



Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo A. Podestá"
Repositorio Institucional

Innovar en procesos

Año
2013

Autor
Salomón, Regina Bibiana

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

CITA SUGERIDA

Salomón, R. B. (2013). *Innovar en procesos*. Villa María: Universidad Nacional de Villa María



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

*SEGUNDO CONGRESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE
LA REPÚBLICA*

ENCUENTRO DE LA REGIONAL CENTRO OESTE DE ADENAG

VILLA MARÍA 2013

INNOVAR EN PROCESOS

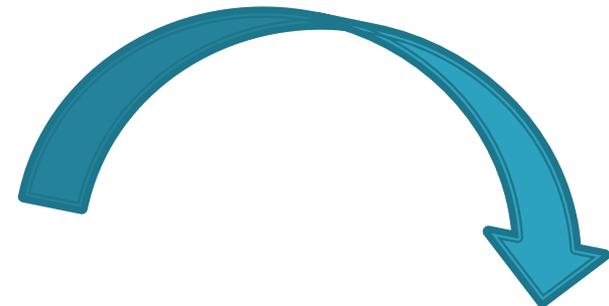
Lic. REGINA BIBIANA SALOMÓN
Contador Público Nacional
bibianasalomon@hotmail.com

Teléfono 0353-4920756-
Cel 351-75466124

FOCALIZAR: ¿Qué es innovar en procesos?

La Innovación Superior ó diferenciación por innovación:

- es una decisión que forma parte de las estrategias funcionales de una organización.
- es una estrategia que se aplica a partir de las siguientes preguntas:



GRADO DE NOVEDAD DE LA INNOVACIÓN

- **Innovación Incremental.** Se trata de pequeños cambios dirigidos a incrementar la funcionalidad y las prestaciones de la empresa que, si bien aisladamente son poco significativas, cuando se suceden continuamente de forma acumulativa pueden constituir una base permanente de progreso.

Así, se observa cómo el crecimiento y el éxito experimentado por las empresas automotrices en los últimos tiempos responde, en gran parte, a programas a largo plazo caracterizados por una sistemática y continua mejora en el diseño de productos y procesos.

VIGILAR: Análisis de procesos

▶ Planteo de Preguntas

- ¿**Qué** se está haciendo?
- ¿**Cuándo** se hace?
- ¿**Quién** lo está haciendo?
- ¿**Dónde** se está haciendo?
- ¿**Cuánto** tiempo requiere?
- ¿**Cómo** se está haciendo?

▶ Impugnación de preguntas

- ¿**Por qué**.....?

El por qué es reactivo, explica hechos del pasado.

El futuro se basa en el ¿**PARA QUÉ?** Y ¿**CÓMO HACERLO?**

APRENDER ¿ Para qué gestionar procesos?

Existen Oportunidades de Mejora ó
Para eliminar errores o debilidades en:

- lenta respuesta al cliente
- problemas de calidad
- alto costo
- “cuellos de botella”
- poco valor agregado
- trabajo desagradable
- contaminación

Tipo de innovación por nivel de actuación

Innovaciones organizativas en dos niveles de actuación:

▶ **Externo**

Constituir Redes. Coopetir. Franquicias

▶ **Interno:**

Mejorar el trabajo en grupo, la gestión de interfaces o del funcionamiento interno del equipo.

EMPRESA TRADICIONAL Vs CENTRADA EN PROCESOS

CARACTERISTICA	TRADICIONAL	PROCESO
EJE CENTRAL	Función	Proceso
UNIDAD DE TRABAJO	Departamentos	Equipo de Trabajo
DESCRIPCION DE TAREAS	Limitada	Simple
MEDICIONES	Restringidas	De punta a punta
FOCO	En el Jefe	En el Cliente
REMUNERACIÓN	Basada en la Actividad	Basada en Resultados
PAPEL DEL GERENTE	Supervisión	Instructor
FIGURA CLAVE	Ejecutivo Funcional	Dueño del Proceso
CULTURA	Colectiva	Colaborativa

¿Cómo se *implementa* la Gestión por procesos?

