

Uso del Software Adonis en la gestión por procesos empresarial

Use of Adonis Software in Business Process Management

<https://doi.org/10.5281/zenodo.10472303>

AUTORES: Edgar Enrique Rivera García^{1*}

Lesly Loream Albán Velasco²

George Felipe Zamora Varas³

Carlos Alberto Menéndez Marquinez⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: erivera@utb.edu.ec

Fecha de recepción: 03 / 10 / 2023

Fecha de aceptación: 11 / 12 / 2023

RESUMEN

La gestión por procesos ha emergido como una metodología crucial para mejorar la eficiencia y la eficacia en las organizaciones. Actualmente la gestión por procesos dejó de ser una herramienta que solo aplican las grandes compañías y comenzó a utilizarse también en las pequeñas y medianas empresas. Pese a que históricamente se utilizaban técnicas y métodos que permitían la gestión por procesos y la mejora de la cultura organizacional, el uso del software de gestión facilitan la tarea, y permiten un trabajo colaborativo más acorde con los tiempos actuales. La presente investigación se realizó en una mediana empresa de la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos, Ecuador. Donde se llevó a cabo la implementación del software Adonis BPM en su gestión por procesos, que llevaban varios años implementada, pero sin la aplicación de un software. El mismo que se utilizó no únicamente para modelación de procesos, sino a su vez para reducir tiempos de gestión y minimizar los riesgos asociados.

^{1*} Universidad Técnica de Babahoyo, erivera@utb.edu.ec

² albanv@gmail.com

³ Universidad Técnica de Babahoyo, gzamorav@utb.edu.ec

⁴ 0000-0002-7637-5074, Universidad Técnica de Babahoyo, cmenendez@utb.edu.ec

Este artículo se centra en la aplicación de Adonis BPM (Business Process Management) como una herramienta integral para la gestión por procesos. Se examinan sus características clave, capacidades y beneficios en la optimización de operaciones empresariales.

Palabras clave: *Gestión por procesos, Adonis BPM, Optimización empresarial, Modelado de procesos, Riesgos asociados*

ABSTRACT

Process management has emerged as a crucial methodology to improve efficiency and effectiveness in organizations. Currently, process management is no longer a tool that is only applied by large companies and has begun to be used in small and medium-sized companies as well. Although historically techniques and methods were used that allowed process management and the improvement of organizational culture, the use of management software facilitates the task, and allows a collaborative work more in line with the current times. This research was conducted in a medium-sized company in the city of Babahoyo, province of Los Ríos, Ecuador. Where the implementation of Adonis BPM software was carried out in its process management, which had been implemented for several years, but without the application of a software. This software was used not only for process modeling, but also to reduce management time and minimize associated risks. This article focuses on the application of Adonis BPM (Business Process Management) as a comprehensive tool for process management. Its key features, capabilities and benefits in optimizing business operations are examined.

Keywords: *Process Management, Adonis BPM, Business Optimization, Process Modeling, Associated Risks*

INTRODUCCIÓN

La gestión de procesos es un punto álgido en toda empresa, según Mera et al. (2019) “La gestión de procesos se ha convertido en una necesidad de las empresas, no solo para tener éxito, sino también para subsistir.” (p. 10). Esto habla ya no solo de una importancia relativa a mejorar la gestión de la empresa, sino que a su vez establece que una empresa que no aplica una gestión por procesos puede llegar a tener que cerrar debido a no poder subsistir por no gestionar adecuadamente sus procesos.

Las empresas deben reinventarse periódicamente, por más exitosa que sea una empresa, no se puede estancar en los éxitos conseguidos, debe continuar avanzando y adaptarse a los cambios que suceden permanentemente en el mundo de los negocios. Business Process Management (BPM) es una herramienta gerencial que, de forma automatizada, mapea los procesos de una empresa desde el inicio de sus procesos hasta que concluyen los mismos, modelando soluciones, ejecutando, controlando y monitoreando los procesos, en busca de la mejora constante que toda empresa necesita. (Gras, 2019).

