



ALCANZA TUS  
METAS



# EL TRABAJO EN EQUIPO COMO BASE PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS

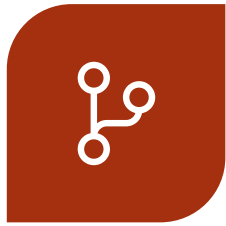
Facilitador: Ricardo Barcenas  
Laguna | 11111

# OBJETIVO GENERAL

Al término del pre-taller los participantes identificarán la importancia del trabajo en equipo para el lograr la efectividad de los procesos en sus areas de trabajo, mediante la revisión de los principales conceptos de gestion por proceso y la práctica de dinámicas enfocadas a cada concepto



# AGENDA



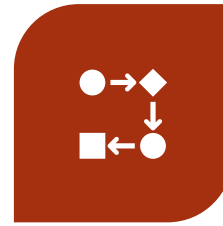
**INTRODUCCIÓN**



**ENTORNO  
ACTUAL**



**TRABAJO EN  
EQUIPO Y  
PROCESOS**



**CONCEPTOS  
BÁSICOS DE  
PROCESOS**



**MAPEO Y  
MEJORA DE  
PROCESOS**

# INTRODUCCIÓN



CAMBIOS EN EL  
ENTORNO



NUEVOS  
ENFOQUES



NUEVAS  
HERRAMIENTAS

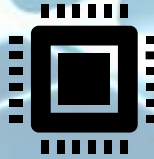
# CAMBIOS DEL ENTORNO



Problemas Globales



Mayor competencia



Desarrollo de TIC's



Sociedad de la  
Información



## Herramientas de gestión



- Planeación Estratégica
- Modelos de Calidad
- Procesos de Innovación
- Gestión por Procesos
- Aplicación de Tecnologías de la Información
- Sistemas de información

ENTORNO ACTUAL

¿Dónde estamos ahora?



Mapa mental de la características actuales del entorno

En equipo elabora el un mapa mental de las características del entorno actual



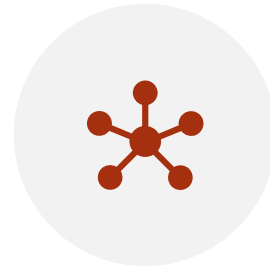
# ENTORNO VUCA



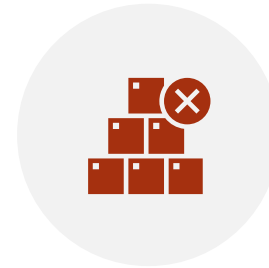
VOLATIDAD



INCERTIDUMBRE



COMPLEJIDAD



AMBIGÜEDAD

# CLAVES PARA ADAPTARSE A ESTE ENTORNO:

**Conocimiento**

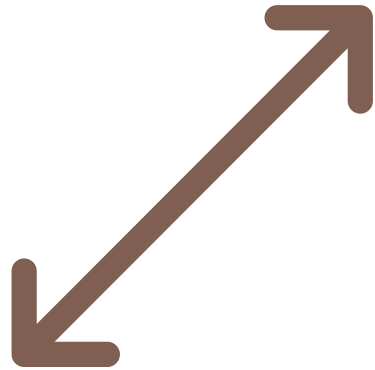
**Predecibilidad**

# ENTORNO VUCA

¿Cuánto sabemos sobre una determinada situación concreta?

¿En que medida podemos anticipar el resultado de nuestras acciones?

# ESTO IMPLICA:



Una formación permanente en el entorno de avances tecnológicos constantes.  
Se hace necesaria la actualización de conocimiento.



Una eficaz capacidad de afrontar los cambios.  
Valores: esfuerzo y perseverancia.

# EL PAPEL DEL LÍDER EL ES FUNDAMENTAL EN UN ENTORNO VUCA

El líder debe:

Abordar la **volatilidad** con una correcta visión de futuro (V).

