

Ingeniería de Negocios

**Por: Raúl G. Morales
Market-Ing**

La segunda ley de la termodinámica establece que todos los procesos naturales tienden a desplazarse hacia su estado de mínima energía (equilibrio). Este estado corresponde, a su vez, a una condición de máximo desorden, es decir al "CAOS".

Sin embargo, cumpliendo cabalmente con esta ley, nuestro universo ha encontrado la forma de construir "El Cosmos", esa impresionante estructura de galaxias, estrellas y planetas, cuya definición etimológica es precisamente "ORDEN".

Las empresas humanas deben también ser formadas, estructuradas, diseñadas, siguiendo un orden establecido. Lograr buenos resultados implica un gasto importante de energía, que en los procesos y actitudes humanos implica "DISCIPLINA".

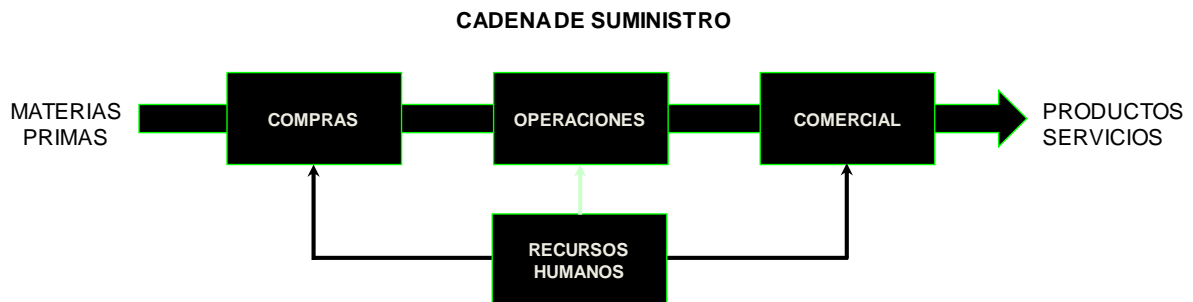
La Ingeniería de Negocios consiste en estructurar, diseñar, controlar, planear, todas las actividades organizacionales partiendo de sus procesos básicos. Implica visualizar y manejar los negocios desde un punto de vista "sistémico", donde todos los componentes de una empresa (comenzando por sus integrantes humanos) están estrechamente interrelacionados.

Dado que parten de principios muy similares, la Ingeniería de Negocios es altamente compatible con la mayoría de los sistemas de calidad, en particular con las normas ISO.

La Ingeniería de Negocios permite conceptualizar los procesos que serán controlados por los sistemas de calidad, permite establecer procedimientos específicos para cada empresa, que reflejen la realidad operativa de la organización y que permitan alcanzar los resultados planificados. Permite, además, asegurarse de que el control de la operación será eficaz y eficiente, a través de sus propias herramientas de medición, análisis y mejora.

Por ejemplo, una Ingeniería de Negocios para la alta dirección, basada en la norma ISO 9001:2008, estará enfocada en el diseño de las herramientas relacionadas con los siguientes aspectos:

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



- **Fundamentos de gestión de calidad.**

- El concepto de control.
- Enfoque basado en procesos.
- Metodología PHVA.
- Satisfacción del cliente.
- Beneficios del SGC.

- **Requisitos generales del SGC.**

- Procesos de la organización.
- Control de procesos externos.
- Requisitos de la documentación.
- Documentos de gestión.
- Procedimientos operativos.
- Control de los documentos.
- Control de los registros.

-
- **Responsabilidad de la dirección.**
 - Compromiso de la dirección.
 - Enfoque al cliente.
 - Planificación del SGC.
 - Responsabilidad y autoridad.
 - Representante de la dirección.
 - Comunicación interna.
 - Revisión por la dirección.
 - Provisión de recursos.
 - Recursos humanos.
 - Planificación de la realización del producto.
 - Diseño y desarrollo.
 - Compras.
 - Producción y prestación del servicio.
 - Infraestructura/Ambiente de trabajo.

 - **Medición, análisis y mejora.**
 - Satisfacción del cliente.
 - Auditoría interna.
 - Seguimiento y medición de los procesos.
 - Seguimiento y medición del producto.
 - Control del producto no conforme.
 - Análisis de datos.
 - Mejora continua.
 - Acción preventiva.
 - Acción correctiva.