

# Pensamiento Administrativo

Dedicados a divulgar los mejores conocimientos y prácticas de administración de las organizaciones y empresas.

2018-06-13

## El proceso de negocio y el BPM en la transformación digital.

Recordar para avanzar en transformación digital: qué es un proceso de negocio y qué Business Process Management.

Por Ignacio Gavilán.  
Blue chip.



El proceso de negocio y el BPM en la transformación digital

El interés en los *procesos de negocio* viene de atrás. Ya desde los años ochenta/noventa, diversas disciplinas y tendencias como la *Reingeniería* o la *Calidad Total*, seguidos por *Lean Management* o *Six Sigma*, pusieron su foco en este concepto de proceso de negocio en su gestión, y su mejora.

El fuerte desarrollo de la tecnología digital, la apertura de todas las posibilidades que a ella se asocian, hace que la mejora de los procesos de negocio se convierta en una área muy interesante e importante de la **transformación digital** y que convenga recordar técnicas y metodologías que nunca murieron pero que ahora despiertan con fuerza.

Y, para empezar, probablemente convenga saber de qué estamos hablando, saber contestar a la pregunta de **qué es un proceso de negocio**.

Acudimos para ello al libro '*Fundamentals of Business Process Management*' de Marlon Dumas, Marcello La Rosa, Jan Mendling y Hajo A. Reijers y nos encontramos con esta definición:

**We define a business process as a collection of inter-related events, activities and decision points, that involve a number of actors and objects and that collectively lead to an outcome that is of value to at least one customer.** (Definimos un proceso de negocio como una colección eventos inter-relacionados, actividades y puntos de decisión, que involucran un número de actores y objetos y que colectivamente conducen a un resultado que es de valor para al menos un cliente).

La definición nos transmite la idea de una serie de tareas que coordinadas producen un valor. Pero creo que, en un nivel algo mayor de análisis, en esta muy certera definición, debemos prestar atención a cuatro elementos:

- Las **tareas**, lo que se hace que, fundamentalmente son actividades pero donde también conviene incluir otras alternativas como son los eventos (acontecimientos externos) y los puntos de decisión.
- A continuación es importante el **quién** lo hace y en este caso estaríamos hablando de los **actores** y objetos, que normalmente serán personas o sistemas.
- Que esas tareas realizadas por actores están **coordinadas** (en la definición esa idea se concentra en la palabra '*collectively*')
- Y que el proceso produce un resultado (outcome) de **valor** para alguien, normalmente un cliente.

### Entradas populares



**Teoría del Liderazgo de Contingencias de Fred Fiedler.**

Teoría del Liderazgo de Contingencias de Fred Fiedler. Por Róger Méndez Benavides. Blog Róger Méndez Benavides. Teoría del Lidera...



**Cómo superar 4 tipos de emociones que afectan tus decisiones.**

4 Tipos de emociones que afectan a tu toma de decisiones. Por Edith Gómez. Emprendices. Cómo superar 4 tipos de emociones que afec...



**Gestión de la diversidad: Coaching de 9 perfiles del diversigrama.**

El diversigrama y el coaching Por Mónica Gorriño. Lidera y Gestiona. Gestión de la diversidad: Coaching de 9 perfiles del diversi...



**Metodologías ágiles en RRHH: 6 áreas donde gestionar el talento.**

¿Metodologías "ágiles". Las nuevas reglas para la gestión del talento? Por Isabel Carrasco. Hablemos de Liderazgo. Metodol...



**7 características de las personas arrogantes y 5 formas de tratarlas.**

Personas arrogantes: La soberbia que nace de la ignorancia y la inseguridad. Por Jennifer Delgado. Rincón de la psicología. 7 caract...



**La ciencia de seducir a las personas: 14 trucos científicos.**

Cautivadora. Un enfoque científico para seducir a los demás. Por Juan Carlos Cubeiro. Hablemos de Talento. La ciencia de seducir a...



**Trabajo en equipo: Cómo colaborar con un perfeccionista.**

Cómo colaborar con un perfeccionista Por Isabel Carrasco. Hablemos de Liderazgo. Trabajo en equipo: Cómo colaborar con un perfeccio...

### Datos personales



**Manuel Gross**

[G+](#) [Seguir](#) 1.866

Ingeniero comercial de la Universidad de Santiago de Chile

(USACH)

Alrededor de esta idea nuclear de proceso de negocio ha surgido una disciplina que se encarga de la gestión extremo a extremo del ciclo de vida de los procesos de negocio. Esa disciplina es el **BPM** o **Business Process Management**. Así nos la definen los mismos autores:

**We define BPM as a body of methods, techniques and tools to discover, analyze, redesign, execute and monitor business processes.** (Definimos BPM como un cuerpo de métodos, técnicas y herramientas para descubrir, analizar, rediseñar, ejecutar y monitorear procesos de negocios.)

