

El papel de las personas dentro de la gestión por procesos

Inga. Marcela Betancur F.

Analista Planeación (Coord. Sistema de Calidad)

Una organización funciona en la medida en que funcionan SUS PERSONAS, por lo tanto una organización gestionada por procesos y/o equipos no puede olvidar que éstas son quienes en última instancia aseguran que “El Proyecto Empresarial” cumpla sus objetivos. Para esto habrá que realizar algunos cambios fundamentales:

Los objetivos estratégicos no pueden quedarse en el ámbito de la dirección, sino que tienen que ser conocidos y asumidos por todas las personas, mediante procesos de comunicación efectivos. El mejor método para propiciar esto es a través del despliegue de los objetivos por medio de tareas y con una planificación de recursos coherente y acorde con las mismas.

De esta forma se asegura que las tareas están alineadas con los objetivos estratégicos, la misión, los valores y las políticas corporativas; garantizando a su vez la optimización de los recursos.

Una organización gestionada por procesos requiere de la participación de todas las personas y que éstas se encuentren cómodas trabajando en equipo, que se sientan miembros de uno o varios equipos de proceso, que se identifiquen con sus objetivos y visualicen claramente el significado de sus actividades para el logro de los mismos.

La gestión sistemática y mejora continua de los procesos conlleva un ambiente de aprendizaje permanente en el que rápidamente se asimilan las experiencias exitosas y los fracasos. En este entorno, la gestión del conocimiento cobra una especial importancia. Las personas participan de este ambiente me-



jorando permanentemente sus habilidades y conocimientos a nivel individual y colectivo para responder simultáneamente a varios procesos y tareas.

El equipo de proceso

El Equipo de Proceso es el verdadero artífice de la gestión por procesos, pues es quien en definitiva materializa las acciones necesarias para la consecución de los OBJETIVOS BÁSICOS.

Por lo general, el equipo se conforma con las personas que trabajan o están relacionadas con el proceso, para garantizar que las actividades, tareas y planes elaborados sean aplicables dentro del proceso para el logro de los objetivos.

Es conveniente que los miembros del Equipo sean de diferentes departamentos para aprovechar el conocimiento específico de cada experto y que estos se conviertan en multiplicadores del mismo en sus áreas correspondientes.

La implementación del proceso se realiza a través de los miembros del Equipo y se logra cuando cada uno en su área de influencia convierte a nivel de tarea los requisitos del proceso y realiza seguimiento permanente para velar por su cumplimiento.

Una función primordial del Equipo de Proceso consiste en el análisis permanente de los resultados y la identificación de acciones correctivas, preventivas o de mejora que en algunos casos pueden conllevar a la modificación del proceso en pos de su mejora continua. ✪