



Competencias del Profesional BPM



Mag., Ing. Luis Félix Mejía Tam **Lima - Perú**

- 15 años como docente y conferencista
- 15 años dirigiendo Proyectos nacionales e internacionales, en el sector público y privado.



- Ingeniero de Sistemas UNI, colegiado y con un MBA de la Escuela Europea de Negocios – España Magister en Docencia Universitaria y Gestión Educativa de la UTP.
- Certificado internacional como: PMP, CBPP, PMI ACP, ITIL, PMO-CP, SMC, SPOC, SSBYB, KEPC, DTPC, OKRPC.
- Actual Gerente General de la Empresa HCB Group.
- Actual VP de Educación de la ABPMP Perú.
- Consultor Especialista Internacional en Dirección de Proyectos, Agilidad, Gestión por Procesos, Diseño e Implementación de PMOs.
- Con más de 20 años de experiencia en proyectos y servicios de Tecnología de la Información y 15 años en la dirección de portafolios, programas y proyectos en el sector público y privado, así como proyectos a nivel nacional e internacional.
- Conferencista y docente a cargo de Diplomados y cursos de pre-grado y post-grado relacionados a Dirección de Proyectos, Agilidad, Gestión por Procesos y Gestión de Servicios.
- Colaboró como Asesor de Alta Dirección, cargos de confianza en Jefaturas para entidades públicas, así como director de proyectos tanto en entidades públicas y privadas.

¿Qué es el BPM - CBOOK?

El BPM CBOOK es el cuerpo de conocimientos que define a un profesional en BPM según la ABPMP.



- Definir los conocimientos que todo profesional en BPM debe conocer (*).
- Proveer una terminología estandarizada y facilitar la comunicación organizacional
- Libre de proveedores, metodologías o herramientas.
- Referenciar disciplinas relacionadas.
- Incluir buenas prácticas.
- Fácil de leer.

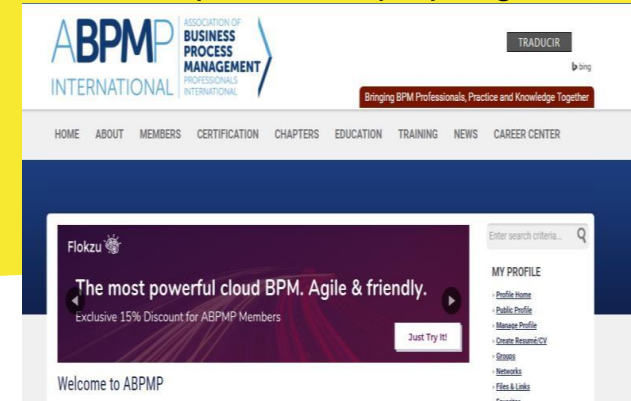
(*). Puedan haber tópicos que se quisieran incluir o detallar otros, por eso el BPM CBOOK está en constante evolución

¿Qué es la ABPMP?

El BPM CBOK es el cuerpo de conocimientos que define a un profesional en BPM según la ABPMP.

La Association of Business Process Management Professionals (ABPMP) es una asociación internacional de profesionales de BPM (Business Process Management) sin fines de lucro, independientes de proveedores y dedicados a la promoción de los conceptos y prácticas de BPM.

