

# Módulo 1

# Fundamentos de

# procesos de negocio

# Contenido del módulo

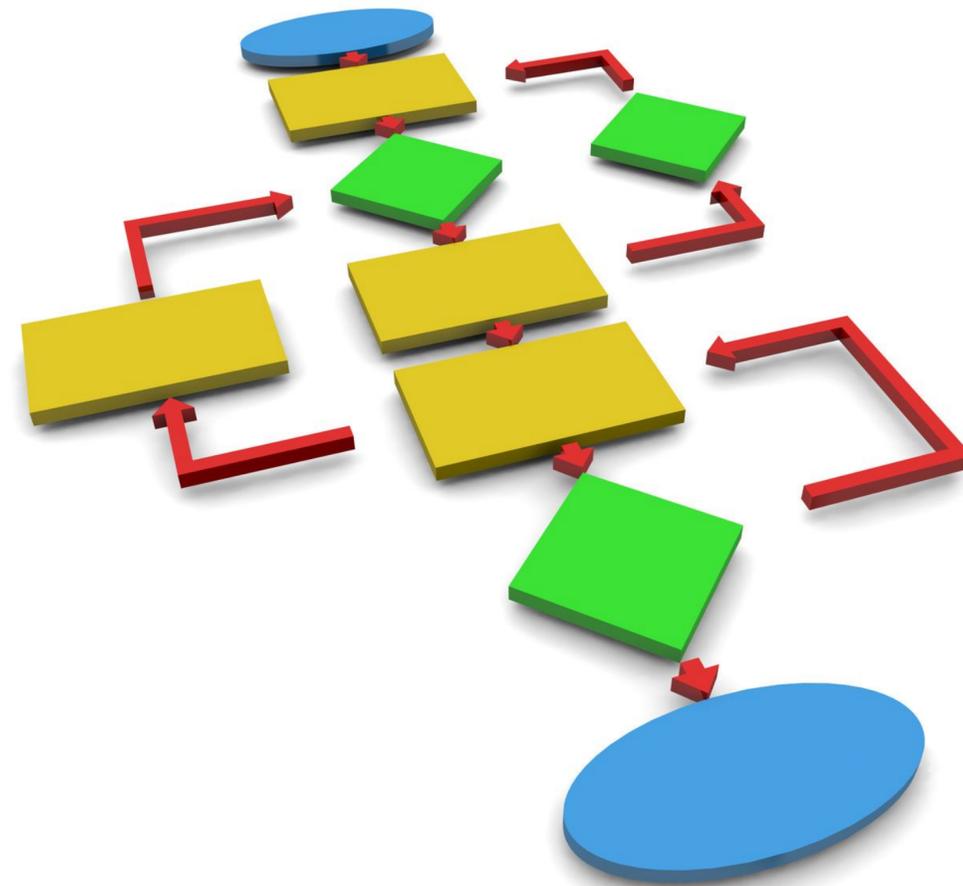
- ¿Qué es un proceso?
- ¿Qué es un proceso de negocio?
- ¿Qué es un objetivo de negocio?
- Problemas por no trabajar con procesos
- Importancia de los procesos de negocio
- Beneficios de trabajar con procesos
- ¿Cómo identificar un proceso de negocio?
- Clasificación de procesos de negocio
- ¿Qué es un procedimiento?
- Diferencia entre proceso y procedimiento