A su vez, Cordero y Sañay (2020), definen BPM como “una colaboración entre personas de la organización y técnicos para fomentar procesos de negocio efectivos, ágiles y transparentes; abarca personas, sistemas, funciones, negocios, clientes, proveedores y socios” (p. 44). Esta definición establece que los Business Process Management no solo son sistemas computarizados, requiere de las personas. Y no solo para su procesamiento, sino a su vez para englobar todos los diferentes procesos que se llevan en la empresa.

La aplicación de la gestión por procesos se lleva a cabo en varias partes, según Fajardo e Izquierdo (2019) “a través de sus fases y herramientas permite analizar el proceso actual y generar un modelo nuevo de mejora continúa alineado con los objetivos estratégicos de la organización” (p. 14). Por lo que la gestión por procesos no es una actividad única, ni se realiza en base a un objetivo aislado. sino que, por el contrario, engloba los objetivos estratégicos de la empresa, esperando alcanzar una mejora continua y llevar a la empresa a que se alinee con los cambios en el mercado y ajustados a los nuevos tiempos que vive toda organización.

La gestión por procesos ha emergido como una metodología crucial para mejorar la eficiencia y la eficacia en las organizaciones. La aplicación de Adonis BPM (Business Process Management) es una herramienta integral para la gestión por procesos. Examinaremos sus características clave, capacidades y beneficios en la optimización de operaciones empresariales.

La gestión por procesos se ha vuelto esencial en un entorno empresarial cada vez más competitivo. La optimización de procesos ofrece a las organizaciones la capacidad de mejorar la calidad, reducir costos y adaptarse rápidamente a cambios en el mercado. En este contexto, Adonis BPM ha surgido como una solución avanzada para la modelización, ejecución y mejora continua de procesos. Procesos que van desde la diagramación de los mismos, hasta

la ejecución de actividades de manera sincrónica entre varios miembros de la organización que trabajen en uno o en varios departamentos de la misma.

La Gestión de Procesos de Negocio siempre ha sido una práctica de naturaleza colaborativa. Adonis le ayuda a aprovechar al máximo el BPM social, al permitir que más personas trabajen juntas de manera más eficiente. Ponga la información del proceso a disposición de toda la organización. Aumente la conciencia y la propiedad de los procesos. Intercambie ideas. Involucre a diferentes partes interesadas. Y promueva una cultura de procesos internos para impulsar la mejora empresarial continua.

Con Adonis se puede mantener a todos los miembros de la organización informados de manera simultánea, se puede poner el contenido aprobado a disposición de todos, crear portales de lecturas específicos para la audiencia, segmentar la documentación de sus procesos y atender las necesidades de las diferentes partes interesadas. De esa manera, todos los miembros interesados en la gestión de procesos tienen acceso a la información más reciente y más relevante para su trabajo, más fácil de encontrar y más fácil de consumir.

Otro de los beneficios de esta aplicación es la comunicación, ya que permite comunicarse activamente entre los miembros de la organización dentro de la misma plataforma Adonis. A su vez, se puede intercambiar fácilmente sugerencias de mejora para cualquier proceso. Crear tareas para delegar responsabilidades. O unir fuerzas para revisar y publicar procesos dinámicamente a través del mecanismo de aprobación.

La colaboración entre equipos es uno de los retos más complicados en cualquier empresa, se han ideado un sinnúmero de herramientas, actividades, técnicas, para fortalecer el trabajo colaborativo dentro de la empresa, este es otro de los puntos que se puede desarrollar mediante la aplicación Adonis, al ser una interfaz que permite la comunicación y el trabajo colaborativo, entre varios miembros de la organización, lo que lleva a empoderar y mejorar el trabajo en equipo.

Los informes de Adonis permiten presentar información útil de procesos de una manera didáctica y fácil, en un formato bastante completo, que incluya toda la información relevante, en un lenguaje entendible para la persona del departamento de sistemas, o el jefe de producción, o el gerente financiero o el gerente general, evadiendo tecnicismos que complican la comprensión para personas no adentradas en ciertos ámbitos, como pasa regularmente. Adonis permite generar informes en diversos formatos, sean estos PDF o RTF

(texto y gráficos) para que sea más fácil visualizarlos por los usuarios en diferentes dispositivos.

