

Gestión de Procesos para la exportación

Carlos Grajeda R., MBA

cgrajeda@pucp.pe

Seminario Miércoles del Exportador - PromPerú

6 de diciembre de 2017

Lima, Perú

Contenido

- Definición de proceso.
- Gestión por procesos.
- Gestión por procesos vs. Gestión por áreas.
- Mapa de procesos.
- Tipos de procesos.
- Caracterización de procesos.
- Definición de mejora continua.
- Herramientas para la mejora continua.

Video N° 1: La gimnasia, hoy y años atrás.

<https://www.youtube.com/watch?v=eiN2hDvpzkk>

Video N° 2: Formula 1, hoy y años atras.

<https://www.youtube.com/watch?v=Yh7CPT9tIII>

Gestión por Procesos

¿Qué sabemos del tema?

Definición de proceso

Son actividades secuenciales o interrelacionadas que transforman elementos de entrada en salidas que tienen valor agregado desde el punto de vista del cliente.

Estas actividades requieren la asignación de recursos tales como personal y materiales. Además requiere de controles.

Elementos de un proceso

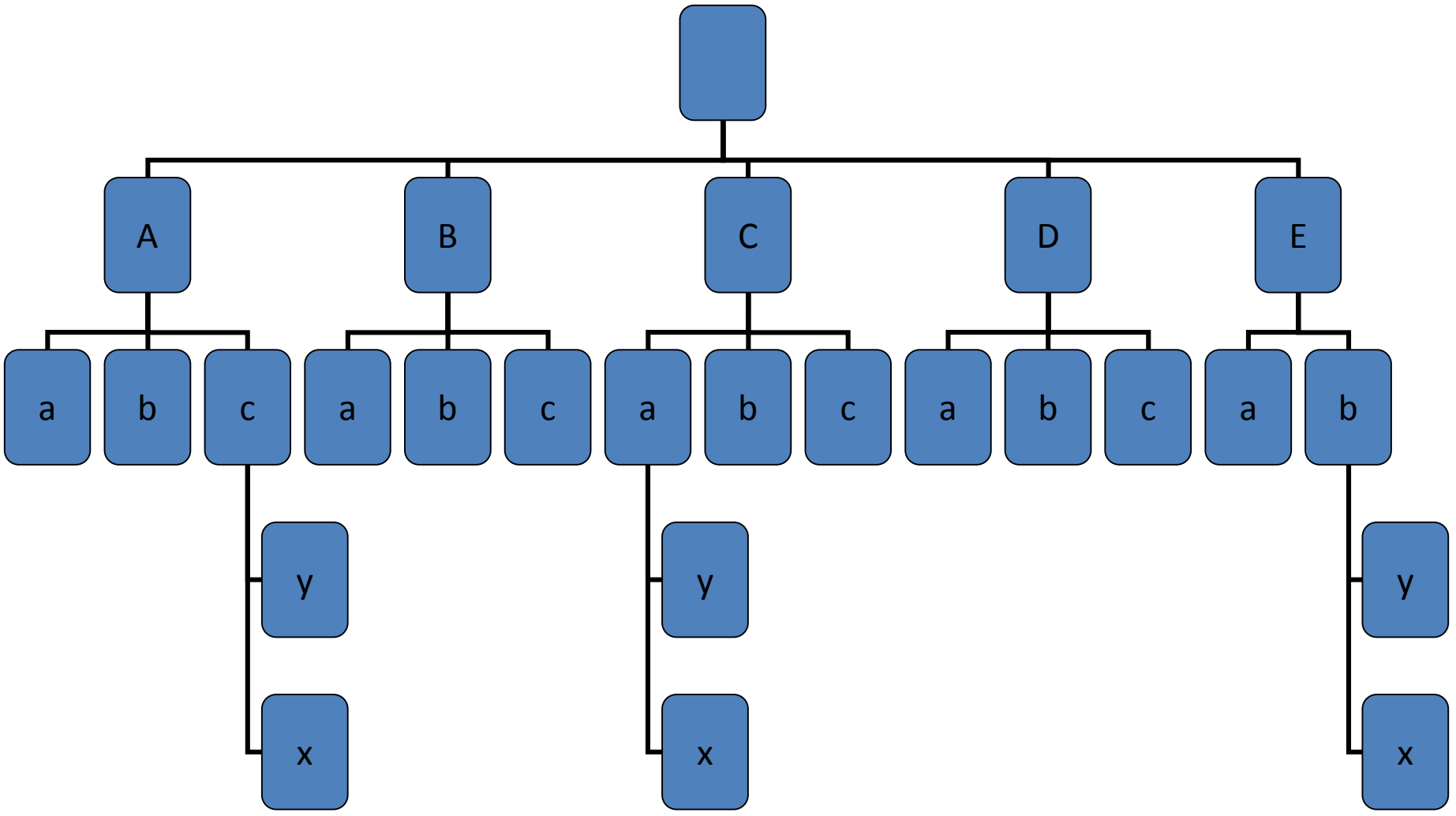


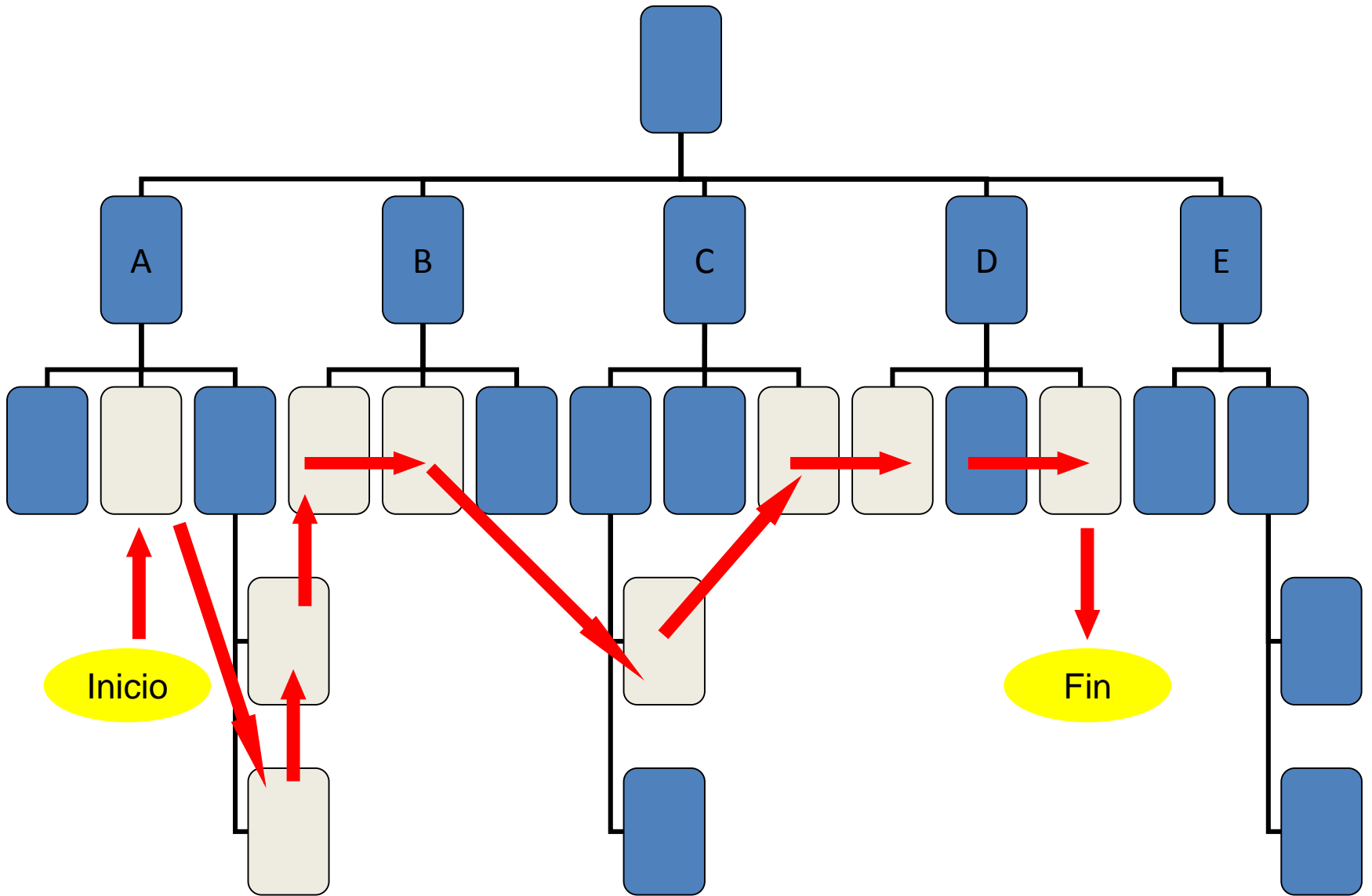
- Máquinas
- Hombre
- Medición
- Condiciones medioambientales
- Método
- Materiales

Gestión por Procesos

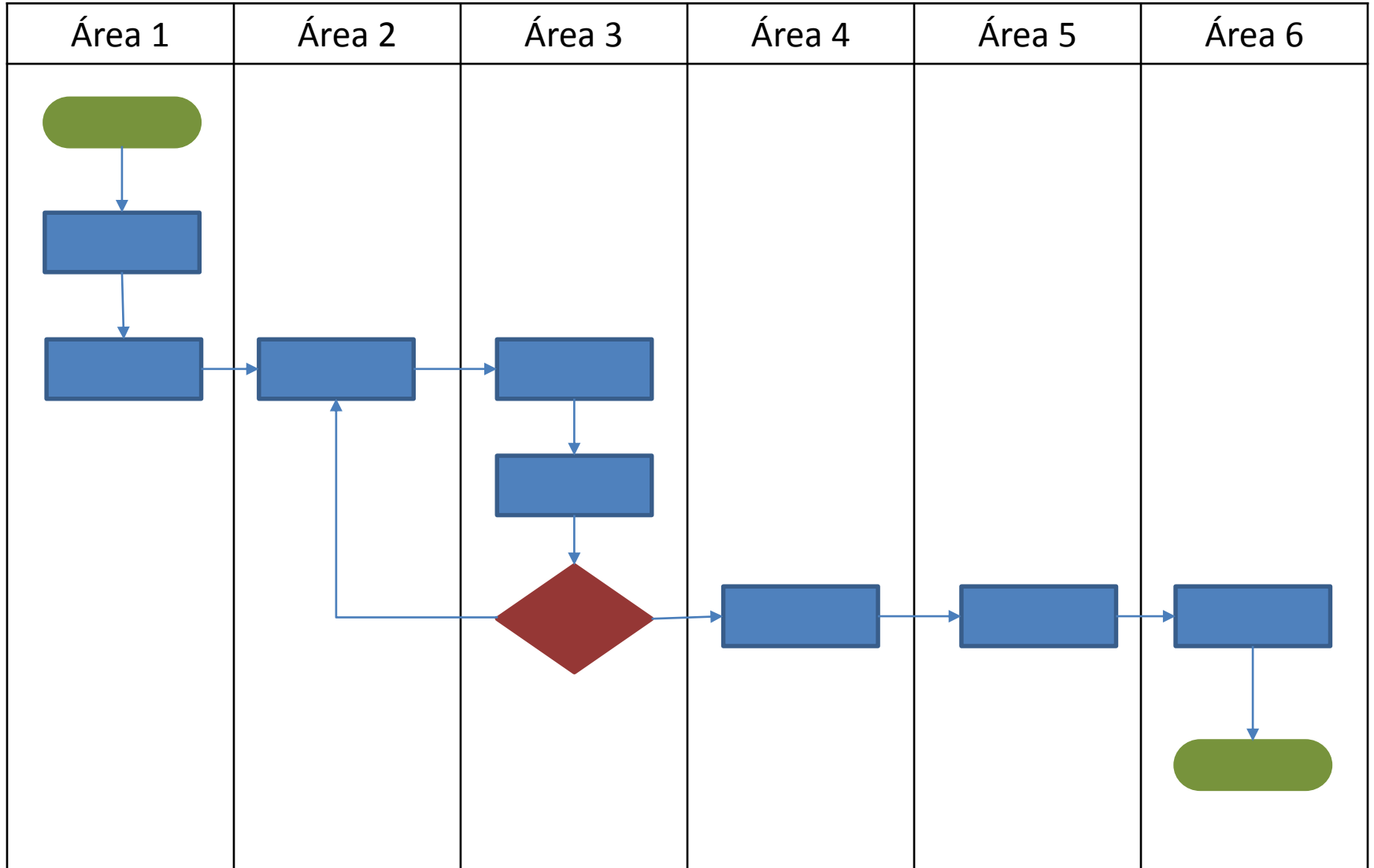
Es Administrar (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) una organización en función de los procesos de la misma.