**¿Qué es un proceso?**

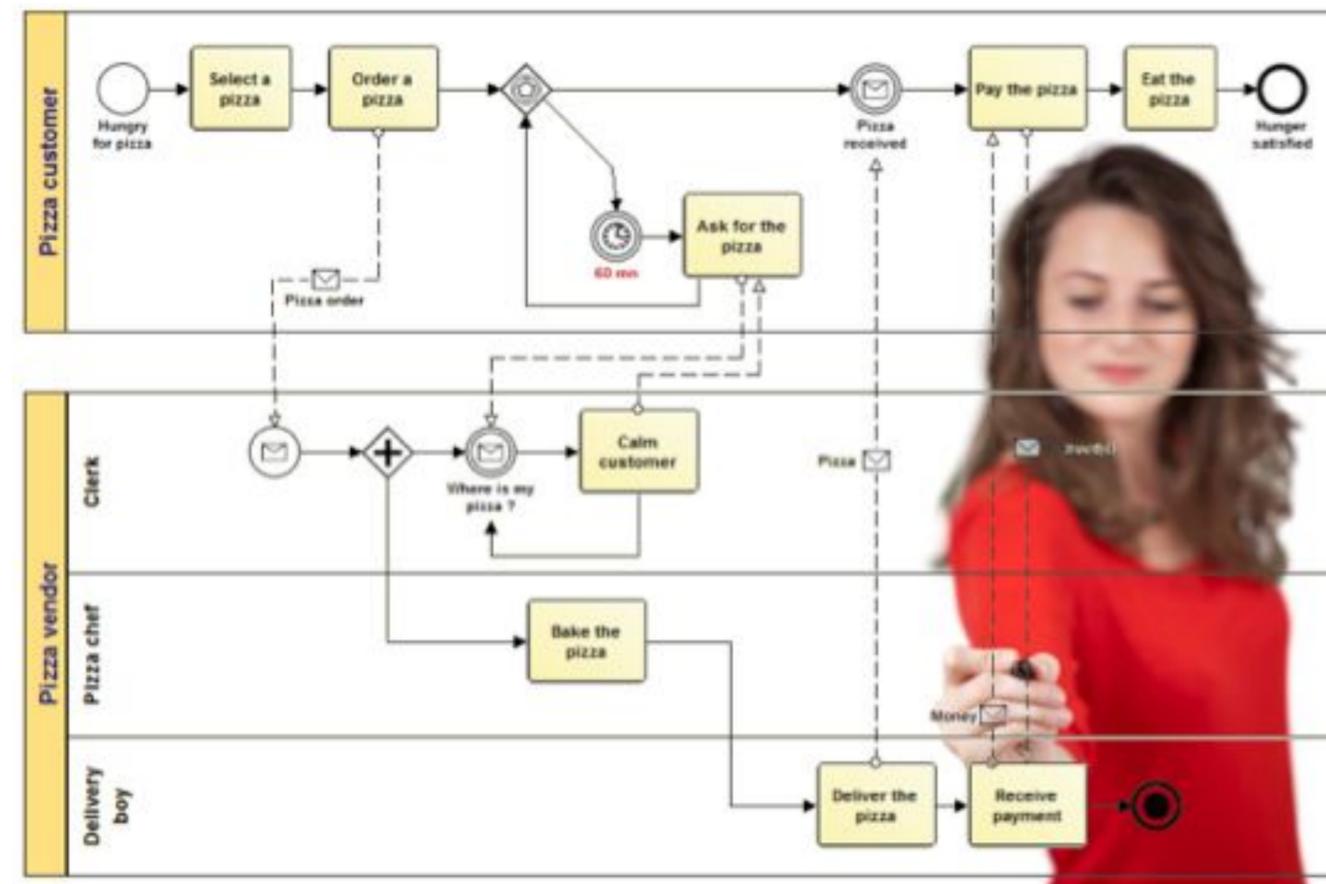
# Proceso

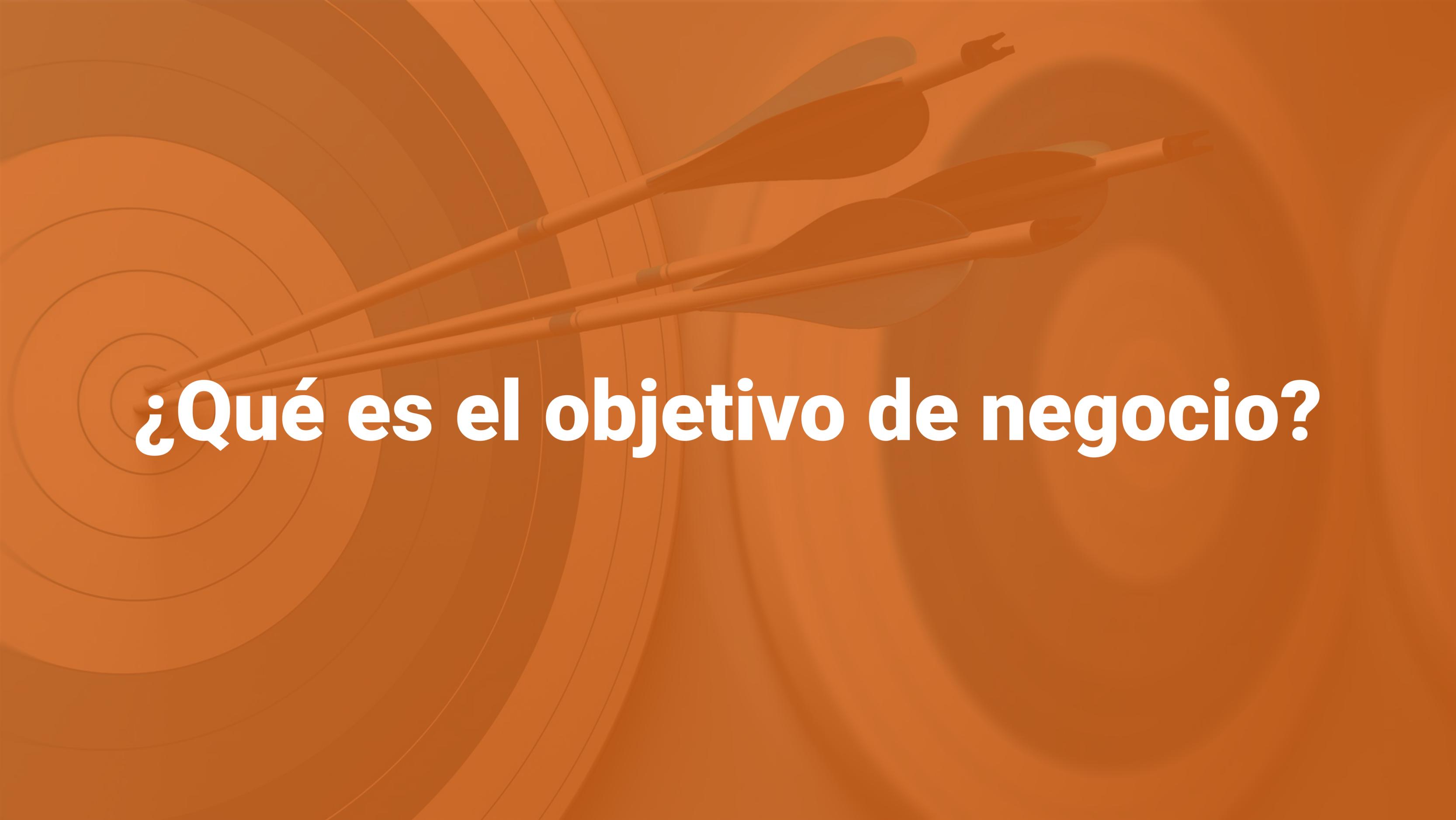
Según ISO en su norma 9001 versión 2015, es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que al interactuar juntas convierten los elementos de entrada en resultados.



# Proceso de negocio

OMG lo define como conjunto de tareas relacionadas lógicamente y llevadas a cabo para lograr un objetivo de negocio definido.



The image features a solid orange background with a faint, large-scale target graphic on the left side. Three arrows, also in a lighter shade of orange, are positioned diagonally across the frame, pointing from the bottom-left towards the top-right. The text is centered horizontally and vertically, overlaid on the target area.

**¿Qué es el objetivo de negocio?**

# Objetivo de negocio

Describen lo que una empresa espera lograr durante un período específico de tiempo.





