

Workflow, procesos organizacionales y Sistemas de Información

Un workflow, o flujo de trabajo, es la secuencia ordenada de tareas, decisiones, roles, estados y eventos que permiten completar una actividad o proceso dentro de una organización. Desde la mirada de las Tecnologías de la Información (TI, Information Technology), el workflow es una herramienta fundamental porque permite transformar procesos organizacionales en circuitos claros, controlables, medibles y, en muchos casos, automatizables.

En una organización, el trabajo rara vez ocurre como una acción aislada. Una compra, una venta, una solicitud de vacaciones, una aprobación de factura, un reclamo de cliente o una inscripción académica implican varios pasos, distintos responsables, reglas de decisión, documentos, sistemas y controles. El workflow permite representar ese recorrido de manera ordenada.

Para estudiantes de Licenciatura en Administración, comprender workflows es clave porque permite analizar cómo se organiza el trabajo, dónde aparecen demoras, qué tareas pueden automatizarse, qué controles deben incorporarse y cómo los Sistemas de Información (SI, Information Systems) pueden mejorar la eficiencia, la trazabilidad y la calidad de la gestión.

Qué es un workflow

Un workflow (workflow) es un flujo de trabajo compuesto por una serie de pasos que se ejecutan para alcanzar un objetivo. Puede ser manual, digital, automatizado o mixto.

Un workflow manual depende principalmente de personas, formularios físicos, correos, llamadas, firmas o controles realizados sin automatización. Por ejemplo, una solicitud de compra que se imprime, se firma en papel y se entrega a otra área.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Un workflow digital utiliza sistemas, formularios electrónicos, notificaciones, documentos digitales y registros informáticos. Por ejemplo, una solicitud de compra cargada en un sistema, enviada automáticamente al responsable y registrada con fecha, usuario y estado.

Un workflow automatizado ejecuta tareas mediante sistemas sin intervención humana directa en cada paso. Por ejemplo, un sistema que aprueba automáticamente pedidos de bajo monto si cumplen reglas predefinidas.

Un workflow mixto combina tareas humanas y automatizadas. Este es el caso más frecuente en las organizaciones.

Workflow y proceso de negocio

Un workflow se vincula con un proceso de negocio, pero no son exactamente lo mismo. El proceso de negocio (business process) es el conjunto de actividades que produce un resultado de valor para la organización, el cliente o un usuario. El workflow es la forma en que esas actividades se ordenan, asignan, controlan y ejecutan.

Por ejemplo, el proceso de compras incluye solicitar, aprobar, seleccionar proveedor, emitir orden de compra, recibir mercadería, controlar factura y registrar pago. El workflow describe cómo circula esa solicitud, quién interviene, qué estado tiene en cada momento, qué decisiones se toman y qué eventos disparan pasos posteriores.

Desde TI, el workflow permite convertir un proceso en una secuencia gestionable por sistemas. Por eso, es una pieza central en el análisis funcional, la automatización y la mejora de procesos.

Por qué los workflows son importantes

Los workflows son importantes porque hacen visible el trabajo. Muchas organizaciones funcionan con procesos informales, dependientes de personas específicas, correos dispersos o acuerdos no documentados. Esto puede generar demoras, errores, falta de control y dificultad para saber en qué estado está cada tarea.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Un workflow bien diseñado permite:

- Ordenar tareas.
- Definir responsables.
- Establecer estados.
- Automatizar pasos repetitivos.
- Incorporar controles.
- Reducir errores.
- Mejorar tiempos.
- Identificar cuellos de botella.
- Registrar trazabilidad.
- Facilitar auditoría.
- Mejorar experiencia de usuarios.
- Escalar operaciones.
- Integrar sistemas.
- Medir desempeño.

Desde Administración, el workflow ayuda a pasar de una gestión basada en esfuerzos individuales a una gestión basada en procesos.

Componentes principales de un workflow

Todo workflow puede analizarse a partir de varios componentes básicos: tareas, estados, roles, decisiones, triggers, reglas, datos, documentos, controles y resultados.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Estos componentes permiten comprender cómo funciona el flujo y cómo puede ser implementado en un Sistema de Información.