Es decir, la gestión del ciclo de vida de los procesos de negocio. En cierto sentido, podemos decir que los procesos de negocio son el objeto de gestión y BPM la disciplina de gestión propiamente dicha.

Sentadas las bases, en próximos artículos avanzaremos algo más. Y es necesario ese avance porque los procesos de negocio, aunque como concepto no sea nuevo, como elemento de **transformación**, de **eficiencia**, de **experiencia de cliente**, siguen siendo fundamentales, puede que lo sean más que nunca, para una efectiva aplicación de la transformación digital.

Publicado por Ignacio G.R. Gavilán en **8:30**  
Lunes, 11 de junio de 2018

### Ignacio G.R. Gavilán

Ingeniero Industrial, MBA y PMP. Profesional del sector de las TIC. Negocio digital, Sociedad digital, Servicios TIC, Dirección Proyectos, Social Media, Liderazgo 2.0. Aficionado a literatura y deportes. Mis valores: honestidad, compromiso y conocimiento.

Ignacio Gonzalez de los Reyes Gavilan

Ingeniero Industrial, MBA y PMP. Profesional del sector de las TIC. Negocio digital, Sociedad digital, Servicios TIC, Dirección Proyectos, Social Media, Liderazgo 2.0.

Gerente de Soporte Operación Transversal en Telefonica de España.

Madrid y alrededores, España .

Telecomunicaciones .

Anterior: Telefónica España, Telefonica Soluciones, Telefónica Investigación y Desarrollo.

Educación: IE Business School.

<https://es.linkedin.com/in/igrgavilan/es>

<https://twitter.com/igrgavilan>

<https://www.facebook.com/igrgavilan>

#### Licencia:

No especificada.

#### Fuente: Blue chip

#### Imagen: BPM process

#### Del mismo autor:

Ignacio Gavilán:

- El proceso de negocio y el BPM en la transformación digital
- Toma de decisiones: ¿Con matrices simples o modelos predictivos complejos?
- La matriz de 4 efectos de una conversación: Argumento versus Empatía
- La definición y 10 características de las organizaciones exponenciales
- El renacimiento de la Inteligencia Artificial por las nuevas tecnologías
- Ocho ideas de Brian Solis sobre innovación en entornos corporativos
- Cómo contribuir a la inteligencia colectiva con nuestro talento individual
- Accelerate, de John Kotter: 5 principios y 8 procesos de la innovación en red

#### Artículos relacionados: proceso de negocio

- El proceso de negocio y el BPM en la transformación digital
- Los 9 pasos del proceso de Transformación Digital
- Los 10 vectores y estrategias del Nuevo Management
- Las 4 fases del proceso de innovación del modelo de negocio
- 12 pasos de la estrategia y procesos de la innovación empresarial
- Los 10 principios del Nuevo Management basados en el Design Thinking
- 5 estrategias para reorganizar con éxito superando 7 obstáculos al cambio
- El nuevo "Management Basado en Evidencia" y el Pensamiento Crítico
- La evolución del management: Teorías, enfoques, críticas y propuestas
- Un enfoque sistemático de 8 pasos para la transformación organizativa
- Las claves del nuevo management centrado en personas y no en recursos

[Ver todo mi perfil](#)

#### Google+ Followers

Manuel Gross

[Añadir a círculos](#)



1.866 me tienen en sus círculos.

[Ver todo](#)

#### Feedly



#### Visitantes

#### Suscribirse a

- Entradas ▼
- Comentarios ▼

#### Follow by Email

[Submit](#)

#### Páginas vistas en el último mes

**23,973**

#### Recomendados

- 5 etapas de la evolución histórica hasta llegar a las organizaciones "teal"

Publicado por Manuel Gross en [23:53:00](#)  

Etiquetas: [actores](#), [BPM](#), [Business-Process-Management](#), [cliente](#), [coordinación](#), [eficiencia](#), [Ignacio-Gavilán](#), [outcome](#), [proceso-de-negocio](#), [reingeniería](#), [resultados](#), [tareas](#), [transformación-digital](#)  
[Quilpué](#), [Chile Quilpué](#), [Región de Valparaíso](#), [Chile](#)

2 comentarios



Añadir un comentario como Javier Martín Alonso

Mejores comentarios



**Manuel Gross** a través de Google+  
hace 5 horas (editado) - Compartido públicamente

**El proceso de negocio y el BPM en la transformación digital.**  
Por Ignacio Gavilán.  
El Business Process Management es un cuerpo de métodos, técnicas y herramientas para descubrir, analizar, rediseñar, ejecutar y monitorear procesos de negocios. Es decir, la gestión del ciclo de vida de los procesos del negocio.