# Ejemplos de procesos de negocio

# Ejemplos

Procesos con contacto al cliente:

- Marketing y ventas
- Distribución
- Facturación
- Atención de pedidos
- Servicio al cliente



# Ejemplos

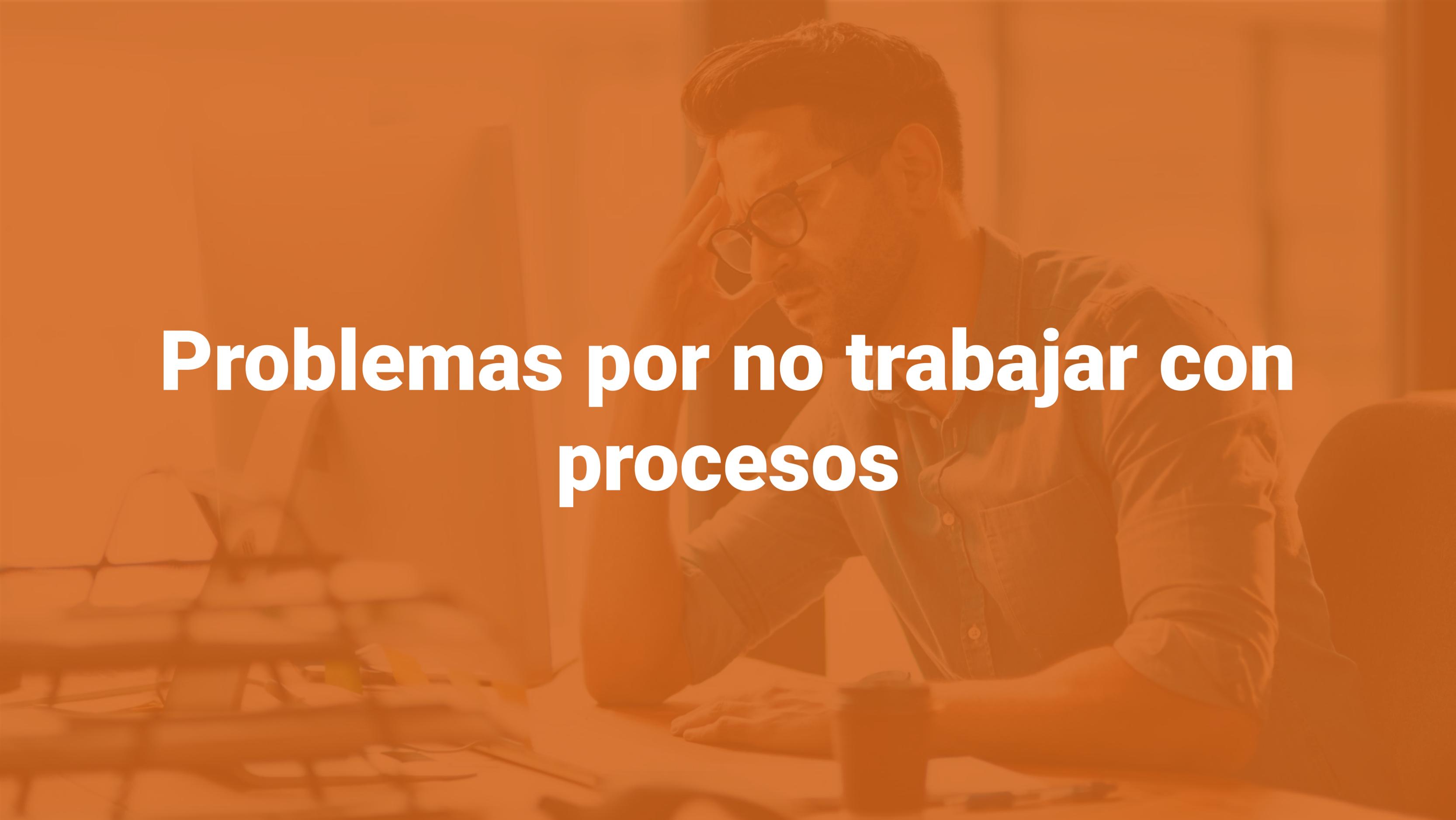
Procesos específicos de industrias:

- Solicitud de crédito (Bancario)
- Reclamo de una póliza (Seguros)
- Asignación de recursos (Gobierno)
- Devolución de mercancía (Minorista o retail)
- Preparación de comida (Restaurantes)
- Manejo de equipaje (Aerolíneas)
- Manejo de reservación (Hoteles / Aerolíneas)

# Ejemplos

## Procesos genéricos administrativos:

- Planeación estratégica
- Presupuesto
- Capacitación
- Compras
- Gestión de tecnologías de información (IT)



# Problemas por no trabajar con procesos

# Problemas comunes en las organizaciones

- Duplicidad de actividades
- Retrabajo
- Desconocimiento de qué hacer
- Burocracia
- Demasiado papel
- Variabilidad para conseguir un mismo resultado
- Demasiado tiempo y esfuerzo
- Alta dependencia de las personas para cumplir con las actividades
- Errores
- Bajo nivel de calidad



# Ejercicio 1 - Problemas actuales por no trabajar con procesos

Toma el ejercicio 1 de la sección de ejercicios y resuélvelo.

The image shows a worksheet from Softgrade Academy. At the top left is the Softgrade Academy logo. To its right is the title 'Ejercicio 1. Problemas actuales por no trabajar con procesos'. Below the title is the instruction: 'Menciona qué problemas actuales consideras en tu organización, son debido a la falta de trabajo con procesos.' This is followed by a numbered list from 1 to 5. At the bottom left, it says 'Versión 1.0' and 'Softgrade © Derechos reservados'. At the bottom right, it says 'Página 1'.



**¿Por qué son importantes los procesos?**

# | ¿Por qué son importantes los procesos?

Una empresa es tan efectiva como los procesos que tiene implementados.

Small Vs Big companies:

- Resultados con esfuerzos diferentes
- Gran dependencia de las personas
- Pérdida de conocimiento
- Altas curvas de aprendizaje
- Crecimiento descontrolado o
- No hay crecimiento



# Estudio BPTrends

¿La gestión de procesos ayudó a conseguir los resultados?