Dentro de la gestión por procesos se evidencia la necesidad de comunicación en los trabajos en diseño volviéndose indiscutible, pues éstos suelen incluir a muchas personas simultáneamente, lo que demanda que sean capaces de compartir conocimiento, esto es, involucrarse en un intercambio constante de conocimiento entre individuos (Faulin et al., 2012). A través de Adonis, es posible compartir conocimientos e información que añadan valor, llegando a las diferentes partes interesadas y atendiendo sus necesidades específicas de una manera fácil.

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a un entorno empresarial dinámico y competitivo que demanda eficiencia, agilidad y mejora continua. En este contexto, la gestión de procesos se ha convertido en un pilar fundamental para alcanzar la excelencia operativa y la optimización de recursos. Las empresas se enfrentan a un entorno dinámico y cambiante, los mercados se globalizan y las necesidades de los clientes evolucionan rápidamente, dificultando de esta manera sostener la competitividad (Noboa et al, 2020).

La herramienta ADONIS es un aliado estratégico en la creación, análisis y mejora de los modelos de procesos empresariales. Este ensayo tiene como objetivo explorar el enfoque de ADONIS en la visión global de la empresa, la cadena de valor y el vínculo entre los procesos, sin descuidar los riesgos asociados, abordando las mejoras en los negocios y realizando los ajustes necesarios una vez identificados los problemas.

La visión global de una empresa es la perspectiva integral que contempla todos los aspectos de su funcionamiento. ADONIS permite una visualización extensa y detallada de los procesos que conforman la estructura organizativa de la empresa. Esto lo logra al crear modelos que representan gráficamente las actividades, recursos, roles y flujos de trabajo de la empresa. Esta representación visual facilita la comprensión de la interacción entre los procesos y su impacto en el logro de los objetivos empresariales.

El análisis Top Down permite que se simplifique la visión y se logren procesos claros y bien organizados que no permitan se genere confusión. Centrando las decisiones en las necesidades del usuario, y desagregándola en funciones a partir de esas necesidades, empezando en lo global y culminando en tareas más pequeñas. Según Guidi (2023), en “El método Top Down analiza en primer lugar factores de contexto que le permiten conocer las

características de la imagen completa para luego focalizarse en aquellas partes de la imagen que lucen más prometedoras a futuro.” (p. 18). Se empieza de la parte superior, de ahí la expresión Top, hacia abajo, down, enfocando primero las necesidades generales, para luego encauzarlo a actividades más personalizadas.

ADONIS posibilita la identificación de áreas de mejora, cuellos de botella y redundancias en los procesos, permitiendo a los directivos de la empresa tomar decisiones informadas para optimizar la eficiencia y la efectividad operativa. Asimismo, posibilita una alineación más precisa entre los procesos y las metas estratégicas de la organización, al tener una visión más globalizada, que ya partió de una visión general, hacía actividades más concretas que permitan esa eficiencia que se busca.

La cadena de valor explora las actividades de la compañía para entender sus costes, fuentes y ventaja competitiva respecto a la competencia, examina sus operaciones llevadas a cabo con sus usuarios tanto internos como externos. Es una herramienta para optimizar los procesos de manera eficiente, incrementar la producción y lograr que los usuarios se sientan atados a la compañía, volviendo a remarcar que hablamos tanto de los usuarios internos como externos.

La cadena de valor representa las actividades que una empresa lleva a cabo para crear valor para sus clientes. ADONIS se revela como un potente instrumento para analizar y optimizar esta cadena. Al modelar los procesos de principio a fin, se identifican y se priorizan las actividades que generan valor directo para el cliente, así como aquellas que podrían ser optimizadas o eliminadas para aumentar la eficiencia, pasando también por identificar y eliminar los puntos críticos.

Para Ramírez et al. (2021) “Estudiar la cadena de valor implica conocer ese valor creado, segmentando las funciones de la empresa para conocer la manera en que se transforman y gestionan los recursos en productos que valoran los clientes finales” (p. 151).

