

Diseño de una metodología de minería de procesos para el desarrollo de proyectos de tipo empresarial y científico-académicos

Alejandra Morales Ramírez

amoralesr@uamex.mx

<http://orcid.org/0000-0002-8737-5985>

Universidad Autónoma del Estado de México, México

Rodolfo García Lozano

rzgarcial@uaemex.mx

<http://orcid.org/0000-0003-1087-6156>

Universidad Autónoma del Estado de México, México

Juan de Jesús Amador Reyes

jjamadorr@uaemex.mx

<https://orcid.org/0000-0003-1925-2710>

Universidad Autónoma del Estado de México, México

Cuauhtémoc Hidalgo Cortés

chidalgoc@uaemex.mx

<http://orcid.org/0000-0001-6324-7180>

Universidad Autónoma del Estado de México, México

Recibido:31/10/2023

Aceptado:26/01/2024

Resumen

La minería de procesos es una especialidad que permite a las organizaciones descubrir, analizar y mejorar sus procesos reales de negocio mediante la extracción de conocimiento de los registros de eventos que se encuentran en los sistemas de información actuales. Los enfoques metodológicos desarrollados para llevar a cabo proyectos con esta disciplina presentan áreas de oportunidad. Por lo que, la presente investigación tuvo como objetivo proponer la metodología de minería de procesos para el desarrollo de proyectos de tipo empresarial y científico-académicos, que consta de nueve fases: planeación y alcance, preprocesamiento de datos, procesamiento de datos, análisis de control de flujo, análisis de rendimiento, análisis de roles, presentación de resultados, publicación de resultados, y transferencia y seguimiento. La metodología propuesta es el resultado de la experiencia adquirida en la revisión del estado del arte, del análisis de las metodologías publicadas y de los conocimientos y experiencias de los investigadores.

Es conveniente resaltar que, en investigaciones futuras se aplicará la metodología propuesta de minería de procesos a diversos casos de estudio, tanto del área empresarial como científico-académicos. El objetivo de este trabajo de investigación está enfocado a realizar el análisis de la eficiencia de la metodología, la facilidad y pertinencia de su aplicación, así como la congruencia entre las fases que la integran.

Palabras clave: Minería de procesos, metodología de desarrollo, registro de eventos, conocimiento, proyectos empresariales, proyectos científico-académicos

Design of a process mining methodology for the development of business and scientific-academic projects

Abstract

Process mining is a specialty that enables organizations to discover, analyze, and enhance their actual business processes by extracting knowledge from event logs available in current information systems. The methodological approaches developed to carry out projects within this discipline present areas of opportunity. Therefore, the present research aimed to propose the process mining methodology for the development of business and scientific-academic projects, which consists of nine phases: planning and scope, data preprocessing, data processing, flow control analysis, performance analysis, role analysis, results presentation, results publication, and transfer and monitoring. The proposed methodology is the result of the experience gained from reviewing the state of the art, analyzing published methodologies, and incorporating the knowledge and experiences of the researchers.

In future research, the proposed process mining methodology will be applied to various case studies, both in the business and scientific-academic areas. The objective of these research works will be focused on analyzing the efficiency of the methodology, the ease and relevance of its application as well as the congruence between the phases that comprise it.

Keywords: Process mining, development methodology, event log, knowledge, business projects, scientific-academic projects.

Cómo citar:

Morales Ramírez, A., García Lozano, R., Amador Reyes, J. J. & Hidalgo Cortés, C. (2024). Diseño de una metodología de minería de procesos para el desarrollo de proyectos de tipo empresarial y científico-académicos. *Interfases*, 19, e6732. <https://doi.org/10.26439/interfases2024.n19.6732>

1. Introducción

Hoy en día muchas organizaciones destinan recursos para gestionar y mejorar sus procesos de negocio mediante el uso de diversos sistemas de información (SI), debido a que estos permiten registrar datos importantes correspondientes a sus recursos ejecutores, eventos, tiempos de inicio y finalización de cada actividad, y otras variables asociadas a la ejecución de los procesos (Silva et al., 2016; Aguirre y Rincón, 2015).

Los avances tecnológicos de los últimos años han permitido que la capacidad de procesamiento de la información este creciendo espectacularmente, lo que hace posible que los SI puedan almacenar información histórica sobre la ejecución real de los procesos de negocio y de este modo contar con grandes volúmenes de datos, que las organizaciones puedan usar para saber que sucede dentro de los procesos de negocio, diagnosticar problemas y sugerir el tratamiento adecuado.

No obstante, cuando se incrementa la cantidad de datos almacenados, la capacidad para entenderlos se reduce (Merchán, et al., 2021). Realizar los análisis de datos de manera

tradicional requiere de mucho tiempo, involucra a muchas personas y es costoso. Por lo que, se hace fundamental el uso de herramientas de análisis de datos que permitan obtener conocimiento útil de manera automatizada a partir de grandes volúmenes de datos, como la inteligencia artificial, la minería de datos y la minería de procesos (MP; Checoli et al., 2020). La MP es considerada como una disciplina de investigación relativamente nueva y novedosa, que se localiza, por un lado, entre la inteligencia computacional y la minería de datos y por otro, entre la modelación y el análisis de procesos de negocio (González et al., 2019; Van der Aalst, 2016; Van der Aalst, 2011). Es una disciplina que está evolucionando (Merchán, et al., 2021), permite que las organizaciones obtengan información sobre los procesos de negocio a partir de la extracción del conocimiento de los registros de eventos que se encuentran disponibles en los SI actuales para entender qué está pasando de facto (Van der Aalst, 2016; Aguirre y Rincón, 2015).

Hay tres tipos de técnicas de MP que se pueden realizar utilizando el registro de eventos: descubrimiento, conformidad y mejora. El descubrimiento de procesos que tiene la finalidad de generar un modelo de proceso sin utilizar previamente información de cómo es o debería de ser el flujo real del proceso. Por otra parte, el análisis de conformidad compara el modelo del proceso existente con el registro de eventos del mismo proceso con el objetivo de verificar si la realidad, según el registro de eventos, es igual al modelo y viceversa. Esto puede ser utilizado para valorar si lo observado se ajusta al flujo ideal de trabajo. Finalmente, el mejoramiento que busca corregir o rediseñar un modelo de proceso existente utilizando la información del proceso real guardada dentro de registro de eventos (Van der Aalst et al., 2011).

En los últimos años la MP ha tenido un interés creciente tanto en la práctica a nivel mundial dentro del ámbito industrial y empresarial (Badakhshan et al., 2022; Van der Aalst, 2012), así como en la comunidad científica en donde se observa un incremento en las investigaciones (Fuentes et al., 2019). Este interés se debe a que a través de su uso se obtiene conocimiento basado en el registro de eventos y no en opiniones subjetivas o experiencias obsoletas. Lo cual ayuda a las organizaciones a proponer acciones de mejora o rediseño y que al ser implementadas se alcancen procesos de negocio más eficientes (Santos, et al., 2019; Van der Aalst, 2013; Van der Aalst, 2012).

Para llevar a cabo proyectos de MP prácticos y científicos en distintos contextos, se han utilizado diversos enfoques metodológicos que han surgido desde la aparición de esta disciplina. Algunos de estos enfoques inician directamente con la preparación de datos hasta llegar a la presentación de resultados, como son el método de diagnóstico de procesos (PDM; Bozkaya et al., 2009); y el marco metodológico de Minería de Procesos (PMMF; De Weerd et al., 2013). Mientras que, otros enfoques metodológicos comienzan desde la planeación hasta llegar a la implementación de mejoras y soporte del proceso, como son: el ciclo de vida L* (Van der Aalst et al., 2011); la metodología de proyectos de Minería de Procesos (PMPM; Van der Heijden, 2012); la metodología de proyectos de Minería de Procesos (PM²; Van Eck et al., 2015); la extensión de la metodología PM² (Silva et al., 2016); y la guía de análisis para la MP enfocada en el usuario (Céspedes et al., 2018).

