



## **INGENIERÍA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**Asignatura:**

**MODELADO DE PROCESOS DE NEGOCIOS**

**Tema:**

PROCESO DE NEGOCIOS

**Alumnos:**

Rafael Mosqueda González

Uriel Patricio Valencia

**Profesor:**

Lic. Fernando Omar Arciniega Martínez

26 enero de 2016

**Contenido**

INTRODUCCIÓN ..... 3

PROCESO DE NEGOCIOS..... 4

ELEMENTOS..... 5

    Roles..... 5

    Actores ..... 5

    Acciones..... 5

    Interacciones ..... 5

    Disparadores ..... 5

    Meta de los procesos..... 6

CONCLUSIÓN ..... 7

ANEXOS ..... 7

BIBLIOGRAFÍA ..... 9

## INTRODUCCIÓN

---

En toda empresa los objetivos al igual que las metas se deben cumplir, para esto se necesita de un proceso significativo para lograrlo, cuando se necesita cumplir con un objetivo se parte de dos formas, las de nivel transformacional y las que gestionan los recursos.

Cada uno de estas formas son parte de un proceso de negocio, el cual parte de manera cronológica y con lógica, de las acciones que se realicen en la empresa. Y cada vez que se realice un proceso este se debe llevar a cabo con eficiencia y eficacia.

## PROCESO DE NEGOCIOS

---

Un proceso es una serie de actividades desarrolladas para llegar a un cierto punto, que tienen como objetivo final obtener un valor para el usuario al que llega.

“Un proceso de negocio contiene actividades con propósito, es ejecutado colaborativamente por un grupo de trabajadores de distintas especialidades, con frecuencia cruza las fronteras de un área funcional, e invariablemente es detonado por agentes externos o clientes de dicho proceso”, (Ould, 1995)

Para cada proceso las empresas tienen que identificar cargos, para asignarlos sistemáticamente y jerárquicamente a cada personal involucrado en la empresa, para generar una buena estructura organizacional. Hoy en día es altamente recomendable estudiar las empresas más que desde el punto de vista funcional, analizarlas bajo la perspectiva de los procesos.

“También es importante, al buscar la solución y la innovación de los procesos, analizar el estado de avance tecnológico de la competencia por una parte y por otra el potencial y facilidad de las herramientas TIC's y las exigencias que impone la economía globalizada.” (Biase)

Es importante resaltar que todo trabajo (actividad) que forma parte de un proceso de negocio, implica costos: tiempo, insumos, entregas y esto debe de llegar a un servicio de calidad.

Cada actividad tiene un proceso sistemático como se muestra en el **Anexo 1**, la cual contiene una entrada, un proceso y una salida, formando un conjunto de partes interrelacionadas.

Al analizar la figura encontramos en un proceso que es una actividad o acción que contienen ciertos elementos:

- Calidad de la recepción,
- Acciones de transformación o logísticas sobre la entrada,
- Acciones de control o gestión (procesos o trabajos) que se realizan en la actividad, sobre el objeto, como son: hacer cálculos, acceder algún otro documento, clasificar, ordenar, analizar, almacenar, registrar, comunicarse, decidir, llenar un formulario y/o generar un informe que se registra del evento que se está realizando.
- Que salida se genera.

Un ejemplo de un proceso de negocio: Deposito de cheque. (**Anexo 2**)

## ELEMENTOS

---

### *Roles*

Se podría definir a este como acción que se le asigna a algo o alguien, a diferencia de un actor que es el que juega un papel dentro del sistema y este puede o no ser una persona. Para ser más específicos son aquellos recursos de la organización que realizan actividades de los procesos. Por ejemplo a una persona se le asigna el rol de tomar la orden de las mesas dentro de un restaurante, esto lo puede realizar un Mesero o un dispositivo con el sistema adecuado.

### *Actores*

Un actor o entidad, es aquel que es externo al sistema al que éste (actor) le solicita funcionalidad. Estos pueden ser humanos o maquinas o hasta el mismo tiempo. Por ejemplo en el caso humano a un individuo se le asignan roles y este puede ser uno o muchos actores.

### *Acciones*

Son las partes de las actividades que denotan que se hace y sobre que, como se menciona anteriormente una actividad tienen ciertos pasos o acciones que se deben realizar para transformar entidades, con el suficiente esfuerzo. Tomando el ejemplo del restaurante: Entregar el platillo.

### *Interacciones*

Son aquellas que realizan entre los actores y los objetos para llegar a un punto de conveniencia, esto se puede ver claramente en el **Anexo 2** donde el cliente interactúa con el cajero y dentro de este cajero existe un sistema que interactúa con ambos.

### *Disparadores*

Un disparador (o *trigger*) es aquello que realiza el actor, dentro de los casos de uso no es necesario explicarlo explícitamente cuando sólo tiene una acción y es claramente notable lo que tienen que hacer, a diferencia de cuando aquel actor tiene muchos disparadores. Estos disparadores (retomando el ejemplo del restaurante) podrían ser capturar, entregar, tomar, finalizar.

