



.UBAACADÉMICA

Secretaría de
Asuntos Académicos

Tagu

Tecnicatura en Administración
y Gestión Universitaria

METODOLOGÍA DE DISEÑO

SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



METODOLOGÍA

“

Es un modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un fin o resultado determinado

Aplicado al **DISEÑO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS** es el modo ordenado y sistemático a seguir para desarrollar estudios de mejoramiento administrativo



DISEÑO

“

se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza antes de concretar la producción de algo.

Permite a las organizaciones generar estructuras y procesos nuevos para adaptarse al contexto.

Su objetivo es lograr un desempeño futuro superior

PROCESOS DE DISEÑO

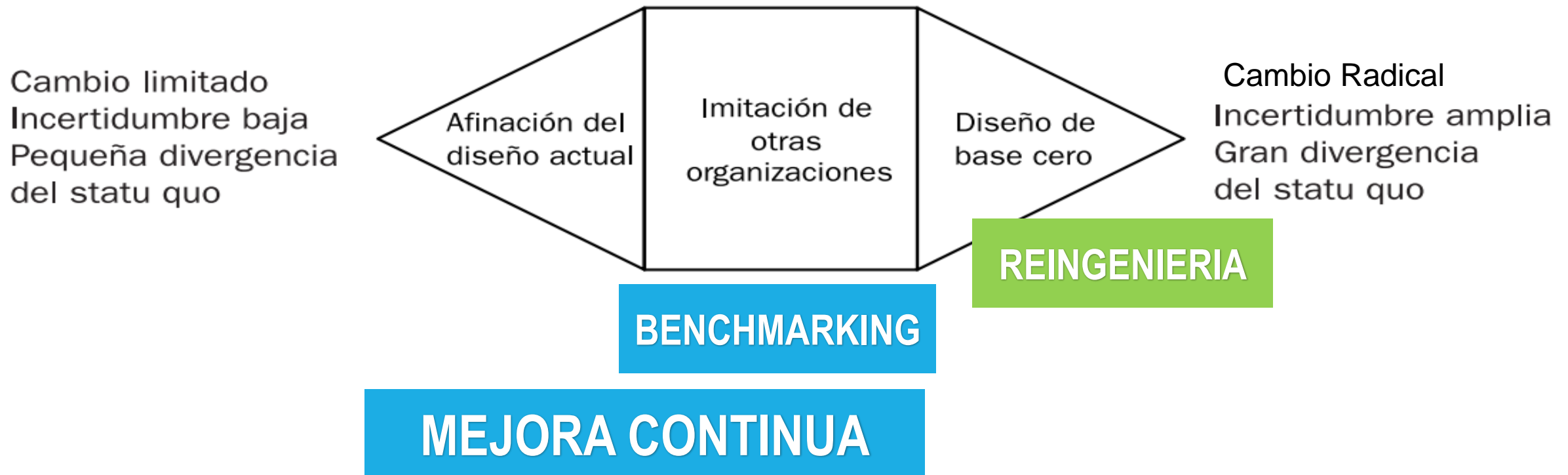
- Atender a la naturaleza sistémica. Una modificación en uno de los elementos puede afectar el comportamiento de otros
- Ser dinámicos e interactivos
- Facilitar el aprendizaje organizacional
- Tener en cuenta metas, necesidades e intereses en conflicto (equilibrio entre requisitos económicos, sociales y ambientales)
- Permitir la innovación a través de ajustes y modificaciones a los diseños existentes

¿CUÁLES SON LAS DIFICULTADES EN LOS PROCESOS?