Tareas

Las tareas (tasks) son las acciones individuales que deben realizarse dentro del workflow. Pueden ser humanas o automáticas.

Ejemplos de tareas humanas:

- Cargar una solicitud.
- Revisar documentación.
- Aprobar un pedido.
- Contactar a un proveedor.
- Validar una excepción.
- Responder un reclamo.
- Adjuntar un comprobante.

Ejemplos de tareas automáticas:

- Calcular impuestos.
- Verificar stock.
- Enviar una notificación.
- Generar una factura.
- Validar un límite de crédito.
- Actualizar una base de datos.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Clasificar un ticket.
- Registrar trazabilidad.

La definición clara de tareas es fundamental. Si una tarea está mal definida, no se sabe quién debe hacerla, cuándo finaliza ni cómo evaluar si fue cumplida.

Estados

Los estados (states) indican la situación en la que se encuentra una tarea, solicitud, documento o proceso en un momento determinado. Permiten hacer seguimiento.

Ejemplos de estados:

- Pendiente.
- En proceso.
- En revisión.
- Aprobado.
- Rechazado.
- Observado.
- Completado.
- Cancelado.
- Derivado.
- Vencido.
- Bloqueado.
- Pendiente de documentación.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Pendiente de pago.
- Cerrado.

Los estados son importantes porque permiten saber dónde está el proceso. Sin estados claros, la organización depende de consultas manuales, correos o memoria informal.

Por ejemplo, en un workflow de compras, una solicitud puede pasar por los estados “borrador”, “enviada”, “pendiente de aprobación”, “aprobada”, “orden emitida”, “recibida”, “facturada” y “cerrada”.

Roles

Los roles (roles) son los responsables de ejecutar tareas o tomar decisiones dentro del workflow. Un rol no debe confundirse con una persona específica. Un rol representa una función organizacional.

Ejemplos:

- Cliente.
- Vendedor.
- Supervisor.
- Analista de Compras.
- Responsable de Depósito.
- Gerente de Administración.
- Sistema de Pagos.
- Sistema Contable.
- Proveedor.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Auditor Interno.
- Mesa de Ayuda.
- Usuario Solicitante.

Definir roles permite asignar responsabilidades y permisos. En los Sistemas de Información, los roles suelen vincularse con perfiles de usuario, autorizaciones y controles de acceso.

Por ejemplo, un usuario puede crear una solicitud, pero no aprobarla. Un supervisor puede aprobarla, pero no modificar los datos cargados. Esta separación fortalece el control interno.

Decisiones

Las decisiones (decisions) son puntos del workflow en los que el proceso puede seguir caminos diferentes según condiciones definidas.

Ejemplos:

- Si hay stock, se confirma el pedido; si no hay stock, se informa demora.
- Si el importe supera un límite, requiere aprobación gerencial.
- Si el cliente tiene deuda vencida, se bloquea la venta.
- Si la documentación está completa, se continúa; si falta documentación, se devuelve al solicitante.
- Si el pago fue aprobado, se genera factura; si fue rechazado, se informa al cliente.
- Si el reclamo es crítico, se deriva a soporte especializado.

Desde TI, las decisiones pueden implementarse mediante reglas de negocio. Algunas decisiones pueden automatizarse; otras requieren juicio humano.

Triggers o disparadores

Los triggers o disparadores son eventos que inician una tarea, una acción automática o todo el workflow. Un trigger puede ser una acción humana, una condición del sistema, una fecha, una alerta o un evento externo.

Ejemplos:

- El cliente inicia una compra.
- Se carga una nueva solicitud.
- El stock cae por debajo del mínimo.
- Llega una factura electrónica.
- Se vence una fecha límite.
- Se recibe un pago.
- Un usuario aprueba una solicitud.
- Se detecta un error.
- Ingresa un reclamo.
- Se crea un nuevo empleado.
- Se supera un umbral presupuestario.

Los triggers son esenciales para automatizar procesos. Permiten que el sistema actúe cuando ocurre algo relevante.