### *Meta de los procesos*

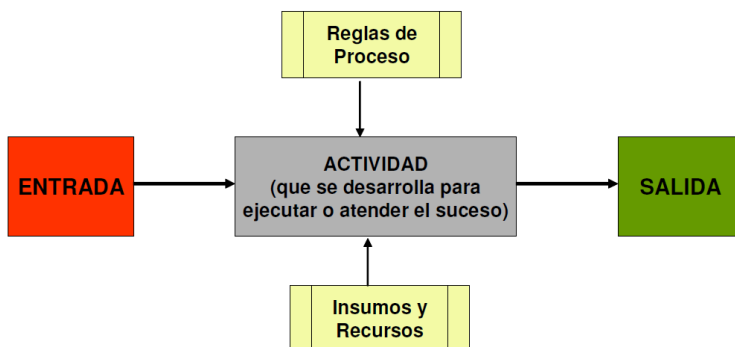
La meta de los procesos como se había mencionado antes, es llegar a un objetivo satisfaciendo necesidades y logrando que esto genere un valor significativo para el beneficiado. Un diagrama de la meta se puede apreciar en el **Anexo 3**.

# CONCLUSIÓN

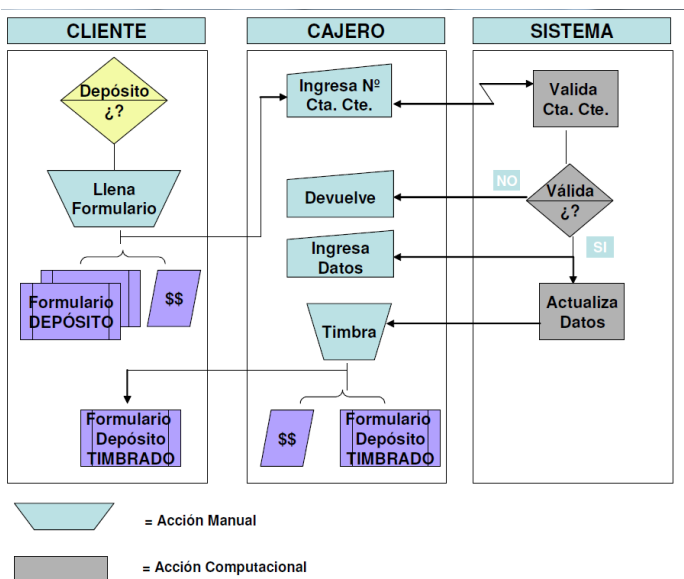
Los procesos de negocio en una organización, son vitales, cada actividad conlleva ciertas características que se deben de evaluar y darle mejora continua, para obtener un valor notable, a esto se le llama proceso y debe llevar un buen servicio de calidad, así mismo es muy importante enfocarte mucho en cómo realizar tus procesos de negocio dándole un procesos sistemático y organizado, para agilizar cada actividad, sus casos de uso y a qué o a quién llamar para realizarlos.

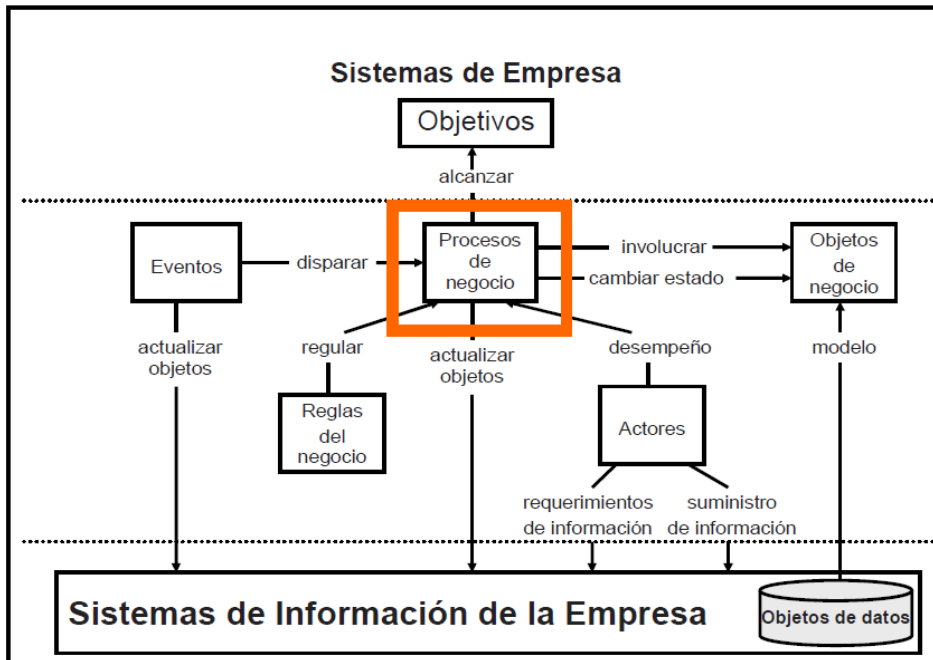
# ANEXOS

## Anexo 1



## Anexo 2







## BIBLIOGRAFÍA

Alma. (miércoles 16 de noviembre de 2011). *Técnicas de Modelado de Procesos*. Recuperado el martes 26 de enero de 2016, de <http://modeladodeprocesos.blogspot.mx/2011/11/212-descripcion-de-los-elementos-de-un.html>

Biase, F. D. (s.f.).

<http://dbf.cl/Material%20Docente/Libro/Capitulo%2004%20Los%20procesos%20de%20negocio.pdf>.

M., G. C. (lunes 05 de agosto de 2013). *Productivate.com*. Recuperado el martes 26 de enero de 2016, de <https://productivate.wordpress.com/2013/08/05/cuales-son-los-elementos-de-un-proceso-de-negocio/>

Ould, M. (1995). *Business Process: Modelling and Analysis*. Baffins Lane, Chichester, England: John Wiley & Sons Ltd.