

Workflow y ERP: Tecnología de automatización de flujos de trabajo

La tecnología de automatización de flujos de trabajo (*workflow*) permite efectuar la función de coordinación propia del *groupware*, al integrar las funciones de comunicación y colaboración que tienen lugar en un grupo de trabajo, y crear un único entorno o infraestructura que posibilita el desarrollo efectivo y eficiente de los procesos que tienen lugar en el seno de la organización (HILL, 1998). Esta tecnología se utiliza como herramienta de control y coordinación, ya que su objetivo es automatizar la secuencia o flujo de actividades que forman un proceso y distribuirlas a cada usuario pertinente junto a los recursos necesarios para su cumplimiento, todo ello en función de un conjunto de reglas que establecen el procedimiento a seguir.

Esta propiedad de coordinación/integración de recursos es la que estrecha cada vez más el margen existente entre organización y productividad, lo que ha originado el aumento del interés por la automatización de procesos, debido a que la tecnología workflow consigue reducir el tiempo de realización de las tareas que conforman el proceso, lo cual siempre ha supuesto un gran inconveniente y un aspecto de necesaria reducción (THE, 1995b).

Como bien afirma Lee Thé (THE, 1995a), “si se pide a 10 personas que definan flujo de trabajo, se obtendrán 11 respuestas distintas” lo que viene a demostrar la dificultad de conceptualizar el flujo de trabajo.

Se puede definir workflow como a la automatización de la secuencia de actividades que forman un proceso de negocio, mediante una serie de operaciones que incluyen: su definición, en la que se establece el flujo de actividades a seguir; su ejecución, en la que la información y los recursos oportunos llegan al usuario que le corresponde en el momento adecuado; y su gestión, para llevar a cabo un continuo seguimiento y la administración del proceso en su globalidad.