

CETIUC

Centro de Estudios de Tecnologías de Información

Estudio Nacional sobre Gestión de Procesos de Negocio (BPM) 2012

Datos metodológicos

- ▶ Universo
 - 46 organizaciones que cuentan con un área de BPM.
- ▶ Muestra
 - 26 organizaciones con operaciones en Chile.
- ▶ Encuesta web
 - Abril - Mayo 2012.
 - Encuesta online de 36 preguntas.

Área de BPM

- ▶ BPM: *Business Process Management* (Gestión de Procesos de Negocio)
 - Paradigma de enfoques y técnicas, con foco en el flujo de actividades y eventos que ejecutan las organizaciones para cumplir sus objetivos.
- ▶ Consideramos que una organización tiene un área de BPM cuando existe **al menos un empleado con dedicación exclusiva** a estos temas específicos.

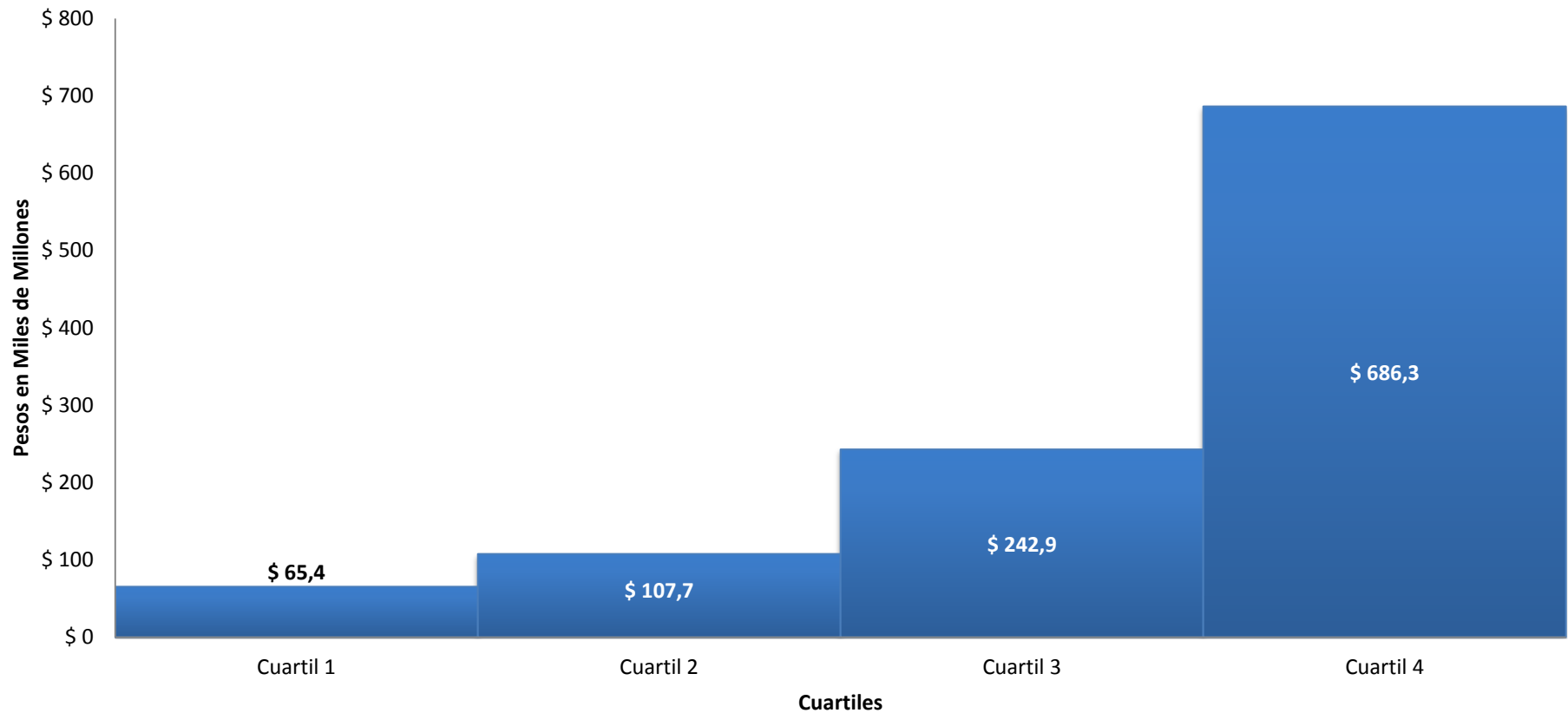
Temario

- ▶ **Perfil de la organización**
- ▶ Perfil del CPO
- ▶ Perfil del área de BPM
- ▶ BPM hacia el negocio

“Contar con un área de procesos en empresas con distintos tamaños ”

