

¿Cómo fortalecer las MiPymes a partir de la implementación de BPM?

Carlos Alberto Espinosa Devia¹, Paula Alexandra Torres Cortés².

¹*Estudiante facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Libre Pereira sede Belmonte, Pereira, Colombia.*

Correo electrónico: carlos-espinosad@unilibre.edu.co

²*Estudiante facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Libre Pereira sede Belmonte, Pereira, Colombia.*

Correo electrónico: paulaa-torresc@unilibre.edu.co

Resumen

El artículo tiene como objetivo reflexionar sobre el trabajo de grado “DISEÑO DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE PROCESOS CLAVE DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE BPM (BUSINESS PROCESS MANAGMENT) EN LAS MIPYMES COLOMBIANAS” de Gómez (2018), tomando como referencia el conocimiento que tiene el autor del texto sobre la implementación de BPM en diferentes organizaciones en Colombia, y además de ello, la importancia que ha tomado a través de los años la implementación de metodologías y herramientas que permitan mejorar los procesos de las compañías y adaptarlos a las nuevas necesidades del mercado.

Lo anterior, teniendo en cuenta los vacíos existentes en las medianas y pequeñas empresas en Colombia, especialmente las agroindustriales frente a la adopción de nuevas tecnologías y disciplinas que buscan la optimización (eficiencia y eficacia) de los procesos de estas. Por lo tanto, es importante resaltar que la aplicación de la gestión por procesos de negocio ha permitido que las compañías que han adaptado esta disciplina organicen y mejoren considerablemente la jerarquía de procesos de la organización: disminuir actividades que no generen valor a la organización, reducir intervenciones humanas, redistribuir cargas laborales, incrementar la eficiencia, entre otros.

En conclusión, los autores del texto buscan resaltar la importancia de adaptar la gestión por procesos en las organizaciones; aclarando conceptos claves del tema, exponiendo las brechas que aún se encuentran pendientes por cerrar en las pequeñas y medianas empresas de Colombia, dar el punto de vista sobre casos reales de implementación de la disciplina por medio de la adquisición de ERP's (Enterprise Resource Planning) y otros componentes tecnológicos que apalancan la implementación de esta disciplina, y en general, tomar postura sobre el trabajo realizado acerca de la implementación de la metodología en las PYMES.

Palabras Clave

Automatización de procesos (*Process automation*), Cuadro de mando integral (*Balanced Score Card, BSC*), Gestión por procesos de negocio (*Business Process Management, BPM*), Mipymes (SMEs)

Abstract

The article has as main objective to analyze about the thesis “DISEÑO DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE PROCESOS CLAVE DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE BPM (BUSINESS PROCESS MANAGMENT) EN LAS MIPYMES COLOMBIANAS” by Gómez (2018), taking as reference the autor’s knowledge about BPM implementation at various colombian organizations, besides that, the importance that has taken place trough the years the discipline implimentation which allows process improvement for companies and adapting them to the new market demands.

The above, taking into account the existing gaps between medium and small colombian companies, especially the agroindustrial ones facing the adoption of new disciplines and technologies that seek the optimization (efficiency and effectiveness) of their processes. Therefore, it is important to highlight that the application of business process management has allowed companies that have adapted this discipline to organize and improve the organizational process grading: decrease activities that do not generate value for the organization, reduce human interventions, redistribute workloads, increase efficiency, among others.

In conclusion, the text autors intend to highlight the importancy of implementing process management in organizations, clarifying topic key concepts, exposing the gaps that are still pending to be suppressed in small and medium-sized companies in Colombia, giving the point of view on real cases of implementation of the discipline through the adoption of ERP's (Enterprise Resource Planning) and other technological elements that leverage the discipline adoption, and in general, take a position on the work done on the implementation of the methodology in PYMES.

Keywords

Process automation, Balanced Score Card (BSC), Business Process Management (BPM), SMEs.

