



Facultad de
Ciencias
Empresariales

Capítulo 1

Introducción a los Procesos de Negocio

 webface.ubiobio.cl


1



Facultad de
Ciencias
Empresariales

Objetivos de aprendizaje

1. Describir la estructura organizacional, y explica por qué esta estructura crea problemas en los negocios modernos.
2. Describir procesos básicos en una organización.
3. Identificar puntos de integración entre varios procesos.
4. Comprender la naturaleza transversal de los procesos y sus relaciones con las áreas organizacionales
5. Adoptar y aplicar una perspectiva integradora a los procesos de negocio.

 webface.ubiobio.cl

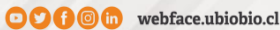
Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011



Facultad de
Ciencias
Empresariales

Objetivos de aprendizajes (Continuación)

6. Describir la estructura organizacional de GBI.
7. Explicar cómo el sistema SAP promueve la integración de procesos de negocio.



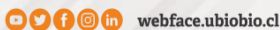
Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011



Facultad de
Ciencias
Empresariales

Efecto Silo

- Foco puesto en objetivos funcionales sin mirar los objetivos del proceso
- Optimización de funciones globales vs. procesos globales
- Ejecución del proceso requiere
 - Comunicación y coordinación entre funciones
 - Cómo se logra esto?

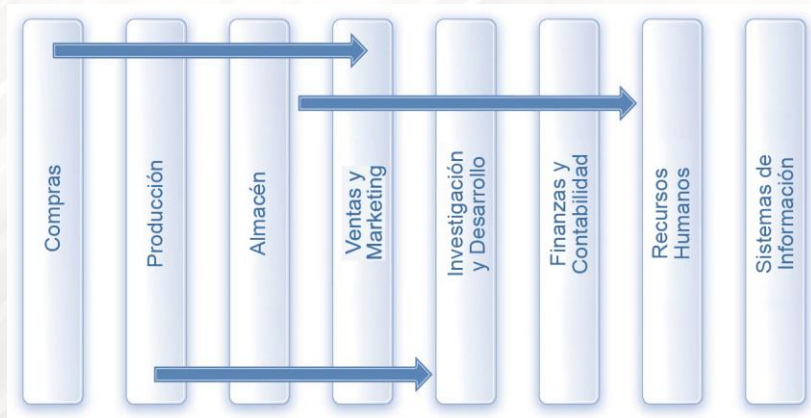


Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Estructura funcional



Facultad de
Ciencias
Empresariales



Sistemas Empresariales

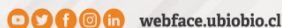
- Imposible gestionar procesos que están geográficamente dispersos sin utilizar modernos sistemas de información
- Sistemas empresariales(SE) soportan de inicio a fin los procesos
- Invertir en SE ha aportado en
 - Impactan en la eficiencia operacional
 - Incrementar los beneficios
 - Incrementar la productividad
 - Ventaja competitiva



Facultad de
Ciencias
Empresariales

Procesos de negocio

- Secuencia de tareas o actividades que producen resultados deseados
- Procesos claves
 - Aprovisionamiento
 - Gestión de pedidos
 - Producción
- Procesos interrelacionados con otros procesos
- Procesos pueden tener sub-procesos

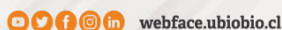
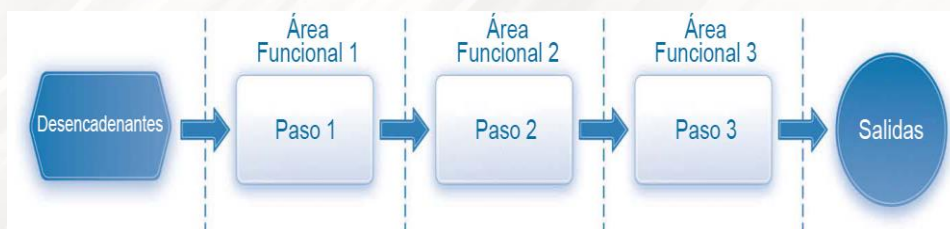


Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011



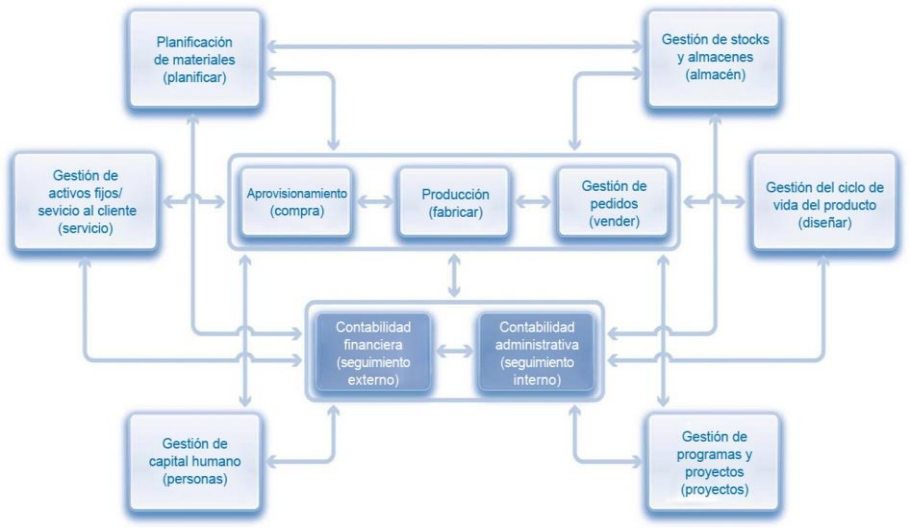
Facultad de
Ciencias
Empresariales

Un proceso de negocio genérico



Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Mapa de Procesos de negocio



webface.ubiobio.cl

Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Proceso de aprovisionamiento



webface.ubiobio.cl

Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Proceso de aprovisionamiento



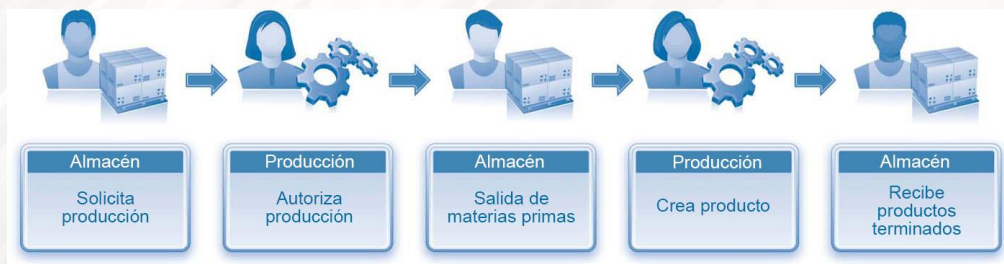
Facultad de
Ciencias
Empresariales

- Desencadenantes:
 - Proceso de Planificación de materiales indica comprar material, según pronóstico de demanda
 - Proceso gestión de activos/servicio a cliente, indica comprar una pieza para reparar una máquina o un producto comprado por el cliente
 - Proceso de Gestión de Pedidos, indica comprar materias primas o piezas de un producto, para responder al pedido de un cliente

Proceso de producción



Facultad de
Ciencias
Empresariales



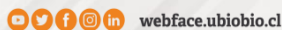
Proceso de producción



Facultad de
Ciencias
Empresariales

- Desencadenantes:
 - Proceso de Planificación de materiales indica producir productos, según pronóstico de demanda
 - Proceso de Gestión de Pedidos, indica producir productos, para responder al pedido de un cliente

Al finalizar entrega productos a terminados al almacén desencadenado el proceso de Gestión de stocks y almacenes

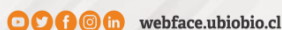


Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Proceso de Gestión de Pedidos (vender)



Facultad de
Ciencias
Empresariales



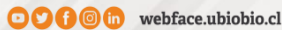
Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011



Facultad de
Ciencias
Empresariales

Proceso de Gestión de Pedidos

- Al finalizar entrega productos a terminados al almacén desencadenado el proceso de Gestión de stocks y almacenes
- En el caso que los materiales no están disponibles en el almacén, este proceso desencadenara aprovisionamiento externo y/o producción.



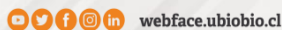
Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011



Facultad de
Ciencias
Empresariales

Proceso de Planificación de materiales

- Material: productos, componentes, piezas y todo lo que la empresa utiliza.
- Materiales de GBI:
 - Productos terminados (bicicletas a vender)
 - Productos semielaborados (ej: ensamble de ruedas)
 - Materia prima (ej: llantas, tubos, ruedas)
 - Mercaderías o accesorios (ej: cascos, rodilleras, coderas)



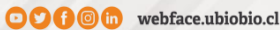
Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Proceso de Planificación de materiales



Facultad de
Ciencias
Empresariales

- **Propósito:** igualar el suministro de materiales con la demanda
 - Demanda de productos terminados: según factores externos, como preferencias de los clientes, condiciones económicas y los competidores
 - Demanda de los otros materiales: depende de la demanda de productos terminados.
- **Suministro de materiales** depende de factores externos (materias primas de los proveedores) e internos (capacidad de producción)
- **Resultado:** planes que permitan coincidir el suministro de materiales con la demanda
 - Exceso de suministro: mayor costo de inventarios
 - Insuficiente suministro: falta de stock, no cumplir con la demanda de clientes



