

TRABAJOS PRACTICOS

2 0 2 5



TECNICATURA
UNIVERSITARIA EN
PROGRAMACIÓN
UTN – F.R. Resistencia

Asignatura: Organización Empresarial
2025 –

UNIDAD 4 GESTION POR PROCESOS

Docente/s:

Esp. Ing. Patricia Correa
Ctdor. Roberto Regner

Coordinador de la Carrera

Ing. Claudia Laclau
tup@frre.utn.edu.ar
www.frre.utn.edu.ar/tup



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL
RESISTENCIA

www.frre.utn.edu.ar

Tel 0362-4432928

French 414 (3500) Resistencia – Chaco

Guía de Trabajos Prácticos:
Unidad 4: Gestión por Procesos

ELEMENTOS DE LOS PROCESOS

Ejercicio 1: Para cada situación, aplique los elementos de los procesos que se detallan a continuación y responda las preguntas asociadas:

- **Entrada (Input):** ¿Qué, recursos o insumos se necesitan para que el proceso comience?
 - **Transformación:** ¿Qué acciones o tareas se realizan para transformar la entrada en un resultado?
 - **Salida (Output):** ¿Qué Resultado: producto o servicio se obtiene?
 - **Retroalimentación (Feedback):** ¿Cómo se evalúa o mejora el proceso a partir del resultado obtenido?
- a) **Situación 1:** Proceso de preparar un almuerzo en el hogar
b) **Situación 2:** Proceso de inscripción para cursar materias de la carrera de TPU en la Facultad Regional Resistencia

Ejercicio 2: Marque la opción correcta según los elementos del proceso correspondiente al proceso de mantenimiento del proceso productivo de galletitas

- a. Se realizó la reparación de los equipos transportadores, esto permitió que los operarios no interrumpan la cadena de producción.
- | | | |
|---------------------|---------------------------|----------|
| • Entrada | • Transformación | • Salida |
| • Retroalimentación | • Ninguna de las opciones | |
- b. La implementación de las nuevas maquinarias generó el incremento de paquetes de galletitas respecto de la antigua tecnología.
- | | | |
|---------------------|---------------------------|----------|
| • Entrada | • Transformación | • Salida |
| • Retroalimentación | • Ninguna de las opciones | |
- c. El gerente del área de Producción, planifica la compra de materia prima necesaria para la elaboración de un nuevo
- | | | |
|---------------------|---------------------------|----------|
| • Entrada | • Transformación | • Salida |
| • Retroalimentación | • Ninguna de las opciones | |

PROCESOS DE NEGOCIO - TIPOS DE PROCESOS

Ejercicio 3: Para el siguiente Caso, proponga ejemplos de los diferentes tipos de procesos según corresponda.

CASO I: TECNOSUR SRL

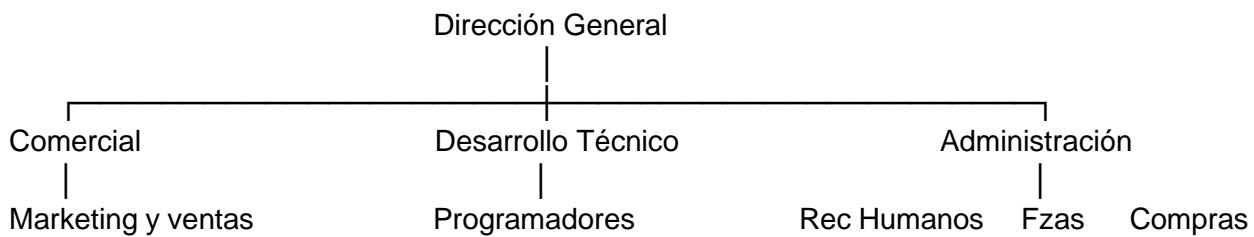
TecnoSur SRL. es una empresa de desarrollo de software con sede en Resistencia. Ofrece soluciones informáticas para pymes, incluyendo desarrollo web, mantenimiento de sistemas y capacitación digital. Presenta el siguiente organigrama simplificado, en el que cada área tiene asignada sus funciones principales:

Dirección General: Define la misión, visión, objetivos de largo plazo y alianzas estratégicas.

Área Comercial: Se encarga de buscar clientes, elaborar propuestas, realizar campañas y cerrar contratos.

Área de Desarrollo Técnico: Diseña, programa y prueba los productos solicitados por los clientes.

Área de Administración: Gestiona el personal, maneja las finanzas y realiza compras de equipamiento y software.



Ejercicio 4: De acuerdo a las siguientes situaciones, clasifique a que tipo de procesos de negocio corresponde.

- "El Directorio de la empresa se reúne para planificar la apertura de un centro de distribución en el Noroeste de la República Argentina".
- "A medida que se fue cumpliendo con el programa de incorporación de tecnología se fueron armando los nuevos procedimientos y se establecieron los cronogramas de capacitación de personal".
- "Los pedidos online tienen prioridad para ser enviados a los centros de distribución a fin de dar una respuesta rápida al cliente".
- "La empresa evalúa la producción de un nuevo producto premium, atendiendo los gustos de los clientes de latinoamerica".

- e) - "La sequía que se dio el año anterior tuvo un impacto directo en la producción en toda la región y esto provocó una merma en la producción y un aumento en los precios finales del producto."

- f) -"Los casos de gripe estacional aumentaron considerablemente este año, respecto a los anteriores, y esto provocó un mayor ausentismo del personal resintiendo en muchos casos las actividades de la Empresa".