- tiempos de resolución altos
- quejas de usuarios internos y/o externos
- duplicación de tareas en distintas áreas de gestión
- duplicación en la registración (por si las dudas)
- errores en las operaciones
- alto costo de realización
- obsolescencia tecnológica



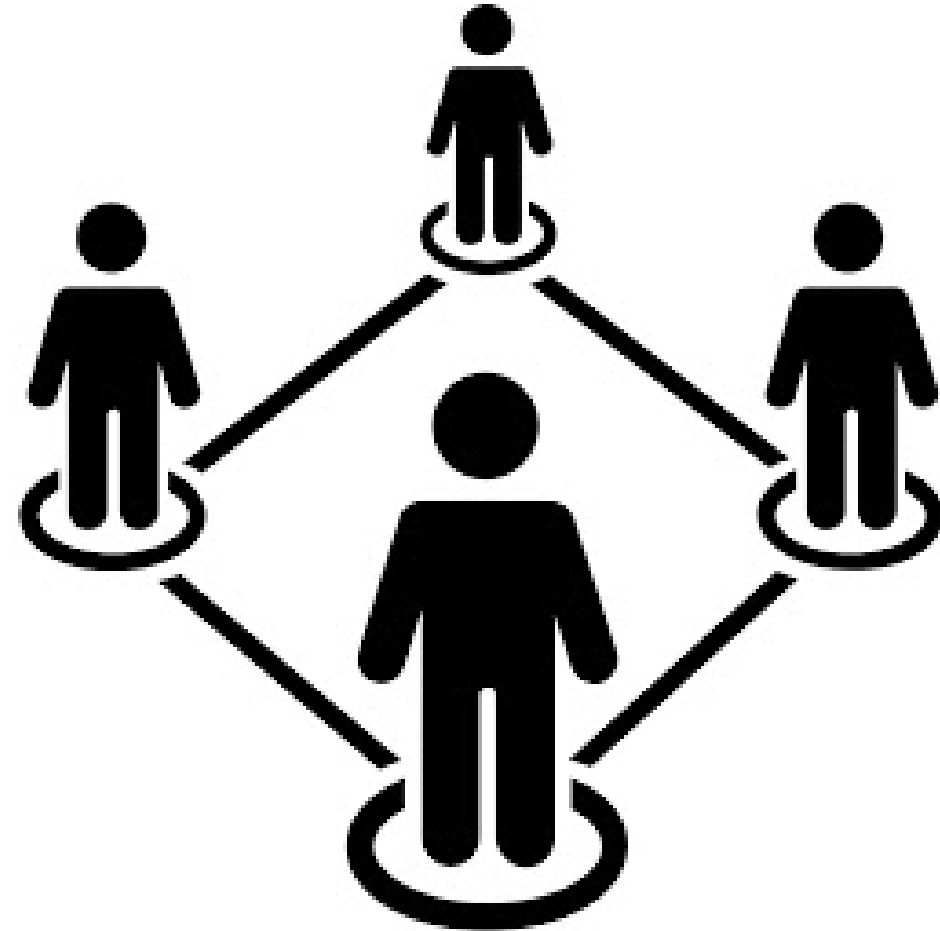
TRES ENFOQUES DE DISEÑO



Fuente: Gilli, J.J. (2007) Diseño organizativo. Estructura y Procesos

APRENDER DE OTROS (BENCHMARKING)

Comprender lo que **otros** hacen y utilizar esa experiencia y conocimiento para aplicarlos a procesos, productos y servicios de la organización bajo análisis.





APRENDER DE OTROS (BENCHMARKING) - TIPOS

- **INTERNO** se lleva a cabo dentro de la misma organización (entre distintas Facultades)
- **COMPETITIVO** compara practicas de competidores directos (otra Universidad)
- **FUNCIONAL** compara con el conjunto global de organizaciones (organizaciones gubernamentales)

