

CETIUC

Resultados Primer Estudio Nacional Gestión de Procesos de Negocio Chile, 2009

Documento desarrollado en el área de Excelencia de Procesos de Negocio del
Centro de Estudios de Tecnologías de Información. Pontificia Universidad Católica
de Chile

Julio de 2009

El Estudio Nacional sobre Gestión de Procesos de Negocio fue efectuado en el Centro de Estudios de Tecnologías de Información de la Pontificia Universidad Católica de Chile, por:

Director del Estudio

Marcos Sepúlveda

Coordinador del Estudio

Javier Bermúdez

Editor del Estudio

Hugo Seguel

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin el consentimiento de **CETIUC**.

Esta obra está publicada bajo una **Atribución-No Comercial-Licenciar Igual 2.0 Chile de Creative Commons**. Para ver una copia de esta licencia, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/cl/>

Informaciones

Para obtener mayor información puede llamar al teléfono (56-2) 3545804, enviar un e-mail a info@cetiuc.cl o visitar nuestro sitio web

<http://www.cetiuc.cl>

Acerca de CETIUC

El Centro de Estudios de Tecnologías de Información (CETIUC) es una unidad de investigación y extensión de la Escuela de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica de Chile, que está orientada a estudiar y difundir el uso estratégico de las tecnologías de información a nivel de las mayores organizaciones que operan en el país. Los estudios y servicios de CETIUC están enfocados a los Gerentes de Informática, Gerentes de Procesos de Negocio, Gerentes Generales y Directorios de las grandes empresas del país, el gobierno y las empresas proveedoras de TI.

El Centro de Excelencia en la Gestión de Procesos de Negocio CETIUC tiene la misión de investigar, probar y difundir las buenas prácticas en la gestión de los procesos de negocio de modo de proveer a las empresas de nuestro país las metodologías y herramientas que lleven al éxito en el diseño, implementación y control de sus estrategias de procesos empresariales.

Este Centro de Excelencia está totalmente enfocado en la provisión de servicios que permitan a sus clientes profundizar, capacitar y ejecutar trabajos relacionados con:

Gestión Estratégica de Procesos Empresariales

Análisis y Optimización de Procesos Empresariales

Análisis de Madurez de Procesos y de la Organización

Minería de Procesos Empresariales para el Performance Management



Temas

Objetivos y Metodología



Áreas de interés del
Estudio



Objetivos del Primer Estudio Nacional BPM

- Determinar el estado del arte de la disciplina en Chile.
- Permitir a las empresas tener una mirada general respecto a su propia gestión, y a la gestión de sus pares en el ámbito de BPM.
- Caracterizar los tipos y objetivos de los proyectos que se realizan en las empresas más influyentes de nuestro país.



Metodología del Primer Estudio Nacional BPM

- **Ámbito de preguntas de la Encuesta:**
 - Información general de la empresa (6 preguntas)
 - Objetivos, planes e impacto de los proyectos BPM (5 preguntas)
 - Características de los proyectos BPM (6 preguntas)
 - Capacitación de recursos humanos que participan en los proyectos (2 preguntas)
- **Universo muestral:**
 - Encuesta web, enviada a las 350 empresas más importantes del país.
- **Muestra:**
 - Se obtuvo respuesta de 81 empresas en total, que equivale a un 23,14% del universo.



Temas

Objetivos y Metodología



Áreas de interés del
Estudio



Áreas de Interés del Estudio

- Información general de la empresa
- Objetivos, planes e impacto de proyectos BPM
- Características de los proyectos BPM
- Capacitación de recursos humanos de los proyectos

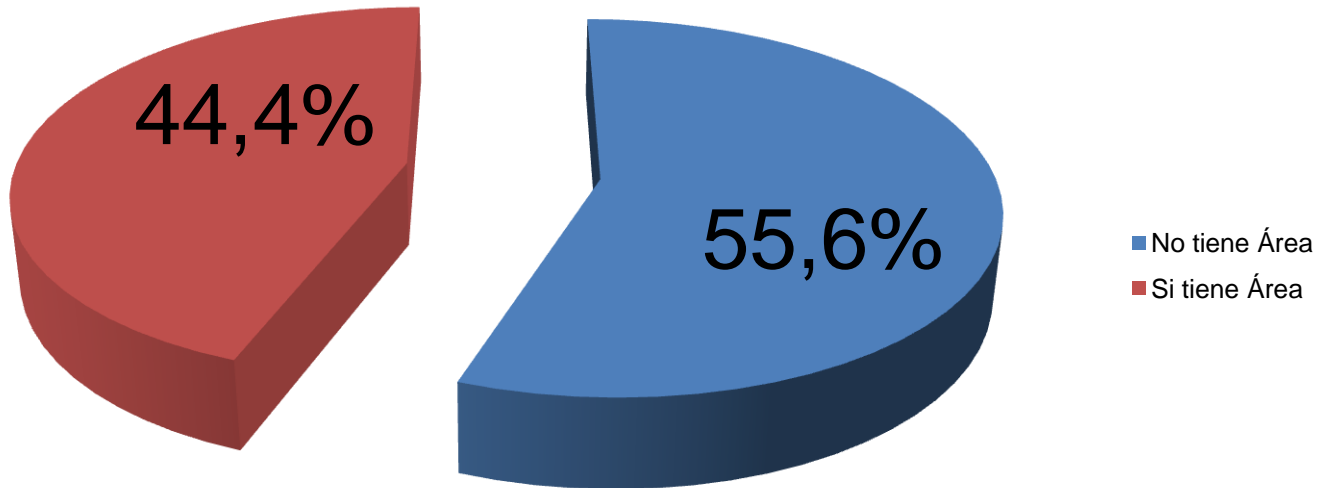


Consolidación de los Rubros

Rubro Consolidado	N° de Empresas	Descripción	Rubros Considerados
Servicios de Información	23	Servicios cuyo valor se enfoca en la información (intangibles)	Bancos / Servicios Financieros / Medios de Comunicación / Previsión / Seguros / Isapres / Administración Pública / Educación
Servicios de Distribución	29	Servicios que implican la distribución de un producto tangible (no información). Esto sugiere la necesidad de contar con una infraestructura de distribución física y de una logística adecuada.	Energía / Servicios Básicos / Telecomunicaciones / Transporte / Comercio / Retail / Salud
Rubros de Producción	29	Rubros que implican la producción de un producto tangible. Esto se traduce, entre otras cosas, en una fuerte necesidad de coordinación y comunicación con proveedores	Alimentos / Silvicultura / Pesca / Construcción / Edificación / Minería / Productos Industriales y relacionados