Facturación de las organizaciones

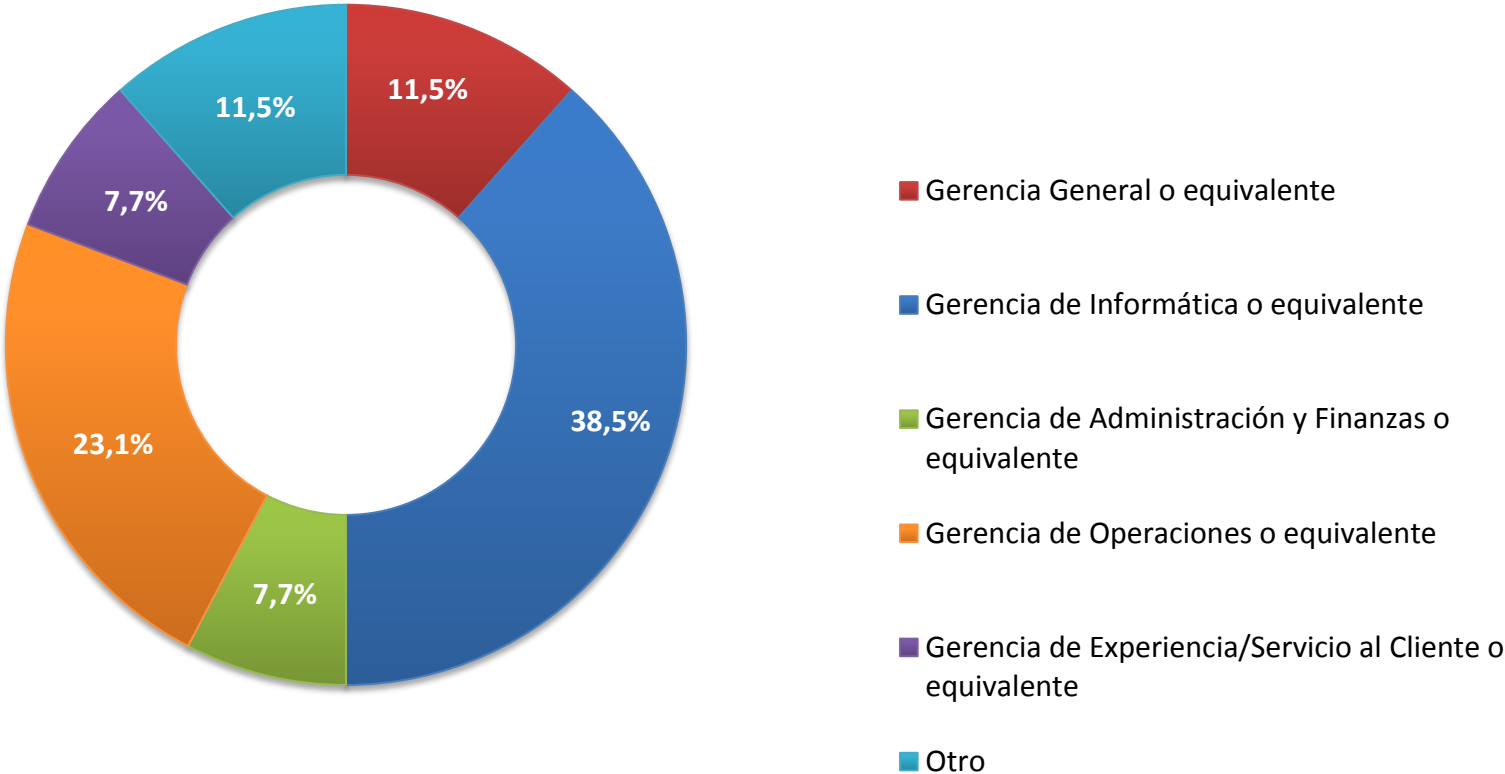
N=19



“La responsabilidad sobre los procesos tiene dependencias diversas”

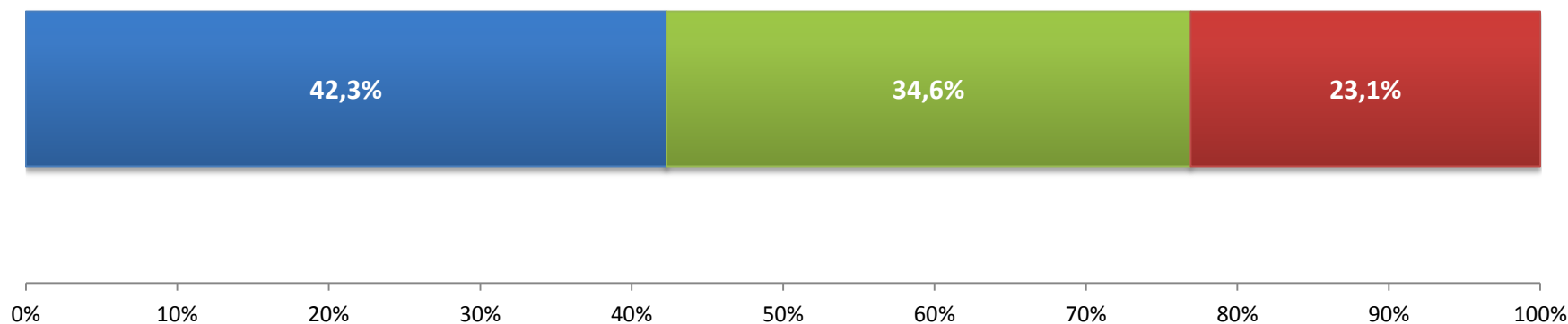
Dependencia organizacional del área BPM

N=26



“La mayoría de las organizaciones encuestadas presenta un nivel de compromiso estratégico o significativo, lo que habla del buen camino recorrido”