1 · Responder



**Filosofía versus Formación** hace 5 horas - Compartido públicamente

El proceso de negocio y el BPM en la transformación digital. - Recordar para avanzar en transformación digital: qué es un proceso de negocio y qué Business Process

1 · Responder

[Página principal](#) [Entrada antigua](#)

Suscribirse a: [Enviar comentarios \(Atom\)](#)

Tweets by @manuelgross

Manuel Gross Retweeted



**Tomás Jocelyn-Holt**  
[@tjholt](#)

Nunca me imaginé una sociedad que llegaría al extremo de anular la capacidad operativa de su policía, más encima cdo la población se manifiesta abrumada x la delincuencia. Es inverosímil.

14h

Manuel Gross Retweeted



**leonardo**  
[@leonard44194283](#)

Último programa que veo, hasta hace un tiempo llegue a admirar a esta Señora, pero con sus declaraciones de hoy sobre el Carabinero y el chofer de UBER me termine de convencer de que la mayoría de las opiniones sobre usted en la RS son ciertas. HASTA NUNCA [#DraCorderoMV](#)

6h

[Embed](#) [View on Twitter](#)

Facebook



**Imaginactivo**  
9384 Me gusta

Me gusta esta página

Sé el primero de tus amigos en indicar que te gusta.

Referencias

- [104 strategic management models](#)
- [640 management models](#)
- [Basic management models and theories](#)
- [Ciencia de la Administración Aplicada](#)
- [Free Management Library](#)
- [Leadership theories](#)
- [Libros de Management](#)
- [Management Methods, Models and Theories](#)
- [MBA and Management Dictionary](#)

Archivo del blog

▼ [2018](#) (166)

## ▼ junio (14)

El proceso de negocio y el BPM en la transformación...

Metodologías ágiles en RRHH: 6 áreas donde gestion...

La "revolución" de tendencias tecnológicas: 6 tran...

Cómo superar 4 tipos de emociones que afectan tus ...

Teoría del Liderazgo de Contingencias de Fred Fied...

Gestión de la diversidad: Coaching de 9 perfiles d...

7 Claves de la transformación digital para la gest...

La inteligencia emocional en el éxito de las organ...

7 características de las personas arrogantes y 5 f...

Overcomplicated: 3 formas de sobrevivir a la innov...

Trabajo en equipo: Cómo colaborar con un perfeccio...

Siete formas en las que el silencio puede cambiar ...

Entradas populares de mayo 2018 en Pensamiento Adm...

Los 6 rasgos de personalidad que pueden definir tu...

## ► mayo (31)

## ► abril (30)

## ► marzo (31)

## ► febrero (29)

## ► enero (31)

## ► 2017 (660)

## ► 2016 (448)

## ► 2015 (120)

## ► 2014 (54)

## ► 2013 (33)

## ► 2012 (22)

## ► 2011 (8)

## ► 2010 (20)

## ► 2009 (7)

## ► 2008 (4)

## ► 2007 (5)

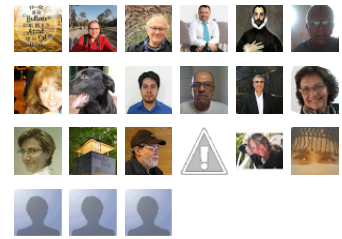
## ► 2006 (12)

## ► 2005 (10)

## ► 2004 (3)

## ► 2003 (2)

## Seguidores

Seguidores (25) [Siguiendo](#)[Seguir](#)