Para lo cual, se deben de identificar previamente los procesos y mejorarlos constantemente, logrando eficiencia organizacional.

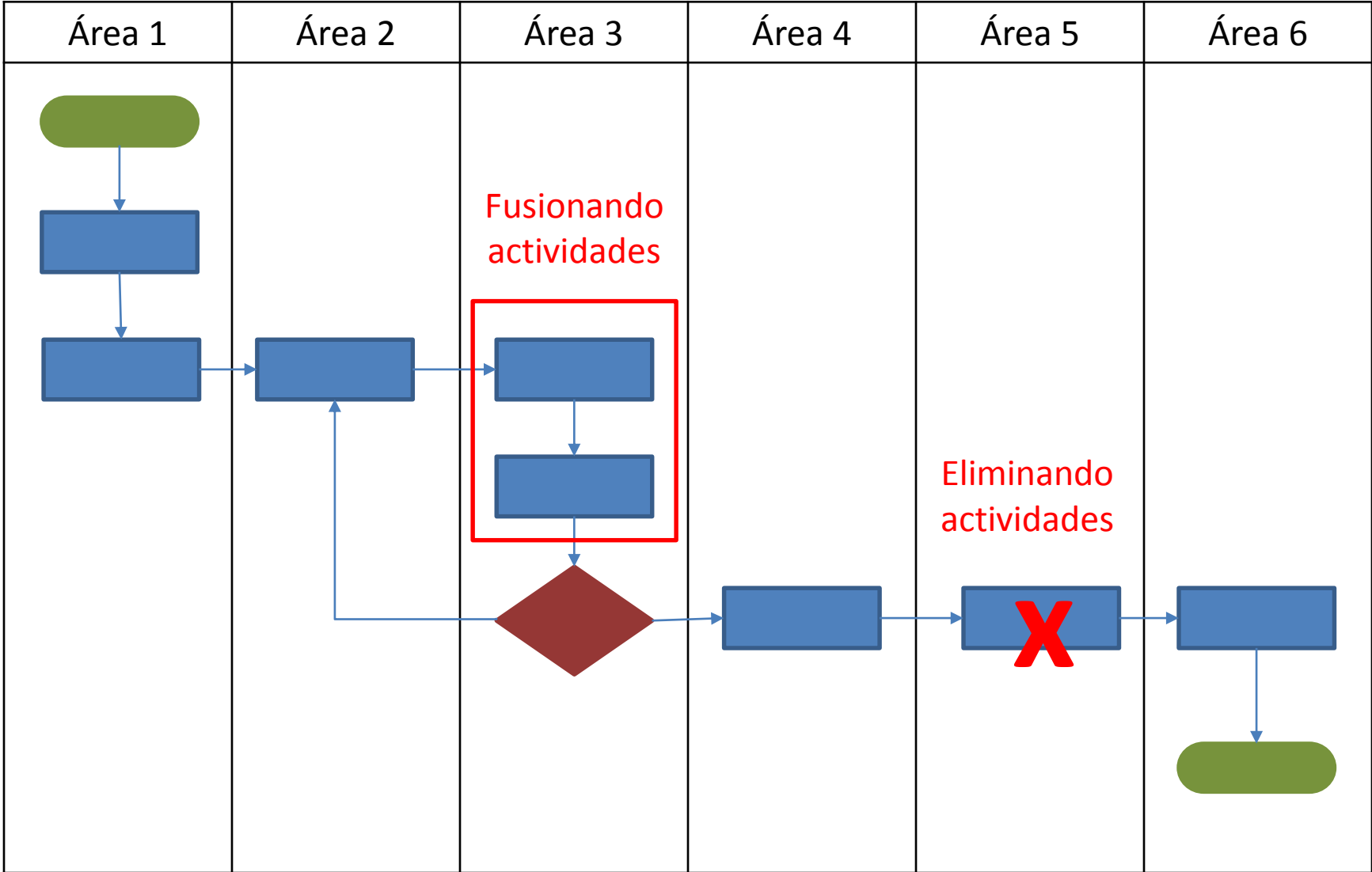