Nivel de compromiso de las organizaciones con el área BPM
N=26

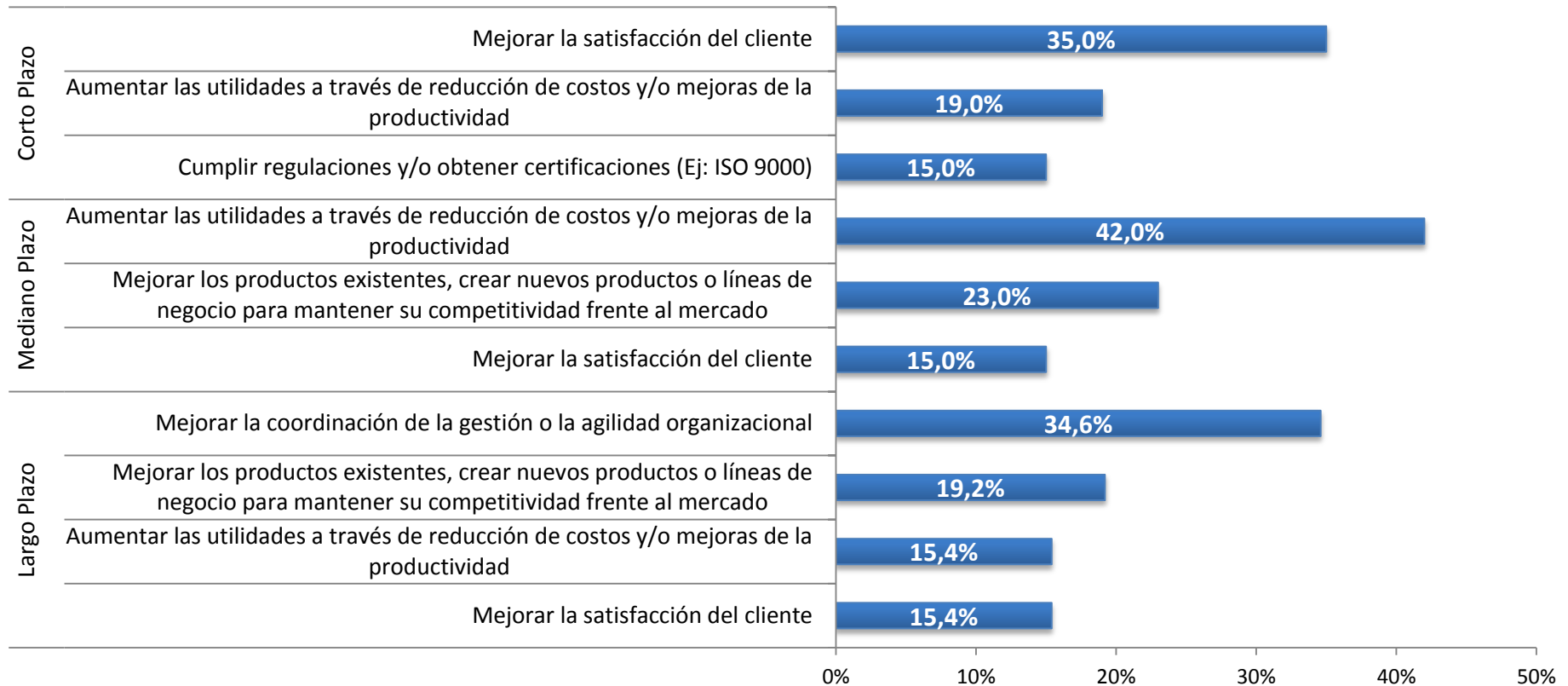


- Existe un compromiso inicial, limitado a algunos procesos relevantes para la organización
- Existe un compromiso significativo, involucrando varios procesos críticos para el negocio
- Existe un compromiso estratégico, involucrando todos los procesos críticos para el negocio

“Los focos de BPM cambian con el tiempo”

Objetivos de la organización a los cuales apoya BPM

N=26



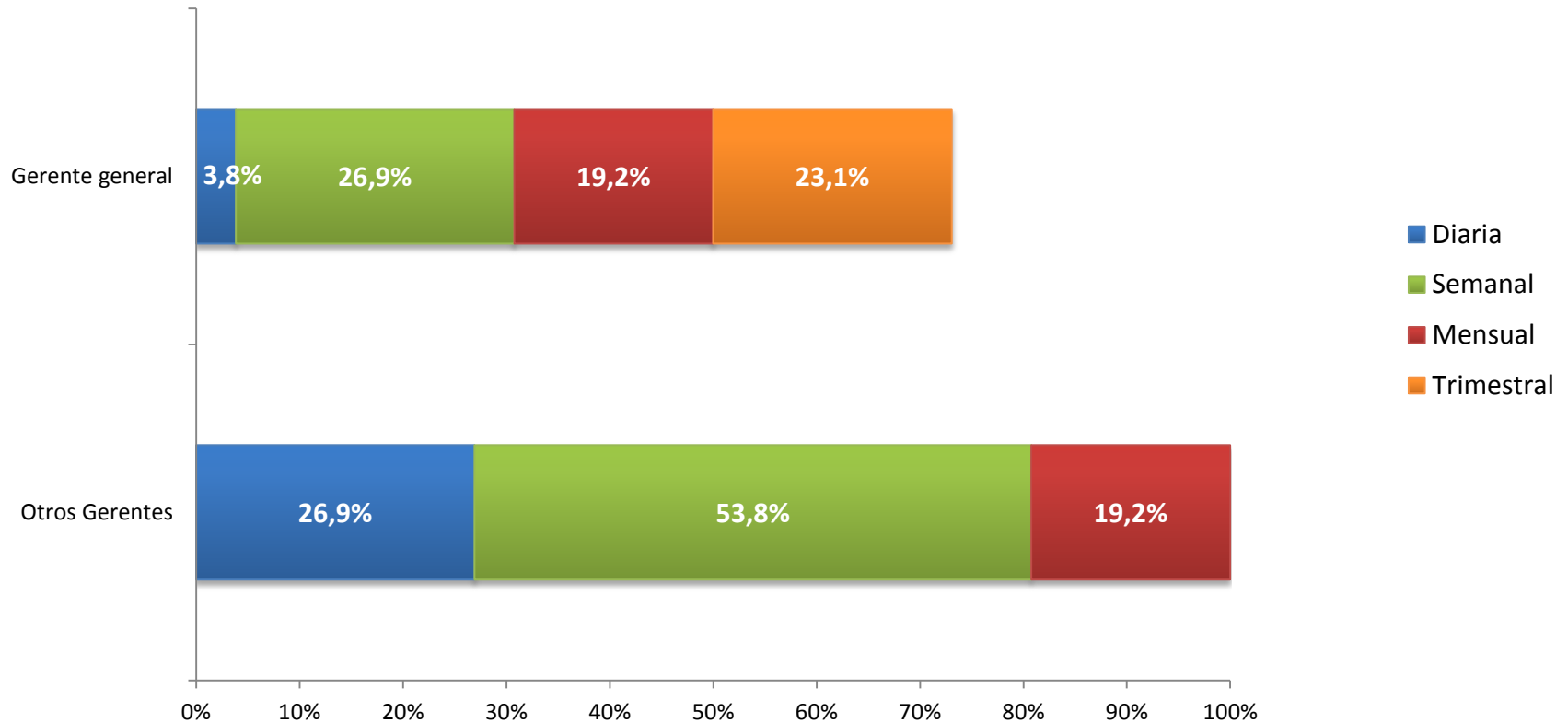
Temario

- ▶ Perfil de la organización
- ▶ **Perfil del CPO**
- ▶ Perfil del área de BPM
- ▶ BPM hacia el negocio

“El CPO es un miembro activo del Negocio”

