

LA GESTIÓN DE PROCESO DE NEGOCIO BPM

La Gestión de Procesos de Negocio o Business Process Management (BPM) es una metodología que permite modelar, analizar, optimizar y automatizar los procesos de una organización. Su propósito principal es lograr eficiencia operativa, mejorar la experiencia del cliente y aumentar la flexibilidad organizacional (Dumas et al., 2018).

BPM no solo implica el uso de software, sino una visión estratégica de la empresa basada en procesos. Estos procesos son secuencias de actividades que generan valor, como la atención al cliente, facturación, logística o desarrollo de productos.

Las herramientas BPM permiten:

- Modelar visualmente los procesos (a menudo con notación BPMN).
- Simular escenarios para detectar cuellos de botella.
- Automatizar flujos de trabajo repetitivos.
- Integrarse con sistemas empresariales (CRM, ERP, etcétera).

Ejemplos de herramientas BPM:

- Bizagi: facilita el modelado de procesos en BPMN y permite automatización parcial sin necesidad de programación.
- Camunda: orientada a desarrolladores, ofrece control total sobre automatización basada en reglas.
- BonitaSoft y ProcessMaker: soluciones accesibles para medianas empresas con interfaz gráfica.

Aplicaciones reales:

Empresas de logística automatizan la asignación de rutas; bancos digitalizan procesos de apertura de cuentas; universidades aplican BPM para flujos de inscripción y titulación.

Referencia:

Bizagi. (2025). Embrace Enterprise automation. Bizagi, Recuperado de: <https://www.bizagi.com/en/platform>

Camunda (2024). Magic Quadrant™ for Business Orchestration and Automation Technologies. Camunda.

Recuperado de: <https://camunda.com>

Dumas, M.; La Rosa, M.; Mendling, J.; & Reijers, H. (2018). Fundamentals of Business Process Management (2nd ed.). Springer. Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4>

Harmon, P. (2019). Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals (4th ed.). Estados Unidos. Morgan Kaufmann.

Object Management Group. (2022). Business Process Model and Notation (BPMN) Version 2.0.2. OMG.

Recuperado de: <https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0.2/>