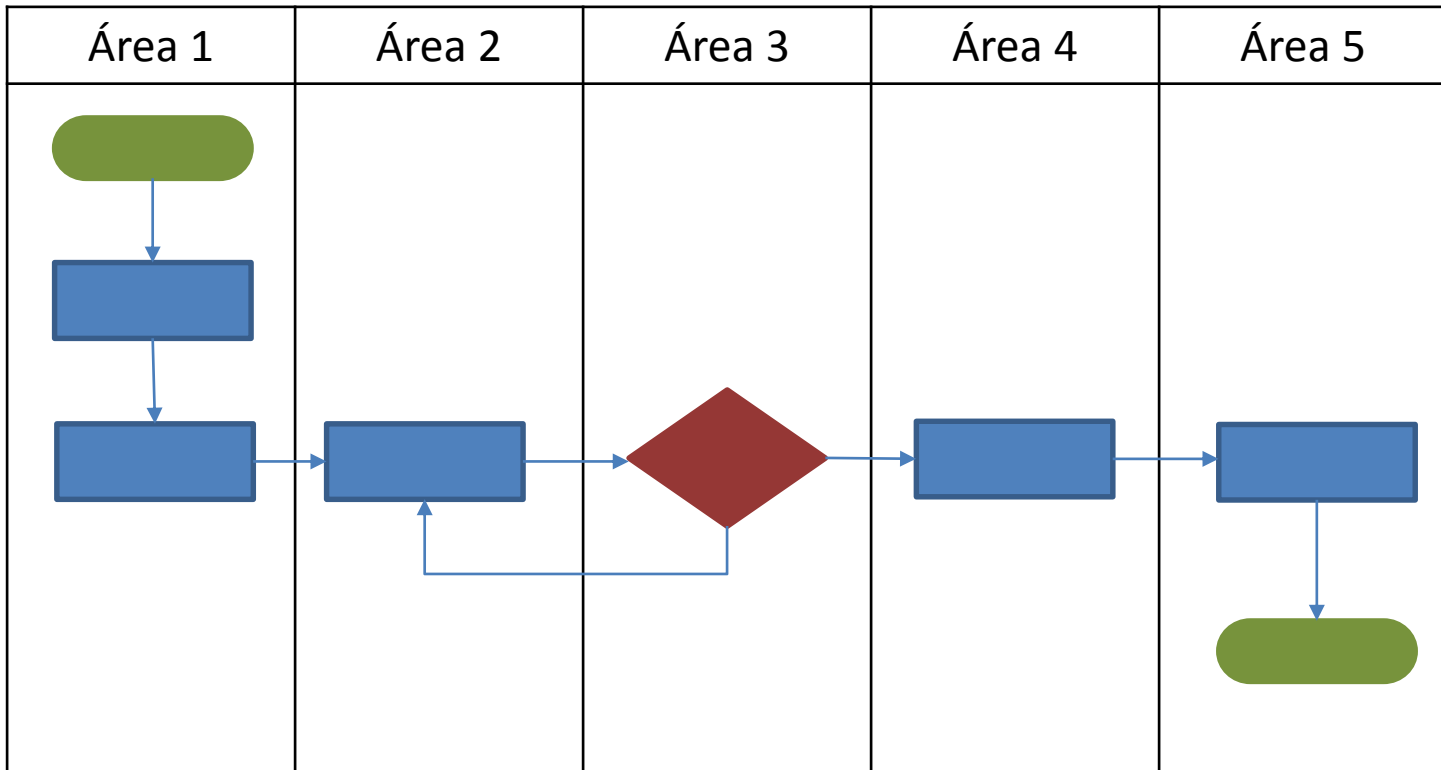
Proceso

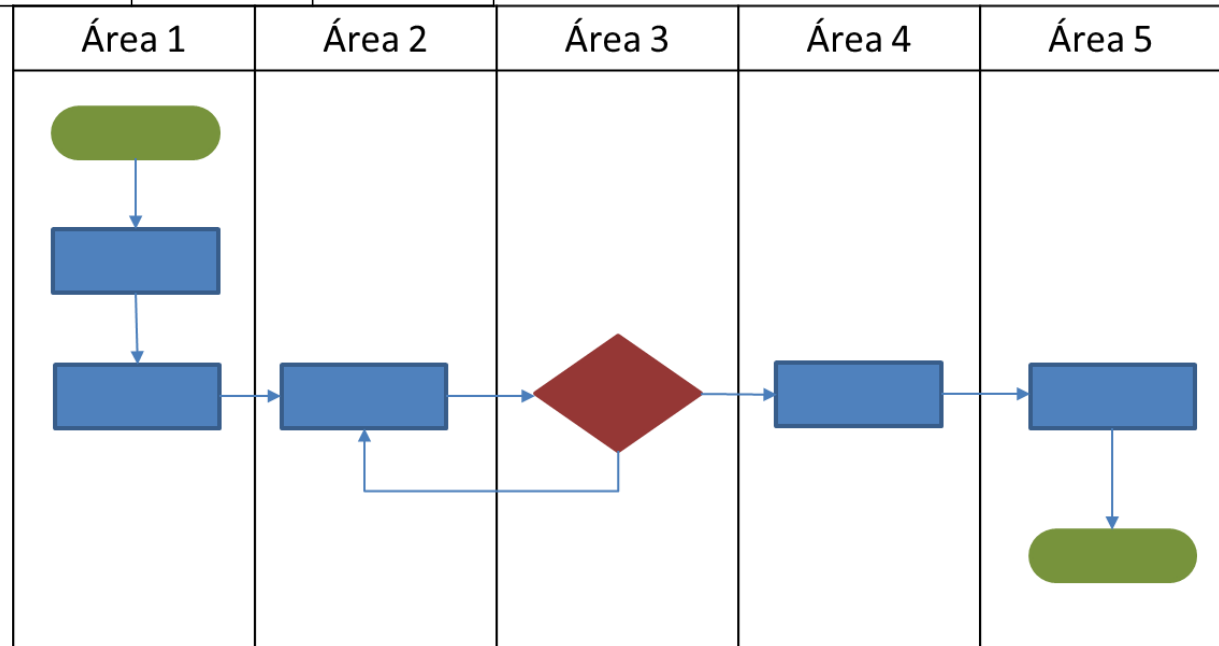
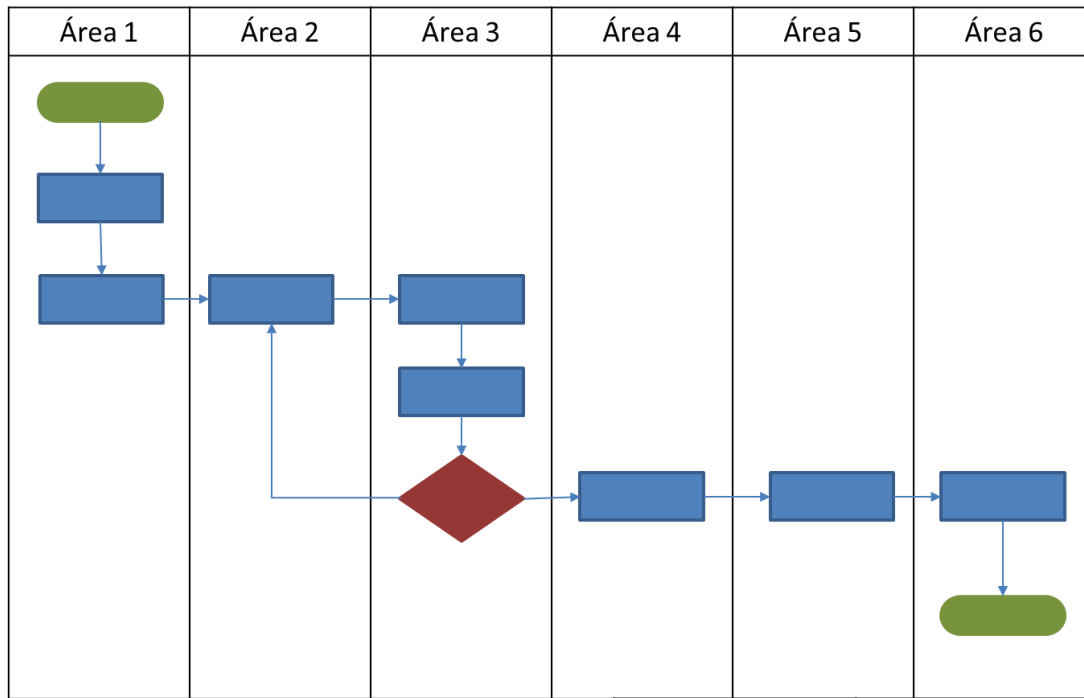


