

# **Administración General**

---

## **Procesos de Negocio**

**Universidad ORT Uruguay – Curso de Administración General**

# Procesos de Negocio

- ¿Qué es un proceso de negocio?
  - ◆ Conjunto de tareas conectadas por flujos de **bienes e información**
  - ◆ Transforman varias **entradas** en **salidas** con cierto **valor agregado** para la organización
  - ◆ Un instructivo para hacer funcionar un negocio y alcanzar las metas definidas en la **estrategia de negocio** de la empresa.

# Tipos de Procesos

- ¿Cuáles son los dos tipos de procesos que se encuentran en una organización?

## Procesos centrales

Estos procesos ofrecen valor al cliente y son parte principal del negocio.  
También llamados "Core Business Processes"

## Procesos de soporte

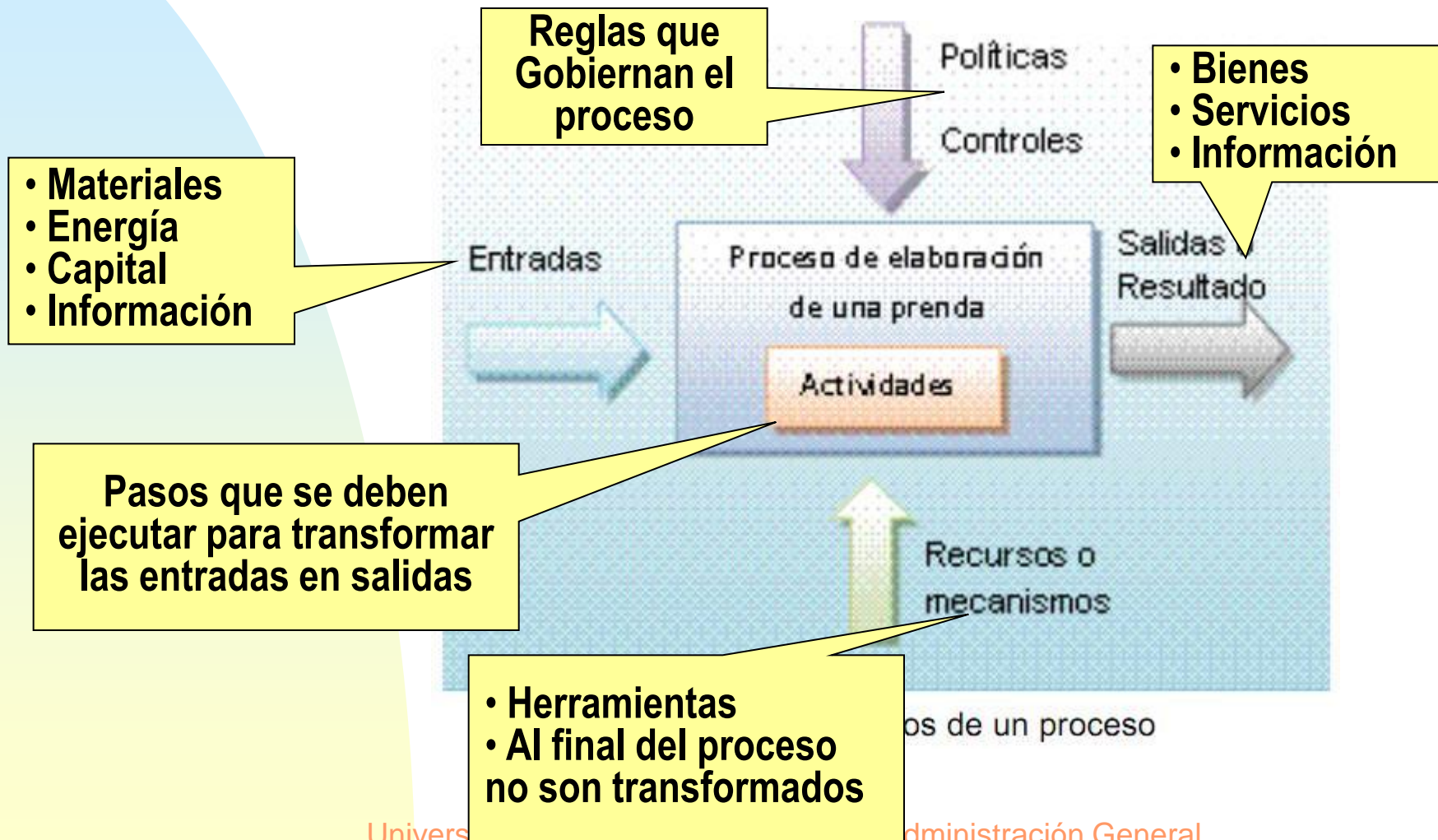
Estos procesos dan soporte a los procesos centrales. Por ejemplo, los procesos contables. También llamados "Supporting Processes"

