

DIAGRAMAS DE FLUJO Y MAPAS DE PROCESOS

Los diagramas de flujo, también conocidos como **flujogramas**, son representaciones gráficas que describen de manera secuencial los pasos de un proceso o procedimiento dentro de una organización. A través de símbolos estandarizados como óvalos, rectángulos, rombos y flechas, estos diagramas permiten visualizar con claridad cómo se inicia, desarrolla y finaliza una actividad administrativa.

El origen de los diagramas de flujo modernos se remonta a los ingenieros Frank y Lillian Gilbreth, quienes los presentaron por primera vez en 1921 como una herramienta para mejorar la eficiencia en procesos industriales. Con el tiempo, esta técnica se ha convertido en una herramienta fundamental en la administración moderna, especialmente en áreas como calidad, logística, recursos humanos y tecnologías de la información (Koontz & Weihrich, 2012).

Los diagramas de flujo cumplen diversas **funciones**, entre ellas:

- Establecer una comunicación clara sobre procesos organizacionales.
- Servir como herramienta de capacitación para nuevo personal.
- Detectar cuellos de botella, errores, redundancias o ineficiencias.
- Facilitar la automatización de procesos y la mejora continua.

Existen distintos **tipos de diagramas de flujo**, entre ellos:

- Lineales o básicos, que siguen una secuencia lógica simple.
- Interfuncionales o swimlane, que separan responsabilidades por departamentos.
- De decisiones, que permiten representar bifurcaciones lógicas.

El proceso para elaborar un diagrama de flujo efectivo incluye:

1. Definir el objetivo del proceso y sus límites.
2. Identificar las actividades principales y decisiones involucradas.
3. Asignar símbolos apropiados.
4. Conectar las actividades de forma lógica y coherente.
5. Validar el flujograma con los responsables del proceso.

Cuando se integran adecuadamente, los diagramas de flujo permiten que una organización mejore su claridad operativa, eleve su eficiencia interna y tenga mejor capacidad para auditar y estandarizar sus prácticas administrativas.

Referencia:

Koontz, H., & Weihrich, H. (2012) Administración: Una perspectiva global y empresarial (14.ª ed.). México. McGraw-Hill.