

Factores críticos en la gestión por procesos en la administración pública: Un estudio exploratorio.

Yefrin M. Chávez López, Ing.

El inicio del enfoque

Adaptación desde 1980 en la administración pública

1980

Según Davenport y Short (1990), "la gestión por procesos comenzó a ser adoptada por la administración pública en la década de 1980, en un esfuerzo por reducir los costos y mejorar la calidad de los servicios gubernamentales"



1990

Durante la década de 1990, se iniciaron esfuerzos por modernizar la administración pública y mejorar su eficiencia y eficacia a través de la implementación de prácticas de gestión por procesos.

1995

Programa Nacional de Modernización del Estado (PRONAME) en 1995, el cual buscó implementar mejoras en los procesos administrativos y mejorar la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía (García, 2009).

- 1-. Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN),
- 2-. Implementación del sistema de compras y contrataciones del Estado,
- 3-. Creación del Registro Nacional de las Personas (RENAP)
- 4-. Modernización de la gestión financiera y tributaria.



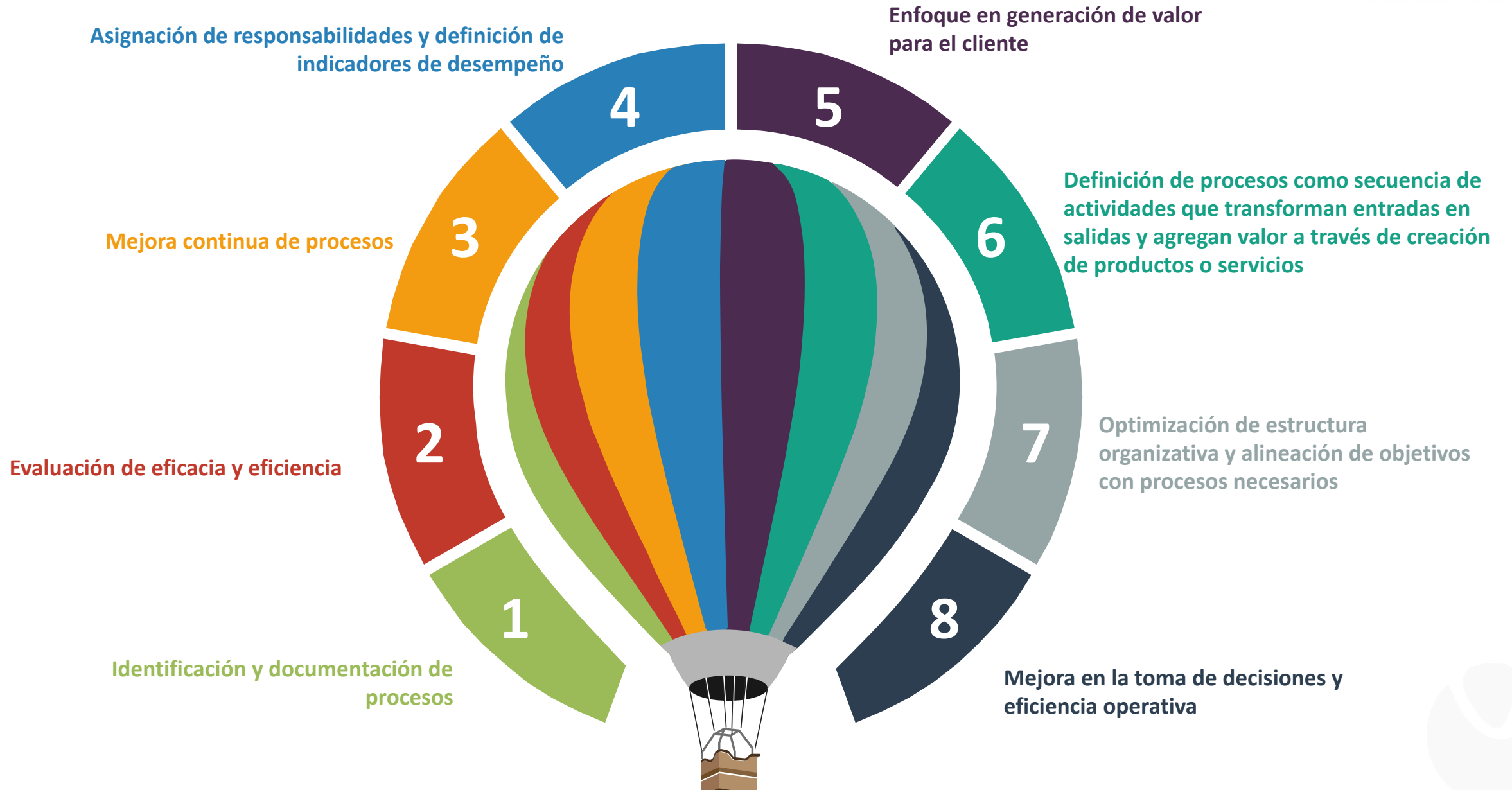
Desafíos

Uno de los principales desafíos ha sido la falta de compromiso y apoyo por parte de las autoridades públicas, así como la resistencia al cambio por parte de los empleados públicos. Asimismo, la falta de recursos económicos y técnicos ha limitado la implementación de prácticas de gestión por procesos en las instituciones públicas (Rodríguez, 2014).

