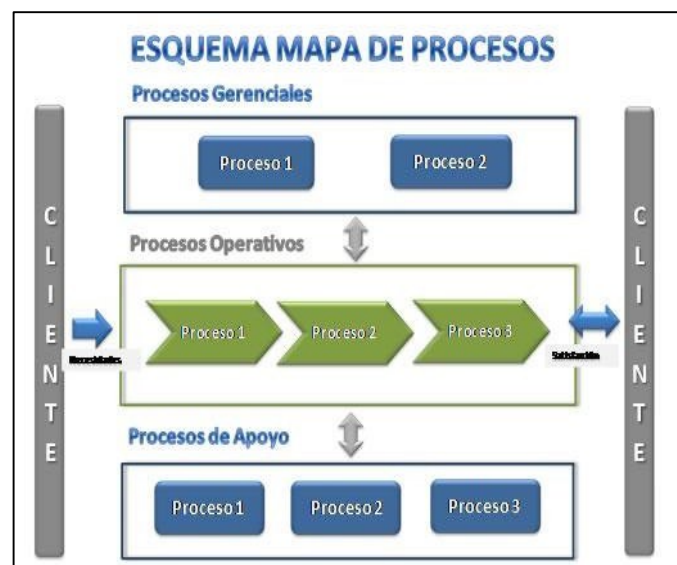
Universidad
Tecnológica
del Perú

Comparación por actuación

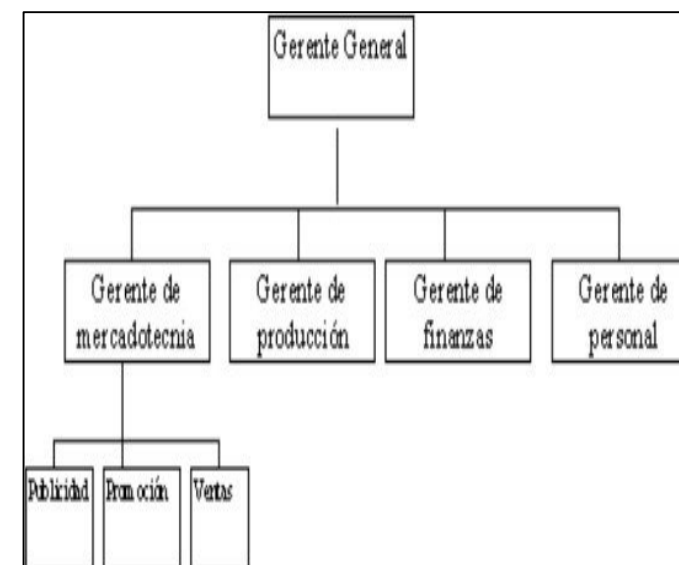
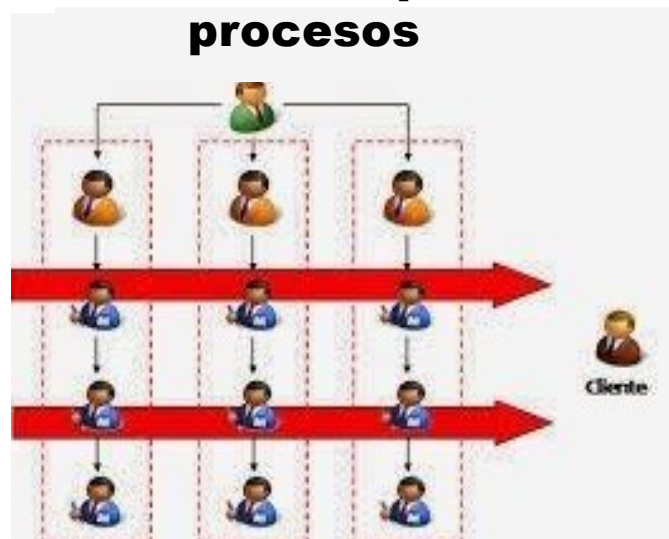
Elementos de comparación	Enfoque Funcional	Enfoque por procesos
Orientación de resultados	Orientado a la tarea	Orientado al cliente
¿Qué se debe comprender?	Mi trabajo	El proceso
Orientación colaborativa	Hacer mi trabajo	Trabajar en equipo
Pregunta frente a un problema	¿Quién cometió el error?	¿Qué permitió el error?
¿Qué se evalúa?	El individuo	El proceso
¿Dónde se ve el problema?	Los empleados son el problema	El proceso tiene problemas
Solución al problema	Cambiar al empleado	Mejorar el proceso
¿Qué son las personas?	Empleados	Talento humano

