

¿Qué es BPM?

BPM es un enfoque disciplinado que combina métodos, herramientas y tecnologías para diseñar, modelar, analizar, ejecutar, monitorear y optimizar procesos de negocio. Su objetivo es mejorar el rendimiento de una organización mediante la identificación de ineficiencias, la automatización de procesos y la creación de un flujo de trabajo más ágil y coherente.

BPM se centra en los procesos de negocio, que son el conjunto de actividades o tareas que, en conjunto, buscan lograr un objetivo empresarial específico. Estos procesos pueden abarcar desde tareas simples hasta flujos de trabajo más complejos que involucran a varios departamentos o sistemas. Es una herramienta clave para fomentar procesos de negocio efectivos, ágiles y transparentes en una organización.

Características BPM

Estándar Globalmente Reconocido: BPMN es una notación estándar aceptada a nivel internacional para modelar procesos de negocio, lo que facilita la comunicación entre diferentes organizaciones.

Simplicidad y Comprensibilidad: Está diseñada para ser entendida por todos los involucrados en un proceso, desde analistas de negocio hasta desarrolladores técnicos. Esto la hace accesible para usuarios con diferentes niveles de conocimiento técnico.

Elementos Gráficos Estandarizados: BPMN utiliza símbolos gráficos específicos para representar diferentes elementos del proceso, como: **Eventos:** Círculos que indican el inicio, fin o eventos intermedios en un proceso. **Actividades:** Rectángulos redondeados que representan tareas o subprocesos. **Puertas de Enlace (Gateways):** Diamantes que muestran puntos de decisión o bifurcaciones en el flujo. **Flujos de Secuencia:** Flechas que conectan los elementos y muestran el orden de las actividades.

Capacidad para Modelar Diferentes Niveles de Detalle: BPMN permite representar tanto modelos de alto nivel (para una visión general del proceso) como diagramas detallados (con subprocesos, excepciones y variaciones).

Compatibilidad con la Automatización: Los diagramas BPMN se pueden utilizar para definir procesos que luego sean automatizados mediante sistemas de gestión de procesos empresariales (BPM), haciendo que sea más fácil la implementación en software.

Facilidad para Manejar Excepciones y Eventos Complejos: Incluye elementos para modelar flujos alternativos, excepciones y eventos que puedan afectar el proceso, ofreciendo flexibilidad para procesos complejos.

CICLOS DE VIDA DE UN BPM

Estas etapas son fundamentales para asegurar la eficiencia, la alineación con los objetivos de negocio y la mejora continua de los procesos.

1. Identificación En esta fase, se seleccionan y definen los procesos de negocio a gestionar. Se identifican aquellos procesos críticos o que necesiten mejoras para el logro de los objetivos estratégicos de la organización.

2. Diseño (o Modelado) Se modelan los procesos de negocio identificados. Esto incluye mapear las actividades, los flujos de trabajo, los roles, y los recursos necesarios para que el proceso funcione correctamente. Herramientas como BPMN (Business Process Model and Notation) son útiles en esta etapa.

3. Implementación En esta fase, el proceso diseñado se pone en funcionamiento. Esto implica ejecutar cambios, capacitar al personal, y, en algunos casos, automatizar parte del proceso a través de software o sistemas BPM.

4. Monitoreo Se observa y evalúa el rendimiento del proceso implementado. Se utilizan métricas e indicadores clave de rendimiento (KPIs) para determinar si el proceso está funcionando de acuerdo con lo planeado.

5. Optimización (o Mejora Continua) Con base en los datos recopilados en la fase de monitoreo, se realizan ajustes y mejoras en el proceso. Esto puede incluir eliminar cuellos de botella, optimizar recursos o adoptar nuevas tecnologías. El objetivo es aumentar la eficiencia y adaptarse a posibles cambios en el entorno de negocio.

6. Evaluación y Revisión Finalmente, se evalúan los resultados obtenidos y se revisa el proceso para asegurar que esté alineado con los objetivos organizacionales. Esta revisión puede llevar nuevamente a la identificación de nuevas áreas de mejora, completando el ciclo de vida del BPM.

MISSION, VISION, VALORES. Estos elementos ayudan a definir el rumbo y la cultura de la organización.