De acuerdo	72%
No sé	20%
En desacuerdo	8%



# **Beneficios de trabajar con procesos**

# Permiten su estabilidad y crecimiento

Resulta más fácil entregar productos y servicios de manera rápida y eficiente.



# Impulsar su rentabilidad

Es más fácil conseguir eficiencia sin sacrificar calidad y consistencia.



# Mejorar su rendimiento

Con la mejora de los procesos se incrementa el rendimiento del negocio, se vuelve más competitivo y genera más negocio.





# Decisiones rápidas y ágiles

Permiten identificar con mayor rapidez las deficiencias en los procesos y adoptar medidas correctivas inmediatas ante cualquier situación.



# Ejercicio 2. Beneficios de trabajar con procesos

Realiza el ejercicio 2 de la sección de ejercicios.

Softgrade Academy Ejercicio 2. Beneficios de trabajar con procesos

¿En qué consideras que beneficiaría mejorar sus procesos a tu empresa u organización?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Versión 1.0  
Softgrade © Derechos reservados

Página 2

# ¿Cómo identificar un proceso de negocio?



# Paso 1 - Identifica necesidades o problemas

Responde a la pregunta ¿qué se requiere hacer que implique varias actividades y personas?

Necesidad / Problema	Resultado deseado
Un cliente pide algo	Entregar pedido a cliente
Un proveedor envía su factura	Pagar a proveedor
Se requiere materia prima	Comprar y recibir materia prima
Se recibe una queja	Atender quejas recibidas

## Paso 2 - Nombra el proceso

Se recomienda para tal fin utilizar una forma consistente y clara que permita lograrlo.

< Verbo > < Sustantivo >

Resultado deseado	Nombre del proceso
Entregar pedido a cliente	Atención de pedidos
Pagar a proveedor	Pago a proveedores
Comprar y recibir materia prima	Compra de materias primas
Atender quejas recibidas	Atención a quejas

## **Paso 3 - Nombra al responsable**

Establece el responsable del resultado y proceso.

<b>Nombre del proceso</b>	<b>Responsable</b>
Atención de pedidos	Responsable comercial
Pago a proveedores	Responsable financiero
Compra de materias primas	Responsable administrativo
Atención a quejas	Responsable operativo

# Ejemplo

Identificación de los procesos de negocio de la pizzería Domino's pizza

Necesidad o problema	Nombre de proceso	Resultado o fin	Responsable
1. Un cliente pide una pizza	2. Atención de pedidos	1. El cliente recibe su pizza	3. Gerente

# Ejercicio 3 - Identificación de procesos de negocio

Toma el ejercicio 3 de la sección de ejercicios y responde.

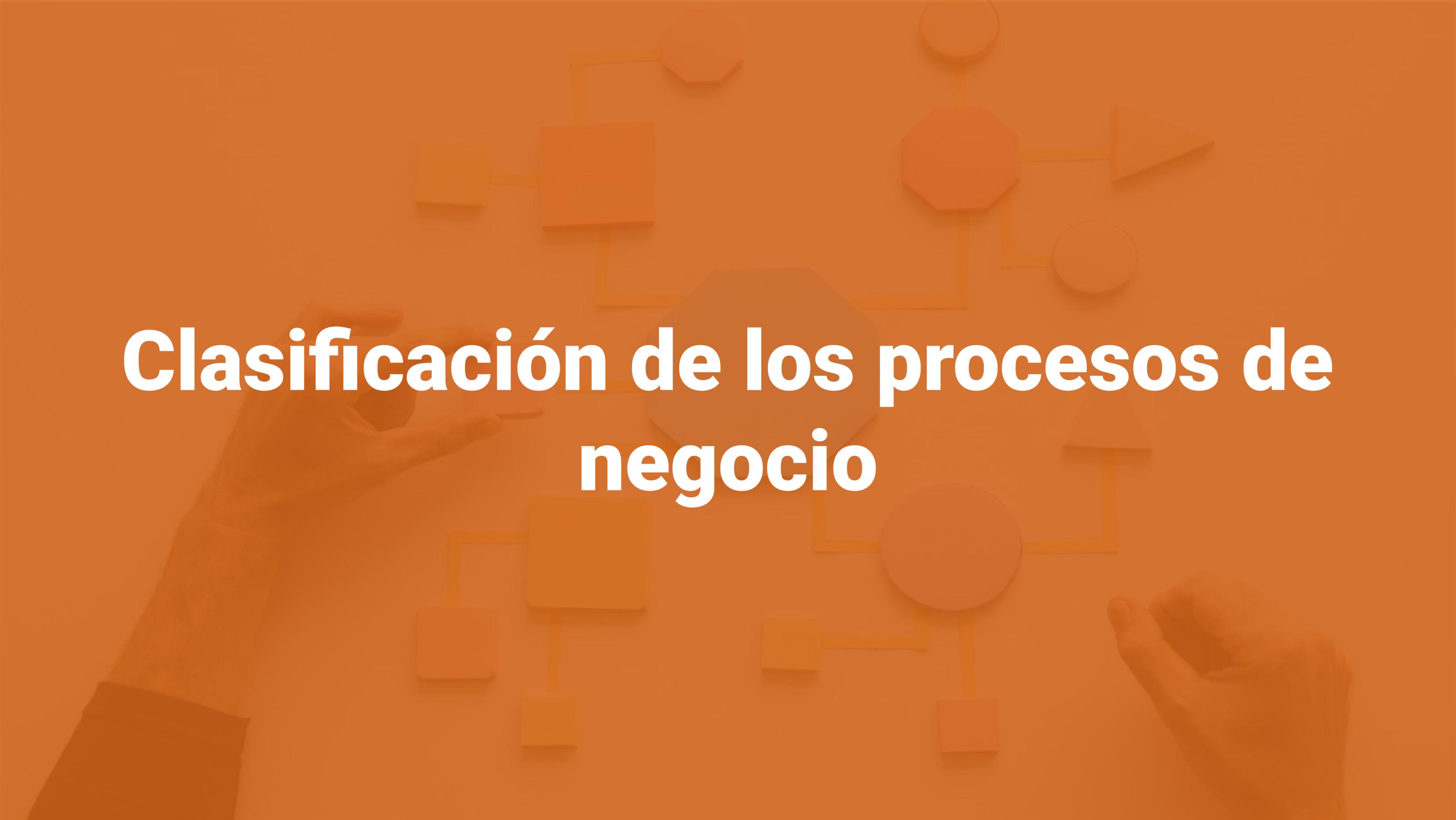
 Ejercicio 3. Identificación de procesos de negocio

