

Identificando los modelos de madurez de procesos, que pueden aplicar pymes de servicios.

Claudia Yadira Rodríguez R. claudia.rodriguez@escuelaing.edu.co (Tutora)
 Brayan Santiago Buitrago M. brayan.buitrago@mail.escuelaing.edu.co
 María Valentina Castiblanco V. maria.castiblanco@mail.escuelaing.edu.co

Resumen

A lo largo del tiempo se ha podido evidenciar la forma en que los modelos de madurez han ayudado a las organizaciones a mejorar su manera de funcionar. El uso de los modelos de madurez en pymes no resulta tan fácil ya que son organizaciones que no están estructuradas y de una manera adecuada y sus procesos no son los más efectivos. El objetivo de este trabajo es encontrar las características de los modelos de madurez de procesos existentes que puedan servir para su aplicación en las pymes de servicios en Bogotá y sabana.

Se hizo un análisis de artículos científicos, encontrando las características que se pueden aplicar a las pymes, de manera que puedan ayudarles a desarrollar y mejorar sus procesos. Como resultados se obtuvo que los modelos de Michael Hammer, Tonia De Bruin, David Fisher y ISO 9004, son los más adecuados para pymes de servicios, debido a su baja complejidad y enfoque en el mejoramiento continuo.

Palabras clave: Madurez del proceso, madurez BPM, modelo de madurez, modelo de servicios y mejora continua.



Resultados

Modelos de madurez de procesos

Un modelo de madurez de procesos es un marco de referencia, donde la empresa puede establecer y comparar su situación de los procesos ante un estándar que le indica un diagnóstico de su situación ante los parámetros esperados. Así con esta comparación una organización puede saber en qué nivel de madurez en procesos se encuentra. A continuación, se presentan los modelos de madurez que más se ajustan a empresas pymes de servicio, debido a su fácil implementación y resultados rápidos y eficientes.

1. La auditoría del proceso Michael Hammer

- ✓ Las empresas deben asegurarse de que sus procesos proporcionen un alto rendimiento que continúe evolucionando con el tiempo.
- ✓ Las empresas deben desarrollar dos tipos de elementos: facilitadores de procesos y capacidades de empresa. Estos facilitadores de proceso determinan qué tan bueno es el papel que puede desempeñar en un proceso a lo largo del tiempo.

2. Hacia una gestión de modelos empresariales de madurez Tonia de Bruin & Michael Rosemann

- ✓ Un enfoque BPM requiere coherencia con los objetivos, una dirección adecuada, un enfoque en el cliente y por último debe tener en cuenta los factores, la alineación con la estrategia, el gobierno, los métodos, la información y tecnología, la cultura, y las personas.

Tabla 1. Relación capacidades – factores basada en De Bruin 2010

Strategic Alignment	Governance	Methods	Information Technology	People	Culture	FACTORS
Process Improvement Planning	Process Management Decision Making	Process Design & Modeling	Process Design & Modeling	Process Skills & Expertise	Responsiveness to Process Change	CAPABILITY AREAS
Strategy & Process Capability Linkage	Process Roles & Responsibilities	Process Implementation & Execution	Process Implementation & Execution	Process Management Knowledge	Process Values & Beliefs	
Enterprise Process Architecture	Process Metrics & Performance Linkage	Process Control and Measuring	Process Control and Measuring	Process Education	Process Attitudes & Behaviors	
Process Measures	Process Related Standards	Process Improvement & Innovation	Process Improvement & Innovation	Process Collaboration & Communication	Leadership Attention to Process	
Process Customers & Stakeholders	Process Based Compliance	Process Program & Project Management	Process Program & Project Management	Process Management Leaders	Process Management Social Networks	

Fuente: (De Bruin, 2010).

Conclusiones

- Se proponen 4 modelos importantes para la madurez de procesos de las pymes de servicios en Colombia que son fácilmente adoptables por una pyme.
- Invitación a implementar los conceptos fundamentales de la excelencia de manera que alineen las iniciativas de los procesos fomentando el mejoramiento incremental y la productividad en la madurez de procesos.

Introducción

En la actualidad existen una serie de metodologías, estándares, modelos de madurez y pautas que pueden ayudar a las organizaciones a mejorar la forma en que operan. Un modelo de madurez de procesos es un conjunto estructurado de elementos en el que una compañía asimila o integra buenas prácticas las cuales permiten identificar los vacíos o debilidades que haya dentro de la organización, esto con el fin de establecer procesos de mejora continua y corregir el estado de desarrollo de la empresa en cuanto a los procesos se refiere (Pérez et al., 2014). Las pymes del sector de servicios juegan un papel muy importante en la economía, principalmente por su contribución a la creación de empleo, suelen conectar a un gran número de empleados, familias, comunidades locales y la sociedad, y tienen un impacto en la mejora de su calidad de vida.

Metodología

Para los fines de la investigación, se realizó una búsqueda minuciosa de diferentes fuentes de información en artículos científicos, con el objetivo de orientar la investigación con una descripción detallada de los diferentes tópicos, temáticas, cifras, antecedentes, y conceptos que se deberían abordar para así lograr captar información que aporte al desarrollo de la investigación para identificar, comparar y determinar el uso de estos, en base a los criterios teóricos de la investigación y así definir los conceptos clave que permitan establecer qué aspectos favorecen la madurez de procesos en las diferentes pymes del sector de servicios en Bogotá y Sabana, de manera que tengan éxito en el desarrollo de los mismos (Anguera, 1986; Serrano & Ortiz, 2012). Además, se consultaron bases de datos científicas como ScienceDirect, JSTOR, Emerald, ProQuest y EBSCO.

3. El modelo de madurez del proceso empresarial Un enfoque práctico para identificar oportunidades para mejoramiento David Fisher

- Un modelo apropiado para la Madurez de los Procesos de Negocio debe ser multidimensional y no lineal.
- Las empresas que van “montaña arriba” tienen la oportunidad de ganar eficiencia, reducir costos, aumentar la satisfacción del cliente, aumentar los ingresos y obtener una ventaja competitiva.
- Si la empresa no progresa, se encuentra en desventaja, de modo que para escalar la montaña la empresa debe comprender que se superarán los principales obstáculos en cada paso del proceso de maduración.

4. Nivel de madurez hacia el éxito Sostenido ISO 9004

Tabla 2. Nivel de madurez hacia el éxito sostenido, adaptado y basado en la norma internacional ISO 9004

Elemento Clave	Nivel de madurez hacia el éxito sostenido						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	..	Nivel N
Elemento 1	Criterio 1 Nivel de base					..	Criterio 1 - Mejor Práctica
Elemento 2	Criterio 2 Nivel de base					..	Criterio 2 - Mejor Práctica
Elemento 3	Criterio 3 Nivel de base					..	Criterio 3 - Mejor Práctica
Elemento 4	Criterio 4 Nivel de base					..	Criterio 4 - Mejor Práctica
..
Elemento N	Criterio N Nivel de base	Criterio N Mejor Práctica

Fuente: (ISO 9004, 2009).

Se propone la anterior tabla como modelo para la autoevaluación, basada en la norma internacional ISO 9004 en la cual se utilizan cinco niveles de madurez, que pueden ampliarse para incluir niveles adicionales o personalizarse según sea necesario. La Tabla 1 proporciona un ejemplo genérico de cómo los criterios de desempeño pueden correlacionarse con los niveles de madurez.