



Primera Unidad

El Dilema del Festival del Reino de Auroria

Un Cuento sobre los Fundamentos de la Gestión por Procesos

Unidad 1

El Dilema del Festival del Reino de Auroria

Un Cuento sobre los Fundamentos de la
Gestión por Procesos



El Próspero Reino de Auroria

En el próspero Reino de Auroria, famoso por sus caramelos que brillan y sus juguetes que cantan, la llegada del Gran Festival Anual era motivo de alegría para todos, excepto para el Rey Theron.

A pesar de tener a los mejores artesanos, organizados en gremios impecables —los Confiteros Reales, los Jugueteros Maestros y los Mensajeros Alados—, cada año el caos era mayor.



El Problema del Festival

Caramelos Derretidos

Los niños recibían caramelos derretidos

Juguetes Equivocados

Los abuelos recibían juguetes equivocados

Entregas Tardías

Los pedidos tardaban una eternidad

La Visión del Rey Theron

"¡Los Confiteros deben hacer dulces y los Jugueteros, juguetes! ¡No hay más que hablar!"

El Rey Theron, un hombre de tradiciones, creía en la especialización de sus gremios.



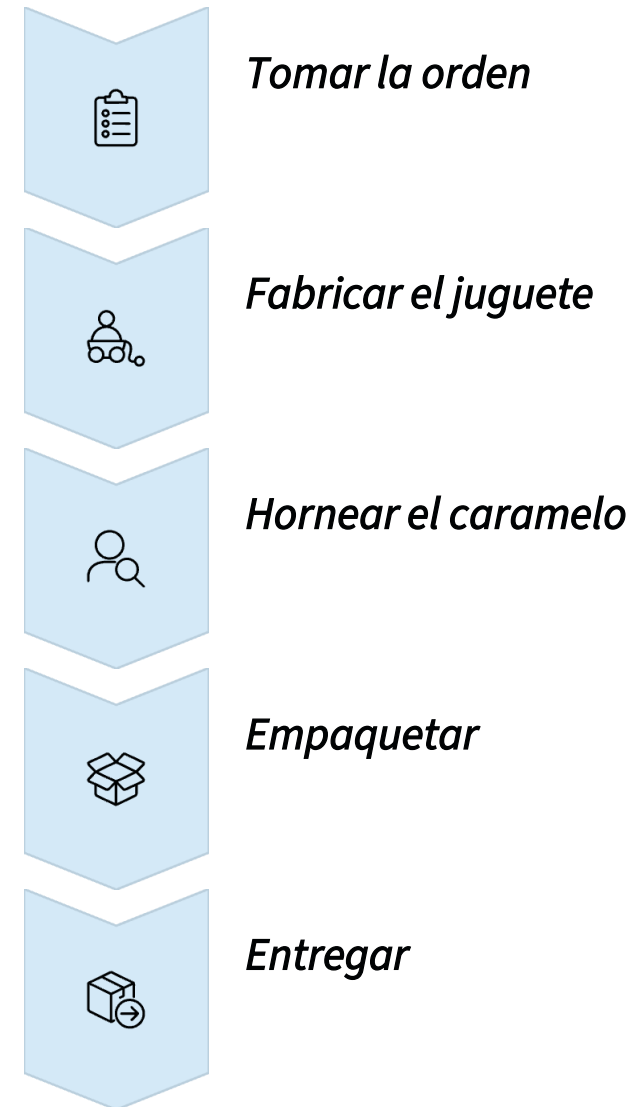


La Perspectiva de la Princesa Lyra

Pero su hija, la Princesa Lyra, veía el problema de otra forma. Ella notó que los gremios eran como islas, trabajando duro pero sin conexión, creando "silos" que impedían que la alegría llegara a tiempo a los ciudadanos.

El Descubrimiento del Proceso

Un día, Lyra decidió seguir el viaje de un solo pedido. Lo llamó el **Proceso** de "Entregar Alegría Festiva".



Observó cada **Actividad**. Incluso anotó las **Tareas** más pequeñas, como cuando un artesano tenía que "consultar el SKU del juguete en el gran libro".

El Sabio Consejero Kael

Con sus notas, buscó al sabio consejero del reino, un anciano llamado Kael. Kael sonrió y desplegó un antiguo pergamino.