Proceso Inicial



Proceso Mejorado





Gestión por Funcional vs. Procesos

1. Organización orientada a los departamentos/áreas.
2. Las áreas condicionan la ejecución de las actividades.
3. Autoridad basada en Jefes.
4. Toma de decisiones centralizada.
5. Ser más productivo.
6. Como hacer mejor lo que venimos haciendo.

1. Organización orientada a los procesos.
2. Los procesos condicionan la ejecución de las actividades.
3. Autoridad basada en responsables del proceso.
4. Toma de decisiones descentralizada.
5. Ser más competitivo.
6. Para quién lo hacemos y qué debemos hacer.

Mapa de Procesos

Es un esquema que representa de manera gráfica los procesos y su interacción, enmarcado en el concepto de la cadena de valor.

Se deben identificar los procesos estratégicos, procesos de soporte y procesos principales.

Tipos de procesos

Procesos Estratégicos.

Son todos los procesos que dirigen a la organización hacia el logro o cumplimiento de la visión. También llamado procesos visionales.

Tipos de procesos

Procesos Principales.

Son todos los procesos involucrados en la “producción” de los bienes o servicios que produce la organización.

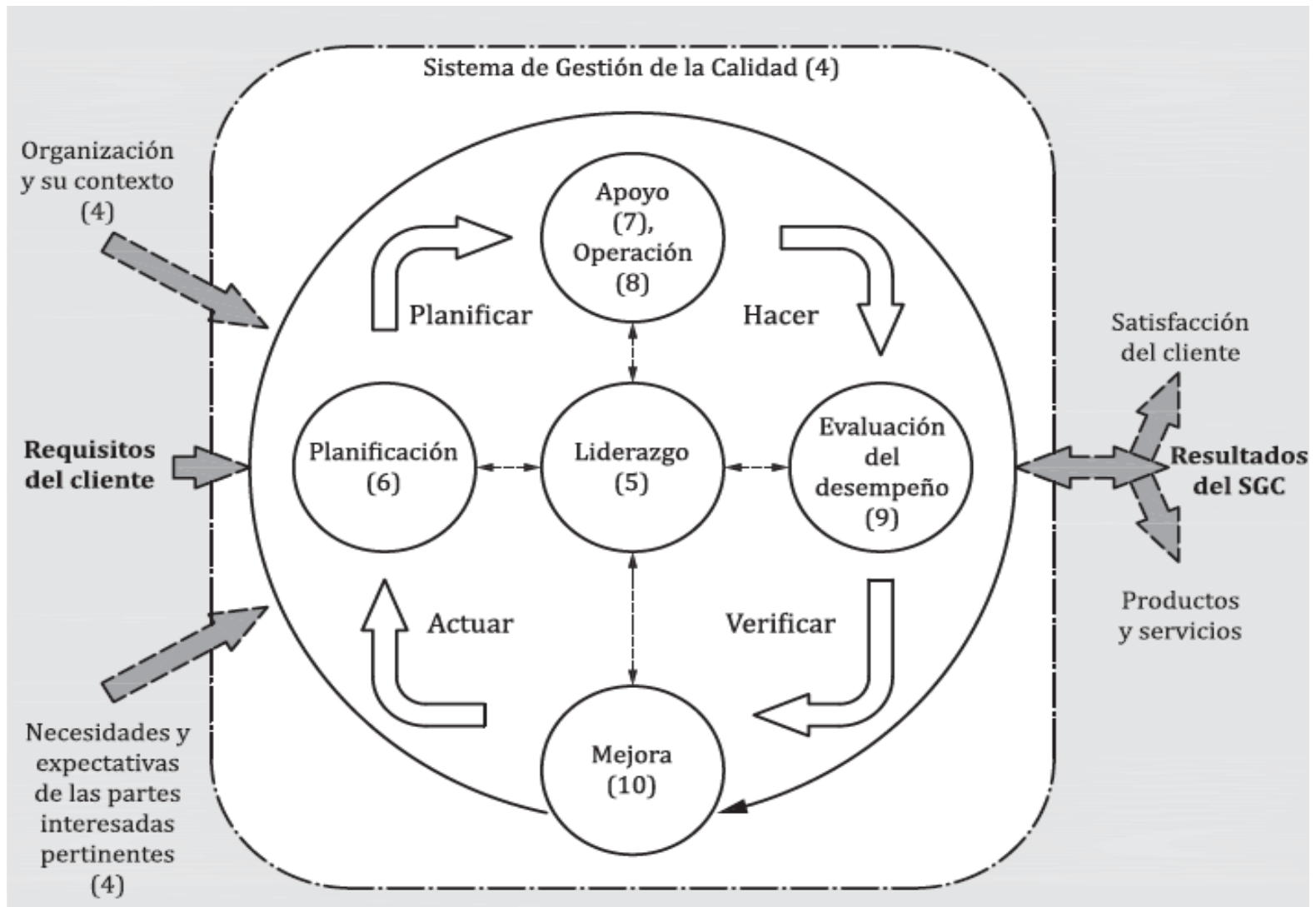
Están centrados en la generación de valor percibido por el cliente, usuario o consumidor.