Enfoque de Procesos vs. Funcional

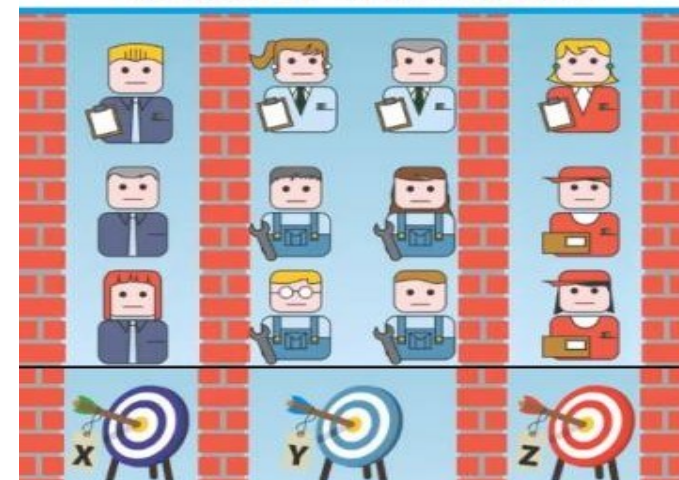
Enfoque de Procesos



Gestión por procesos



Gestión Tradicional



Enfoque Funcional

Planeación Estratégica

Una buena plani-
ficación
estratégica debe
considerar:

Determinar objetivos a largo plazo

Analizar los factores internos que causan las cuestiones más importantes

Crear opciones estratégicas que traten esas cuestiones, priorizándolas

Decidir entre las opciones

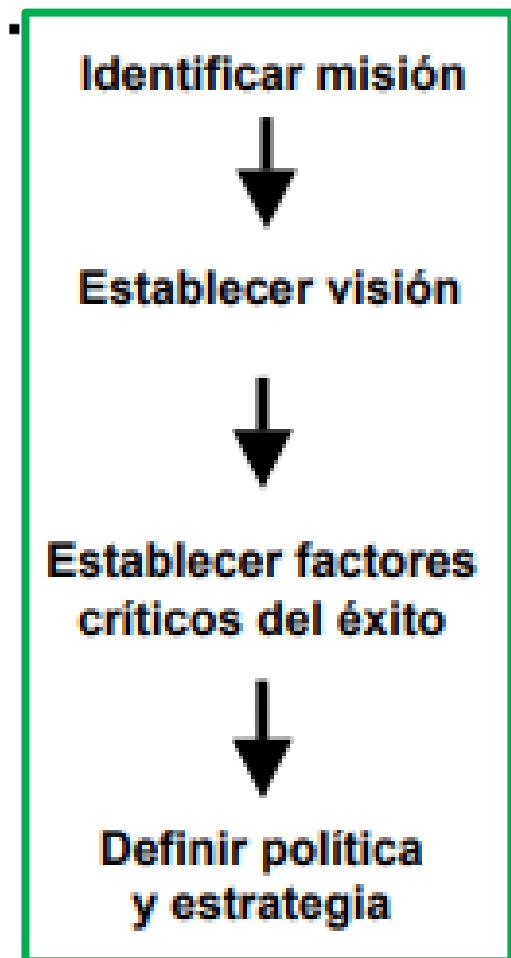
Monitorear los resultados de las etapas del proceso de planificación estratégica

Relación del enfoque de procesos con el planeamiento estratégico



Universidad
Tecnológica
del Perú

- La Dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión y la visión establecidas.
- La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones.