"Princesa, lo que usted ha descubierto es la **Cadena de Valor** del reino."



Los Tipos de Procesos



Procesos Clave

Fabricar los juguetes y caramelos son nuestros **Procesos Clave**, los que el pueblo valora.



Procesos de Soporte

Administrar el tesoro y entrenar a la guardia son **Procesos de Soporte**.



Procesos Estratégicos

Y su visión de un festival exitoso es un **Proceso Estratégico**.



De la Visión Funcional al Flujo de Valor

Kael explicó que el reino estaba atascado en una visión funcional, centrada en los jefes de cada gremio, cuando debía enfocarse en el flujo de valor hacia el cliente, el ciudadano.

El Primer Mapa de Procesos

Inspirada, Lyra dibujó el primer [Mapa de Procesos](#) de Auroria, una simple ilustración que mostraba cómo un pedido fluía (o más bien, se atoraba) entre los gremios.

- ❏ "Este mapa es el primer paso del [Ciclo de BPM](#). Estamos en la fase de [Diseño/Modelado](#)."



Los Beneficios de la Gestión por Procesos

"Si lo hacemos bien, los beneficios serán inmensos", explicó Kael.



Eficiencia

Optimización de recursos
y reducción de tiempos



Calidad

Mejora en la consistencia
y precisión de los
resultados



Satisfacción

Lo más importante, la
satisfacción de nuestra
gente

La Transformación del Reino

De Caos a Armonía

El Rey Theron, al ver el mapa, comprendió por fin. No se trataba de que sus gremios no trabajaran, sino de que no trabajaban *juntos*.

Nombró a la Princesa Lyra la primera **Dueña del Proceso** de "Entregar Alegría Festiva", y así, el Reino de Auroria comenzó su viaje para transformar el caos en una armoniosa sinfonía de valor.



Unidad 2

El Mapa Secreto del Bosque de los Murmullos

Un Cuento sobre Modelado y Documentación de Procesos

A woman with long red hair, wearing a green dress, stands in a magical forest. She is looking down at a glowing, ethereal map or light source on the ground. The forest is filled with soft, glowing particles and a large, bright, circular light source in the background, creating a dreamlike atmosphere.

El Nuevo Reto de la Princesa

Con el título de Dueña del Proceso, la Princesa Lyra se enfrentaba a su siguiente reto: necesitaba un mapa detallado y preciso del caótico "Bosque de los Murmullos", como ahora llamaban al proceso de pedidos.

Sin un mapa del estado actual ("As-Is"), sería imposible trazar una nueva ruta.

Faelan, el Cartógrafo

Para esta tarea, convocó a Faelan, el cartógrafo más meticuloso del reino (su nuevo Analista de Procesos).

Su primera misión fue el [Descubrimiento de Procesos](#).



Las Entrevistas Iniciales

Comenzaron con **entrevistas** a los líderes de cada gremio.

Jefe Confitero

"¡El retraso está en los Jugueteros!"

Maestra Juguetera

"¡La culpa es de los Mensajeros!"

Jefe Mensajero

"¡Nosotros solo entregamos lo que nos dan!"

Cada uno tenía una versión distinta de la verdad.

El Taller de Mapeo Colaborativo

"Necesitamos una sola visión"

Lyra organizó un **Taller de Mapeo Colaborativo** en el gran salón. Con un enorme papiro en la pared y trozos de pergamino de colores, los representantes de los gremios construyeron juntos el flujo del proceso.



Los Beneficios del Taller

Por primera vez, el Mensajero entendió por qué a veces recibía paquetes sin etiqueta, y el Confitero vio la larga espera que sufrían sus caramelos.



Consenso

El taller generó **consenso**



Compromiso

Y un verdadero **compromiso** para hallar una solución

La Investigación de Faelan

Mientras tanto, Faelan hizo su propia investigación.

01

Observación Directa

Realizó **observación directa**, siguiendo a un mensajero en su ruta y anotando cada desvío y duda.

02

Análisis Documental

Luego, hizo un **análisis documental**, revisando las polvorientas órdenes de pedido y los libros de registro.

