

Análisis Stakeholders

■ Técnicas

- Análisis Stakeholders → recopilar situaciones/problemas importantes sobre el proceso desde la perspectiva de los stakeholders.
- Registro de Problemas → documentación de todos los problemas importantes de una forma estructurada.
- Análisis Pareto → seleccionar problemas más relevantes para mayor análisis y rediseño.

Stakeholders

■ ¿Cuáles pueden identificar de forma genérica?

- Cliente del proceso
- Participantes del proceso
- Entidades/Agentes externos involucrados en el proceso
- Dueño del proceso, supervisores del proceso
- Sponsor del proceso (preocupados de su mejora, u otros).

Stakeholders

- Cada uno ve el proceso desde diferentes perspectivas (pone atención a diferentes aspectos/situaciones/problemas sobre el proceso)
 - Clientes → tiempo de ciclo lento, defectos, falta de transparencia, inexistencia de seguimiento.
 - Participantes → alto uso de recursos (tiempo de trabajo), defectos (punto de vista del proceso), desperdicios en el proceso:
 - Transporte, movimiento, espera y exceso de producción
 - Externos → depende de su rol en el proceso. Ej. Proveedor le interesa poder planificar su demanda y mejorar la interacción en el proceso.
 - Dueño → indicadores de rendimiento del proceso (costo, tiempo, eficiencia, defectos, exceso de producción, cumplimiento de políticas y aspectos regulatorios)
 - Sponsor → Alineamiento estratégico, contribución a los indicadores claves de la organización. Identificar oportunidades (expansión de mercados)



IICG140 - Gestión de Procesos de Negocio - Prof. Alejandro Robles S.

21

Registro de Problemas

- Documentar todos los problemas obtenidos a partir de los diferentes puntos de vista de los stakeholders.
 - Nombre del problema
 - Descripción
 - Prioridad
 - Datos y supuestos (probabilidad de ocurrencia, estimación de pérdida probable)
 - Impacto cualitativo (satisfacción del cliente, empleados, relación con proveedores, reputación, etc.)
 - Impacto cuantitativo (tiempo perdido, pérdida financiera, costos evitables)
 - Posible solución
 - Causado por → opcional
 - Causa de → opcional



IICG140 - Gestión de Procesos de Negocio - Prof. Alejandro Robles S.

22

Análisis Pareto

- Registro de problemas es un input para este análisis.
- Permite identificar que problemas o causas de un problema deben ser priorizados.
- El principio de Pareto, también conocido como la regla del 80-20, ley de los pocos vitales, describe el fenómeno estadístico por el que en cualquier población que contribuye a un efecto común, es una proporción pequeña la que contribuye a la mayor parte del efecto

Análisis Pareto

- Unos pocos problemas registrados son responsables de un gran porcentaje del impacto.
- Para un problema en particular, un reducido número de factores son responsables del mayor porcentaje de ocurrencias del problema.
- 20% de los problemas son responsables del 80% del efecto.

Pasos para realizar un Análisis Pareto

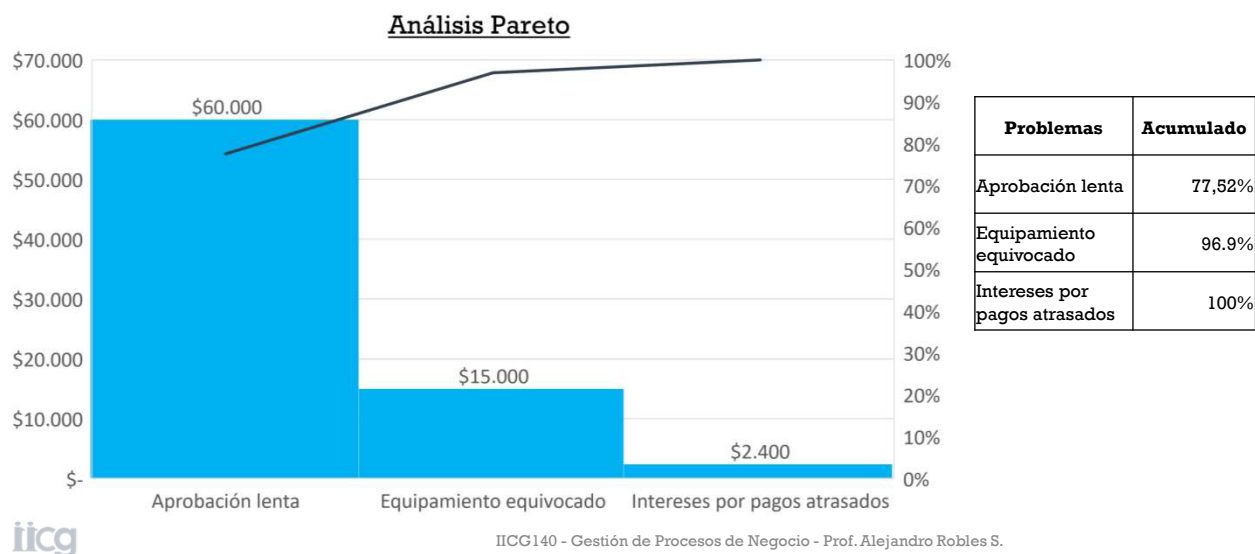
1. Definir el efecto a ser analizado (cuantificarlo).
 - Pérdida financiera para el cliente o para el negocio.
 - Tiempo perdido por el cliente o por los participantes.
 - Número de ocurrencias de un resultado negativo. (n° de clientes insatisfechos).
2. Identificar todos los problemas relevantes que contribuyen al efecto analizado.
3. Cuantificar cada problema de acuerdo a la medida seleccionada (se puede usar el impacto cuantitativo).
4. Ordenar los problemas según la medida seleccionada, desde mayor a menor impacto.