Sin embargo, debido a que esta disciplina es reciente, el desarrollo de varias de estas metodologías ha dependido de la información disponible, de la experiencia de los autores, del proyecto a realizar y del objetivo del mismo. Por estas razones, es posible observar que en los diferentes enfoques se presentan etapas con objetivos y actividades muy similares, pero organizadas de diferente manera. Otra excepción se presenta en los estudios de caso. Como consecuencia de su enfoque académico, este tipo de proyectos regularmente no contemplan

llegar a la fase de implementación de mejoras y seguimiento, como se observa en diversas investigaciones (Butt, et al., 2023; Martínez et al., 2021; Sangil, 2020; Emamjome et al., 2019; Terragni y Hassani, 2018; Silva, 2017; Park y Sik, 2016).

Por ende, la presente investigación tiene como objetivo proponer una metodología para el desarrollo de proyectos de MP que contemple las siguientes características:

- Considere todas las etapas que se podrían presentar en el desarrollo de un proyecto de MP, las cuales son: entendimiento del proceso, tratamiento de datos, aplicación de las técnicas y herramientas de la MP, comunicación de resultados e implementación de recomendaciones o acciones de mejora.
- Sirva de base para el desarrollo de proyectos tanto de tipo empresarial como científico-académico.
- Dentro de sus objetivos contemple la opción de hacer divulgación científica a través de la publicación de artículos.

La visión es proponer una metodología de desarrollo de proyectos de MP que pueda ser aplicada en los diferentes ámbitos con sus propias características.

2. Metodología

El procedimiento para abordar la investigación se llevó a cabo bajo las siguientes dos fases:

1. **Revisión de la literatura.** La finalidad de esta fase fue recopilar información relevante sobre el desarrollo de las metodologías de MP publicadas entre los años 2009 y 2020. La búsqueda se realizó en tres bases de datos: *Springer Link*, *EBSCOhost* y *ScienceDirect*. El criterio de búsqueda se basó en la combinación de las palabras “minería de procesos” en conjunto con “proyecto”, “metodología”, “marco” y “guía” que pudieran aparecer en el título, el resumen o las palabras clave de los artículos y ponencias de congreso.

La identificación de los estudios basados en el criterio de búsqueda dio como resultado 19 artículos elegibles, sin embargo, 12 de ellos se excluyeron principalmente porque las metodologías propuestas en estas investigaciones se encontraban dirigidas a proyectos de negocio o áreas del conocimiento en específico (por ejemplo, las metodologías que fueron creadas para realizar proyectos de MP en el área de la salud). Por lo anterior, se consideró que las metodologías propuestas en las investigaciones descartadas no podrían ser utilizadas en su totalidad para desarrollar otros proyectos de MP que presenten escenarios con diferentes características a las suyas o que sean para otras áreas del conocimiento (por ejemplo, el área científica-académica).

Lo que resultó en 7 artículos seleccionados que fueron revisados y analizados por los autores a texto completo para ser incluidos y descritos en la investigación.

2. **Análisis comparativo de las metodologías encontradas.** En esta fase, en primer lugar, se definió una metodología general para poder agrupar todas las actividades descritas en cada una de las metodologías analizadas en el paso anterior y posteriormente, se identificaron y describieron las áreas de oportunidad como punto de partida para realizar la propuesta de desarrollo.

2.1 Revisión de la literatura

Desde que surgió la MP diversos autores han desarrollado enfoques metodológicos con el objetivo de guiar la aplicación de esta disciplina en diferentes escenarios. Estos desarrollos se encuentran compuestos por un conjunto de diversas fases con objetivos particulares que

incluyen desde la planificación hasta la propuesta de mejoras y soporte de proceso. Los trabajos más relevantes que cumplieron con los criterios de selección de esta investigación son los que se muestran en la Figura 1 y se describen en los siguientes apartados:

Figura 1.

Enfoques metodológicos de desarrollo de proyectos de MP

2009	Método de diagnóstico de procesos (PDM) 2009)	(Bozkaya et al.,
2011	Ciclo de vida L* 2011)	(Van der Aalst et al.,
2012	Metodología de proyectos de minería de procesos (PMPM) 2012)	(Van der Heijden,
2013	El marco metodológico de minería de procesos (PMMF) 2013)	(De Weerd et al.,
2015	La metodología de proyectos de minería de procesos (PM²) 2015)	(Van Eck et al.,
2016	La extensión de la metodología (PM²) 2016)	(Silva et al.,
2018	Guía de análisis para la minería de procesos enfocada en el usuario 2018)	(Céspedes et al.,

PDM

El PDM comprende seis etapas de trabajo y ha sido utilizado por su propio autor para dar una visión general del proceso de emisión de documentos implementado en Oracle 9i de una organización gubernamental holandesa (Bozkaya et al., 2009); y para descubrir la información relevante respecto a la ejecución y desempeño real del proceso de atención de servicios básicos al cliente de una empresa dedicada al suministro del servicio eléctrico (Morales et al., 2022).

Este método se encuentra dividido en seis fases:

- *Preparación del registro.* En esta etapa se extraen los datos de los SI y se adecuan al formato necesario para que puedan ser utilizados por la MP. Todos estos datos se organizan en casos (ID únicos), actividades, marcas de tiempo, recursos y otros campos que puedan aportar información importante del proceso.
- *Inspección de registros.* En esta etapa se realiza la estadística necesaria para entender la estructura del registro de eventos. En este análisis, se reconocen los posibles procesos, las actividades principales, se obtiene el número de casos, total de eventos, el mínimo, máximo y promedio de eventos por casos, así como la identificación de los eventos iniciales y finales. Como resultado de la estadística, en algunas ocasiones, es necesario eliminar casos incompletos, con la finalidad de no generar ruido en la etapa de análisis de control de flujo.
- *Análisis de control de flujo.* Esta etapa tiene como objetivo tanto analizar el registro de eventos para conocer el proceso real de la empresa como realizar la verificación de conformidad, es decir, identificar si cada uno de los casos puede ser reproducido en el proceso descubierto. Es importante tomar en cuenta que, para obtener modelos de proceso estructurados, es necesario en muchos casos, eliminar los eventos poco

frecuentes a través de la utilización de filtros, lo que evitará generar modelos tipo espagueti (no estructurados).

- *Análisis de rendimiento.* En esta fase se estudian los modelos obtenidos en el análisis de control de flujo, con el objetivo de conocer, por ejemplo, el desempeño del proceso e identificar la existencia de cuellos de botella, el tiempo de rendimiento de las actividades y del proceso en general. Lo anterior, permite obtener información para reconocer las áreas que se pueden mejorar en el proceso de la empresa.
- *Análisis de roles.* Si el registro de eventos contiene información suficiente de quién ejecutó un evento, en esta fase se analizan los roles (persona o recurso) del proceso. Para esta actividad Bozkaya et al. (2009), propone realizar una tabla de frecuencias, en donde las columnas representan cada evento del registro, los renglones los roles y en cada celda se coloca el número de veces que ese rol ejecutó cierto evento. Posteriormente, se elabora un perfil para cada rol, si los roles tienen perfiles afines, forman un grupo. Lo anterior, permite que la organización compare los grupos descubiertos con el modelo organizativo utilizado, con la finalidad de detectar si las personas realizan actividades similares y observar cómo se encuentra la comunicación y la división del trabajo dentro de los departamentos.
- *Transferencia de resultados.* El objetivo de esta etapa es crear un documento para notificar a los interesados del proyecto, los resultados de los hallazgos de la investigación y en caso de ser necesario se puedan reconfigurar los procesos y hacerlos más eficientes.