Reglas de negocio

Las reglas de negocio (business rules) son criterios definidos por la organización que condicionan el comportamiento del workflow.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Ejemplos:

- Toda compra superior a determinado monto requiere aprobación gerencial.
- No se permite vender si el cliente supera su límite de crédito.
- Una solicitud incompleta debe volver al solicitante.
- Los reclamos críticos deben responderse en menos de 24 horas.
- Un pedido solo puede facturarse si el pago fue aprobado.
- Las facturas deben validarse contra proveedor habilitado.
- Las solicitudes vencidas deben escalarse automáticamente.

Las reglas de negocio expresan políticas administrativas, controles, criterios de autorización y condiciones operativas. En un workflow automatizado, estas reglas se traducen en lógica del sistema.

Datos y documentos

Todo workflow utiliza datos y, muchas veces, documentos. Los datos permiten ejecutar, validar y controlar el proceso. Los documentos respaldan operaciones, autorizaciones o evidencias.

Ejemplos de datos:

- Cliente.
- Producto.
- Precio.
- Cantidad.
- Fecha.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Estado.
- Usuario.
- Importe.
- Centro de costo.
- Proveedor.
- Prioridad.
- Motivo.
- Plazo.
- Nivel de aprobación.

Ejemplos de documentos:

- Factura.
- Orden de compra.
- Remito.
- Comprobante de pago.
- Solicitud.
- Informe.
- Contrato.
- Certificado.
- Legajo.
- Archivo adjunto.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Desde TI, los datos y documentos deben estar integrados al workflow para evitar pérdidas, duplicaciones y búsquedas manuales.

Controles

Los controles son mecanismos que aseguran que el workflow se ejecute de acuerdo con reglas, permisos y objetivos. Pueden ser preventivos, detectivos o correctivos.

Ejemplos:

- Validación de campos obligatorios.
- Control de duplicados.
- Autorizaciones por nivel.
- Bloqueo de operaciones no permitidas.
- Registro de auditoría.
- Alertas por vencimiento.
- Control de acceso.
- Trazabilidad de cambios.
- Conciliaciones.
- Escalamiento automático.

Un workflow sin controles puede ser rápido, pero riesgoso. Un workflow con controles excesivos puede ser seguro, pero lento. El desafío es equilibrar eficiencia y control.

Resultado

Todo workflow debe producir un resultado. Ese resultado puede ser una operación completada, una decisión tomada, un documento emitido, un registro actualizado o un servicio entregado.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Ejemplos:

- Compra aprobada.
- Pedido despachado.
- Factura emitida.
- Reclamo resuelto.
- Usuario dado de alta.
- Pago registrado.
- Informe generado.
- Solicitud rechazada.
- Producto entregado.
- Trámite cerrado.

Si no se define claramente el resultado esperado, el workflow puede convertirse en una secuencia de tareas sin valor medible.

Ejemplo de workflow de compra online

Un workflow de compra online permite comprender claramente cómo interactúan usuarios, sistemas y procesos.

Cliente agrega producto al carrito

El cliente selecciona un producto y lo agrega al carrito. Esta es una tarea realizada por el cliente dentro de una interfaz digital.

El sistema registra producto, cantidad, precio y sesión del usuario. Aunque parezca una acción simple, ya se generan datos relevantes para disponibilidad, marketing, análisis de abandono y experiencia del cliente.

Cliente inicia el proceso de compra

Cuando el cliente decide comprar, se activa un trigger. El evento “iniciar compra” dispara una secuencia de validaciones y tareas.

A partir de ese momento, el sistema debe verificar datos del cliente, disponibilidad, precios, condiciones comerciales, medios de pago y opciones de entrega.

El sistema verifica disponibilidad

El sistema consulta el stock disponible. Esta tarea puede ejecutarse automáticamente.

Si hay stock, el workflow continúa. Si no hay stock, puede ofrecer alternativas: informar demora, sugerir otro producto, permitir reserva o cancelar la operación.

Esta decisión puede parecer técnica, pero tiene impacto administrativo y comercial.

El cliente elige forma de pago

El cliente selecciona medio de pago. Puede elegir tarjeta, transferencia, billetera digital, crédito interno u otro mecanismo.