Gestión por procesos



YEFRIN M. CHÁVEZ LÓPEZ, ING.



Gestión por procesos



YEFRIN M. CHÁVEZ LÓPEZ, ING.



Solares Mancilla, M. G. (2023). Proceso de gestión por procesos en la Administración Pública [Archivo de imagen]. Recuperado de [www.inap.gob.gt].

Gestión por procesos

Meta

Alcanzar mejores resultados y aumentar la satisfacción del cliente o usuario de la institución.



Factores

importantes en la
Gestión por Procesos

Grupo 1: Factores relacionados con el liderazgo y la dirección

1. Compromiso y liderazgo de la alta dirección
2. Participación activa y compromiso de los empleados
3. Comunicación efectiva
4. Revisión por la dirección



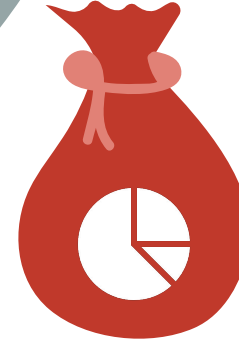
Grupo 3: Factores relacionados con los recursos

1. Disponibilidad de recursos
2. Asignación de recursos adecuados
3. Desarrollo de procedimientos y manuales
4. Capacitación y desarrollo de habilidades



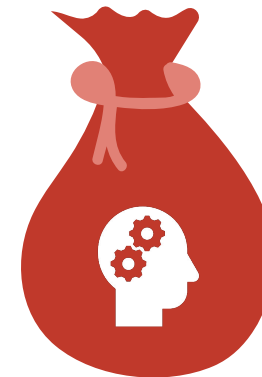
Grupo 2: Factores relacionados con la alineación y la estrategia

1. Alineamiento de los procesos con los objetivos y estrategias institucionales
2. Definición clara de los procesos clave
3. Integración con otros sistemas de gestión



