



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Herramientas y metodologías para la gestión de procesos en las organizaciones de Latinoamérica”: Una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos diez años, 2008 - 2018

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

## **Autores:**

Rosa Cristina Aguirre Chate

Joan Manuel Camacho Osoreo

Jimmy Dante Cjahuá Taco

Mirella Gisella Valdez Valderrama

Claudia Sabrina Zavala Ramírez

## **Asesor:**

Lic. César Augusto Acosta Cashú

Lima - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

Queremos dedicar el presente trabajo de investigación a nuestros padres, por su apoyo incondicional a lo largo de la vida. A nuestro asesor por su apoyo en nuestra formación académica, sobre todo sus enseñanzas.

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos agradecer a cada uno de las personas por siempre alentarnos a ser mejores, pero sobre todo por su apoyo incondicional en este proceso. Agradecer a Dios por permitirnos poder avanzar y guiar nuestros pasos a lo largo de nuestras vidas.

**Tabla de contenido**

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
INDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	12
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	17
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	31
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 2.1 Descripción de la estrategia PICOC.....	13
Tabla n.º 2.2 Criterios de inclusión y exclusión de los artículos científicos.....	15
Tabla n.º 3.1 Declaración de artículos científicos encontrados.....	17
Tabla n.º 3.2 Revistas científicas según país de origen.....	18
Tabla n.º 3.3 Revistas científicas tomadas en la revisión sistemática.....	19
Tabla n.º 3.4 Número de artículos científicos según pregunta de estudio.....	21
Tabla n.º 3.5 Publicaciones relacionadas a las herramientas y metodologías para la gestión de procesos.....	22
Tabla n.º 3.6 Relación de alcance, enfoque y posturas metodológicas de autores.....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n° 3.1 Revistas científicas según país de origen.....	19
Figura n° 3.2 Revistas científicas tomadas en la revisión sistemática.....	20
Figura n° 3.3 Número de artículos científicos según pregunta de estudio.....	21

## RESUMEN

Las herramientas y metodologías para la gestión de procesos se han desarrollado desde los años 80's hasta nuestros días, siendo utilizadas por empresas de distintos tamaños y rubros para optimizar sus sistemas de producción. Los objetivos de este estudio son dar a conocer su evolución, así como las características de su implementación en las organizaciones de Latinoamérica. Los criterios de investigación están basados en las publicaciones encontradas en las bases de datos Ebscohost, Proquest, Redalyc y Scielo entre los años 2008 a 2018. La metodología es de tipo básica ya que busca ampliar los conocimientos científicos existentes y presenta un enfoque cualitativo utilizando la recolección y análisis de datos. Los resultados muestran que existen diversos tipos de herramientas y metodologías, desde tradicionales hasta funcionales, cuyas características implican flexibilidad, integralidad y rapidez permitiendo la adecuada gestión de procesos, incrementando los índices de productividad y competitividad. La limitación más significativa fue encontrar artículos enfocados en el uso de herramientas y métodos ya que en su mayoría explican el enfoque en procesos, mas no desarrolla una herramienta en específico. Finalmente se concluye que las técnicas y métodos tienen el propósito de plantear cambios drásticos en los costos, calidad y desempeño en cada proceso.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión de procesos, herramientas, metodologías, mejora continua, calidad.