Identificar los procesos

- ▶ **Procesos Gerenciales:**
- ▶ *Estrategia corporativa*
- ▶ *Manejo de relaciones externas*
- ▶ *Transformación de la cultura organizacional*
- ▶
- ▶ **Procesos Operativos, esenciales o primarios:**
- ▶ *De mercados y clientes*
- ▶ *Diseñar el portafolio*
- ▶ *Comercializar y vender*
- ▶ *Manufacturar y entregar (industrias)*
- ▶ *Operar y prestar servicios (empresas de servicios)*
- ▶ *Servicios a clientes externos*
- ▶
- ▶ **Procesos de soporte o apoyo:**
- ▶ *Desarrollo del talento humano*
- ▶ *Sistemas de Información*
- ▶ *Gestión ambiental*
- ▶ *Sistema financiero y recursos físicos*

Clasificarlos y asignarles un responsable

Tipos de procesos

Requisitos del cliente

Procesos estratégicos

Procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias.

Procesos operativos

Procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente. Aportan valor al cliente.

Procesos de soporte

Procesos que abarcan las actividades necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos operativos.

Expectativas del cliente

Desarrollo, análisis y mejora de Procesos

Describir los procesos que integran la estrategia

Explorar los diferentes grados de integración
operativa

Analizar como influyen en los procesos: el
contacto con el cliente, la personalización, y la
necesidad de capital