03

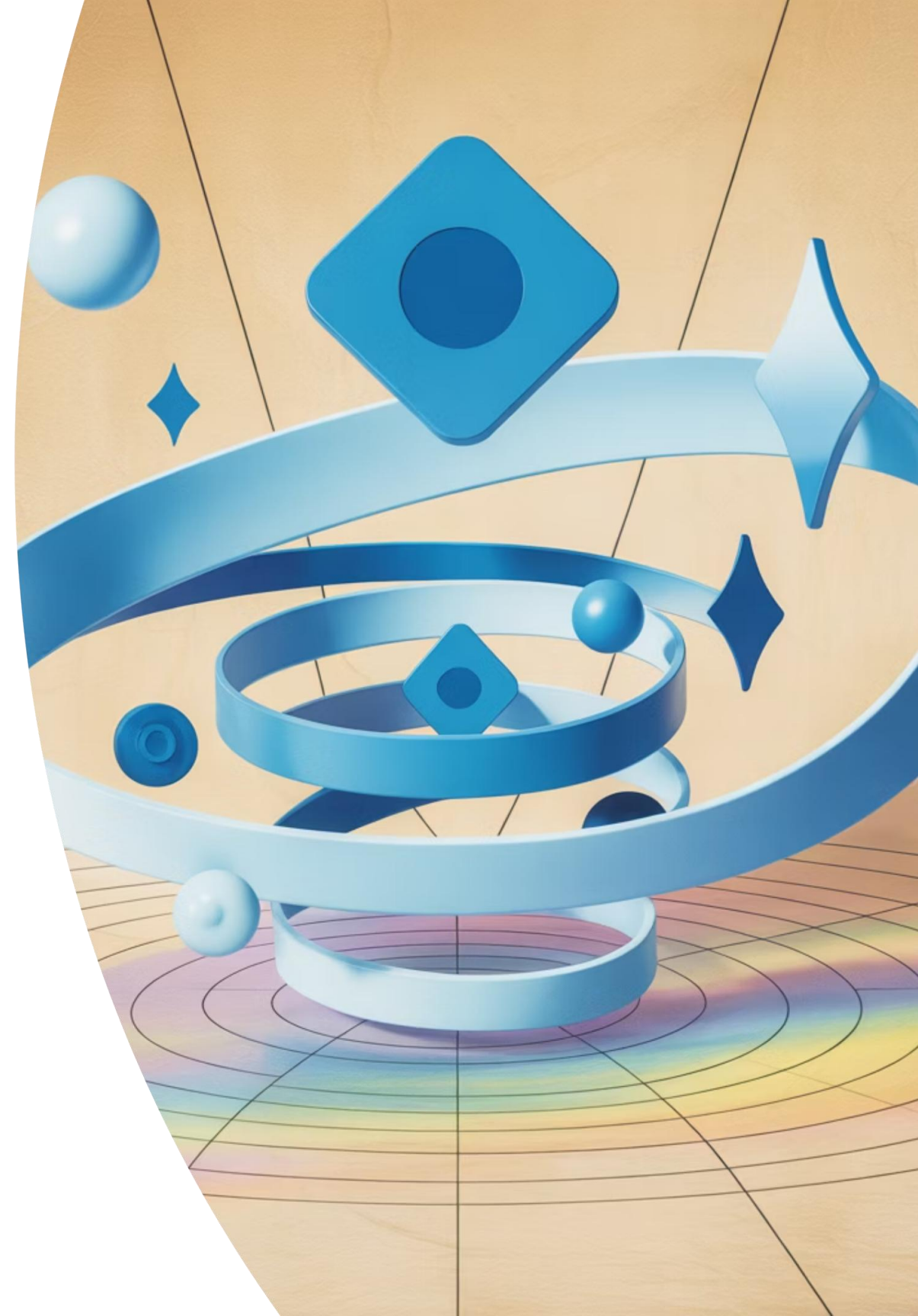
Descubrimiento Clave

Descubrió que el procedimiento oficial decía una cosa, pero la realidad era muy diferente.

La Notación Mágica: BPMN

Con toda esta riqueza de información, Faelan explicó a la corte:

"Un mapa simple nos da una idea general. Lo que necesitamos es un **Diagrama Analítico** usando la notación mágica de nuestros tiempos: ¡**BPMN**!"



Los Elementos del Diagrama BPMN

Piscinas (Pools)

Creó una **Piscina (Pool)** para "El Reino" y otra para "El Ciudadano".