Completa la siguiente tabla:

Necesidad o problema	Nombre de proceso	Resultado o fin	Responsable
Se necesita cubrir una vacante			
Un cliente presenta una queja			
Se requiere compra de materia prima			
Se requiere el mantenimiento de un equipo			

Versión 1.0  
Softgrade © Derechos reservados

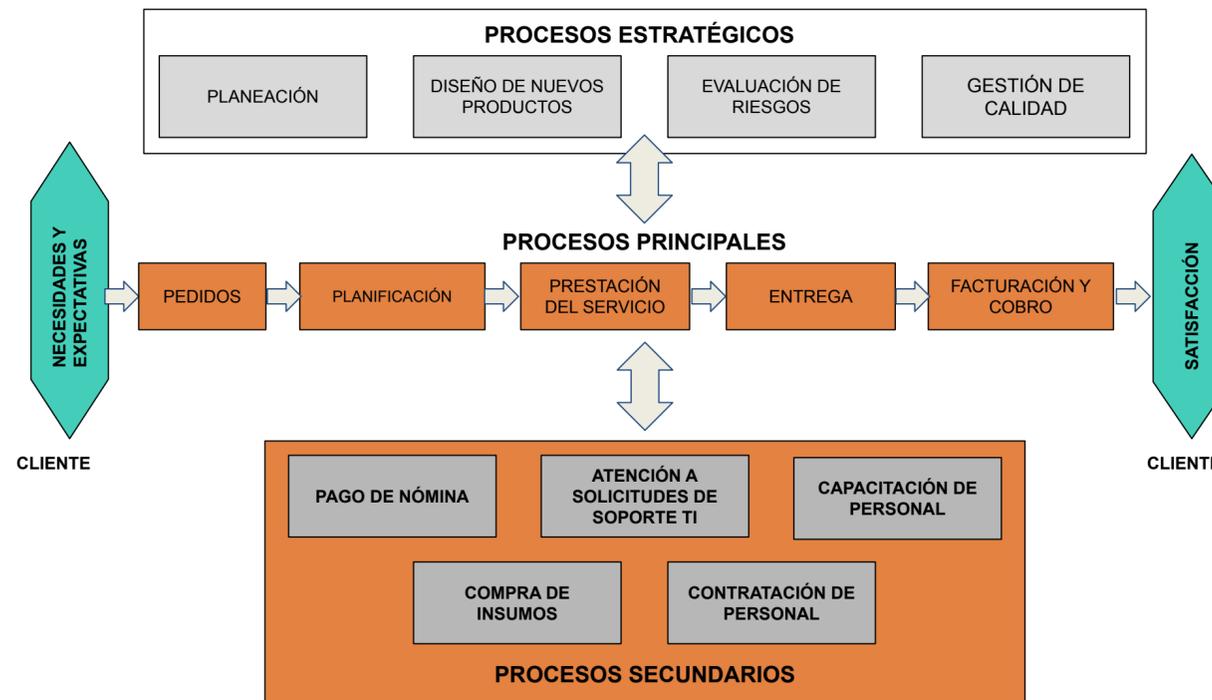
Página 1

The background is a solid orange color. It features several faint, semi-transparent diagrams of business processes. These diagrams consist of various shapes like squares, circles, and octagons connected by lines, representing flowcharts or organizational structures. Two hands are visible: one on the left side, pointing towards the center, and another on the bottom right side, also pointing towards the center. The overall theme is business and process management.

# Clasificación de los procesos de negocio

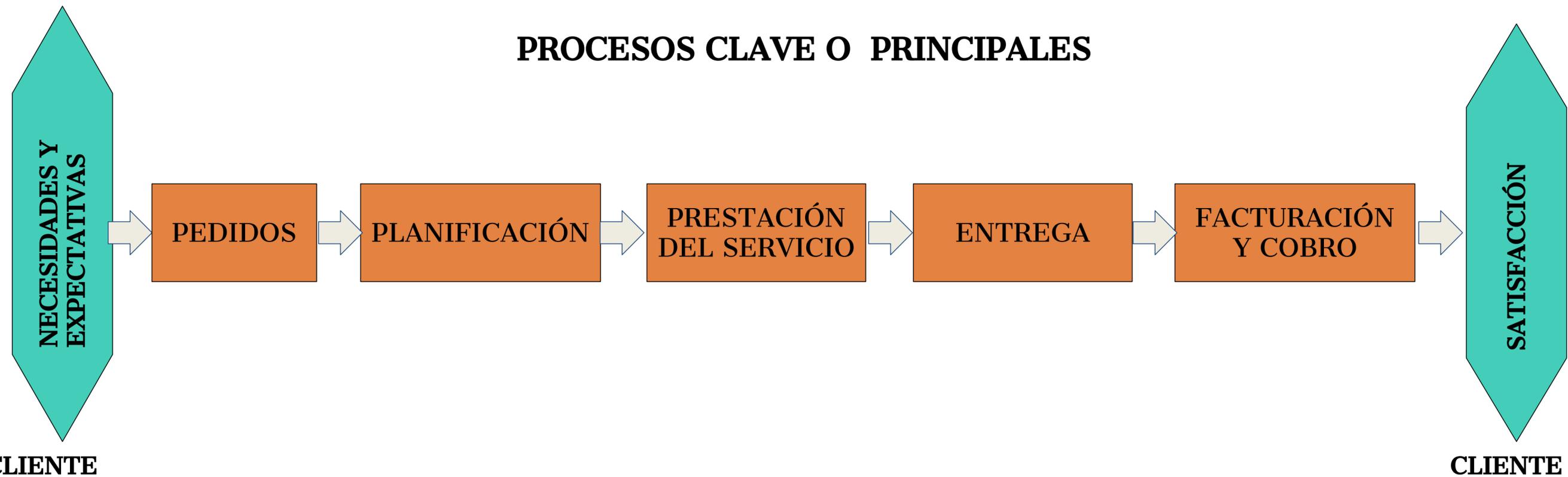
# Clasificación de los procesos de negocio