Ciclo de vida L*

La metodología Ciclo de vida L* fue desarrollada para ser aplicada en proyectos cuyos procesos se encuentran estables y bien estructurados. Esta metodología se encuentra conformada por cinco etapas (Van der Aalst et al., 2011):

- *Planificación y justificación.* Antes de comenzar con la aplicación de la metodología, en esta etapa (0) se debe definir una planeación y justificación con la finalidad de identificar los beneficios que se podrán lograr como resultado de la generación del proyecto.
- *Extracción.* En esta etapa (1) se extraen los datos de los eventos, modelos y preguntas a partir de los SI, y de los expertos en el dominio y la gestión. La fase de extracción tiene como resultados: objetivos, preguntas, modelos hechos a mano, datos históricos, etc.
- *Creación de modelo de control de flujo.* Esta etapa (2) tiene como objetivo construir el modelo de control de flujo y relacionarlo con el registro de eventos a través de las técnicas de descubrimiento de la MP. Con la información obtenida, se podrían contestar las preguntas planteadas, disparar acciones de rediseño o ajustar el proceso analizado.
- *Creación de modelo de proceso integrado.* Esta etapa (3) es utilizada para extender los modelos de proceso a través del análisis de otras perspectivas como tiempo, recursos y datos. Por ejemplo, se utilizan los tiempos marcados en los eventos para calcular los tiempos de espera de cada actividad. El resultado es un modelo de proceso más completo que permite apoyar la toma de acciones.
- *SopORTE operacional.* En esta etapa (4) el conocimiento descubierto de los datos del registro de eventos históricos se conjunta con la información de los casos que se encuentran en ejecución y es utilizado para llevar a cabo las siguientes tres actividades de apoyo: intervención, predicción y recomendación.

Es importante resaltar que esta metodología no puede ser aplicada en su totalidad cuando los procesos no se encuentran estructurados, o en su caso, sólo se podrán llevar a cabo las tres primeras etapas.

PMPM

PMPM está conformada por seis etapas que permiten conducir proyectos orientados al negocio y fue probada en el departamento de servicios financieros holandés Rabobank que engloba 141 bancos locales (Van der Heijden, 2012). Esta metodología se encuentra conformada por las siguientes seis fases:

- *Alcance.* En esta fase se identifica y comprende el funcionamiento del proceso incluyendo las actividades, recursos, restricciones, SI, etc. Además, se formulan los objetivos y metas que ayudarán a derivar las preguntas del proyecto para determinar qué herramientas y técnicas serán utilizadas para crear el registro de eventos y realizar las actividades de la MP.
- *Comprensión de datos.* La finalidad de esta fase es ubicar dónde se encuentran los datos almacenados y descubrir la forma en cómo están organizados y relacionados; además, se verifica la calidad de estos datos; es decir, deben ser confiables, íntegros y seguros.
- *Creación del registro de eventos.* En esta fase se crea el registro de eventos a través de la: (a) selección de los datos, estos pueden ser casos iniciados, finalizados, actuales, ocurridos en un periodo de tiempo, etc.; (b) exportación de los datos seleccionados de los SI a un formato adecuado; y (c) preparación de los datos a través de la creación de atributos derivados o transformación de los datos a otros valores o insertar variables predeterminadas según sea conveniente.
- *Minería de procesos.* En esta fase se lleva a cabo la familiarización con el registro de eventos, para asegurarse que el registro de eventos se encuentre lo suficientemente estructurado para aplicar las técnicas de MP requeridas y el análisis real de los datos para generar conocimiento suficiente que responda las preguntas planteadas que ayuden a mejorar el proceso.
- *Evaluación.* En esta etapa se evalúan los modelos que se construyeron en la fase anterior mediante la verificación, validación y acreditación de los resultados obtenidos con los objetivos planteados. Cuando es necesario se pueden realizar otros tipos de análisis más específicos que agreguen valor a los objetivos. Además, podrían surgir nuevas preguntas que requieran la creación de otro registro de eventos.
- *Despliegue.* En esta última fase la información adquirida se debe transferir a la organización a través de la redacción y presentación de un informe en donde se incluyan recomendaciones sobre acciones de mejora que se podrían llevarse a cabo en el proceso.

PMMF

Este marco metodológico es adaptable tanto para los SI estructurados y no tan estructurados. Fue probado en una compañía de seguros belga que pertenece a la industria de servicios financieros que incluye el manejo de seguros de ahorros para el retiro y de vida. El sistema de información de la compañía es un sistema de gestión de documentos. Este marco se encuentra conformado por las siguientes cinco etapas (De Weerd et al., 2013):

- *Preparación de los datos.* El objetivo de esta fase es extraer los datos almacenados en los SI, los cuales tienen que ser relevantes en base al alcance del proceso y al marco de tiempo definido, para poder realizar los análisis correspondientes.

- *Exploración de datos.* En esta fase se realiza la exploración de los datos a través de análisis estadísticos y de los diversos algoritmos de la MP, lo anterior para obtener diversas visualizaciones iniciales del proceso que se está analizando. De esta manera los expertos comerciales podrán trabajar iterativamente con la fase de preparación de los datos, el alcance del proceso y el marco de tiempo. Lo anterior, con la finalidad de garantizar que los datos de entrada realmente sean los adecuados para los análisis de las siguientes fases.
- *Perspectiva.* Después de tener el conjunto de datos delimitado según el tiempo y el alcance, en esta fase se identifican diferentes perspectivas de análisis a través de la construcción de varios registros de eventos, siempre y cuando el entorno del proceso sea desconocido por el usuario.
- *Análisis.* Esta fase se divide en dos segmentos: el análisis de descubrimiento básico; y el análisis de cumplimiento y rendimiento.
El análisis de descubrimiento básico incluye: (a) la perspectiva del flujo de control que incluye el análisis de las secuencias de actividad dentro del proceso; (b) la perspectiva desde un punto de vista organizacional; es decir, se investiga en los datos, los equipos o personas involucrados en el proceso; (c) La perspectiva de caso explora otros atributos de las ejecuciones de procesos contenidos en el registro de eventos para descubrir patrones particulares.
Mientras que en la parte del análisis de cumplimiento y rendimiento se realizan los análisis de evaluación, como, por ejemplo, los tiempos de procesamiento de casos y la validación de que la realidad es consistente con el comportamiento del proceso esperado o requerido.
- *Resultados.* En esta fase se exhibe el análisis de los resultados, considerado como un valioso punto de partida para la mejora de los procesos o incluso para realizar reingeniería en los procesos con la finalidad de optimizarlos. La gerencia puede definir nuevos objetivos y medidas en función de los conocimientos que fueron obtenidos a través de la MP para resolver, por ejemplo, las ineficiencias identificadas en el proceso.

PM²

PM² fue aplicada en el proceso de compras de repuestos del servicio de hardware de la empresa multinacional líder en tecnología y consultoría IBM, y se encuentra conformada por seis etapas que pueden emplearse en procesos estructurados y no estructurados (Van Eck et al., 2015), que se describen a continuación:

- *Planificación.* En esta etapa se elige el proceso de negocio y se establecen los objetivos, que serán traducidos a preguntas de investigación con la finalidad de orientar el desarrollo del proyecto. Estas preguntas, se responderán a través de los datos que se encuentran en el registro de eventos.
En esta etapa también se conforma el equipo de trabajo del proyecto bajo los siguientes perfiles: propietario del negocio (encargado de los procesos de negocios), experto del negocio (con conocimientos en aspectos comerciales y de ejecuciones de los procesos), experto en sistemas (familiarizado con el aspecto de TI de los procesos y los sistemas que soportan los procesos) y analistas del proceso (expertos en el análisis de procesos y la aplicación de técnicas de MP).
- *Extracción.* En esta etapa se establece el límite de la extracción de los datos, que serán obtenidos de los SI que soportan la ejecución de los procesos de negocio seleccionados para ser analizados. Y se realiza la transferencia de conocimiento entre los expertos comerciales y los analistas de proceso con el objetivo de que estos últimos pueden ser

certeros en las etapas de procesamiento y análisis.

