

INTRODUCCIÓN AL DISEÑO DE PROCESOS DE NEGOCIO

Modelación y Simulación 2



FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela de Ciencias y Sistemas

03/02/2016

Índice

Objetivos

Alcance

Contenido

Resumen

Preguntas



OBJETIVOS



FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela de Ciencias y Sistemas

03/02/2016

Objetivos

- Entender los conceptos generales de procesos de negocio.
- Conocer los determinantes de una arquitectura de un proceso de negocio.



ALCANCES



FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela de Ciencias y Sistemas

03/02/2016

Alcance

- ¿Qué es un proceso de negocio?
- Esencia del diseño de procesos de negocio
- Diseño de procesos de negocios, el rendimiento general del mismo y estrategia
- ¿Por qué existen procesos de negocio ineficientes e inefectivos?



Definiciones, Tipos de Procesos.

PROCESOS DE NEGOCIO



FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela de Ciencias y Sistemas

03/02/2016

Negocio



FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela de Ciencias y Sistemas

03/02/2016

Definición

Entidad organizacional que despliega recursos para proveer productos o servicios a sus clientes.



Proceso



FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela de Ciencias y Sistemas

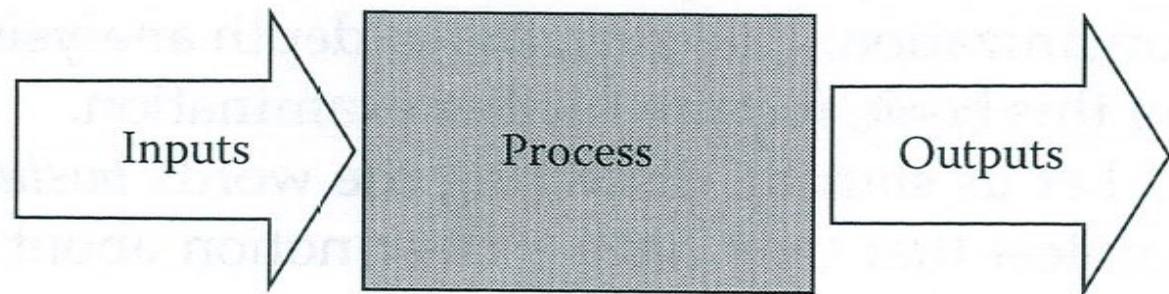
03/02/2016

Definición

- Fenómeno natural marcado por cambios graduales para llegar a un resultado.
- Actividad o función continua.
- Serie de acciones u operaciones que conducen a una finalidad.



Un proceso define la transformación de entradas en salidas.



Tipos de Transformaciones

- Física
- Ubicación
- Transaccional
- Informativa



Procesos de Negocio



FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela de Ciencias y Sistemas

03/02/2016

Definición

- Descripción de cómo algo es realizado en una organización.
- Cuando hablamos de procesos de negocio, no hablamos solamente de los procesos de fabricación o creación de productos o servicios.
- Los procesos de negocio definen a una organización.



Ejemplos de Procesos de Negocio Genéricos

Accounts payable	Inventory management
Accounts receivable	Order fulfillment
Admissions (e.g., hospitals and universities)	New employee training
Auditing	Performance appraisal
Billing	Product approval (e.g., pharmaceuticals)
Budget planning	Product development
Business planning	Purchasing
Client acquisition	Receiving
Continuous improvement	Shipping
Credit approval	Vendor certification
Human resource planning and hiring	Warranty and claims processing



