

LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LAS METODOLOGÍAS ÁGILES EN LAS EMPRESAS

**José Matas
Nieves Pérez**

**GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
DISEÑO DE SISTEMAS DE DOCUMENTACIÓN PARA LAS EMPRESAS**



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

Objetivos de aprendizaje

- 5.1. La gestión por procesos.
- 5.2. Herramientas para la gestión por procesos.
- 5.3. El Lean Management.
- 5.4. Las metodologías ágiles.
 - 5.4.1 Scrum
 - 5.4.2 Kanban

Bibliografía básica:

- Helmold, M. (2020). Lean management and Kaizen. Springer international publishing.
- Llorens, F.J. y Fuentes, M.M. (2008): Gestión de la Calidad Empresarial, Pirámide, Madrid.
- Varios autores (2009): Casos prácticos de gestión de la calidad, Copicentro, Granada.



5.1 La gestión por procesos.

- **Objetivo:** Mejorar la actividad de la empresa para mejorar la satisfacción del cliente.
- **Gestión por Procesos:** tener una visión clara de nuestra empresa. Así, podemos mejorar:
 - La eficacia (resultados de clientes y de la empresa) y
 - La eficiencia (optimización de los costes)
desde el punto de vista del valor percibido por el cliente.
- Trasladar la estrategia de la empresa a la gestión de los procesos, para alinear la estrategia con los sistemas de gestión, de tal forma que podemos reestructurar nuestra empresa.
- Facilita el reto de las 4 «C's» en Gestión de la Calidad: coste, cliente, competencia, cambio.

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.1 La gestión por procesos.

- ¿Qué es un proceso?
 - Conjunto de tareas que son repetitivas y están interrelacionadas, orientadas a crear valor para satisfacer al cliente.
 - Hay una entrada, una definición de tareas y recursos y una salida.

Proceso > Actividad > Tarea

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

5.1 La gestión por procesos.

- En la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad es esencial la definición de procesos.

- Etapas:

Etapa 1

- **¿Qué hay que hacer y quién debe hacerlo?**
 - Definición de los procesos.

Etapa 2

- **¿Cómo hacer bien lo que genera valor para el consumidor?**
 - Normalizarlos.

Etapa 3

- **¿Cuánto hay que hacer para hacerlo bien?**
 - Medirlos.

Etapa 4

- **¿Cómo mejorarlo o cómo innovar?**
 - Filosofía de mejora continua.

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.1 La gestión por procesos.

- Ejemplo: Fábrica de zapatos. Llego un camión con materia prima para fabricación.

Etapa 1

- **¿Qué hay que hacer y quién debe hacerlo?**
 - Identificar el lote que llega. Cotejar con base de datos de llegadas previstas. Comprobar la correspondencia del Packing List y Factura adjunta. Colocar.
 - Personal de almacén que recepciona el pedido. Responsable de almacén informa a los departamentos.

Etapa 2

- **¿Cómo hacer bien lo que genera valor para el consumidor?**
 - Rápida comunicación y flujo de producto, para evitar paros de producción pero sin entorpecer fabricación actual con sobrecarga de material.

Etapa 3

- **¿Cuánto hay que hacer para hacerlo bien? – Indicadores/KPIs**
 - N.º de quejas recibidas por falta de información de otros departamentos. N.º de quejas recibidas por la mala ubicación física en el almacén.

Etapa 4

- **¿Cómo mejorarlo o cómo innovar?**
 - Emails tipo preparados, sistema automático de documentación ICR.

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

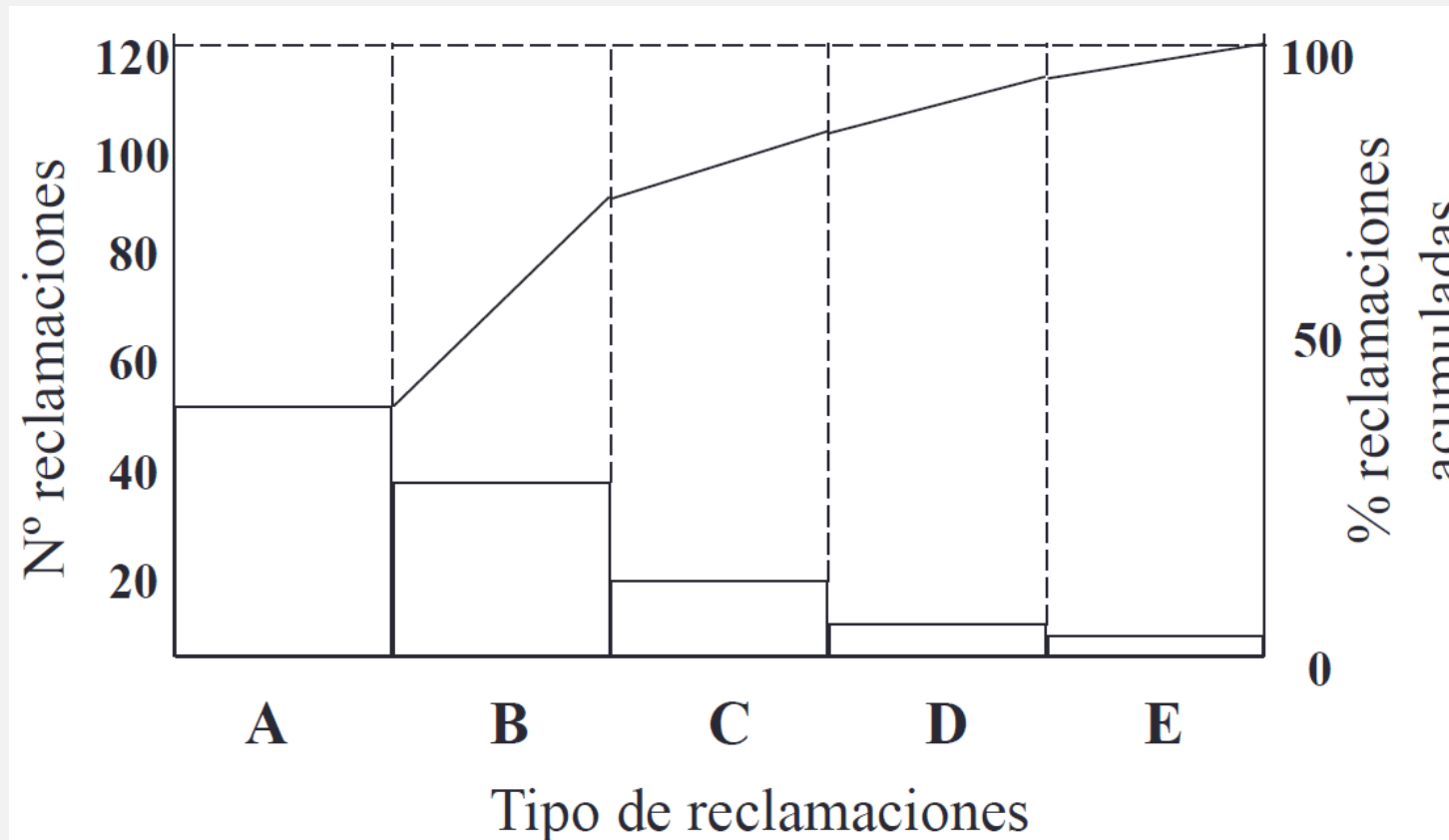
5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de Pareto



5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de Pareto

- Factores o características más importantes para un determinado hecho.
- Gráfico de barras que ordena las frecuencias de la variable de mayor a menor. También recoge las frecuencias acumuladas en porcentaje sobre el total.

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

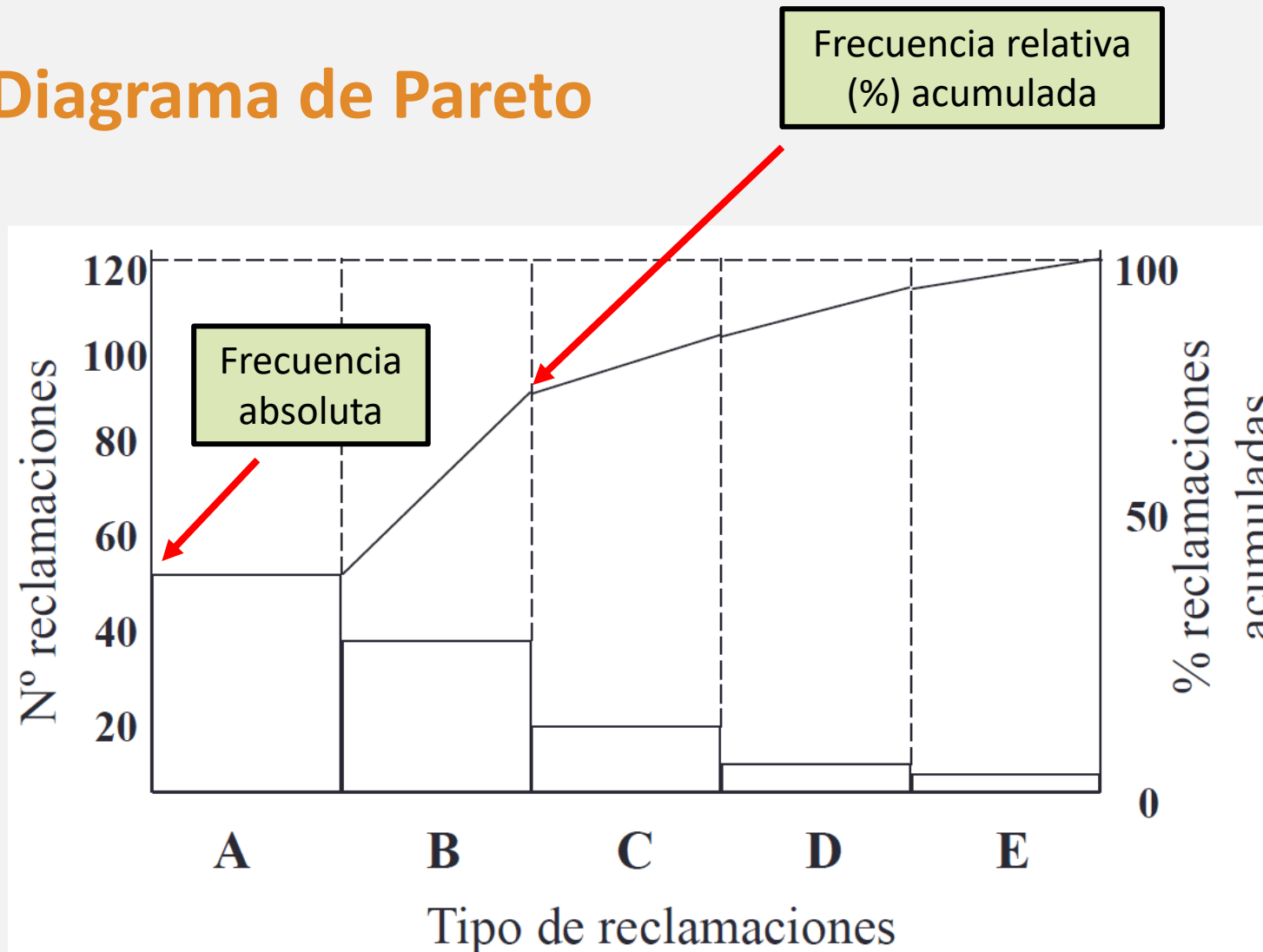
5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de Pareto



5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama causa-efecto de Ishikawa