Tipos de procesos

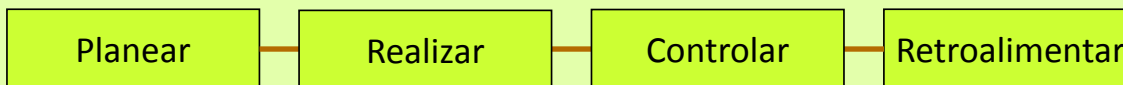
Procesos de Soporte

Son todos aquellos procesos que proveen de recursos a los procesos principales y estratégicos. Pudiendo ser recursos tangibles o intangibles.

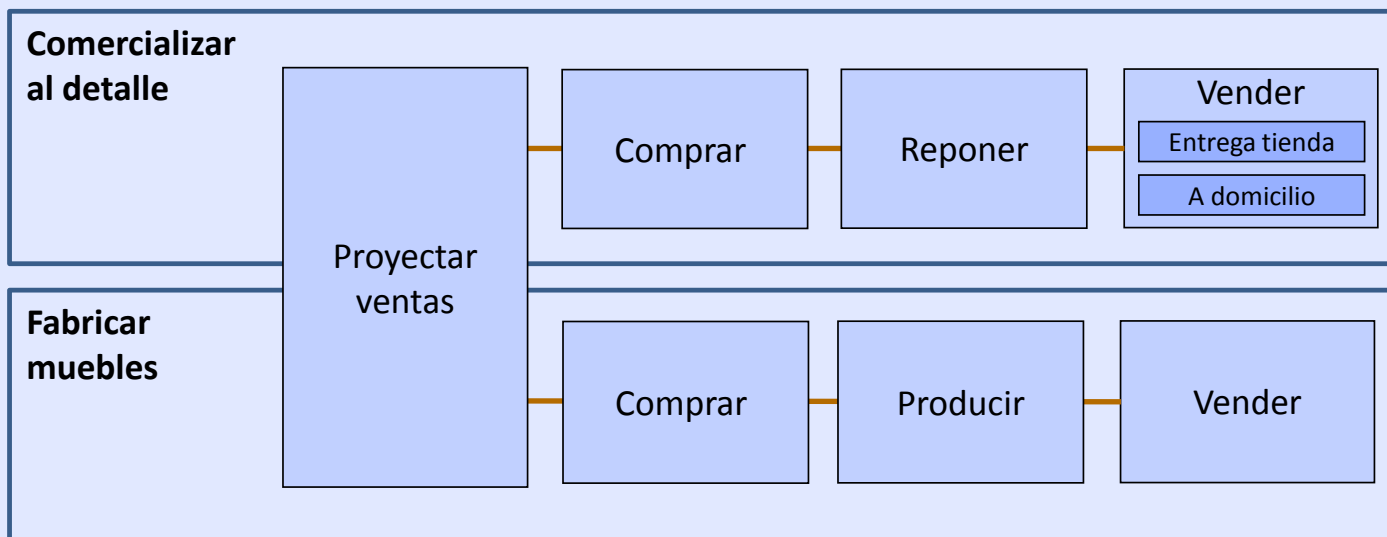
Mapa de procesos según ISO 9001:2015



Proceso de Dirección Estratégica



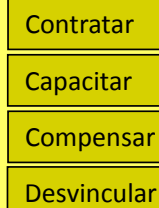
Procesos del Negocio



Procesos de Apoyo



Personas



PROCESOS DE LA DIRECCIÓN

Responsabilidad de la Dirección

Gestión de Recursos

Medición, Análisis y Mejora Continua



PROCESO ACADÉMICO

Enseñanza Aprendizaje

Diseño y Desarrollo

Admisión, Registro y Soporte Académico

Marketing y Ventas

Planificación Académica

POSTULANTES

ALUMNOS GRADUADOS

Económico Financiero

Logística

Mantenimiento

DOCIS

Informática

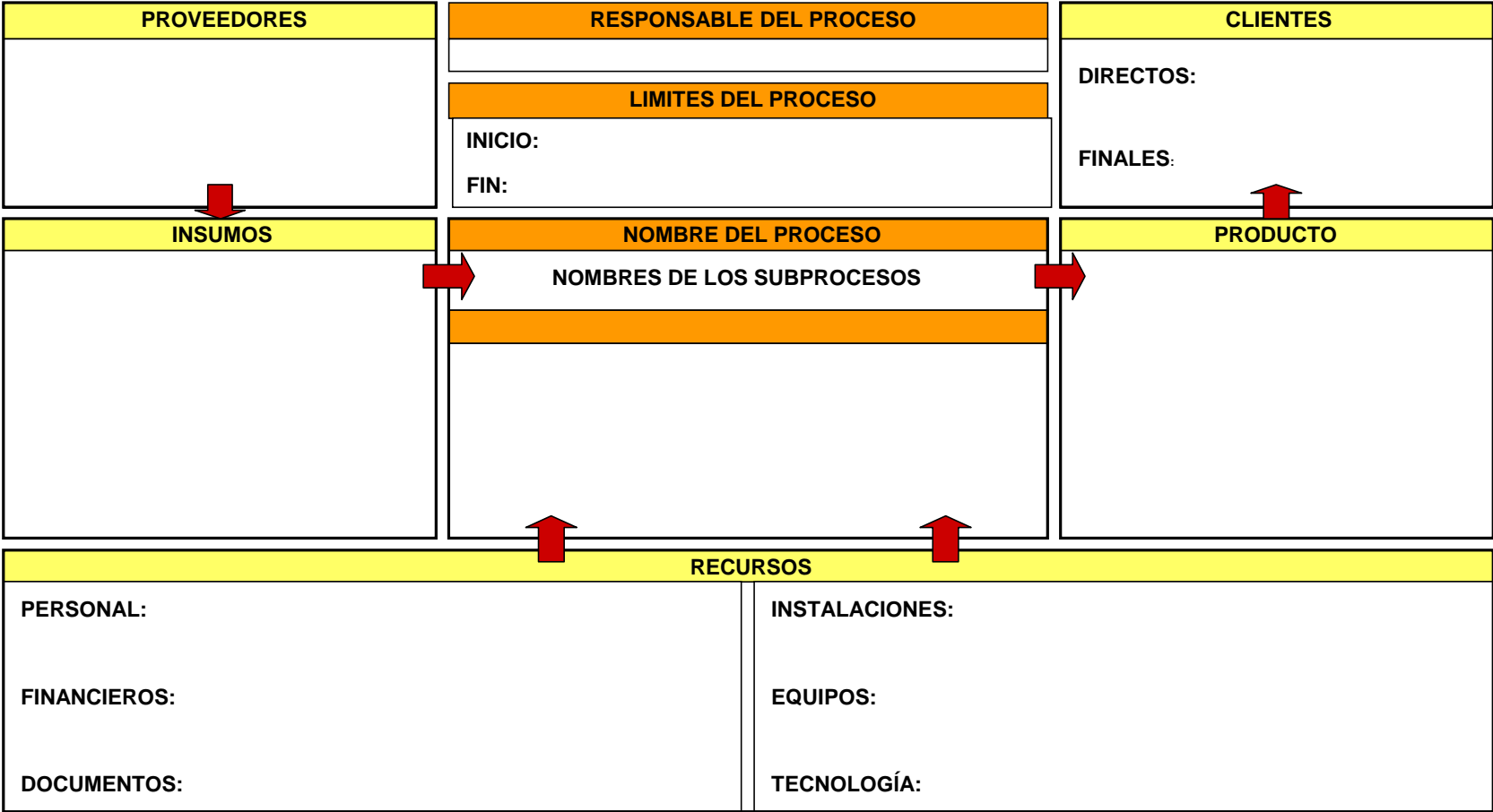