<http://www.abpmp.org>



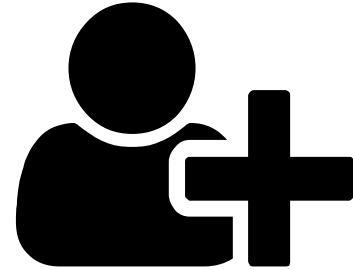
<http://www.abpmp.org.pe/>

Áreas de conocimiento del BPM CBOK

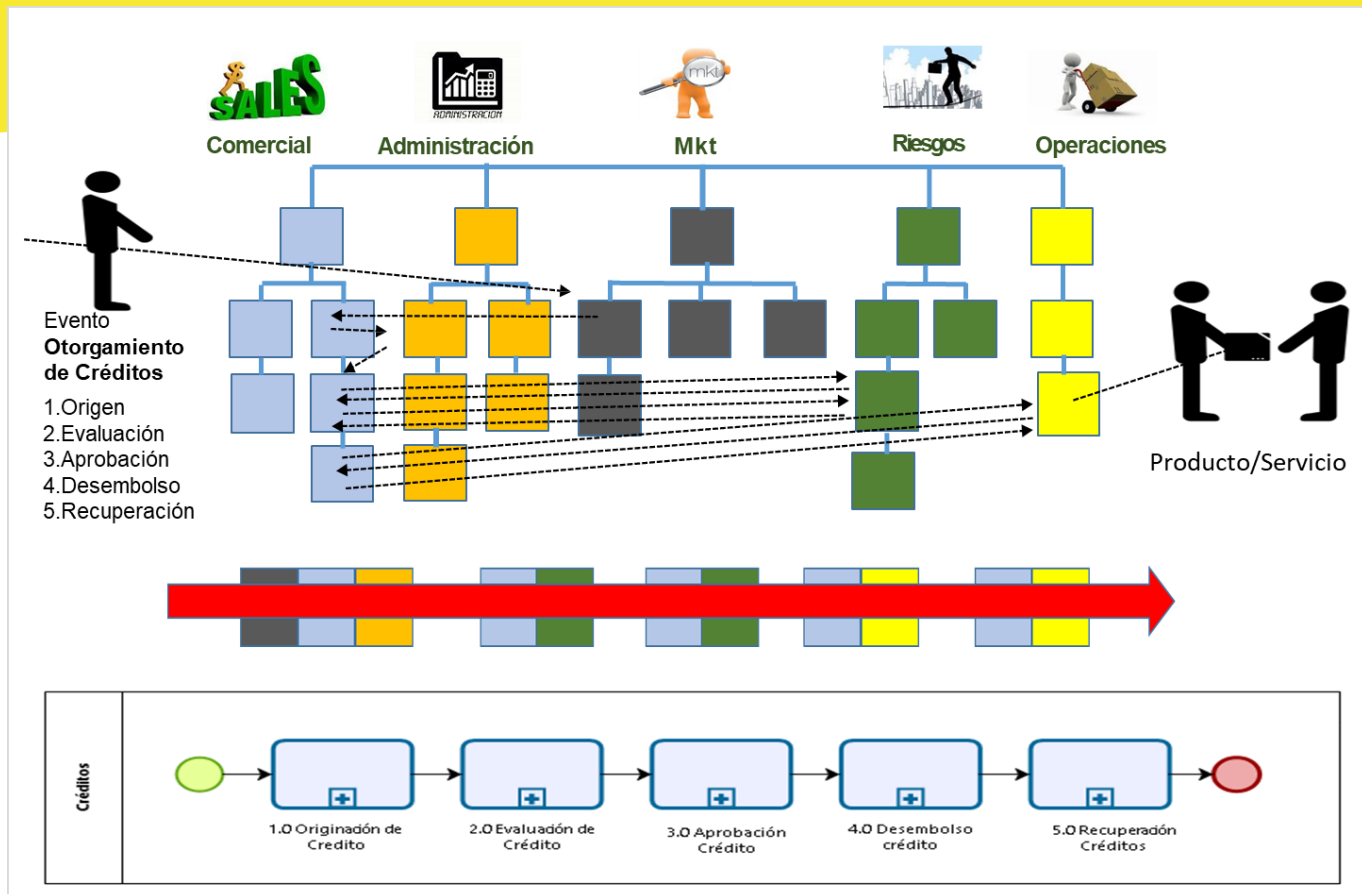


Conceptos de BPM CBOOK

- Valor para el Cliente.
- Visión de afuera para adentro.
- Procesos de Punta a Punta.