Tipos de Procesos y Jerarquías



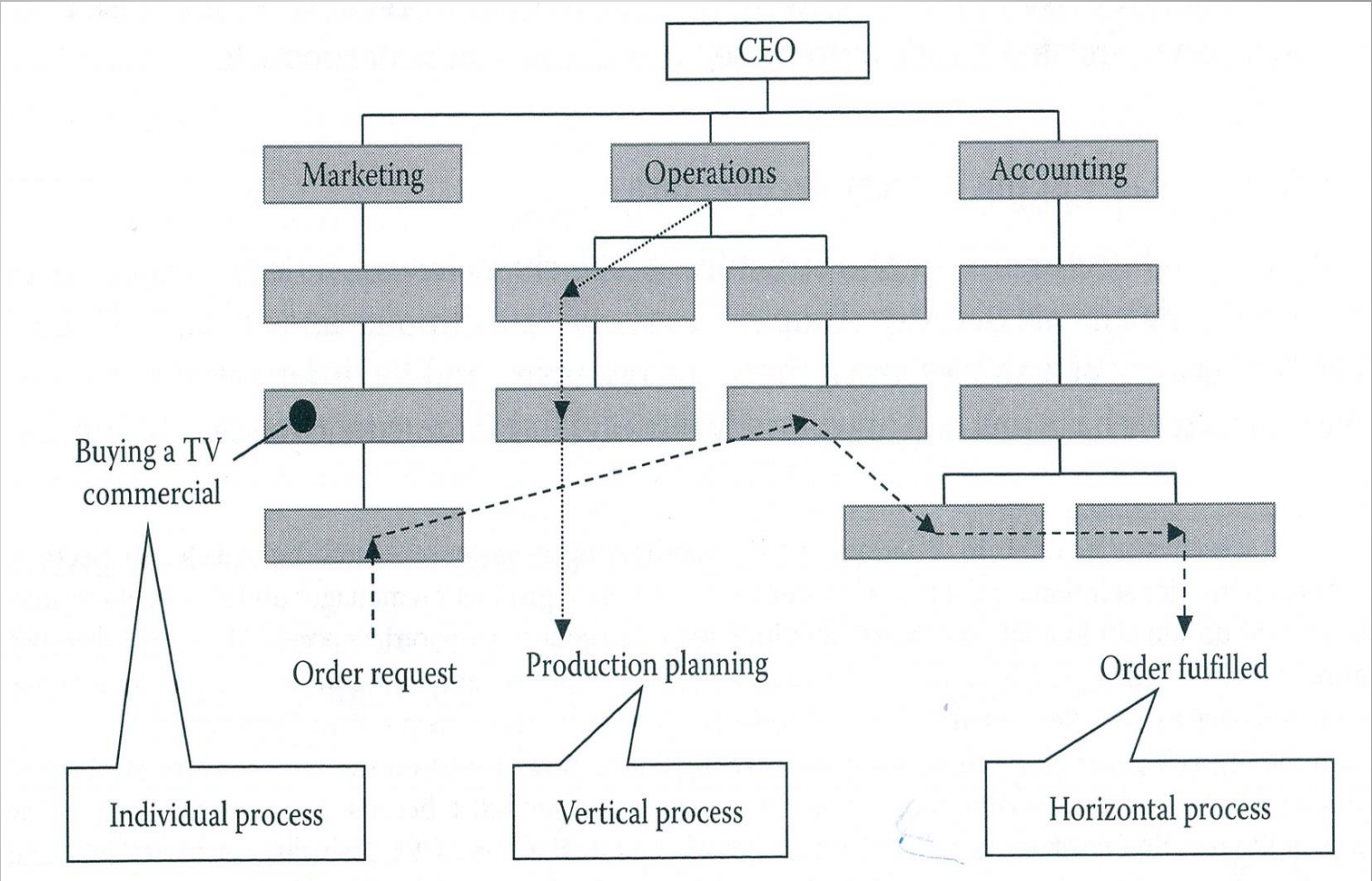
FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela de Ciencias y Sistemas

03/02/2016

Basado en su ámbito de aplicación dentro de una organización, se pueden identificar tres tipos de procesos de negocio:

- *Procesos Individuales*: Llevados a cabo por individuos separados.
- *Procesos Verticales o Funcionales*: Llevados a cabo por una unidad o departamento.
- *Procesos Multifuncionales*: Llevados a cabo por varias unidades o departamentos.





¿Cuáles son los procesos de negocio con mayor potencial para optimizar?



En términos del diseño de procesos, los **procesos multifuncionales** que son el núcleo de la organización y que incluyen una cantidad significativa de actividades no relacionadas con la fabricación de productos usualmente presentan el mayor potencial de mejora.



- Mejoras en procesos de negocio multifuncionales proveen mejoras en los procesos de fabricación, pero no al contrario.
- Debido a la complejidad, son más difíciles de mejorar los procesos multifuncionales que los funcionales.
- Las causas de deserción de los clientes se deben cinco veces más al mal servicio que a la mala calidad de los productos.



Entradas y Salidas, Unidades de Flujo, Red de Actividades y Buffers, Recursos y Estructura de Información.