Existencia de Área BPM

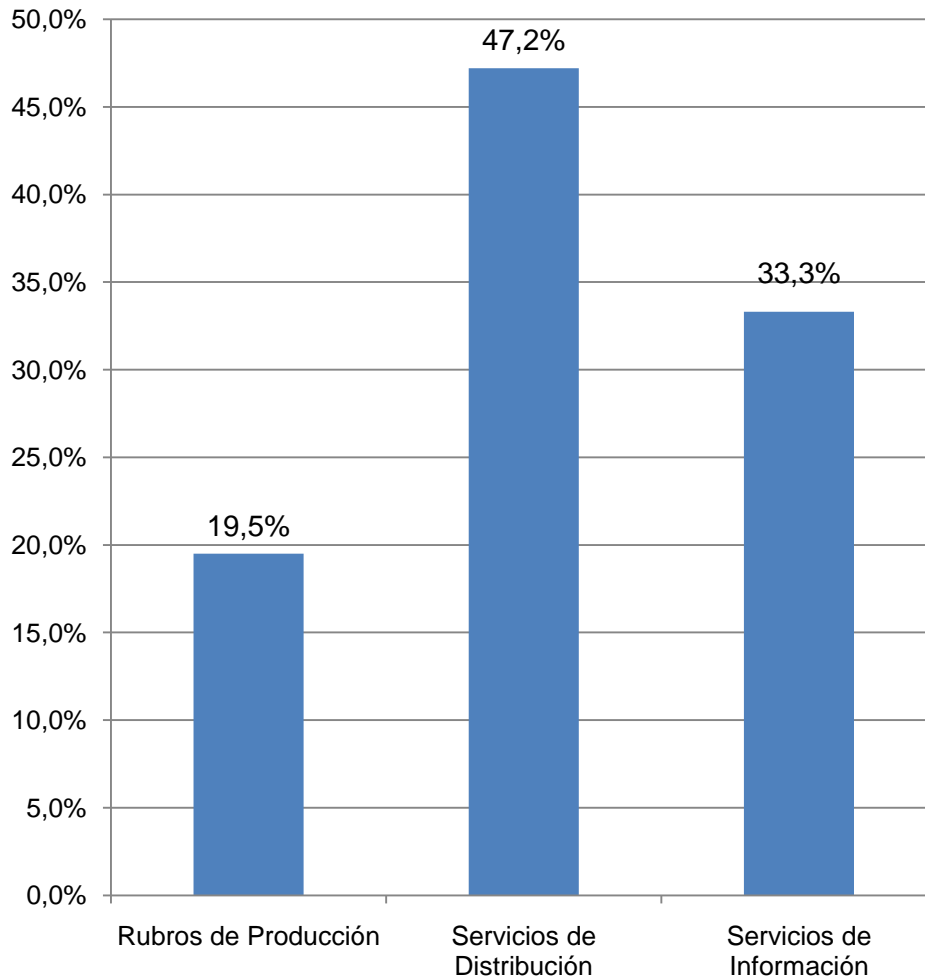


De las 81 empresas que respondieron el estudio, 45 manifestaron no tener un área BPM, mientras que 36 sí.

El resto del Estudio se centra en las empresas que mencionaron tener un área encargada de la gestión de procesos de negocio, sea formal o informalmente.



Empresas participantes con Área BPM

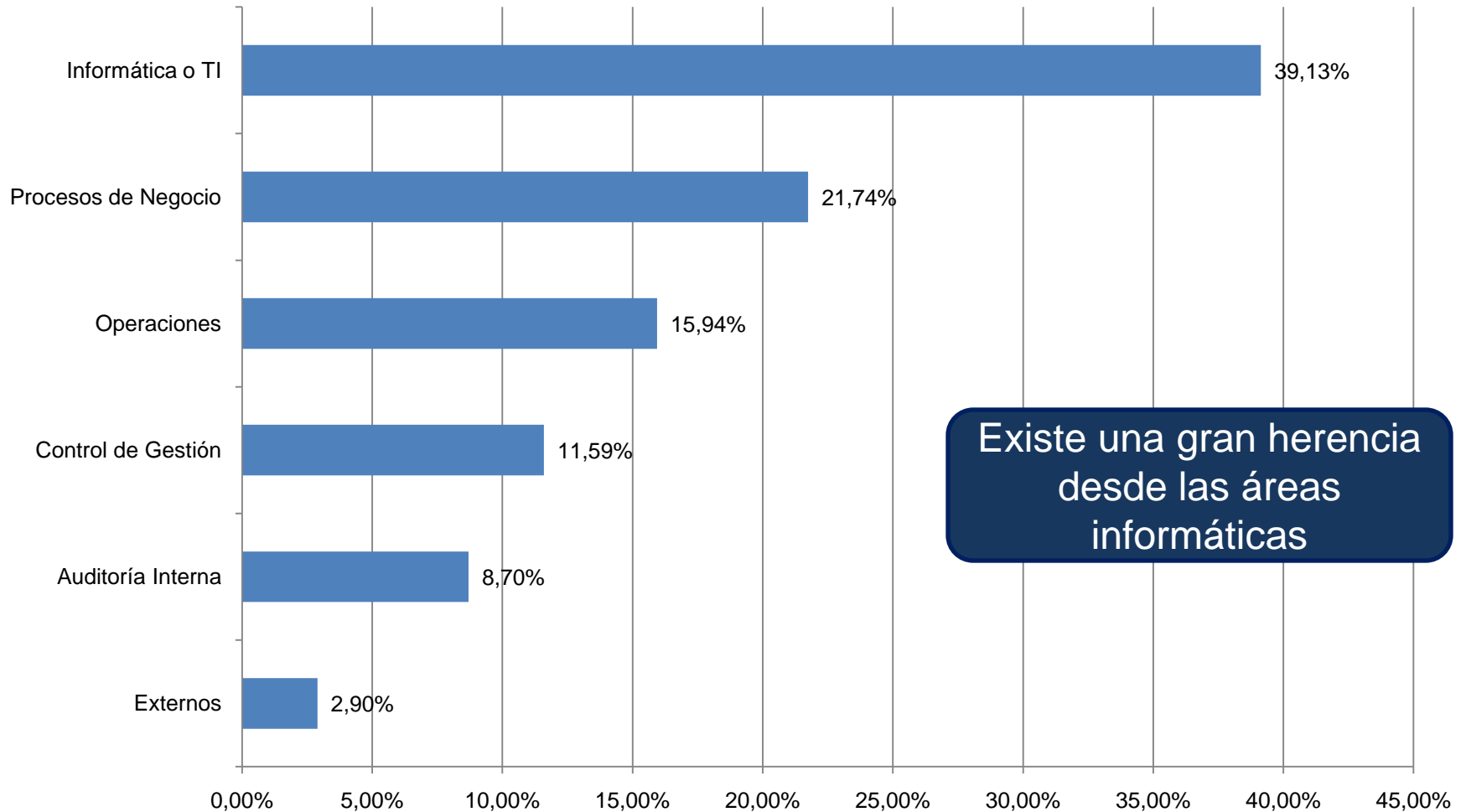


Las 36 empresas que manifestaron tener un Área BPM se distribuyen de la siguiente manera:

- **Rubros de producción: 7 empresas**
- **Servicios de Distribución: 17 empresas**
- **Servicios de Información: 12 empresas**