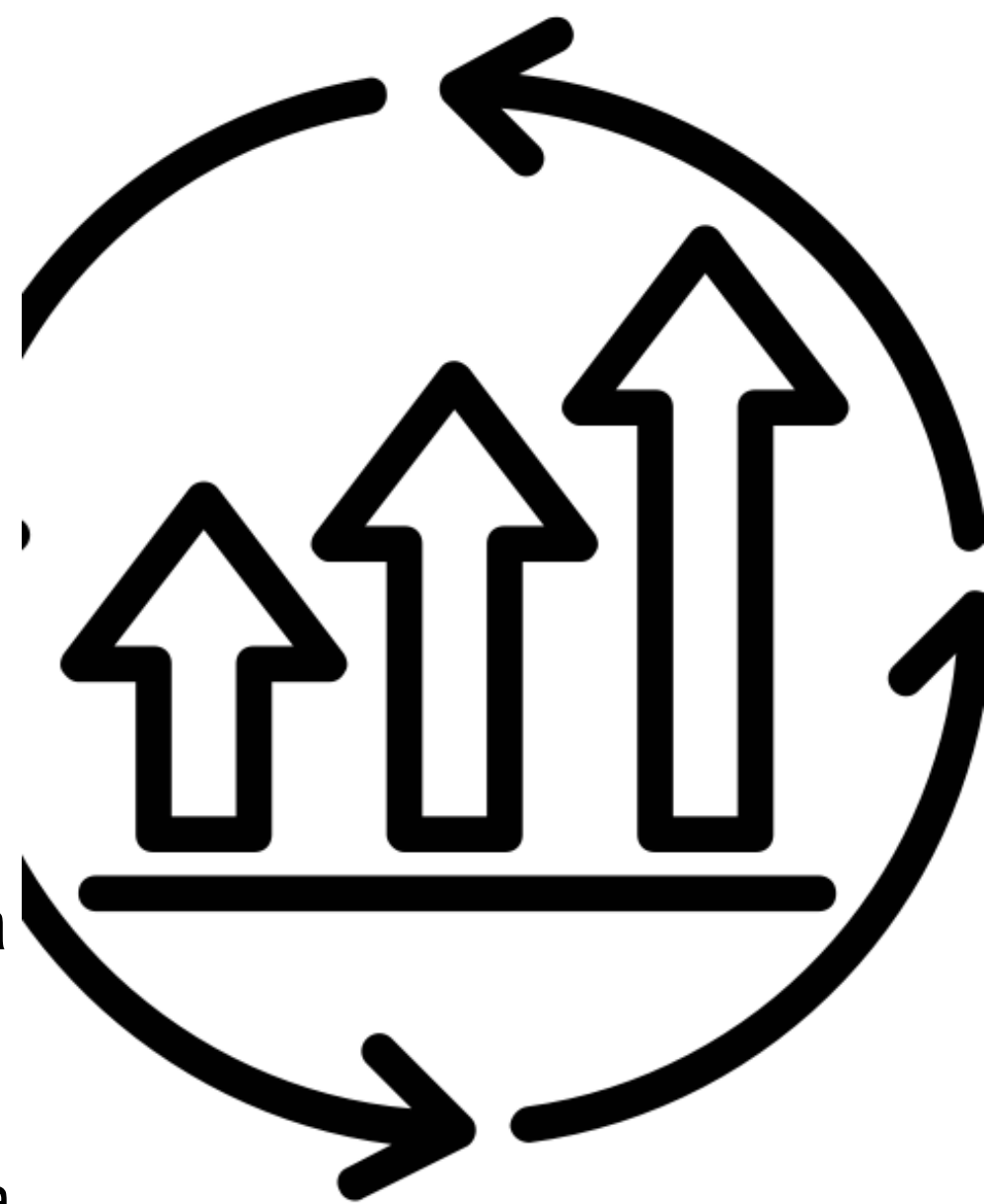
MEJORA CONTINUA

- Implica una actitud proactiva continua para mejorar
- Genera mejoras en forma gradual
- La *perfección* nunca se logra aunque siempre se busca
- La *perfección* (excelencia) esta asociada a la actitud de hacer las cosas mejor todos los días, de manera continua.
- Aplica a todos los campos: capacidades del personal, utilización eficiente de los recursos, en las relaciones con “clientes” y proveedores, con la sociedad.