Introducción

El termino Business Process Management (BPM) empieza a ser nombrado por Frederick Taylor en la publicación de su libro “Los principios de la gestión” en 1911, tomando como punto de partida lo que él consideraba “Los principios de la gestión científica”, cuyo enfoque busca priorizar la productividad de los colaboradores de una

empresa, teniendo una recompensa a cambio de obtener buenos resultados. Con el pasar de los años esta disciplina toma fuerza con la implementación de metodologías en las organizaciones como lo fue el Kaizen (5S's) y posteriormente se empezaron a desarrollar herramientas tecnológicas por parte de grandes empresas que permitieron apalancar de forma más óptima los diferentes procesos de las compañías, estos softwares fueron llamados: BPM's, los cuales integran inteligencia artificial con análisis de datos. A partir de ese momento, se ha buscado que las organizaciones, por más pequeñas que sean, implementen herramientas de BPM (tanto la metodología como el software) que permitan optimizar los procesos del negocio y mejorar considerablemente su posición en el mercado.

Los autores del presente artículo buscan tomar postura sobre el trabajo de grado base, recalcando la importancia que a través de la experiencia laboral y el conocimiento académico han tenido con el pasar de los años sobre la implementación de la disciplina de gestión por procesos de negocio (BPM) en el contexto colombiano. Por lo tanto, se busca resaltar las ventajas que tiene que las organizaciones empiecen a ser gestionadas por procesos y apalancadas por BPM's, permitiendo en simultáneo controlar y mejorar los métodos para ejecutar las actividades de cada uno de los procesos.

Reflexión

Diagnostico Modelo Organizacional MiPymes Colombianas

Según (Confecámaras, 2017 como se cita en Gómez, 2018) para el año 2017 las Pymes en Colombia representaron un 45% del PIB, de los cuales un 38,7% correspondieron a pequeñas y medianas empresas y el 6.3% a las microempresas; esto significa que casi la mitad de las empresas en Colombia están clasificadas como Pymes; además, según los mismos estudios estadísticos para el año 2017 en Colombia habían 2.5 millones de Micro, pequeñas y medianas empresas, de esta cifra, el 94.7% corresponde a microempresas y el 4.9% corresponden a pequeñas y medianas empresas.

En el año 2021 se crearon 307.679 nuevas empresas en todo el territorio nacional, lo que corresponde a un aumento del 10.6% en comparación con el año 2020; de las nuevas empresas creadas se puede decir que el 99.5% corresponden a microempresas, seguido por un 0.4% de pequeñas empresas y el 0.03% corresponde a medianas y grandes empresas (Confecámaras, 2022).

Lo anterior demuestra que un gran porcentaje de empresas colombianas son categorizadas como Pymes, esto a su vez evidencia el gran potencial que existe en el sector de las pequeñas y medianas empresas en la participación en el mercado colombiano y en la generación de empleo; por lo tanto, el potencial existente en la aplicabilidad de sistema de gestión BPM es alto y puede ser una herramienta útil para lograr la evolución de dichas empresas, aumentar su productividad, lograr su competitividad y posicionarlas aún más dentro del mercado Colombiano, pues (Gómez, 2018) manifiesta que los factores críticos de éxito de la implementación de estos modelos de gestión en las Pymes colombianas están relacionados directamente con la gestión de proyectos, la tecnología de la información, la medición de desempeño y la alineación de la estrategia; lo que se considera un acierto, toda vez, que el desarrollo empresarial está ligado a esos factores y estos mismos ayudan a que los procesos internos se interaccionen entre sí para el logro de objetivos empresariales.

Por lo anterior, el uso de la tecnología de la información descrito por el autor se considera al igual un punto de partida importante para lograr la interacción de las áreas en el proceso con la alineación de los objetivos estratégicos, pues (Gómez, 2018) menciona que el uso adecuado de las Tics es la clave para la implementación de cualquier sistema, especialmente para la implementación del modelo BPM.

También, es importante mencionar que a pesar de reconocer la importancia de la implementación de las tecnologías de la información en las Pymes en el logro de los modelos de gestión BPM; es significativo tener en cuenta que las Pymes colombianas pueden tener limitaciones en la implementación de las Tics y a su vez en la implementación del modelo de gestión BPM; según (Zapata, s.f. cómo se cita en Castellanos, Loaiza & Cuesta, 2016) en Colombia existe una brecha entre las grandes empresas frente a las Pymes, relacionada con la inversión en tecnologías de información, el cual expresa “Colombia es un país donde 98% de las empresas son Pymes y de este porcentaje sólo 2%, que corresponde a las empresas medianas, están preparadas para competir. Y aunque más de 80% de las Pymes invierten en computadores, sólo 55% tienen página web y apenas un 33% invierten en sistemas de información de gestión”. (p. 94), lo que puede significar un obstáculo al progreso y al uso de las Tics y del modelo de gestión BPM en las Pymes.