1. Procesos principales o claves
2. Procesos secundarios
3. Procesos estratégicos



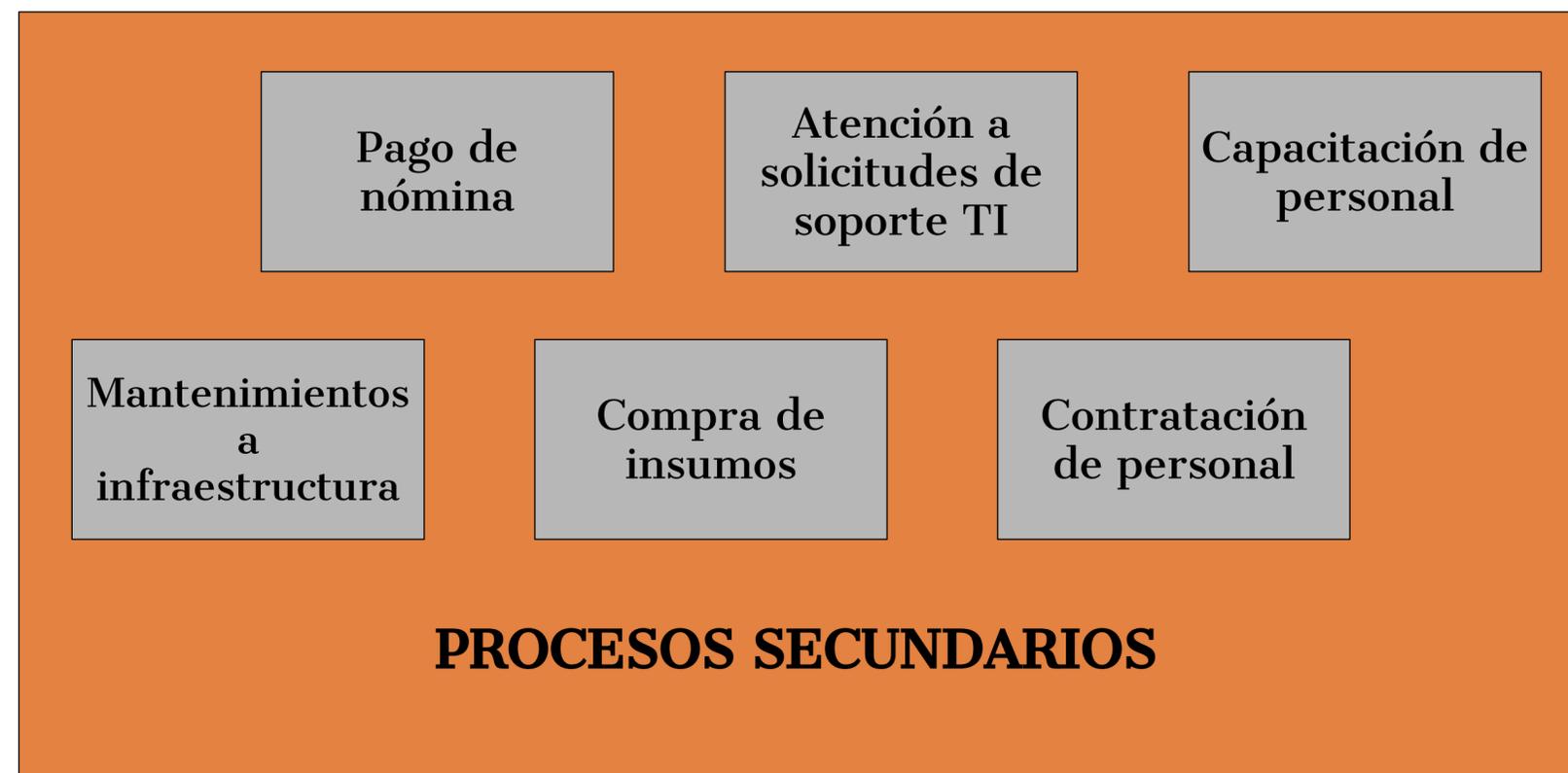
# Procesos clave o principales

- Considerados los procesos más importantes
- Existe contacto directo con clientes
- Proveen valor al cliente directamente
- Considerados parte de la cadena de valor



# Procesos secundarios

- Formalmente establecidos
- Dan soporte a los procesos principales
- No hay contacto con clientes
- No proveen valor directamente a clientes



# Procesos estratégicos

- Formalmente establecidos
- Coordina las actividades de los procesos principales y secundarios
- Mejoran la eficiencia y eficacia de los procesos
- Miden, monitorean y controlan
- No proveen valor a clientes directamente