Carriles (Lanes)

Dentro de la piscina del reino, dibujó **Carriles (Lanes)** para cada gremio: "Confiteros", "Jugueteros" y "Mensajeros", mostrando claramente quién hacía qué.

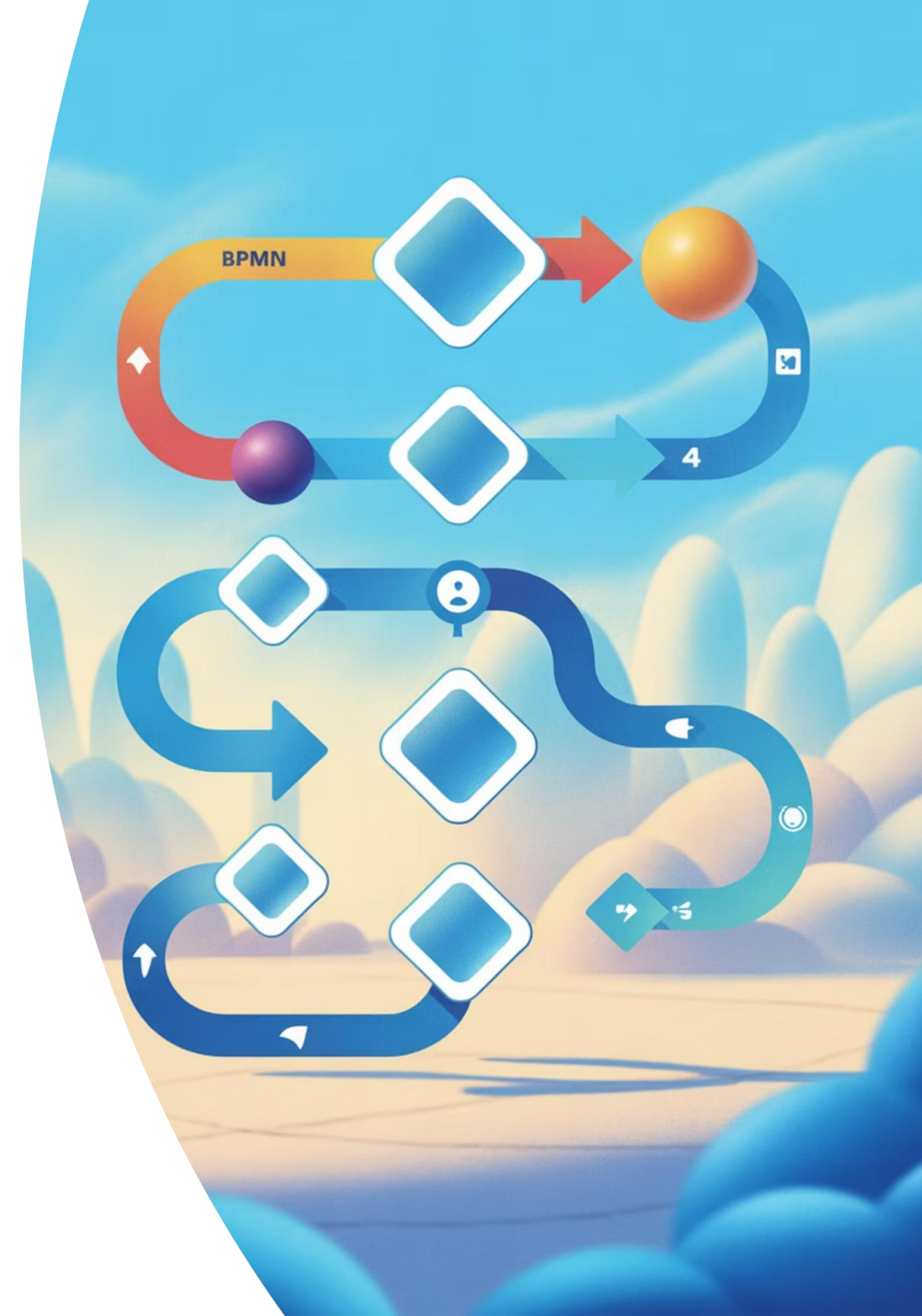
Camino Feliz

Trazó el "Camino Feliz", la ruta ideal del pedido.

