

## **Generar los diagramas de los procesos de negocio**

El diagrama de procesos es también conocido como diagrama de flujo y en el mundo de los sistemas orientados por procesamiento electrónico de datos, obedece a un algoritmo, es decir, al conjunto de pasos lógicos para resolver un problema. Es una de las herramientas más útiles para cualquier entidad que quiere gestionar proyectos de todo tipo tanto a nivel interno como externo a ella. Permite abordar la descomposición y conocimiento de los procesos empresariales en orden lógico, plasmados dentro de un único documento con sus relaciones, visualizar oportunidades de mejora y, en general, para dar importancia y generar control hasta el más mínimo detalle a todos los procesos de una compañía, por pequeños que puedan considerarse. Encontrando con ello, lo siguiente:

### **a) Diagrama de procesos**

Teniendo en cuenta la teoría general de sistemas antes relacionada a un diagrama de procesos, es la forma en la cual se aplica el enfoque sistémico para representar de manera gráfica los componentes de las principales actividades que pueden inferirse a su vez como subsistemas que conforman el todo de la interacción, con orden lógico, guiados por sus interrelaciones. Muestra el flujo secuencial de interacción de las actividades de un proceso a través de símbolos gráficos para proporcionar una mejor visualización del funcionamiento de este, ayudando a su entendimiento y haciendo su descripción más didáctica, visual e intuitiva.

Así, el diagrama de procesos se convierte en una herramienta primordial para llevar a cabo el análisis de manera global y ver en qué acciones del flujo de trabajo se pueden introducir métricas, controles o descubrir oportunidades para mejorar, especialmente pretende orientar los aspectos que permiten como primera medida, aumentar la productividad de los empleados, delimitar y asignar las competencias para cada tarea, ver cuellos de botella, es decir, posibles atascos en el devenir del flujo y en general, para aclarar el propio flujo de trabajo.

En definitiva, es una de las herramientas que más ayuda en la consecución de una mejor gestión empresarial integral, especialmente en aquellas entidades en donde los procesos suelen ser acoplados, de alta complejidad, bastante rígidos o están muy interrelacionados.

Teniendo en cuenta las labores a ejecutar vs un tiempo estimado o empleado los diagramas de procesos más utilizados para la gestión de proyectos son el diagrama de Gantt y el diagrama de Pert. Los dos diagramas permiten planificar, simplificar, programar actividades, asignar responsabilidades, pesos por valor de actividad de forma sencilla y muy visual que facilitan su entendimiento.

### **b) Elementos de un diagrama de procesos**

A la hora de construir o representar y dibujar un diagrama de procesos, existe un lenguaje de escritura que se conforma por una serie de símbolos comúnmente aceptados que han sido establecidos por el estándar ANSI.

Estos diagramas están compuestos por elementos gráficos como lo son terminadores, símbolos de procesos, de subprocesos y de decisiones, líneas con flechas y conectores. Los principales elementos están representados de las siguientes formas:

1. **Procesos o actividades:** su representación es un rectángulo, se refieren a una acción en un proceso de negocios. Son, posiblemente, los elementos más importantes de un diagrama, en cada uno de estos se recomienda de manera detallada aplicar el análisis sistémico en cada

actividad, son los que siempre deben aparecer, y por eso deben describirse de forma clara y concisa. Deben ser descritos con una frase única de verbo y sustantivo. Por ejemplo: "Redactar un nuevo informe para presentar a la gerencia de la empresa".

2. **Subprocesos:** estos se representan con un rectángulo y líneas dobles a cada lado. Deben ser considerados como partes de un proceso padre de mayor complejidad y sirven para determinar funciones más simples al diagrama de flujo, incluso reutilizables.
3. **Nodos de decisión:** son los que se representan mediante un triángulo doble (diamante) y son los que muestran los puntos de decisión a seguir, bien sea positivo si se responde a la decisión de "sí" o negativo "no".
4. **Conectores:** representados por círculos o cuadros conectores que se deben acompañar con la utilización de etiquetas o nombres de caracteres comúnmente alfanuméricos. Aseguran que todos los procesos están conectados de forma lógica y correcta para la correcta navegación entre páginas.
5. **Líneas de flecha:** utilizadas gráficamente para mantener el hilo conductor del flujo de trabajo la coherencia y claridad en un diagrama de procesos. Se pueden dibujar hacia todas las direcciones, normalmente representa el camino por el que fluirá el diagrama.
6. **Conector para elementos fuera de página:** permite establecer relaciones para elementos que no están en la misma página.
7. **Entrada manual:** permite representar una acción, la cual requiere intervención humana.
8. **Almacenamiento:** representa el sitio en donde normalmente se aloja la información a manera de datos, que comúnmente son de carácter estático.
9. **Múltiples documentos:** representa la necesidad de tener en cuenta varios elementos de información o normas, especialmente son considerados como entradas.
10. **Terminadores:** se representan por un rectángulo con esquinas curvas. Se consideran como los mayores delimitadores del flujo y deben aparecer siempre al inicio y al final de un diagrama de flujo para indicar la parte del documento o gráfico en donde inicia y en donde finaliza un diagrama.

### c) Un buen diagrama de procesos

Al momento de crear un diagrama de procesos, se recomienda guiarse por al menos cumplir los siguientes pasos:

1. Ubicar o según sea el caso abstraer los componentes del proceso: en este paso se aclaran cuáles son los parámetros de entrada al proceso y sus salidas, así como las actividades que se desarrollan en el mismo.
2. Ordenar de manera lógica las actividades: dado que el diagrama de procesos es un flujo, es necesario ordenar las actividades para saber cuál es su secuencia.
3. Elegir los símbolos adecuados conforme el tipo de tarea para que cualquier usuario pueda diferenciar los distintos elementos que forman el diagrama.
4. Hacer la conexión y relación entre las actividades, para lo cual se utilizan flechas y líneas de puntos o continuas.

5. Representar el comienzo y el final de cada proceso. Aunque pueda parecer trivial e irrelevante, lo cierto es que este es un punto muy importante para establecer los límites de cada proceso u actividad, de cara a los propietarios de los procesos, gerentes y supervisores.
6. Validar, socializar con los integrantes del equipo y revisar el diagrama de procesos para asegurarse que su representación obedece a un gráfico acorde con lo que se quiere reflejar.

#### **d) Dividendos de los diagramas de procesos**

Utilizar un diagrama de flujo le aporta los siguientes beneficios a la empresa:

1. Permite obtener la primera aproximación desde el punto de vista algorítmico de cada actividad o proceso, así como también puntos de interoperabilidad.
2. Favorece la comprensión del proceso que trata de simular. Dado que normalmente están representadas a través de algún elemento gráfico y sus nodos están interconectados entre sí, gracias a un diagrama de este tipo es más fácil saber cuáles son las tareas que se dibujan, así como sus relaciones de dependencia.
3. Permite identificar de una forma rápida los inconvenientes y dónde se producen. Así, es más fácil saber dónde se crean o se presentan posibles cuellos de botella, las responsabilidades de cada área y los puntos de decisión. Asimismo, permite analizar de una forma mucho más exhaustiva el problema, lo cual hace posible que aparezcan nuevas soluciones y alternativas.
4. Permite definir claramente las fronteras de cada proceso, ya que todas las tareas están lo suficientemente delimitadas, incluso aunque estén interrelacionadas. De esta manera, se puede saber qué tareas suponen un mayor valor añadido y cuáles no aportan tanto.
5. También es una buena herramienta de capacitación, instrucción y formación para nuevos empleados que se integran dentro de la empresa facilitando su proceso de adaptación a la organización.