DETERMINANTES DE LA ARQUITECTURA DE PROCESOS



Determinantes



FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela de Ciencias y Sistemas

03/02/2016

Definición

Elementos que pueden presentar oportunidades o restricciones en el diseño de procesos de negocio en una situación en particular.



Entradas y Salidas

Identificar los insumos que necesita el entorno para producir los resultados deseados.

Las entradas y salidas pueden ser tangibles e intangibles.



Unidades de Flujo

Entidades transitorias que proceden de varias actividades y finalmente egresa del proceso como un producto terminado.

Dependiendo del contexto puede ser una unidad de entrada, una unidad producto de la unión de varios unidades intermedias o una unidad de salida.



Red de Actividades y Buffers

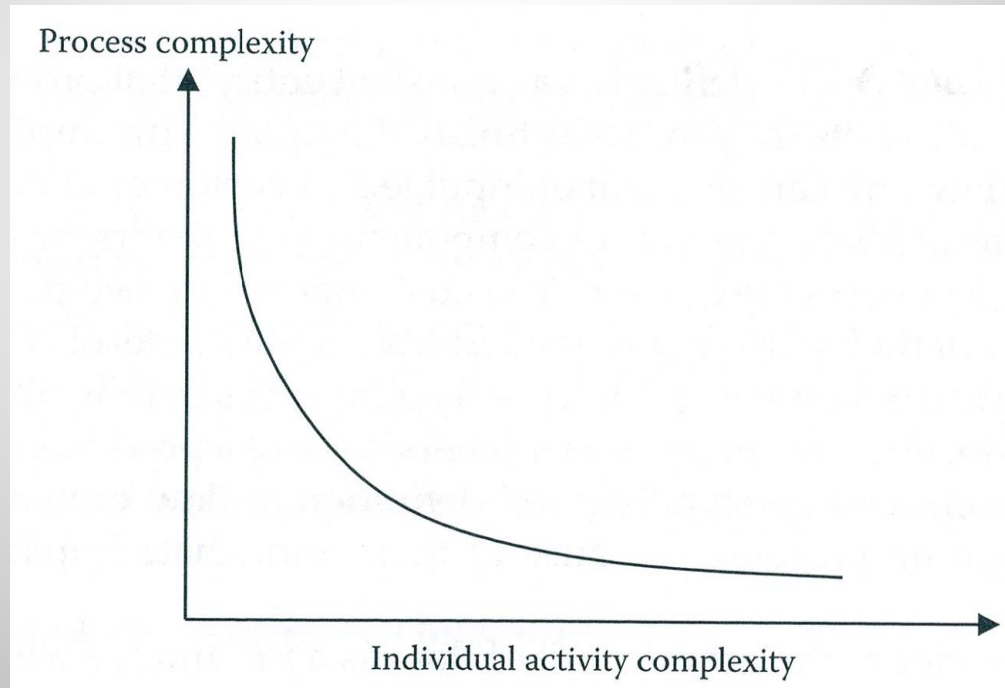
Actividades relevantes que definen el proceso y sus relaciones. Muchos procesos además incluyen buffers entre las actividades. Por ejemplo, sala de esperas en un hospital, inventario de productos, etc.