Adicionalmente, (Gómez, 2018) indica que los sistemas de información son un conjunto de procesos que integran todos los datos necesarios para la operación de una empresa apoyando el proceso de toma de decisiones; frente a lo anterior se piensa que las Pymes necesitan hacer uso de los diferentes sistemas de información existentes, toda vez que, estos hacen parte potencial del desarrollo empresarial y a su vez permiten un desempeño eficiente de sus recursos; de esta forma se considera que el uso adecuado de los sistemas de información y las Tics para la implementación del modelo BPM en las Pymes como herramienta para optimizar técnicas ayudan a consolidar procesos hacia una mejora continua aplicando la innovación, la modernización y la eficiencia productiva.

Con relación a los modelos organizaciones utilizados en las Pymes, (Laudon & Laudon, 2012 como se cita en Gómez, 2018) señala un estudio orientado a determinar los perfiles de los gerentes y dueños de las empresas, de los 4.217 entrevistados se determinó que el 37% son gerentes que cuentan con estudios de educación superior y el restante el 63% no cuentan con este nivel de formación. Sobre el particular, se establece que en el sector Pyme en Colombia existe otra limitación relacionada con el nivel académico de los gerentes, no poseer nivel de formación superior restringe la facilidad de adquirir habilidades empresariales como liderazgo, visión estratégica, pensamiento crítico - analítico, y sobre todo el uso, seguimiento y control de la tecnología.

Así mismo, (Quintero, 2018) menciona la existencia de algunas problemáticas para las Pymes en Colombia: poca realización de estudios de mercado, subutilización de capacidad instalada, carencia de tecnología avanzada, insuficiencia en la información, y sobre todo poco conocimiento sobre temas gerenciales y aplicación nula de las técnicas de planeación de producción. En ese sentido, se puede afirmar que todas estas problemáticas enunciadas pueden estar correlacionadas con la falta de preparación y formación de los gerentes y dueños de las pymes en Colombia; que por falta de conocimiento no realizan una plena aplicación de modelos gerenciales apropiados para orientar las organizaciones hacia un futuro productivo.

Cabe destacar, (Filion, Cisneros, & Mejía, 2011 como se cita en Gómez, 2018) que “las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son parte integral de los negocios, ya sea como apoyo de una función operativa o como medio para generar ventajas

competitivas”. (p. 24). La anterior afirmación es acertada debido a que a pesar de las limitaciones que deben enfrentar las Pymes en Colombia, las Tics son parte fundamental del progreso y desarrollo del sector empresarial y son la herramienta esencial para desarrollar modelos de gestión que permitan optimizar procesos, áreas y recursos.

Requerimientos De Un Sistema BPM A Partir De Las Necesidades E Información Recolectada

Tal como se determinó en el diagnóstico, el sector Pymes en Colombia cuenta con limitaciones específicas como los son la falta de inversión en tecnologías de información y la falta de formación profesional de sus gerentes y/o dueños; por lo tanto, el éxito de la implementación del modelo de gestión BPM parte en gran medida en superar las dificultades enunciadas tal como los menciona (Gómez, 2018) “para que una iniciativa de BPM tenga éxito es importante que cuente con todo un entorno favorable para su implementación teniendo en cuenta todos aquellos factores que influyen en el rendimiento para el éxito del enfoque BPM.”(p. 25).

En ese orden de ideas, los planteamientos del autor son acertados en cuanto a que las Pymes en Colombia requieren adoptar como medidas los sistemas de información, las capacitaciones y las Tics, para alcanzar el estado adecuado y así lograr una buena implementación del modelo de gestión BPM.

Cabe mencionar que en el mundo moderno las tecnologías de la información están ocupando parte esencial del campo empresarial, (Aleem & Ahmed, 2017 como se cita en Saboya, Tocto, Aguilar & Loaiza, 2018) manifiesta que en los últimos años se vive un cambio exponencial en diferentes industrias y en la forma de cómo se emplea las tecnologías de información, este cambio implica ser consiente de cómo los requerimientos de esta tecnología exige cambios” (p. 10) es por tal razón que las Pymes colombianas deben enfrentar estas dificultades tecnológicas y aprovechar la era de la información, para cumplir con los requerimientos necesarios para la implementación del modelo de gestión BPM, y de esta forma lograr niveles productivos y competitivos.