Mediante ADONIS, se pueden distinguir las actividades primarias (aquellas directamente relacionadas con la producción y entrega de productos o servicios) de las actividades de apoyo (que sustentan y hacen posible la ejecución de las actividades primarias). Este enfoque permite una comprensión más profunda de cómo cada proceso contribuye al valor final para el cliente, identificando oportunidades de mejora y reducción de costos.

La interconexión entre los procesos es crucial para el funcionamiento sinérgico de una organización. ADONIS ofrece herramientas para visualizar y comprender estos vínculos. A través de la creación de diagramas de flujo y modelos de procesos, se pueden identificar las dependencias entre las actividades y los procesos. Esto ayuda a comprender cómo la modificación de un proceso puede afectar a otros, permitiendo una gestión más eficaz del cambio y minimizando los impactos no deseados.

ADONIS también posibilita la implementación de mejoras estructurales o transformaciones más significativas en los procesos, garantizando que las modificaciones se alineen con la estrategia general de la empresa. Además, esta herramienta facilita la documentación detallada de los procedimientos, lo que promueve la estandarización y la consistencia en toda la organización.

ADONIS emerge como un recurso invaluable para la gestión de procesos en una empresa. Su capacidad para brindar una visión global, analizar la cadena de valor y establecer vínculos entre los procesos permite a las organizaciones alcanzar niveles más altos de eficiencia, agilidad y adaptabilidad. Al adoptar este enfoque integral, las empresas pueden optimizar sus operaciones, diferenciarse en el mercado y mantener una ventaja competitiva sostenible en un entorno empresarial en constante evolución.

Al modelar procesos con ADONIS, es esencial considerar los riesgos asociados a cada actividad. Desde posibles fallas técnicas hasta problemas de cumplimiento normativo, identificar estos riesgos permite a las empresas implementar estrategias de mitigación y continuidad de negocio. Toda empresa debe ser consciente que no está exenta de vicisitudes o inconvenientes, por factores internos o externos, esto debe llevar a ser prevenidos, y tener planes de contingencia.

Pero el ser conscientes de estos riesgos, no debe delimitarnos a no hacer las cosas por riesgo a que salgan mal, de aquí el término riesgos asociados. ADONIS, incluye la posibilidad de gestionar los riesgos asociados a los distintos procesos de negocios de la empresa, permitiendo a los directivos analizar los riesgos que se pueden asumir o tolerar, o si por el contrario, son riesgos que no son beneficiosos para la empresa, o que el beneficio de asumir ese riesgo, no compense lo que se puede perder por culpa del mismo.

Las mejoras para el negocio surgen al analizar los procesos y sus riesgos asociados. ADONIS facilita la identificación de áreas de mejora, como la optimización de flujos de trabajo, la

reducción de tiempos de entrega o la implementación de tecnologías innovadoras para aumentar la eficiencia operativa. Los ajustes en los procesos son inevitables en un entorno empresarial dinámico. Con ADONIS, las organizaciones pueden realizar ajustes necesarios en tiempo real, respondiendo a cambios internos o externos de manera ágil y efectiva.

Materiales y métodos

Se trabajó con el enfoque dialéctico materialista, como la metodología general del conocimiento científico y se emplearon métodos y técnicas que permitieron lograr los objetivos planteados. El método histórico – lógico, permitió estudiar el proceso de procesos en una empresa de la ciudad de Babahoyo. El método de análisis - síntesis se tuvo en cuenta en el proceso de diseño de un modelo de negocios a través de la aplicación de la herramienta Adonis BPM.

El análisis documental posibilitó el estudio de los modelos de gestión posibles a desarrollarse dentro de la empresa seleccionada. La observación permitió realizar el registro del modelo de gestión idóneo para la organización, tomando en cuenta los actores y el proceso del negocio. La entrevista se realizó a los gerentes: generales, de producción y ventas, áreas vinculadas a la aplicación de la gestión de procesos utilizando el sistema Adonis BPM, para conocer sus criterios sobre los diferentes modelos de gestión aplicados y los beneficios de haber utilizado Adonis BPM para la gestión de sus procesos.