Grupo 4: Factores relacionados con la mejora y la gestión de riesgos

1. Monitoreo y medición de los procesos
2. Mejora continua
3. Gestión de riesgos

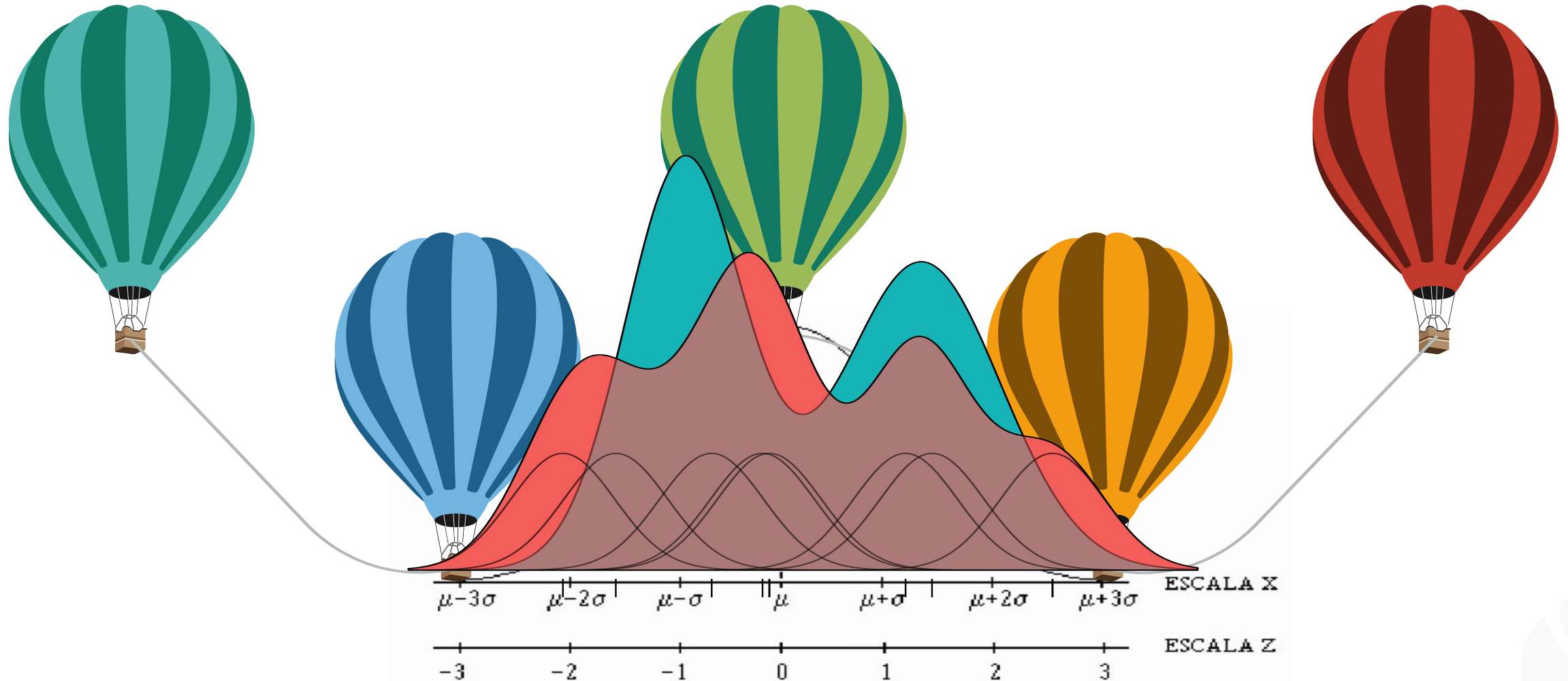