Imagen 1 - Los dos tipos de procesos en una organización

# Elementos de un Proceso

- **¿Cuáles son los elementos que componen un proceso?**

# Elementos de un Proceso



# Descripción de los Procesos

- **¿Por qué utilizar modelos para describir los procesos?**
  - ◆ Tener una perspectiva completa del proceso
  - ◆ Localizar fallas, desconexiones y problemas
  - ◆ Generar soluciones a los problemas detectados
  - ◆ Reducir el tiempo de ciclo
  - ◆ Comunicar

# Descripción de los Procesos

- Mapa de Procesos

- ◆ Representación gráfica de uno o mas procesos
- ◆ Flujograma lineal
- ◆ Mapa de procesos cruzados
- ◆ Se utiliza una simbología determinada





## *Proceso de Producción de una prenda de vestir utilizando Flujograma Lineal:*

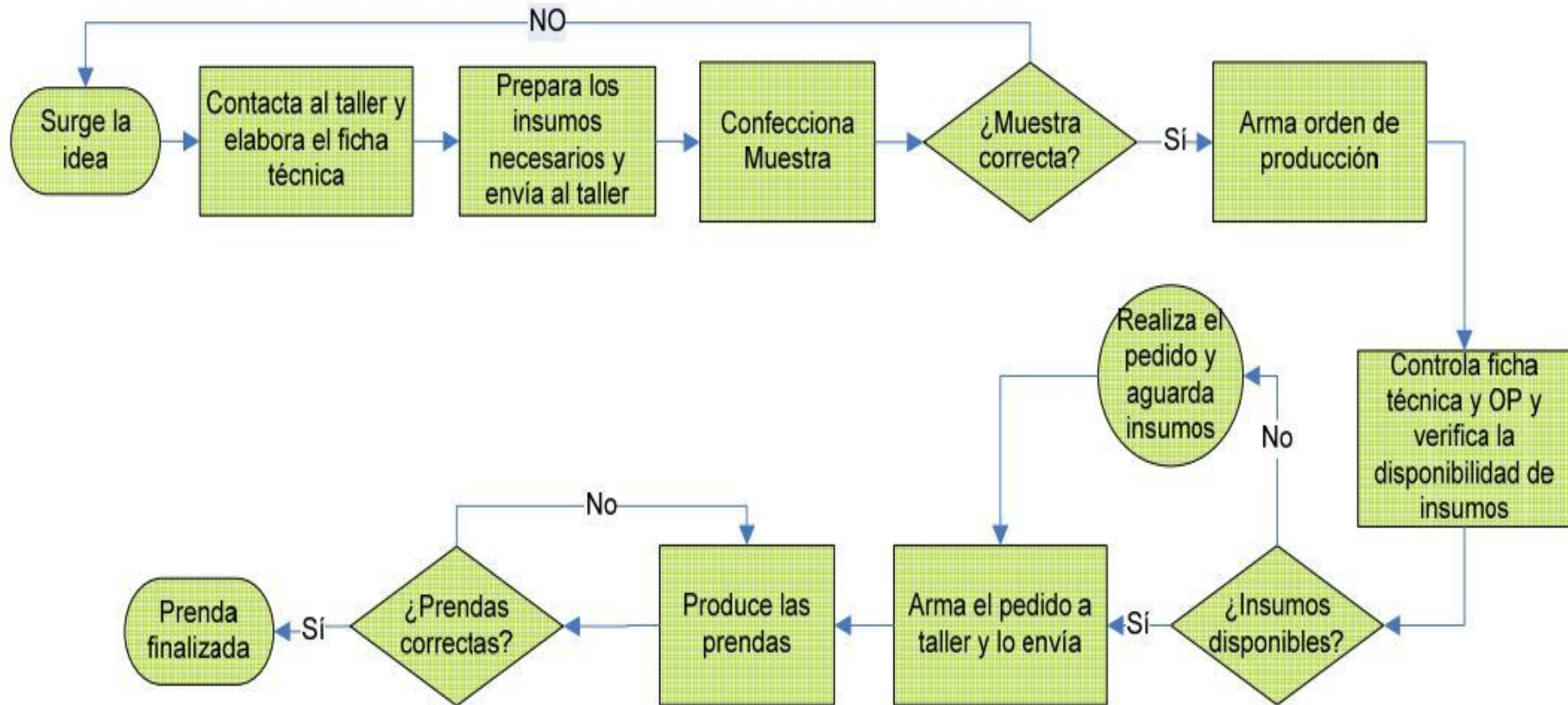


Imagen 4 - Ejemplo de Flujograma



## Proceso de Producción de una prenda utilizando Mapa Funcional Cruzado:

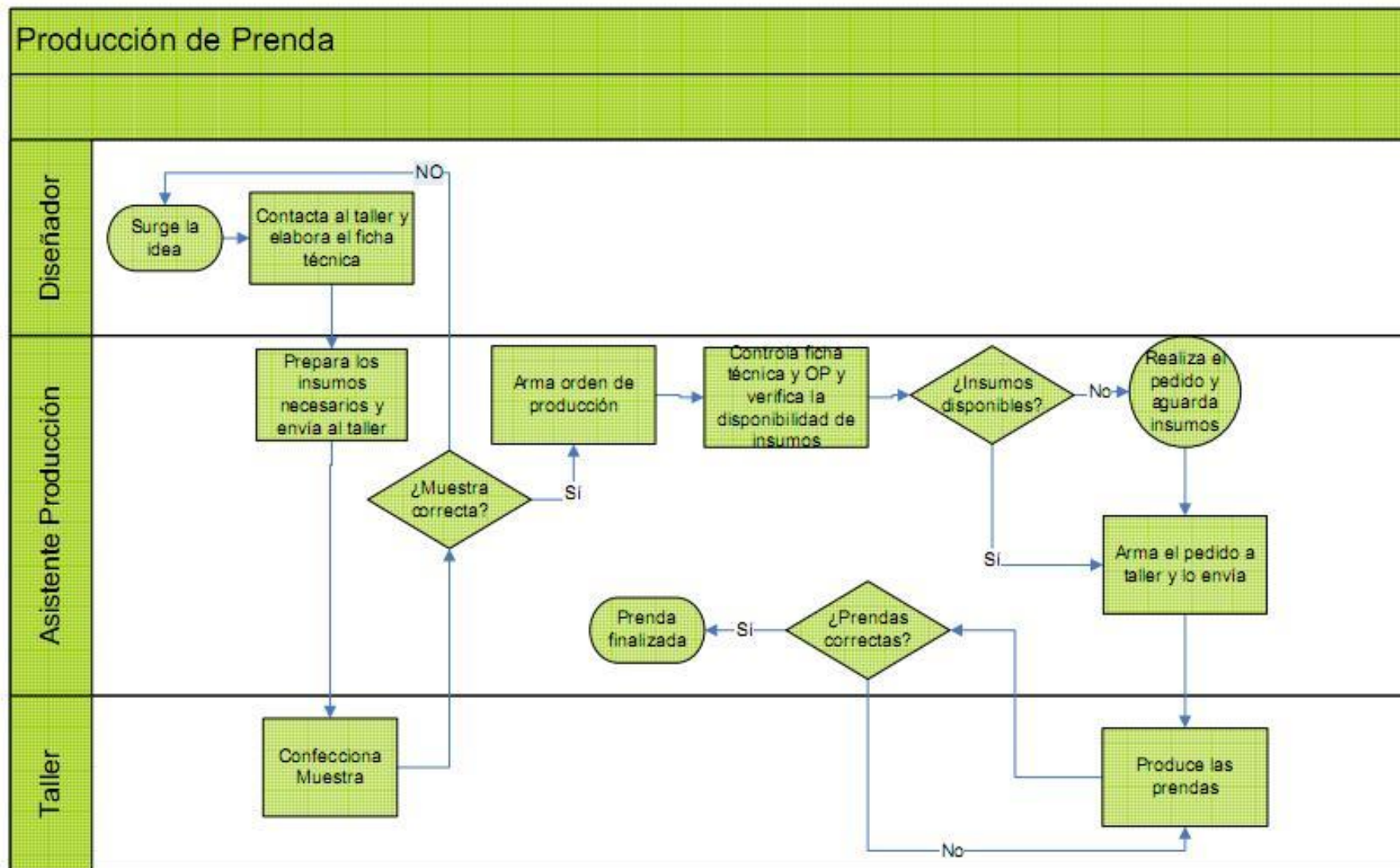