El workflow debe enviar datos al sistema de pagos, validar condiciones, registrar intento de pago y esperar respuesta.

Se procesa el pago

El sistema de pagos procesa la operación. Puede aprobarla, rechazarla o dejarla pendiente.

Si el pago es aprobado, el workflow continúa. Si es rechazado, el sistema informa al cliente y puede permitir intentar nuevamente. Si queda pendiente, el pedido puede quedar en un estado intermedio.

Se genera la factura

Una vez aprobado el pago, el sistema administrativo genera la factura. Esta tarea puede integrarse con un sistema contable, fiscal o de facturación electrónica.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Aquí aparecen reglas legales, fiscales y administrativas. No se trata solo de emitir un documento, sino de registrar correctamente una operación económica.

Se envía confirmación al cliente

El sistema de notificaciones envía un correo o mensaje al cliente con el detalle de la compra, número de pedido, factura, estado y próximos pasos.

Esta tarea mejora la experiencia del cliente y reduce consultas posteriores.

Se prepara la entrega

Aunque no siempre se menciona en el ejemplo básico, el workflow de compra online continúa con logística: preparación del pedido, asignación de depósito, despacho, transporte y entrega.

El sistema puede actualizar estados como “preparando pedido”, “despachado”, “en camino” y “entregado”.

Workflow como herramienta de optimización

Un workflow permite identificar cuellos de botella. Un cuello de botella aparece cuando una tarea, área, autorización o recurso demora el flujo completo.

Ejemplos:

- Pedidos detenidos por aprobación manual.
- Facturas pendientes por falta de documentación.
- Reclamos acumulados en un área.
- Solicitudes esperando validación presupuestaria.
- Compras demoradas por falta de proveedor habilitado.
- Entregas frenadas por errores de stock.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Altas de usuarios demoradas por autorizaciones dispersas.

Al visualizar el workflow, la organización puede detectar dónde se acumula trabajo y rediseñar el proceso.

Automatización de workflows

La automatización de workflows consiste en utilizar sistemas para ejecutar tareas, derivar solicitudes, aplicar reglas, enviar notificaciones, actualizar estados y registrar eventos sin intervención manual en cada paso.

Ejemplos:

- Enviar automáticamente una solicitud al aprobador correspondiente.
- Rechazar pedidos que superan límite de crédito.
- Generar alertas por vencimiento.
- Crear tickets automáticamente desde un formulario.
- Asignar reclamos según categoría.
- Actualizar inventario después de una venta.
- Generar factura después de un pago aprobado.
- Escalar tareas vencidas.
- Enviar recordatorios.
- Registrar trazabilidad.

La automatización reduce tiempos y errores, pero debe diseñarse cuidadosamente. Automatizar un proceso mal definido puede acelerar problemas.

Visibilidad del proceso

La visibilidad permite saber qué ocurre con cada tarea o solicitud. Un workflow bien diseñado muestra estado, responsable, fecha de inicio, fecha límite, próximos pasos y antecedentes.

Por ejemplo, en un sistema de compras, el usuario puede ver si su solicitud está pendiente de aprobación, aprobada, observada o rechazada. El responsable puede ver qué solicitudes tiene pendientes. La dirección puede ver tiempos promedio de aprobación y cuellos de botella.

La visibilidad mejora transparencia y reduce consultas informales.

Control y trazabilidad

La trazabilidad (traceability) es la capacidad de reconstruir qué ocurrió, cuándo ocurrió, quién intervino y qué cambios se realizaron. En workflows administrativos, la trazabilidad es esencial para control interno, auditoría y cumplimiento normativo.

Un workflow puede registrar:

- Usuario que inició la solicitud.
- Fecha y hora de cada paso.
- Responsable asignado.
- Decisiones tomadas.
- Motivos de rechazo.
- Documentos adjuntos.
- Cambios de estado.
- Aprobaciones.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Excepciones.
- Comentarios.
- Escalamientos.

Por ejemplo, si una factura fue aprobada fuera del circuito normal, la organización debe poder reconstruir quién la aprobó, bajo qué motivo y con qué documentación.