- *Procesamiento de datos.* En esta etapa se obtiene el registro de eventos para poder aplicar las diferentes técnicas de MP utilizando de ser necesario las opciones crear vistas, agregar eventos, enriquecer registros y filtrar registros.
- *Minería y análisis.* En esta etapa se aplican las técnicas de MP al registro de eventos con el objetivo de responder las preguntas de investigación formuladas en la etapa de planificación y obtener información sobre el rendimiento y el cumplimiento de los procesos. Además de las tres actividades de MP; en esta etapa, de ser necesario se pueden utilizar información adicional, por ejemplo, de los recursos o de los tiempos y/o aplicar otras técnicas de análisis al registro de eventos y a los modelos de procesos, como, por ejemplo, las técnicas de minería de datos o análisis visuales (histogramas de eventos por caso), cuyos resultados pueden utilizarse para mejorar los modelos de procesos con información adicional.
- *Evaluación.* En esta etapa se relacionan los hallazgos obtenidos del análisis con ideas de mejora que permitan cumplir con los objetivos iniciales del proyecto. Es fundamental que los expertos del proceso participen en la verificación y validación de los resultados para asegurar que sean útiles para la organización. Dentro de los resultados obtenidos se pueden diseñar ideas de mejora o nuevas preguntas de investigación.
- *Mejora y soporte de proceso.* El objetivo de esta etapa es utilizar los conocimientos adquiridos para modificar la ejecución real del proceso. Por lo que, las entradas son las propuestas de mejora de la etapa de evaluación y las salidas son las modificaciones o mejoras al proceso analizado.

Extensión de la metodología PM²

La extensión de metodología PM² fue probada con el proceso de contratación de servicios de una empresa publicitaria, con la finalidad de analizar: ¿Por qué existen anulaciones del servicio por parte de los clientes cuando ya tienen contratado el servicio? y se encuentra conformada por las siguientes seis etapas (Silva et al., 2016):

- *Planificar.* Esta etapa tiene como finalidad entender el problema y el proceso seleccionado de la organización, por lo cual hay que estudiar el negocio y los datos que serán necesarios para crear el registro de eventos. Además, en esta fase se identifican las preguntas de investigación y el equipo de trabajo (analistas de proceso y expertos del negocio) que sea capaz de responder las interrogantes planteadas.
- *Extraer.* En esta etapa, se determina el alcance de los datos y posteriormente estos se extraen de los diferentes SI ya filtrados.
- *Procesar.* En la tercera etapa se crean las vistas necesarias de los registros de eventos para responder las preguntas de investigación, por lo que en muchas ocasiones se pueden generar agregaciones entre los datos para enriquecer el registro de eventos y con ello generar más información cuando se realiza el análisis.
- *Analizar.* En esta etapa se puede realizar el análisis de los datos a través del enfoque de la minería de datos y de la MP de manera no simultánea. Lo anterior, para que cada resultado obtenido pueda servir para mejorar el análisis de la otra disciplina propuesta.
- Cualquier técnica de minería de datos utilizada será válida cuando aporte valor al análisis, en cambio, todas las técnicas de MP tendrán que ser aplicadas con la finalidad de descubrir el proceso, hacer el análisis de conformidad adecuado y mejorar el proceso.
- *Evaluar.* Esta fase consiste en verificar y validar los resultados obtenidos con la información original y con los elementos clave del proceso, con base en ello, será

posible vislumbrar qué ideas son potenciales para mejorar el proceso.

- *Mejorar.* En la fase de se implementan las mejoras detectadas para el proceso y se da soporte.

Guía de análisis para la MP enfocada en el usuario

Esta guía de análisis para la MP propuesta en el trabajo de investigación de Céspedes et al. (2018), no muestra información de su aplicación en algún caso de estudio y fue desarrollado bajo los principios del diseño centrado en el usuario y la norma ISO 9241-210:2019. Esta guía se encuentra dividida en cinco etapas iterativas, que permiten cuando sea necesario repetir pasos hasta obtener el resultado deseado. En cada una de sus fases interviene como actor principal el usuario y se describen a continuación:

- *Análisis del contexto.* Esta etapa inicia estableciendo los objetivos, el contexto de uso y la planificación del proyecto. Por lo que es importante identificar a los usuarios (ej. proveedores de datos, especialistas del negocio, propietarios del negocio, etc.) y conocer su relación con el proyecto, así como el entorno tecnológico a nivel de hardware y software en que se desarrollará. Siendo lo anterior, el punto de inicio para establecer las necesidades de los usuarios y concretar los elementos de la solución.
- *Análisis de eventos.* En esta fase se identifican los datos (significativos y de calidad) del proceso a analizar a través de la recolección de las fuentes de datos disponibles, debido a que en muchas ocasiones los datos se encuentran almacenados en varios SI.
- *Preparación de eventos.* La finalidad de esta fase es realizar el procesamiento, limpieza y depuración de los datos para conseguir un registro de eventos apropiado y poder aplicar las técnicas de MP. Conjuntamente, se determinan las variables significativas en relación con los objetivos de la investigación.
- *Identificación de patrones.* La primera actividad que se lleva a cabo en esta fase es elegir las técnicas y herramientas de análisis de procesos que ayuden a cumplir con los objetivos planteados y la segunda actividad es identificar la finalidad del análisis, dentro de los cuales podrían estar: (a) descubrir el modelo de control de flujo; (b) verificación de conformidad; (c) análisis de rendimiento; (d) análisis organizacional del proceso; y (e) construir el modelo completo del proceso.
- *Resultados y despliegue.* En esta fase se transfieren a la organización los resultados de interés a través de una presentación clara y útil de acuerdo con las perspectivas y necesidades de los usuarios. Los resultados deberán incluir la propuesta de acciones de mejora y el rediseño del proceso.

2.2 Análisis comparativo de las metodologías encontradas

Con el propósito de agrupar las actividades descritas en las metodologías mencionadas en el apartado anterior, se decidió definir una metodología general de seis etapas, ya que se observó que en muchos casos las actividades de varias fases de una metodología son agrupadas en una misma fase de otra metodología, o en caso contrario, una sola fase es dividida en varias fases de otra metodología (Tabla 1).

A continuación, se enlistan las seis etapas de la metodología general junto con las actividades generales que se encuentran involucradas en cada una de ellas:

- **Etapa A. Planeación y alcance.** Esta etapa involucra el alcance, la justificación y planeación del proyecto, así como la identificación de usuarios, objetivos, metas, preguntas de investigación y recursos (humanos y técnicos) especificando la relación que tienen estos últimos con el proyecto.
- **Etapa B. Ubicación y preprocesamiento de datos.** En esta etapa se ubican, se describen y se exportan los datos que se encuentran dentro de los SI incluyendo su definición, alcance y calidad.
- **Etapa C. Procesamiento de datos.** En esta etapa se realiza la selección, la limpieza y la depuración de los datos. Además, la inserción y creación de atributos o variables al registro de eventos cuando es preciso.
- **Etapa D. Minería y análisis de procesos.** En esta etapa se eligen las técnicas y herramientas de la MP y se aplican para obtener los modelos y la información de la conformidad, del rendimiento y el cumplimiento del proceso para responder las preguntas de investigación. En caso de ser necesario en esta fase se extienden los modelos o la información a través de otras perspectivas o herramientas (ej. análisis visuales y minería de datos).
- **Etapa E. Presentación de resultados.** En esta etapa se realiza la redacción y presentación del informe a los diferentes usuarios con la finalidad de comunicar los resultados que abarcan las recomendaciones, modificaciones o acciones de mejora que se podrían llevar a cabo en el proceso.
- **Etapa F. Transferencia y seguimiento.** En esta etapa se implementan las recomendaciones o mejoras a la ejecución real del proceso presentadas en la etapa anterior y se soportan las operaciones de este.