Misión: Es el propósito principal de una organización; describe qué hace y para quién lo hace.

Ejemplo: La misión de una librería podría ser: **"Ofrecer una amplia selección de libros para inspirar y educar a lectores de todas las edades."**

Visión: Es la meta a futuro; describe dónde quiere llegar la organización o cómo quiere ser reconocida.

Ejemplo: La visión de esa misma librería podría ser: **"Ser la librería preferida de la comunidad, reconocida por su variedad y excelente servicio."**

Valores: Son los principios o creencias que guían el comportamiento de la organización.

Ejemplo: Los valores de la librería podrían ser: **"Compromiso, calidad, respeto por los clientes y pasión por la lectura."**

PREGUNTAS TEORIA DE LAS RESTRICCIONES

¿Qué objetivo debe perseguir la mejora de procesos? El objetivo de la mejora de procesos debe ser aumentar la utilidad (beneficios netos) de la organización. Esto implica maximizar el rendimiento global, no solo mejorar la eficiencia de un proceso individual.

¿Para qué sirve la eficiencia en un negocio? La eficiencia es importante porque ayuda a reducir costos y optimizar el uso de recursos. Sin embargo, la eficiencia debe alinearse con el objetivo de aumentar la utilidad; ser eficiente en un área no necesariamente significa que se esté contribuyendo a la rentabilidad general.

¿Qué acciones tuvieron que adoptar para aumentar la utilidad?

En La Meta, las acciones que se adoptan incluyen:

- Identificación y gestión de los cuellos de botella.
- Aumento de la capacidad de los procesos críticos.
- Optimización de la secuenciación de las órdenes de producción para priorizar los productos más rentables.

¿Cómo se identifica un cuello de botella / restricciones en los procesos? Los cuellos de botella se identifican al observar dónde se acumula el trabajo o la producción. Si hay una etapa del proceso donde los tiempos de espera son significativos o se produce un estancamiento, esa es una indicación de que hay una restricción.

Qué indicadores debemos tener en cuenta para determinarlo? Los indicadores clave para identificar cuellos de botella incluyen:

Tiempos de ciclo: el tiempo que toma completar un proceso.

Tasas de producción: cantidad de productos que se completan en un período de tiempo.

Niveles de inventario: acumulación de inventario en ciertas etapas del proceso.

¿En la Teoría de las Restricciones, Cómo influye un proceso en el desarrollo de otro?

En la Teoría de las Restricciones, un proceso puede influir en otro debido a su capacidad limitada. Por ejemplo, si un proceso es un cuello de botella, limitará la producción de procesos posteriores, afectando el flujo general y la capacidad de satisfacer la demanda.

¿Qué procesos tuvieron que modificar para adaptarse al mercado? Para adaptarse al mercado, tuvieron que modificar procesos de producción para:

- Mejorar la flexibilidad en la producción.
- Reducir los tiempos de entrega.
- Ajustar la planificación y programación de producción según la demanda real del mercado.

¿Cómo trasladar los conceptos de la Teoría de las Restricciones a una institución pública SIN FINES DE LUCRO?

Para aplicar la Teoría de las Restricciones en una institución pública sin fines de lucro, se podrían seguir estos pasos:

- Identificar las restricciones que limitan el servicio (por ejemplo, recursos financieros o humanos).
- Mejorar los procesos para optimizar la utilización de recursos disponibles.
- Medir el impacto de las mejoras en la calidad del servicio ofrecido a la comunidad.
- Priorizar acciones que maximicen el impacto social.

Cuáles son los 5 pasos de la teoría de las restricciones que presenta la película. (dar un ejemplo de cada uno tomando las soluciones que se proponen en la película)

Identificar la restricción: En la película, se identifica que la máquina NCX-10 es un cuello de botella.

Explotar la restricción: Se decide maximizar el uso de la máquina NCX-10, programando su uso de manera eficiente y evitando tiempos muertos.

Subordinar todo lo demás a la restricción: Se ajustan otros procesos para que trabajen al ritmo de la NCX-10, evitando que se sobrecargue con más trabajo del que puede manejar.

Elevar la restricción: Se aumenta la capacidad de la máquina NCX-10 mediante la compra de un nuevo equipo, permitiendo más producción.