Imagen 5 - Ejemplo de Mapa Funcional Cruzado

# Diseño del Proceso

- Indica la forma en que todas las actividades deben organizarse para alcanzar el objetivo general
- Define con exactitud
  - ◆ Las tareas a realizar
  - ◆ El orden de cómo deben realizarse
  - ◆ En qué lugar y por quién

# Empresas Orientadas a Funciones VS Empresas Orientadas a Procesos

- Empresas orientadas a **Funciones**
  - ◆ Estructuradas en base a Departamentos (funciones)
  - ◆ Cada Departamento se centra en su tarea
  - ◆ Nadie es capaz de percibir el proceso de principio a fin
  - ◆ Mala comunicación, errores e insatisfacción de clientes
- Empresas orientadas a **Procesos**
  - ◆ Los procesos son la base para cumplir objetivos
  - ◆ Los procesos cruzan distintas áreas de la organización
  - ◆ Las tareas no son un fin en sí mismas, se dirigen a alcanzar resultados de valor para el cliente

# Pasos para convertirse en una empresa Orientada a Procesos



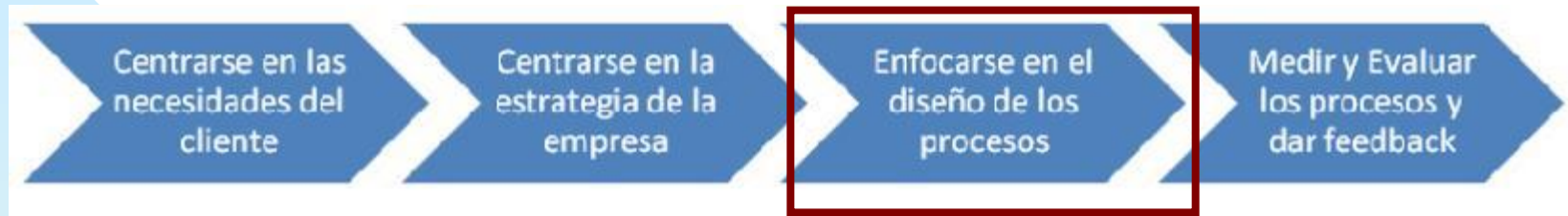
- Prever y anticiparse a las necesidades del cliente
- Ofrecer un único interlocutor al cliente
- Separar las actividades en función de las características de los clientes
- Centrar los sistemas de evaluación desde el punto de vista del cliente

# Pasos para convertirse en una empresa Orientada a Procesos



- Los procesos deben alinearse con la Estrategia de la empresa
- Estrategia competitiva
  - ◆ Estrategia genérica: liderazgo en costos, diferenciación o enfoque
- Diseño de los procesos
  - ◆ Impacto de la Estrategia en el diseño
  - ◆ Impacto del diseño en la implementación de la Estrategia

# Pasos para convertirse en una empresa Orientada a Procesos



- Identificar los procesos de la empresa
- Enfocarse en los procesos centrales
- Convertir procesos fragmentados en procesos “de principio a fin”
- Identificar los dueños de procesos
- Diseñar los procesos