Tabla 1.

Ubicación de cada fase de las metodologías analizadas dentro de la metodología genérica

Nombre de la Metodología	Etapas de la metodología genérica					
	Etapa A	Etapa B	Etapa C	Etapa D	Etapa E	Etapa F
	<i>Ubicación de las fases de cada metodología analizada</i>					
PDM	----	Fase 1 Preparación del registro	Fase 2 Inspección del registro	Fase 3, 4 y 5 Análisis de control de flujo; análisis de rendimiento; y análisis de roles	Fase 6 Transferencia de resultados	---
Ciclo de vida L*	Fase 0 Justificación y planeación	Fase 1 Extracción	Fase 1 Extracción	Fase 2 y 3 Creación del modelo de control de flujo; y creación del modelo del proceso integrado	Fase 4 Soporte operacional	----
PMPM	Fase 1 Alcance	Fase 2 Comprensión de datos	Fase 3 Creación del	Fase 4 y 5 Minería de procesos; y	Fase 6 Despliegue	----

			registro de eventos	evaluación		
PMMF	----	Fase 1 Preparación de datos	Fase 2 Exploración de los datos	Fase 3 y 4 Perspectiva y análisis	Fase 5 Resultados	----
PM²	Fase 1 Alcance	Fase 2 Extracción	Fase 3 Procesamiento de datos	Fase 4 y 5 Minería y análisis; y evaluación	Fase 5 Evaluación	Fase 6 Mejoras y soporte de proceso
Extensión de la metodología PM²	Fase 1 Planificar	Fase 2 Extraer	Fase 3 Procesar	Fase 4 Analizar con minería de datos y procesos	Fase 5 Evaluar	Fase 6 Mejorar
Guía de análisis para la MP enfocada en el usuario	Fase 1 Análisis del contexto	Fase 2 Análisis de eventos	Fase 3 Procesamiento de eventos	Fase 4 Identificación de patrones	Fase 5 Resultados y despliegue	----

En base a la información presentada en cada metodología y en la Tabla 1, se puede mencionar lo siguiente:

- Las metodologías PDM y PMMF no incluyen la fase de planeación, por lo que, para iniciar un proyecto de MP con estas metodologías no es necesario que se tenga un entendimiento total del proceso ni del negocio. Estas metodologías pueden ser empleadas en proyectos basados en datos.
- A pesar de que en la metodología PMPM se especifica la definición de un alcance, no se sugiere realizar detalladamente una planeación, lo cual podría ser una limitante en comparación con las metodologías que inician con esta fase.
- Solo las metodologías PM² y la extensión PM² incluyen la fase de implementación de las recomendaciones o mejoras y el servicio de soporte al proceso.
- En la guía de análisis para la MP enfocada en el usuario se plantea en todas sus fases involucrar a los diversos usuarios de la empresa (ej. proveedores de datos, especialistas del negocio, propietarios del negocio, especialista en el proceso, científicos de datos, analistas de datos, etc.). Sin embargo, no se explica cómo intervienen estos en las actividades y cuáles son las funciones de cada uno de ellos.
- En todas metodologías analizadas, no se muestran actividades que puedan ayudar a los usuarios a elegir y/o utilizar según sea el caso, las herramientas (redes Petri, árboles de proceso, modelos BMPN, etc.) y técnicas (minado Alpha, heurístico, fuzzy, etc.) existentes de la MP.
- La metodología PDM y PMMF son de carácter exploratorio, se centran en los datos y no involucran a los usuarios.
- La mayoría de las metodologías analizadas fueron probadas por sus propios autores a través de un caso de estudio dentro del mismo proyecto de investigación (Tabla 2), por lo que, es

- conveniente analizar y evaluar su pertinencia a través de otros casos de estudio externos.
- Solo se recomienda utilizar el ciclo de vida L* cuando se desarrollan proyectos de MP estructurados, de lo contrario, solo se podrán llevar a cabo las tres primeras fases de esta metodología.
 - Las metodologías no incluyen una fase que tenga como objetivo hacer divulgación científica a través de alguna publicación que promueva entre la sociedad, los hallazgos tecnológicos y conocimientos encontrados.

Tabla 2.

Aplicación y validez de las diferentes metodologías dentro del mismo proyecto de investigación.

Nombre de la Metodología	Aplicada en un caso de estudio	Validada por sus propios autores	Hasta qué fase de la metodología se desarrolló el caso de estudio
PDM	Si	Si	Transferencia de resultados
Ciclo de vida L	No	No	---
PMPM	Si	Si	Despliegue
PMMF	Si	Si	Resultados
PM ²	Si	Si	Evaluación
Extensión de la metodología PM ²	Si	Si	Evaluación
Guía de análisis para la MP enfocada en el usuario	No	No	----

Con base en las excepciones mencionadas anteriormente, se considera que existe la oportunidad de integrar una metodología más robusta, que involucre las principales fases del desarrollo de proyectos de MP definidas en las metodologías estudiadas y que pueda ser aplicada a distintos tipos de proyectos desde un punto de vista empresarial o científico-académico que busquen mejorar el rendimiento de sus procesos o el cumplimiento de las normas y reglamentos. Teniendo en cuenta que los objetivos de un proyecto de MP pueden ser muy concretos (lograr una reducción de costos del 10% para un determinado proceso) o muy genéricos (obtener información valiosa sobre el desempeño del proceso).

3. Resultados

El resultado obtenido después de tomar en cuenta: (a) todas las actividades involucradas en las diferentes metodologías encontradas; (b) el análisis realizado; y (c) la experiencia de los investigadores fue el diseño de una metodología de MP que pueda ser aplicada tanto en el desarrollo de proyectos del ámbito empresarial como del ámbito científico-académicos con sus propias características particulares (Figura 2 y 3).

Metodología propuesta

La metodología propuesta se encuentra conformada por las siguientes fases:

Fase 1. Planeación y alcance. Esta fase, debe estar a cargo de los usuarios especialista del negocio (encargados de los procesos de negocios), del experto en sistemas (familiarizados con los SI) y del analista de procesos (expertos en aplicar la MP) quienes conforman el equipo de trabajo y responderán a las interrogantes planteadas que podrían estar enfocadas a mejorar el rendimiento de un proceso comercial o verificar su cumplimiento con respecto a ciertas reglas y regulaciones.

Esta fase incluye las siguientes actividades:

- Identificar el o los procesos que se quiere analizar y comprender su funcionamiento.
- Identificar los principales problemas del o los procesos que se quieren analizar.
- Definir el alcance del proyecto a través de los objetivos y posteriormente convertirlas a preguntas de investigación que pueden estar relacionadas, por ejemplo, a tiempo, recurso, costo, etc.
- Realizar la planificación del análisis.
- Identificar las herramientas y técnicas de la MP disponibles, para que se puedan realizar de manera adecuada los análisis correspondientes.

En los casos que se quiera realizar un proyecto de MP de tipo académico o de investigación y se tenga acceso a los datos del proceso, pero no contacto directo con los expertos en el negocio, esta fase no será necesaria realizarla, ya que se estará llevando a cabo un proyecto de carácter exploratorio.