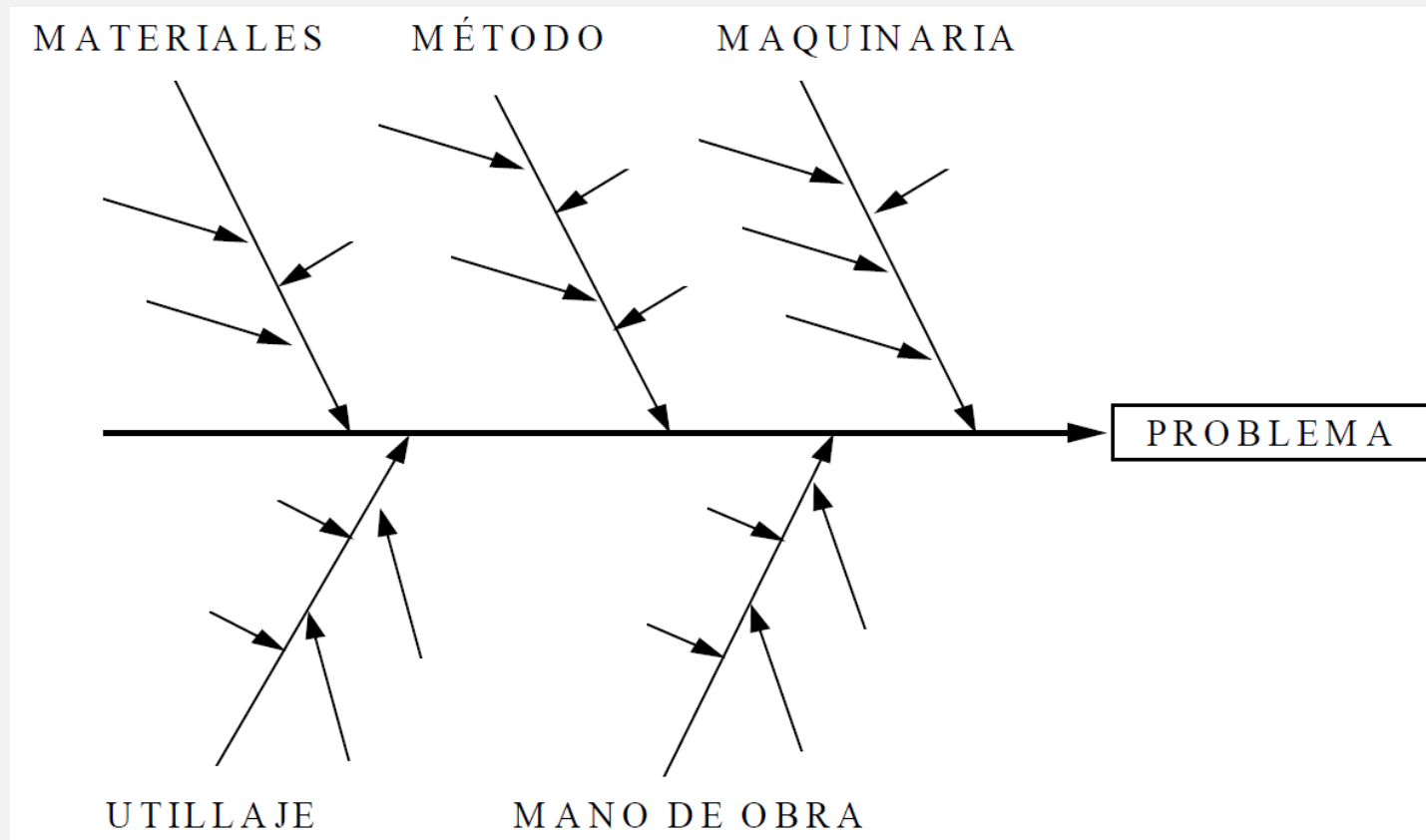


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama causa-efecto de Ishikawa

- Expresión gráfica del conjunto de factores que son causa de un determinado problema.
- La flecha en posición horizontal representa el problema principal.
- A ella apuntan un conjunto de flechas oblicuas que representan causas principales de dicho problema.
- A su vez, sobre estas últimas, apuntan flechas representativas de problemas secundarios.
- Ventajas: metodología racional, sistematizar causas de problemas y trabajo en equipo.

Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban

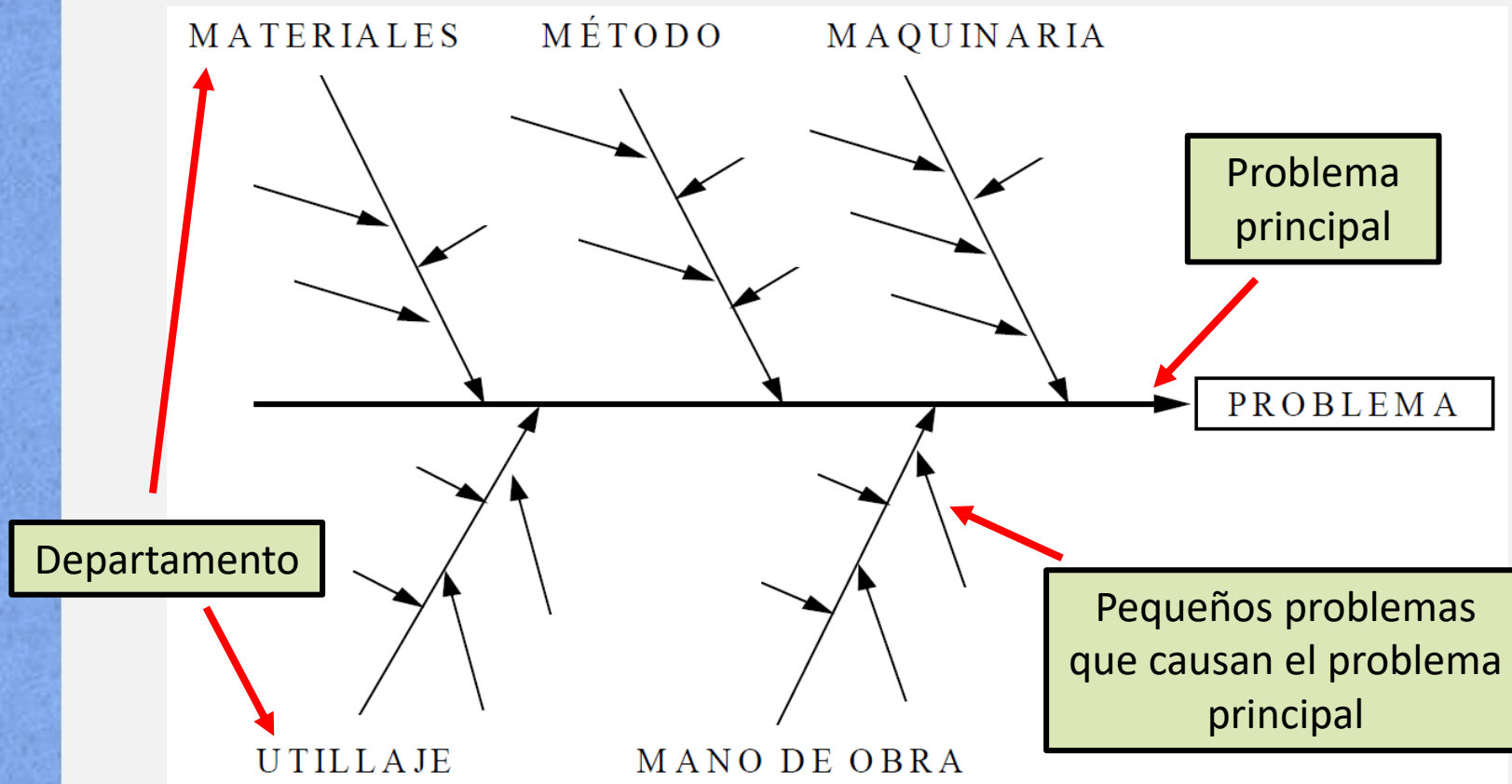


UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa

Diagrama causa-efecto de Ishikawa



5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Estratificación

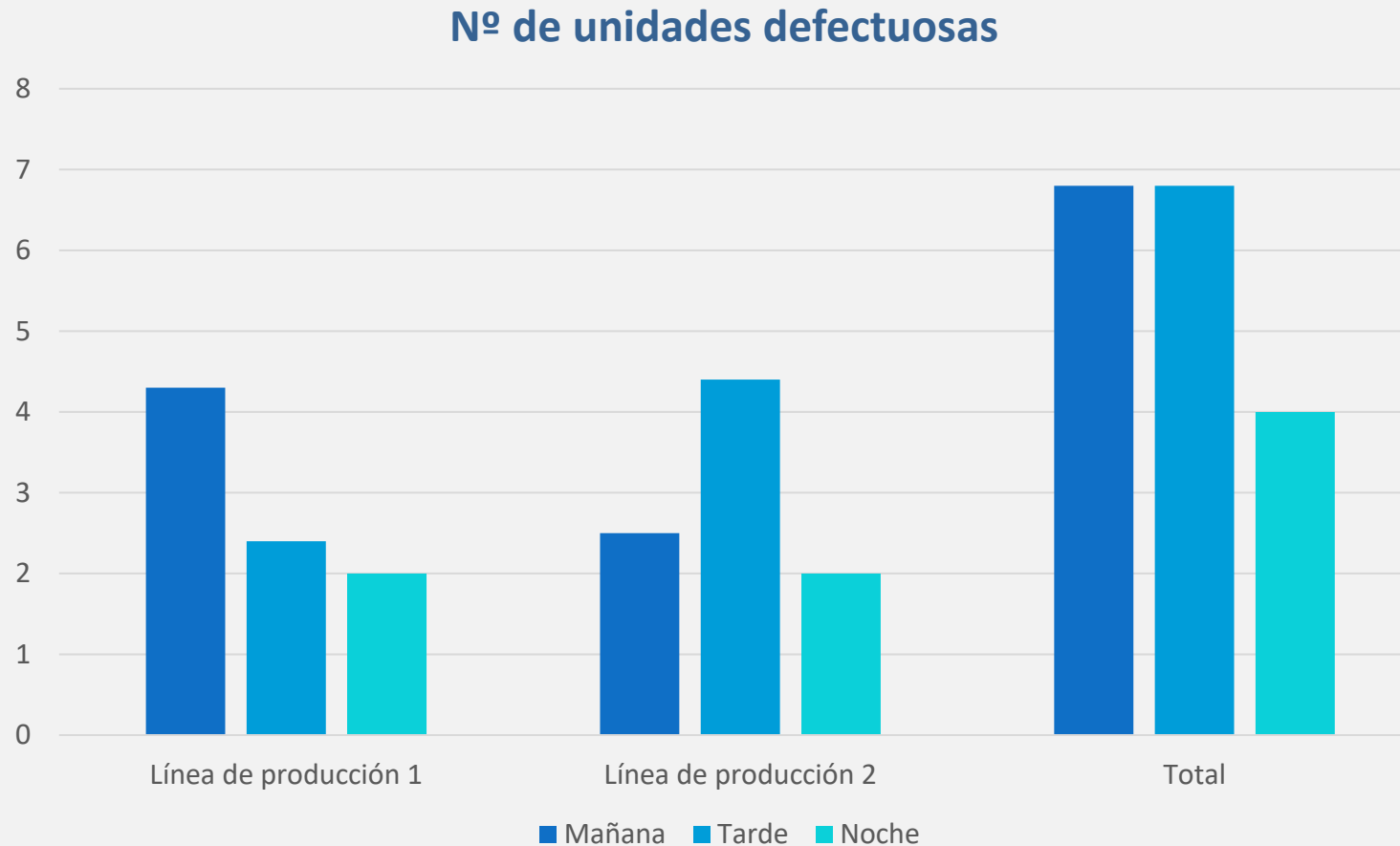


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Estratificación

- Método estadístico que agrupa los datos en estratos en función de características semejantes.
- Es la base para gráficos de control, histogramas, etc.

Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Estratificación

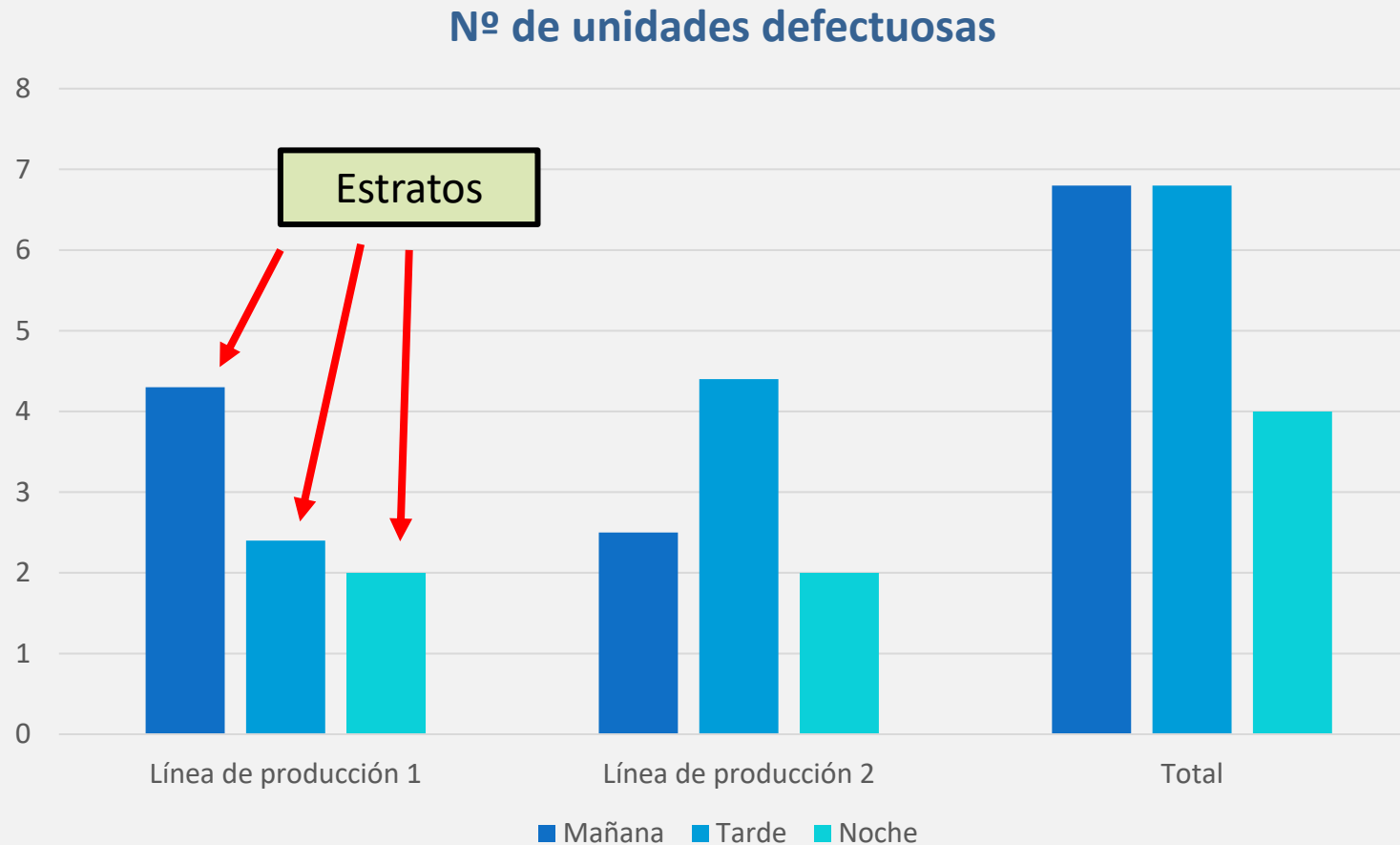


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Hoja de verificación

Producto:	Fecha:	
Etapas de fabricación:	Sección:	
Tipos de defectos:	Responsable:	
Total inspeccionado:	Lote:	
Observaciones:	Orden:	
TIPO DE DEFECTO	CONTROL	SUBTOTAL
Rotura	III III III- III	18
Desprendimiento	III	5
Incompleto	III- II	7
Rayado	III III III III	20
Otros	II	2
	TOTAL	52

Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Hoja de verificación

- Procedimiento para recopilar información sobre los productos y procesos.
- Multitud de plantillas.
- Dos partes:
 - Datos generales para la verificación (producto o proceso, fecha, responsable, etc)
 - Transcripción de resultados de dichas verificaciones u observaciones.
- **Utilidad:** distribución de los procesos, productos defectuosos, grado de cumplimiento de actividades, etc.

Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Hoja de verificación

PRODUCTO: MUÑECAS NANCY VA A LA PLAYA

EMPRESA: MUÑECAS PARA TODOS, S.L.

FECHA DE INICIO: LUNES 24/04/17

FECHA DE FIN: SÁBADO 29/04/17

INSPECTOR/A: PEPE

Defecto	Frecuencia						Total
	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	
Pintura movida en los ojos	III II	III	III-III I	III	III	III III	36
Cabello mal cosido	II			I	III	II	8
Brazos mal encajados	III	III-	III I	II	III-III III	III	32
Otros	III		I				4
Total	15	8	18	6	20	13	80

Fuente: [Calidad y ADR](#)

Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Histograma

- Gráfico de barras que refleja la distribución de una variable. Con que frecuencia ocurren determinadas características. Muestra el grado de variabilidad de un proceso.

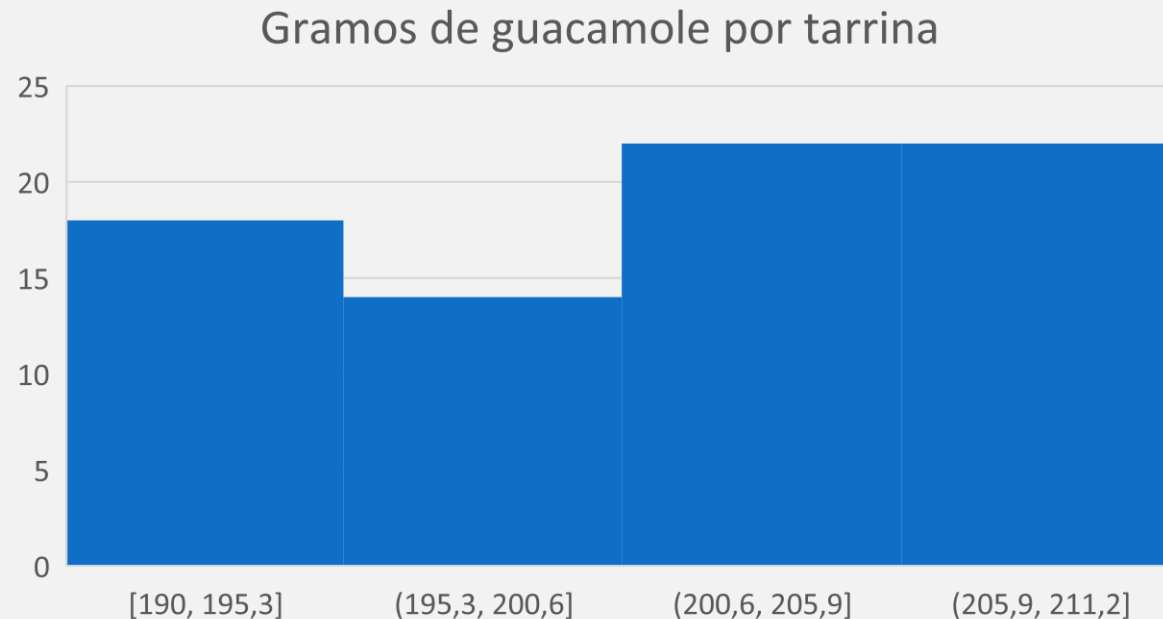


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Histograma

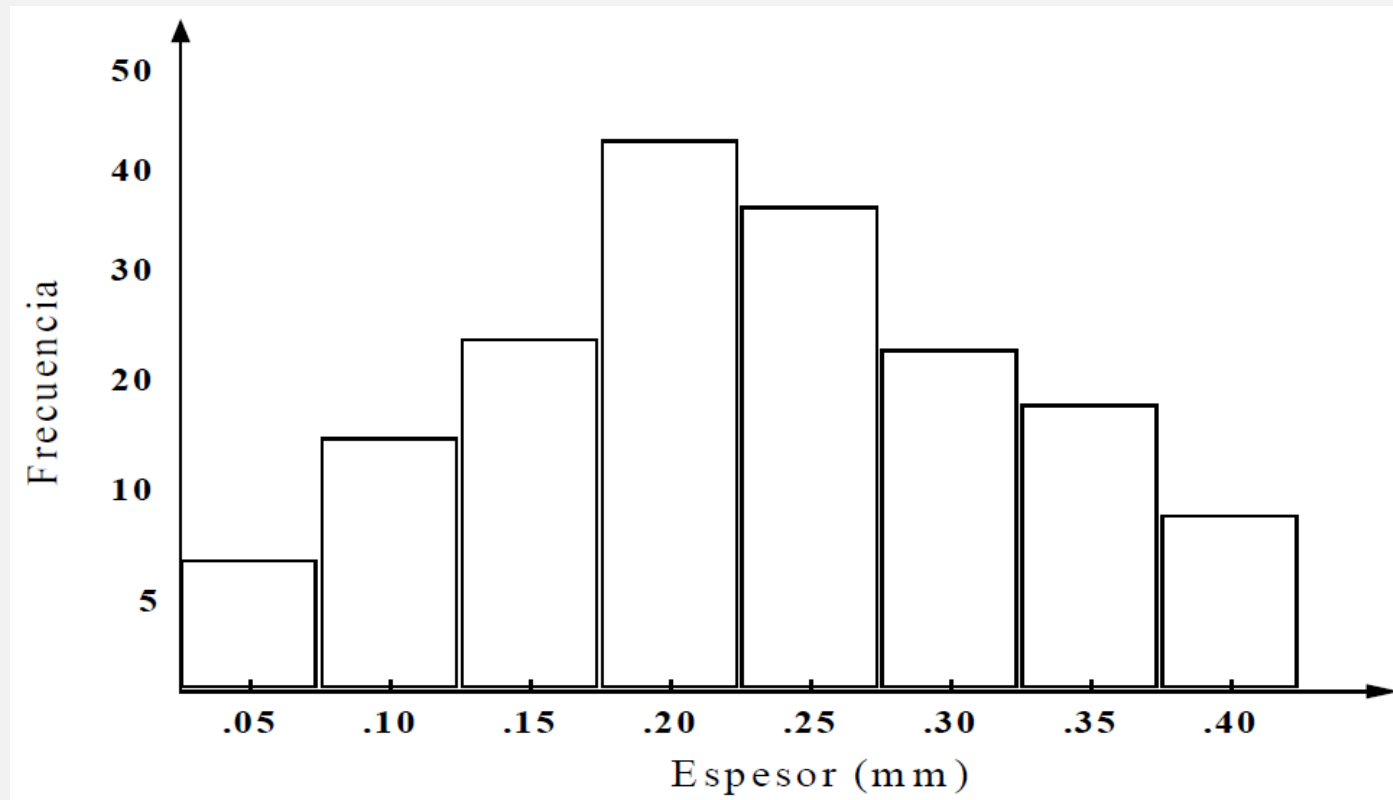


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de dispersión

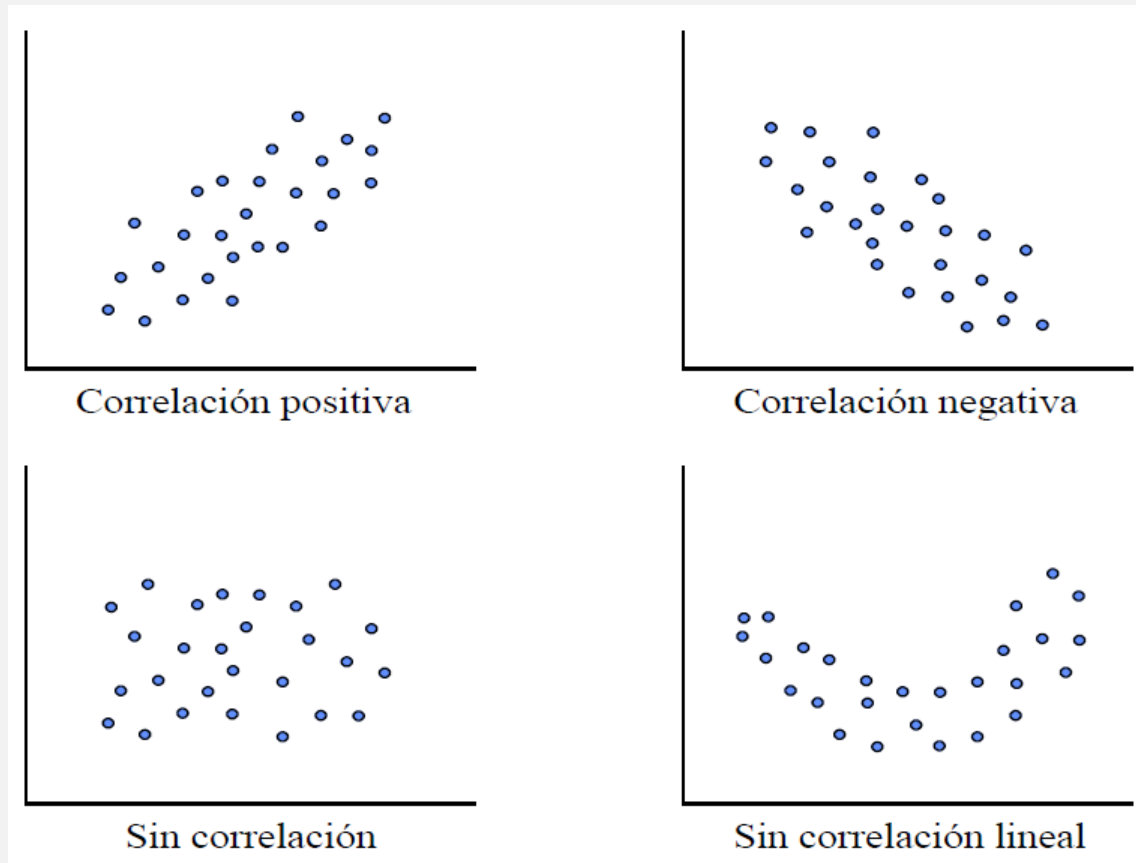


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de dispersión

- Nos dice si existe una relación estadística entre dos variables.
- Control del proceso.
- Relaciones: correlación positiva, negativa o sin correlación.
- Construcción del diagrama: página 165 manual.

Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de dispersión

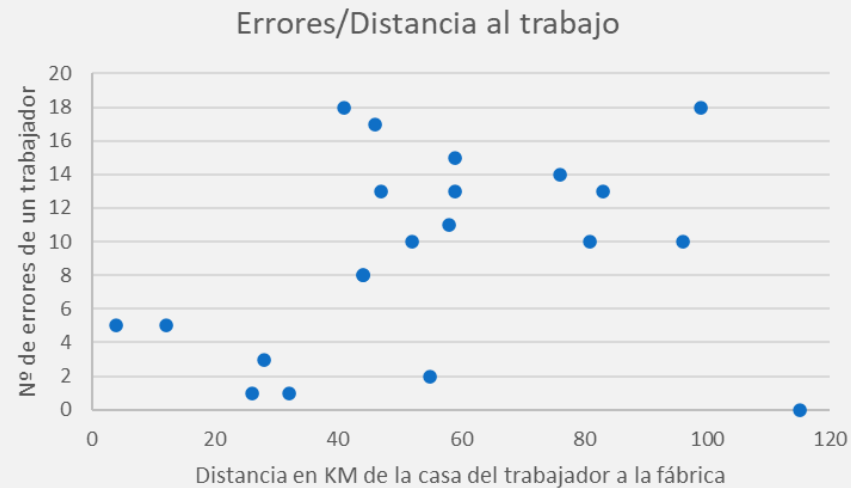
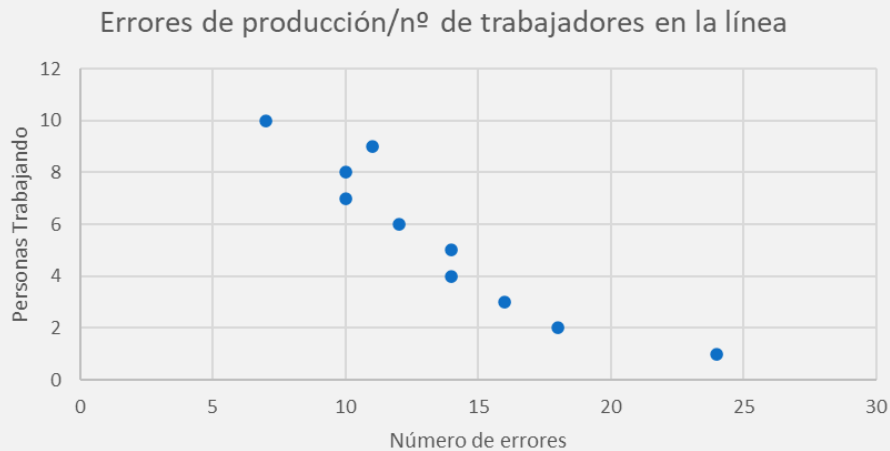


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de dispersión

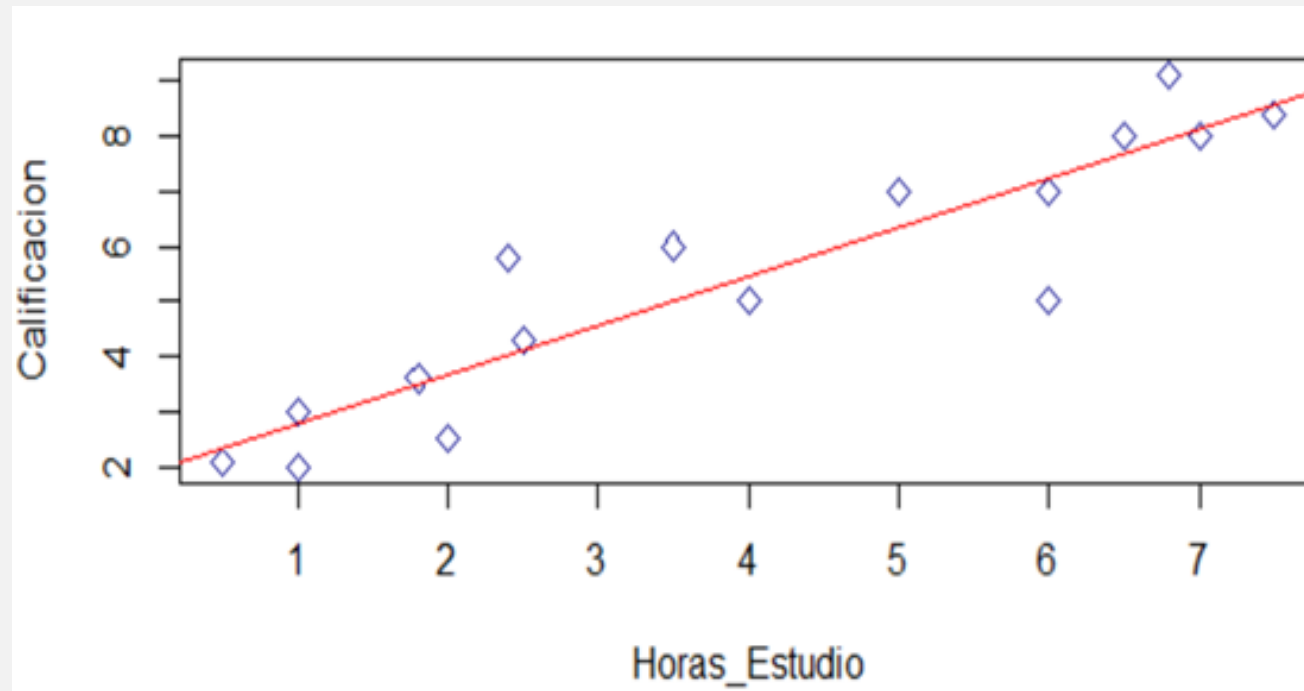


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Gráficos de control (estadísticos)

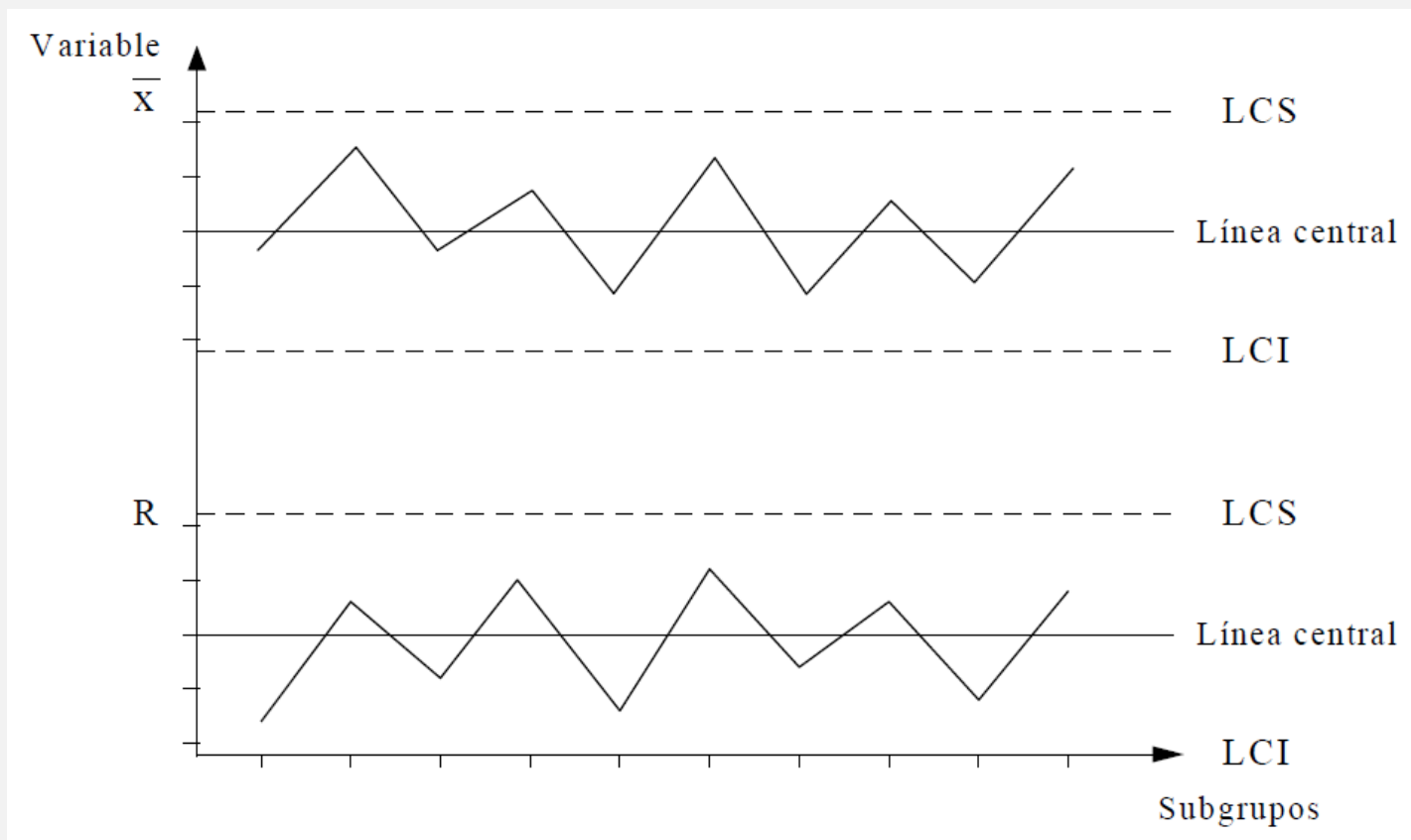


Diagrama de Pareto

Diagrama causa-efecto de Ishikawa

Estratificación

Hoja de verificación

Histograma

Diagrama de dispersión

Gráficos de control

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Gráficos de control (estadísticos)

- Control estadístico de procesos (SPC): observar y controlar una característica de la calidad.
- Se estima un parámetro principal que describe la variabilidad de una característica para, mediante la aplicación de técnicas de contraste de hipótesis, establecer si un proceso está controlado o no.
- Muestras: mismo tamaño y cada cierto tiempo.
- Gráfico de control por variables vs atributos

Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Gráficos de control (estadísticos)