## **NOTA DE ACCESO**

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

## REFERENCIAS

- Aguirre, H. & Rincón, N. (2015). Minería de procesos: desarrollo, aplicaciones y factores críticos. En *Revista Cuadernos de Administración*, 28 (50) pp. 15-24. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-35922015000100007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922015000100007)
- Arraut, L. (2010). La gestión de la calidad como innovación organizacional para la productividad en las empresas. En *Revista EAN*, 69 pp. 20-41. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a03.pdf>
- Barrera, A., Cambra, A. & González, J. (2017). Implementación de la metodología Seis Sigma en la gestión de las mediciones. En *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2) pp. 1-5. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000200001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200001)
- Caldana, D. (2016). Conceptos generales sobre enfoque de procesos de negocios. En *Revista Ministerio de Secretaria General*, 88 (2) pp. 15-50. Recuperado de: <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2015/07/documento-tecnico-88-conceptos-generales-sobre-enfoque-de-procesos-de-negocios.pdf>
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación. Lima: Editorial San Marcos.
- Cetina, M. (2016). Gestión de procesos con BPM. En *Revista Tecnología, Investigación y Academia*, 4 (2) pp.45-56. Recuperado de: <http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/tia/article/download/8387/pdf>
- Cruz, J. & Lévano, D. (2011). Nivel de madurez de los procesos de la gestión de servicios en base a BPM. En *Revista Apuntes Universitarios*, 16 (1) pp. 143-156. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/276123987\\_Nivel\\_de\\_madurez\\_de\\_los\\_procesos\\_de\\_la\\_gestion\\_de\\_servicios\\_en\\_base\\_a\\_BPM](https://www.researchgate.net/publication/276123987_Nivel_de_madurez_de_los_procesos_de_la_gestion_de_servicios_en_base_a_BPM)
- Díaz, F. (2008). Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TICs y crecimiento empresarial. ¿Qué es BPM y cómo se articula con el crecimiento empresarial? En *Revista Universidad y Empresa*, 7(15) pp. 151-176. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187214457007.pdf>
- Duro, V. & Gilart, V. (2016). La competitividad en las Instituciones de Educación Superior: aplicación de filosofías de gestión empresarial. En *Revista Gestión del proceso de negocio. Economía y Desarrollo*, 157(2) pp. 166-181. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4255/425548450012.pdf>
- Escobar, D., Aguilera, A. & Parra, Y. (2016). Propuesta metodológica para la orientación de aplicaciones informáticas hacia BPM y SOA. En *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*,

- 10 (1) pp. 12-17. Recuperado de:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-18992016000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992016000100004)
- Gallegos, H. (2017). Sistema Kaizen en la administración. En *Revista Innovaciones de Negocios*, 4 (1) pp. 1-37. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/315812929\\_Sistema\\_Kaizen\\_en\\_la\\_administracion\\_Kaizen\\_system\\_in\\_administration](https://www.researchgate.net/publication/315812929_Sistema_Kaizen_en_la_administracion_Kaizen_system_in_administration)
- Galvis, E. & Gonzales, M. (2014). Herramientas para la gestión de procesos de negocio y su relación con el ciclo de vida de los procesos de negocio: Una revisión de literatura. En *Revista Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 24 (2) pp. 37 - 55. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v24n2/v24n2a03.pdf>
- Giraldo, C., Moreno, L. & Cortes, H. (2012). Modelo de gestión por procesos en logística aplicado a empresas pequeñas de Medellín. En *Revista Soluciones de Postgrado EIA*, 71 (9) pp. 117-141. Recuperado de:  
<https://revistas.eia.edu.co/index.php/SDP/article/view/366/359>
- Giraldo, J., Jiménez, J. & Tabares, M. (2016). Modelo para optimizar el proceso de gestión de negocio combinando minería de procesos con inteligencia de negocios desde almacenes de datos. En *Revista Espacios*, 38 (2) pp. 9-15. Recuperado de:  
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n02/17380209.html>
- Giraldo, J. & Pinilla, J. (2016). Simulación de procesos de negocios (BPSIM) como soporte didáctico en el aprendizaje de la gestión de procesos de servicio. En *Revista Formación Universitaria*, 9 (1) pp. 12-19. Recuperado de:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062016000100011](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062016000100011)
- González, E., Hernández, G., Fernández, M. & Padrón, S. (2015). Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitarios. En *Revista Ingeniería Industrial*, 36 (2) pp. 15-17. Recuperado de:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362015000200005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000200005)
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2004). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill
- Hernández, R., Medina, A. & Hernández, G. (2012). Mejoramiento de procesos claves a través del análisis del valor añadido en empresas de base tecnológica de producciones por proyecto del sector hidráulica en Cuba. En *Revista Científica "Visión de Futuro"*, (30) 2 pp. 58-70. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935479005.pdf>
- Higgins, J., & Green, S. (2011). Manual Cochrane de revisiones sistemáticas de intervenciones .  
Reviews of Interventions, pp. 1-160. Recuperado de:

