



Universidad
Tecmilenio®



Te invitamos a que realices el siguiente ejercicio mental, el cual te tomará cinco minutos y te servirá para obtener una mejor claridad en los conceptos que aprenderemos el día de hoy.

Ejercicio mental: Ejercicio mental con enfoque en la Gratitude.

<https://youtu.be/qSfjmeM65As>



Agilidad organizacional

6. Business Process Management



¿Dónde radica el conocimiento de una empresa?, ¿cuál es el valor de la empresa? En gran parte de los casos, las empresas depositan el conocimiento y know-how de su operación en las personas que operan los procesos, y una vez que estas personas se mueven de posición o salen de la empresa, el “cómo-hacer” las cosas radica en la próxima persona que ocupará el lugar disponible. Esto generalmente impacta a la empresa en la pérdida de la curva de aprendizaje o en tener que recorrer nuevamente esta curva.

Muchas otras empresas han encontrado, en el diseño y documentación de sus procesos, una manera de mantener el conocimiento de su operación dentro de la empresa y operar de manera consistente y estable. Una metodología que apoya en la documentación o diseño, monitoreo y mejora continua de los procesos es a lo que hoy en día se le conoce como Business Process Management.





BPM

Gestión de procesos de negocio (Business Process Management o BPM) es la metodología cuyo objetivo es mejorar la eficiencia a través de la gestión sistemática de los procesos de negocio, lo cual incluye identificar, diseñar, ejecutar, documentar, monitorear, controlar y medir los procesos de negocios, así como automatizarlos y optimizarlos de manera continua, sencilla y unificada.

Objetivos de BPM:



Alineamiento de la estrategia en la organización.



Aceleración de la toma de decisiones.



Control de tiempo real



Mejora en la eficiencia



Cumplimiento normativo



Reducción de Costos



Incremento de la agilidad



Evitar riesgos



Identificar cadena de valor



Monitoreo completo, visibilidad, y transparencia en los procesos



Consistencia en la atención a cliente



Optimización y mejora continua de la empresa





Ciclo de vida de BPM

- Entrevista con los actores.
- Análisis de la documentación de los procesos.
- Documentación del análisis.
- Validación del entendimiento y documentación

Planeación y alineamiento estratégico.

1

2

Análisis de los procesos.

3

Diseños de los procesos.

- Sistemática.
- No sistemática.

4

Implementación de los procesos

Seguimiento de los procesos.

5

- Mejora continua.

6

Refinamiento de los procesos.

- Enmarcar la organización.
- Identificar procesos primarios y de apoyo (As Is).
- Identificar KPI.
- Preparar para el análisis de los procesos.

- Analizar eficiencias y hacer comparaciones.
- Diseñar el proceso.
- Aprobación del nuevo proceso.
- Plan de implementación.

- Resultados en los KGI, KPI, PPI.





Modelación de procesos

Una vez que se analizaron los procesos, es importante revisar la posibilidad de mejorarlos u optimizarlos. Al concluir esto, es indispensable documentarlos y plasmar cómo estos se relacionan con los demás procesos dentro de la organización de manera transversal, así como su interacción con actores y sistemas ya existentes. A esta etapa se le conoce como modelación, la cual también es fundamental para la automatización.

Modelación de procesos se define como el conjunto de actividades que deben seguirse a fin de permitir la creación de uno o más modelos para la representación, comunicación, análisis, diseño, síntesis, toma de decisiones y control de un negocio (Oliveira, 2017).

Una de las herramientas de la modelación es el mapeo de los procesos, a través del cual se crea un documento visual con un diagrama de flujo que describe todas las actividades dentro del proceso de una manera clara y objetiva, utilizando una notación común para los participantes (Pacheco, 2018b).





- 1.** Selecciona una empresa (puede ser la empresa en la que laboras).
- 2.** Desarrolla un diagrama de flujo de los dos principales procesos de operación que existen en la empresa (por ejemplo, compras, ventas, construcción, fabricación, etc.). Incluye entradas, recursos, función o actividad, controles y salidas.
- 3.** Identifica cómo se interrelacionan los procesos y explícalo.
- 4.** Responde las siguientes preguntas:
 - a) ¿Están correctamente alineados los procesos?
 - b) ¿Existen más procesos dentro de la empresa que interactúan con estos procesos que desarrollaste?, ¿cuáles?
- 5.** Reflexiona sobre qué podría hacer la empresa para mejorar sus procesos, así como su interacción entre estos.