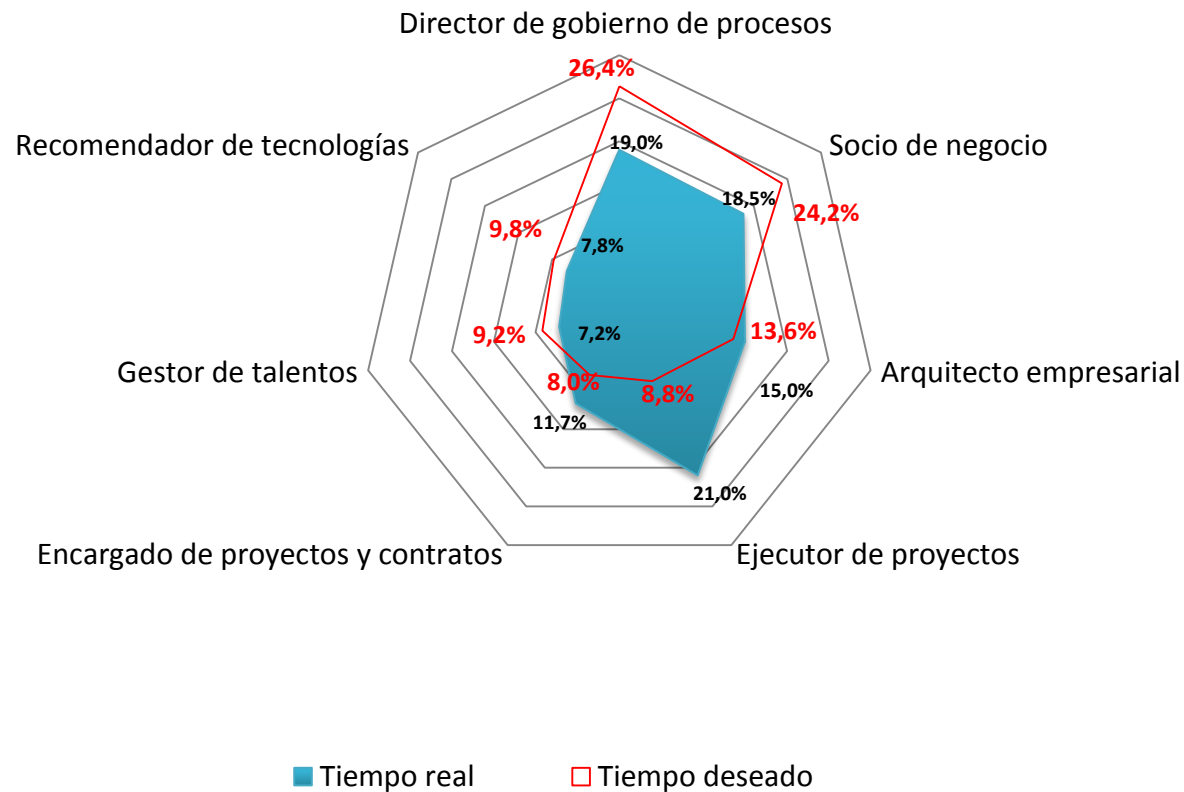
Frecuencia de reuniones del CPO con otros gerentes

N=26



“Los CPO debe enfatizar su rol de negocio”

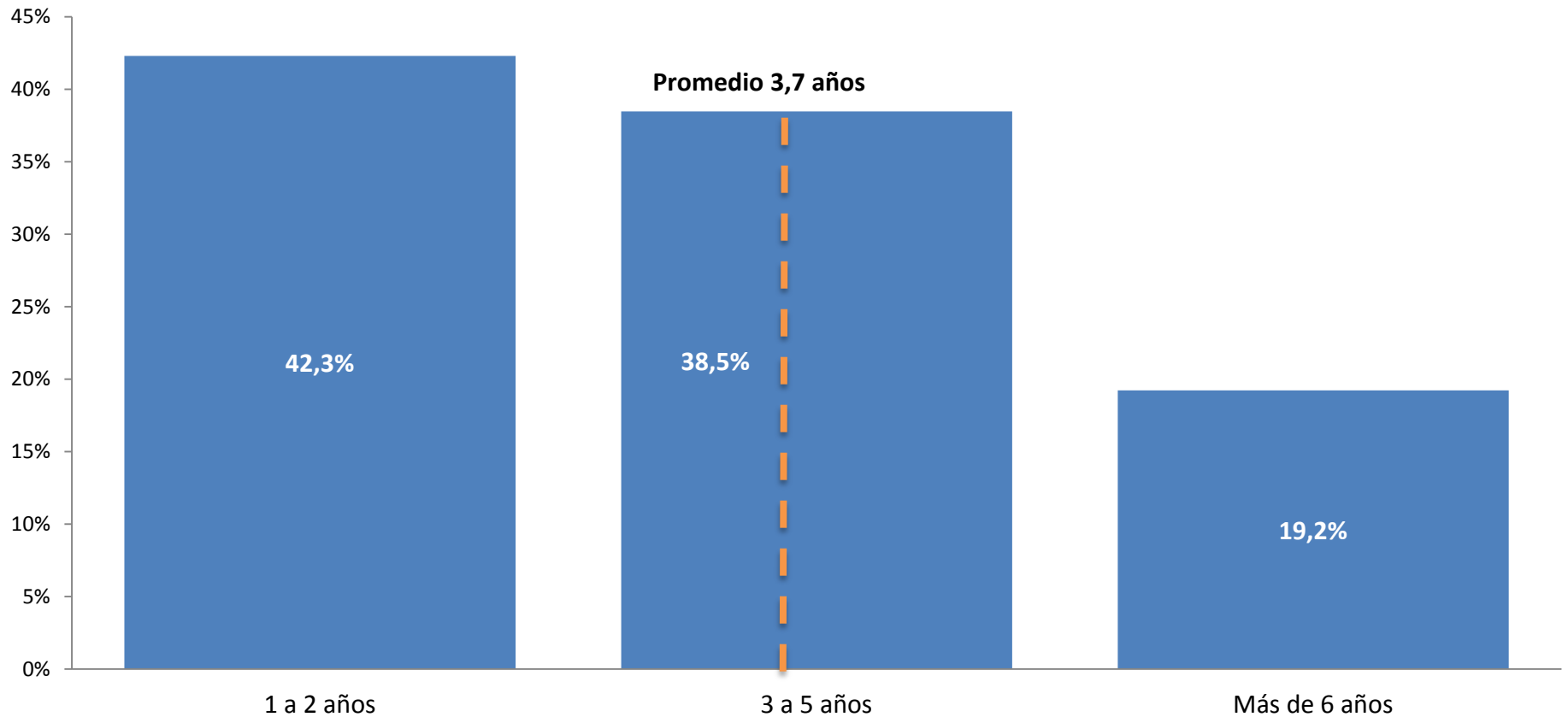
Ocupación real del tiempo versus ocupación ideal del Tiempo
N=26



