



# Procesos de Negocios

Definición, Características, Tipos, Componentes,  
Relaciones, Identificación y Descripción, Indicadores, BPM

# Definiciones

- **Proceso de Negocio** es un conjunto estructurado de actividades, diseñado para producir una salida determinada o lograr un objetivo. Los procesos describen cómo es realizado el trabajo en la empresa y se caracterizan por ser observables, medibles, mejorables y repetitivos.



# Características

- Deben poseer métricas y estándares medibles predefinidos
- Almacenan conocimientos sobre la organización e imponen disciplina (roles y responsabilidades de los individuos que participan en ellos)



# Componentes de un Proceso de Negocio

- Objetivo
- Estructura
- Conjunto de Actores
- Conjunto de Recursos
- Ciclo de Proceso
- Instancia de Proceso



# Objetivo de un Proceso de Negocio

- Los objetivos determinan por qué existen los procesos de negocio dentro de las organizaciones, además de indicar que es lo que deben entregar como resultado final de su operación.
- Los objetivos permiten saber cómo se pueden alcanzar los resultados, definiendo las actividades que un proceso de negocio debe contener (diseño de la estructura de un proceso de negocio).

# Objetivo de los Procesos de Negocios

- Un claro entendimiento de los objetivos es esencial para la administración de los procesos de negocio
- Para la evaluación operacional de los procesos de negocio
- Facilita la comprensión de los cambios organizacionales, que pueden estar acompañados de rediseños en los procesos de negocio.

# Estructura de un Proceso de Negocio

- La estructura de un proceso de negocio es la organización de las diferentes actividades, que en conjunto permiten el cumplimiento de los objetivos del proceso.

# Estructura de un Proceso de Negocio

Se denomina a la **actividad** como el bloque estructural básico de un proceso de negocio, que atómicamente representa una unidad singular de trabajo, que no puede ser dividida en pequeños pasos.

La actividad, como elemento básico, mediante relaciones o dependencias con otras actividades conforma la estructura de un proceso de negocio.

Las relaciones entre actividades dependerán de las propiedades y características propias de la actividad, y del nivel de participación o interrelación que exista entre cada una de ellas con el resto.



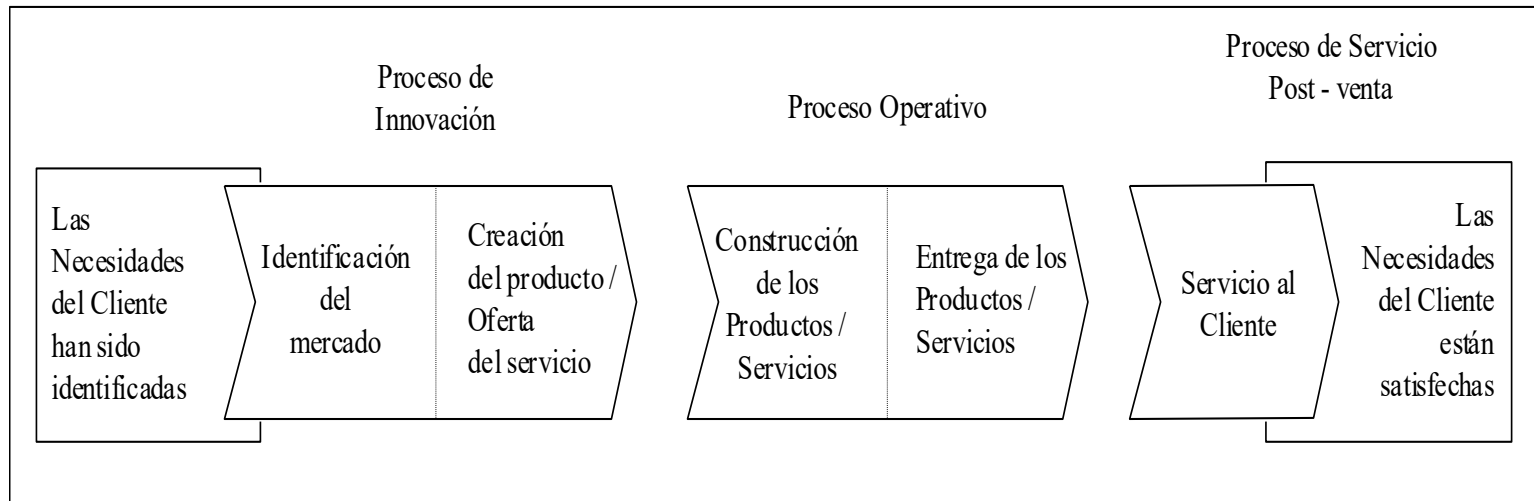
# Conjunto de Actores

- Los actores son una parte integral de los procesos de negocios, están encargados de ejecutar las actividades que pertenecen al proceso.
- Ellos están inmersos dentro de un rango de acción —departamento, sección, etc.—, propuesto por la Organización y su estructura organizativa.