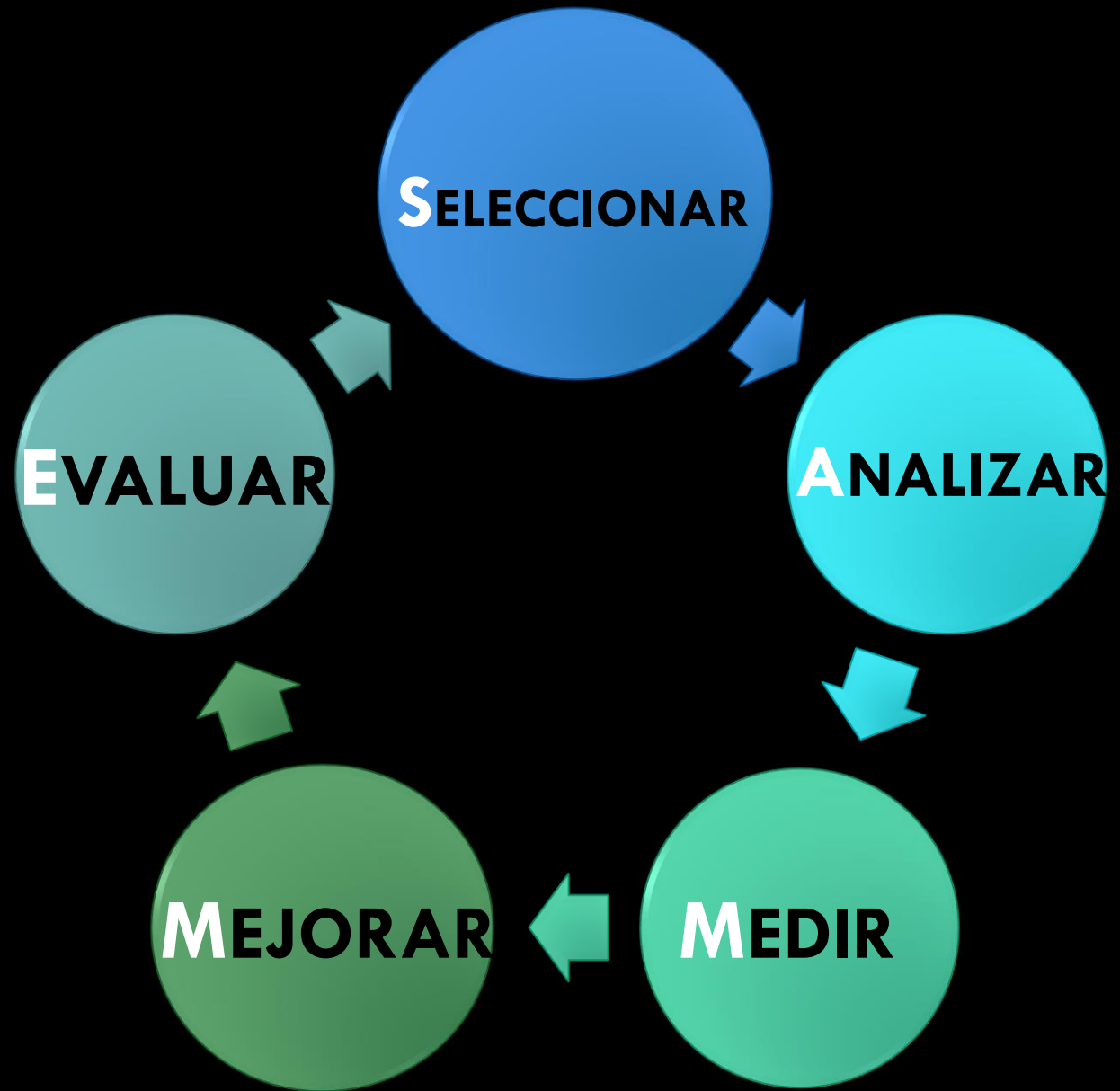


MEJORA CONTINUA

- Fomenta al aprendizaje continuo de la organización y la participación activa de todas las personas.
- Genera en la organización una “costumbre” al cambio
- Pretende procesos con valor agregado no solo a nivel interno sino en relación a la cadena proveedor-producto/servicio-cliente
- Plantea el modelo SAMME como estrategia para lograr mejorar productos y servicios



