

# Rediseño de Procesos en Organizaciones



**Miguel Angel Cervantes**  
**Facilitador**  
**Octubre 2020**

## Presentación de Miguel Angel Cervantes (Mac)

- Lic. En Administración por la UNAM, Profesor, Consultor y Mentor. Socio director en BQ Consulting.
- Profesor de programas especiales de educación ejecutiva del Tecnológico de Monterrey para México y LATAM. Más de 40 años de experiencia profesional.
- Aficiones. Familia, música, leer, viajar, jugar padel y tenis, escribir.



a) Más de 50 proyectos (últimos 6 años) tipos:

- Mejora
- Rediseño e Innovación de procesos
- Planeación de calidad
- Six Sigma
- Planeación Infraestructura de TI y Servicios
- Seguridad de información y privacidad
- Auditoría
- Cumplimiento de estándares
- Gestión del cambio
- Innovación y transformación

b) Liderazgo de grupos de trabajo multidisciplinarios para análisis, discusión y toma de decisiones para lograr innovación, cambio y/o transformación.

c) Proyectos de mentoría para ayudar a emprendedores y profesionistas en Liderazgo y Comunicación.

d) Experiencia profesional en industria de Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones, consultoría y la docencia.

e) Experiencia a través de consultoría; industria, servicios, hospitalidad, educación, etc.

# Preguntas.

## ¿Porqué una empresa debería considerar rediseñar los procesos?



- Para poder competir adecuadamente.
- Mejorar su servicio al cliente.
- Incrementar ventas.
- Penetrar nuevos mercados.
- Optimizar costos.
- Sustentabilidad a través del tiempo.
- Entregar productos y servicios con calidad superior.
- → Lograr el resultado esperado por cada organización

# Preguntas. (Continúa...)

## ¿Cuáles serán la principales causas o motivadores?



### Insatisfacción inspiradora.

- Debido a problemáticas (dolores o desperdicios) que existen en las empresas.
- Malos desempeños en cuanto a servicios al cliente, quejas, entregas tardías, falta de calidad en productos servicios.
- Falta de una visión sistémica.
- Conceptualización errónea de procesos.
- Mala ejecución de procesos.
- Mal diseño de productos y servicios.
- Bajo porcentaje de Utilización de las tecnologías de información.
- Transformación del negocio.
- Desean incrementar sus ventas.
- Demandas de servicios innovadores por parte de clientes/mercado.
- Adopción de una transformación digital.
- Liderazgo deficiente.
- Desperdicio del talento humano.

# Preguntas. (Continúa...)

## ¿Cómo se hace el rediseño de procesos?

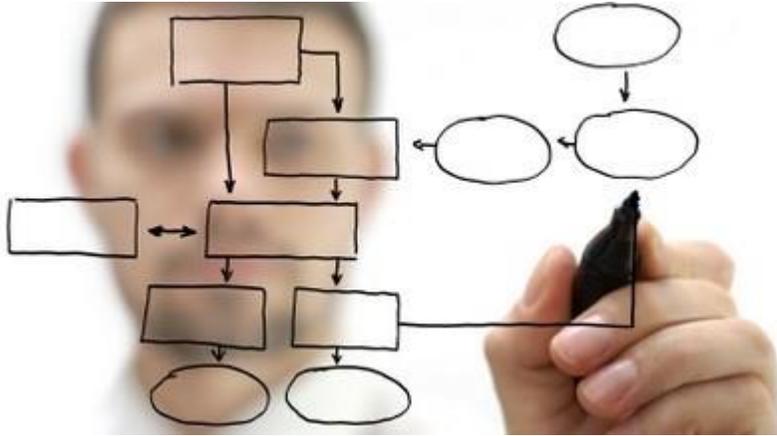


- Se realiza un diagnóstico (para conocer el estado actual) organización y procesos.
- Se realiza un diagnóstico estratégico. (Visión, misión, valores, modelo de gestión).
- Se identifican las actividades principales que la organización realiza; productos, servicios, clientes, resultados actuales ventas, problemáticas, desperdicios, etc.
- Se identifica el estado futuro que se quiere lograr.
- Se identifica que metodología se puede utilizar para el rediseño. (Considerando el sector, tamaño de la empresa y los objetivos a lograr, ejemplos: manufactura, servicios, comercializadoras, hospitalidad, educación, gobierno, PYMES, Startups, etc.)
- **Se realiza una propuesta técnico-económica y un proyecto.**
- Se realiza un curso de introducción a la gestión por procesos.
- Se identifican los grupos de trabajo para el proyecto.
- Se diseña un Mapa de Alto Nivel o Arquitectura de Procesos. Considerando:
  - Procesos Estratégicos
  - Procesos de Negocio
  - Procesos de Soporte (Habilitadores)
- Se realizan talleres para el rediseño de cada proceso (incluyendo flujo e indicadores).
- Un factor importante es generar valor en cada proceso.
- Se identifica la tecnología de información que apoyará a la ejecución y digitalización.

# Preguntas. (Continúa...)

## ¿Cuáles son las metodologías más usadas?

- Herramientas de calidad total (Lean y Six Sigma)
- Mejora continua (ciclo; Plan, Do, Check, Act)
- Ágiles
- Coaching (Liderazgo, Comunicación, Habilidades directivas y gerenciales)
- Mentoring (Liderazgo Personal, Plan de Desarrollo personal)
- Scrum y Design Thinking



---

### Otras herramientas. **REATA (Reingeniería de Alta Tecnología Aplicada)**

-Hoja en Blanco

-Brown Paper

-Brain storming

-Diagramas (Diagrama de flujo)

-Diagrama de Causa y Efecto (Ishikawa)

-Matríz del Dolor

-Causas (categorizadas); recursos humanos, método deficiente, medición, falta de recursos, tecnologías de información, comunicación, etc.

