

DOCUMENTO DE PROFUNDIZACIÓN

Gestión por Procesos

Jerarquía o niveles de los procesos

Jerarquía o niveles de los procesos

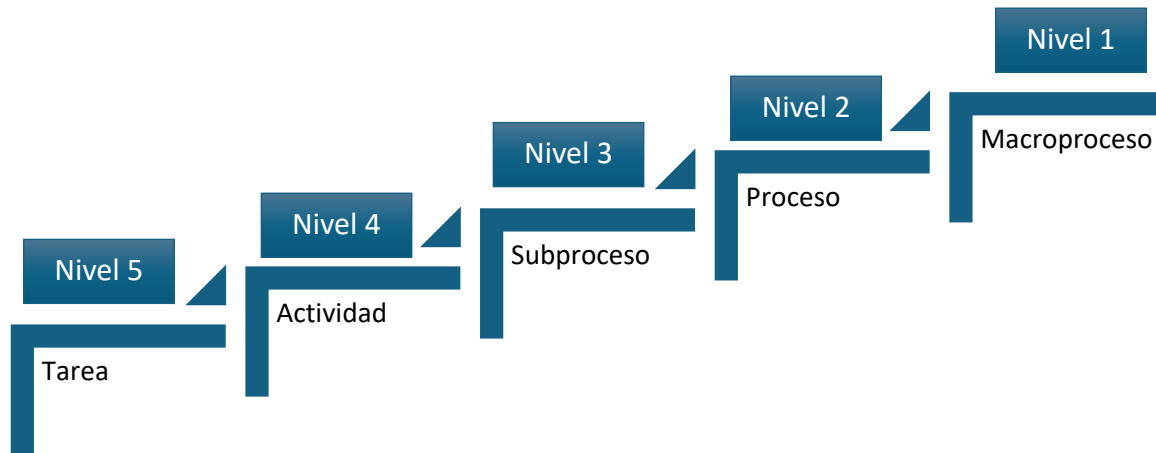
Introducción

De acuerdo con James Harrington, los procesos pueden entenderse en distintos niveles de desagregación, lo que permite analizarlos desde una visión general hasta un nivel más detallado:

- **Nivel 1: Macroproceso:** Representa el conjunto amplio de actividades que agrupan varios procesos relacionados. Refleja una visión global de la organización y está alineado a los objetivos estratégicos.
- **Nivel 2: Proceso:** Es un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman entradas en salidas, generando valor para un cliente interno o externo. Aquí se identifica claramente el propósito del proceso.
- **Nivel 3: Subproceso:** Corresponde a una parte del proceso que puede analizarse de manera más específica. Permite descomponer el proceso principal en etapas más manejables.
- **Nivel 4: Actividad:** Son las acciones específicas que se realizan dentro de un subproceso. Representan tareas concretas que contribuyen al desarrollo del proceso.
- **Nivel 5: Tarea u operación:** Es el nivel más detallado, donde se describen las acciones puntuales y operativas que realiza una persona o recurso en el día a día.

A continuación, se muestra la representación de los niveles de procesos:

Figura 3
Jerarquía de los procesos



Fuente: Tomado de Mejoramiento de los procesos de la empresa (p. 20), por Harrington, H. J. (1993). McGraw-Hill

Reconocer los niveles de los procesos es fundamental para comprender el funcionamiento de una organización de manera integral, desde una visión estratégica hasta el detalle operativo. Esta estructuración permite analizar con mayor claridad cómo se relacionan las actividades, identificar oportunidades de mejora en cada nivel y facilitar la toma de decisiones. Además, contribuye a una mejor organización del trabajo, al control efectivo de los procesos y a la implementación de mejoras continuas, asegurando que cada acción esté alineada con los objetivos organizacionales y la generación de valor para el cliente.