

Workflows con la Asistencia de Tecnología

Material de Estudio



1. Presentación del tema

En las organizaciones contemporáneas, los procesos de trabajo ya no pueden concebirse como secuencias exclusivamente manuales o informales. La creciente complejidad operativa, la necesidad de control, trazabilidad y eficiencia, y la dependencia de la información como recurso estratégico han impulsado el uso de **workflows asistidos por tecnología**.

Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información, un workflow asistido implica la **modelización, ejecución, monitoreo y optimización de procesos organizacionales mediante sistemas informáticos**, permitiendo alinear la operación diaria con los objetivos estratégicos del negocio.

2. Desarrollo

a) Concepto de workflow asistido por tecnología

Un **workflow con asistencia tecnológica** es una secuencia estructurada de actividades, decisiones y flujos de información que se ejecuta con el apoyo de sistemas de información. Estos sistemas guían las tareas, asignan responsabilidades, automatizan acciones repetitivas y registran eventos relevantes.

Desde TI, el foco no está solo en “hacer más rápido”, sino en **hacer de forma controlada, medible y repetible**.

b) Componentes tecnológicos clave de un workflow

Desde una mirada tecnológica, todo workflow asistido debe considerar al menos los siguientes elementos:

- **Definición del proceso:** representación formal del flujo de actividades (inicio, tareas, decisiones, fin).
- **Actores y roles:** usuarios, perfiles o sistemas que intervienen en cada etapa.
- **Reglas de negocio:** condiciones que determinan rutas, aprobaciones o excepciones.
- **Soporte de sistemas de información:** plataformas que ejecutan y controlan el flujo.

- **Registro y trazabilidad:** almacenamiento de eventos, tiempos y responsables.

Estos componentes permiten que el workflow sea **auditable, escalable y alineado a políticas organizacionales**.

c) Ejemplos de workflows asistidos por tecnología

Ejemplo 1: Aprobación de compras

- Un usuario inicia una solicitud en un sistema.
- El workflow valida montos y centros de costo.
- Se deriva automáticamente a un responsable según reglas predefinidas.
- El sistema registra tiempos, decisiones y aprobaciones.

Ejemplo 2: Gestión de altas de empleados

- El área administrativa carga datos básicos.
- El sistema notifica automáticamente a RR.HH., sistemas y finanzas.
- Cada área completa su tarea en un orden preestablecido.
- El workflow asegura que ningún paso crítico sea omitido.

Ejemplo 3: Atención de incidentes

- Se registra un incidente en una plataforma.
- El workflow asigna prioridad y responsable.
- Se escalan tareas si no se cumplen los tiempos definidos.

En todos los casos, la tecnología **coordina, controla y documenta** el proceso.

d) Impacto para la gestión administrativa

Para estudiantes de administración, comprender estos workflows implica reconocer que:

- La eficiencia operativa depende del diseño correcto de los procesos.
- La tecnología actúa como **habilitador del control interno**.

- Los datos generados por los workflows permiten análisis, mejoras continuas y toma de decisiones informadas.
-

3. Conclusión

Los workflows con asistencia de tecnología representan un puente entre la gestión administrativa y los sistemas de información. No se trata solo de automatizar tareas, sino de **formalizar procesos, reducir errores, mejorar la trazabilidad y fortalecer el control organizacional**.

Desde una perspectiva de TI, su correcta implementación exige comprender tanto la lógica del negocio como las capacidades de los sistemas, convirtiendo al profesional en administración en un actor clave en la definición y mejora de procesos digitales.

Preguntas de autoevaluación

1. ¿Qué se entiende por workflow asistido por tecnología desde la perspectiva de TI?
 2. ¿Cuáles son los principales componentes tecnológicos de un workflow?
 3. ¿Qué ventajas aporta un workflow asistido frente a un proceso manual?
 4. ¿Por qué la trazabilidad es un elemento central en los workflows digitales?
 5. Mencione un ejemplo de proceso administrativo que se beneficie de un workflow asistido por tecnología.
-
-

Material de Clases

Compilado por **Aníbal M. Mazza Fraquelli** Doctor de la Universidad de Buenos Aires para el uso de sus clases en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Contenidos de esta página

Los contenidos **aquí incluidos integran desarrollos y escritos propios del autor, así como materiales de terceros (documentos, textos, fragmentos, conceptos, imágenes, esquemas, definiciones u otros recursos)**, los cuales son utilizados a título ilustrativo, explicativo o formativo, respetando la normativa vigente en materia de derechos de autor y citando las fuentes cuando corresponde.

La selección, organización, adaptación pedagógica y contextualización de los contenidos constituye un trabajo original del autor, orientado a facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Este material no persigue fines comerciales y su reproducción, total o parcial, queda limitada al ámbito educativo, debiendo preservarse siempre la mención de la autoría y las fuentes originales.

Autorización de uso

Se permite la reproducción, comunicación pública, distribución y utilización total o parcial de los contenidos de su material, en formato físico o digital, con fines exclusivamente educativos, académicos o de divulgación, siempre que se respete la integridad del contenido y se incluya la correspondiente referencia a la fuente y a la autoría.

Las ideas, opiniones e interpretaciones contenidas en este material corresponden exclusivamente al autor.

Queda expresamente excluido cualquier uso con fines comerciales.