Estadística no paramétrica

Alternating Process



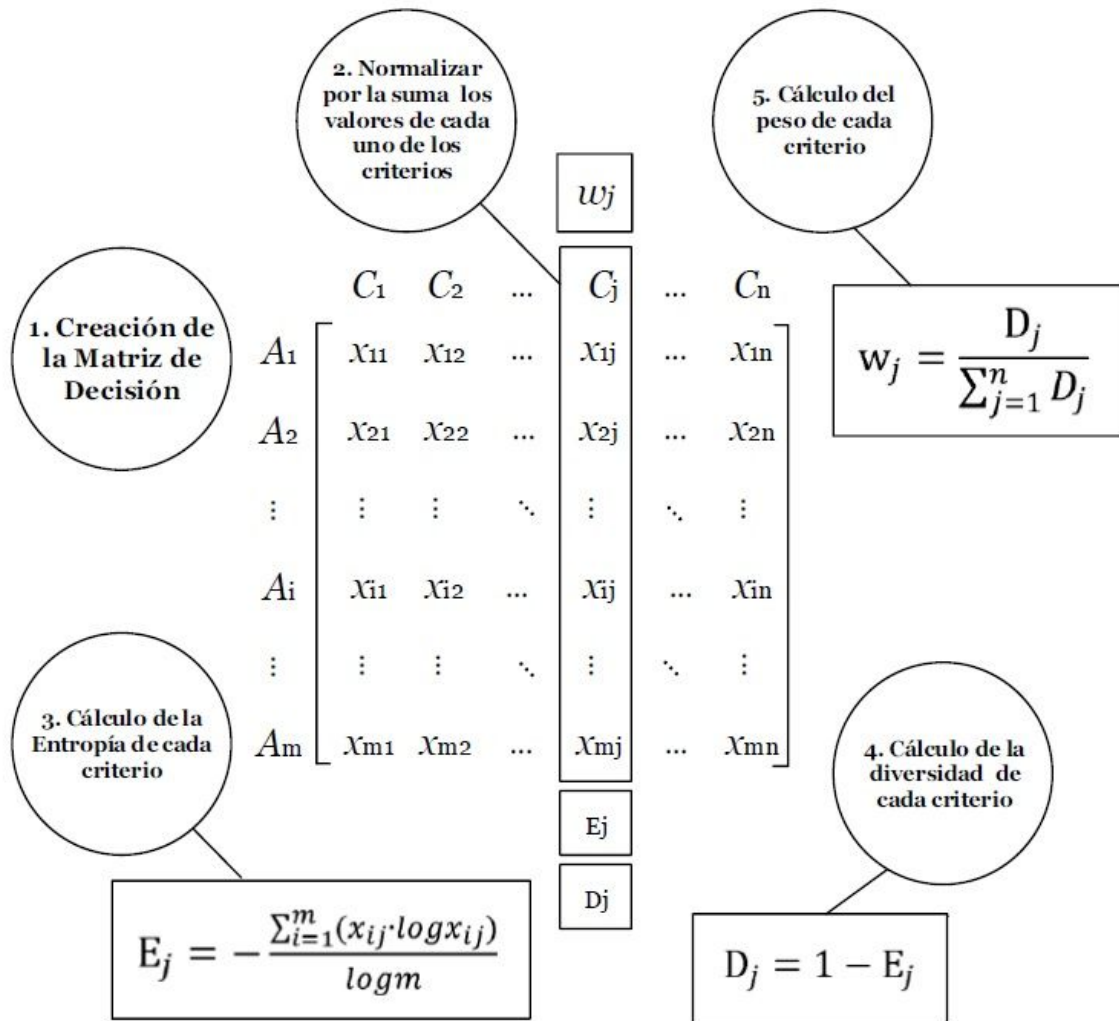
YEFRIN M. CHÁVEZ LÓPEZ, ING.



AHP



YEFRIN M. CHÁVEZ LÓPEZ, ING.