Ejercicio 5: Complete el siguiente cuadro con los números correspondientes a las descripciones, según los tipos de procesos

Lista de descripciones:

1. Contratación de un nuevo analista de sistemas.
2. Diseño de la estrategia de marketing para el próximo año.
3. Elaboración del informe mensual de gastos.
4. Atención a usuarios que reportan errores en el sistema.
5. Desarrollo de una nueva aplicación para un cliente.
6. Actualización del sistema operativo de los servidores.
7. Capacitación del personal en herramientas de programación.
8. Estudio de viabilidad para lanzar un nuevo servicio.
9. Gestión de cobranzas y facturación a clientes.
10. Definición de la visión y misión institucional.
11. Carga de datos en el sistema CRM para seguimiento comercial.
12. Revisión y prueba de software antes de su entrega.

Procesos Operacionales	Procesos de Apoyo	Procesos Estratégicos

Ejercicio 6: Para cada caso, de un ejemplo de cada tipo de proceso.

CASO I: Byte Express Servicios de reparación tecnológica

ByteExpress es un taller local que ofrece servicios de reparación de computadoras, celulares y tablets. Atienden tanto al público general como a pequeñas empresas. Además del servicio técnico, venden insumos informáticos y ofrecen asesoramiento personalizado.

<u>Proceso Estratégico</u>	
<u>Proceso de Apoyo</u>	
<u>Proceso Operacional</u>	

CASO II: Sabores del Litoral Panadería Artesanal

Sabores del Litoral es una panadería familiar que elabora y vende productos artesanales como panes, facturas y tortas. Utilizan ingredientes regionales y trabajan con encargos personalizados para eventos.

<u>Proceso Estratégico</u>	
<u>Proceso de Apoyo</u>	
<u>Proceso Operacional</u>	

GESTION DE PROCESOS DE NEGOCIOS

Ejercicio 7: Investigue dos herramientas o plataformas de gestión de procesos, como por ejemplo: Asana, Jira, Monday, Trello, etc. Y luego genere un cuadro comparativo entre las mismas.

REPRESENTACION GRAFICA DE PROCESOS

Herramienta de modelado de procesos: DRAW.IO

Para realizar el modelado debe ingresar al sitio <https://www.drawio.com/> para hacer uso de la herramienta gratuita **Draw.io**. La misma no requiere descarga, se puede utilizar directamente desde el navegador.

Las condiciones que debe contener el modelo/diagrama son:

Un Evento de Inicio

Un Evento de Fin

Por lo menos tres Acciones

Por lo menos una Decisión considerando dos opciones posibles

Ejercicio 8: Realice el modelado del proceso de preparación para rendir un examen final.

Ejercicio 9: Realice el modelado del proceso de entrevista de trabajo.

Herramienta de modelado de procesos: BPMN (BUSINESS PROCESS MODEL AND NOTATION)

Existen varias herramientas disponibles para el modelado de un diagrama BPMN, como por ejemplo: Creately, En el siguiente link, encontrará un tutorial de la herramienta sugerida: <https://www.youtube.com/watch?v=Dpt1jkVdTNI>.

Otra herramienta de modelado es: Bizagi Modeler. Sitio:

<https://www.bizagi.com/es/plataforma/modeler>.

BPMN(Business Process Model and Notation), se conoce en español como “Modelo y Notación de Procesos de Negocio”. Es una notación gráfica estandarizada diseñada para representar la secuencia de actividades que conforman los Procesos de Negocio de una organización y los mensajes que fluyen entre los participantes y cada una de las actividades. Esta representación está basada en la técnica de “Flow Chart”.

Elemento	Definición	Símbolo
Inicio	Indica el inicio de un proceso.	
Fin	Indica el fin de un proceso, sin importar que existan más caminos por donde el flujo pueda continuar.	
Actividad	Indica acción, es la actividad que se realiza dentro del proceso.	
Decisión	Simboliza una decisión, puede tomar uno u otro camino, pero no los dos al mismo tiempo.	
Flujo de secuencia	Muestra el orden en que se realizarán las actividades. Está representado por una flecha continua (línea continua).	
Lane (carril)	Representan a los participantes en el proceso, pueden ser unidades organizativas o funciones, dentro del carril se modelan las tareas individuales de los participantes del proceso.	

Ejercicio 10: Realice el Diagrama de BPMN (Modelo y Notación de Procesos de Negocio) respetando la simbología correspondiente para el proceso de solicitud de certificado estudiantil.

Descripción del proceso: Un estudiante solicita un certificado desde el aula virtual, y la Administración Académica de la Facultad lo recibe, analiza los datos cargados, en caso de no contener error, lo valida y emite el certificado, caso contrario envia un correo electrónico informando el rechazo de la solicitud por incumplimiento de requisitos.

Ejercicio 11: Realice el Diagrama de BPMN (Modelo y Notación de Procesos de Negocio) respetando la simbología correspondiente para el proceso de actualización de stock de productos que se lleva a cabo en el Depósito a cargo del área de Producción.

Proceso de actualización de stock de productos

1. Ingresar al Sistema Informático de la empresa (SIE), colocar USUARIO y CONTRASEÑA
2. Ingresar al módulo de STOCK
3. Elija opción: stock físico, recuentos, cierres
4. Aplicar filtro STOCK con el N° correspondiente a cada sucursal. Ejemplo Suc 1, Stock Producto
5. Cargar cantidades en bultos cerrados por tipo de productos.
6. En caso de no tener productos escribir la leyenda: FALTANTE de producto.
7. Guardar información en sistema
8. Exportar datos en formato EXCEL
9. Una vez exportado, enviar por mail al sector comercial para posterior venta de productos.
10. Imprimir el stock de productos exportado

Ejercicio 12: Realice la descripción del proceso de venta de un producto y luego confeccione el Diagrama de BPMN (Modelo y Notación de Procesos de Negocio) respetando la simbología correspondiente.