

Fuente: Academia UDLAP

Fecha: 7 de diciembre, 2019

La importancia de los procesos en las organizaciones del siglo XXI

Autor: Dr. Manuel Francisco Suárez Barraza, Director académico del Departamento de Negocios Internacionales, UDLAP.

Cuando escuchamos la palabra «proceso» se nos vienen a la mente ideas como: máquinas, fábricas, manufactura, equipos e incluso robots y máquinas automatizadas. Sin embargo, el término es mucho más amplio de lo que realmente las personas entienden. Para hacerlo de manera sencilla podemos definir un proceso como: «Un conjunto de actividades lógicas que transforman elementos de entrada (*input*) en elementos de salida (*output*)». Por lo tanto, la palabra clave de la definición es el término «transformación». Todo proceso cuenta con cinco elementos principales, así como los griegos lo entendían: la tierra, el agua (Tales de Mileto), el fuego (Anaxímenes), el viento (Anaximandro) y el quinto elemento, el éter, la última esencia: la perfección. En la teoría de procesos los cinco elementos que lo integran son: el proveedor (cualquier persona o área que entrega un *input*-entrada), el *input* (cualquier elemento que va a ser transformado), el *output* (el resultado de un proceso que puede ser tangible-producto o bien o intangible-un servicio) y, finalmente, el cliente (el receptor del *output*). Ahora bien, «el quinto elemento» de la teoría de procesos son las actividades y las personas (actores) que integran los procesos para realizar las operaciones.

Para remarcar su importancia tomemos la frase de Vince Lombardi (el entrenador legendario de los empacadores de Green Bay de futbol americano en los años sesenta): «ganar no es lo importante, es lo único». Realizando la analogía nos referimos a los procesos como: los procesos no son lo importante en una organización son lo único (y esa realidad es lo que vivimos día con día). Pensemos en algunos ejemplos sencillos en organizaciones de servicio para reafirmar su importancia. ¿Cuántos problemas no se tienen en hoteles, restaurantes, hospitales, escuelas, servicios de telefonía entre otros por responsabilidad de los procesos? Pasamos horas y horas haciendo «filas» enormes, retrasos de entrega (te indican un día y no está el servicio), confusiones y retrasos de platillos, esperas en clínicas de salud públicas, fallos de diagnósticos con el médico, «mala» atención al cliente, entre muchos otros. Como gerentes tenemos la responsabilidad de monitorear, mapear e innovar nuestros procesos de manera constante para entregar productos y servicios de excelencia y calidad.

Tags: procesos, organizaciones del siglo XXI, procesos, calidad, Departamento de Negocios Internacionales, UDLAP.

Acerca del autor: Doctor (Ph.D.) en Management Science por la Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas ESADE Business School de la Universidad Ramón Llull en Barcelona, España. Graduado con Excelente Cum Laude. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores en México, Nivel 1 desde 2010. Cuenta con el Posgrado de Especialización en Administración Total de Calidad (TQC) y Mejora Continua de la Productividad (KAIZEN), en la Universidad de Sophia y la Asociación Central Industrial de Japón (CHU-SAN-REN) en Tokio y Nagoya Japón. Recibiendo entrenamiento en la Planta de Tsutsumi de Toyota Motor Company en Ciudad Toyota, Provincia de Aichi, Japón. Su experiencia profesional de más de 10 años se centró en colaborar en Bimbo y Pemex Exploración Producción. Ingeniero Bioquímico de Profesión. Trabajó como Profesor a tiempo completo de la Escuela de Graduados en Administración-EGADE Business School del Instituto Tecnológico de Monterrey (ITESM); Profesor de las sedes del ITESM en Perú, Colombia y Ecuador. Y profesor Visitante del ESADE Business School en el Master de Dirección de Operaciones de Barcelona España, durante 7 años. En sus últimos 6 meses en la EGADE fue Director del Doctorado en Administración. Ha publicado más de treinta en revistas científicas refereadas internacionales entre ellas Total Quality Management Journal, además de 7 libros del tema del Kaizen, uno de ellos ha vendido 3000 números en México y Latinoamérica. Editor Científico de varias revistas latinoamericanas y europeas en el ámbito de Calidad Total y Mejora Continua. Finalmente ha sido consultor de empresas españolas, sudamericanas y mexicanas tanto del rubro de Manufactura (distribución y producción) como el de Servicios tales como: Hoteles, Restaurantes, Talleres Mecánicos, Organizaciones Públicas de Gobierno, y Ayuntamientos. Asesor de la ONU en temas mejora y modernización del sector público.