$$Aw = \lambda w$$

$$CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}$$

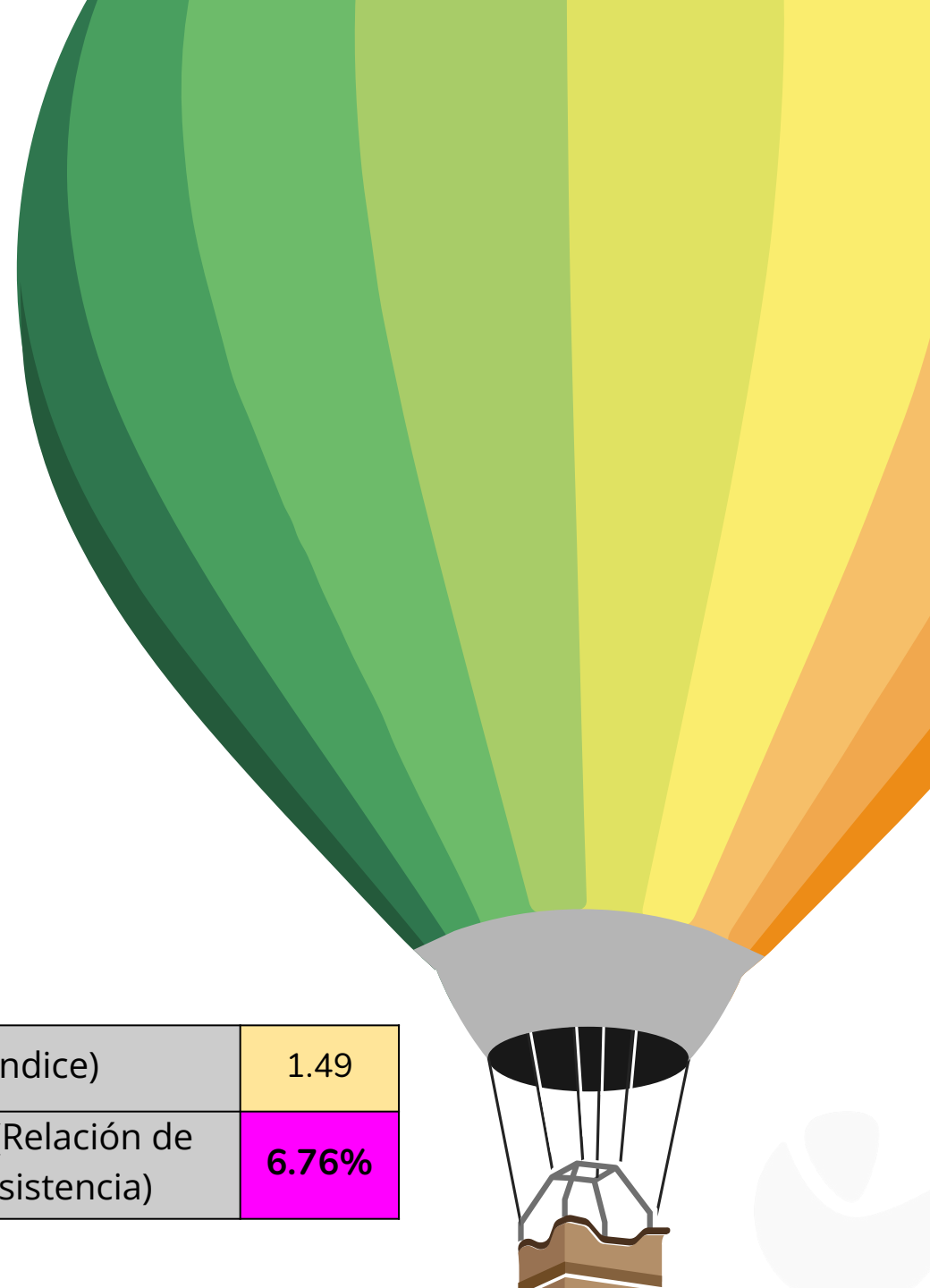
$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Resultados

AHP

No.	Variable	Peso
1	Compromiso y liderazgo de la alta dirección	16.10%
2	Alineamiento de los procesos con los objetivos y estrategias institucionales	13.70%
3	Participación activa y compromiso de los empleados	11.70%
4	Disponibilidad de recursos	9.50%
5	Comunicación efectiva	8.50%
6	Monitoreo y medición de los procesos	8.10%
7	Definición clara de los procesos clave	7.30%
8	Asignación de recursos adecuados	7.10%
9	Integración con otros sistemas de gestión	4.60%
10	Desarrollo de procedimientos y manuales	3.90%
11	Mejora continua	3.20%
12	Gestión de riesgos	2.90%
13	Capacitación y desarrollo de habilidades	1.80%
14	Revisión por la dirección	1.60%
		100.00%

