

# MicroSave

## Soluciones de Mercado para Servicios Financieros

### Evaluación Rápida del Potencial para Realizar Mapeo de Procesos

En general, una institución de microfinanzas puede ganar mucho con sólo revisar sus políticas y procedimientos.

Sin embargo, hay situaciones en las que el mapeo de procesos puede ser particularmente útil. Para visualizar cuánto puede beneficiarse su institución del mapeo de procesos, llene la siguiente tabla.

*(En lo posible, esta herramienta de evaluación rápida deber ser aplicada por gerentes familiarizados con la institución)*

En una escala de 1-5 donde :

**1 = Nunca**

**2 = Raras veces** (por ejemplo, menos de una vez por mes)

**3 = Algunas veces** (por ejemplo, una vez por mes)

**4 = Frecuentemente** (por ejemplo, una vez a la semana)

**5 = Muy frecuentemente** (por ejemplo, todos los días)

¿Cuán frecuentemente tiene los siguientes problemas dentro de su institución?

Problema	Puntaje
1. Políticas y procesos no actualizados	
2. Políticas y procesos que se aplican de forma inconsistente	
3. Altos niveles de fraude	
4. Largas filas en los pasillos de la institución Reuniones de grupo prolongadas (o similar, de acuerdo a su tecnología)	
5. Capacitación insuficiente o inadecuada con respecto a las políticas y procesos	
6. Retrasos frecuentes dentro de distintos procesos	
7. Muchas quejas del personal o clientes acerca de los procesos	
8. Altos costos operativos	
9. Altos niveles de tensión dentro de la institución	
10. Entorno altamente competitivo	
11. Problemas de comunicación dentro de la organización	
12. Largas horas de trabajo, siendo común las horas extras	
13. No se identifican los objetivos de desempeño o no se alcanzan	
<b>TOTAL</b>	

A modo orientativo:

13 puntos: Su organización parece no necesitar realizar mapeo de procesos. ¡Felicitaciones!

25 puntos o más: Es muy probable que su organización podría beneficiarse del mapeo de ciertos procesos

65 puntos: ¡Su organización podría beneficiarse enormemente del mapeo de procesos!