Área encargada de BPM



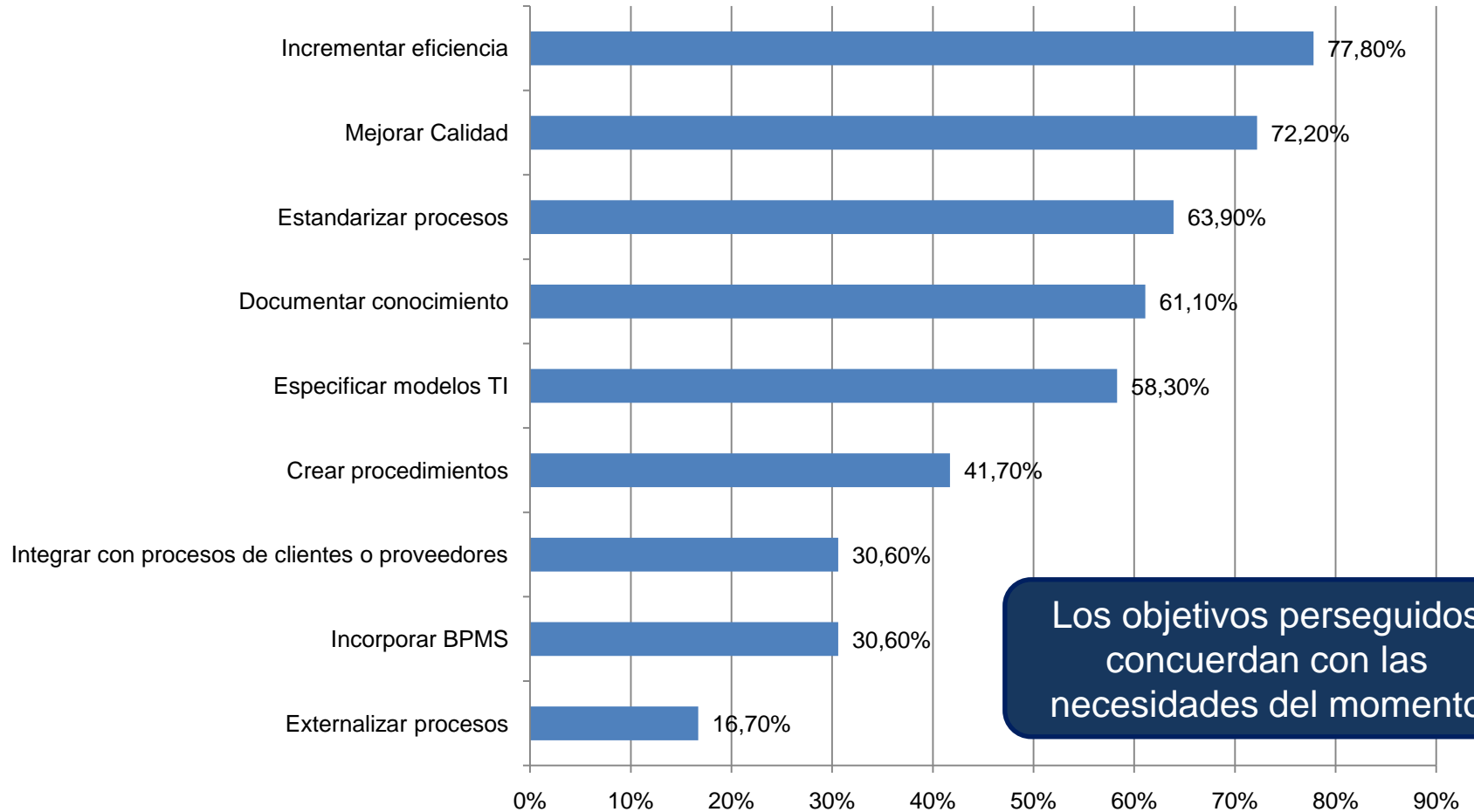


Áreas de Interés del Estudio

- Información general de la empresa
- Objetivos, planes e impacto de proyectos BPM
- Características de los proyectos BPM
- Capacitación de recursos humanos de los proyectos



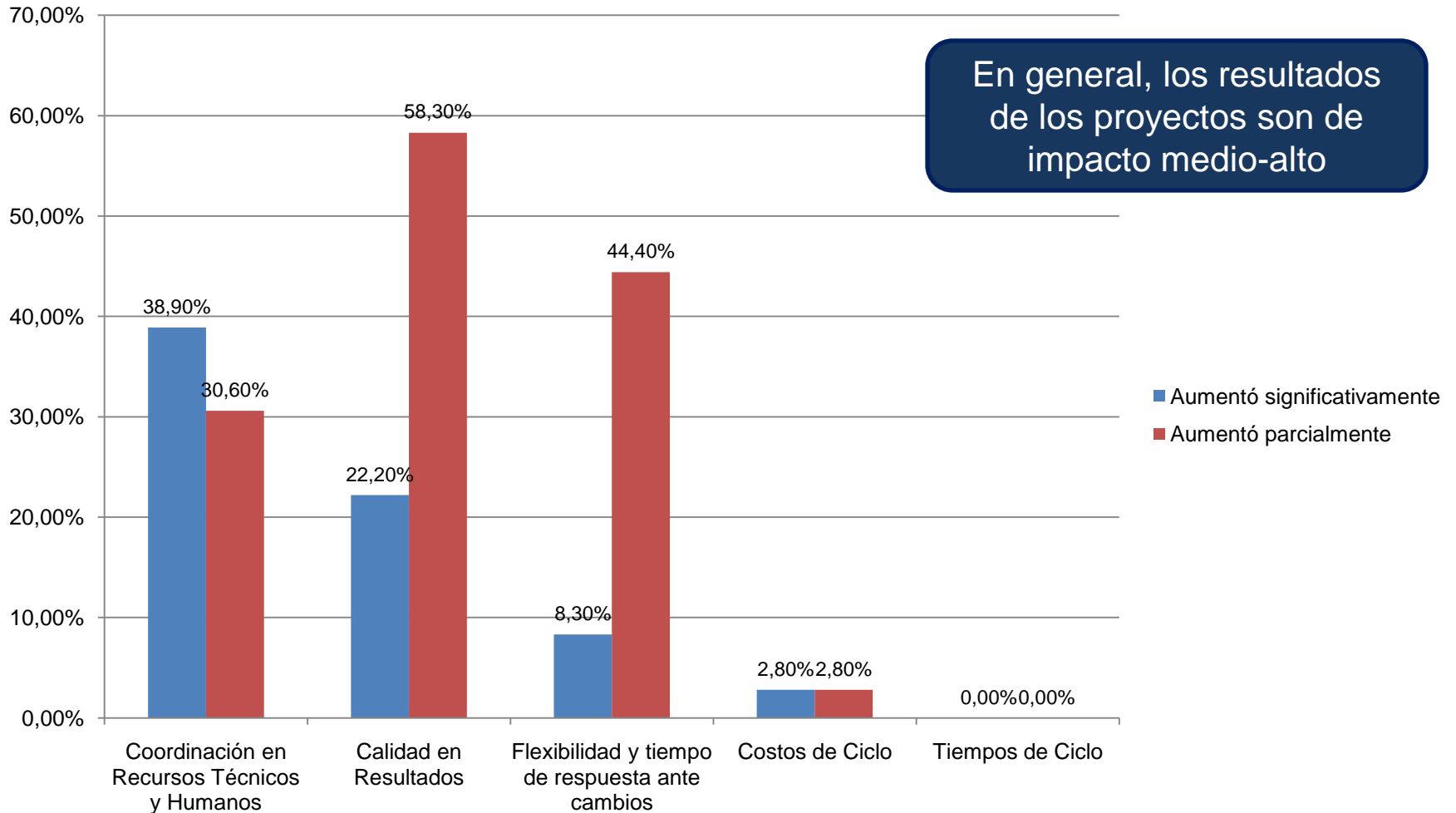
Objetivo de Negocio en los Proyectos BPM