# Caso: cadena de mini markets

- ¿Ejemplo de un proceso de negocio?

# Tipos de Procesos de Negocios



Proceso de Innovación

Proceso Operativo

Proceso de Servicio Post-venta

# Proceso de Innovación

- En este proceso las empresas identifican y cultivan los nuevos mercados, los nuevos clientes y las necesidades emergentes y latentes de los clientes existentes.
- El proceso de innovación consta de dos Subprocesos: Identificación del Mercado, y Creación del Producto u Oferta de Servicio.

# Proceso de Innovación: Subproceso Identificación

- Los directivos se hacen cargo de investigar el mercado para identificar su tamaño, las preferencias de los clientes y los precios objetivos para el producto.
- La información sobre los mercados y los clientes proporciona el input para los procesos de diseño y desarrollo del producto, que es el segundo paso del proceso de innovación.

# Proceso de Innovación: Subproceso de Diseño

- Se realiza una investigación básica para desarrollar productos nuevos, y para explotar tecnologías existentes para estos nuevos productos.
- Realización de un desarrollo bien enfocado para llevar los productos o servicios al mercado.
- Grupo de investigación y desarrollo interno a la organización.



# Proceso Operativo

- Representa la vía corta de la creación de valor, en que las empresas entregan productos y servicios existentes a los clientes existentes.
- Este proceso comienza con la recepción de un pedido del cliente y termina con la entrega del producto o servicio al cliente.

# Proceso Operativo

- Énfasis en la entrega eficiente, consistente y oportuna de los productos y servicios a los clientes.
- Las operaciones en este proceso son repetitivas con el fin de aplicar fácilmente técnicas de gestión al control y mejora de la recepción y procesamiento de los pedidos del cliente, y a los procesos de venta, producción y entrega.

# Proceso Operativo

- Tradicionalmente, estos procesos operativos han sido controlados por indicadores financieros.
- La influencia actual de la gestión de calidad total y las prácticas de la competencia basadas en el tiempo, ha llevado a muchas empresas a complementar los indicadores financieros y de costo con indicadores de la calidad y duración de los ciclos.

# Proceso de Servicio Post-venta

- La fase final de la cadena interna de valor es el servicio de posventa. Los procesos de servicio de posventa incluyen las actividades de garantía y reparaciones, tratamiento de los defectos y devoluciones, y el procesamiento de pagos.

# Proceso de Servicio Posventa

- Las empresas que intentan satisfacer las expectativas de sus clientes en cuanto a un servicio de posventa superior miden su actuación aplicando algunos de los mismos indicadores de tiempo, calidad y costos existentes para los procesos operativos, a sus procesos de servicio de posventa.

# Ejemplo: Almacén con despacho a domicilio

1. Recibir pedido
2. Cobrar pedido
3. Pagar a proveedores
4. Atención de quejas
5. Devolución de dinero a clientes
6. Identificación de nuevos sectores de reparto
7. Identificación de productos no encontrados por clientes



# Procesos de Negocios

- Descomposición
- Especialización
- Dependencia

# Identificación de Procesos de Negocios

- **Distinción de los procesos de negocios**
- **Determinar la secuencia entre los procesos de negocio**
- **Descripción general de cada proceso**
- **Descripción de la estructura de cada proceso**
- **Descripción de las relaciones entre los elementos de las actividades**

# Medidas asociadas a los procesos de negocios

- Efectividad
- Eficiencia
- Adaptabilidad

# Efectividad

- Grado en el cual los resultados del proceso satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Resultado apropiado, en el lugar apropiado en el momento apropiado y costo apropiado.
- Asociada con la calidad

# Eficiencia

- El punto hasta el cual los recursos se minimizan y elimina el desperdicio en la búsqueda de efectividad. Asociado con la productividad.

# Adaptabilidad

- La flexibilidad del proceso para dirigir las expectativas futuras y cambiantes del cliente y los requerimientos especiales e individuales del cliente. Relacionada con las excepciones.



# Indicadores de Eficacia

---

- resultados no-esperados versus resultados esperados (errores en resultados)
- entrega de resultados en lugares no esperados (error en dónde debe entregarse el resultado)
- sobre tiempo en la entrega de resultados versus el esperado.
- costos superiores a los esperados en la entrega del resultado.