“Las áreas BPM tienen poca antigüedad ”

Antigüedad del área BPM

N=26



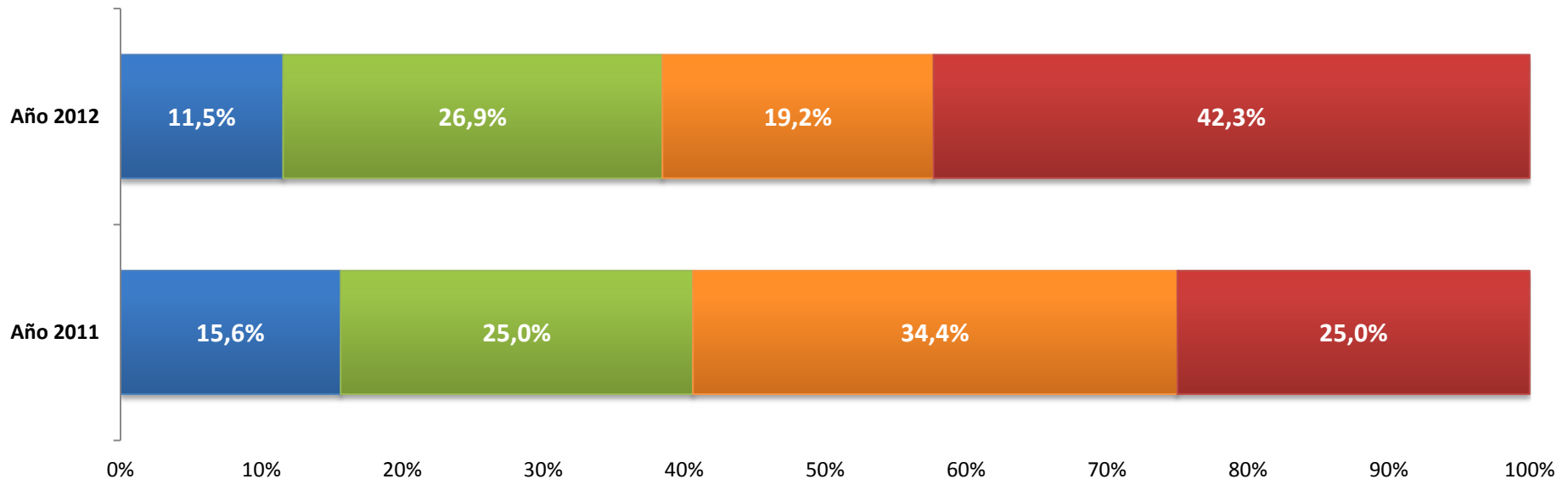
Temario

- ▶ Perfil de la organización
- ▶ Perfil del CPO
- ▶ **Perfil del área de BPM**
- ▶ BPM hacia el negocio

“Quienes tienen un plan de desarrollo podrían estar más alineados con la organización”