RI (índice)	1.49
PC (Relación de consistencia)	6.76%

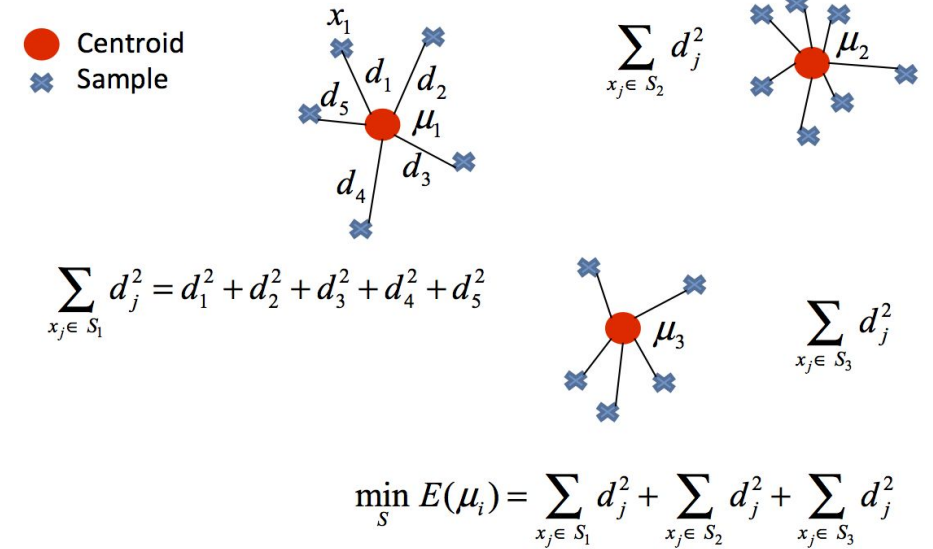
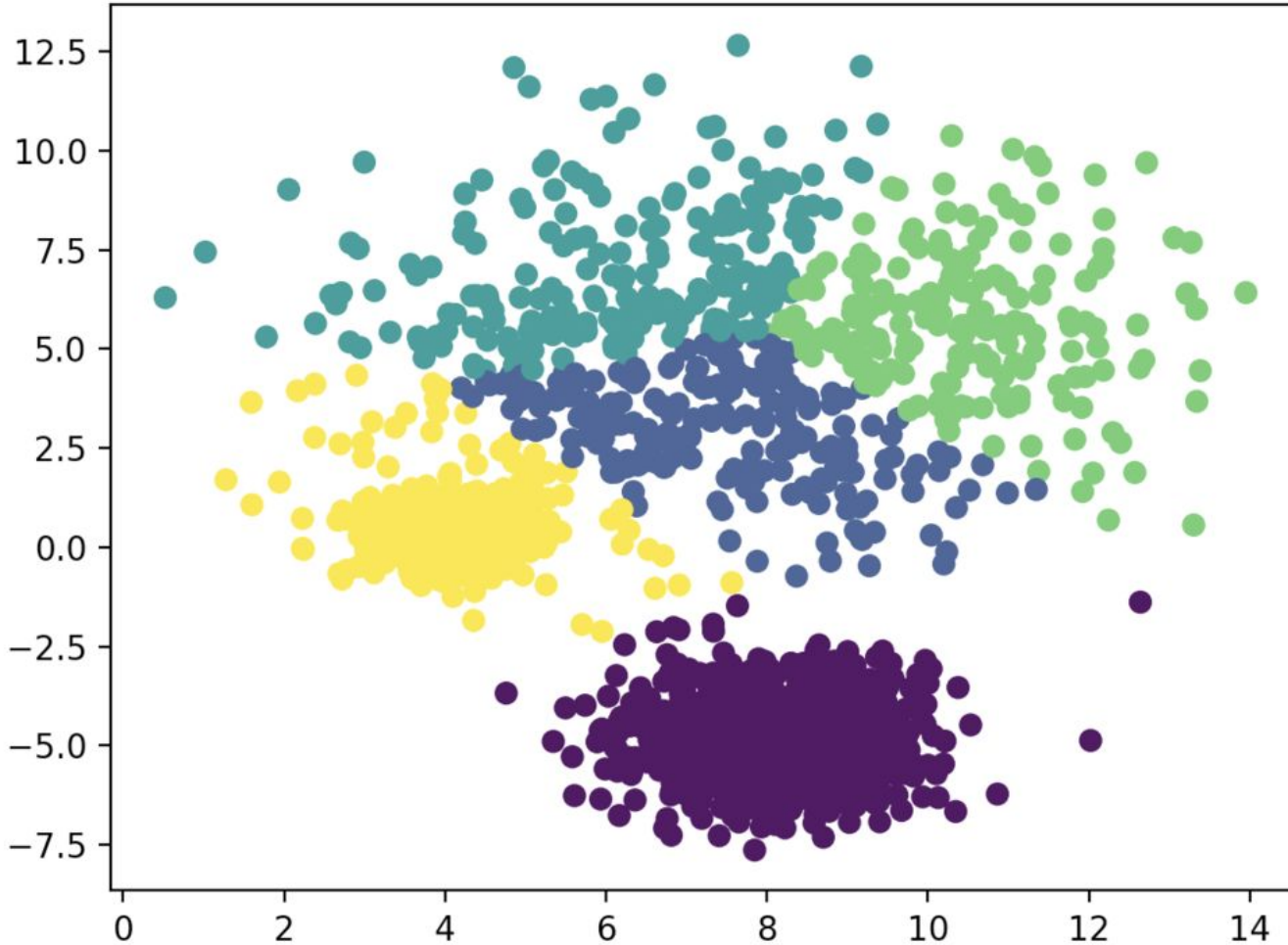


K-means



YEFRIN M. CHÁVEZ LÓPEZ, ING.

