

DOCUMENTO DE PROFUNDIZACIÓN

Gestión por Procesos

Enfoque por procesos vs. enfoque funcional

Enfoque por procesos vs. enfoque funcional

Introducción

El contraste entre el enfoque funcional y el enfoque por procesos invita a reflexionar sobre cómo las organizaciones generan realmente valor. Mientras el enfoque funcional divide el trabajo en áreas aisladas que optimizan sus propias tareas, el enfoque por procesos integra las actividades y las orienta hacia un objetivo común centrado en el cliente. Esto permite comprender que la eficiencia no depende solo del buen desempeño individual de cada área, sino de cómo se conectan y fluyen las actividades a lo largo de toda la organización. Adoptar un enfoque por procesos implica cambiar la forma de pensar, pasar de trabajar por funciones a trabajar por resultados, promoviendo la colaboración, la mejora continua y una visión sistémica que fortalece la competitividad y la calidad organizacional.

Tabla 2
Enfoque por procesos vs. Enfoque funcional

Enfoque por Procesos	Enfoque Funcional
El proceso es el problema	El personal es el problema
Evaluar el desempeño de los procesos	Evalúa a la persona como tal
Impulsar el trabajo en equipo	El personal trabaja de forma “independiente”
Cambiar el proceso	Trata de cambiar al personal
Siempre se puede mejorar el proceso	Siempre se puede encontrar al mejor empleado
Tener claro los límites del proceso	No confiar en nadie
Impulsar logros colectivos	Evaluar logros individuales
Tener orientación al cliente	Tener orientación al jefe

Fuente: Elaboración propia, Natalia Montalvo

¿por qué es importante enfocarnos en los procesos?

Enfocarse en los procesos es importante porque permite comprender cómo se genera valor dentro de una organización y cómo se interrelacionan las actividades para lograr resultados eficientes. Al gestionar por procesos, se facilita el control, la medición y la mejora continua, identificando oportunidades de optimización, reducción de errores y uso adecuado de los recursos. Además, este enfoque orienta a la organización hacia el cliente, asegurando que cada actividad contribuya a satisfacer sus necesidades, fortaleciendo así la calidad, la competitividad y la sostenibilidad en el tiempo.