Plan para el desarrollo del Área de Procesos

N=32

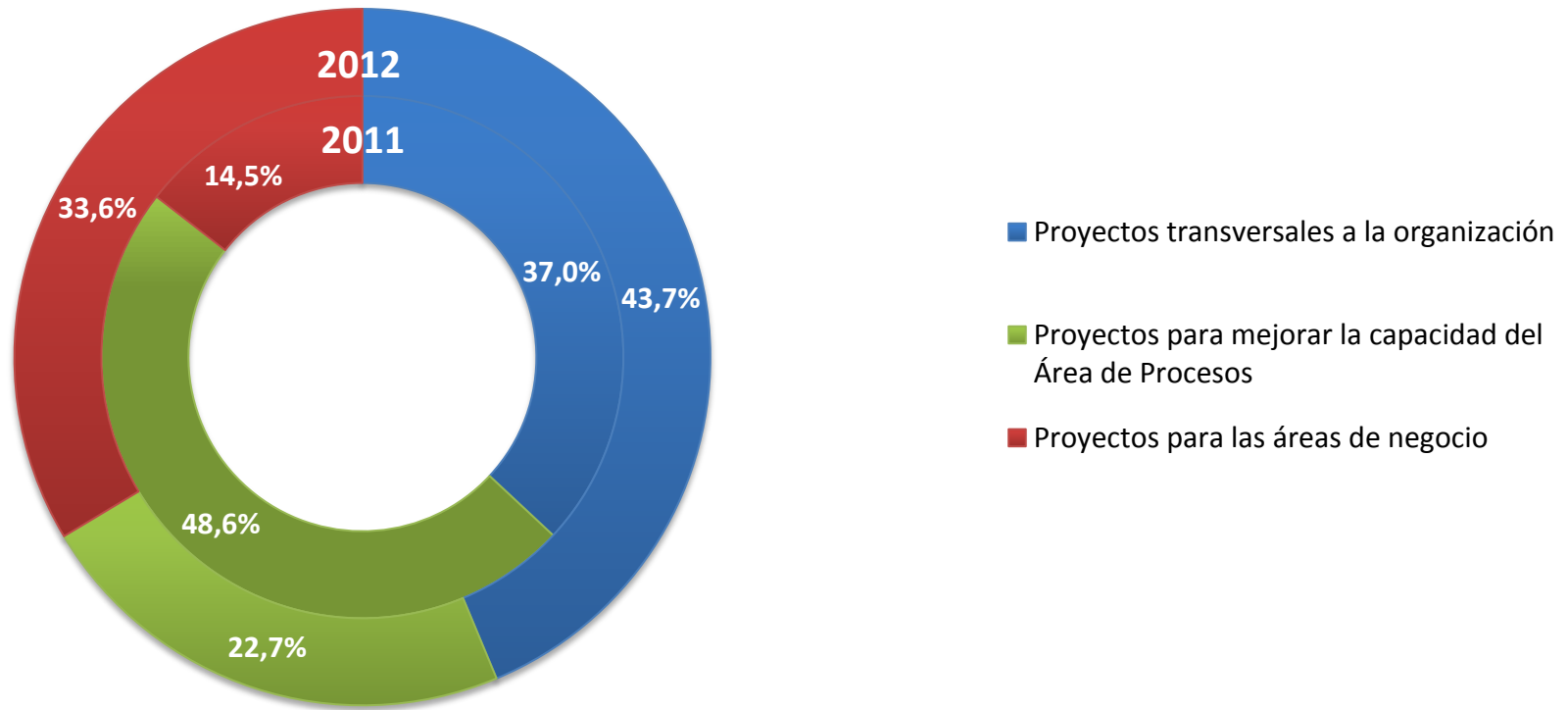


- No existe un plan definido de desarrollo definido para el área
- Existe un plan de desarrollo informal (no detallado) que contempla sólo el año en curso
- Existe un plan de desarrollo formal que contempla sólo el año en curso
- Existe un plan de desarrollo que contempla los próximos 3 años

“El presupuesto de BPM se destina principalmente a proyectos de la organización”

Distribución del presupuesto del área BPM

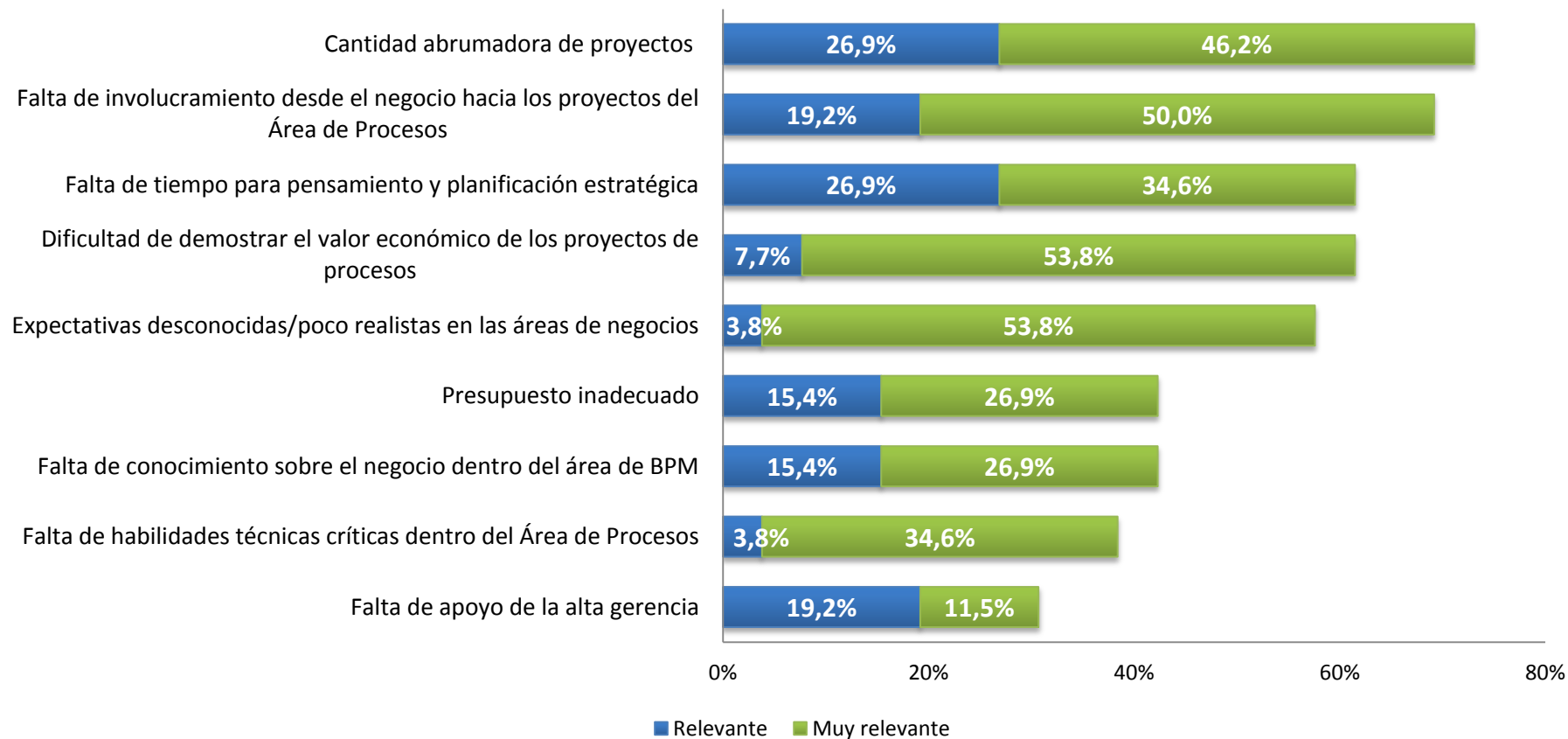
N=26



“La Gestión de procesos es un tema que aún enfrenta muchas barreras”

Relevancia de problemas dentro del área BPM

N=26



“Las áreas de procesos se estructuran de 2 formas”

