



GESTIÓN DE PROCESOS DEL NEGOCIO



Cuando tienes el control
sobre tus pensamientos,
tienes el control sobre tu vida.



MEDICIÓN DE UN PROCESO

La **mejora de procesos** es una de las actividades que cualquier empresa debe afrontar, acompañando a las acciones del día a día (ventas, marketing, distribución, gestión de almacén, etc.).





MEDICIÓN DE UN PROCESO

Se trata de hacer las cosas mejor para que el negocio siga siendo competitivo y pueda ofertar productos o servicios de valor para los clientes y, por tanto, generar ventas





MEDICIÓN DE UN PROCESO

Una de las herramientas de la mejora de procesos para mejorar la gestión es la **medición de los procesos**, capturando datos del desempeño de los mismos para transformarlos en información y determinar puntos de mejora.



MEDICIÓN DE UN PROCESO

medir procesos es una actividad que forma parte de “algo más grande”, que es el proceso de mejora continua.





¿Qué procesos se deben medir?

Para medir procesos, lo primero que hay que hacer es **identificar** cuáles se ejecutan en la empresa y **clasificarlos** en grandes grupos homogéneos.

Procesos de negocio

Procesos de soporte



¿Qué procesos se deben medir?

Procesos de negocio: procesos que aportan valor al cliente. Son procesos de negocio, los procesos de marketing, comerciales, de fabricación y distribución.





¿Qué procesos se deben medir?

Procesos de soporte: procesos que son necesarios para el funcionamiento del negocio. los relacionados con la administración y organización de la empresa, las tecnologías de la información, recursos humanos.





¿Qué procesos se deben medir?

Una vez identificados y clasificados los procesos en los grupos principales **establecer subgrupos que permitan diferenciar procesos** de idéntica naturaleza pero diferente ejecución.



¿Qué procesos se deben medir?

Por ejemplo, los procesos comerciales se pueden dividir en dos, en procesos comerciales nacionales e internacionales, diferentes por la gestión de aduanas, envíos internacionales, etc. Los procesos de producción de bienes se pueden dividir en subgrupos de procesos de diseño y fabricación.



Tipología de proyectos	Naturaleza del proceso	Ámbito de actividad	Ámbito/Canal	Proceso
Procesos de negocio	Producción	Diseño	Cliente nacional	Gestión de nuevos modelos
			Cliente internacional	Gestión ciclo de vida producto
		Fabricación	Cliente nacional	Fabricación producto Clientes España
			Cliente internacional	Fabricación producto Clientes UK
				Fabricación producto Clientes USA
				Fabricación producto Clientes Alemania
	Procesos comerciales
	Marketing



Tipología de proyectos	Naturaleza del proceso	Ámbito de actividad	Ámbito/Canal	Proceso
Procesos de soporte	Administración	Gestión contable	Intervención	Intervención de facturas a cobrar
				Intervención de facturas a pagar
			Gestión de cobros	Emitir facturas a cobrar
				Seguimiento facturas a cobrar
			Gestión de pagos	Gestión de pagos de facturas
				Seguimiento facturas a pagar
		Elaboración de estados financieros	Elaboración de informes periódicos	
			Elaboración de informes ad hoc	
		Gestión fiscal	Estrategia fiscal	Impuestos nacionales
				Impuestos internacionales
			Gestión de Impuestos	Impuesto de Sociedades
				IVA
		Gestión de activos	Gestión de inmuebles	Gestión de gastos inmuebles propios
				Gestión de gastos inmuebles de terceros
		Tesorería	Gestión de tesorería	Gestión de flujos
				Gestión de riesgos
				Gestión de posición
Gestión de personas	
Organización	
Gestión de atención al cliente y reclamaciones	



¿Qué se puede medir?

En un proceso se pueden medir **datos intrínsecos al proceso**, que son capturados directamente en planta y que normalmente se obtienen a partir de sistemas automáticos o de forma manual (número de veces que se repite un evento, cantidad de producto consumida, etc.).



¿Qué se puede medir?

En el caso de **las** personas que trabajan en un proceso es importante **conocer su impresión, sobre si el proceso va bien o mal**, si es rápido o lento, si piensa que el cliente está satisfecho o no, para poder **sacar conclusiones sobre la diferencia entre la realidad (lo que dicen los números) y lo que opinan los trabajadores.**



¿Qué se puede medir?

Por ejemplo, en un proyecto de mejora para determinar el nivel de servicio a clientes entregando un determinado producto, las 48 horas que la gente pensaba que se tardaba “casi siempre”, no pasaban del 38 % de las veces, lo que llevaba a que los clientes reclamasen aún cuando para los trabajadores todo aparentemente funcionaba correctamente. En el caso del cliente, de la misma manera, es importante trabajar también con algún tipo de herramienta, como encuestas de satisfacción y valoración, para poder conocer su visión del proceso y compararla con la realidad, tomando las acciones necesarias en función de los resultados.



Medir para actuar

La medición de procesos es un paso previo a la elaboración de información para la toma de decisiones. La medición de procesos llevada a cabo con buen criterio, puede proporcionar mucha información de valor, por ejemplo:



Medir para actuar

Situar el nivel de desempeño de un proceso con respecto al estándar marcado por la organización.

Comparar el nivel de desempeño de un proceso con el equivalente en la competencia.

Conocer el nivel de servicio que se ofrece dentro de la organización y a los clientes.

Saber si la compañía evoluciona hacia un estado mejor, de mayor eficiencia, o todo lo contrario.

Comprender mejor la cuenta de resultados.



Medir para actuar

La medición de procesos y la transformación de los datos en información que debe realizarse de la manera más ágil posible, para ponerla a disposición de la organización en plazo y forma. Para lograr plazos razonables, se puede recurrir a los sistemas de captura de datos en planta o en producción (por ejemplo, un sistema financiero o una web) y en herramientas de procesado de datos y análisis.



Medir para actuar

Del modelo tradicional, de capturar los datos y construir informes para verlos en una reunión, se está pasando poco a poco a una nueva visión integrada, a través de sistemas que permiten ir más allá, fijando un límite superior y otro inferior entre los que tienen que moverse los parámetros clave de los procesos y generar una alarma cuando se salga del rango, que será comunicada a las personas responsables, **el objetivo de la medición de procesos es medir para aportar valor a la empresa.**



Para el Proyecto

Nombre Empresa

- 1. Mision ,Visión**
- 2. Lista Procesos de Negocios de la empresa**
- 3. Proceso elegido**
- 4. Nombres de los Participantes del proceso elegido**
- 5. Condiciones del Proceso elegido**
- 6. Mediciones del Proceso Elegido (mínimo 5)**

Ejemplos

Cantidad de ventas en el día

Numero de mozos que atienden

Cantidad de mesas en el local

Cantidad de cajas