Fase 2. Preprocesamiento de datos. El objetivo de esta fase es ubicar los datos en los SI, comprenderlos (tal como se encuentran almacenados) y extraer suficientes (representativos en base al rendimiento esperado y balanceados dentro del periodo de tiempo proporcionado), conforme a los objetivos definidos para poder llevar a cabo análisis y diagnósticos significativos a través de la MP.

Al extraer los datos se debe evitar que falten, que sean incorrectos, imprecisos e irrelevantes porque pueden afectar los resultados. Por ejemplo, la ausencia de identificadores únicos que vinculan todos los eventos relacionados dificulta la creación del registro de eventos o los datos de tiempo imprecisos para cada evento afectan los resultados de las mediciones de rendimiento. Es recomendable en esta fase buscar y hacer uso de estrategias y herramientas tecnológicas que permitan extraer los datos de los SI de manera adecuada, ya que existen muchas formas de almacenamiento (los datos, por ejemplo, se pueden encontrar en bases de datos relacionales, orientadas a objetos, documentales, etc.).

Posteriormente, en la siguiente fase los datos obtenidos serán convertidos en un registro de eventos.

La metodología divide la extracción de datos, y la creación y procesamiento de registros en dos etapas: en preprocesamiento de datos y procesamiento de datos respectivamente, debido a que: la extracción de datos de eventos requiere mucho tiempo y se repite con menos frecuencia que las actividades de procesamiento de datos como es el filtrado y la creación de diferentes vistas sobre los mismos datos.

Fase 3. Procesamiento de datos. En esta fase se crean los registros de eventos a través de la limpieza y depuración de los datos. Para ello, se hace la identificación y creación de eventos (ej. unir los atributos hora y fecha en un solo evento para obtener la marca de tiempo), y cuando es preciso se eliminan casos incompletos, actividades repetidas o se agrupan casos similares con la utilización de filtros. Lo anterior, con la finalidad de obtener registros de eventos relevantes para las siguientes fases.

El archivo debe contener como mínimo el ID del caso, la actividad y la marca de tiempo del evento, para que pueda ser utilizado por la MP. Este archivo en primera instancia puede tener las extensiones CSV o XLS, y a través de PROM, Disco, Apromore u otra aplicación de MP transformarlo al formato de registro de eventos XES o MXML.

Posteriormente, se realiza un análisis al registro de eventos para identificar las características de las actividades, el número de casos y eventos, los eventos iniciales y finales, visualizaciones iniciales del proceso, etc. Este análisis se puede llevar a cabo con la MP y con la ayuda de otras técnicas estadísticas o visuales.

En la práctica en este punto se pueden presentar situaciones en donde se observa la falta de datos para realizar el análisis completo según el alcance del proyecto, por lo que, cuando se presenten estas situaciones es necesario regresar a la fase anterior con la finalidad de complementar los datos faltantes y así tener un conjunto de datos satisfactorio.

En las siguientes tres etapas, se aplicarán las técnicas y herramientas de la MP en los registros de eventos, con el propósito de obtener información sobre el rendimiento y el cumplimiento de los procesos que ayudarán a responder las preguntas de investigación. Si no existieran preguntas de investigación definidas porque es un proyecto orientado a datos, se pueden aplicar técnicas exploratorias combinadas con el descubrimiento de procesos para obtener una visión general del proceso. Para los casos en donde sí se definieron preguntas concretas de investigación, los análisis pueden centrarse en responder dichas preguntas.

Fase 4. Análisis de control de flujo. En esta fase se aplican las técnicas de descubrimiento de procesos para conocer como es el proceso real, para posteriormente compararlo con la documentación de la organización y verificar que el registro de eventos pueda ser repetido en el proceso descubierto de manera adecuada, y con ello juzgar la calidad del modelo, identificar casos divergentes, encontrar desviaciones en el proceso y dar respuestas a algunas preguntas planteadas en la fase 1.

Algunos de los minados que se pueden utilizar para descubrir los modelos reales de los procesos que se están analizando son: Alpha, Alpha ++, Heurístico, ETM, Fuzzy e inductivo. Estos pueden ser usados a través de diversos plugins contenidos en el framework de ProM.

Fase 5. Análisis de rendimiento. En esta fase se utilizan los modelos de los procesos obtenidos en la fase anterior para examinar el desempeño de proceso, el tiempo de rendimiento de las actividades y los cuellos de botella con el fin de encontrar áreas de mejora que apoyen en la toma de acciones.

Un plugin del framework ProM, bastante completo que puede ser utilizado para obtener el rendimiento del proceso es Multi-perspective Process Explorer. Sin embargo, existen otras aplicaciones más amigables como es Disco y Apromore que también pueden ser usadas para obtener modelos donde se muestra el rendimiento de los procesos.

Fase 6. Análisis de roles. Esta fase se lleva a cabo siempre que el registro de eventos contenga datos sobre los recursos que ejecutan los eventos. Se analizan los roles que desempeñan los miembros del equipo de trabajo que se encuentran involucrados en el proceso, para detectar quien ejecuta cada actividad y explorar su productividad.

Para el caso, en donde no se tenga información acerca de los roles de los empleados, pero sí, por ejemplo, los nombres de los empleados que intervienen en cada actividad del proceso. Esta fase se podría llevar a cabo con otros tipos de análisis, por ejemplo, un análisis de intervenciones del personal en el proceso o un mapa de delegación de trabajo en donde se pueda observar a parte del número de casos atendidos por el personal, la colaboración que hay entre los recursos dentro del proceso.

Los análisis mencionados se pueden llevar a cabo, por ejemplo, con los plugins de social

network contenidos en el framework de ProM o con las aplicaciones Disco y Apromore. Lo anterior, puede ayudar a los especialistas del negocio a decidir sobre la asignación de los trabajos de cada integrante del equipo.

Fase 7. Presentación de resultados. En esta fase se realiza la descripción de las actividades llevadas a cabo en el proyecto de MP. El objetivo es la presentación del informe final a los usuarios interesados. Es de particular interés la presentación de la metodología utilizada para llevar a cabo la MP, la descripción de las diferentes etapas y los hallazgos encontrados (ej. modelo de proceso descubierto, las ejecuciones anormales, los tiempos de rendimiento, etc.). Finalmente, es fundamental que se presenten las recomendaciones, o acciones de mejora que se pueden llevar a cabo en el proceso.

Antes de presentar los resultados es conveniente que los expertos en los procesos participen en la revisión y validación de los resultados, ya que los mineros regularmente no son expertos en el dominio de los procesos que se están analizando.

Fase 8. Publicación de resultados. En esta etapa están consideradas todas las acciones necesarias para fines de publicación de los resultados en algún medio de difusión. Es recomendable aplicarla cuando se realizan proyectos exploratorios basados en datos, cuando los usuarios son nuevos en la MP o cuando tienen un perfil académico. En este tipo de proyectos se investigan las posibilidades de aplicación de la MP, por lo que, puede ser un ejercicio interesante la difusión de los resultados, las experiencias en la aplicación de esta tecnología, así como la comparación con otras formas de trabajo reportadas o conocidas. Esta es una etapa pensada para cumplir con el objetivo de la divulgación científica; es decir promover, entre la sociedad, los hallazgos tecnológicos y conocimientos obtenidos. Aun cuando desde el punto de vista de las organizaciones, estas acciones pueden ser consideradas opcionales, el llevarlas a cabo podrían fomentar la vinculación y colaboración entre el sector empresarial y la comunidad científica, así como la creación de nuevas oportunidades de negocio basadas en el conocimiento.

Fase 9. Transferencia y seguimiento. En esta fase se implementan las recomendaciones o acciones de mejora a la ejecución real del proceso y se soportan sus operaciones; esto es, continuamente se debe medir y evaluar con la finalidad de detectar cualquier falla o comportamiento anormal.