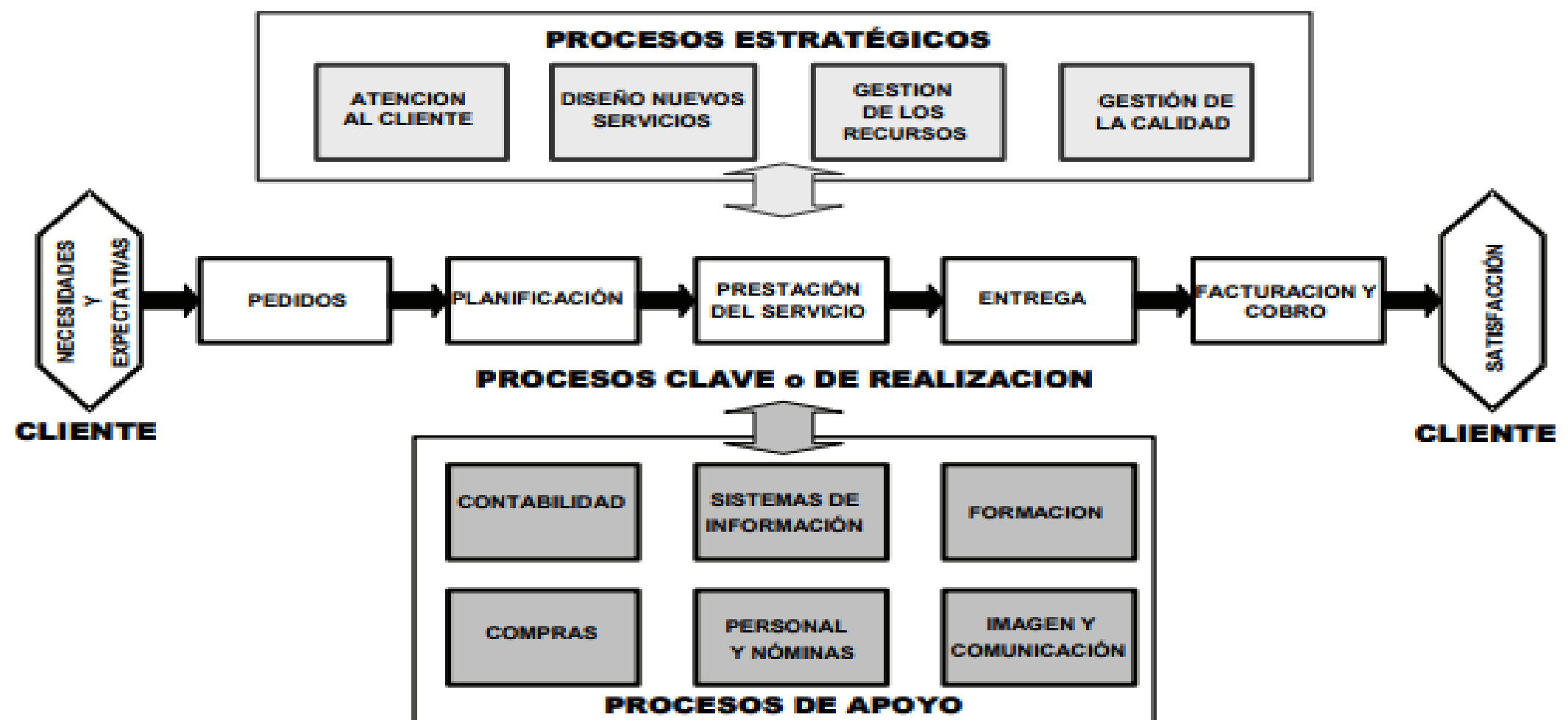
• Estratégico : se proyecta a un largo tiempo

• Táctico : se proyecta a mediano

• Operativo :

¿A qué se dirige la Gestión por procesos?

- A realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia.



- El Enfoque Funcional se basa en la forma como las empresas se encuentran organizadas, dando prioridad a su propio funcionamiento.
- El enfoque de procesos es muy beneficioso para las empresas porque dirige la atención de la misma hacia el cliente, tanto interno como externo.
- Los diagramas de procesos nos ayudan a entender cómo es que funcionan éstos.