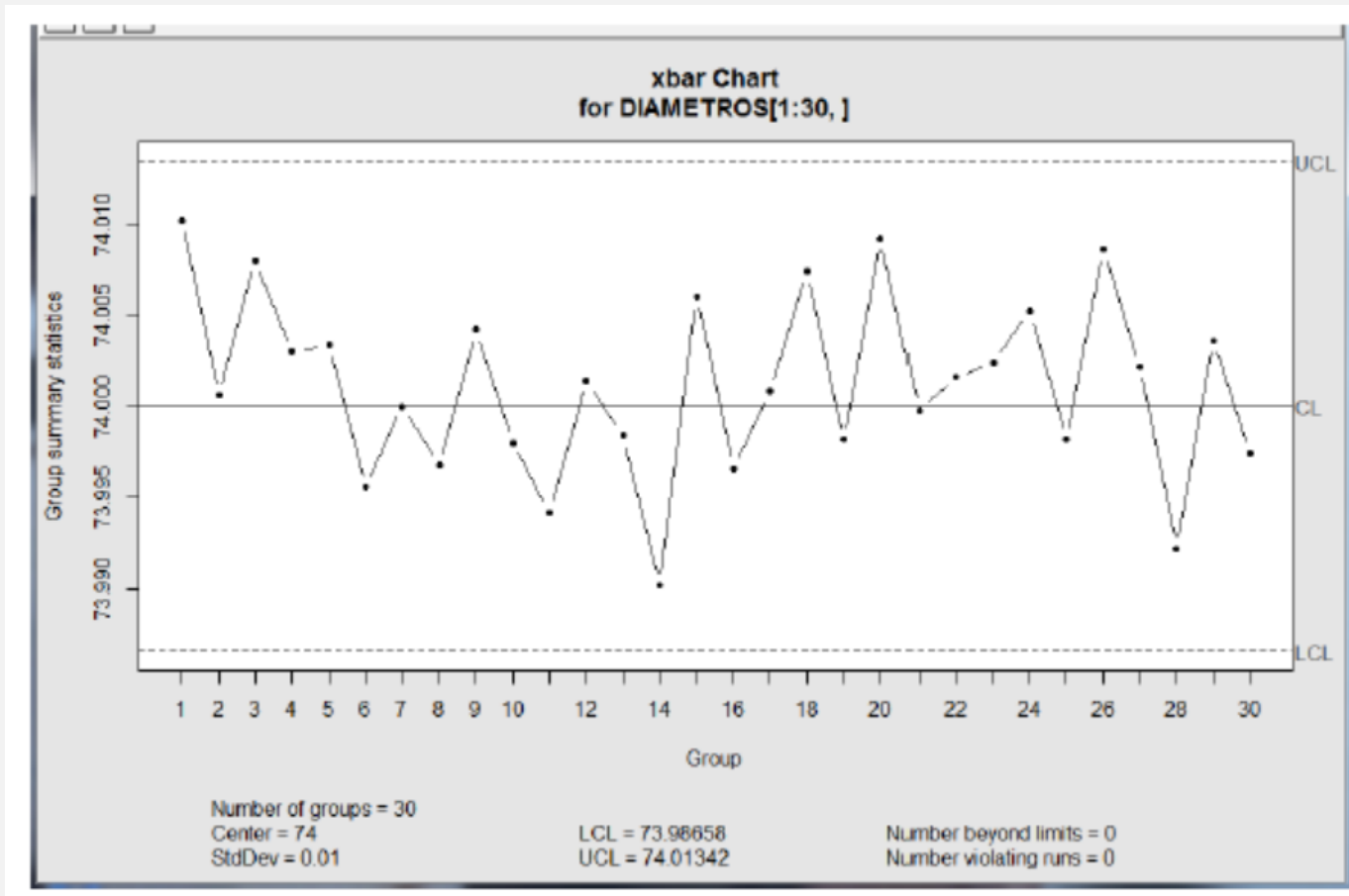


Gráfico de control de Shewhart desarrollado en R

Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de afinidad

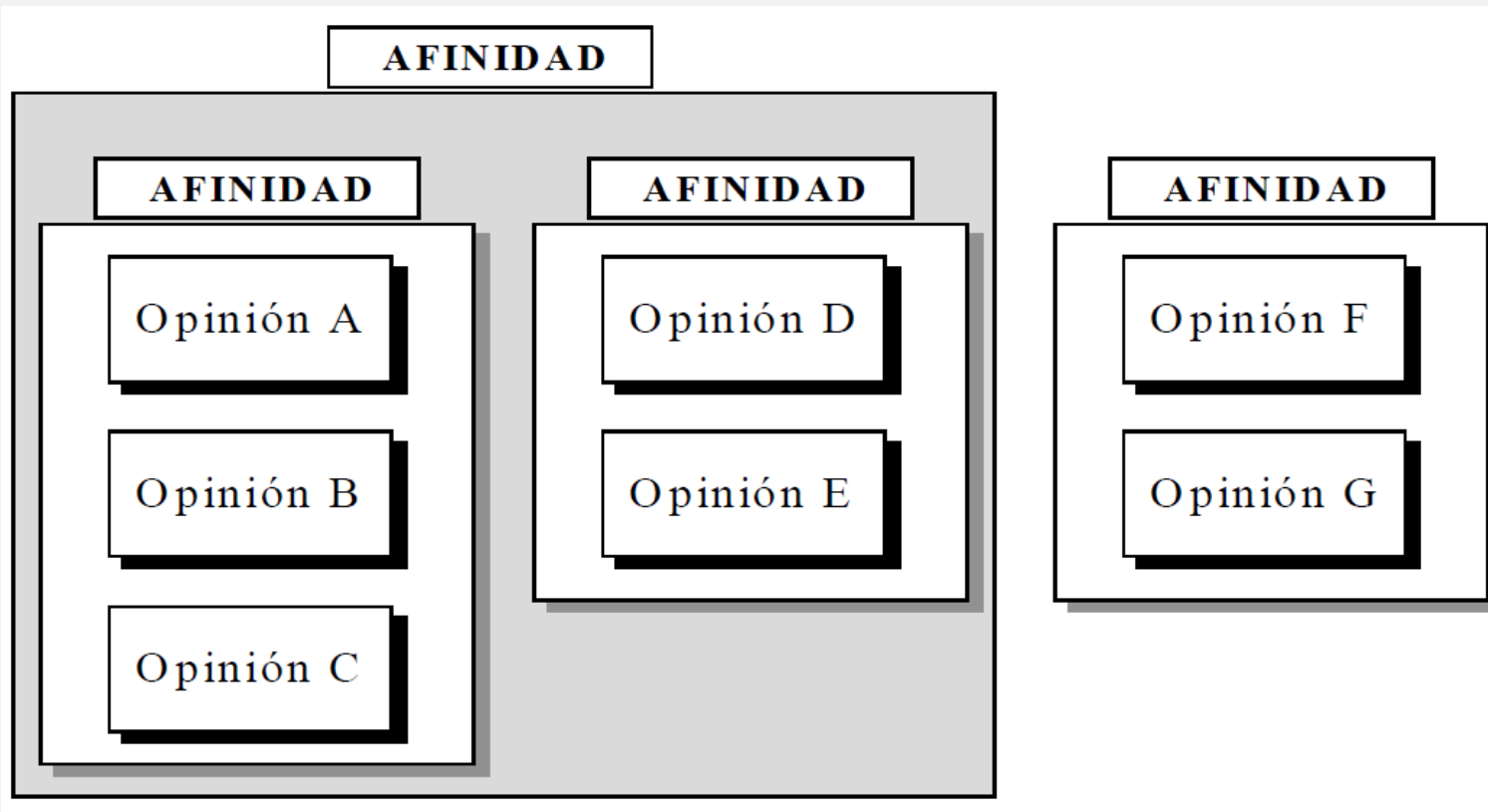


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control
Diagrama de afinidad

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de afinidad

- Agrupar las diferentes ideas u opiniones sobre un tema de discusión para simplificar su tratamiento. Se agrupan en función del grado de similitud entre los conceptos expuestos.
- Ventajas: claridad, estructuración, trabajo en equipo.

Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control
Diagrama de afinidad

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de afinidad

- El equipo de mejora continua hace una reunión con todos los empleados de cara al público de una gran cadena de restaurantes.
- Recopilan información sobre las principales quejas de los clientes

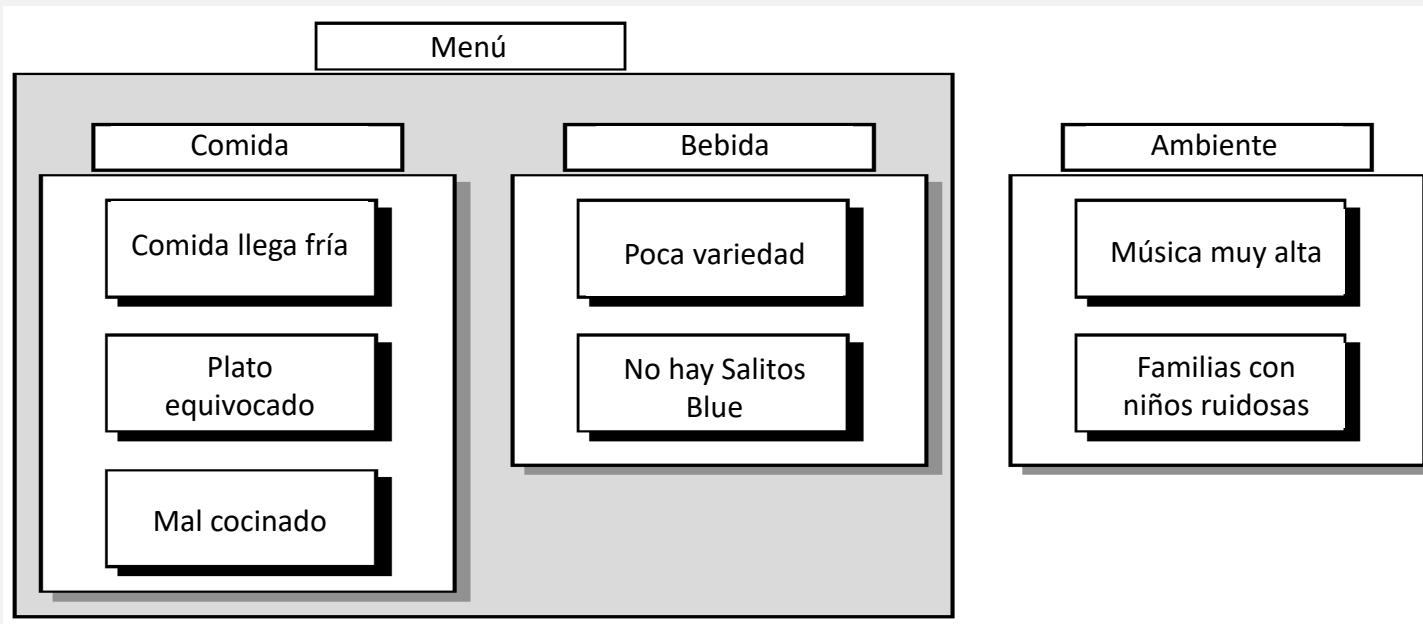


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control
Diagrama de afinidad

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de Relación

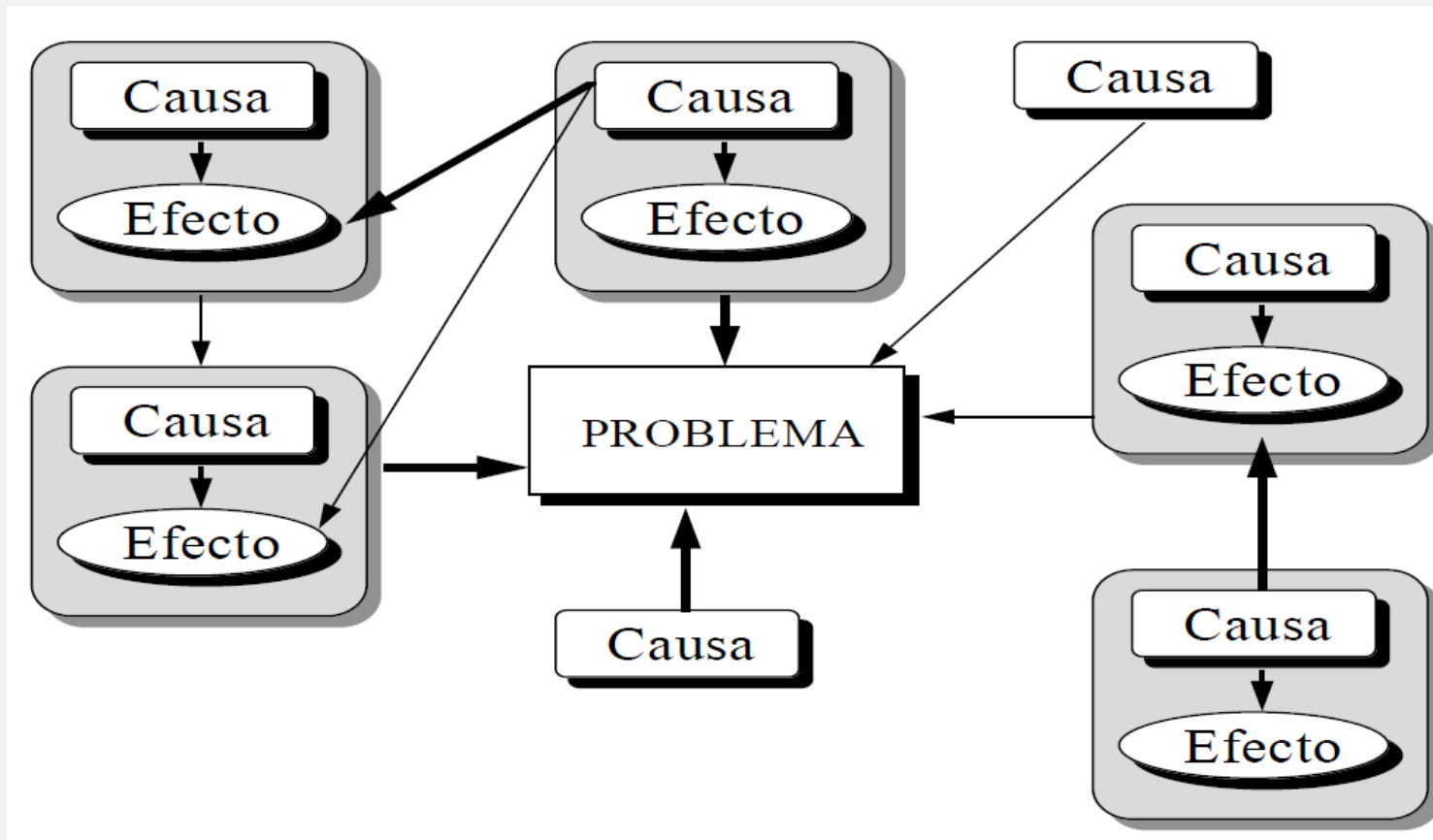


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control
Diagrama de afinidad
Diagrama de Relación

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de Relación

- Representa las interrelaciones que existen entre las causas y los efectos de un problema: resolución de problemas.
- La relación entre causa y efecto se expresa con una flecha que va desde la causa hacia el efecto.
- Utilidad: complejidad del problema y estructuración del mismo.

Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control
Diagrama de afinidad
Diagrama de Relación

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de Árbol

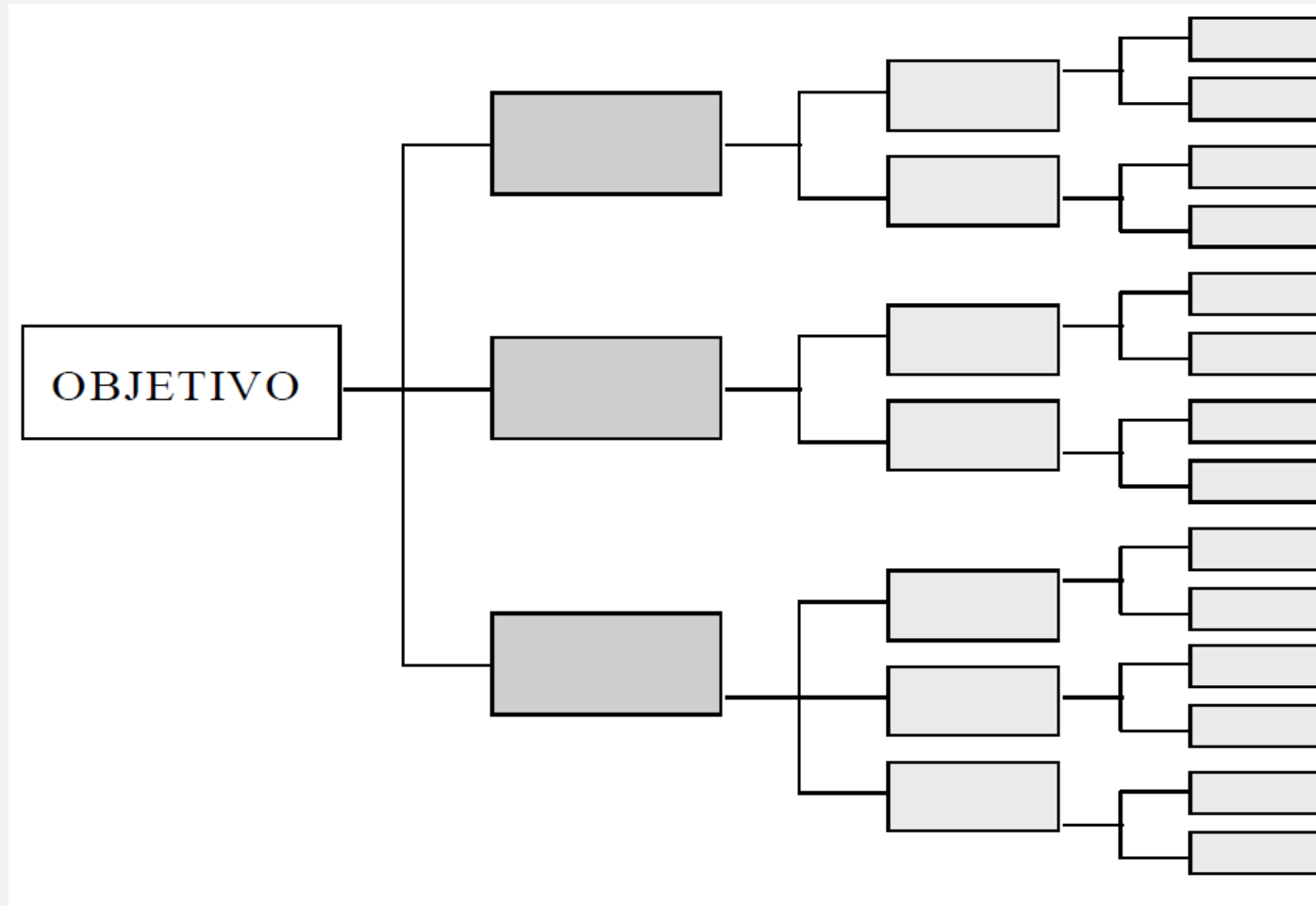


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control
Diagrama de afinidad
Diagrama de Relación
Diagrama de Árbol