# Indicadores de eficiencia

---

- Rendimiento en tiempo, duración del ciclo del proceso
- Rendimiento por otras perspectivas
- Reducción de costos





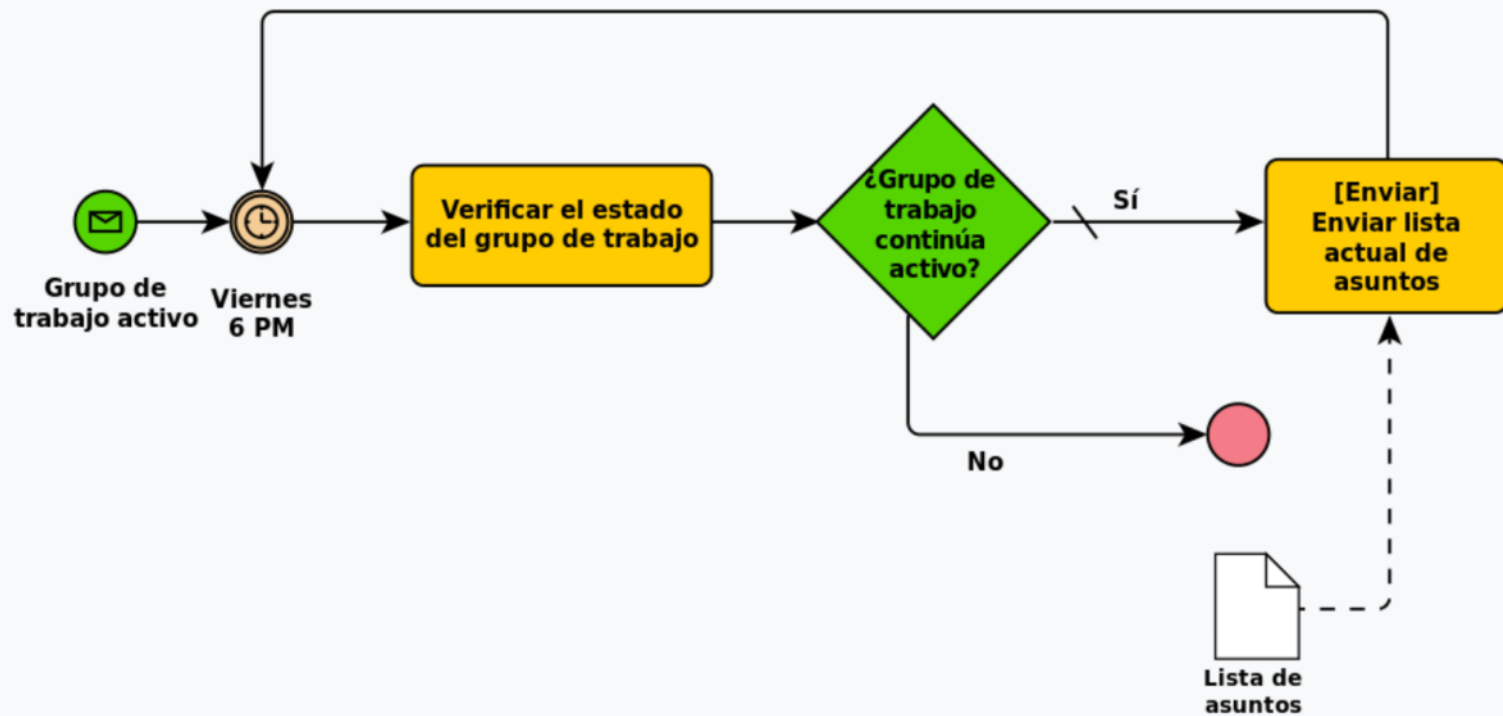
## Indicadores de Adaptabilidad

- Excepciones versus normalidad
- Excepciones resueltas

# Modelamiento de Procesos de Negocios

- Mapa de Procesos de Negocios
- Modelos y Herramientas informáticas de apoyo
- Simulación de Procesos de Negocios

<https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF/>



Ejemplo de diagrama de proceso de negocio.



## “Objetos de Flujo” [\[ editar \]](#)



Start

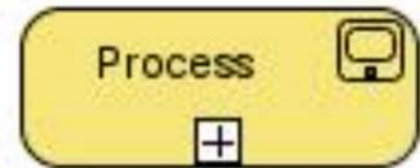


Intermediate



End

Eventos.



Actividades.



Gateway



Fork/Join



Inclusive Decision/Merge

Compuertas (Control de Flujo).



Sequence Flow



Message Flow



Association

Conexiones.

# Taller: Modelamiento de Procesos de Negocio

- Individualmente, analice el proceso de negocio a explicar por la profesora
  - Identifique proceso de innovación, operativo y postventa
  - Modele utilizando diagramas de actividades de UML un proceso operativo
  - Exponga su propuesta al curso