Escalabilidad

La escalabilidad es la capacidad del workflow para adaptarse a mayores volúmenes de trabajo sin perder control ni eficiencia. Un proceso manual puede funcionar con diez solicitudes por mes, pero no con diez mil.

Los workflows digitales y automatizados permiten escalar porque:

- Asignan tareas automáticamente.
- Priorizan solicitudes.
- Controlan vencimientos.
- Generan reportes.
- Mantienen trazabilidad.
- Reducen dependencia de personas específicas.
- Estandarizan reglas.
- Permiten operar en múltiples sedes.
- Facilitan trabajo remoto.
- Integran sistemas.

La escalabilidad es clave para organizaciones en crecimiento.

Workflow y análisis funcional

El análisis funcional utiliza workflows para comprender y documentar procesos. Antes de desarrollar o implementar un sistema, es necesario saber cómo circula el trabajo y cómo debería circular.

El analista funcional puede relevar:

- Qué inicia el proceso.
- Qué tareas existen.
- Qué roles participan.
- Qué datos se necesitan.
- Qué decisiones se toman.
- Qué reglas se aplican.
- Qué excepciones ocurren.
- Qué documentos intervienen.
- Qué sistemas se integran.
- Qué controles son necesarios.
- Qué resultado se espera.

Este relevamiento permite diseñar un sistema alineado con la realidad organizacional.

Workflow y BPM

La gestión de procesos de negocio (BPM, Business Process Management) es una disciplina orientada a identificar, modelar, analizar, mejorar, automatizar y monitorear procesos organizacionales. Los workflows son una parte central de esta gestión.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

BPM busca mejorar procesos de manera continua. No se limita a dibujar diagramas. Incluye medición, rediseño, automatización, monitoreo y mejora.

Una organización puede usar BPM para analizar procesos como compras, pagos, reclamos, atención al cliente, incorporación de empleados, gestión documental o aprobación de proyectos.

BPMN como notación de procesos

BPMN (Business Process Model and Notation; notación para modelado de procesos de negocio) es una forma estandarizada de representar procesos. Permite mostrar tareas, eventos, decisiones, flujos, responsables y mensajes entre participantes.

Desde TI y Administración, BPMN es útil porque ofrece un lenguaje visual común entre usuarios, analistas y técnicos. Permite comprender el proceso antes de automatizarlo.

Por ejemplo, un diagrama BPMN puede mostrar que una solicitud de compra inicia con el usuario, pasa al supervisor, luego a presupuesto, después a compras y finalmente al proveedor.

Workflow y sistemas BPMS

Un sistema BPMS (Business Process Management System; sistema de gestión de procesos de negocio) es una plataforma que permite modelar, ejecutar, monitorear y mejorar workflows y procesos.

Un BPMS puede incluir:

- Diseño de procesos.
- Formularios digitales.
- Reglas de negocio.
- Bandejas de tareas.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Estados.
- Notificaciones.
- Integraciones.
- Reportes.
- Indicadores.
- Trazabilidad.
- Escalamiento.
- Control de tiempos.

Estas herramientas son útiles cuando los procesos son complejos, atraviesan varias áreas y requieren seguimiento formal.

Workflow y RPA

La automatización robótica de procesos (RPA, Robotic Process Automation) utiliza robots de software para ejecutar tareas repetitivas basadas en reglas. Puede complementar workflows automatizando pasos específicos.

Ejemplos:

- Copiar datos entre sistemas.
- Descargar comprobantes.
- Cargar información repetitiva.
- Generar reportes.
- Validar datos en portales externos.
- Enviar correos.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Actualizar planillas.

RPA no necesariamente rediseña el proceso completo. Muchas veces automatiza tareas dentro de un workflow existente. Por eso, debe usarse con cuidado: automatizar una tarea ineficiente puede mejorar velocidad, pero no necesariamente mejorar el proceso global.

Workflow y integración de sistemas

Los workflows modernos suelen requerir integración entre sistemas. En una compra online, intervienen tienda web, inventario, pagos, facturación, logística, notificaciones y atención al cliente.