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de Árbol

- Es un gráfico que muestra los objetivos a alcanzar y los medios para conseguirlos.
- Garantizar que se usen todos los medios disponibles para la consecución de una meta.

Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control
Diagrama de afinidad
Diagrama de Relación
Diagrama de Árbol

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Diagrama de Árbol

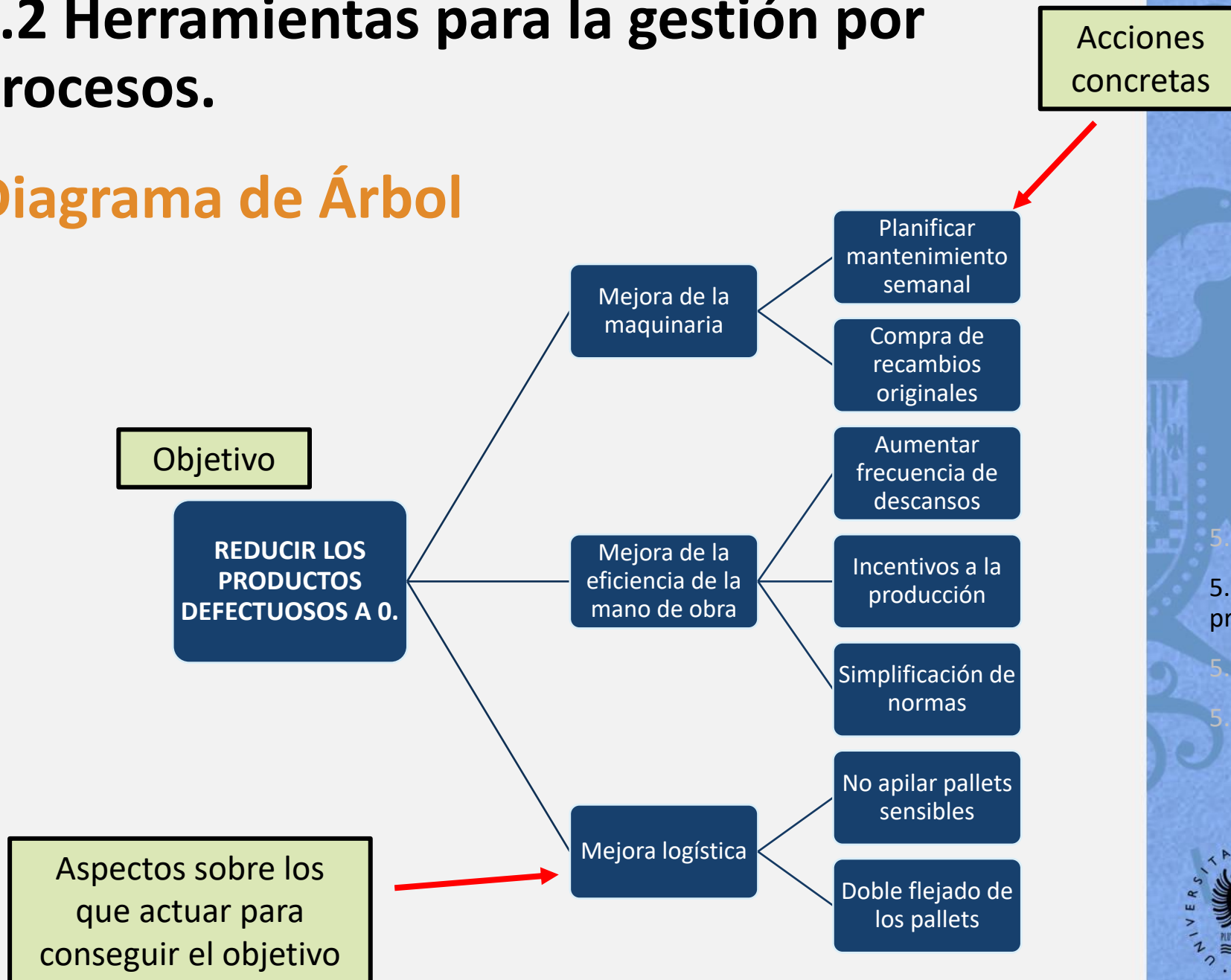


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control
Diagrama de afinidad
Diagrama de Relación
Diagrama de Árbol

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Flujograma

Diagrama de flujo del proceso

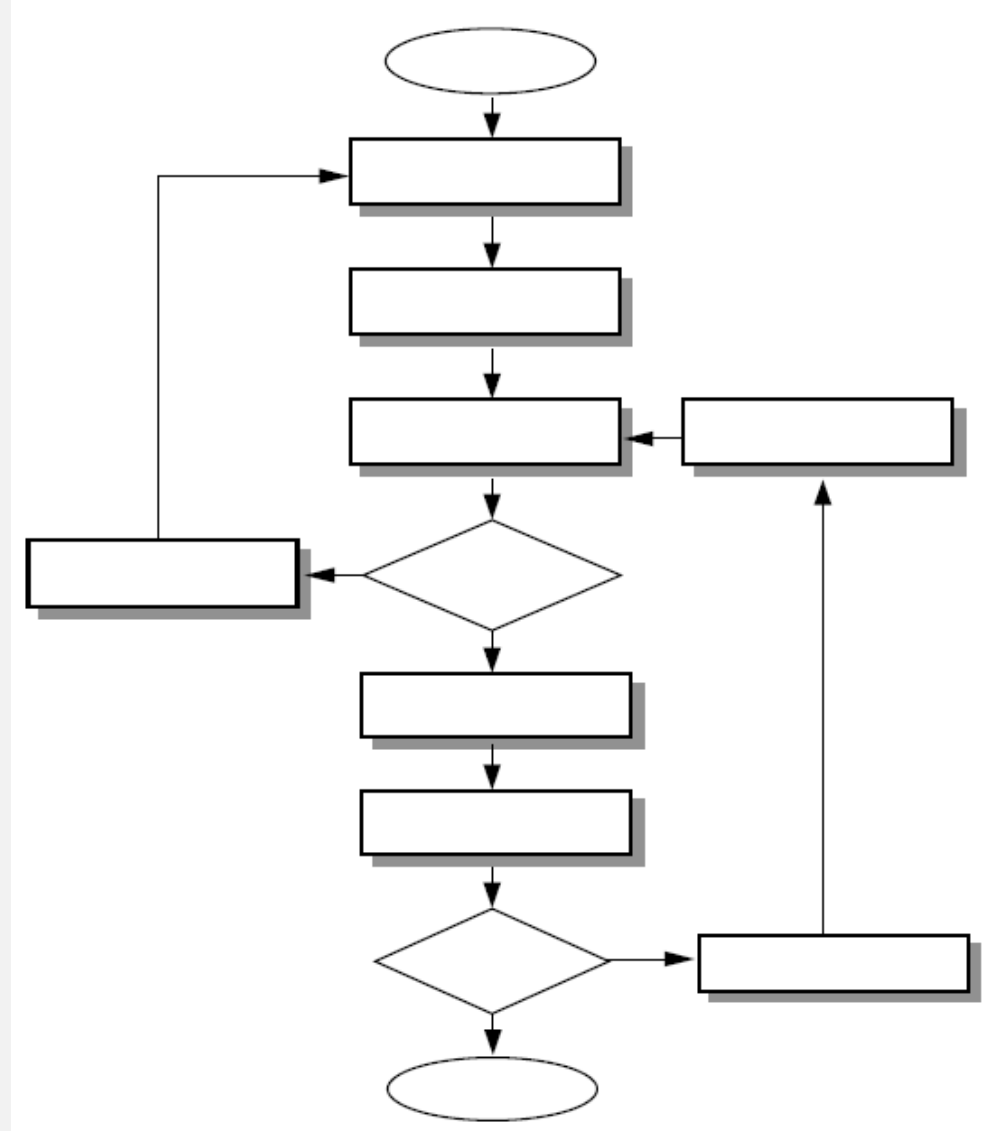


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control
Diagrama de afinidad
Diagrama de Relación
Diagrama de Árbol
Flujograma

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Flujograma

Diagrama de Flujo del proceso

- Representa mediante símbolos la secuencia de tareas que se realizan en un determinado proceso.
- Las operaciones o ejecuciones se representan mediante rectángulos, las decisiones en formas de rombos, la secuencia del proceso mediante flechas y el inicio y fin con un óvalo.

Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control
Diagrama de afinidad
Diagrama de Relación
Diagrama de Árbol
Flujograma

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Flujograma

Diagrama de Flujo del proceso

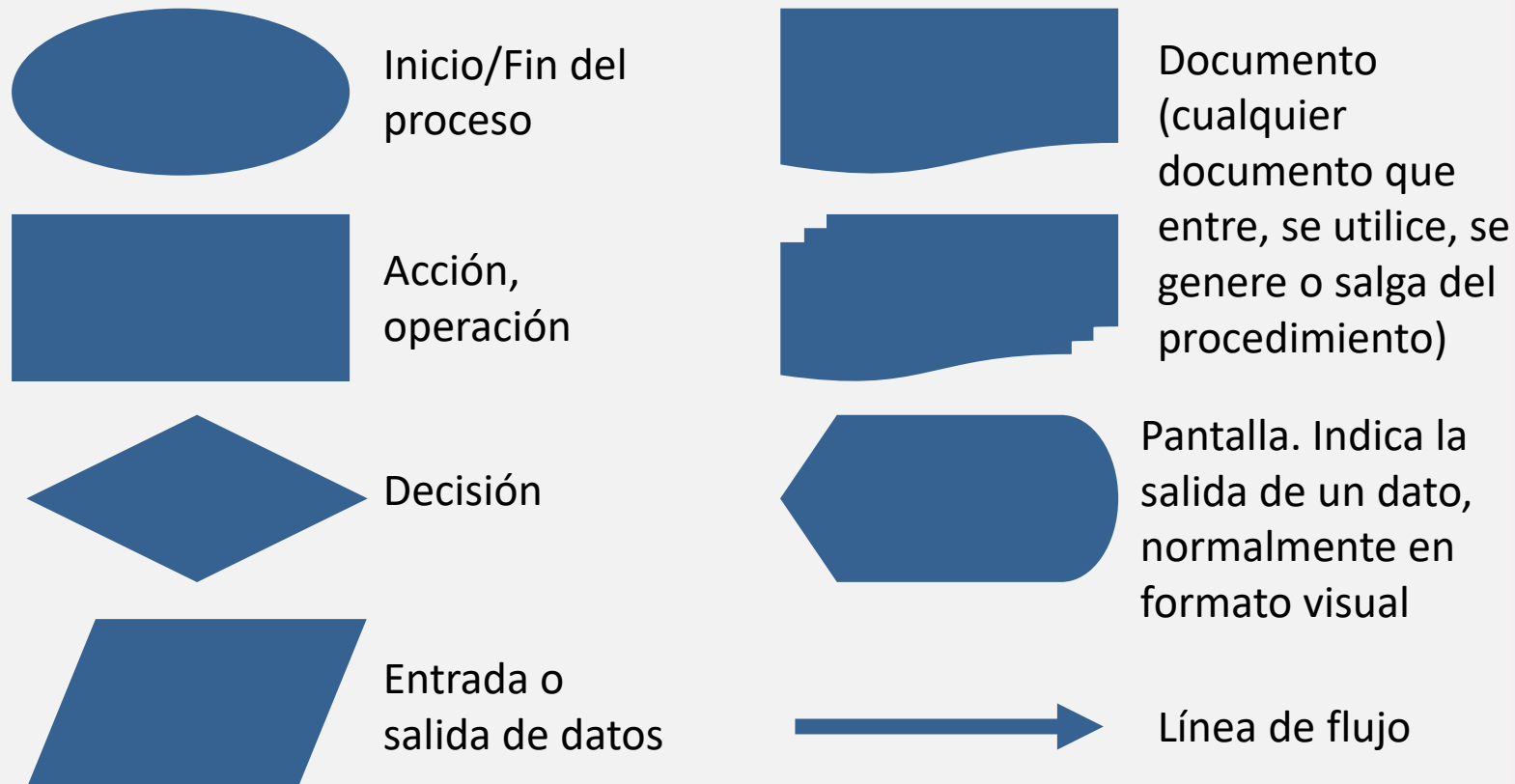


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control
Diagrama de afinidad
Diagrama de Relación
Diagrama de Árbol
Diagrama de Matriz
Diagrama de Decisión
Diagrama de Flechas
Flujograma