Figura 2.

Diagrama de bloques de la metodología de MP para el desarrollo de proyectos de tipo empresarial y científico-académico.

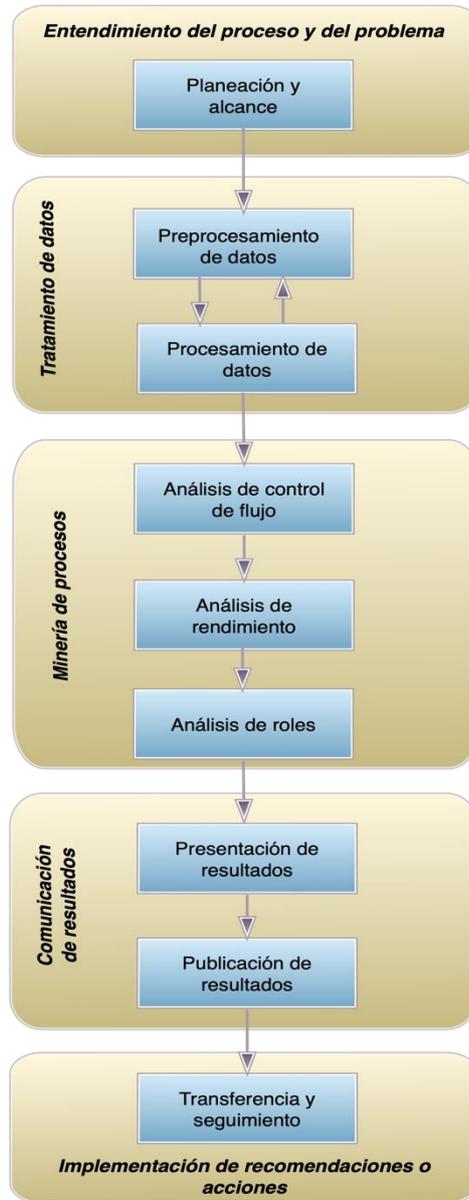
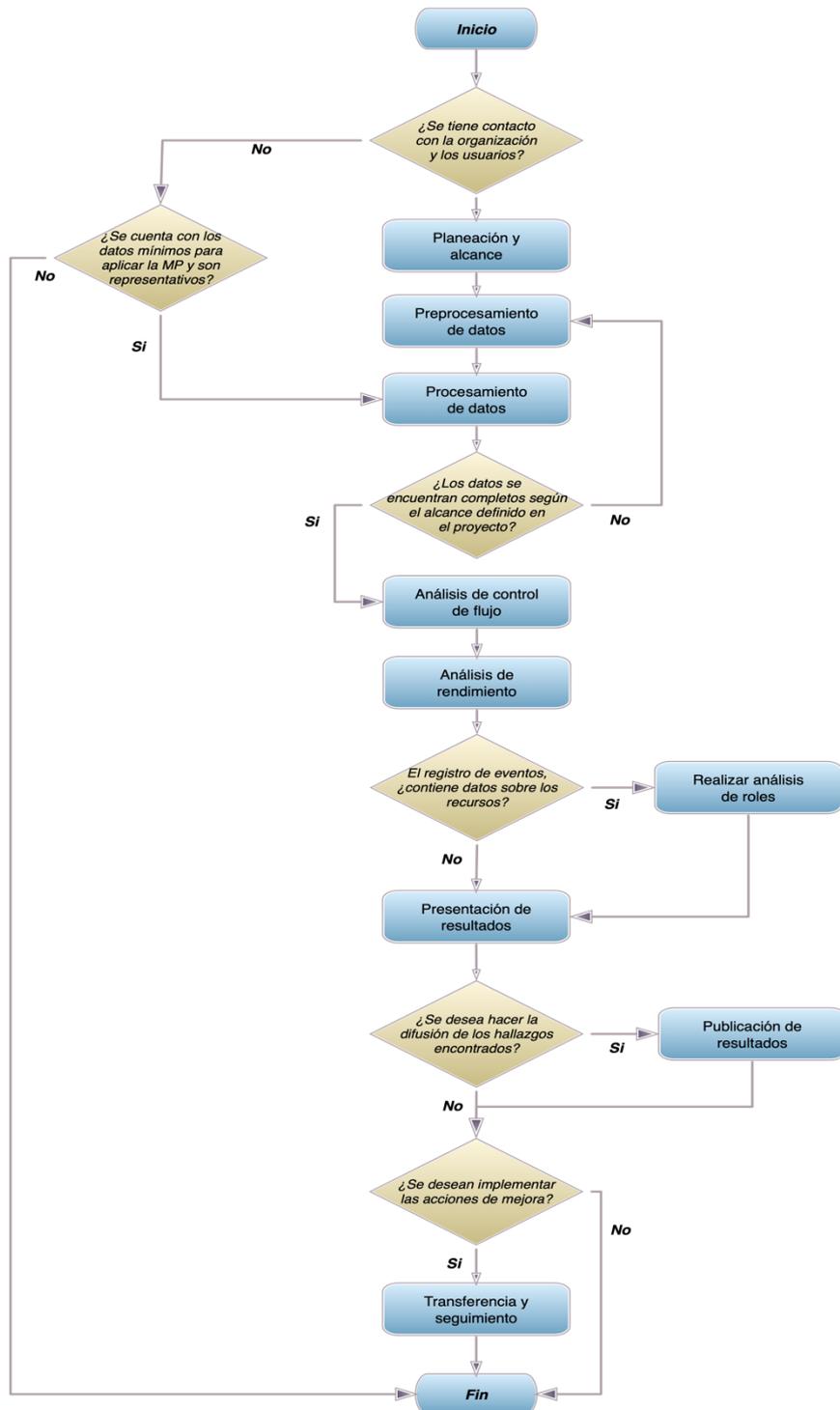


Figura 3.
 Diagrama de flujo de la metodología de MP para el desarrollo de proyectos de tipo empresarial y científico-académicos



4. Conclusiones

La MP a través de sus técnicas permite a las organizaciones realizar un escaneo de sus procesos de negocio para comprobar con mayor rigurosidad su cumplimiento, diagnosticar problemas e identificar soluciones que permitan proponer acciones de mejora o rediseño y que al ser implementadas se logren procesos de negocio más eficaces. Motivos por los cuales, se considera importante que todo proyecto emprendido de MP se lleve a cabo mediante un enfoque metodológico que sirva de guía para que el usuario alcance los objetivos planteados y garantice resultados.

La metodología propuesta en esta investigación es una opción que permite orientar al usuario a desarrollar proyectos de MP tanto de tipo empresarial como científico-académicos a través de sus nueve fases: planeación y alcance, preprocesamiento de datos, procesamiento de datos, análisis de control de flujo, análisis de rendimiento, análisis de roles, presentación de resultados, publicación de resultados, y transferencia y seguimiento.

La metodología diseñada incluye todas las actividades principales de la MP. Inicia con la identificación y comprensión del proceso de negocio que se desea estudiar. Con base en esta se realiza la planificación y definición de los objetivos y preguntas de investigación. Para que después, se puedan ubicar, extraer, limpiar y convertir al formato adecuado los datos antes de aplicar las fases que involucran la MP. Posteriormente, se realiza la presentación de los hallazgos encontrados junto con las recomendaciones o acciones de mejora que se pueden llevar a cabo en el proceso.