Cantidad de personas en Cargos BPM

Estructura de un
área emergente

N=16



Estructura de un
área establecida

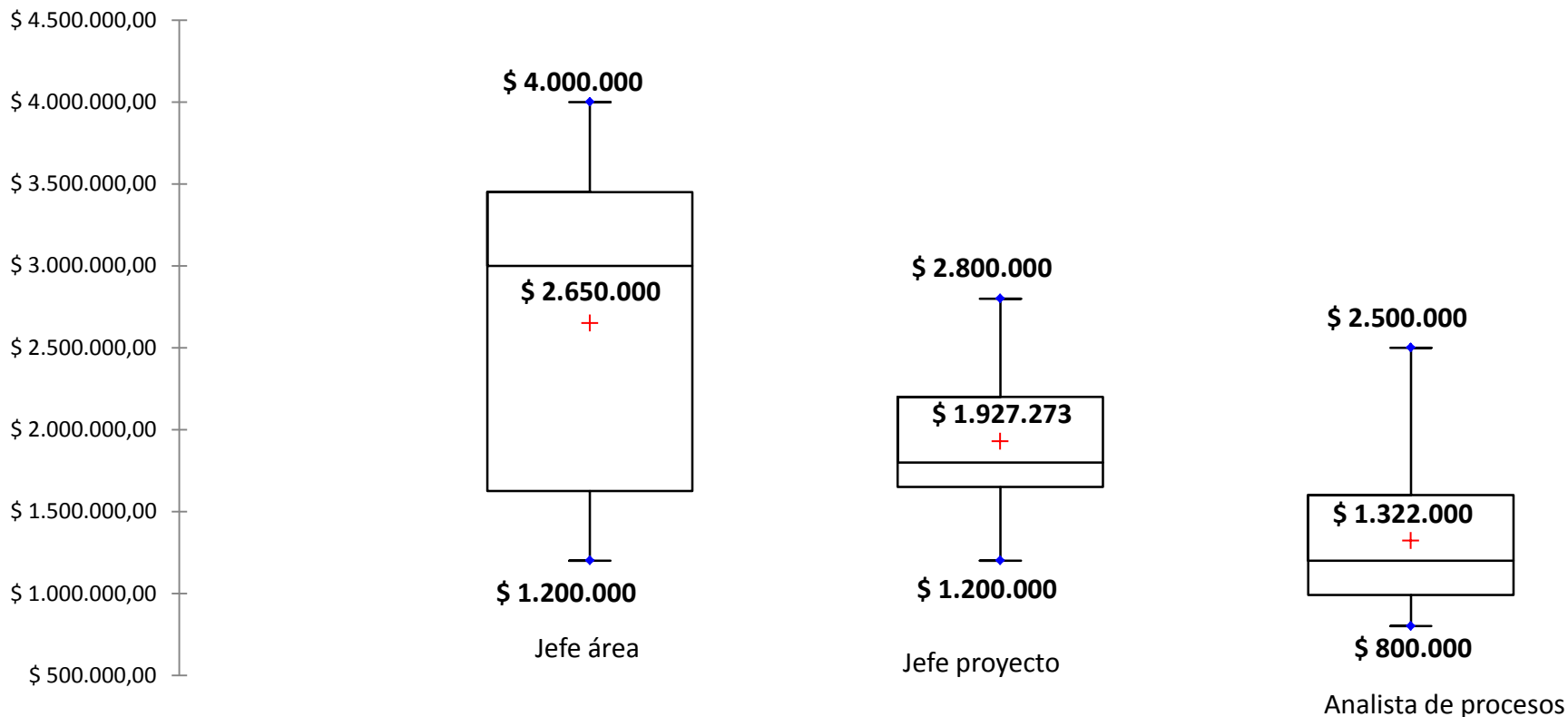
N=8



“Los profesionales de BPM están a un nivel de sueldo atractivo”