Beneficios De La Implementación del BPM En Las MiPymes Colombianas

A través de la historia, el campo organizacional ha venido adoptando técnicas y tácticas que ayudan a las empresas a mejorar procesos, a aplicar mejores prácticas productivas y a adoptar enfoques que permiten obtener una mejor adaptación a los cambios producidos por las variaciones del entorno; estos cambios impactan de manera positiva como negativa el curso normal del campo empresarial y estas nuevas destrezas modernas permiten que las organizaciones estructuren su práctica tradicional y se enfoquen en la aplicación de habilidades más eficientes que ayuden al logro de los objetivos en los diferentes procesos superando objetivamente las condiciones de estos mercados cambiantes.

Una de estas prácticas modernas organizacionales es la conocida BPM “Gestión de Procesos de Negocios”, la cual es un método de gestión empresarial que integra todas las prácticas tradicionales y modernas con la aplicación de la tecnología con el objetivo de lograr una alineación de la gestión de procesos con la estrategia empresarial, es decir la practica BPM ayuda a integrar esa organización dividida en procesos (gestión por procesos) con la alineación de cada uno de ellos con la estrategia empresarial.

Al igual que los planteamientos definidos por (Debevoise, 2007 y Dumas, 2005, citado en Gómez, 2018) en relación a que la implementación del modelo BPM se considera una de las maneras más eficientes para aumentar la eficiencia, los procesos y la productividad; se cree que el modelo BPM adicionalmente trae consigo eficiencia en la integración de tareas y procesos capaces de alinear estratégicamente los objetivos organizacionales, tal y como lo menciona (Diaz & Flor, 2008) “la tecnología BPM en las empresas garantiza la articulación de la estrategia teniendo en cuenta los tres grandes pilares de la gestión de procesos de negocio: la estrategia, los procesos y la tecnología, con el propósito de generar valor. Dicha articulación fluye con base en el desarrollo de una serie de procesos que alinean, de manera controlada, los aspectos estratégicos del negocio con la asociación de los componentes tecnológicos que permitan flexibilizar los cambios.” (p. 165)

Así mismo, se piensa que uno de los mayores beneficios de la implementación del modelo BPM es la capacidad de mejorar el rendimiento organizacional en todos los niveles, pues simboliza el punto de partida para aumentar los niveles de productividad y

competitividad de forma continua, logrando formular estrategias para gestionar de forma unificada todos los elementos involucrados en los procesos, que garantizan la eficiencia y la efectividad organizacional. (Díaz, Suárez & Martínez, 2009)

Ahora bien, (Gómez, 2018) expone que la aplicación del modelo BPM en las medianas y pequeñas empresas de la industria en general se ha definido en tres formas: primero en la aplicación de tecnologías de información, segundo en articular el BPM con el Sistema de planificación de recursos empresariales (Enterprise resource planning - ERP) y tercero la integración de aplicaciones empresariales y el modelo BPM.

Se define que estos métodos pueden ser un punto de partida importante para el desarrollo de los procesos empresariales dentro de las Pymes Colombianas, pues su implementación representa un cambio importante en los métodos productivos tradicionales, ayudando a transformar la alineación estratégica y competitiva de las pequeñas y medianas empresas.

En relación con lo anterior, (Acuña, 2016) manifiesta que la implementación del sistema de gestión BPM ayudara a Pymes Bogotanas a resolver los problemas prácticos, siendo capaces de organizar, centralizar, controlar y automatizar procesos e información en un sistema parametrizado que ayuden a optimizar tiempo y recursos para el cumplimiento de objetivos.

Conclusiones

Como conclusión general que identifican los autores frente a la reflexión realizada es resaltar la importancia de implementar BPM en las medianas y pequeñas empresas de Colombia, teniendo en cuenta el gran porcentaje que representan en el mercado nacional, y además de ello, las ventajas que representa incluir esta metodología y herramienta en los diferentes negocios.

Por consiguiente, es necesario cerrar diferentes brechas que se han reconocido en el trabajo de grado que se tomó como base, recalando desde la necesidad del acompañamiento del estado frente a la gestión y mejora de prácticas de implementación de las metodologías que permitan que las organizaciones (PYMES) puedan tener implementaciones de forma exitosa frente a esta disciplina, hasta la importancia de tener un

equipo estructurado en las compañías, que permita que estas estrategias tengan éxito y perduren en el tiempo.