Finalmente, se encuentra la etapa de publicación de resultados junto con la etapa de transferencia y seguimiento. La publicación de resultados es una etapa que está pensada principalmente para los usuarios nuevos en la MP o de perfil académico. Tiene como finalidad difundir en algún medio de difusión los hallazgos tecnológicos y conocimientos obtenidos a través de una publicación. Aun cuando desde el punto de vista de las organizaciones, estas acciones pueden ser consideradas opcionales, el llevarlas a cabo podrían fomentar la vinculación y colaboración entre el sector empresarial y la comunidad científica, así como la creación de nuevas oportunidades de negocio basadas en el conocimiento.

Mientras que, la fase de transferencia y seguimiento tiene como actividad principal la implementación de las recomendaciones o acciones de mejora, así como su seguimiento.

5. Futuras líneas de investigación

En trabajos futuros se recomienda aplicar la metodología propuesta de MP a diversos casos de estudio, tanto del área empresarial como científico-académicos. El objetivo de estos trabajos de investigación estará enfocado a realizar el análisis de la eficiencia de la metodología, la facilidad y pertinencia de su aplicación, así como la congruencia entre las fases que la integran.

Referencias

- Aguirre, M. H. y Rincón, G. N. (2015). Minería de procesos: desarrollo, aplicaciones y factores críticos. *Cuadernos de Administración*, 28(50), 137-157. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao28-50.mpd>
- Badakhshan, P., Wurm, B., Grisold, T., Geyer-Klingenberg, J., Mendling, J., & Brocke, J. (2022) Creating business value with process mining. *The Journal of Strategic Information Systems* 31(4), 101745. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2022.101745>
- Bozkaya, M., Gabriels, J., & Van der Werf, J. M. (febrero de 2009). Process diagnostics: A method based on process mining. In A. Kusiak, y S. Lee. International Conference on Information, Process, and Knowledge Management, Cancun, México. <https://doi.org/10.1109/eKNOW.2009.29>
- Butt, N.A., Mahmood, Z., Sana, M.U., Díez, I., Galán, J.C., Brie, S., & Ashraf, I. (2023) Behavioral and Performance Analysis of a Real-Time Case Study Event Log: A Process Mining Approach. *Applied Sciences*, 13(4145), 1-21. <https://doi.org/10.3390/app13074145>
- Céspedes, G. Y., Molero, C. G., & Arieta, M. P. (2018). Diseño de una guía de análisis para la minería de procesos enfocada en el usuario. *Ciencias de la Información*, 49(3), 26-33. <https://biblat.unam.mx/hevila/Cienciasdelainformacion/2018/vol49/no3/4.pdf>
- Checoli, C. A., Vecino, S. M., Scalabrin, E. E., & Portela, S. E. (2020). An extended model for remaining time prediction in manufacturing systems using process mining. *Journal of Manufacturing Systems*, 56(s/n), 188-201. <https://doi.org/10.1016/j.jmsy.2020.06.003>
- De Weerd, J., Schupp, A., Vanderloock, A., & Baesens, B. (2013). Process Mining for the multi-faceted analysis of business processes-A case study in a financial services organization. *Computers in Industry*, 64(1), 57-67. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2012.09.010>
- Emamjome, F., Andrews, R., & Hofstede, A. (octubre de 2019). A Case Study Lens on Process Mining in Practice. The Move to Meaningful Internet Systems: OTM 2019 Conferences, Rodas, Grecia. https://doi.org/10.1007/978-3-030-33246-4_8
- Fuentes, R. S., Domínguez, C. D., García, P. W., Romero, L. P., & Leyva, P. L. (2019) Caracterización de la producción científica en el área disciplinar de la minería de proceso. *Investigación Bibliotecológica*, 33(8), 193-216. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.78.57925>
- González, G. A., Leal, R. L., Martínez, C. D., & Morales, F.D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), s/p. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003>
- Martínez, E. M., Silega, M. N. y Noguera, M. (2021). Aplicación de minería de procesos para la mejora de los servicios públicos. *Revista de Transformación Digital*, 2(4), 92-103. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/150>
- Merchán E., Mero K., & Mero C. (2021). Técnicas aplicadas a la minería de proceso: Revisión sistemática. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 14 (9), 148-162. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/950>
- Morales, A., Martínez, C., Amador, J., Hidalgo, C., & García R. (2022). Minería de procesos aplicada a un sistema de solicitudes de servicios al cliente: Un caso de estudio basado

- en datos. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, E52(s/n), 117-132.
<https://www.proquest.com/openview/e70e87c918af4fcefcdf912504e6fd67/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Park, S., & Sik, Y. (2016). A Study of Process Mining-based Business Process Innovation. *Procedia Computer Science*, 9(s/n), 734-743.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.07.066>
- Sangil, M. (noviembre de 2020). Heuristics-Based Process Mining on Extracted Philippine Public Procurement Event Logs. 7th International Conference on Behavioral and Social Computing, Bournemouth, Reino Unido.
<https://doi.org/10.1109/BESC51023.2020.9348306>
- Santos, G. C., Meinheim, A., Faria, J. E., Rosano, D. M., Vecino, S. D., Ribeiro, C. D., Portela, S. E., & Scalabrin, E. (2019). Process mining techniques and applications – A systematic mapping study. *Expert System with Applications*, 133(s/n), 260-295.
<https://doi.org/10.1016/j.eswa.2019.05.003>
- Silva, O. A. (2017). Metodología para el análisis de proceso de negocio basada en minería de procesos y datos. (Memoria de Titulación), Universidad Técnica Federico de Chile.
<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/14074/3560902038214UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, O. A., Arias, M., Quelves, D., Rojas, E., Fernández, C., Muñoz-Gama, J., & Sepúlveda, M. (octubre de 2016). Business process analysis in advertising: An extension to a methodology based on process mining projects. 35th International Conference of the Chilean Computer Science Society (SCCC), Valparaiso, Chile.
<https://doi.org/10.1109/SCCC.2016.7836000>
- Terragni, A., & Hassani, M. (agosto 2018). Analyzing Customer Journey with Process Mining: From Discovery to Recommendations, IEEE 6th International Conference on Future Internet of Things and Cloud, Barcelona, España.
<https://doi.org/10.1109/FiCloud.2018.00040>
- Van der Aalst, W. (2011). *Process mining: Data science in action* (1st ed.). Springer.
- Van der Aalst, W. (2012). Process Mining: Overview and Opportunities. *ACM Transactions on Management Information Systems*, 99(99), 1-16.
<https://doi.org/10.1145/2229156.2229157>
- Van der Aalst, W. (2013). Service mining: Using process mining to discover, check, and improve service behavior. *Services Computing, IEEE Transactions*, 6(4), 525-535.
<https://doi.org/10.1109/TSC.2012.25>
- Van der Aalst, W. (2016). *Process mining: Data science in action* (2nd ed.). Springer.
- Van der Aalst, W., Adriansyah, A., Alves de Medeiros, A., Arcieri, F., Baier, T., Blickle, T., Chandra, B., Van den Bra, P., Brandtjen, R., Buijs, J., Burattin, A., Carmona, J., Castellanos, M., Claes, J., Cook, J., Costantini, N., Curbera, F., Damiani, E., De Leoni, M., ... Wynn, M. (septiembre de 2011). Process mining manifesto. Proceedings of the International Conference on Business Process Management, Clermont-Ferrand, Francia. https://doi.org/10.1007/978-3-642-28108-2_19
- Van der Heijden, T. (2012). *Process mining project methodology: Developing a general approach to apply process mining in practice* (Master's thesis). Technische Universiteit Eindhoven, Netherlands. <https://research.tue.nl/en/studentTheses/process-mining->

[project-methodology](#)

Van Eck, M. L., Lu, X., Leemans, S. J., & Van der Aalst, W. (junio de 2015). PM2: A Process Mining Project Methodology. International Conference on Advanced Information Systems Engineering, Estocolmo, Suiza. https://doi.org/10.1007/978-3-319-19069-3_19