**MEJORA
CONTINUA
MODELO SAMME**





SELECCIONAR

- Los procesos considerados de mayor importancia para la aplicación de la mejora continua
- Decidir que proceso mejorar





2

ANALIZAR

- Relevar cada proceso en las condiciones en que se realiza actualmente
- Establecer los datos de referencia del proceso (insumos, recursos y resultados)



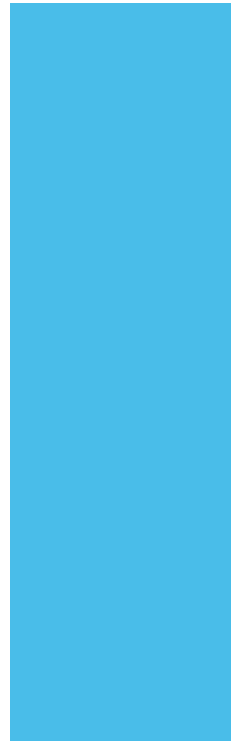
MEDIR

- Realizar mediciones del proceso y comparar con los datos de referencia
- Identificar las deficiencias del proceso
- Planificar los cambios a introducir en el proceso (eliminar, fusionar, mejorar)

MEJORAR

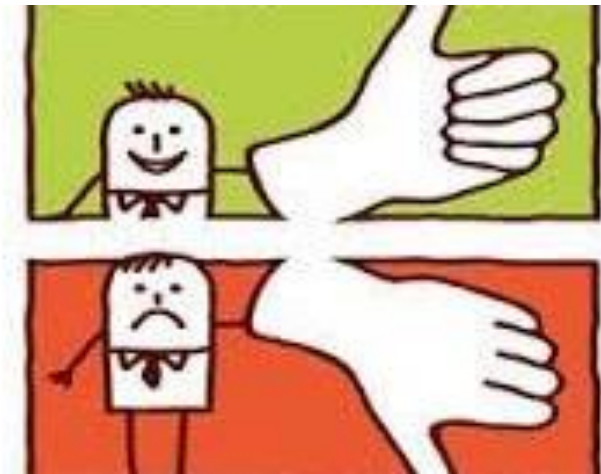


- Eliminar pasos que no agregan valor
- Reducir el tiempo de ciclo
- Simplificar y flexibilizar controles
- Cambios en insumos o recursos
- Elegir las mejores soluciones conocidas (si es necesario hacer ensayos)
- Informar y entrenar a los involucrados en los cambios propuestos
- Llevar a cabo los cambios



EVALUAR

- Determinar el impacto de las mejoras
- Perfeccionar las mejoras donde sea necesario
- Evitar que la mejora se revierta



REINGENIERÍA

- Desarrollada en 1994 por Michael HAMMER y James CHAMPY
- Es un enfoque de diseño base cero que implica un cambio radical para obtener una mejora significativa en términos de costo, calidad y servicio
- Propone inventar nuevas maneras de hacer el trabajo
- Incorpora a la tecnología para hacer cosas que la organización no está haciendo
- Implica diseñar estructuras más flexibles, ágiles e innovadoras



REINGENIERÍA

- Se pasa de un sistema de jerarquías a una organización más plana
- Se desarrollan puestos de trabajo multidimensionales y trabajadores con múltiples habilidades
- Se fomenta la visión global y el trabajo en equipo
- Se combina centralización y descentralización



COMPARACIÓN ENTRE METODOLOGÍAS

Factor de Comparación	Mejora continua	Reingeniería
Focalización	En todos los procesos de la organización	En los procesos clave del negocio
Visión de los procesos	Agrega valor a los procesos existentes	Cuestiona los procesos existentes
Rol de la tecnología	Facilita el mejoramiento	Posibilita el cambio
Tipo de cambio	Evolutivo	Revolucionario

Fuente: Gilli, J.J. (2007) Diseño organizativo. Estructura y Procesos