METODOLOGÍA

La gestión por procesos es vital en el mundo empresarial actual. Las empresas desde hace tiempo recurren a diferentes mecanismos para llevar a cabo esta actividad. Y cuando hablamos de empresas no nos referimos únicamente a las entidades de negocios, que buscan optimizar los recursos y maximizar las utilidades. Dentro de estas organizaciones que aplican la gestión por procesos encontramos a todo tipo de organizaciones, desde pequeñas y medianas empresas, hasta a los organismos gubernamentales que deben desarrollar sus actividades a través de una gestión por procesos instaladas desde las entidades ministeriales. En la presente investigación se trabajó con una mediana empresa de la ciudad de Babahoyo, la cual lleva 26 años en el mercado, y en los últimos quince años ha trabajado su gestión por procesos de diversas maneras y con diferentes instrumentos. La empresa ha trabajado históricamente con herramientas como la Arquitectura Empresarial y la Minería de Procesos.

Estas herramientas en su momento cumplieron sus funciones y mejoraron el desempeño de la empresa. Se pulieron procesos generales, de producción, de abastecimiento, de ventas, etc. Y se establecieron políticas de trabajo colaborativo eficientes que mejoraron el ambiente laboral, y crearon un entorno competitivo y confortable para los miembros de la organización. A partir del año 2022 la empresa empezó a trabajar con la herramienta de la empresa BOC Group, la misma que empezó siendo BPMS Group, quien en 1995 desarrollo por primera vez el software Adonis como herramienta de gestión de procesos de negocios, el mismo que se popularizo en el año 2008 al lanzar la empresa el software de una manera gratuita, ofreciendo sus servicios BPM, quienes actualmente cuentan con cientos de miles de usuarios comunitarios registrados. Pero este software alcanza su punto culmen en el año 2021, donde obtiene diversos premios y reconocimientos.

Estos reconocimientos ampliaron la aplicación de Adonis BPM fuera de Europa, llegando a diversos mercados mundiales, siendo Ecuador uno de ellos. La empresa en la cual se realiza la presente investigación adquiere el software Adonis BPM para mejorar su gestión de procesos, aplicando sus diversas herramientas. Entre las principales, se encuentran la arquitectura de procesos, la modelación de escenarios, diagramas y paisajes de procesos, gestionar riesgos, monitorizar iniciativas, entre otros.

Adonis BPM proporciona un entorno gráfico que facilita la creación y modificación de modelos de procesos, permitiendo una comprensión clara de las interrelaciones y dependencias. La capacidad de automatizar tareas y flujos de trabajo agiliza las operaciones, reduciendo el tiempo y los errores asociados con las actividades manuales. Adonis BPM ofrece herramientas para el monitoreo en tiempo real de los procesos, proporcionando información valiosa sobre el rendimiento y permitiendo ajustes inmediatos. La funcionalidad de simulación permite a las organizaciones probar diferentes escenarios y evaluar el impacto potencial de cambios en los procesos antes de implementarlos.

Aunque Adonis BPM ofrece numerosos beneficios, su implementación exitosa puede enfrentar desafíos. Existen consideraciones clave, como la capacitación del personal, la integración con sistemas existentes y la gestión del cambio organizacional. Sin embargo, dentro de los beneficios se destacan: la reducción de tiempos de ciclo, la mejora de la calidad y la adaptabilidad a cambios normativos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la actualidad las empresas realizan de diversas maneras la gestión por procesos, ya no es un tema nuevo en el mundo empresarial. La gestión por procesos realizada a través del software Adonis BPM en la empresa ubicada en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos, Ecuador, se ha llevado a cabo durante año y medio al momento de la realización de la presente investigación. La misma que ha permitido la empresa se actualice en el tema de gestión por procesos, dejando de utilizar herramientas, técnicas y metodologías, para avanzar aún mas en la gestión por procesos y desarrollar la misma a través de un software dedicado exclusivamente a la gestión por procesos.

Dentro de los resultados obtenidos en la empresa, cabe destacar la participación colaborativamente de tres departamentos, lo que en su momento y con la aplicación de anteriores técnicas y metodologías no había sido posible. El poder realizar los procesos colaborativa y simultáneamente, recibiendo feedback del software y de los otros departamentos, y la integración de todo esto en un solo modelo de procesos, mejoro el trabajo en equipo y el empoderamiento de los miembros de los departamentos para la aplicación de esta gestión.