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

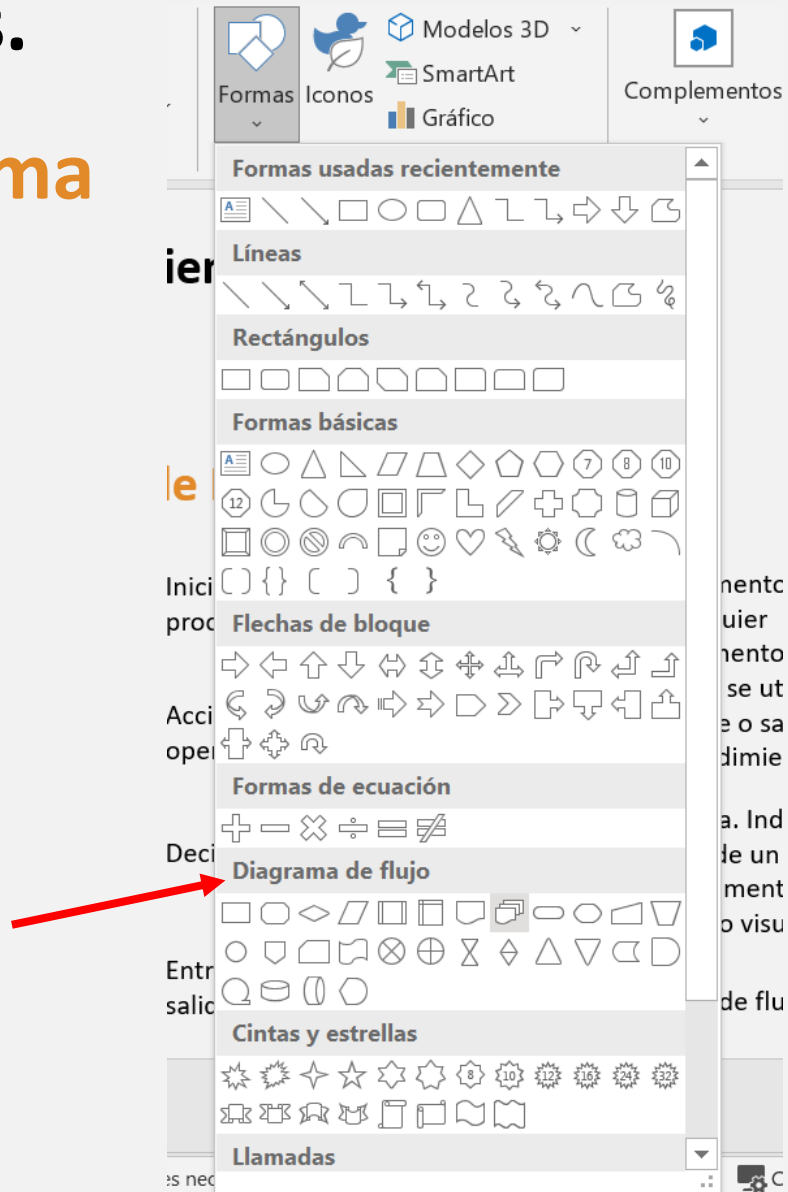
5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Flujograma



- Diagrama de Pareto
- Diagrama causa-efecto de Ishikawa
- Estratificación
- Hoja de verificación
- Histograma
- Diagrama de dispersión
- Gráficos de control
- Diagrama de afinidad
- Diagrama de Relación
- Diagrama de Árbol
- Diagrama de Matriz
- Diagrama de Decisión
- Diagrama de Flechas
- Flujograma

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.2 Herramientas para la gestión por procesos.

Flujograma

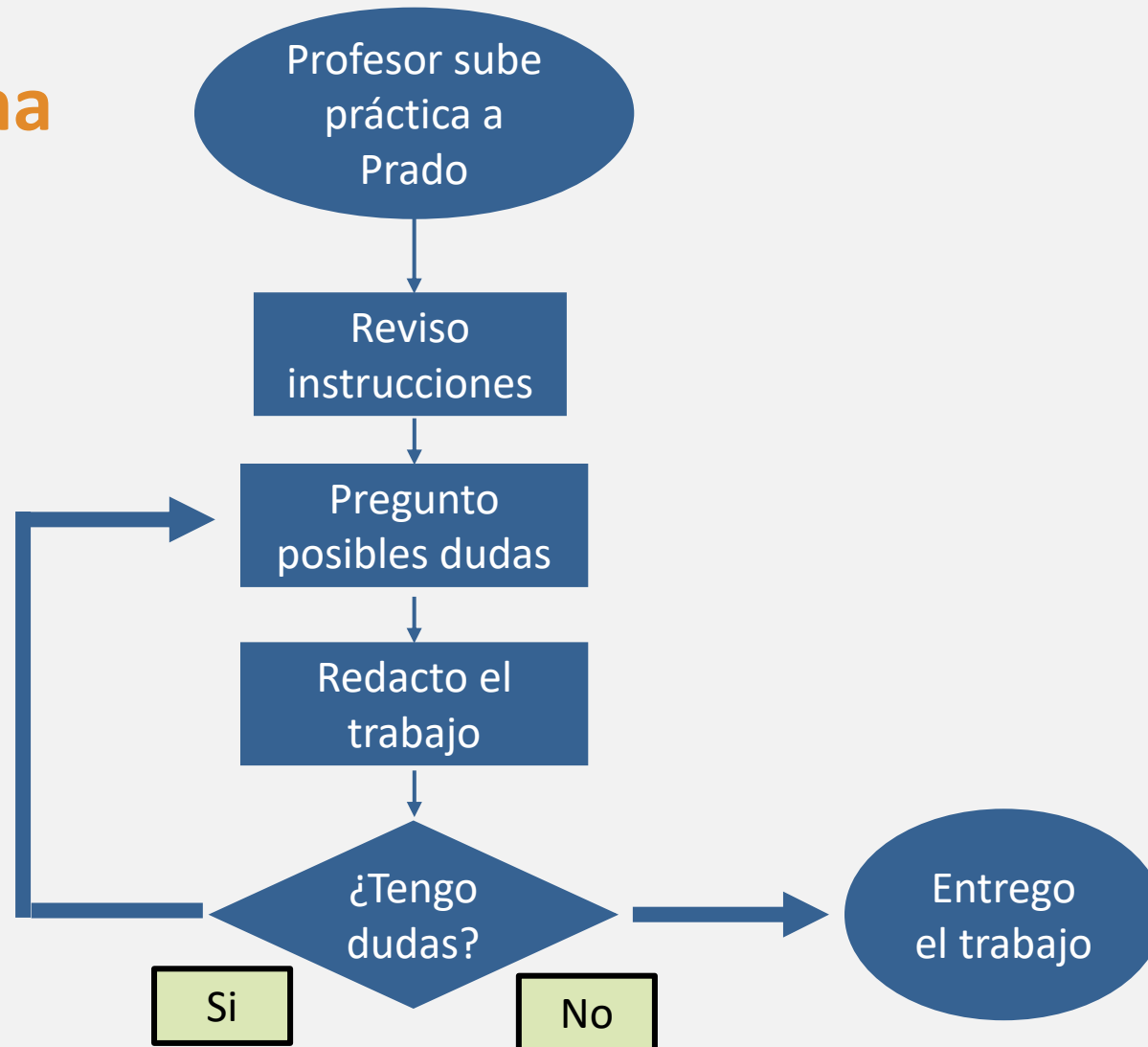


Diagrama de Pareto
Diagrama causa-efecto de Ishikawa
Estratificación
Hoja de verificación
Histograma
Diagrama de dispersión
Gráficos de control
Diagrama de afinidad
Diagrama de Relación
Diagrama de Árbol
Diagrama de Matriz
Diagrama de Decisión
Diagrama de Flechas
Flujograma

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.3 El Lean Management.

- Conceptos previos: el espíritu *Kaizen* (“acción del cambio y el mejoramiento continuo, gradual y ordenado”).

Los 10 principios del espíritu Kaizen

- 1 Cuestiona lo establecido.
- 2 Corregir inmediatamente un error al detectarlo.
- 3 Ignorar las excusas y ponerse a trabajar en la solución.
- 4 Mejorar todo continuamente, aunque sean mejoras ‘insignificantes’.
- 5 Eliminar conceptos viejos, desactualizados.
- 6 Ser económico.
- 7 Involucrar a que todos sean parte de la solución al problema.
- 8 Antes de tomar decisiones, preguntarse el ‘por qué’ 5 veces para encontrar la raíz de las causas del problema.
- 9 Obtener información y opiniones de diferentes fuentes/personas.
- 10 La mejora no tiene límite.

Helmold, M. (2020). Lean management and Kaizen. Springer international publishing.

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.3 El Lean Management.

El **Lean Management** es una filosofía de gestión que se basa en la eliminación de todo tipo de pérdidas (MUDA) y está enfocado principalmente a una reducción de costes y mejora de eficiencia, que se materializa a través de una cultura corporativa focalizada en las personas

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.3 El Lean Management.

- *Lean*: magro (desgrasado), esbelto (delgado y fuerte).
- Filosofía: Forma de entender el trabajo, no un procedimiento determinado.
- *MUDA*: Despilfarro, desperdicio... Cualquier actividad o tarea que no agrega valor al producto desde el punto de vista del cliente.
- Eficiencia: Hacerlo bien con la menor cantidad de recursos posibles.
- Importancia de las personas.
 - Henry Ford: “La gente no quiere pensar”.
 - Lean: “¿Esta mejora le puede ayudar? ¿Le sería útil?”

El **Lean Management** es una filosofía de gestión que se basa en la eliminación de todo tipo de pérdidas (MUDA) y está enfocado principalmente a una reducción de costes y mejora de eficiencia, que se materializa a través de una cultura corporativa focalizada en las personas

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.3 El Lean Management.

- Importancia de las personas.
 - Henry Ford: “La gente no quiere pensar”.
 - Lean: “¿Esta mejora le puede ayudar? ¿Le sería útil?”
- Lean se basa, entre otros, en la idea de la consecución de la Calidad Total o Gestión de la Calidad Total (TQM en inglés)

El **Lean Management** es una filosofía de gestión que se basa en la eliminación de todo tipo de pérdidas (MUDA) y está enfocado principalmente a una reducción de costes y mejora de eficiencia, que se materializa a través de una cultura corporativa focalizada en las personas

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.3 El Lean Management.

- *MUDA*



5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.3 El Lean Management.

- *MUDA*

Exceso de
procesado

Operaciones que no aportan valor. E.g. Está lloviendo y llevo mi coche a limpiar por dentro. ¿Y me lo limpian por fuera?

Tiempos de
espera

Ese tiempo que dejas de producir, hace que reduzca la eficiencia porque tus recursos (personal, máquinas...) son los mismos.

Exceso de
producción

Hemos usado recursos en productos/servicios que no están aportando valor, no son comprados o aprovechados.

Retrabajo
(defectos)

La no conformidad es costosa. Si yo vendo batidoras y la tengo que arreglar 3 veces, el cliente final paga lo mismo.

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.3 El Lean Management.

- *MUDA*

Demasiado stock

Siempre hay que mantener un mínimo, por si acaso, pero la sobreacumulación lleva costes de gestión, almacén, estorba físicamente...

Movimientos innecesarios

La pérdida es de las personas (ir de un punto a otro de la fábrica constantemente). Si tengo todas las herramientas al lado de mi puesto, reduzco al máximo y sigo trabajando en lo que realmente aporta valor.

Subutilización del potencial humano

No sólo no aprovechar su capacidad de trabajo, sino que si no escuchamos a esas personas con ideas, las estamos desaprovechando doblemente.

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.4 Las metodologías ágiles

- Aquellas encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos, centradas en reducir tiempos.
- Consecuentemente, menores costes y una mayor calidad (capacidad de respuesta al cliente).
- La idea básica es que cada proyecto se divide en pequeñas partes que tienen unas determinadas tareas y personas responsables, con una fecha límite o *deadlines*.
- Al inicio, utilizada en proyectos de software.
- Ahora una filosofía de trabajo grupal en proyectos más extendida (aunque dominante en entornos TI).