Proceso "Punta a punta"



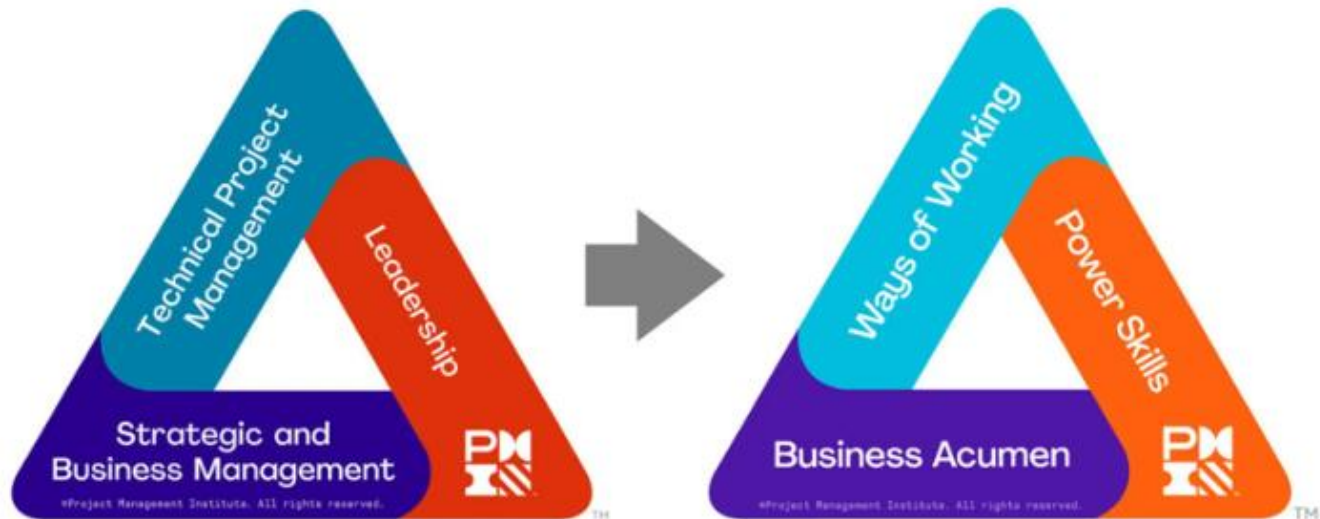
¿Cuál es la definición de BPM?



“Gestión por Procesos de Negocio es una disciplina gerencial o de gestión que integra estrategias y objetivos de una organización con expectativas y necesidades de clientes, por medio del foco en procesos de punta a punta”.

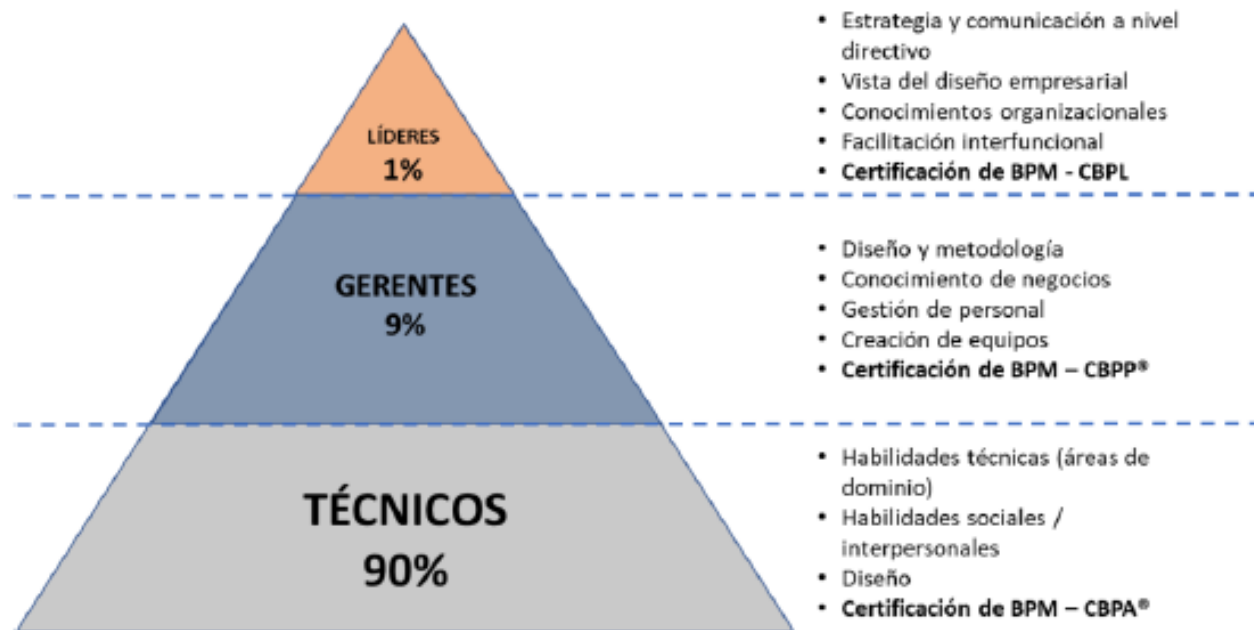
(BPM CBOK® v3.0 US, pág. 27)