Los objetivos perseguidos concuerdan con las necesidades del momento

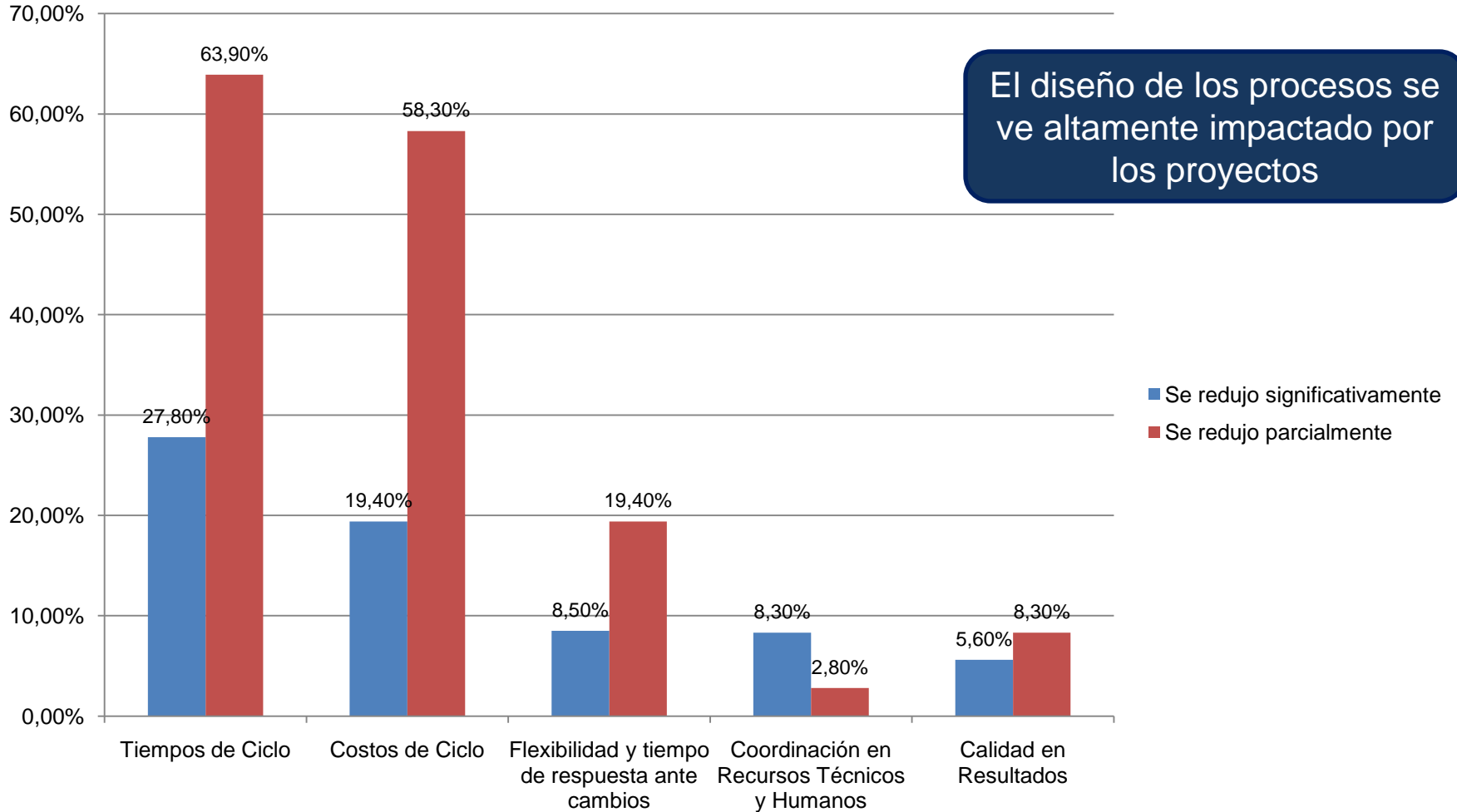


Impacto Proyectos BPM





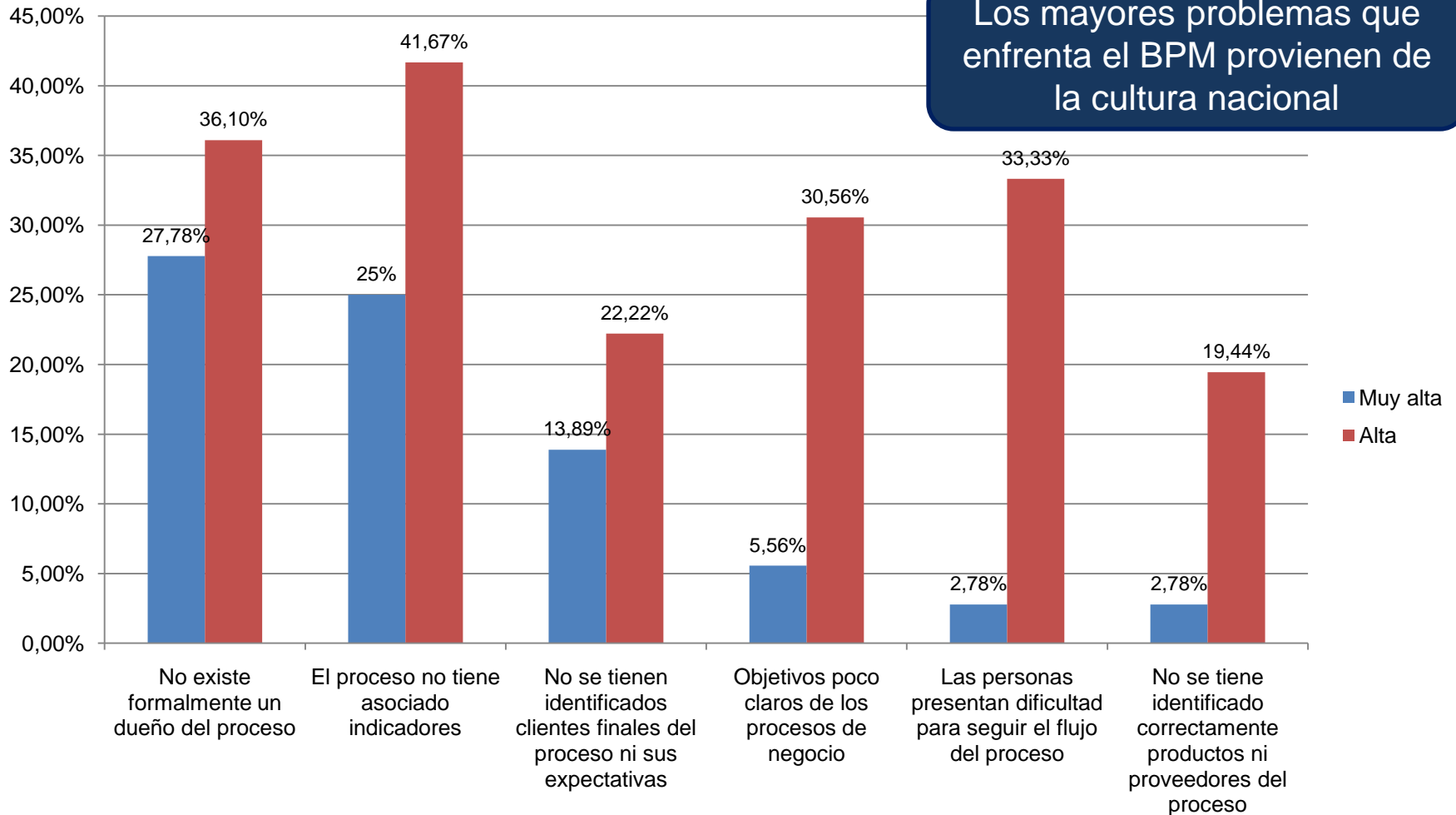
Impacto Proyectos BPM





Frecuencia de elementos que dificultan una buena gestión de procesos de negocio

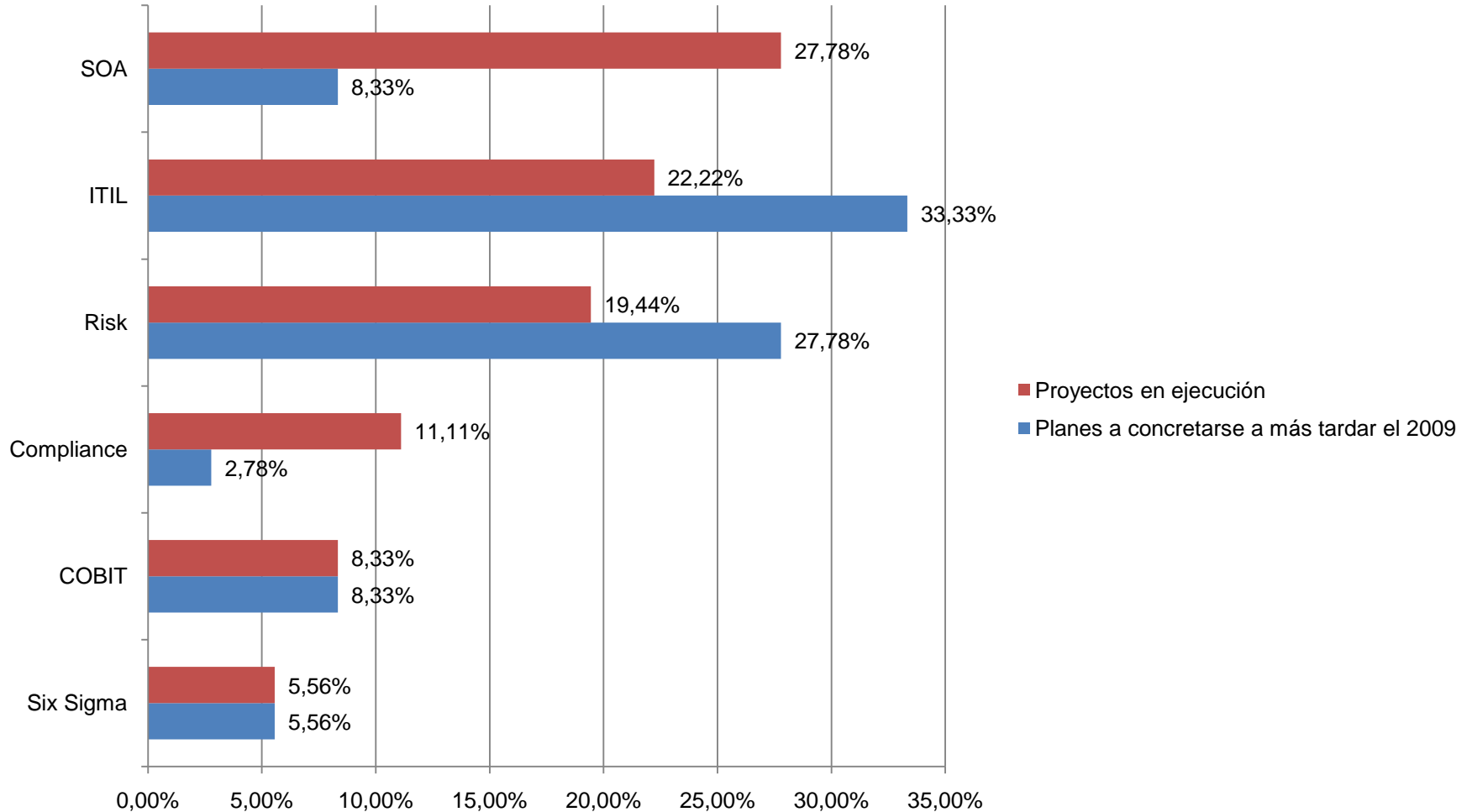
Los mayores problemas que enfrenta el BPM provienen de la cultura nacional