## Etiquetas

A.Carlos-González (14) accion (12) **actitud (46)** actitudes (23) acuerdos (11) Alberto-Barbero (6) Alexis-Codina (12) Alicia-Pomares (10) Amalio-Rey (17) ambiente (13) amenazas (13) analisis (16) Andrés-Schuschny (8) ansiedad (19) Antonio-José-Masiá (10) aprendizaje (40) argumentacion (11) argumentos (18) arquetipos (8) arrogancia (19) atencion (14) atención (11) atributos (12) autoconfianza (26) **autoconocimiento (57)** autoestima (26) autogestion (15) autoridad (9) big-data (26) **cambio (111)** cambio-cultural (7) capacidades (29) **cerebro (74)** charlatanes (9) ciencia (31) clientes (29) Coaching (30) colaboracion (28) competencias (41) competitividad (20) complejidad (34) **comportamiento (333)** compromiso (27) comunicacion (75) confianza (30) conflictos (32) **conocimiento (91)** consejos (84) control (14) conversacion (21) conversaciones (36) **creatividad (122)** crisis (15) cultura (42) cultura-organizacional (35) Dan-Ariely (5) Daniel-Blanco (12) Daniel-Goleman (20) Daniel-Kahneman (38) datos (22) David-Criado (25) **decisiones (128)** desarrollo (16) **desarrollo-personal (44)** design-thinking (11) **digital (40)** Dimensiones-Culturales (5) direccion (12) **diseño (14)** diseño-organizacional (11) distorsiones (6) **diversidad (23)** economia (12) **educacion (17)** Edward-de-Bono (10) efectividad (24) eficacia (18) eficiencia (20) ego (21) ejecucion (12) **emociones (63)** **empatia (49)** emprendedores (11) empresas (16) entorno (18) **equipos (70)** era-digital (26) escucha (26) estereotipos (13) **estilos (45)** **estrategia (81)** estrategias (33) estres (17) estructura (19) **estupidez (26)** **etapas (45)** evolucion (20) **éxito (69)** experiencia (21) **factores (49)** falacias (34) fases (30) feedback (22) felicidad (31) Flujo (13) **fracaso (24)** **futuro (60)** ganar-ganar (13) Gary-Hamel (7) gente-toxica (18) **gestion (63)** grupo (16) **grupos (53)** **habilidades (100)** **habitos (90)** Henry-Mintzberg (12) Herbert-Simon (10) herramientas (18) humanismo (14) humildad (18) **ideas (60)** identidad (14) imaginacion (19) **incertidumbre (43)** ineptitud (13) influencia (32) informacion (39) **innovacion (116)** innovación (28) inspiracion (12) **inteligencia (51)** Inteligencia-Artificial (34) **inteligencia-emocional (52)** interpersonal (20) interpretacion (11) intuicion (23) investigacion (11) ira (8) **Isabel-Carrasco (94)** **Jennifer-Delgado (64)** jerarquia (18) John-Kotter (8) John-Maxwell (7) José-Cabrera (7) Juan-Carlos-Cubeiro (25) Juan-Pastor-Bustamante (19) Juan-Sobejano (19) knowmads (8) lenguaje (25) **leyes (13)** **liderazgo (191)** **logica (18)** **management (354)** manipulacion (28) memoria (16) mente (37) metas (27) metodologia (9) Mihaly-Csikszentmihalyi (8) millennials (15) mindfulness (10) mitos (21) **modelo (13)** **modelos (64)** Montse-Vila (13) motivacion (33) nativos-digitales (8) **negociacion (30)** **negociador (15)** neurociencia (8) neurociencias (7) nuevo-management (10) objetivos (37) Octavio-Ballesta (16) optimismo (13) organizacion (24) organizaciones (29) pasion (9) **pasos (32)** **pensamiento (54)** **pensamiento-creativo (13)** **pensamiento-critico (9)** **pensamiento-de-diseño (10)** **pensamiento-estratégico (11)** **pensamiento-lateral (9)** **pensar (14)** **personalidad (29)** personas (41) **persuasion (21)** Peter-Drucker (15) Pilar-Jericó (15) poder (40) **preguntas (13)** **prejuicios (18)** **preparacion (17)** **principios (48)** **problemas (25)** **proceso (46)** procesos (18) productividad (41) proposito (19) prospectiva (18) proyectos (20) **psicologia (196)** racionalidad (10) rasgos (32) **razonamiento (29)** **realidad (36)** **realismo (8)** **recursos (21)** redarquia (8) **redes-sociales (29)** reglas (21) relaciones (20) **resiliencia (23)** resistencia (10) **resistencia-al-cambio (17)** **resolucion (17)** **resolución-de-problemas (8)** responsabilidad (12) respuestas (8) **resultados (30)** **revolucion (16)** **revolucion-digital (7)** **riesgos (21)** **robots (13)** roles (30) RRHH (28) serendipia (12) **sesgos (29)** **sesgos-cognitivos (13)** silencio (19) simplicidad (22) singularidad (10) Sistema-1 (16) Sistema-2 (13) sistemas (13) **sociedad (34)** **solucion (12)** **soluciones (14)** **startups (18)** **superacion (43)** supervivencia (10) **tacticas (24)** **talento (61)** **tareas (27)** **tecnicas (28)** **tecnologia (75)** **tendencias (24)** **teorias (30)** **tipologia (15)** **tipos (53)** **toxicas (63)** **trabajo (22)** **trabajo-en-equipo (20)** **trampas (23)** **transformacion-digital (17)** **transformación-digital (36)** **transhumanismo (7)** **trucos (10)** **valores (17)** **ventajas (11)** **verdad (8)** **Virginio-Gallardo (11)** **vision (23)** **VUCA (25)** **win-win (10)** **Xavier-Camps (16)** **Xavier-Ferrás (21)** **Xavier-Marcet (13)**

Licencia Creative Commons Reconocimiento-CompartirIgual CC BY-SA . Tema Fantástico, S.A.. Con la tecnología de [Blogger](#).