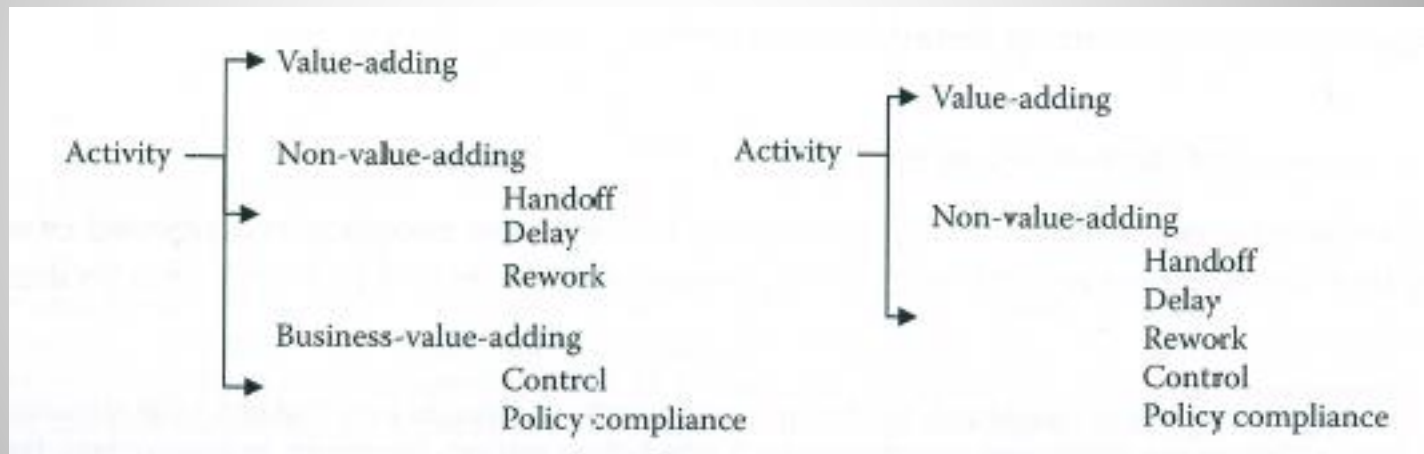
- A estas redes de actividades se les denomina Jobs.
- Una meta común del diseño de procesos de negocio es reducir el tiempo que los Jobs utilizan esperando en los buffers.
- Las actividades pueden ser tomadas como micro-procesos, que consisten en un conjunto de tareas. Buscar un nivel de detalle apropiado es crucial para el análisis de los procesos.



Complejidad del proceso vs. Complejidad de la Actividad



Clasificación de las Actividades



Recursos

Son los activos tangibles que son necesarios para llevar a cabo actividades dentro de un proceso.

Se dividen en dos grupos:

- Recursos Humanos
- Bienes



Estructura de Información

La estructura de información especifica qué información se necesita y debe estar disponible con la finalidad de tomar las decisiones necesarias para realizar las actividades en un proceso.



ESENCIA DEL DISEÑO DE PROCESOS DE NEGOCIO



FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela de Ciencias y Sistemas

03/02/2016

Definición

- Es realizar las cosas de forma eficiente y eficaz.
- Satisfacer los requerimientos del cliente.



Tipos de Clientes

- Internos
- Externos



Ejemplo

Los inicios de la organización funcional inicia con Adam Smith y su concepto de la división de trabajo.

Demostró que en un proceso de 17 actividades era más eficiente tener 17 empleados haciendo una actividad que 17 empleados haciendo el mismo proceso simultáneamente.



- De acuerdo a Smith, se logró lo siguiente:
 - El conocimiento y habilidad de cada empleado aumentaba cada vez que repetía la misma tarea.
 - No se pierde tiempo cambiando a los empleados de una tarea a otra.
 - Los empleados desarrollaban nuevas herramientas y técnicas como resultado de enfocarse en una sola tarea.



DISEÑO DE PROCESOS DE NEGOCIO, EL RENDIMIENTO GENERAL DEL MISMO, Y ESTRATEGIA



FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela de Ciencias y Sistemas

03/02/2016

Diseño de Procesos y el Rendimiento General de la Empresa

¿Cuál es el rendimiento general de la empresa y cómo se mide?



Diseño de Procesos y el Rendimiento General de la Empresa

El rendimiento de una empresa debe ser medido en función de sus objetivos y metas establecidas.



Diseño de Procesos y el Rendimiento General de la Empresa

El rendimiento de una empresa debe ser medido en función de sus objetivos y metas establecidas.



Diseño de Procesos y el Rendimiento General de la Empresa

Un componente fundamental en el desempeño general de la empresa, independientemente de los objetivos declarados de forma explícita, es satisfacer las necesidades del cliente de una manera eficiente. Esto requiere de procesos de negocio bien diseñados.



Diseño de Procesos y la Estrategia

¿Qué es la estrategia corporativa?



Diseño de Procesos y la Estrategia

La estrategia puede definirse como “el tema unificador que alinea todas las decisiones individuales hechas dentro de una organización”.



Diseño de Procesos y la Estrategia

La estrategia responde a las preguntas:

1. ¿En qué industrias debemos estar?
2. ¿Cómo debemos competir dentro de una industria dada?



Diseño de Procesos y la Estrategia

- Se requieren conocimientos profundos en factores internos (metas, valores, recursos, estructura organizacional y sus sistemas) y externos (sociales, políticos, económicos y tecnológicos).