Afrontar la **incertidumbre** con conocimiento, formación, actualización constante, es definitiva con entendimiento (U)

Aportar **claridad, simplicidad y sencillez** en la ejecución de tareas y acciones dentro del seno de la organización reduciendo la complejidad( c)

Acabar con la ambigüedad con **agilidad**, con una rápida capacidad de reacción ante los imprevistos que sucedan y que atenten contra la planificación estratégica de la organización (A)



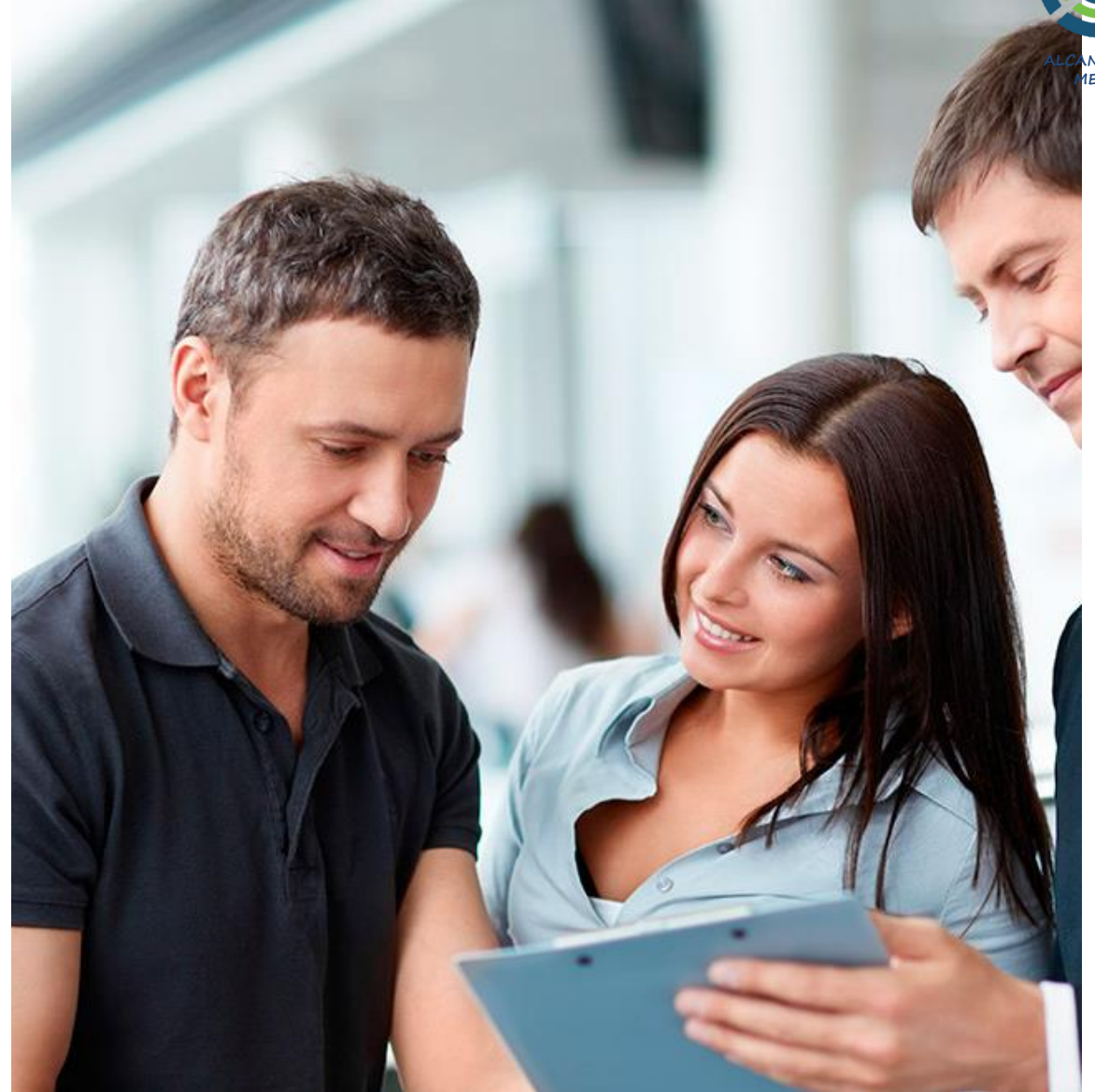
¿Qué es lo primero que les  
viene a la mente cuando  
escuchan la palabra  
**FUTURO?**

# NUEVOS CONSUMIDORES

- 1.-Inmediato
- 2.-Gran cantidad de información
- 3.- Exigen un trato personalizado
- 4.- Requiere un servicios en cualquier lugar y momento



¿Estamos preparados  
para este nuevo  
cliente?