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

PLANEACIÓN

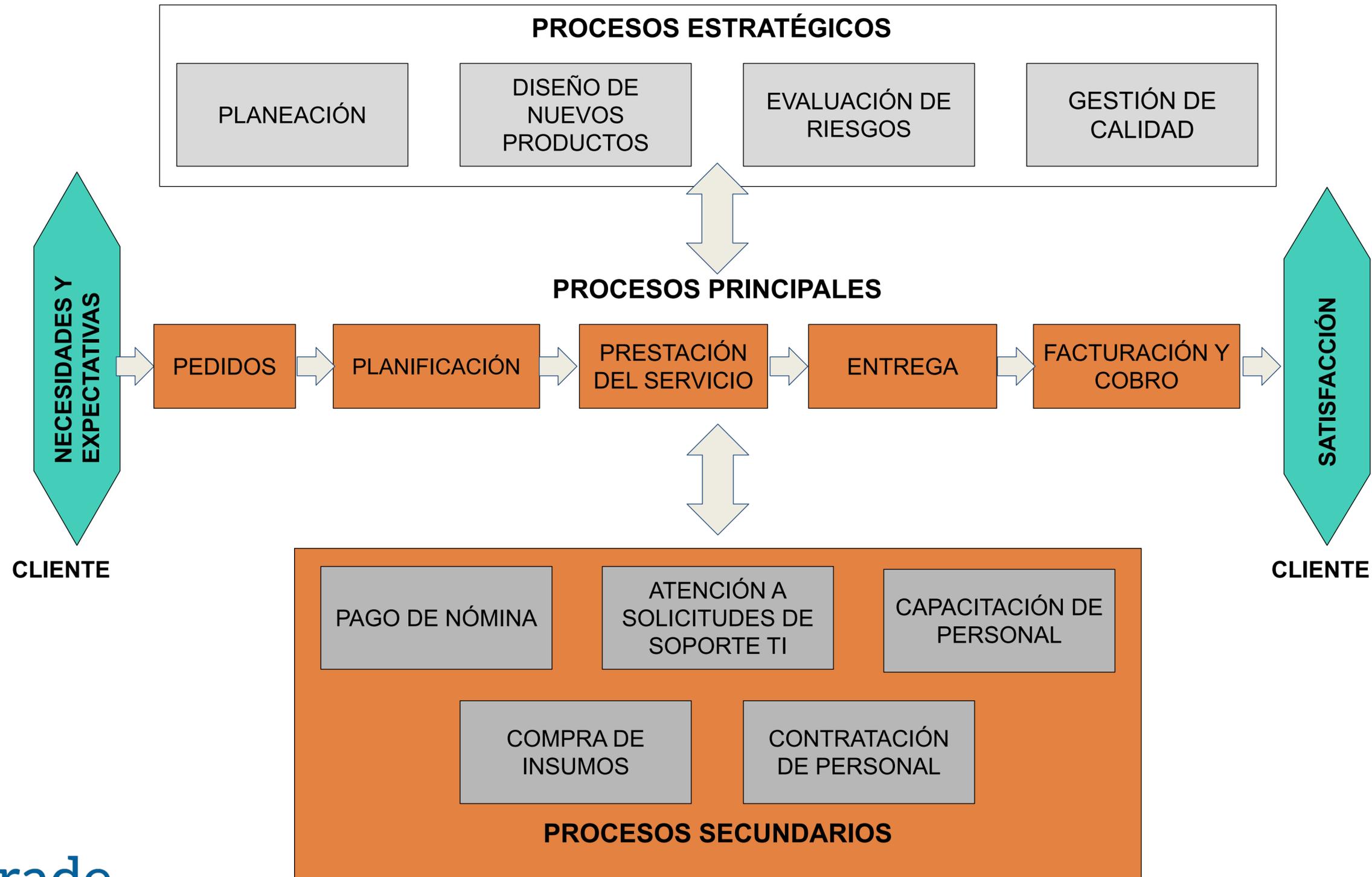
DISEÑO DE NUEVOS  
PRODUCTOS

EVALUACIÓN DE  
RIESGOS

GESTIÓN DE  
CALIDAD

AUDITORÍAS  
INTERNAS

# Clasificación de procesos de negocio



## Ejemplo

Identificación un proceso de negocio de cada una de las tres categorías para un taller mecánico (Claves, de apoyo y estratégicos)

Clave o primarios	Secundarios	Estratégicos
Cambio de aceite	Compra de insumos (patines)	Validar la calidad del servicio realizado

# Ejercicio 4- Tipos de procesos de negocio

Toma el ejercicio 4 de la sección de ejercicios y responde.

 Ejercicio 4. Tipos de procesos

Identifica uno o más procesos de negocio de cada una de las tres categorías (Claves, de apoyo y estratégicos) de tu organización:

Clave/ principales	De apoyo/ secundarios	Estratégicos

Versión 1.0  
Softgrade © Derechos reservados

Página 4

The background features a monochromatic orange color scheme with various icons and silhouettes. At the top, there are dashed lines connecting several rectangular shapes that resemble documents or screens. In the center, a person is shown from the side, reaching up towards a large horizontal bar. To the right, another person is standing with their arms raised, holding a document. In the foreground, a person is sitting on the floor, working on a laptop. The overall scene suggests a dynamic and collaborative work environment.

**¿Qué es un procedimiento?**

# Procedimiento

Según la ISO 9001:2015, es la forma específica de llevar a cabo una actividad.