Referencias Bibliográficas

- Acuña, S. (2016). la importancia de la tecnología business process management (bpm) en la competitividad de las pymes en Bogotá. file:///C:/Users/HP/Downloads/Acu%C3%B1aPe%C3%B1aSandraMarcela%20BPM-%20Citas.pdf
- Confecámaras, 2022. <https://confecamaras.org.co/noticias/809-307-679-nuevas-empresas-se-crearon-en-el-pais-durante-2021-un-aumento-del-10-6-con-respecto-a-2020#:~:text=S%C3%ADguenos%20en%3A-,307.679%20nuevas%20empresas%20se%20crearon%20en%20el%20pa%C3%ADs%20durante%202021,6%25%20con%20respecto%20a%202020&text=El%202021%20err%C3%B3n%20con%20un,6%25%20en%20comparaci%C3%B3n%20con%202020>
- Castellanos, J., Loaiza, M., Cuesta, C., (2016). Importancia de las TIC para la competitividad de las Pymes en Colombia. Universidad Pontificia Bolivariana. Revista Científica. file:///C:/Users/HP/Downloads/Importancia%20de%20las%20TIC%20para%20la%20competitividad.pdf
- Díaz, A., Suárez, N. & Martínez, Y. (2009). Aspectos importantes a la hora de definir posibles escenarios para proyectos BPM. RCCI Vol. 3, No. 3-4 JULIO-DICIEMBRE, 2009 p. 41-47. Htt:// file:///C:/Users/HP/Downloads/BPM%20Cita%20-%20introduccion.pdf
- Díaz, P., Flor N. (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? Universidad & Empresa, vol. 7, núm. 15, julio-diciembre, pp. 151-176 Universidad del Rosario Bogotá, Colombia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187214457007>
- Quintero, J. (2018). Las pymes en Colombia y las barreras para su desarrollo y perdurabilidad. file:///C:/Users/HP/Downloads/QuinteroReatigaJuanSebastian2018%20-Citas.pdf
- Saboya, N.,Tocto-Cano, E., Aguilar, E., Loaiza, O., (2018). BUSINESS PROCESS MANAGEMENT SAAS PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS CONCURSABLES EN UN CONTEXTO UNIVERSITARIO Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, vol. 8, núm. 3, 2018 Universidad Peruana Unión, Perú. <https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107005/467657107005.pdf>



Nombre Autores

Paula Alexandra Torres Cortés, profesional en ingeniería industrial de la Universidad Tecnológica de Pereira, aspirante al título de especialista en Planeación y Gestión Estratégica. Con trayectoria investigativa en documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo norma ISO 9001: 2015, en la Distribuidora Bombicol SAS de la ciudad de Pereira, Risaralda.

Carlos Alberto Espinosa Devia, profesional en administración de negocios de la Universidad del Quindío, aspirante al título de especialista en Planeación y Gestión Estratégica con trayectoria investigativa en Oferta y Análisis Competitivo del Sector Turístico de la Ciudad de Santiago de Cali.

Aviso de copyright. Los autores que se someten a esta conferencia están de acuerdo en los siguientes términos: Los autores conservan los derechos de autor sobre su trabajo, al tiempo que permite a la conferencia para colocar este trabajo no publicado bajo una licencia Creative Commons Attribution License, que permite a otros acceder, utilizar libremente y compartir el trabajo, con un reconocimiento de la autoría de la obra y su presentación inicial en esta conferencia. Los autores son capaces de renunciar a los términos de la licencia CC y celebrar acuerdos contractuales separados, adicionales para la distribución no exclusiva y posterior publicación de este trabajo (por ejemplo, publicar una versión revisada en una revista, publicarla en un repositorio institucional y publicar en un libro), con un reconocimiento de su presentación inicial en esta conferencia. Además, se anima a los autores a publicar y compartir su línea de trabajo (por ejemplo, en repositorios institucionales o en su página web) en cualquier momento antes y después de la conferencia. Los autores están de acuerdo con los términos de este Aviso de Derechos de Autor, que se aplicarán a la presente comunicación, siempre y cuando se publica por la presente Conferencia.