- [https://es.cochrane.org/sites/es.cochrane.org/files/public/uploads/manual\\_cochrane\\_510\\_web.pdf](https://es.cochrane.org/sites/es.cochrane.org/files/public/uploads/manual_cochrane_510_web.pdf)
- Lanas, E. & Espinoza, G. (2018). Lineamientos para una propuesta de política pública de recuperación productiva: Manabí 2016. En *Revista de derecho FORO*, (30), pp. 81-105. Recuperado de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/691/616>
- Lazarte, I., Acosta, C. & Vilallonga, G. (2015). Mejora y gestión de procesos de negocio inter-organizacionales aplicando técnicas de minería de procesos. En *Revista Informática*, pp. 637-640. Recuperado de: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/54082/Documento\\_completo\\_\\_pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/54082/Documento_completo__pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. En *Revista Científica Visión de Futuro*, 13 (1) pp. 12-20. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Martínez, L., Oviedo, O. & Luna, C. (2016). Diseño y validación de una herramienta para medir la percepción de las condiciones de trabajo: Caso Sector manufacturero de la región Caribe colombiana. En *Revista Universitas Psychologica*, 15 (1) pp. 339-348. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v15n1/v15n1a26.pdf>
- Mejía, J., Muñoz, M. & Rocha, A. (2014). La Mejora de Procesos de Software a través de la Gestión de Procesos, el Outsourcing y la Adopción de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. En *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação (RISTI)*, pp. 7-10. Recuperado de [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1646-98952014000100001](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-98952014000100001)
- Ospina, M., Puche, M. & Arango, B. (2014). Gestión de la Innovación en Pequeñas y Medianas Empresas. Generando ventajas competitivas y posicionamiento en el Mercado. En *Revista GPT Gestión de las Personas y Tecnología*, 7 (10) pp. 35-39. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4760745.pdf>
- Pérez, Y. (2015). La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones. En *Revista Empresarial ICE*, 10(1) pp. 9-19. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580335>
- Quesada, A., Zamora, R., & Brito, A. (2016). Propuesta de mejoras para el proceso de gestión de la información bibliográfica en la Universidad de Cienfuegos. En *Revista Universidad y Sociedad*, 8 (2) pp. 2-5. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000200007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000200007)

- Rojas, L., Rivero, J. & Montes, N. (2017). Metodología para la transición a un modelo de dirección estratégica sustentada en procesos. En *Revista Ingeniería Industrial*, (3) pp.319-340. Recuperado de: <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3430/3462>
- Santos, F. & Santos, E. (2012). Aplicación práctica de BPM para la mejora del subproceso de picking en un centro de distribución logístico. En *Revista Industrial Data*, 15 (2) pp.120-127. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6383>
- Sarria, M., Fonseca, G. & Bocanegra, C. (2017). Modelo metodológico de implementación de Lean Manufacturing. En *Revista EAN*, 83 pp. 51-71. <https://doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1825>
- Suárez, M. & Dávila, J. (2011). Implementación del Kaizen en México: un estudio exploratorio de una aproximación gerencial. En *Revista Innovar*, 21 (41) pp. 19-37. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81822806003>
- Tabares, M. & Lochmuller, C. (2013). Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. Un estudio de caso. En *Revista Estudios Gerenciales* 29 (127) pp. 222-230. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592313000119>
- Tocto, E. (2011). Optimización y cuantificación de procesos utilizando BPM. En *Revista Apuntes Universitarios*, 1 (1) pp. 23-44. Recuperado de: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ra\\_universitarios/article/view/2](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ra_universitarios/article/view/2)
- Torres, C. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. En *Revista Ingeniería Industrial*, 35(2) pp. 12-18. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362014000200005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000200005)
- Vargas, J., Muratalla, G. & Jiménez, M. (2016). Lean Manufacturing ¿una herramienta de mejora de un sistema de producción?. En *Revista Ingeniería Industrial Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5 (17) pp. 153-174. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679011.pdf>