Triángulo del talento



Project Management Institute, 2022, The PMI Talent Triangle®, obtenido de <https://www.pmi.org/certifications/certification-resources/maintain/pmi-talent-triangle-update>

Profesional BPM: Trayectoria profesional



(BPM CBOK® v4.0 US, pág. 23)



Rol, responsabilidad, autoridad y competencia

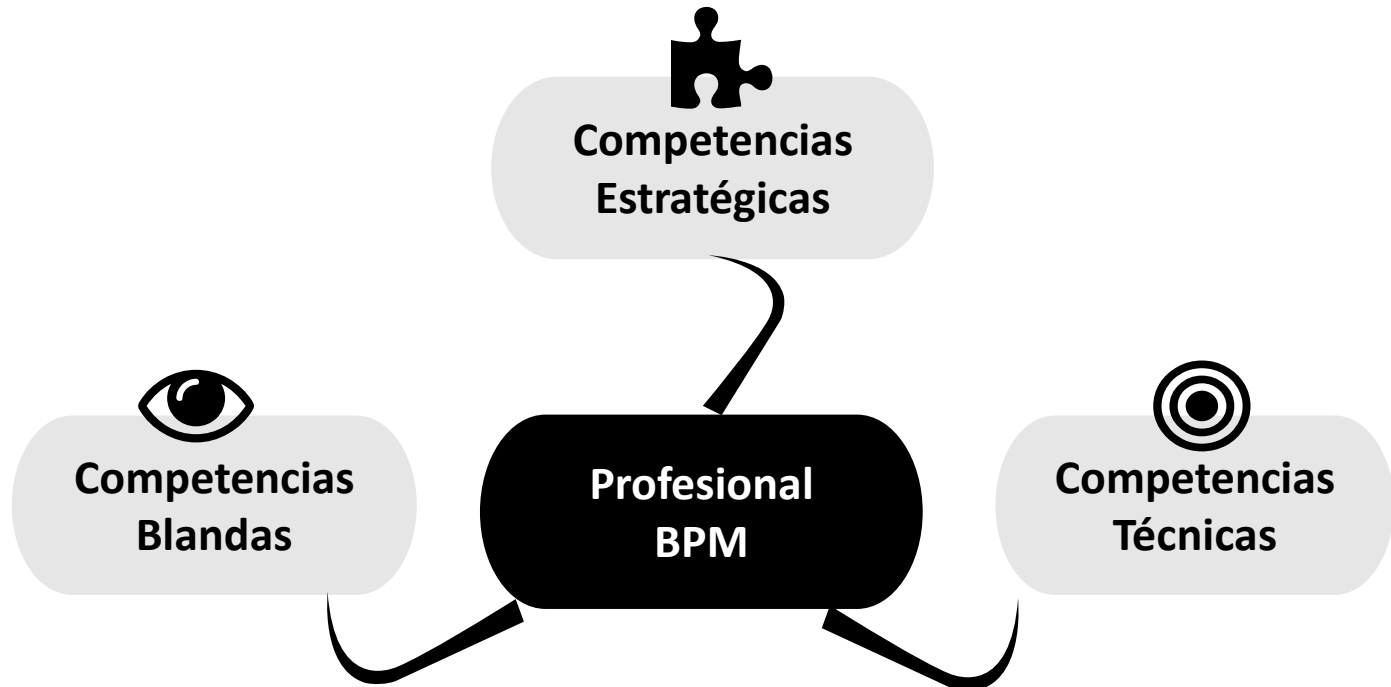


- **Rol:** posición que ocupa una persona en relación a un proyecto o propio de su función. Ejemplo: analista, arquitecto, jefe de proyecto, gerente de finanzas, etc.
- **Responsabilidades:** actividades asignadas que debe cumplir el rol y que ésta se desarrolle de manera adecuada.
- **Autoridad:** tomar decisiones, utilizar recursos, firmar contratos, etc.
- **Competencias:** habilidades y capacidades para cumplir el rol



Profesional BPM






Profesional con conocimiento especializado en BPM, que tiene la capacidad de optimizar los procesos de negocio, y por ende ayuda a la empresa a lograr sus objetivos estratégicos.





Profesional BPM






Competencias Técnicas

-  Conocimientos en notaciones de modelado de procesos, como BPMN (Business Process Model and Notation), EPC (Event-driven Process Chain), UML (Unified Modeling Language), etc.
-  Capacidad para analizar los procesos empresariales existentes, proponer mejoras.
-  Conocimientos en tecnologías de automatización de procesos, como herramientas de workflow, BPMS (Business Process Management Suite), RPA (Robotic Process Automation), etc.
-  Habilidad para diseñar y documentar procesos de negocio.
-  Capacidad para medir y analizar el desempeño de los procesos.



Profesional BPM







Competencias Blandas

-  Habilidad para trabajar en equipo y liderar equipos multidisciplinarios, ya que los proyectos de BPM suelen involucrar a diferentes áreas de la organización
-  Capacidad de adaptabilidad y flexibilidad, ya que los procesos de negocio están en constante cambio y evolución