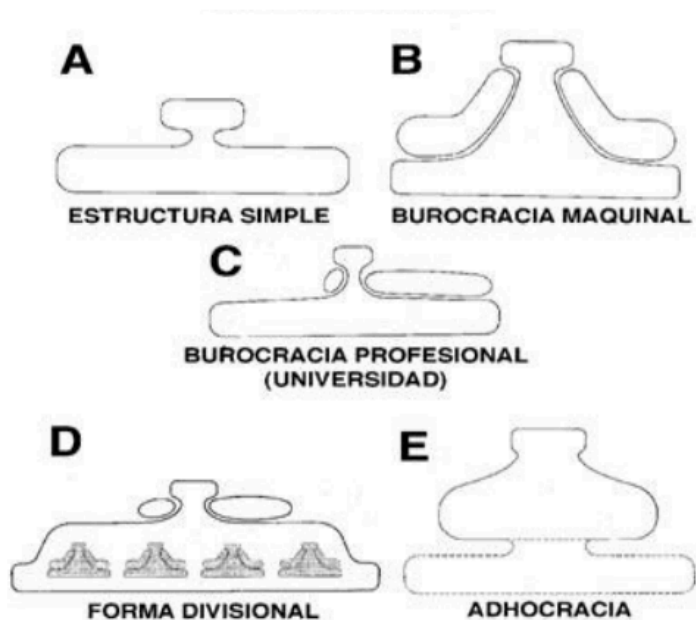
Repetir el proceso: Después de mejorar la NCX-10, se evalúan otros procesos en busca de nuevas restricciones, comenzando el ciclo de mejora continua.

Modelo del comportamiento de las organizaciones.

El modelo del comportamiento de las organizaciones se centra en entender cómo actúan las personas y grupos dentro de una organización, analizando factores como motivación, liderazgo, comunicación, y cultura organizacional. Este modelo ayuda a predecir y gestionar las conductas para mejorar el rendimiento y la efectividad organizacional.

Las organizaciones pueden estructurarse según sus componentes clave, definidos por Mintzberg:

1. Núcleo operativo: Personal que realiza el trabajo esencial.
2. El ápice estratégico: Alta dirección que toma decisiones clave.
3. Línea intermedia: Niveles intermedios de gestión.
4. Tecnoestructura: Especialistas que diseñan y mantienen sistemas.
5. personal o staff de apoyo: Servicios que apoyan la operación, como recursos humanos y finanzas.



MODELO DE PARCIAL

a.Preguntas V/F Dar ejemplo y justificar respuesta

a.1)El plan de negocios se usa para documentar el objetivo de un nuevo negocio

Verdadero. El plan de negocios documenta los objetivos de un nuevo negocio, incluyendo estrategias, mercado objetivo y proyecciones financieras. Esto ayuda a guiar su lanzamiento y atraer inversionistas.

Ejemplo: Un emprendedor planea abrir una cafetería. Su plan de negocios define el objetivo de crear un espacio acogedor, detalla su mercado (jóvenes profesionales), y establece metas de ventas para el primer año.

a.2)La misión marca el rumbo hacia dónde se dirige la organización

Verdadero. La misión define el propósito y la dirección de la organización, guiando sus acciones y decisiones hacia sus objetivos principales.

Ejemplo: La misión de una empresa de tecnología podría ser "facilitar la vida diaria mediante soluciones innovadoras." Esto orienta sus proyectos y desarrollo de productos hacia ese objetivo.

b.1 Enumere las ventajas de la gestión de procesos

- 1.Mejora la eficiencia: Optimiza los recursos y reduce tiempos de ejecución.
- 2.Aumenta la calidad: Estandariza procesos para resultados más consistentes.
- 3.Facilita la toma de decisiones: Proporciona datos y métricas claras.
- 4.Mejora la satisfacción del cliente: Procesos eficientes responden mejor a sus necesidades.
5. Reducción de costos: Minimiza errores y retrabajos, reduciendo gastos.
- 6.Facilita la adaptación al cambio: Los procesos claros permiten ajustes rápidos según el entorno.

b.2 Las fuerzas de Porter son:

- a) el poder de negociación de los clientes
- b) el poder de negociación de los proveedores
- c) el poder de negociación de los empleados
- d) la amenaza de productos sustitutos
- e) la amenaza de nuevos productos

Las cinco fuerzas de Porter son: (El poder de negociación de los clientes, El poder de negociación de los proveedores, La amenaza de productos sustitutos, La amenaza de nuevos competidores (no "nuevos productos"), La rivalidad entre competidores existentes)

b.3 ¿Qué tópicos tiene un plan de negocios?