Compuertas y Flujos de Error

Luego añadió las **Compuertas** en forma de diamante para las decisiones cruciales y los flujos de error que causaban el caos.

-  Ejemplo de Compuerta: "¿Hay stock del juguete?"



La Ficha de Proceso

Para completar su obra, Lyra redactó la primera **Ficha de Proceso**, un documento que resumía:



Objetivo

El propósito del proceso



Entradas

La orden del ciudadano



Alcance

Los límites y fronteras del proceso



Salidas

El paquete entregado

De Conocimiento Tácito a Explícito

Documentación = Transformación

Este acto de documentación transformó el conocimiento tácito en explícito, creando una base sólida para la mejora.

Ahora, con un mapa fiel y una leyenda clara, estaban listos para buscar los tesoros escondidos de la eficiencia.

Unidad 3

El Dragón del Desperdicio y la Gema del Valor

Un Cuento sobre Análisis y Diagnóstico de Procesos



La Caza del Dragón

Con el mapa "As-Is" del Bosque de los Murmullos extendido ante ellos, la Princesa Lyra y Faelan sabían que había un dragón escondido entre sus enredados caminos, un dragón llamado **Ineficiencia**.

Su misión era cazarlo.

Midiendo la Fuerza del Dragón: KPIs

Primero, necesitaban medir la fuerza del dragón. Establecieron [Indicadores Clave de Desempeño \(KPIs\)](#).

7

Días

Tiempo de Ciclo de un pedido

100+

Monedas de Oro

Costo de la No Calidad

25%

Tasa de Errores

En los envíos

Descubrieron con horror que el [Tiempo de Ciclo](#) de un pedido era de siete días. Calcularon el [Costo de la No Calidad](#) en cientos de monedas de oro por los caramelos derretidos y juguetes devueltos. Y la [Tasa de Errores](#) en los envíos era alarmantemente alta.

Análisis de Causa Raíz: Los 5 Porqués

Para encontrar el nido del dragón, usaron el [Análisis de Causa Raíz](#). Ante el problema "El caramelo llegó derretido", Faelan aplicó la técnica de los [5 Porqués](#).