IICG140 - Gestión de Procesos de Negocio - Prof. Alejandro Robles S.

25

Gráfico Pareto



IICG140 - Gestión de Procesos de Negocio - Prof. Alejandro Robles S.

26

Ejemplo: Proceso contratación funcionarios HPM.

■ Problema: Tiempo de ciclo en ingreso de resoluciones

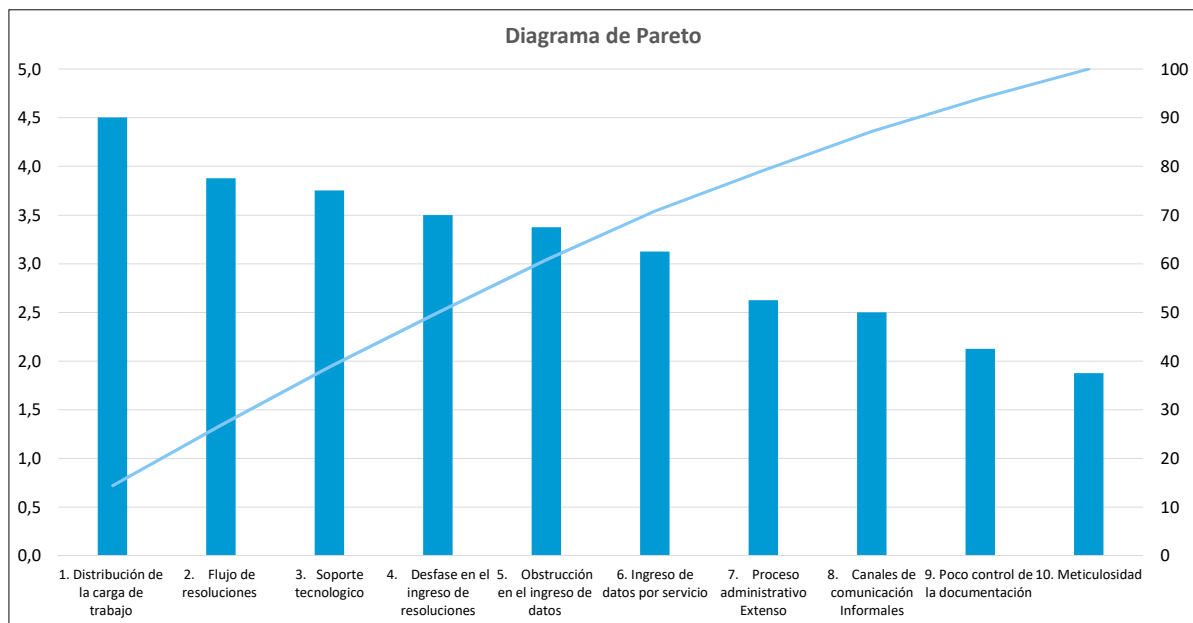
■ Causas:

1. Ingreso de datos por servicio
2. Proceso administrativo Extenso
3. Obstrucción en el ingreso de datos
4. Desfase en el ingreso de resoluciones
5. Flujo de resoluciones
6. Meticulosidad
7. Distribución de la carga de trabajo
8. Poco control de la documentación
9. Falta de soporte ingreso de datos
10. Canales de comunicación Informales



IICG140 - Gestión de Procesos de Negocio - Prof. Alejandro Robles S.

27



IICG140 - Gestión de Procesos de Negocio - Prof. Alejandro Robles S.

28