# Pasos para convertirse en una empresa Orientada a Procesos

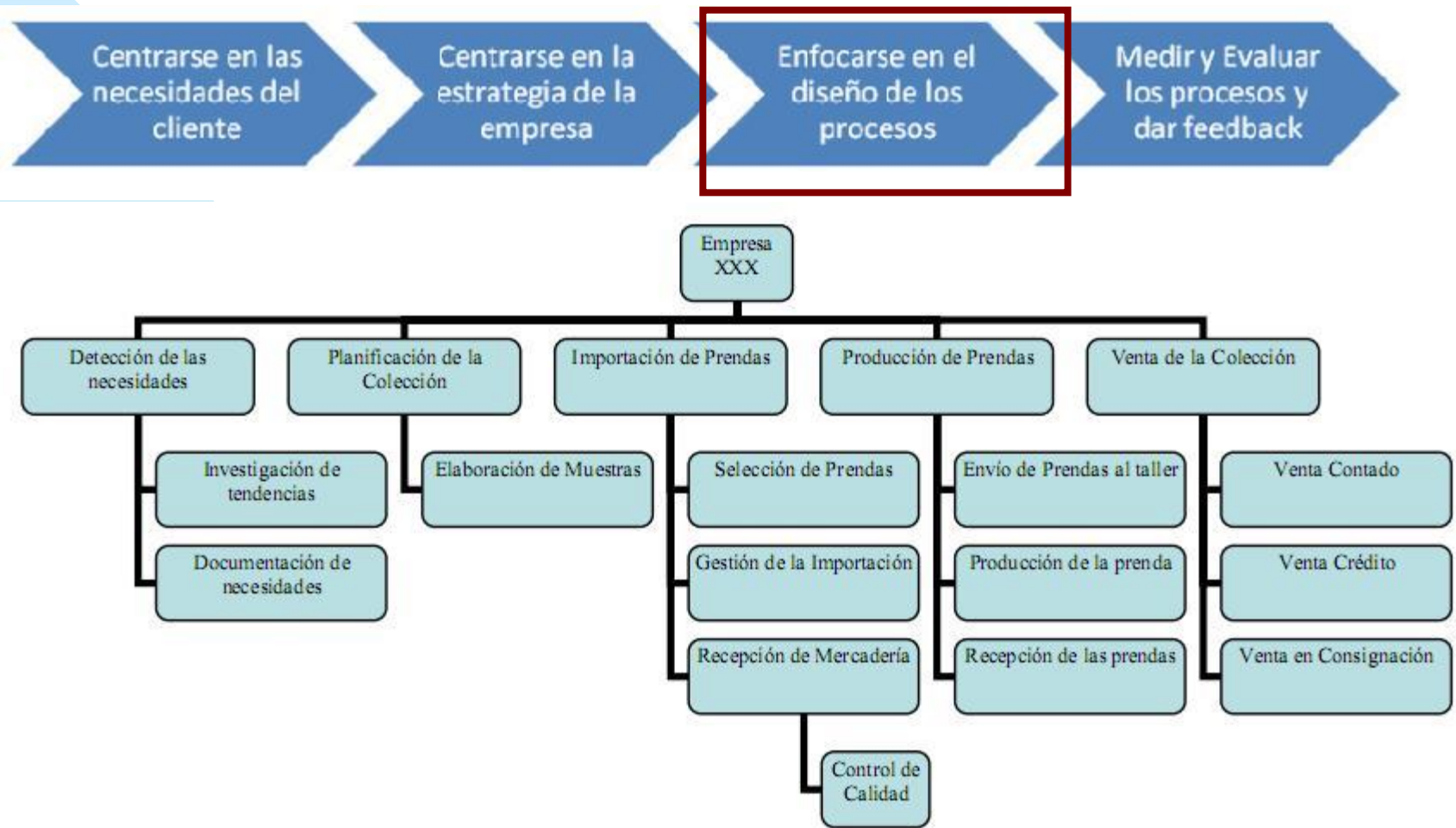
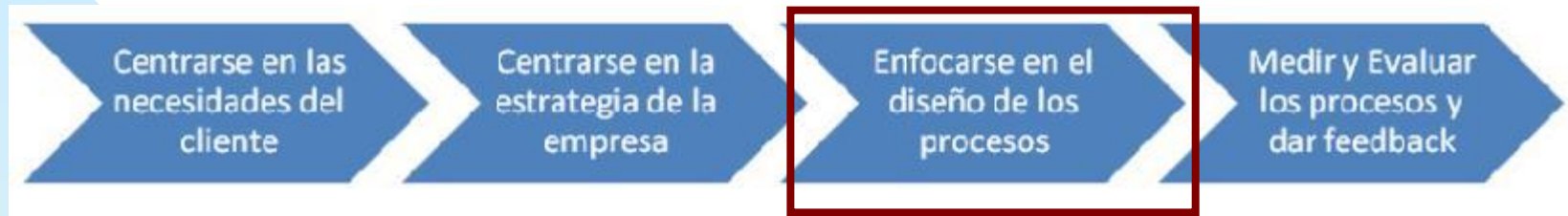