La integración puede realizarse mediante API (Application Programming Interface; interfaz de programación de aplicaciones), servicios web, archivos de intercambio, conectores o plataformas de integración.

Sin integración, el workflow puede depender de cargas manuales entre sistemas, aumentando errores y demoras. Con integración, los datos circulan automáticamente y el proceso se vuelve más fluido.

Workflow y control interno

Los workflows son instrumentos relevantes de control interno. Permiten separar funciones, exigir aprobaciones, registrar evidencias, limitar permisos y monitorear cumplimiento.

Ejemplos:

- Quien solicita una compra no debería aprobarla sin control.
- Quien carga un proveedor no debería autorizar pagos sin revisión.
- Las operaciones críticas deberían requerir doble aprobación.
- Las excepciones deberían quedar justificadas.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Los cambios de estado deberían registrarse.
- Los documentos respaldatorios deberían adjuntarse.

Desde Administración, un workflow bien diseñado ayuda a prevenir errores, fraudes y decisiones no autorizadas.

Workflow y experiencia del usuario

Un workflow también afecta la experiencia del usuario. Si el flujo es claro, rápido y lógico, los usuarios trabajan mejor. Si es confuso, redundante o excesivamente burocrático, genera frustración y resistencia.

Por ejemplo, un cliente que compra online espera un proceso simple: elegir producto, pagar, recibir confirmación y conocer el estado del pedido. Si el sistema pide datos innecesarios, no informa errores o no confirma la operación, la experiencia se deteriora.

En usuarios internos ocurre lo mismo. Un empleado que solicita vacaciones espera saber si su pedido fue enviado, quién lo aprueba y en qué estado está.

La eficiencia del workflow debe combinarse con usabilidad.

Indicadores para evaluar un workflow

Un workflow puede medirse mediante indicadores. Esto permite saber si el proceso funciona adecuadamente.

Indicadores posibles:

- Tiempo promedio de ciclo.
- Tiempo por tarea.
- Cantidad de tareas pendientes.
- Cantidad de tareas vencidas.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Porcentaje de aprobaciones.
- Porcentaje de rechazos.
- Cantidad de excepciones.
- Tasa de retrabajo.
- Cantidad de errores.
- Nivel de automatización.
- Satisfacción de usuarios.
- Cumplimiento de plazos.
- Costo por proceso.
- Cantidad de escalaciones.
- Volumen procesado.

Estos indicadores permiten detectar problemas y sostener la mejora continua.

Ejemplo aplicado: solicitud de compra interna

Un workflow de solicitud de compra puede funcionar así:

- El usuario carga una solicitud.
- El sistema valida datos obligatorios.
- El supervisor revisa la necesidad.
- El sistema verifica presupuesto disponible.
- Compras solicita cotizaciones.
- El responsable aprueba proveedor.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- El sistema emite orden de compra.
- El proveedor entrega bienes o servicios.
- Depósito registra recepción.
- Administración controla factura.
- Tesorería programa pago.
- El proceso queda cerrado.

Este workflow integra usuarios, presupuesto, compras, depósito, administración y tesorería. Si se automatiza correctamente, mejora control y reduce demoras.

Ejemplo aplicado: reclamo de cliente

Un workflow de reclamo puede incluir:

- El cliente registra el reclamo.
- El sistema asigna número de caso.
- El reclamo se clasifica por tipo y prioridad.
- Se asigna responsable.
- El responsable analiza el caso.
- Si requiere información adicional, se solicita al cliente.
- Si corresponde compensación, se deriva a aprobación.
- Se comunica resolución.
- El cliente confirma conformidad.
- El caso se cierra.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- El sistema registra lección aprendida.

Este workflow permite trazabilidad, tiempos de respuesta y mejora del servicio.

Ejemplo aplicado: alta de empleado

Un workflow de alta de empleado puede incluir:

- Recursos Humanos carga datos del nuevo empleado.
- El sistema solicita documentación.
- Administración valida datos laborales.
- Sistemas crea usuario y correo.
- Seguridad asigna permisos.
- El área solicitante confirma fecha de ingreso.
- Se genera legajo digital.
- Se programa capacitación inicial.
- El proceso queda completado.