Proyectos relacionados a BPM

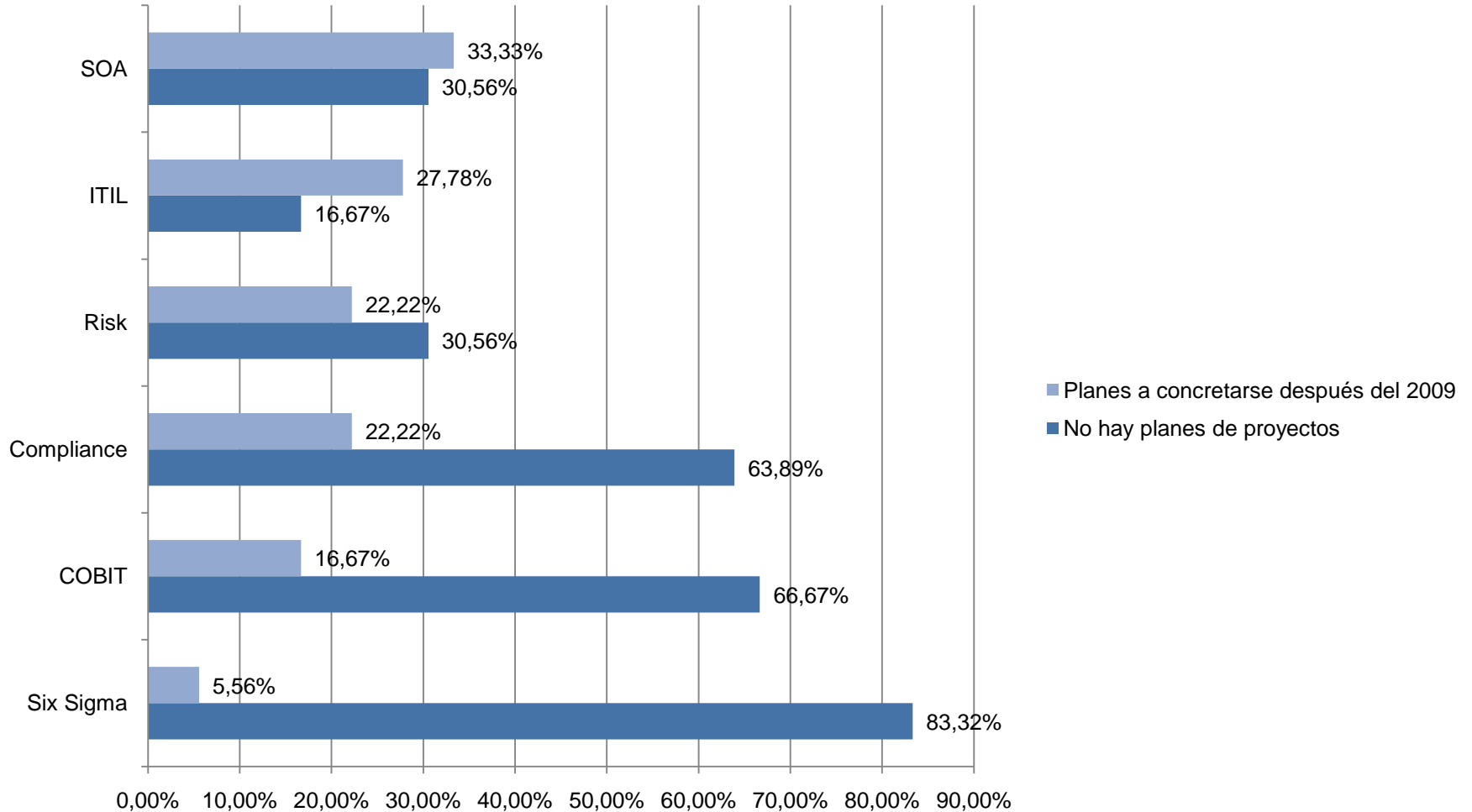
Prioridad actual





Inversión proyectos BPM

Planes a largo plazo





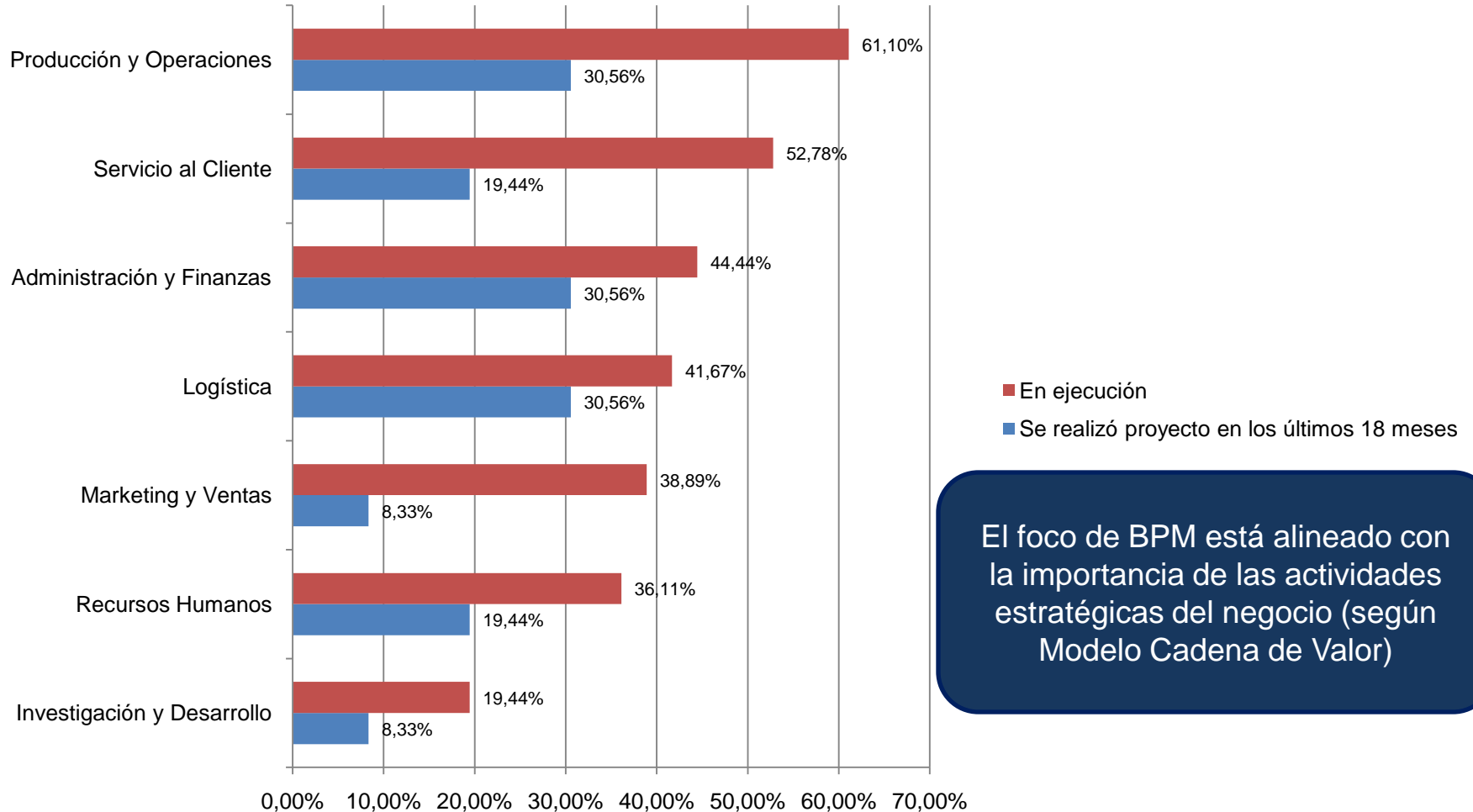
Áreas de Interés del Estudio

- Información general de la empresa