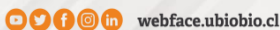
Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Proceso de Planificación de materiales



Facultad de
Ciencias
Empresariales

- **Recibe influencia de:**
 - Proceso de Gestión de Pedidos, entrega datos de ventas para pronosticar demanda
 - Proceso de aprovisionamiento y producción, entregan datos de tiempo para disponer de los materiales y tiempos de producción
 - Proceso de gestión de stocks y almacenes, entrega datos de disponibilidad de materiales.
- **Desencadena:**
 - Procesos de aprovisionamiento y producción para asegurar la respuesta a la demanda
 - Proceso de gestión de stocks y almacenes, para asegurar que los materiales están almacenados hasta que se necesiten



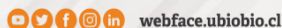
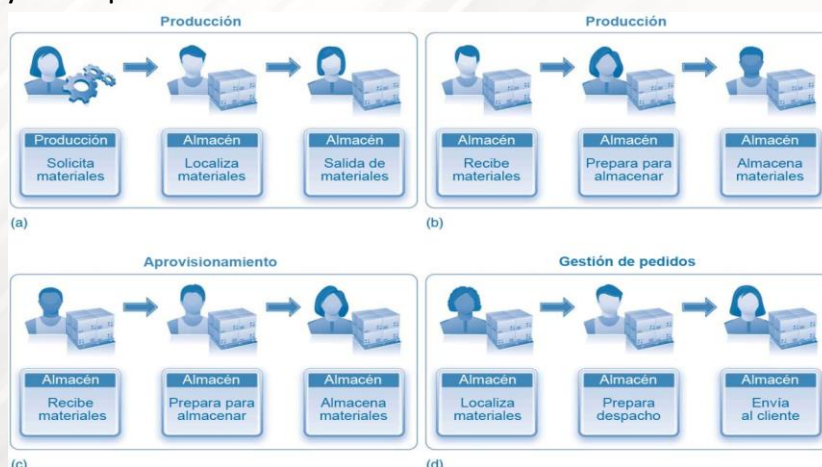
Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Gestión de Stocks y almacenes



Facultad de
Ciencias
Empresariales

- Se relaciona con el almacenamiento y movimientos de materiales, que debe apoyar la operación eficiente

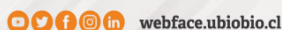


Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Proceso de gestión de activos fijos

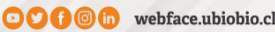


Facultad de
Ciencias
Empresariales



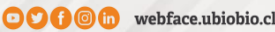
Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Proceso de servicio al cliente



Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Proceso de gestión de proyectos



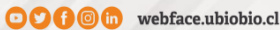
Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Otros Procesos



Facultad de
Ciencias
Empresariales

- Proceso de Gestión de datos del ciclo de vida (diseñar)
 - Proveer herramientas para el mejoramiento y gestión del diseño de productos, considera desde la idea inicial hasta la discontinuidad del producto
- Proceso de Gestión de capital humano
 - Enfoque en las personas y considera actividades como reclutar, contratar, capacitar y gestionar beneficios



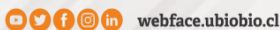
Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Contabilidad Financiera



Facultad de
Ciencias
Empresariales

- Registro para presentar informes externos.
- Informes como: estados de resultados, cuentas de pérdidas o ganancias y balance
- Estado de resultados: identifica ingresos, gastos y ganancias o pérdidas en un periodo
- Balance: identifica activos, pasivos y capital en un instante de tiempo
- Los informes deben cumplir regulaciones del país



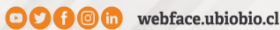
Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Contabilidad Administrativa



Facultad de
Ciencias
Empresariales

- Seguimiento para presentar informes internos, destinados a ayudar a la administración, controlando costos e ingresos
- Administración usa estos informes para la toma de decisiones, cuando es necesario
- Registra costos como: de materiales, mano de obra y gastos generales



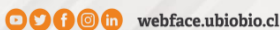
Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Global Bicycle, Incorporated (GBI)



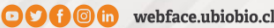
Facultad de
Ciencias
Empresariales

- Es una compañía ficticia
- Revisar documento resumen con más información de GBI disponible para SAP University Alliance Community
- Los datos de GBI son utilizados a través del libro y del curso para ilustrar conceptos y procesos básicos
- Ejercicios de laboratorio y demos utilizan los datos de GBI



Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011

Estructura organizativa de GBI



Magal and Word | Integrated Business Processes with ERP
Systems | © 2011



Facultad de Ciencias Empresariales