Imagen 8 - Ejemplo Estructura de árbol de Procesos

# Pasos para convertirse en una empresa Orientada a Procesos



- Identificar los procesos de la empresa
- Enfocarse en los procesos centrales
- Convertir procesos fragmentados en procesos “de principio a fin”
- Identificar los dueños de procesos
- Diseñar los procesos

# Pasos para convertirse en una empresa Orientada a Procesos

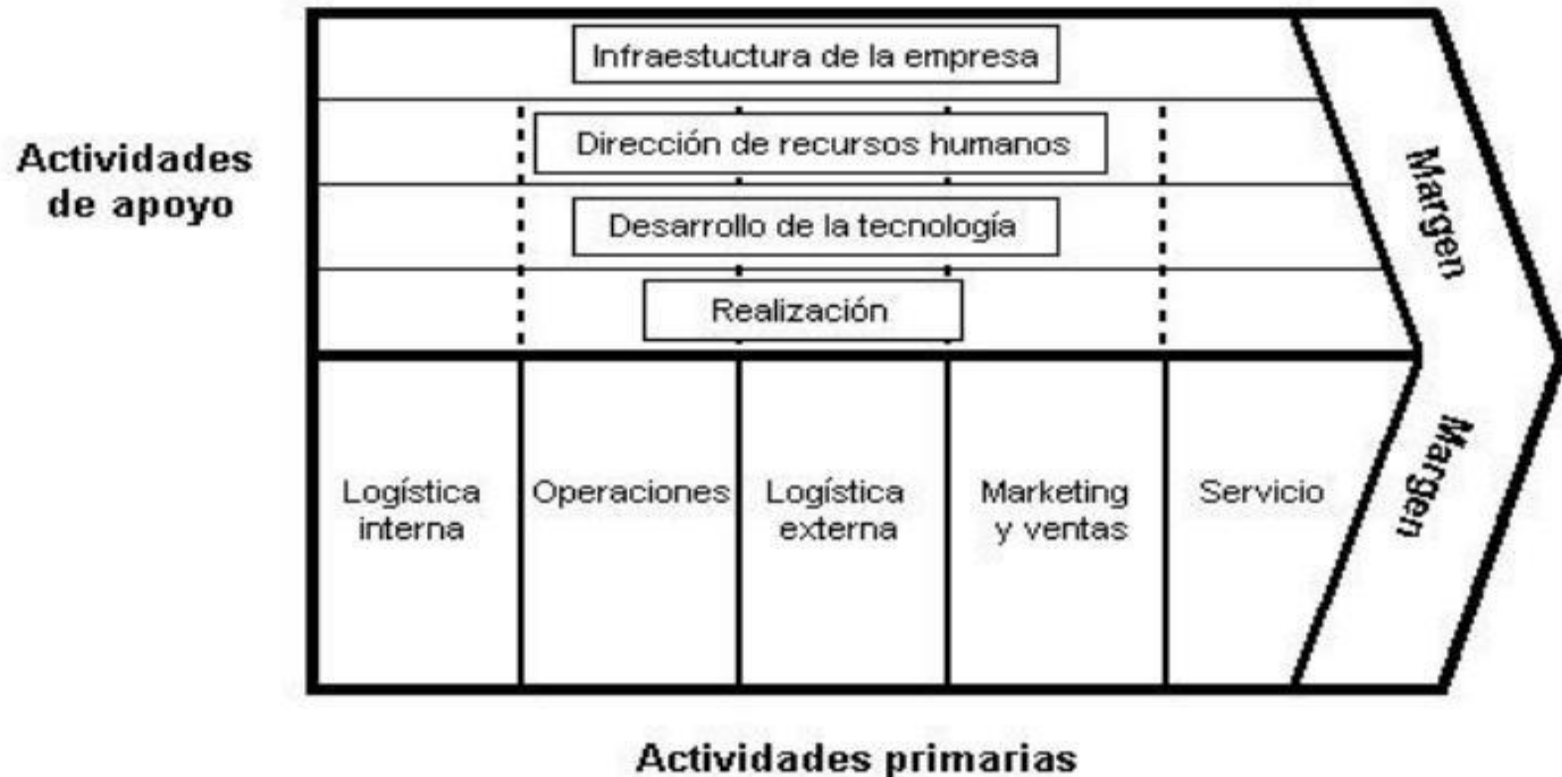
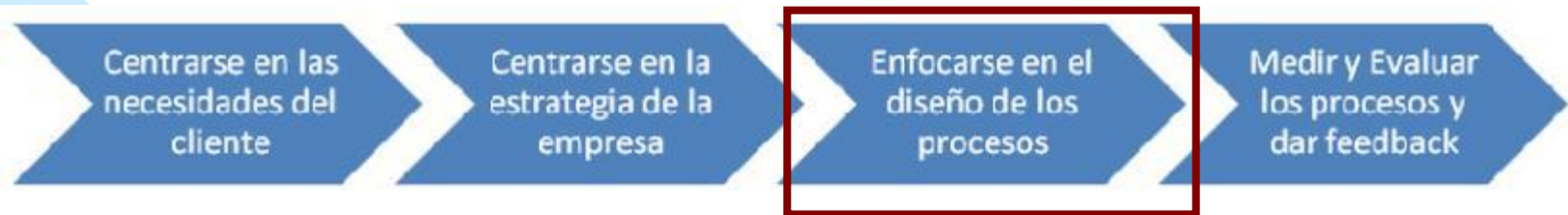
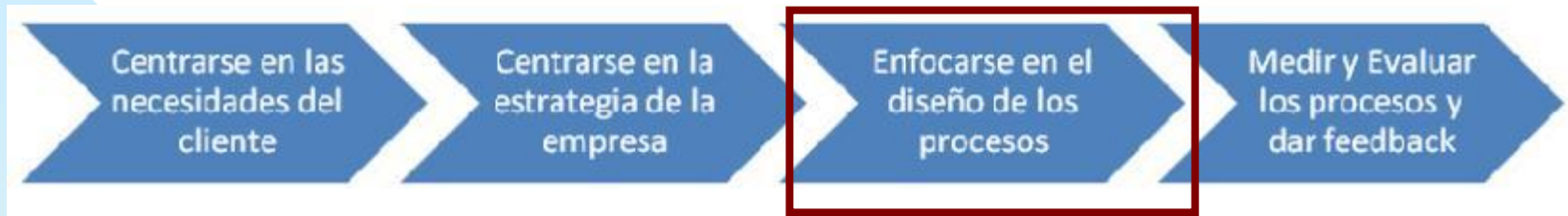


Imagen 9 - Cadena de Valor (M. Porter)

# Pasos para convertirse en una empresa Orientada a Procesos



- Identificar los procesos de la empresa
- Enfocarse en los procesos centrales
- Convertir procesos fragmentados en procesos “de principio a fin”
- Identificar los dueños de procesos
- Diseñar los procesos

# Pasos para convertirse en una empresa Orientada a Procesos



- Lo que se mide y se evalúa, se mejora
- Indicadores del proceso
  - ◆ Capacidad, Eficiencia, Flexibilidad, Calidad
- Metas del proceso
- Acciones correctivas