Gestión por Procesos

Capacitación Preparación y Adecuamiento

I. Identificar Trazado Estratégico

II. Diseño de Procesos

- Identificación
- Descripción
- Mapeado
- Documentación
- Interrelaciones

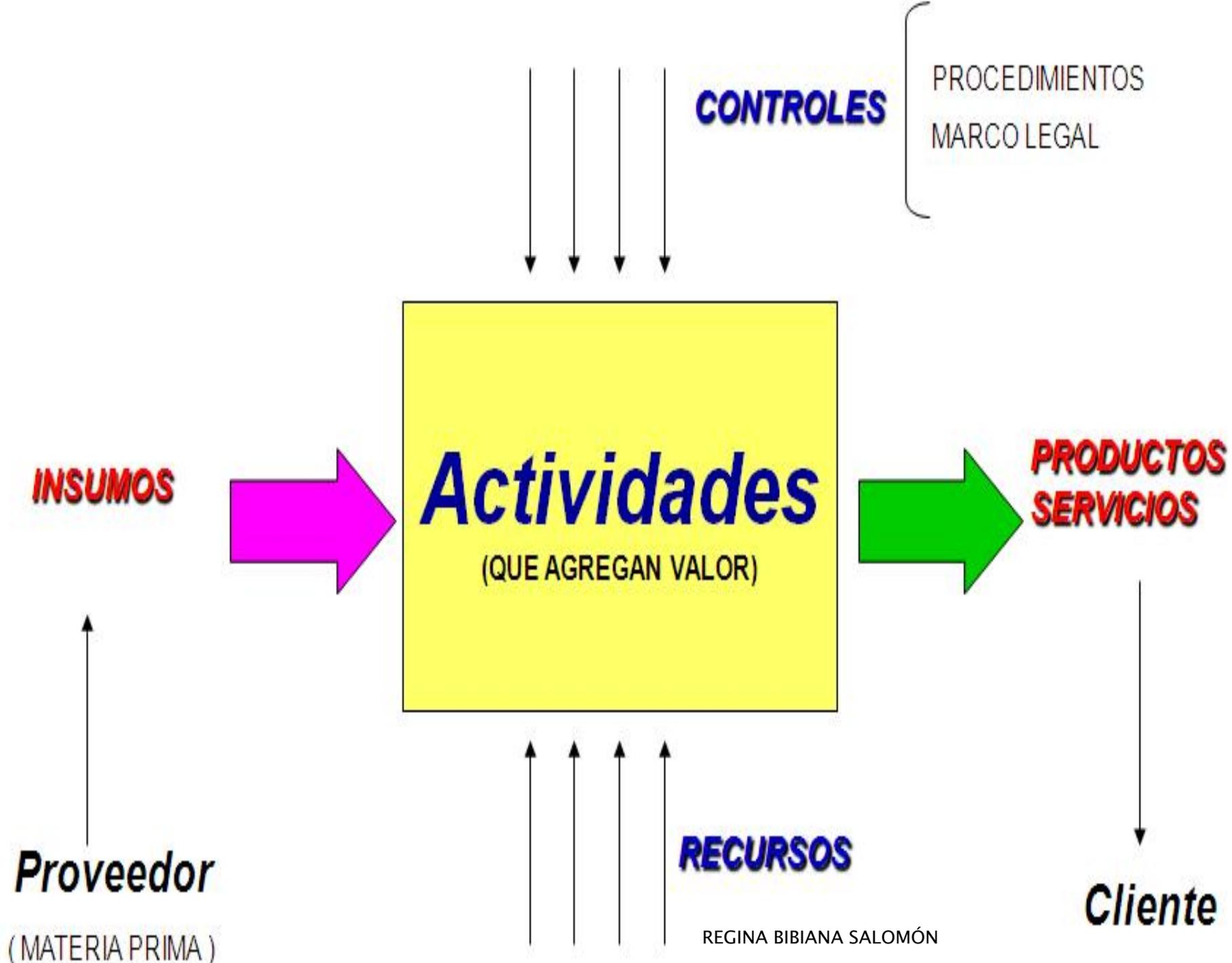
III. Implementación

IV. Retroalimentación

- Medición
- Análisis
- Mejora Continua

Comunicación e Información

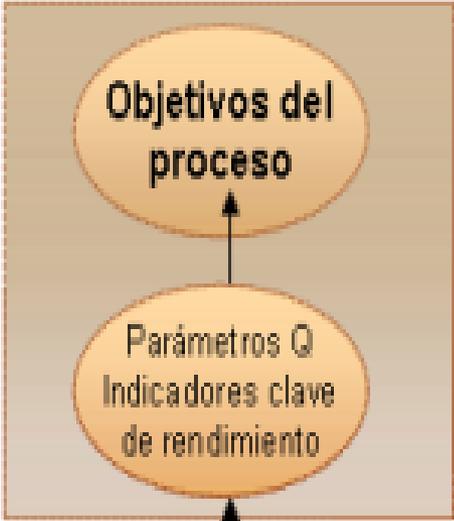




ROLES Y RESPONSABILIDADES

Propietario del Proceso

El **propietario** del proceso es el responsable del resultado del mismo.



OBJETIVO DEL PROCESO

CONTROL DEL PROCESO

Gestores del Proceso

Los **gestores** del proceso son los responsables de realizar y estructurar los procesos e informar sobre ellos al propietario.

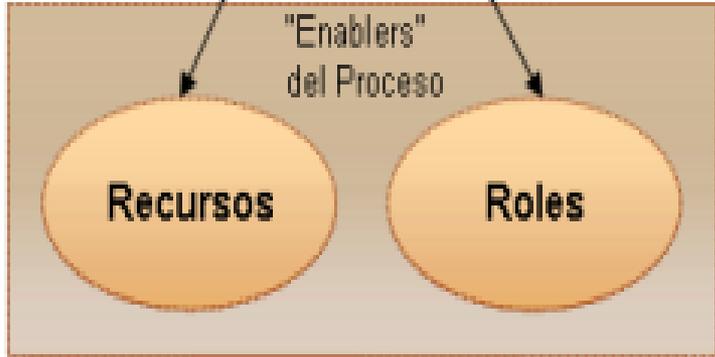


EL PROCESO

Informes de Gestión

Operadores del Proceso

Los **operadores** del proceso son los responsables de las actividades específicas y de informar al gestor del proceso.