- **Resumen ejecutivo:** Visión general del negocio, objetivos y misión.
- **Descripción del negocio:** Naturaleza del negocio, productos o servicios ofrecidos.
- **Análisis de mercado:** Investigación del mercado objetivo, competencia y demanda.
- **Estrategia de marketing:** Plan para atraer y retener clientes.
- **Plan operativo:** Detalles sobre la gestión diaria y la estructura operativa.
- **Estructura organizacional:** Organigrama y roles del equipo.
- **Plan financiero:** Proyecciones de ingresos, gastos y rentabilidad.
- **Plan de crecimiento:** Estrategias de expansión y desarrollo futuro.

c. Indique para que se usa y que contiene un FODA y de un ejemplo para una Universidad

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) se usa para evaluar la situación interna y externa de una organización y planificar estrategias.

Contenidos:

- **Fortalezas:** Aspectos internos que benefician a la organización.
- **Oportunidades:** Factores externos que pueden aprovecharse.
- **Debilidades:** Aspectos internos que limitan el rendimiento.
- **Amenazas:** Factores externos que representan riesgos.

Ejemplo para una universidad:

- **Fortalezas:** Alta calidad académica y personal docente con experiencia.
- **Oportunidades:** Creciente demanda de educación en línea.
- **Debilidades:** Instalaciones tecnológicas limitadas.
- **Amenazas:** Competencia de universidades internacionales.

d. Desarrollar en diagrama BPM del procedimiento de procesamiento de expedientes de homologación:

Inicio este proceso inicia cuando el sector de homologación envía a facultad un expediente de homologación de materias de otra universidad.

Paso 1: el director de carrera pide que cada docente que dicta las materias incluidas en el expediente que complete una planilla de homologación, con los datos de

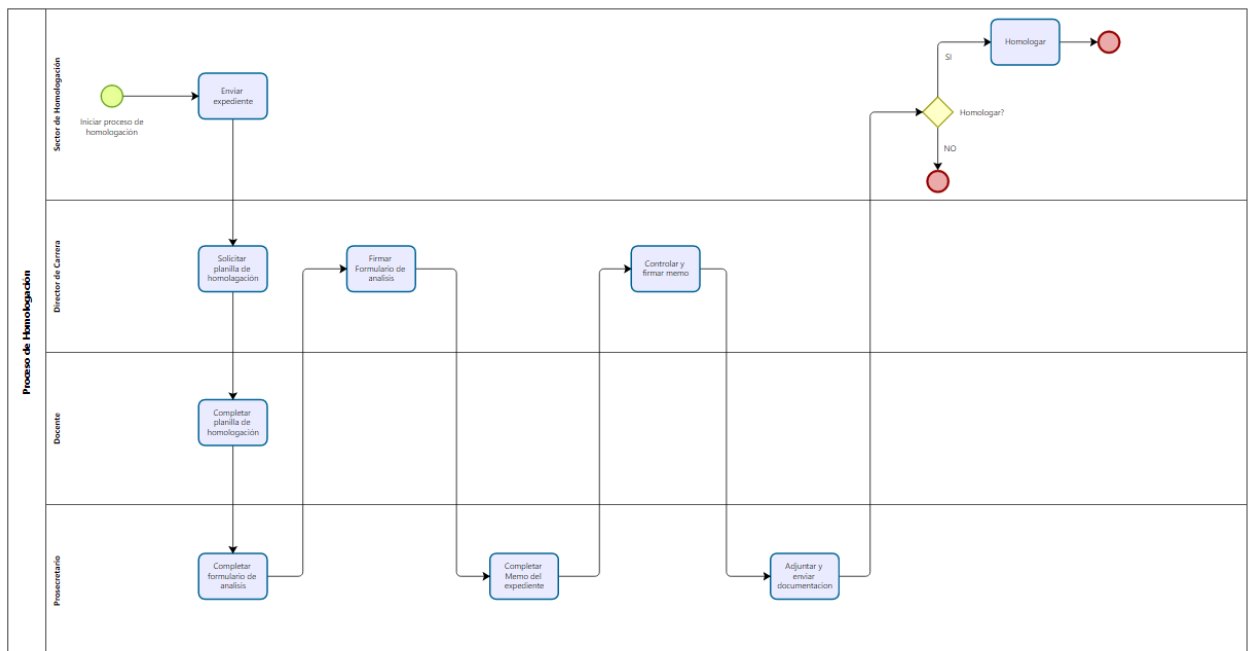
materias a homologar o no homologar. una vez que todos los docentes involucrados completaron la planilla,