# ¿QUÉ TENEMOS QUE HACER?

Reinventarnos

Reinventar nuestra organización

Reinventar nuestros procesos

# ¿CÓMO LO TENEMOS QUE HACER?

Establecer una conexión con nuestros clientes

Entender sus necesidades

Operar con eficiencia y eficacia

Ser altamente productivos

Ofrecer servicios adecuados

Dar un trato personalizado

**Tener procesos ágiles**


**Tener procesos flexible**

Rediseñar nuestros procesos a partir de las necesidades y expectativas de nuestros clientes

# TRABAJO EN EQUIPO Y PROCESOS

---





Un **EQUIPO DE TRABAJO** es una entidad social y altamente organizada que se orienta a la consecución de una tarea común, compuesta por un número reducido de personas que adoptan e intercambian roles y funciones con flexibilidad, de acuerdo con un procedimiento, y que disponen de habilidades para manejar sus relaciones interpersonales en un clima de respeto y confianza

Un **EQUIPO** es un número pequeño de personas con habilidades complementarias que están comprometidos con un propósito común, con metas de desempeño y con una propuesta por las que se considera mutuamente responsables, en donde las decisiones se toman en consenso

# 5 CS DEL TRABAJO EN EQUIPO





ALCANZA TUS  
METAS

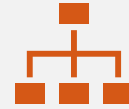
# SISTEMA DE GESTIÓN

Las organizaciones deben obtener buenos resultados para tener éxito, por lo que deben adaptar procedimientos y metodologías que les permitan configurar su “Sistemas de gestión”

Un sistema de gestión, ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades que le permitan una gestión orientada a la obtención de los objetivos establecidos



LOS PRINCIPALES  
ELEMENTOS DE  
UN SISTEMA DE  
GESTIÓN SON:



1. Estrategia organizacional



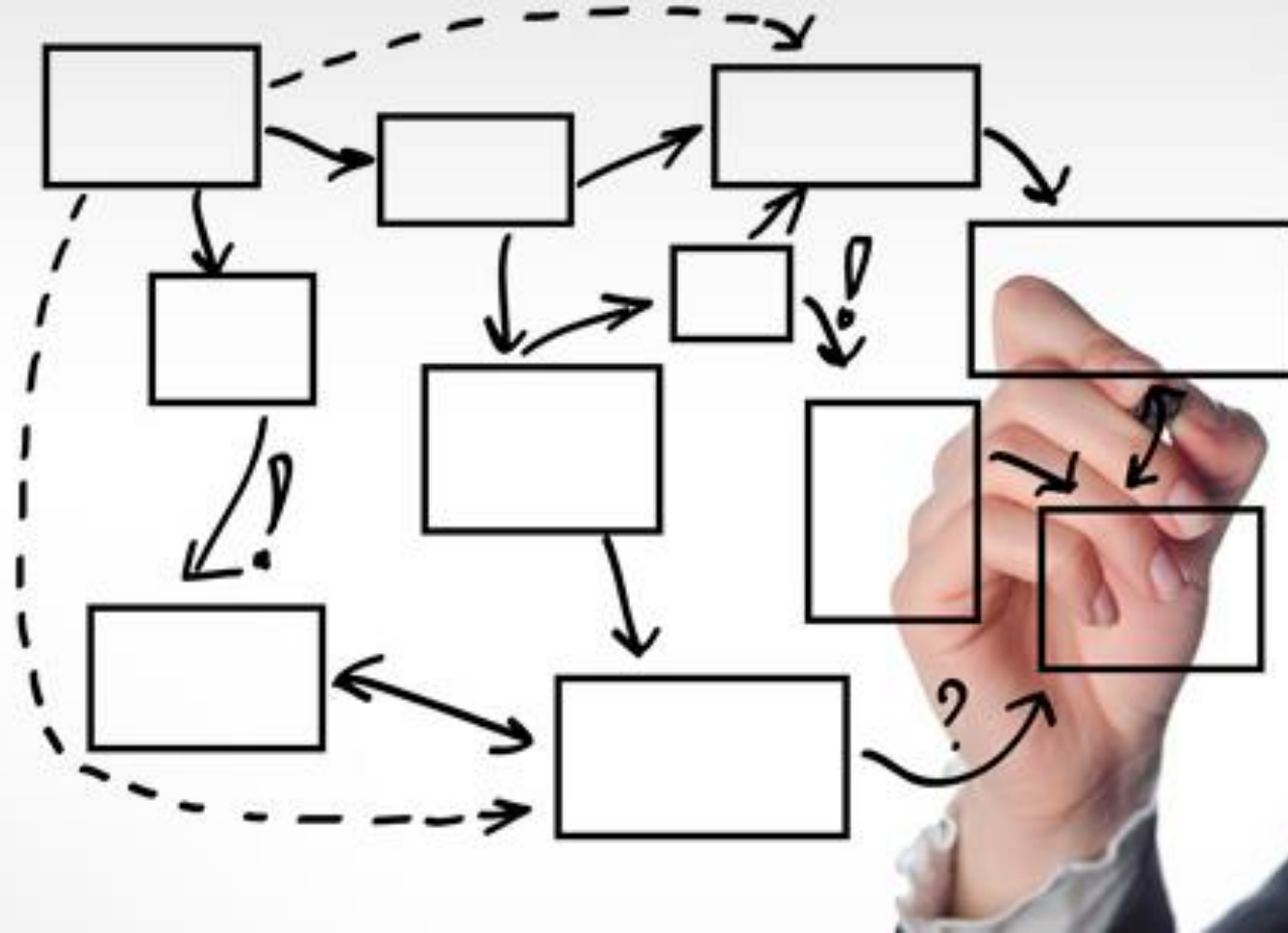
2. Procesos



3. Proceso humano



4. Sistemas de información y tecnología



# ENFOQUE A PROCESOS

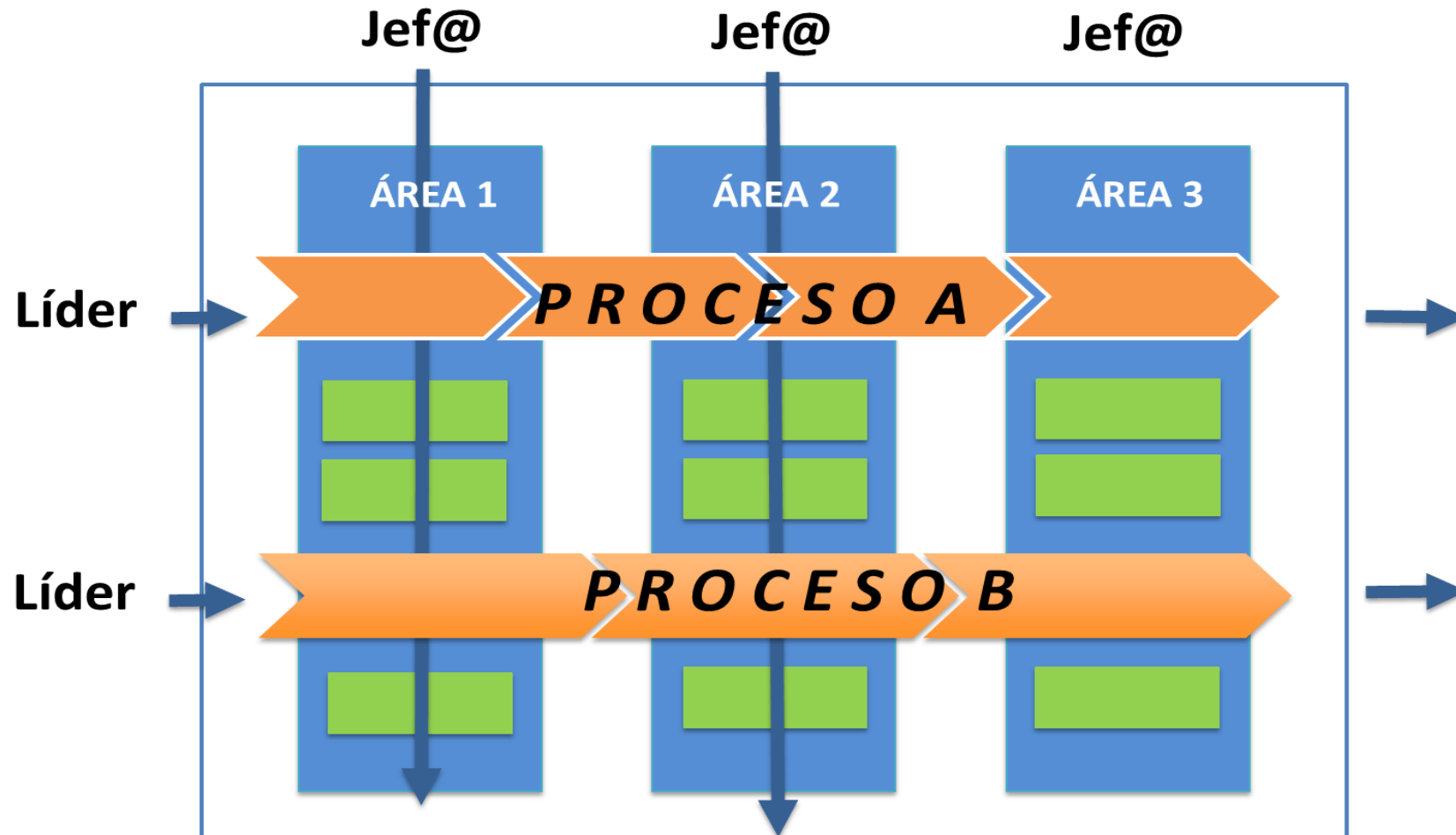


**Gestión por procesos** es la metodología corporativa cuyo objetivo es mejorar el desempeño (Eficiencia y Eficacia) de la Organización.



El Modelo de Gestión por Procesos, se refiere al cambio operacional de la organización al migrar de una **operación funcional** a una operación de **administrar por procesos**.

# ENFOQUE A PROCESOS



# IMPORTANCIA DEL ENFOQUE DE PROCESOS

- Aumenta la productividad.
- Aumenta el nivel de calidad en el servicios que se ofrecen
- Genera un ambiente sistémico en la organización.
- Hace más flexible el uso de recursos, incluyendo los recursos humanos
- Da las bases para la identificación de riesgos



# PARADIGMAS

Un paradigma es el resultado de los usos, y costumbres, de creencias establecidas de verdades a medias; un paradigma es algo cierto, hasta que es desbancado por otro nuevo paradigma.

## **Paradigma:**

- Patrón o conducta que nos permite tomar decisiones.
- Esquemas de pensamiento

# LA GESTIÓN POR PROCESOS

Es una forma de organización diferente a la clásica organización funcional, se enfoca a la visión del cliente sobre las actividades de la organización.

Los procesos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa el de la propia organización.



LA **GESTIÓN POR PROCESOS** PUEDE DEFINIRSE COMO UNA FORMA DE ENFOCAR EL TRABAJO, DONDE SE PERSIGUE EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LAS ACTIVIDADES DE UNA ORGANIZACIÓN MEDIANTE LA

- ✓ Identificación,
- ✓ Selección,
- ✓ Descripción,
- ✓ Documentación
- ✓ Medición
- ✓ Mejora continua de los procesos



**En una hoja blanca describe las actividades que se realizan para prestar el servicios de tu unidad**

# VENTAJAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.

Una gestión por procesos estructurada, con los recursos y coordinación adecuados, permite optimizar de forma significativa la utilización de los recursos y mejora la calidad.

## Ventajas

Permite la orientación de los procesos de la organización a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes

Favorece la gestión de las interrelaciones y evita que se produzcan rupturas entre las unidades administrativas, ya que los procesos “cruzan” unidades.

Ofrece una visión completa de la organización y de las interrelaciones de sus procesos.

Disminuye los plazos de prestación del servicio como consecuencia de la reducción del tiempo de ciclo de los procesos.

Involucra, implica y faculta al personal en la estrategia de la organización orientada a la satisfacción del cliente