Cabe señalar que previo a la implementación de este software, se debió llevar a cabo una capacitación exhaustiva por parte del proveedor del mismo, donde se involucro no únicamente a los gerentes departamentales, sino a su vez a todos los miembros de los departamentos que iban a realizar la tarea y manejar la aplicación. Como lo define Sánchez (2017) “Es una fase que juega un papel importante dentro del diseño del sistema de gestión, ya que permite preparar al personal de la organización a tener una actitud más positiva; hablando de calidad, mientras más se profundice en esta actividad, mayor será el éxito del Sistema” (p. 39).

CONCLUSIONES

En el proceso de implementación de un software de gestión por procesos, es imprescindible una capacitación que le de los conocimientos adecuados al personal de lo que se puede realizar con esta tecnología, y todas las virtudes que se tiene a disposición. En el caso de la empresa analizada, la implementación permitió llevar a cabo modelo de procesos que le

permitieron a la empresa escoger el que mejor se adaptaba a sus necesidades, minimizando los riesgos asociados.

La mejora de la calidad y la reducción de los tiempos de los ciclos de producción fueron otros de los beneficios que la empresa considero más remarcables dentro del uso del software Adonis BPM, la reducción del tiempo originó unos menores costo de producción, así como una mayor eficiencia en los costos de distribución, redundando en unos costos totales menores a los de la competencia, por lo que se incrementaron las utilidades de la empresa, lo que motivo no solo a los dueños de la misma, sino a su vez a los trabajadores, que también se beneficiaron de esas utilidades.

En conclusión, Adonis BPM emerge como una herramienta valiosa para la gestión por procesos, proporcionando a las organizaciones las herramientas necesarias para mejorar la eficiencia y la eficacia. Incluyendo perspectivas futuras, así como posibles desarrollos y áreas de investigación adicional en el ámbito de la gestión por procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cordero Guzmán, D. M., & Sañay Sañay, I. S. (2020). Marco de trabajo para gestión de procesos de negocio (BPM). Caso de una empresa de servicios.

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7502>

Fajardo, J. & Izquierdo, J. E. (2019). Propuesta de aplicación del enfoque de gestión por procesos (BPM) en el modelado de seguimiento etapa productiva de programas teleinformática del CEET-SENA. [Proyecto aplicado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/26801>

Faulin, J., Juan, A. A., Grasman, S. E., & Fry, M. J. (Eds.). (2012). Decision making in service industries: a practical approach. CRC Press.

Gras, J. C. (2019). Modelando el negocio con BPM en el mundo real: Casos prácticos. Juan Carlos Gras.

Guidi, L. R. (2023). El Método TOP-DOWN. Descripción y aplicación en el armado de portafolios de inversión (Master's thesis, Universidad Nacional de Rosario).

<https://rephip.unr.edu.ar/bitstreams/379c9989-9bb1-4262-a0e9-6bda23a9be81/download>

- Mera, D. D., Berrones, S. S., & Guerrero, R. G. (2019). Aproximación teórica a la importancia de la gestión de procesos en las empresas. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 1(1), 9-16. <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/download/147/192>
- Noboa, M., Guerrero, S., Estrella, I., y Pinos, H. (2020) Lenguaje motivacional como estrategia de validación para la toma de decisión en las organizaciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(90), 648-665. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32407>
- Ramírez Molina, R, Ríos-Pérez, J, Lay Raby, N y Ramírez Molina, R. (2021). Estrategias empresariales y cadena de valor en mercados sostenibles: una revisión teórica. *Corporación Universidad de la Costa*. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8929/Estrategias%20empresariales%20y%20cadena%20de%20valor%20en%20mercados%20sostenibles%20Una%20revisi%c3%b3n%20te%c3%b3rica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Ramírez, S. (2017). Diseño de un sistema de gestión para la ONG Ingenieros Sin Fronteras usando la metodología" business process management 2.0". <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/7075/pfc-san-dis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>