Diseño de Procesos y la Estrategia

Por lo tanto, para definir la estrategia corporativa se debe entender la jerarquía y estructura de todos sus procesos de negocio.



¿POR QUÉ EXISTEN PROCESOS DE NEGOCIO INEFICIENTES E INEFECTIVOS?



FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela de Ciencias y Sistemas

03/02/2016

Pobreza de información

Muchos procesos de negocio fueron originados antes de la llegada de la computación moderna y las telecomunicaciones.

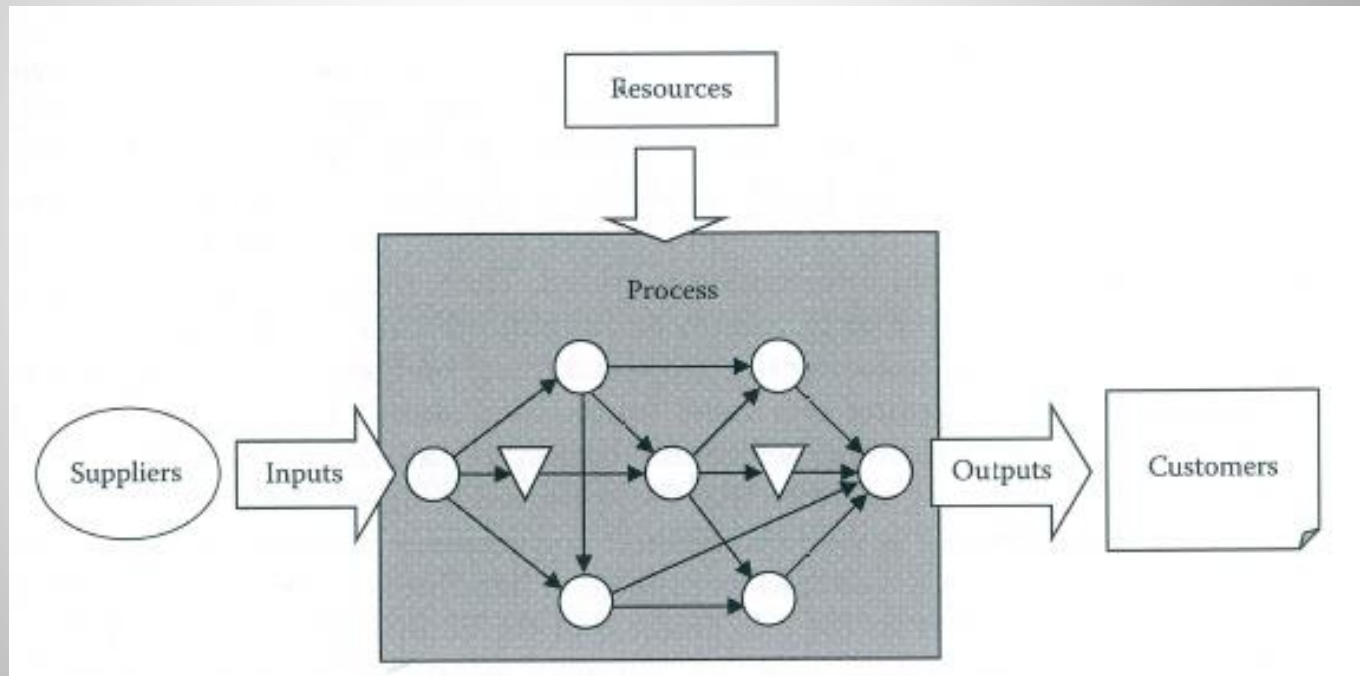


Resumen

- Un **Proceso de Negocio** es una red de actividades y buffers relacionados con límites bien definidos y relaciones de precedencia, que utilizan recursos para transformar insumos en productos con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes.



Resumen



Resumen

- Los flujos de trabajo son las unidades de flujo que viajan a través de la red de actividades y buffers, los recursos y la estructura de la información previamente definidos.



Preguntas

- ¿Qué es un proceso de negocio?
- ¿Qué es un determinante de la arquitectura de procesos?
- ¿Cuáles son los procesos de negocio con mayor potencial para optimizar?



Preguntas

- ¿Qué es un Flujo de Trabajo?
- ¿Cuál es la esencia del diseño de procesos de negocio?