paso 2: el prosecretario completa con la información de las plantillas que firmaron los docentes, el formulario de análisis de homologaciones.

Paso 3: el director de carreras firma el formulario y lo devuelve al prosecretario, quien completa, el memo correspondiente al expediente.

Paso 4: el director de carrera controla y firma el memo correspondiente al expediente y lo entrega firmado al prosecretario

Paso 5: el prosecretario adjunta el memo, el formulario y las planillas al expediente de homologación y lo envía al sector de homologaciones



e. Preguntas V/F dar ejemplo y justificar respuesta

e1. Un proceso de negocio es un conjunto de actividades interrelacionadas que se ejecutan persiguiendo un objetivo o un resultado.

Verdadero. Un proceso de negocio se define precisamente por ser un conjunto de actividades que están organizadas y conectadas para alcanzar un resultado específico, como mejorar la satisfacción del cliente o aumentar la eficiencia operativa. **Ejemplo:** El proceso de gestión de pedidos en una tienda en línea. Este proceso incluye varias actividades interrelacionadas, como recibir el pedido, verificar el stock, empaquetar el producto y enviarlo al cliente. Todas estas actividades se ejecutan con el objetivo de entregar el producto al cliente de manera eficiente.

e2. Los procesos operativos están directamente relacionados con la misión de la organización. Son responsables por la creación de productos / prestación de servicios que son la base de la organización.

Verdadero. Los procesos operativos son esenciales para cumplir con la misión de la organización, ya que son los que crean los productos o servicios que la empresa ofrece. Sin estos procesos, la organización no podría llevar a cabo su propósito y satisfacer las necesidades de sus clientes. **Ejemplo:** En una fábrica de automóviles, el proceso operativo incluye la fabricación de vehículos, que involucra el ensamblaje de piezas, control de calidad y distribución. Este proceso es fundamental porque produce el producto final que la organización vende.

f. Elegir la respuesta correcta

f1.Los procesos vinculados a la infraestructura...

- 1.soportan la operación de la organización
- 2.son procesos comunes en toda organización
3. son procesos compartidos entre organizaciones (generalmente socios)
- 4.la 1 y la 2 son correctas
5. todas las anteriores son incorrectas

Justificación:

1. **Soportan la operación de la organización:** Los procesos vinculados a la infraestructura, como la gestión de recursos humanos, la contabilidad y la gestión de TI, son fundamentales para mantener las operaciones diarias.
2. **Son procesos comunes en toda organización:** Muchas organizaciones, independientemente de su sector, tienen procesos de infraestructura similares, como la gestión de recursos financieros y la planificación estratégica.

f2. Cual de los siguientes “no” es un principio de la gestión por procesos...

1. identificar los requerimientos del usuario en términos de costos, tiempos y calidad
2. centrarse en actividades de valor agregado y reducir / Eliminar actividades que no agregan valor.
3. comparación con otras instituciones para conocer lo que hacen los demás
4. personas obedientes y respetuosas, sin autonomía
5. gestión por hechos y datos. medir por indicaciones.

la gestión por procesos enfatiza la importancia de la autonomía y el empoderamiento de los empleados para que tomen decisiones que mejoren los procesos. La gestión por procesos se basa en la colaboración y la proactividad de las personas involucradas, en lugar de fomentar un enfoque de obediencia sin autonomía. Los otros enunciados están alineados con los principios de gestión por procesos, que incluyen la identificación de requerimientos del usuario, la mejora continua enfocándose en actividades de valor agregado, la comparación con otras instituciones (benchmarking), y la gestión basada en datos.