- Objetivos, planes e impacto de proyectos BPM
- Características de los proyectos BPM
- Capacitación de recursos humanos de los proyectos



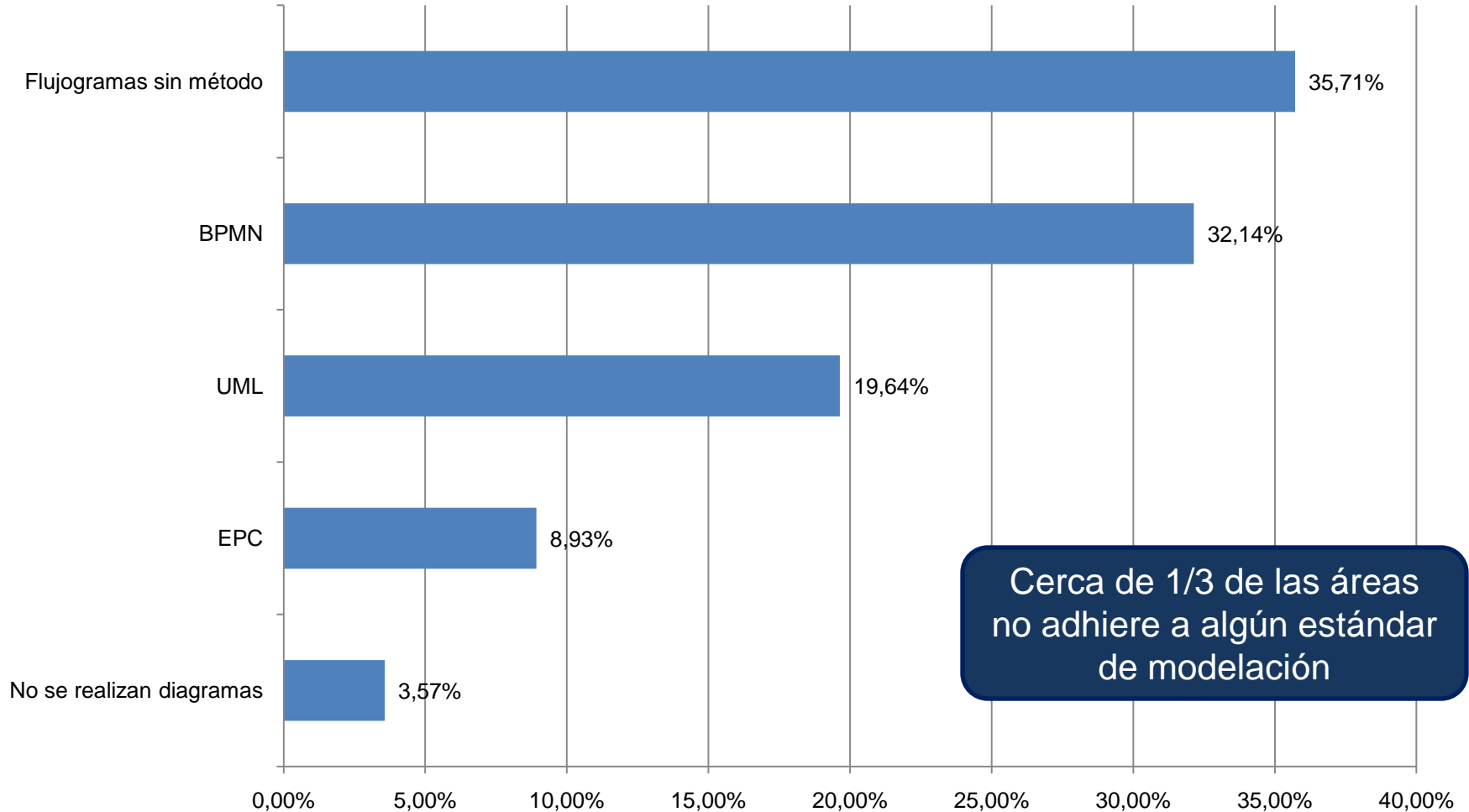
Tipos de procesos de negocio objetos de gestión y mejora