ASIGNACION DE RECURSOS

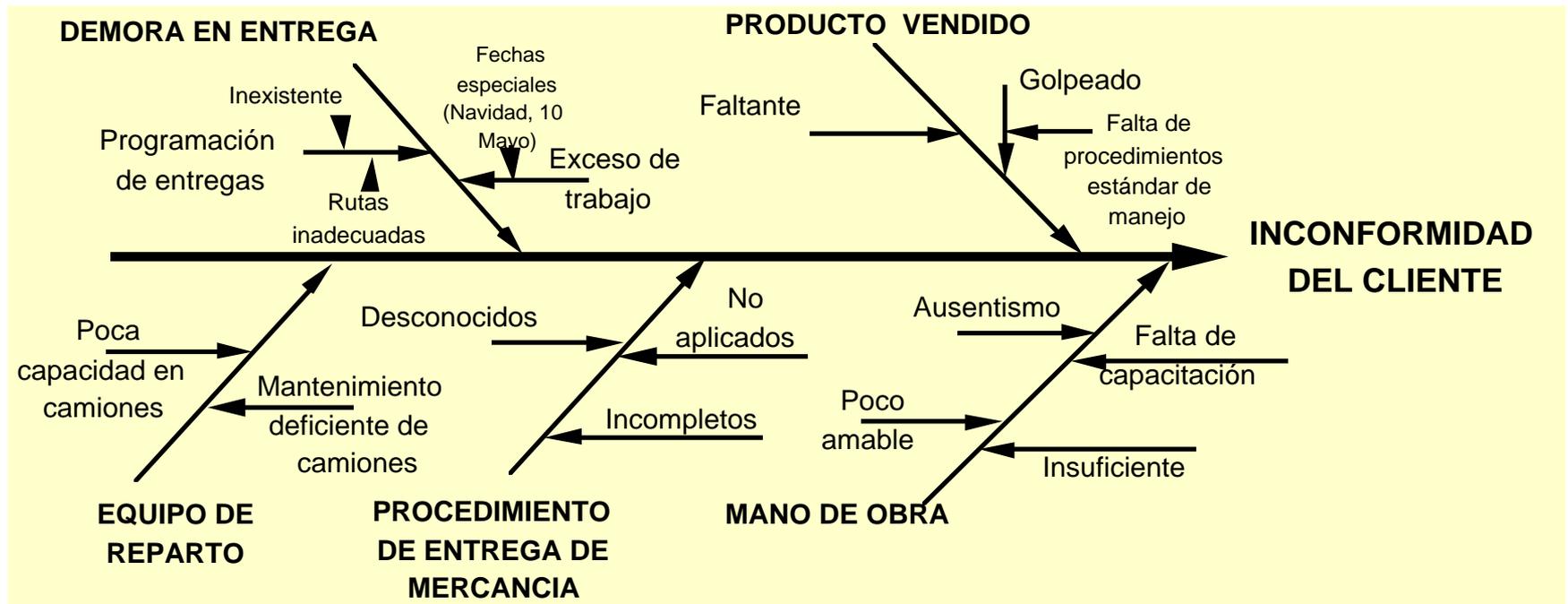
GESTIÓN POR FUNCIONES VS GESTIÓN POR PROCESOS

Gestión por funciones	Gestión por procesos
Departamentos especializados	Procesos de valor añadido
Departamento: forma organizativa	Proceso: forma de organizar el trabajo
Jefes funcionales	Responsables de los procesos
Jerarquía, control	Cliente, autonomía, autocontrol
Burocracia, formalismo	Flexibilidad, cambio, innovación
Toma de decisiones: centralizada	Es parte del trabajo de todos
Información vía jerárquica	Información compartida
Jerarquía para coordinar	Coordina el equipo de proceso
Mando por control/supervisión	Mando por excepción. Apoyo
Cumplimiento del desempeño	Compromiso con resultados
Eficiencia, productividad	Eficacia, competitividad
Cómo hacer mejor las tareas	Qué tareas hay que hacer y para qué
Mejoras de alcance limitado	Alcance amplio, funcional

METODO BASICO PARA LA GERENCIA DE PROCESOS (PHVA)



¿Cómo se analizan las causas de un problema?



**APRENDER Y
CAPACITARSE**

MUCHAS GRACIAS

Lic. REGINA BIBIANA SALOMÓN
Contador Público Nacional

bibianasalomon@hotmail.com

Teléfono 0353-4920756
Cel 351-75466124