-  Negociación, gestión de conflictos.
-  Gestión efectiva del tiempo.
-  Capacidad para comunicarse de manera efectiva con el equipo de trabajo, clientes y proveedores.



Profesional BPM

Competencias Estratégicas

-  Visión global de la organización, lo que implica la habilidad para entender los objetivos empresariales y cómo los procesos empresariales pueden contribuir a alcanzarlos.
-  Pensamiento estratégico, lo que implica la habilidad identificar procesos que apoyen la estrategia empresarial.
-  Gestión del cambio, lo que implica la habilidad para implementar cambios en los procesos empresariales de manera efectiva y minimizando la resistencia al cambio.
-  Gestión de proyectos, lo que implica la habilidad para liderar proyectos de BPM y asegurar su cumplimiento en tiempo y forma..
-  Gestión del riesgo, lo que implica la habilidad para identificar y mitigar los riesgos asociados a los procesos de negocio.
-  Gobernanza de procesos y enfoque de portafolio de procesos.



Caso Estudio #1

Supongamos que trabajas en una empresa de servicios financieros que busca mejorar la eficiencia y la calidad de sus procesos de atención al cliente. Como profesional BPM, se te ha encomendado liderar un proyecto de transformación digital que permita una gestión más efectiva de los procesos y servicios ofrecidos.

Señalar las competencias a utilizar:

Gobernanza de procesos: para garantizar el éxito del proyecto, es necesario establecer un marco de gobernanza de procesos que permita definir y controlar el ciclo de vida de los procesos de la organización.

Portafolio de procesos: como parte del enfoque estratégico, es necesario desarrollar un portafolio de procesos que permita clasificar los procesos de la organización en función de su importancia estratégica y su impacto en el servicio ofrecido.