PROCESOS DE APOYO



Caracterización de procesos

Es la identificación de las condiciones óptimas para que el proceso se desarrolle de manera correcta.

Identificando los recursos o elemento materiales y humanos. Convirtiéndose en una forma de documentar el proceso y forma parte del sistema documentario.

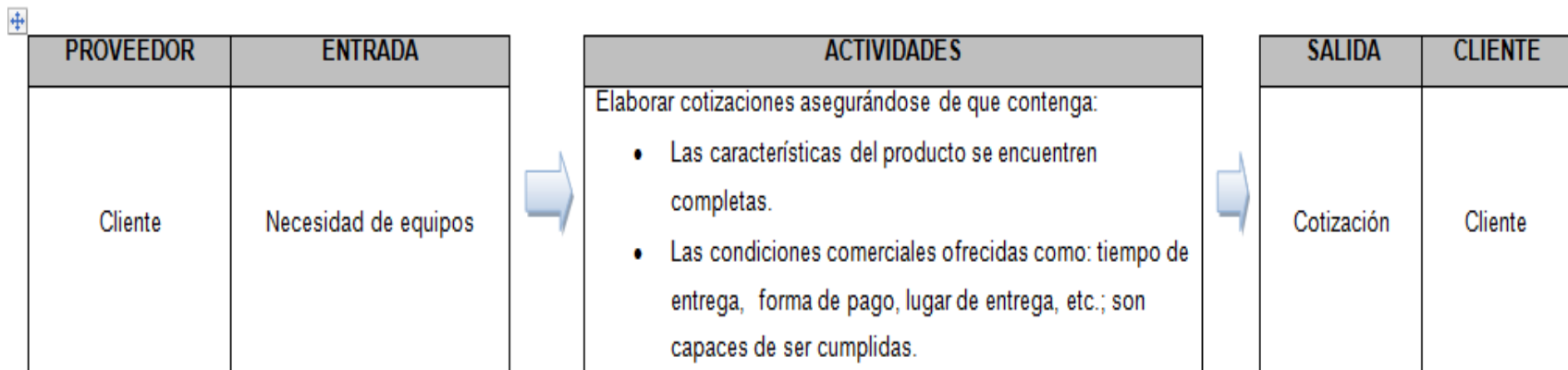


PROCESO
VENTAS

PROPÓSITO DEL PROCESO
Ofrecer productos que cumplan con los requisitos y especificaciones solicitadas por los clientes, asegurando que la organización cuenta con la capacidad de cumplir con los requisitos acordados.

CONTROL
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de la factibilidad del cumplimiento de requisitos. 2. Revisión de la orden de compra para verificar que se mantiene las condiciones comerciales ofrecidas en la cotización. 3. Revisión de los contratos previo a su firma.