Prioridad actual



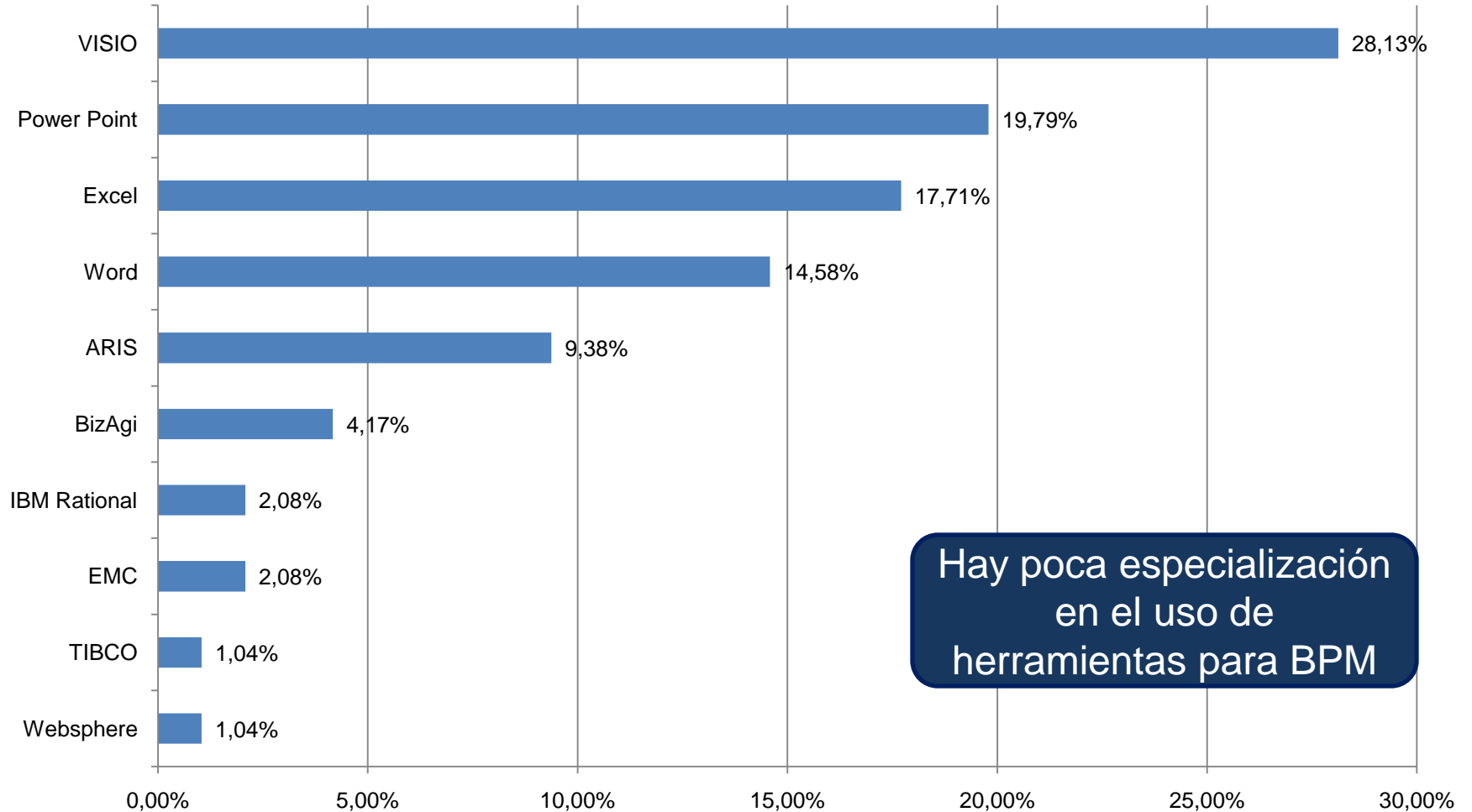


Tipo de Modelación de procesos de negocio





Herramientas utilizadas en los proyectos

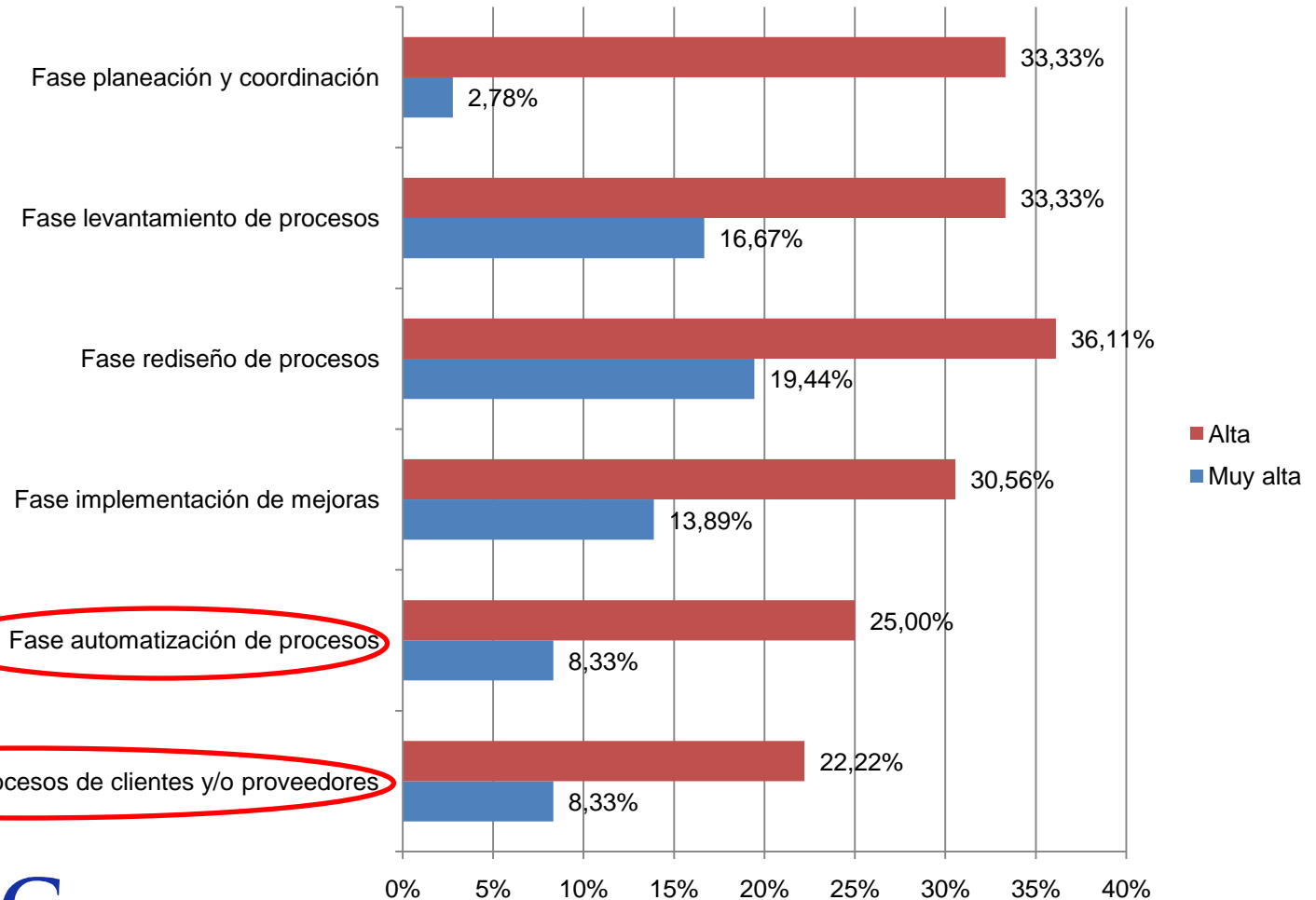


Hay poca especialización en el uso de herramientas para BPM



Satisfacción de las herramientas en distintas fases del proyecto

Es natural que las herramientas no estén satisfaciendo las necesidades más avanzadas