f3. Marcar cuáles de los siguientes tópicos son los elementos que caracterizan los procesos

usuarios

materia prima

propietario

salidas o resultados

espacio

entradas

objetivo/propósito

contexto

g. pregunta conceptual con un ejemplo

Describir los pasos (actividades) para desarrollar bpm de un proceso de servicios de soporte de microinformática (pc, notebook,etc)

Para desarrollar un BPM para un proceso de soporte de microinformática, podrías seguir los siguientes pasos:

- 1. Identificación del Proceso:** Definir el alcance y los límites del proceso de soporte, como el tipo de equipos (PCs, notebooks, etc.) y el tipo de servicios que se ofrecerán (diagnóstico, reparación, instalación de software, etc.).
- 2. Definir los Actores del Proceso:** Identificar quiénes estarán involucrados en cada etapa del proceso, como el usuario que solicita soporte, el técnico que realiza el servicio, y el área de soporte técnico o TI que coordina las actividades.
- 3. Detección de Necesidades y Generación de Solicitud:** Registrar la solicitud de soporte por parte del usuario, donde se detallarán los problemas o requerimientos. Esta actividad puede incluir una revisión inicial para categorizar el problema (urgente, leve, etc.).
- 4. Asignación de Técnico y Diagnóstico Inicial:** Asignar el caso a un técnico adecuado, quien realizará un diagnóstico inicial para identificar la posible causa del problema y los pasos a seguir.
- 5. Aprobación y Presupuesto (si aplica):** Si el proceso incluye la posibilidad de cargos adicionales, se podría definir una actividad para elaborar y aprobar un presupuesto antes de proceder con la reparación o el soporte.
- 6. Reparación o Soporte Técnico:** Realizar las actividades de soporte técnico como reparación de hardware, instalación de software, configuración de sistemas, etc., según el diagnóstico inicial.
- 7. Pruebas y Verificación:** Verificar que el problema haya sido resuelto con pruebas de funcionamiento para asegurar que el equipo esté en condiciones óptimas.
- 8. Entrega al Usuario y Cierre de Caso:** Documentar el proceso finalizado, informar al usuario, entregar el equipo, y cerrar el caso en el sistema de soporte.
- 9. Recopilación de Feedback:** Recoger la opinión del usuario sobre la atención recibida para mejorar la calidad del servicio.

10. Análisis y Mejora Continua: Revisar los registros de soporte para detectar patrones de problemas frecuentes y definir acciones de mejora en el proceso.

h. pregunta a desarrollar

tomando en cuenta que un modelo de negocio describe las bases sobre las que una empresa crea, proporciona y capta valor y considerando los siguientes conceptos:

1. segmentos de mercado. una empresa atiende a uno o varios segmentos de mercado.
2. propuestas de valor. su objetivo es solucionar los problemas de los clientes y satisfacer sus necesidades mediante propuestas de valor
3. Canales Las propuesta de valor llegan a través de canales de comunicación, distribución y venta
4. relaciones con clientes. las relaciones con los clientes se establecen y mantienen de forma independiente en los diferentes segmentos de mercado
5. Fuentes de ingresos las fuentes de ingresos se generan cuando los clientes adquieren las propuestas de valor ofrecidas
6. Recursos clave. Los recursos clave son los activos necesarios para ofrecer y proporcionar los elementos antes descritos.
7. actividades clave. mediante una serie de actividades clave
8. asociaciones vale. algunas actividades se externalizan y determinados recursos se adquieren fuera de la empresa
9. estructura de costos. Los diferentes elementos del modelo de negocio conforman la estructura de costos.