Data in 5 Clusters

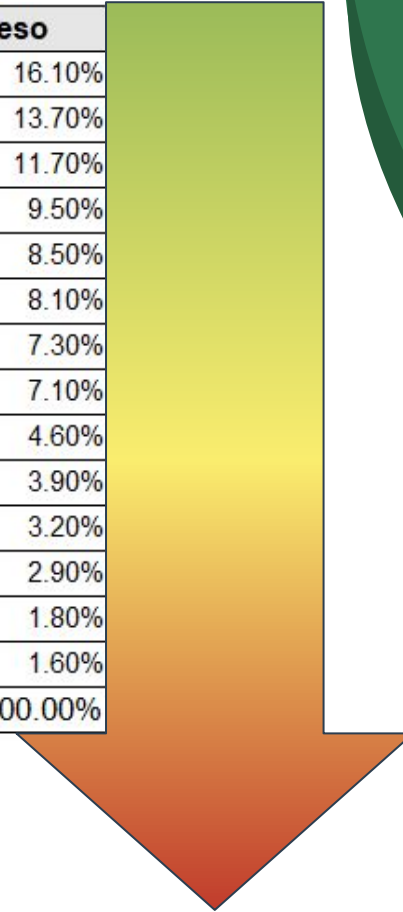


Yefrin M. Chávez, Ing.

Resultados

AHP y Clúster

No.	Variable	Peso
1	Compromiso y liderazgo de la alta dirección	16.10%
2	Alineamiento de los procesos con los objetivos y estrategias institucionales	13.70%
3	Participación activa y compromiso de los empleados	11.70%
4	Disponibilidad de recursos	9.50%
5	Comunicación efectiva	8.50%
6	Monitoreo y medición de los procesos	8.10%
7	Definición clara de los procesos clave	7.30%
8	Asignación de recursos adecuados	7.10%
9	Integración con otros sistemas de gestión	4.60%
10	Desarrollo de procedimientos y manuales	3.90%
11	Mejora continua	3.20%
12	Gestión de riesgos	2.90%
13	Capacitación y desarrollo de habilidades	1.80%
14	Revisión por la dirección	1.60%
		100.00%



Factores críticos en la gestión por procesos



YEFRIN M. CHÁVEZ LÓPEZ, ING.

1

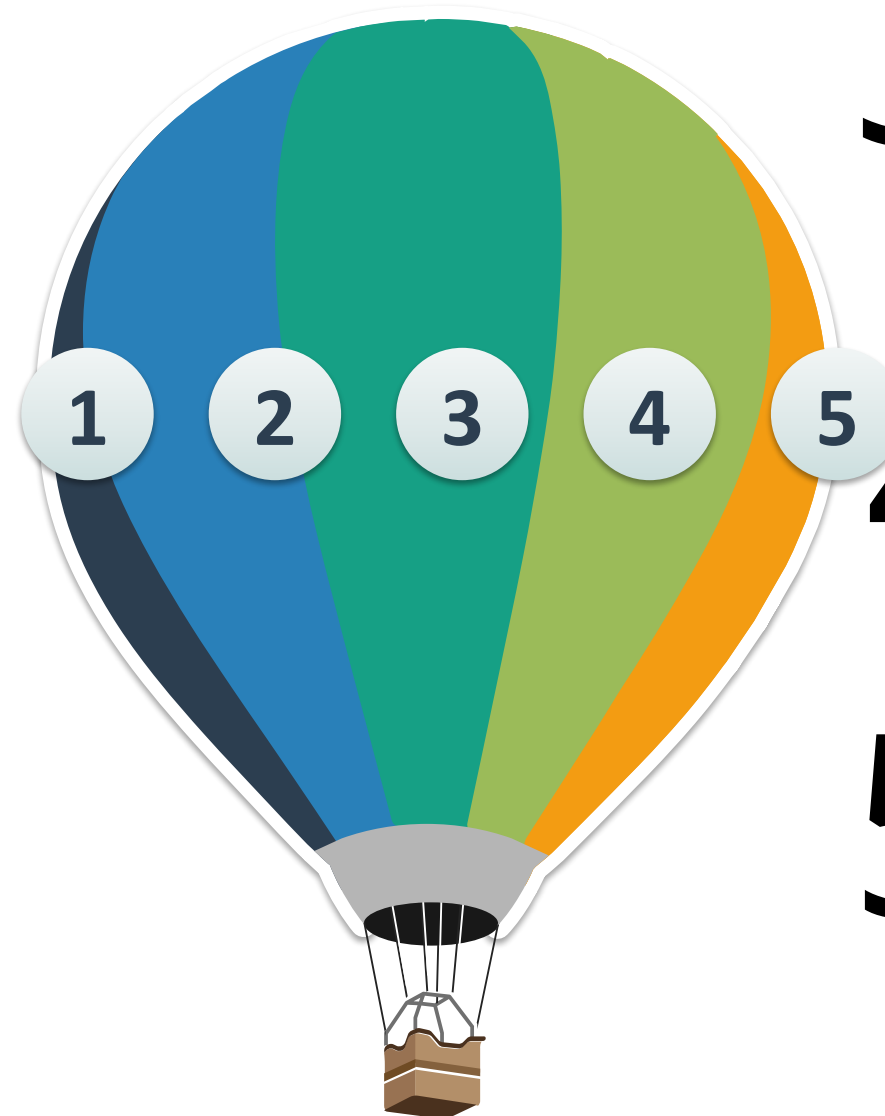
Compromiso y liderazgo de la alta dirección:

Se refiere a la disposición y compromiso de los líderes y directivos de una organización para promover y respaldar la implementación de un sistema de gestión por procesos. Implica establecer metas claras, proporcionar recursos y apoyo, y ejercer un liderazgo efectivo para fomentar el cambio y la mejora continua.

2

Alineamiento de los procesos con los objetivos y estrategias institucionales:

Este factor se centra en asegurar que los procesos de la organización estén alineados con los objetivos y estrategias establecidos. Implica diseñar, documentar y ejecutar los procesos de manera coherente con la visión y dirección estratégica de la organización, para garantizar que contribuyan a alcanzar los resultados deseados.



3

Participación activa y compromiso de los empleados:

Este factor se refiere a la implicación y compromiso de los empleados en la gestión por procesos. Involucra promover una cultura de participación, fomentar la colaboración y empoderar a los empleados para que asuman responsabilidad en la mejora de los procesos, aportando ideas, compartiendo conocimientos y trabajando en equipo.

4

Disponibilidad de recursos

Este factor se relaciona con la asignación adecuada de recursos necesarios para la ejecución y mejora de los procesos. Incluye proporcionar los recursos financieros, tecnológicos, humanos y materiales necesarios para asegurar la eficiencia y eficacia de los procesos, así como la capacidad de respuesta ante los requerimientos operativos.

5

Comunicación efectiva

Se refiere a establecer canales de comunicación claros y eficientes en la organización, tanto vertical como horizontalmente. Implica transmitir información relevante sobre los procesos, compartir los objetivos y logros, y facilitar la comunicación abierta y bidireccional entre los distintos niveles y áreas de la organización.

6

Monitoreo y medición de los procesos



YEFRIN M. CHÁVEZ LÓPEZ, ING.



Este factor implica establecer mecanismos de seguimiento y medición de los procesos para evaluar su desempeño. Incluye definir indicadores clave, recolectar datos relevantes, analizar los resultados y tomar acciones correctivas o de mejora con base en la información obtenida.

Beneficios y retos

de la gestión por procesos



YEFRI M. CHÁVEZ LÓPEZ, ING.

Beneficios

- Mejora de la eficiencia
- Incremento de la calidad
- Orientación hacia los resultados
- Mayor flexibilidad y adaptabilidad
- Impulso a la mejora continua



Retos

- Resistencia al cambio
- Identificación y diseño adecuado de procesos
- Gestión del cambio y comunicación efectiva
- Integración con otros sistemas y departamentos
- Mantenimiento y mejora continua

THANK **Y**OU!

¡Gracias por su atención!