Este ejemplo muestra cómo un workflow puede coordinar varias áreas y reducir olvidos.

Ejemplo aplicado: aprobación de factura

Un workflow de aprobación de factura puede incluir:

- Llega factura del proveedor.
- El sistema verifica proveedor habilitado.
- Se controla orden de compra asociada.
- Se compara con recepción de mercadería.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Si coincide, se deriva a aprobación.
- Si hay diferencias, se observa.
- El responsable aprueba o rechaza.
- Contabilidad registra la obligación.
- Tesorería programa pago.
- Se conserva trazabilidad.

Este flujo reduce riesgo de pagos indebidos y mejora control interno.

Errores frecuentes al diseñar workflows

Algunos errores habituales son:

- Automatizar sin comprender el proceso.
- No definir responsables.
- Crear demasiados estados.
- No contemplar excepciones.
- No establecer reglas claras.
- No medir tiempos.
- No integrar sistemas.
- Pedir aprobaciones innecesarias.
- No capacitar usuarios.
- No registrar trazabilidad.
- No revisar el workflow después de implementado.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Diseñar desde la herramienta y no desde la necesidad.
- Ignorar experiencia del usuario.
- No definir indicadores.

Un workflow debe ser claro, útil y sostenible. No debe convertirse en burocracia digital.

Buenas prácticas para diseñar workflows

Algunas buenas prácticas son:

- Comenzar por el objetivo del proceso.
- Identificar inicio y fin.
- Definir tareas necesarias.
- Eliminar pasos que no agregan valor.
- Asignar roles y responsabilidades.
- Definir estados claros.
- Documentar reglas de negocio.
- Incorporar decisiones y excepciones.
- Establecer controles adecuados.
- Diseñar triggers relevantes.
- Integrar sistemas cuando sea necesario.
- Registrar trazabilidad.
- Medir tiempos e indicadores.
- Validar con usuarios.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Automatizar solo después de comprender.
- Revisar y mejorar periódicamente.

Estas prácticas permiten que el workflow sea una herramienta de gestión y no solo un diagrama.

Conceptos importantes

- Un workflow es una secuencia ordenada de tareas, estados, roles, decisiones y eventos orientada a un objetivo.
- Puede ser manual, digital, automatizado o mixto.
- Las tareas son acciones individuales dentro del flujo.
- Los estados muestran la situación de una tarea o proceso.
- Los roles definen responsables y permisos.
- Las decisiones permiten caminos alternativos según condiciones.
- Los triggers disparan tareas o procesos.
- Las reglas de negocio condicionan el comportamiento del workflow.
- Los workflows mejoran visibilidad, control, trazabilidad, eficiencia y escalabilidad.
- La automatización debe aplicarse sobre procesos comprendidos y bien definidos.
- BPM, BPMN, BPMS y RPA son conceptos vinculados con la gestión y automatización de workflows.
- Un workflow bien diseñado integra procesos, personas, sistemas, datos y controles.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Preguntas de autoevaluación

- ¿Qué es un workflow y para qué sirve en una organización?
- ¿Cuál es la diferencia entre workflow manual, digital, automatizado y mixto?
- ¿Qué relación existe entre workflow y proceso de negocio?
- ¿Qué son las tareas dentro de un workflow?
- ¿Qué función cumplen los estados?
- ¿Por qué los roles deben definirse como responsabilidades y no como personas específicas?
- ¿Qué son las decisiones dentro de un workflow?
- ¿Qué es un trigger o disparador?
- ¿Qué papel cumplen las reglas de negocio?
- ¿Cómo mejora un workflow la visibilidad del proceso?
- ¿Por qué la trazabilidad es importante para control interno y auditoría?
- ¿Cómo puede automatizarse un workflow de compra online?
- ¿Qué relación existe entre workflows y análisis funcional?
- ¿Qué es BPM y cómo se relaciona con workflows?
- ¿Qué es BPMN y por qué puede ser útil para Administración?
- ¿Qué es un BPMS?
- ¿Cómo puede RPA complementar un workflow?
- ¿Qué errores frecuentes deben evitarse al diseñar workflows?