-Proyectos de Mejora

## Preguntas. (Continúa...)

**¿Qué implica el diseño organizacional de una empresa?**

- Tiene que ver con la cultura organizacional y clima laboral.
- La percepción de los empleados es muy importante.
- Elementos culturales. (el sentir y la manera de reaccionar de las personas).
- Esto contribuye para la motivación, liderazgo y productividad.
- Calidad de la cultura organizacional.



## Preguntas. (Continúa...)

### ¿Cómo funciona la reingeniería de procesos en las empresas?

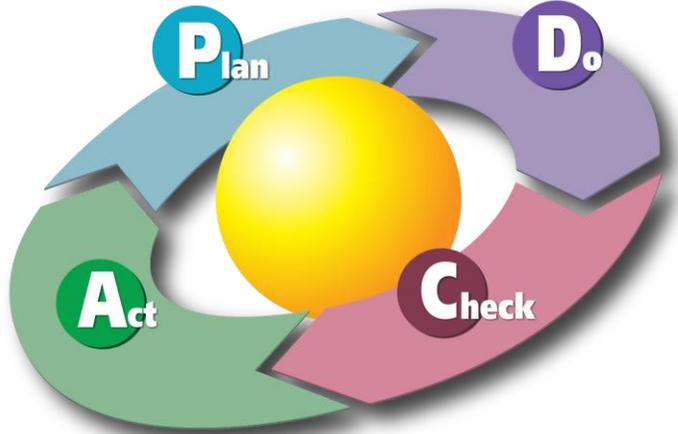
- El concepto de reingeniería ya es obsoleto.
- Ahora se maneja, rediseño, transformación e Innovación de procesos a través de las metodologías ya comentadas.



## Preguntas. (Continúa...)

### ¿Qué es la mejora de procesos?

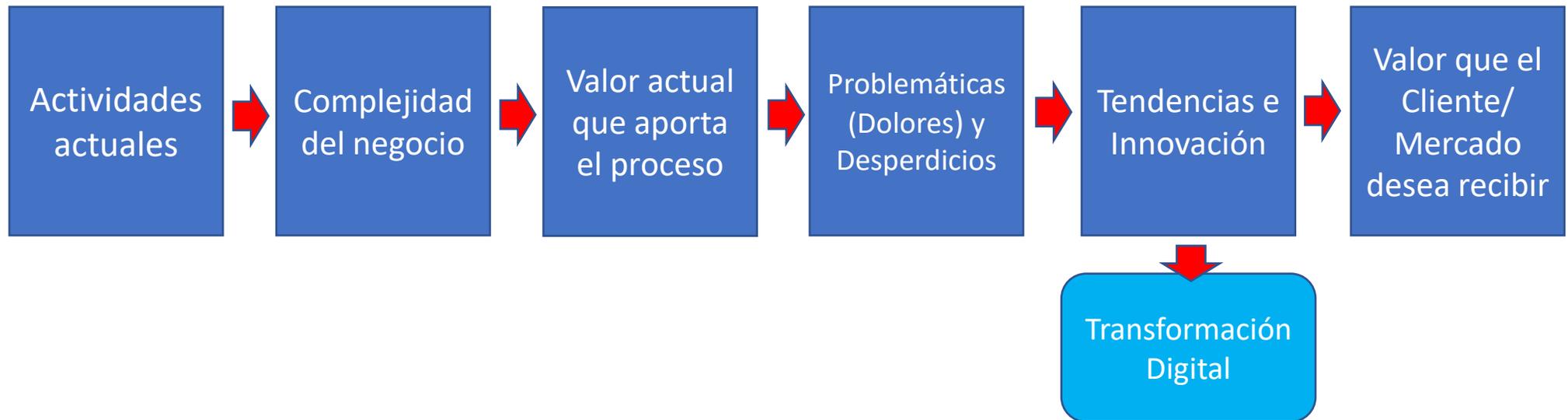
- Es el análisis de procesos actuales con sus características, actividades, problemáticas, desperdicios, productividad y valor que generan a la cadena de suministro y al cliente.
- Es la aplicación del ciclo de mejora PLAN, DO, CHECK, ACT. El ciclo se aplica a cada proceso.
- Se considera un momento (AS-IS) tal como son actualmente,
- y otro momento (TO-BE) el deber ser.
- Es muy importante comprender y entender el momento AS-IS, ya que a partir de la conceptualización de los procesos actuales, se derivará el análisis de problemas (DOLORES), causa raíz y se determinarán las mejoras (acciones de mejora) para el momento TO-BE.
- Deben considerarse los objetivos del cliente y establecer objetivos de mejora.





## Preguntas. (Continúa...)

¿Qué factores se deben considerar en el diseño de procesos?



## Preguntas. (Continúa...)

### ¿Cuál es la relación de diseño de procesos con la innovación?



- Aprovechar el conocimiento existente para generar nuevo conocimiento y dar mayor valor al proceso.
- Considerar tendencias y mejores prácticas.
- Explorar nuevos caminos o formas de realizar las actividades y o para generación de nuevos productos/servicios.
- Generar una **IC Inteligencia Colectiva** para generar valor como una mente maestra.

# Preguntas. (Continúa...)

## Integración de temas





## CONTACTO.

[mac@bq-consulting.com](mailto:mac@bq-consulting.com)

[www.bq-consulting.com](http://www.bq-consulting.com)

Twitter: @BQConsuting\_Mx

Facebook: B&Q Consulting Mexico