Remuneración bruta empleados operacionales

N=26



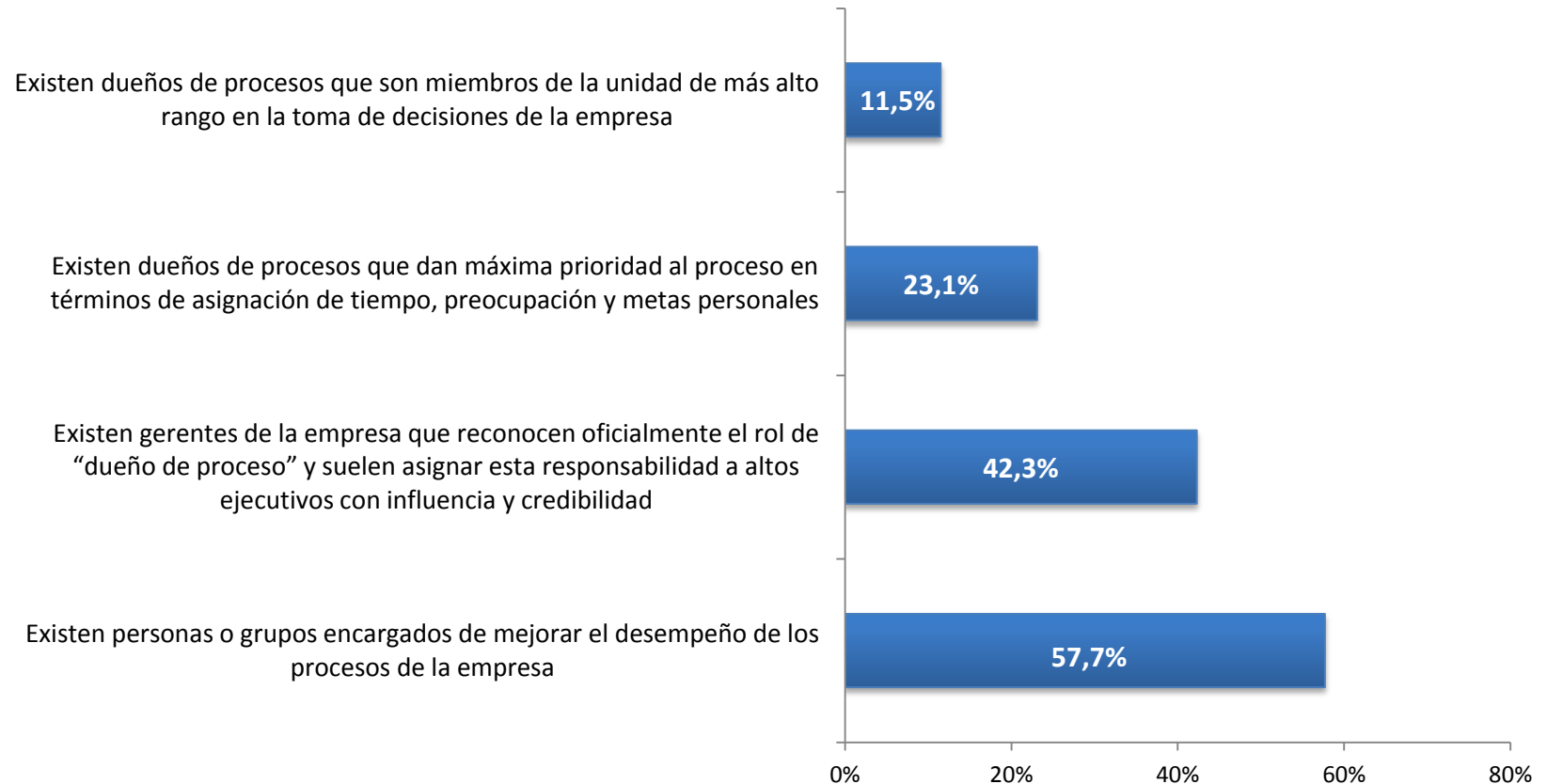
Temario

- ▶ Perfil de la organización
- ▶ Perfil del CPO
- ▶ Perfil del área de BPM
- ▶ **BPM hacia el negocio**

“El gobierno de los procesos es un desafío para la lograr la sustentabilidad de las iniciativas BPM”

Situación de los dueños de procesos

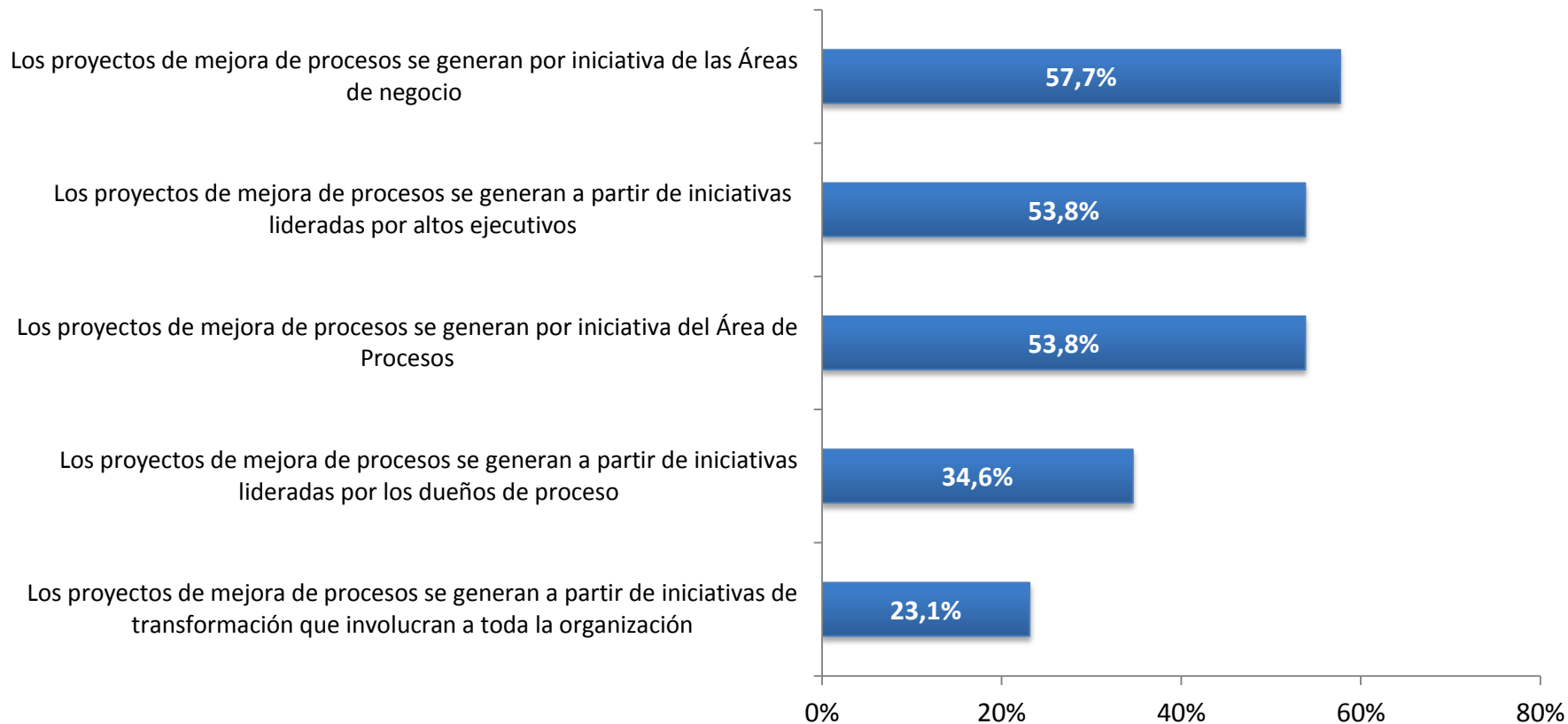
N=26



“Los proyectos de mejora pueden provenir de distintas fuentes”

Mecanismos de generación de proyectos de mejora de procesos

N=26



Principales Desafíos

- ▶ El CPO debe aumentar su posicionamiento estratégico y lograr ser un tomador de decisiones a nivel organizacional.
- ▶ Todas las áreas BPM deben tener un plan de desarrollo que fomente el avance en la gestión de procesos para toda la organización.
- ▶ El área BPM aun se encuentra en la etapa inicial en el desarrollo de los procesos de la organización. Por lo que el desafío es seguir el rumbo y dejar atrás esta situación.
- ▶ Se debe integrar correctamente el concepto de Dueño de Proceso para otorgar autoridad a quien posee este cargo.