Desarrollar una estrategia y desplegar dichos conceptos en el siguiente lienzo para una empresa de desarrollo de software cuya ***propuestas de valor es: Brindar soluciones informáticas para servicios financieros personalizados, que permita la gestión de transacciones innovadoras***

Lienzo de Modelo de Negocio

1. ***Segmentos de Mercado:***
 - ***Clientes de servicios financieros: Bancos, fintechs, instituciones de crédito.***
 - ***Pequeñas y medianas empresas (PYMES): Que buscan soluciones de gestión financiera.***
2. ***Propuestas de Valor:***
 - ***Soluciones informáticas personalizadas: Desarrollo de software a medida que se adapta a las necesidades específicas de los clientes en el sector financiero.***
 - ***Brindar soluciones informáticas para servicios financieros personalizados, que permita la gestión de transacciones innovadoras***
3. ***Canales:***
 - ***Página web: Para presentar productos y servicios.***

- *Ventas directas: A través de un equipo de ventas especializado.*
 - *Redes sociales y marketing digital: Para alcanzar a un público más amplio y atraer clientes potenciales.*
 - *Webinars y eventos: Para demostrar el uso y la eficacia de las soluciones.*
4. **Relaciones con Clientes:**
- *Soporte técnico personalizado: Asistencia directa para resolver problemas y optimizar el uso del software.*
 - *Formación continua: Capacitación para los clientes sobre el uso de las soluciones desarrolladas.*
 - *Comunicación proactiva: Mantenimiento de contacto regular para actualizaciones y feedback.*
5. **Fuentes de Ingresos:**
- *Venta de software: Ingresos por la venta de licencias de software personalizado.*
 - *Suscripciones: Modelos de pago recurrente por el uso de soluciones.*
 - *Servicios de consultoría: Ingresos por asesoramiento y formación.*
6. **Recursos Clave:**
- *Equipo de desarrollo: Programadores, diseñadores y especialistas en UX/UI.*
 - *Infraestructura tecnológica: Servidores, herramientas de desarrollo y software de gestión.*
 - *Base de datos de clientes: Información que permite personalizar servicios.*
7. **Actividades Clave:**
- *Desarrollo de software: Creación de soluciones informáticas personalizadas.*
 - *Investigación y desarrollo: Innovación constante en tecnología y servicios.*
 - *Marketing y ventas: Promoción de las soluciones y captación de clientes.*
8. **Asociaciones Clave:**
- *Proveedores de tecnología: Empresas que ofrecen herramientas o plataformas que complementan las soluciones.*
 - *Consultoras de negocios: Asociaciones para ofrecer servicios conjuntos a clientes.*
 - *Universidades y centros de investigación: Colaboraciones para el desarrollo de nuevas tecnologías.*
9. **Estructura de Costos:**
- *Costos de desarrollo: Sueldos del equipo de desarrollo y gastos de software.*
 - *Costos de marketing y ventas: Gastos en publicidad, eventos y promociones.*
 - *Costos operativos: Gastos generales como alquiler, servicios públicos y administración.*

Modelo de Negocio: Lienzo Lean Canvas

<div>Aliados y asociaciones claves</div> <div></div> <div>Proveedores de tecnología, consultoras de negocios, universidades y centros de investigación</div>	<div>Actividades claves</div> <div></div> <div>Desarrollo de <u>sotfware</u>, <u>investigación</u> y desarrollo. <u>Mkt</u> y <u>ventas</u></div> <div>Recursos Claves</div> <div></div> <div>Equipo de desarrollo, infraestructura tecnológica, <u>bd</u> de clientes</div>	<div>Propuesta de valor</div> <div></div> <div>Brindar soluciones informáticas para servicios financieros personalizados, que permita la gestión de transacciones innovadoras.</div> <div>Soluciones informáticas personalizadas: Desarrollo de software adaptado a las necesidades específicas de los clientes en el sector financiero.</div>	<div>Relación con tu cliente</div> <div></div> <div>Soporte técnico, formación continua, comunicación proactiva.</div> <div>Canales</div> <div></div> <div>Web, Ventas directas, <u>Redes sociales</u> y <u>mkt digital</u>, <u>Webinars</u> y eventos</div>	<div>Segmento de clientes</div> <div></div> <div>Cientes de servicios financieros: <u>bancos</u>, <u>fintechs</u>, <u>instituciones de crédito</u>.</div> <div>Pymes que buscan soluciones de gestión financiera</div>
<div>Estructura de costos</div> <div></div> <div>Costos de desarrollo, costos de <u>mkt</u> y <u>vetnas</u>, costos operativos</div>		<div>Fuente de Ingresos</div> <div></div> <div>Venta del software, suscripciones, servicios de <u>consultoria</u></div>		