



## GERENCIA DE PROCESOS

Todos hemos escuchado hablar acerca de gerencia de la calidad total, gerencia basada en el tiempo, reingeniería de procesos de negocios, mejoramiento de procesos de negocios, entre otros. Pero un aspecto que es común para todos ellos y que usualmente es el primer paso que se lleva a cabo, es el cambio de la organización desde un punto de vista funcional a la organización orientada a procesos y debe ser gerenciada por métodos y principios de gerencia de procesos.

De acuerdo con Michael Hammer en su libro titulado Más allá de la Reingeniería – “con el fin de lograr éxito, e incluso sobrevivir en la economía globalizada actual, las compañías deben reenfocarse y reorganizarse alrededor de los procesos: las secuencias de final a final de la actividades que crean valor a los clientes”. Los procesos ayudan a simplificar las funciones, proveen claridad de las actividades a ser ejecutadas y agregan propósito, dirección y focalización a la organización. Los procesos validan el cómo y el por qué de las cosas que son hechas y ayudan a asegurar que solo las actividades críticas o que agregan valor al cliente están implementadas. Ello permite a una organización ser ágil y proactiva para anticipar cambios en vez de reaccionar a ellos. La gerencia de procesos provee oportunidades de mejoramiento dentro de la compañía y ayuda a facilitar los cambios cuando estos cambios son requeridos.

Para lograr el éxito, las organizaciones deben ser consistentes en satisfacer las necesidades de sus relacionados: clientes, empleados, accionistas y la comunidad. Pero las necesidades de estos relacionados cambian constantemente, e incluso a una tasa cada vez más alta. Por tanto, las organizaciones que reconocen y dan respuesta a estos cambios en dichas necesidades serán las que prosperarán y crecerán.

La estructura funcional y cultura tradicional de muchas compañías no puede adaptarse a los

cambios a la tasa requerida. La gerencia de procesos no solo rompe las barreras funcionales, sino también da a la organización la oportunidad de progresar mucho más allá, al proveer la estructura para una alineación efectiva de los trabajos, de la información y del proceso de toma de decisiones, los cuales ofrecen el potencial para los pasos de cambios del desempeño del negocio.

## BENEFICIOS DE LA GERENCIA DE PROCESOS

La gerencia de procesos da a la organización el vehículo de cambio al proveer, entre otros, los siguientes aspectos:

- ✓ Es el mecanismo para lograr cambios en el comportamiento de los empleados de la organización.
- ✓ Da la estructura para incrementar la competitividad al remover actividades que no agregan valor.
- ✓ Facilita el mecanismo para implementar un sistema de medición de desempeño.
- ✓ Permite la traducción de los objetivos de negocio en actividades y en tareas de grupos e individuales.
- ✓ Mejora la satisfacción del cliente como resultado de mejoramiento de la calidad y excelencia en las áreas claves relacionadas con cumplir con los requerimientos del cliente.
- ✓ Se logra un aumento de los ingresos como resultado del mejoramiento en la satisfacción del cliente.
- ✓ Se disminuyen los costos debido a la reducción de re-trabajos y redundancias en los procesos.
- ✓ Definición clara y acordada de metas de satisfacción al cliente interno y externo.
- ✓ Procedimientos simplificados con pocos niveles de aprobación y poca manipulación.
- ✓ Consenso sobre la dirección, visión y prioridades.
- ✓ Mejor comunicación.

**“Creativos en la solución...  
Comprometidos con la implantación...”**