

GERENCIA DE PROCESOS

TIPOS DE PROCESOS

SIMON E. JIMENEZ - UNIVERSIDAD APEC



RESUMEN - CLASE ANTERIOR




La comprensión integral de un proceso puede lograrse, con poca dificultad, analizando sus componentes mediante el método de Ishikawa o de las 6M

Maquinaria Herramientas, instrumentos o equipos, utilizados para desarrollar el proceso	Metodología La técnica o manera sobre cómo lograr la transformación de los insumos y llegar al producto.	Medio Ambiente Condiciones, mínimas necesarias, requeridas en el entorno para que el proceso sea satisfactorio.
Mano de Obra Tiene que ver con los recursos humanos y sus conocimientos asociados para un adecuado desarrollo del proceso.	Materiales Insumos tangibles e intangibles que pasando por la transformación, se convertirán en el producto.	Medición Es la más reciente de todas las “M”, y se relaciona con los parámetros (métricas) requeridas para dar seguimiento al proceso.

Nota: Mas adelante trataremos sobre quien fue Ishikawa y su importancia para la gestión de procesos hoy día.

TIPOS DE PROCESO - ENFOQUE SECTORIAL

A continuación resumimos las principales características

		
Primario	Secundario	Terciario

Nota: Mas adelante haremos algunos ejercicios

TIPOS DE PROCESO - PRIMARIO

A continuación resumimos las principales características



Primario

- Requiere POCA/ NINGUNA transformación
- En algunos casos, puede ser reversible.
- Necesita productos de origen PRIMARIO, SECUNDARIO o combinaciones
- Desarrolla MATERIAS PRIMAS para procesos SECUNDARIOS y TERCARIOS.

TIPOS DE PROCESO - SECUNDARIO

A continuación resumimos las principales características



Secundario

- Transformación completa / irreversible
- Necesita productos de origen PRIMARIO, SECUNDARIO o combinaciones
- Apoya a la realización de procesos Terciarios

TIPOS DE PROCESO - TERCIARIO

A continuación resumimos las principales características



Terciario

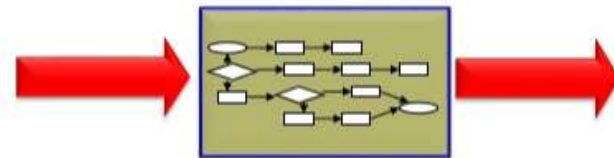
- Dos (2) variables motivan este proceso
 1. La necesidad
 2. NO PODER
NO QUERER
NO SABER
- Necesita productos de CUALQUIER SECTOR.

TIPOS DE PROCESO - ENFOQUE VALOR

- Propuesta por Michael Porter
- Sugiere que todas las actividades involucradas en el PROCESO deben enfocarse, exclusivamente, en el VALOR que busca ofrecerse al CLIENTE

CLASIFICACIÓN DE PROCESOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS O DE GESTION	PROCESOS OPERATIVOS O CLAVE	PROCESOS DE APOYO O SOPORTE
NECESARIOS PARA EL MANTENIMIENTO Y PROGRESO DE LA ORGANIZACIÓN;	GUARDAN RELACIÓN DIRECTA CON LOS CLIENTES. TIENE IMPACTO SOBRE SU SATISFACCIÓN;	APOYAN A LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA QUE SE CUMPLAN;
RECURSOS HUMANOS / PERSONAL DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN	PROCESO CLÍNICO - ASISTENCIAL	ALMACÉN, HOSTELERÍA MANTENIMIENTO FARMACIA



TIPOS DE PROCESO - DIRECTIVO

Toma DECISIONES sobre:

- Misión:
Que hacemos?
- Visión:
Hacia dónde nos dirigimos?
- Valor:
Cómo queremos que nos reconozcan?



TIPOS DE PROCESO - OPERATIVO

- Mantiene interacción con la materia prima y/o producto.
- Presenta contacto directo con el cliente.
- Su gestión agrega / resta VALOR.



TIPOS DE PROCESO - APOYO

- No presenta interacción con la materia prima y/o producto.
- No mantiene contacto directo con el cliente.
- Su gestión asegura el desarrollo del proceso OPERATIVO.