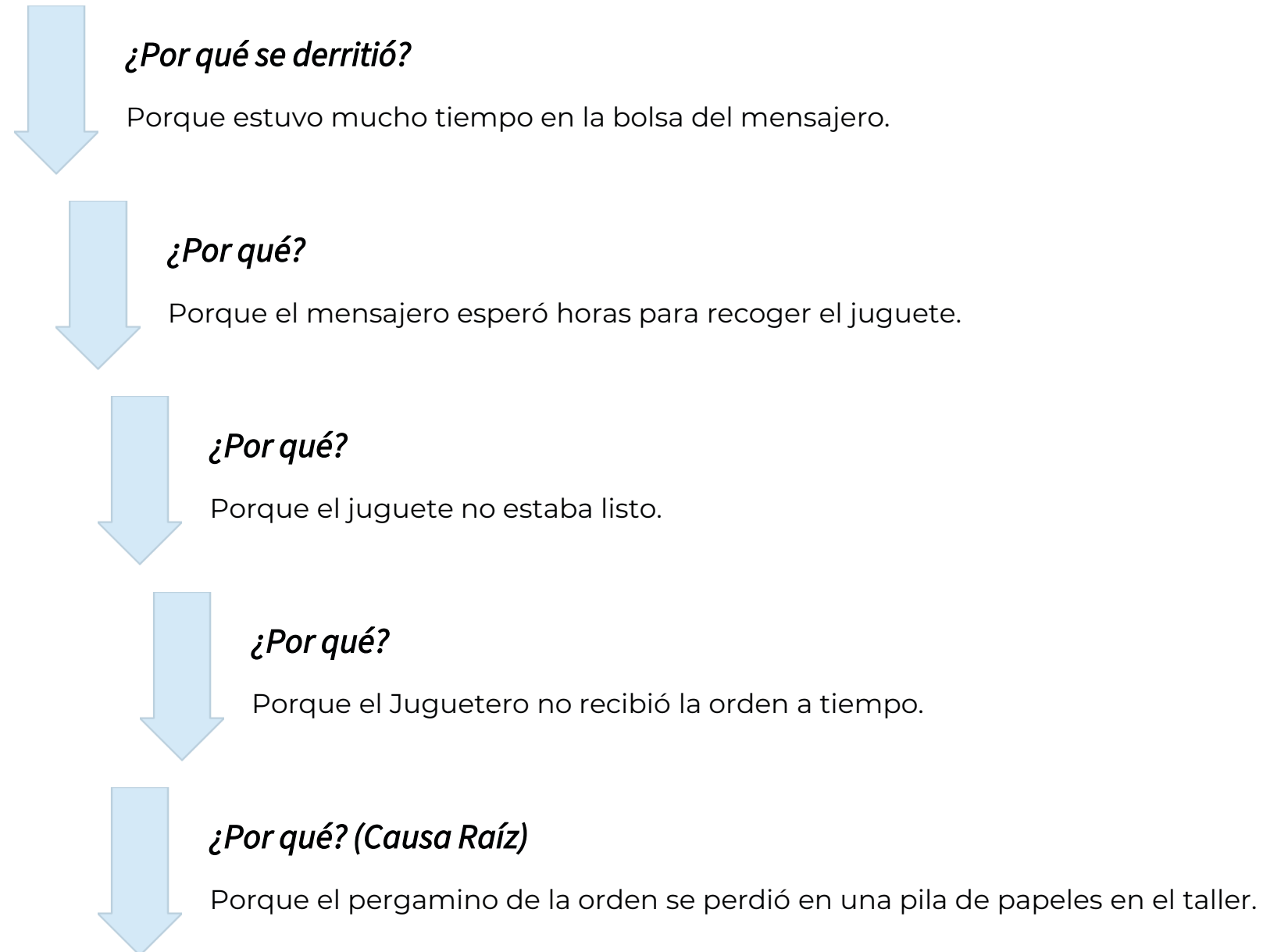




Diagrama de Ishikawa: Las 6M

Luego, Lyra reunió a los gremios para un **Análisis Cualitativo** usando un **Diagrama de Ishikawa**. Dibujaron un gran pez, donde la cabeza era el problema: "Retraso en la Entrega". En las espinas, anotaron las causas:

- **Método:**
Procedimientos confusos
- **Mano de Obra:**
Mensajeros sin capacitación
- **Materiales:** Escasez de cajas especiales

Y así con las **6M**.

Los Siete Desperdicios (Muda)

También identificaron los siete **Desperdicios (Muda)** de la filosofía Lean:



Esperas

Del mensajero esperando el producto



Transporte

Innecesario de un taller a otro



Inventario

Exceso de materiales acumulados



Movimiento

Desplazamientos innecesarios

Análisis Cuantitativo: El Cuello de Botella

Para el **Análisis Cuantitativo**, Faelan descubrió que el abuelo Elmsworth, el único artesano que envolvía los regalos, era un **cuello de botella**:

- ❏ ¡Podía envolver solo 10 regalos por hora, mientras los gremios producían 30!



Análisis de Valor Agregado

Finalmente, hicieron un [Análisis de Valor Agregado](#).

Actividad de Valor Agregado (VA)

Tallar el juguete era una **Actividad de Valor Agregado (VA)**, algo por lo que el ciudadano pagaba felizmente.

Necesaria pero sin Valor (BNVA)

Rellenar el formulario de control interno era una **Actividad Necesaria pero sin Valor Agregado (BNVA)**.

Sin Valor Agregado (NVA)

Pero esperar tres firmas para autorizar el envío era una **Actividad sin Valor Agregado (NVA)**, ¡puro alimento para el dragón!

El Caso de Negocio

Con toda esta evidencia, Lyra y Faelan redactaron un **Diagnóstico del Proceso "As-Is"** y lo transformaron en un poderoso **Caso de Negocio** para presentar al Rey.

Antes

"El proceso es lento"

Ahora

"El cuello de botella en el empaquetado y los 3 días de espera en actividades sin valor agregado nos cuestan X monedas y un 25% de la confianza de nuestros ciudadanos. Proponemos un rediseño que, con una inversión mínima, nos traerá estos **beneficios medibles**."

El Triunfo de la Evidencia

La Gema del Valor

El Rey, viendo la lógica y los datos, no pudo negarse. La caza del dragón del desperdicio había sido un éxito, y el reino estaba listo para forjar un nuevo camino hacia la Gema del Valor.