PROPIETARIO DEL PROCESO
Gerente Comercial



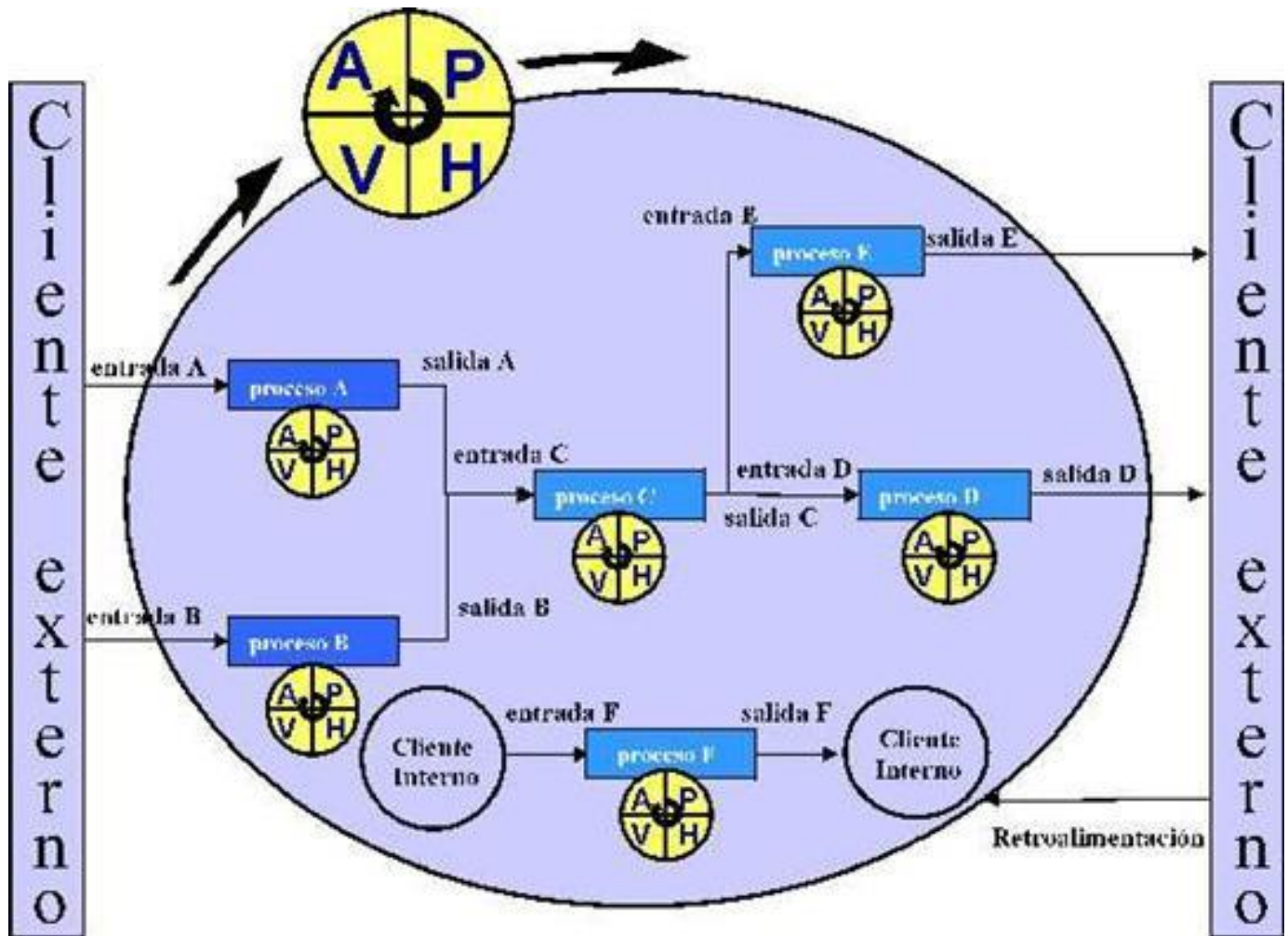
PROVEEDOR	ENTRADA
Cliente	Orden de compra

ACTIVIDADES
Informar a las demás áreas.

SALIDA	CLIENTE
Orden de proyecto / Orden de venta	Jefe de logística / Jefe de Servicio técnico



RECURSOS			
PERSONAL	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGIA
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de ventas • Gerente de producto • Gerente de administración y finanzas • Gerente de comercial • Asistente de ventas 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas • Sala de reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Teléfono • Impresoras 	<ul style="list-style-type: none"> • SAP
OPERACIONES			
DOCUMENTOS DE SUSTENTOS	REGISTROS		
Procedimiento de ventas	Cotización Orden de proyecto Orden de venta		
MEDICIONES			
INDICADOR	FÓRMULA	INSPECCIONES	
Ventas efectuadas en el mes	Nro. de dólares americanos vendidos en el mes	Primer día útil de cada mes	



Herramientas para la mejora de procesos

Tipo	Nombre	Origen
Filosofía	Lean Management	Japón
Filosofía	Kaizen	Japón
Metodología	Seis Sigma	EE.UU.
Metodología	Ciclo PHVA / PDCA	Japón
Metodología	Reingeniería	EE.UU.
Herramientas	7 Herramientas clásicas	Japón
Técnica	Teoría de Restricciones	Israel
Técnica	Control Estadístico de Procesos	EE.UU. / Japón

Mejora continua se da...

Mejora de Productos

QFD – Función despliegue de la calidad
Seis Sigma para Diseño – DFSS
Diseño de Experimentos
AMEF o AMFE

Mejora de Procesos

ISO 9001
Lean Manufacturing
Seis Sigma
Teoría de restricciones
AMEF o AMFE

Mejora de Personas

Capacitación / entrenamiento
Evaluación del desempeño
Empowerment
Línea de carrera
Clima laboral

Balance Scorecard – BSC como medio para la Mejora continua.

Balance
Scorecard