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.4 Las metodologías ágiles

- Los proyectos tradicionales:
 - Lineales.
 - Poca adaptabilidad a necesidades cambiantes.
 - Al final, si algo estaba mal, gran inversión en la solución (incluso empezar de cero).



5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.4 Las metodologías ágiles

- Proyectos muy planificados.
- Hitos, entregas.
- Jefe de proyectos
(*Project Manager*).
- Agile:
 - Flexibilidad y rapidez de respuesta.
 - Las necesidades de los clientes cambian a un gran ritmo.
Entornos inciertos y volátiles.
 - Equipos multidisciplinares.



5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.4.1 Scrum.

- Se va liberando producto de forma periódica.
- Entregas regulares y parciales (sprint), organizadas dependiendo del valor que vayan a tener para el cliente final.
- Minimizando riesgos para desarrollos largos.
- Ideal para proyectos complejos.

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.4.1 Scrum.

- Sprints cada 2/4 semanas.
- Cada incremento, debe suponer una mejora del producto anterior: funcionalidad, operativos y cumplir los requisitos de calidad.
- Importancia de reuniones continuas: “las dailys”.

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

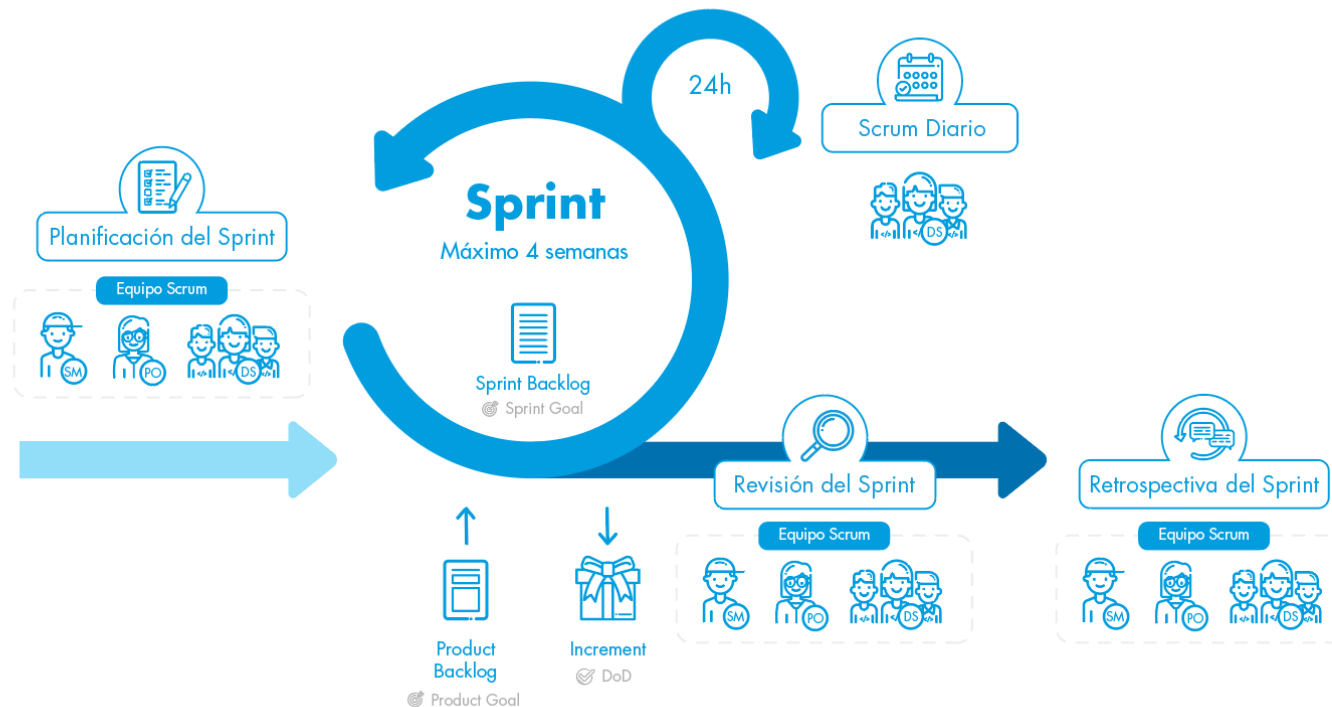
5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.4.1 Scrum.

- *Scrum Master*: Responsable del grupo, se asegura que el proceso funcione.
- *Product owner*: Responsable del proyecto. Indica prioridades y en contacto con clientes.



5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.4.2 Kanban.

- Útil para visualizar flujos de trabajo colaborativos.
- De un vistazo sé que cosas están hechas, sin hacer o en proceso.
- Se usan tableros con columnas y etiquetas de colores para clasificar y agrupar.



Fuente: Flickr.

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.4.2 Kanban.

- *“Las metodologías kanban son continuas y más fluidas, mientras que el scrum se basa en sprints de trabajo cortos y estructurados”* (Max Rehkopf).
- Pretende limitar (controlar) la cantidad de trabajo que hay en curso.

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

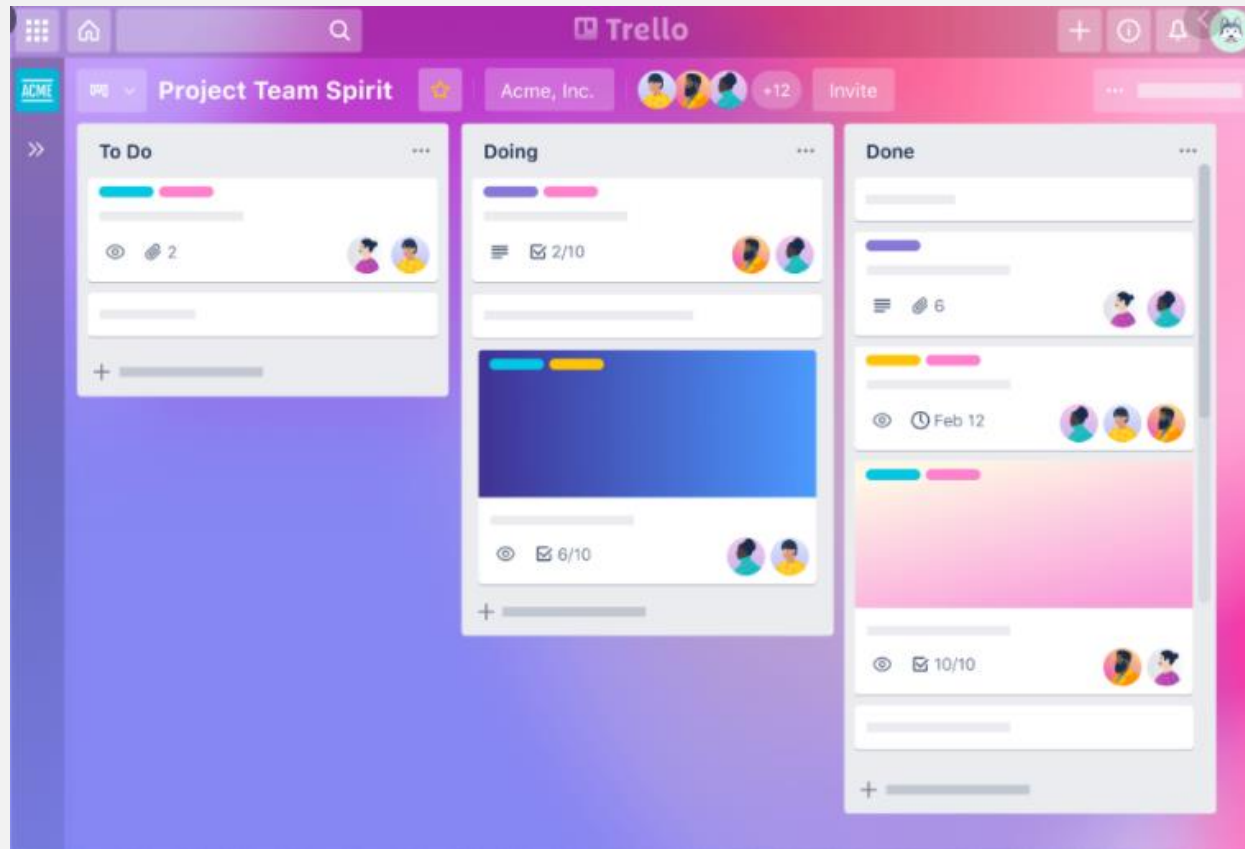
5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.4.2 Kanban.

- Software: Trello
 - Freemium.
 - Muy intuitivo y utilizado



5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban

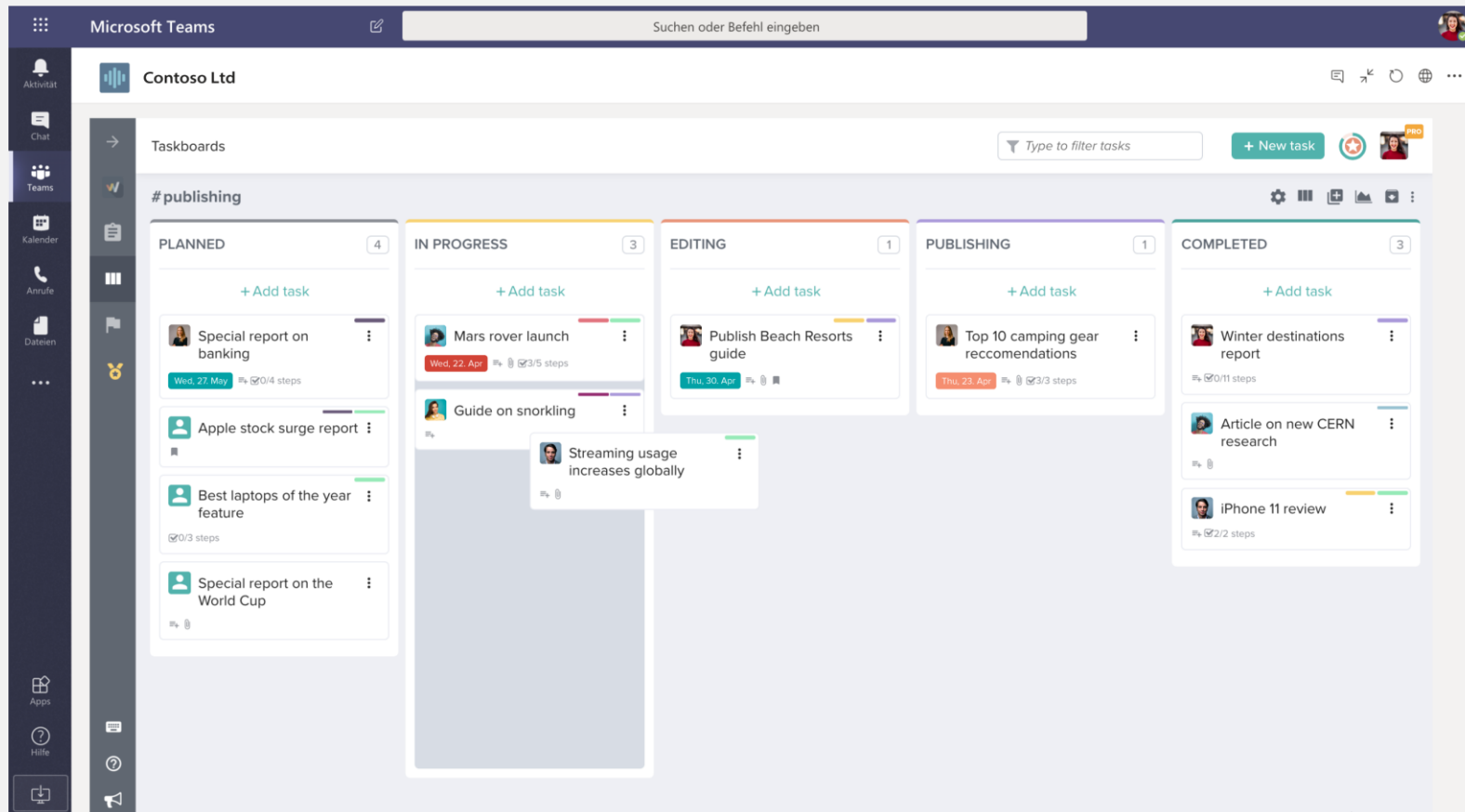
Fuente: Trello.



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.4.2 Kanban.

- Software: Microsoft Teams
 - De pago para empresas.
 - Sincronización con email, calendario y avisos.



5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

5.4.2 Kanban.

- Software: Google Meet
 - De pago para empresas.
 - Sincronización con email, calendario y avisos.

Kanbanchi
Kanbanchi Team
★★★★★ (2241) · 2.800.984
Complemento de Drive

Instalar

Manage tasks visually on
Kanban Boards

Información general

#1 Agile project management, and team collaboration app made for G Suite (Kanban, Gantt Chart, Time Tracker)

5.1. La gestión por procesos.

5.2. Herramientas para la gestión por procesos.

5.3. El Lean Management.

5.4. Las metodologías ágiles.

5.4.1 Scrum

5.4.2 Kanban



UNIVERSIDAD
DE GRANADA