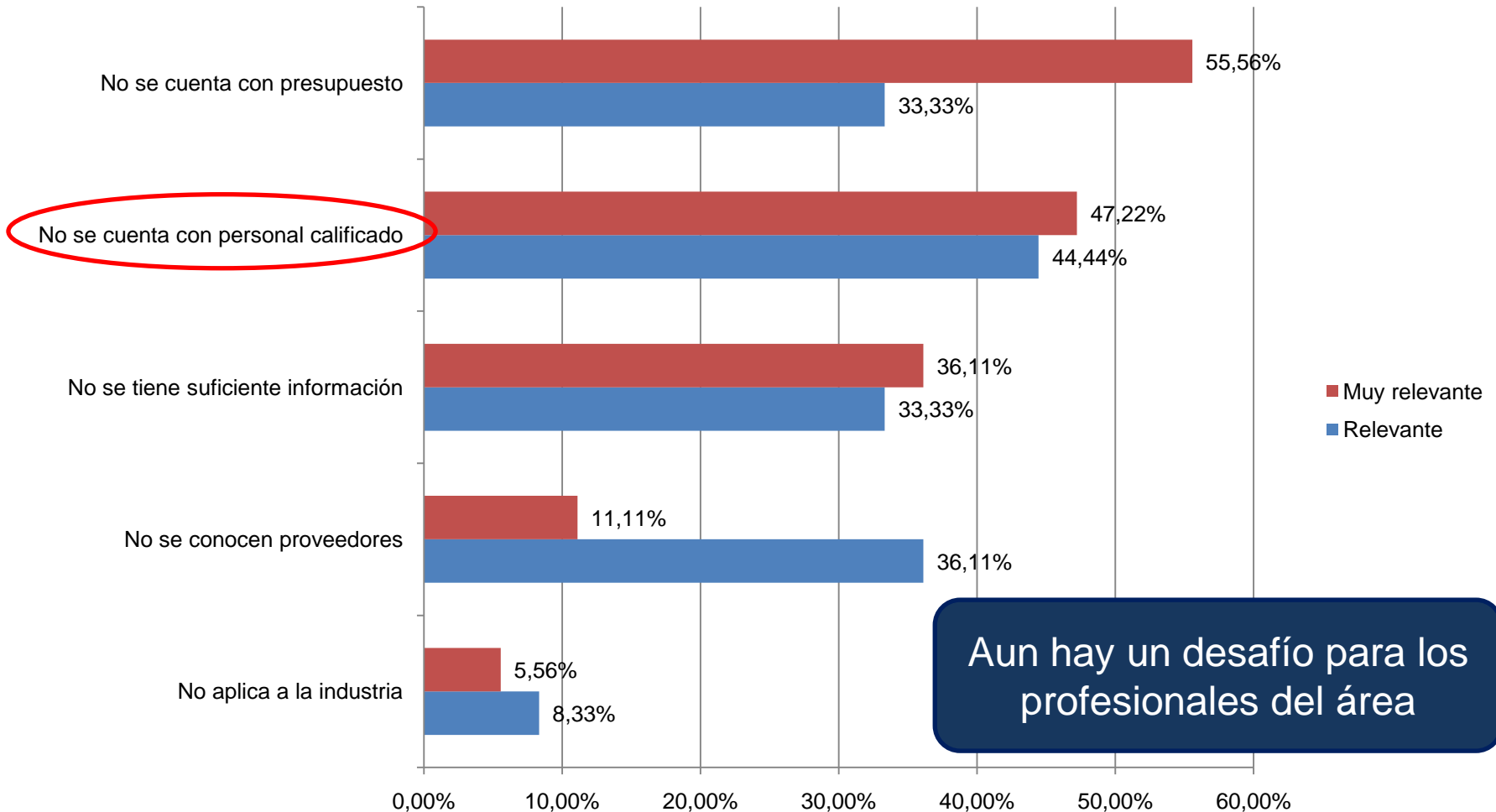


Áreas de Interés del Estudio

- Información general de la empresa
- Objetivos, planes e impacto de proyectos BPM
- Características de los proyectos BPM
- Capacitación de recursos humanos de los proyectos



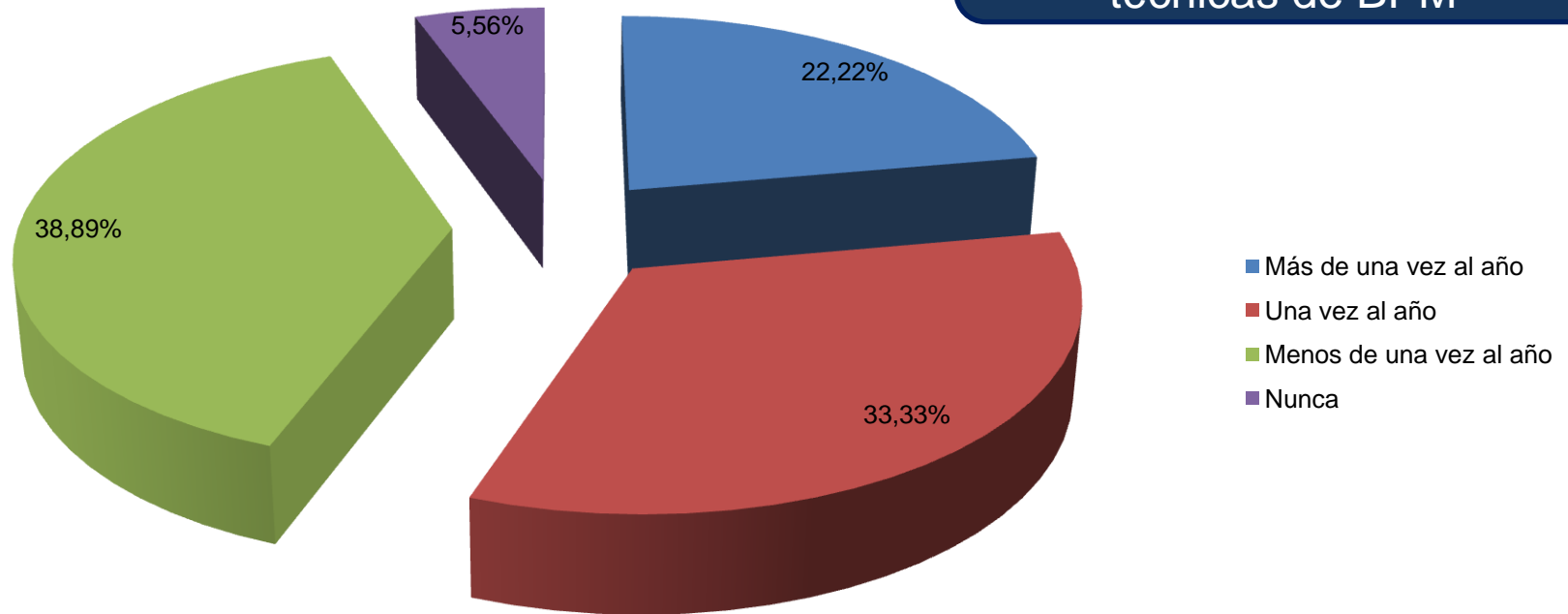
¿Qué impide el avance de BPM en proyectos más complejos?





Frecuencia de capacitación de equipos de trabajo

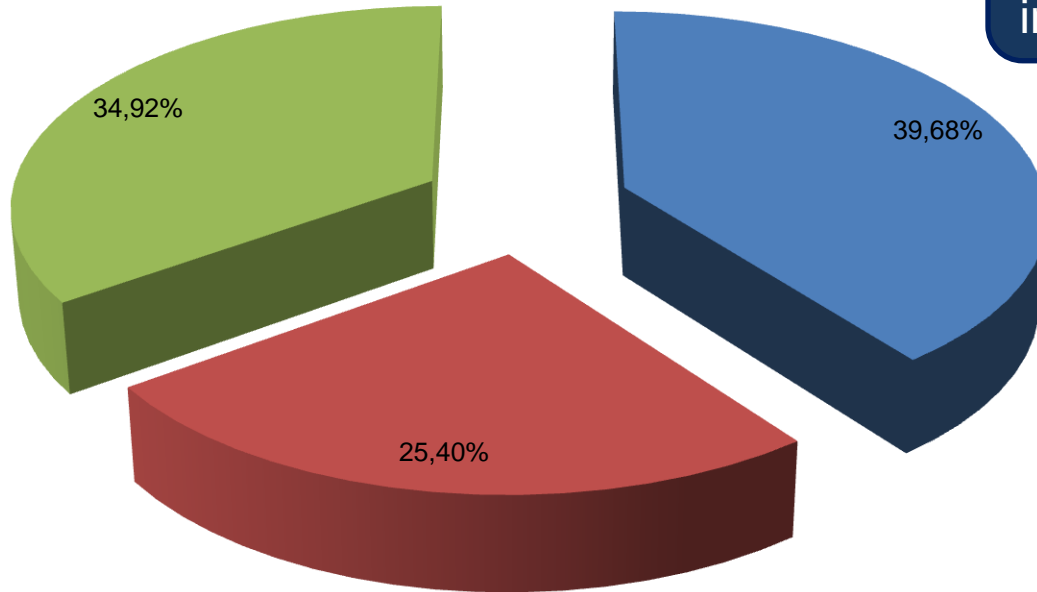
Existe una falta de preparación sistemática en técnicas de BPM





Tipo de capacitación a los equipos de trabajo

Los proveedores de herramientas son una fuente importante de entrenamiento



- Uso de herramienta por proveedor
- Metodología por proveedor
- Establecimientos de Educación



Conclusiones

- Existe una baja existencia de áreas de BPM en las grandes empresas chilenas.
- Los grandes desafíos para la gestión de BPM son la falta de Responsables y de Indicadores.
- Hay espacio para la introducción de técnicas y herramientas más avanzadas.
- Existe una gran necesidad de profesionales más preparados en el tema.