

**CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES** **2**

---

<b>5.1. GESTIÓN DE PROCESOS INTERNOS: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL CENTRO DE MANTENIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>5.2. GESTIÓN DE PROCESOS EXTERNOS: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA</b>	<b>5</b>

## **INDICE DE FIGURAS**

<i>Figura 45: El mapeado de procesos y el trabajo en equipo</i> .....	3
Figura 46: La Gestión por procesos y el trabajo en equipo.....	4
Figura 47: El trabajo en la estandarización de los procesos como necesidad de empresa. ....	5

# **CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES**

## 5.1. Gestión de procesos internos: estructura organizativa del centro de mantenimiento

Se han conseguido los objetivos perseguidos por el proyecto: el centro de mantenimiento en estudio no solo ha mejorado el plazo de sus programas, el coste de los mismos, y la calidad de sus procesos; sino que el estudio de la estructura organizativa enfocado en el mapeo de los procesos ha reforzado el trabajo en equipo interdepartamental y el conocimiento y fiel cumplimiento de los estándares de sus procesos por todos los departamentos.

Se concluye, que entender la importancia del trabajo en equipo refuerza el dinamismo del proceso y facilita el trabajo individual de cada departamento.

Se concluye ya que, tras conseguir una estructura organizativa renovada, no solo en el rediseño de sus procesos sino en el conocimiento de estos, todos los departamentos apoyan el trabajo en equipo. El éxito de la última modificación en los procesos del centro, que incluye un proceso de coordinación interdepartamental, (proceso 9) así lo demuestra: si bien ha surgido fruto de la evaluación del cliente, ha tenido un gran éxito de acogida al nacer dentro de un grupo de departamentos que tras este proyecto entiende y conoce mejor las necesidades de los procesos.

Por todo esto, se responde ágilmente al departamento compañero respetando sus exigencias, consiguiendo así que las reuniones de coordinación sean ágiles y proactivas, siendo por ello productivo el celebrarlas al no quitar tiempo significativo a la jornada diaria.



*Figura 45: El mapeado de procesos y el trabajo en equipo*

El mapeado de procesos se ha mostrado por tanto como la útil herramienta que es para proveer una visión global, mostrar las relaciones interdepartamentales e identificar los roles departamentales, ayudar a explicar el proceso, identificar los procedimientos e instrucciones de trabajo necesarios, simplificar las actividades del proceso evitando la repetición de las mismas por distintas unidades departamentales, y, con todo esto, estandarizar el proceso.

Se concluye con todo esto que la gestión por procesos, con su inicial definición interdepartamental de los mapas de procesos del negocio como input para un ciclo de mejora continua, se ha mostrado como una herramienta útil tanto para los objetivos y la misión del negocio, con la consecución de sus objetivos anteriormente expuestos; como para la visión interdepartamental del mismo.



**Figura 46: La Gestión por procesos y el trabajo en equipo**

## 5.2. Gestión de procesos externos: estructura organizativa de la empresa

Los resultados expuestos en 4.2.1.1.1 ponen de manifiesto la importancia de realizar un estudio de mejora de los procesos de la empresa externos al centro, que afectan al mismo, que aunque no son objeto del presente proyecto de mejora de los procesos internos del mismo, sí contribuirán a mejorar las condiciones de plazo del mismo, y por ello de la calidad de sus programas.

Se concluye con esto la necesidad de realizar un proyecto de gestión de los procesos externos al centro que repercuten en el mismo, que permitirá avanzar más en la mejora del resultado de sus procesos internos.

Esta acción está siendo tomada ya por la empresa, en vistas a la revisión el año próximo de la normativa EN 9100 (normativa ISO 9001 adaptada para la industria aeronáutica) que exige una definición a través de la gestión por procesos de la estructura organizativa de la empresa a todos los niveles.

Este análisis de la gestión por procesos de las variables externas al centro de mantenimiento, junto con el análisis de los procesos internos ya realizado en este proyecto, permitirán realizar auditorías más eficientes a las actuales y establecer mejoras más significativas.



**Figura 47: El trabajo en la estandarización de los procesos como necesidad de empresa.**