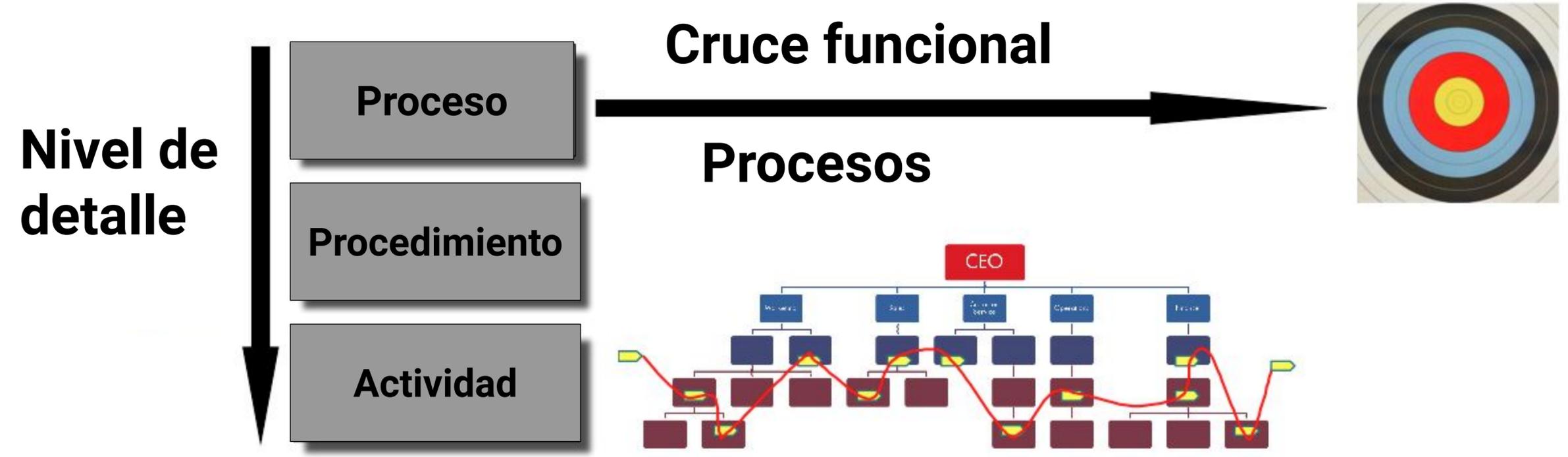


A photograph of three business professionals in a meeting room, viewed from behind. They are gathered around a large wall covered with numerous sticky notes and papers, appearing to be in a collaborative discussion. The image is overlaid with a semi-transparent orange filter.

# Diferencia entre proceso y procedimiento

# Diferencia entre proceso y procedimiento

La diferencia entre proceso y procedimiento está en que un proceso cumple un objetivo más general, mientras que un procedimiento uno más específico como lo es una tarea.



# Diferencia entre proceso y procedimiento

Por lo tanto un proceso puede seguir uno o más procedimientos y pueden ser los pasos o actividades que sigue un proceso para conseguir un objetivo.



# Diferencia entre proceso y procedimiento

Algunos criterios que podemos utilizar para facilitar la tarea de diferenciar entre proceso de un procedimiento son los siguientes:

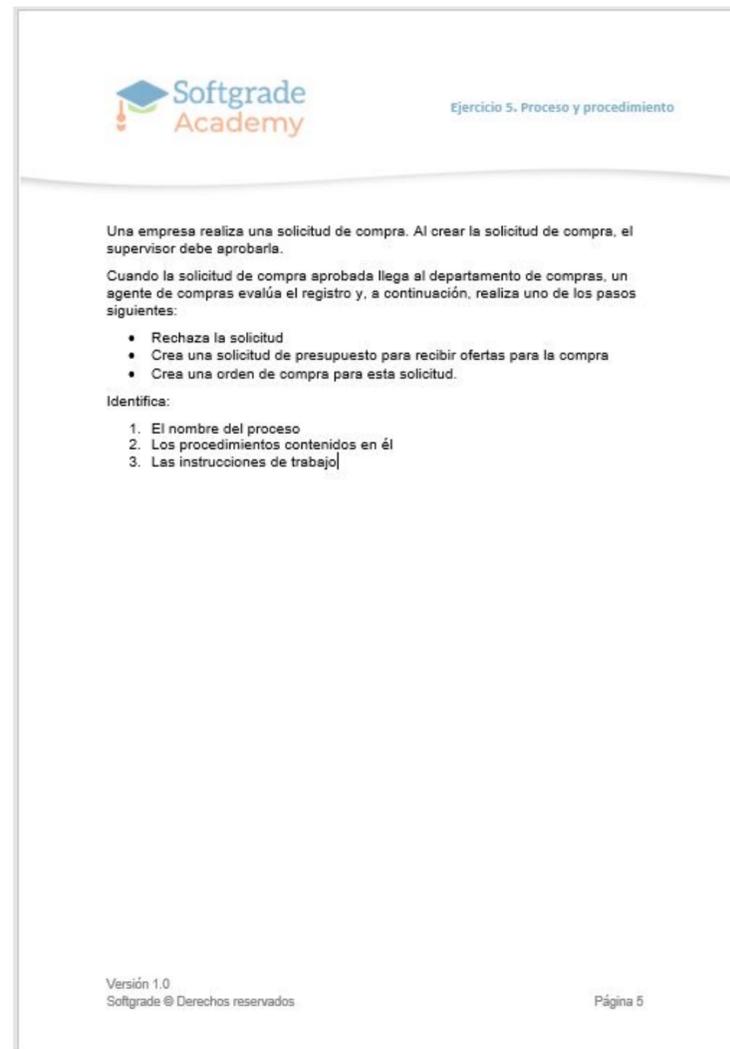
Procesos	Procedimientos
Cumplen un objetivo general	Cumplen objetivos específicos
Intervienen varias personas de diferentes áreas	Lo realiza una persona o una misma área
Tienen etapas	Tienen actividades
Su ejecución es continua	Su ejecución es discontinua
Son dinámicos (cambian con frecuencia)	Son estáticos (comúnmente no cambian)

# Ejemplos

Procesos	Procedimientos
Atender pedido de comida	<ul style="list-style-type: none"><li>● Tomar pedido</li><li>● Cocinar comida</li><li>● Entregar comida</li></ul>
Compras	<ul style="list-style-type: none"><li>● Registrar requisición</li><li>● Solicitar cotizaciones</li><li>● Validar factura</li></ul>
Marketing y ventas	<ul style="list-style-type: none"><li>● Prospeccionar</li><li>● Calificar prospecto</li><li>● Realizar propuesta</li></ul>

# Ejercicio 5 - Proceso y procedimiento

Toma el ejercicio 5 de la sección de ejercicios y responde.



Softgrade Academy

Ejercicio 5. Proceso y procedimiento

Una empresa realiza una solicitud de compra. Al crear la solicitud de compra, el supervisor debe aprobarla.

Cuando la solicitud de compra aprobada llega al departamento de compras, un agente de compras evalúa el registro y, a continuación, realiza uno de los pasos siguientes:

- Rechaza la solicitud
- Crea una solicitud de presupuesto para recibir ofertas para la compra
- Crea una orden de compra para esta solicitud.

Identifica:

1. El nombre del proceso
2. Los procedimientos contenidos en él
3. Las instrucciones de trabajo

Versión 1.0  
Softgrade © Derechos reservados

Página 5