Competencias blandas: como líder del proyecto de transformación digital, es importante contar con habilidades blandas que permitan gestionar el cambio y liderar equipos de trabajo de manera efectiva. Esto implica habilidades como la comunicación efectiva, la gestión del tiempo, la gestión del cambio, la gestión de conflictos y la resolución de problemas.

Enfoque estratégico: para diseñar y ejecutar el proyecto de transformación digital, es fundamental tener una visión estratégica que permita alinear los procesos con los objetivos de la organización. Esto implica entender el contexto de la empresa, identificar las necesidades de los clientes y los requisitos del mercado





Caso Estudio #2



Imaginemos que trabajas en una empresa de logística y transporte que ha experimentado un aumento significativo en el número de pedidos en línea durante los últimos meses. Como resultado, la empresa ha tenido dificultades para cumplir con los tiempos de entrega prometidos a los clientes y ha recibido numerosas quejas.

Para abordar este problema, la empresa decide implementar un nuevo proceso de gestión de pedidos que permita una mayor eficiencia y rapidez en la entrega de los productos. Como profesional BPM en la empresa, se te asigna el diseño y la implementación del nuevo proceso.

Señalar las competencias a utilizar:

Análisis de procesos de negocio: para diseñar el nuevo proceso de gestión de pedidos, es necesario realizar un análisis exhaustivo del proceso actual.

Diseño de procesos de negocio: con base en los resultados del análisis, se debe diseñar el nuevo proceso de gestión de pedidos.

Implementación de procesos de negocio: una vez diseñado el nuevo proceso, se debe implementar en la organización. Esto implica entrenar a los empleados sobre el nuevo proceso, configurar las herramientas tecnológicas y establecer los controles necesarios para garantizar su correcto funcionamiento.

Monitoreo y mejora continua de procesos de negocio: finalmente, es importante monitorear el desempeño del nuevo proceso de gestión de pedidos y hacer mejoras continuas en función de los resultados. Esto implica medir los indicadores clave de desempeño, identificar oportunidades de mejora y aplicar cambios necesarios para optimizar el proceso.

Conclusiones

- ✓ Las competencias técnicas son muy importantes en los profesionales BPM (Business Process Management), más no son suficientes. Debemos considerar también competencias blandas y competencias estratégicas.
- ✓ En tal sentido Los profesionales BPM deben tener una amplia gama de competencias técnicas, blandas y estratégicas para ser efectivos en su trabajo. Las habilidades técnicas les permiten comprender y gestionar los procesos de negocio de manera eficiente, mientras que las habilidades blandas les permiten trabajar en equipo y comunicarse efectivamente. Las habilidades estratégicas les permiten liderar y tomar decisiones críticas para mejorar los procesos de negocio.
- ✓ Aunque los profesionales BPM pueden tener todas las competencias técnicas, blandas y estratégicas necesarias para mejorar procesos, hay otros factores que pueden influir en su capacidad para lograr resultados exitosos. Algunos de estos factores pueden incluir la **resistencia al cambio** dentro de la organización, identificación de la **real problemática** organizacional y la **contratación de recursos no necesarios**, la **falta de compromiso y apoyo** de los líderes de la organización, entre otros

Conclusiones

- Los profesionales BPM deben ser flexibles y adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno empresarial y tecnológico. Deben estar actualizados en las últimas tendencias y herramientas de BPM y ser capaces de aplicarlas de manera efectiva para mejorar los procesos de negocio de su organización.
- Es importante que los profesionales BPM no solo tengan las competencias adecuadas, sino que también trabajen en colaboración con otros miembros de la organización para superar estos obstáculos y lograr cambios exitosos en los procesos de negocio.



GRACIAS

[linkedin.com/company/hcb-group](https://www.linkedin.com/company/hcb-group)
[@hcbgroupperu](https://www.instagram.com/hcbgroupperu)

(+51) 936479200 | Lima - Perú