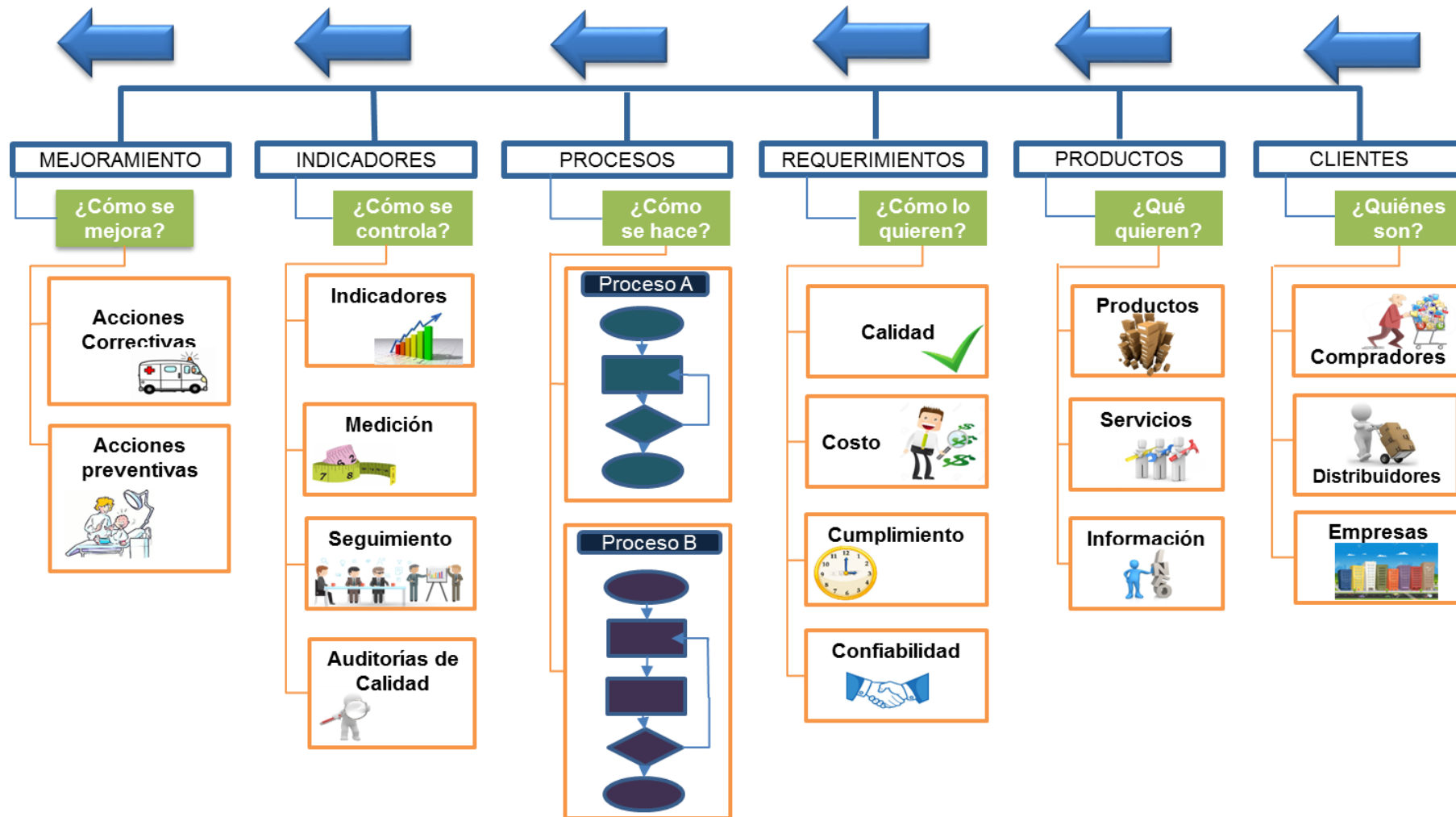
# TRABAJO EN EQUIPO



Diferencia entre  
proceso y  
procedimiento

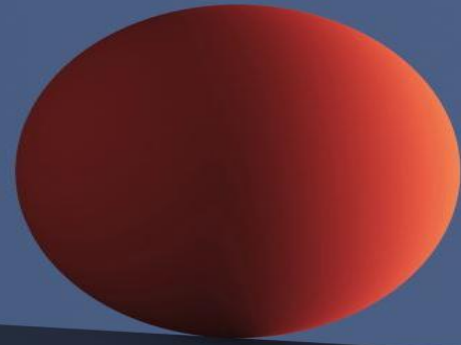
**PLUMAS**

# PROCESOS CON ENFOQUE AL CLIENTE





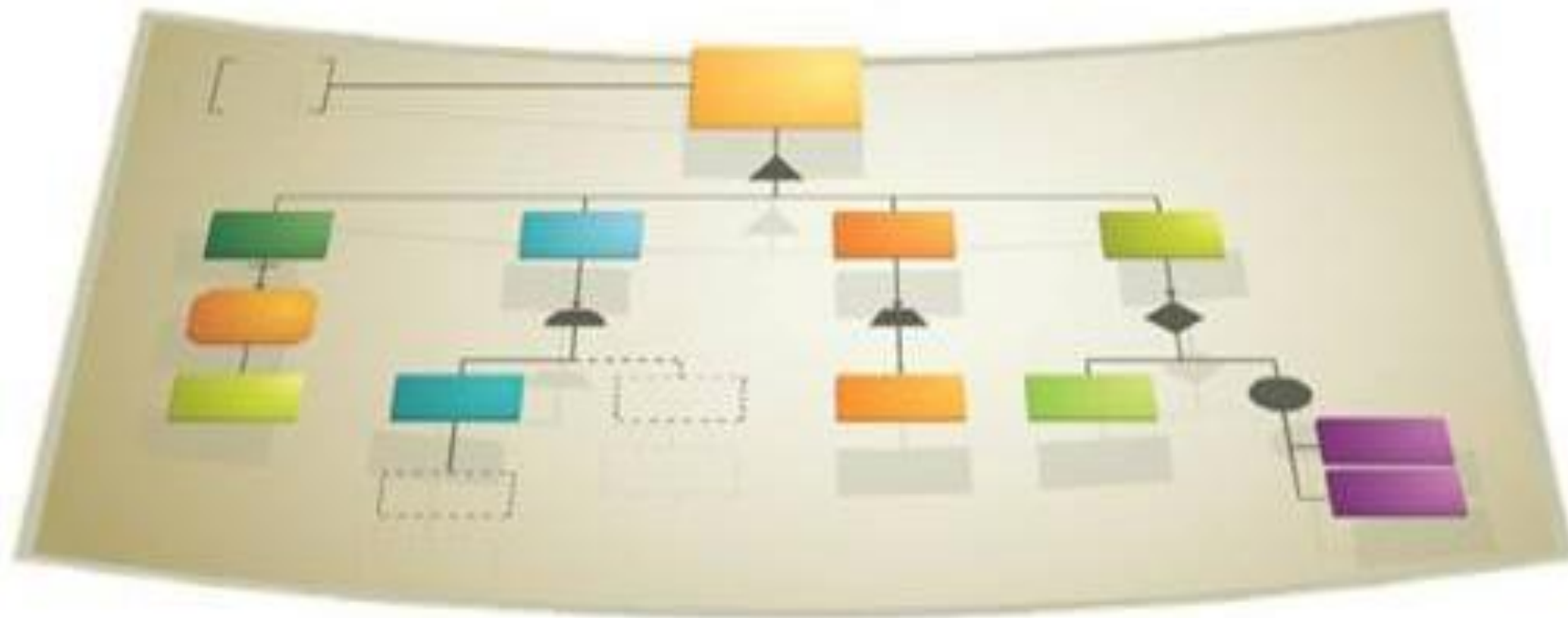
ALCANZA TUS  
METAS



# CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN POR PROCESOS

UN PROCESO ES  
UN CONJUNTO  
ESTRUCTURADO  
Y MEDIDO DE  
ACTIVIDADES  
PLANEADAS  
PARA PRODUCIR  
UN RESULTADO  
ESPECIFICO.

# MAPEO DE PROCESOS



# MAPEO DE PROCESOS

El mapeo de procesos es la actividad mediante la cual se realiza la representación gráfica de los procesos de la organización .

En esta se presentan todos los procesos que se llevan a cabo en ella.



1. La alta dirección de la institución debe sentirse convencida y tomar compromiso para el cambio.





**2. Se requiere una labor de información y sensibilización en todos los niveles de la institución, a efecto de lograr su involucramiento y participación.**

3. El proceso debe ser evaluado con acciones y responsabilidades claramente definidas.



5. El proceso debe ser sujeto de un seguimiento permanente y sus resultados evaluarlos siempre.





**6. Las acciones de modernización deben atender criterios de racionalidad de recursos, incremento de productividad y satisfacción del usuario.**

## MEJORA DE PROCESOS

### Alternativas de operación

Las vías que pueden seguirse para lograr el cambio en los procesos establecidos pueden ser:

- a. Cambio radical del proceso seleccionado (reingeniería)
- b. Mejora continua

La decisión debe estar en función de las condiciones, características y propósitos de la institución y, en particular del proceso de que se trate.



MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

LIC. RICARDO BÁRCENAS LAGUNA

5554384266

[rickbarcenasl@gmail.com](mailto:rickbarcenasl@gmail.com)