



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Gestión de Procesos Administrativos y la Productividad Laboral en los últimos 5 años”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Rosita Carolina Pretel Pretel

Suseli Rodriguez Altamirano

Asesor:

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández

Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

El Presente trabajo dicó de manera especial a mi Esposo Wilson Cabanillas Chavez e hijo Estefano Cabanillas Rodriguez y a mis padres, quienes son las personas que me motivan para crecer profesionalmente, y por su paciencia y comprensión en el desarrollo del proyecto.

Susely Rodriguez Altamirano

El Presente trabajo dicó especialmente a mi Padre Carlos Antonio Pretel Vergara y Madre Gloria Pretel Saldaña quienes estuvieron a mi lado brindándome su apoyo, motivándome para ser una mejor persona y han contribuido para el logro mis objetivos y crecer Profesionalmente.

Rosita C. Pretel Pretel

AGRADECIMIENTO

En Primer Lugar agradecemos a Dios, por haberme dado la fuerza para llegar a concluir nuestra etapa académica, agradecer a mi Asesor, a mi familia, amigos por su apoyo incondicional en el desarrollo del Proyecto, quienes con sus consejos me enseñaron que cada día con esfuerzo, trabajo y constancia se consigue lograr los objetivos.

A la Universidad Privada del Norte y los docentes que con dedicación han compartido un tiempo lleno de conocimientos y aprendizaje, que ayudaron a fortalecer nuestras competencias, y ser perseverantes para el logro de nuestras metas.

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	12
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	19
REFERENCIAS.....	22
ANEXOS.....	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de revistas y bases de datos consultadas para la variable gestión por procesos y productividad laboral.....	12
Tabla 2 Distribución de metodología encontradas para la variable gestión por procesos y productividad laboral.....	13
Tabla 3 Revistas consultadas según Países de publicación.....	14
Tabla 4 Distribución de revistas de años consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral.....	15
Tabla 5 Distribución de revistas de países de filiación primer autor consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral.....	16
Tabla 6 Distribución de revistas y ¿Cómo se realizó la medición? consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral.....	17
Tabla 7 Distribución de revistas y ¿Qué variables se analizaron? consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral.....	18

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 de revistas y bases de datos consultadas para la variable gestión por procesos y productividad labora.....	12
Figura 2 Metodología encontradas para la variable gestión por procesos y productividad laboral.	13
Figura 3 Revistas consultadas según Países de publicación.....	14
Figura 4 Revistas según años consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral.....	15
Figura 5 Revistas y países de filiación primer autor consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral	16
Figura 6 de revistas y ¿Cómo se realizó la medición? consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral.....	17
Figura 7 de revistas y ¿Qué variables se analizaron? consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral.	18

RESUMEN

El presente trabajo de investigación de artículos científicos tuvo como objetivo conocer la relación de los procesos administrativos con la productividad laboral.

Para realizar dicha investigación hemos utilizado artículos de revistas de: scielo redalyc y renati entre los años 2014 al 2018.

La investigación se realizó con una metodología de revisión sistemática, para que nuestra información sea más completa se utilizó gráficos y su interpretación.

El presente trabajo de investigación llegó a la conclusión que la gestión administrativa es determinante para la actividad laboral.

PALABRAS CLAVES: Gestión, productividad, procesos y laboral.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación se refiere a la gestión de procesos administrativos y la productividad laboral, se realizó por el interés de conocer ¿Cuáles son las características de la gestión de procesos administrativos y la productividad laboral en la empresa de servicios? Esto permitió conocer las características de la gestión de procesos administrativos y la productividad laboral en la empresa de servicios.

Además, se planteó algunos objetivos específicos como:

- ❖ Conocer las revistas y bases de datos consultadas para la variable gestión por procesos y productividad laboral.
- ❖ Conocer la metodología utilizada en las revistas para la variable gestión por procesos y productividad laboral.
- ❖ Conocer las revistas y bases de datos consultadas según país de procedencia para la variable gestión por procesos y productividad laboral
- ❖ Conocer las revistas y bases de datos consultadas según año de publicación para la variable gestión por procesos y productividad laboral
- ❖ Conocer las revistas y bases de datos consultadas según país de filiación de la publicación para la variable gestión por procesos y productividad laboral
- ❖ Conocer las revistas y bases de datos consultadas según tipo de instrumento de medición para la variable gestión por procesos y productividad laboral
- ❖ Conocer las revistas y bases de datos consultadas según el tipo de variable analizada

En el marco de revisión de literatura científica, la investigación se realizó búsqueda en los buscadores y repositorios a nivel internacional, nacional y local (Scielo, Redalyc y Renati). Para revisar el procedimiento consultar los artículos:

Valderrama B., Yosman J.; Comenares, K. Darwing; Jaime, Renny. (2016). Costos de gestión laboral en el proceso productivo de una empresa manufacturera trujillana. Caso: Industrias Kel, C.A.

Orozco-Núñez, Emanuel; Alcalde Rabanal, Jaqueline; Navarro, Juan; Lozano, Rafael. (2016). Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México.

Enrique Melamed Varela. (2016) Procesos administrativos en la fundamentación teórica de la gerencia de servicio al cliente.

Marvel Cequea, Mirza; Rodriguez Monroy, Carlos; Núñez Bottini, Miguel Angel. (2014). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y Factores.

José Abraham López Machuca Jorfe Eduardo Mendoza Cota. (2016) Salarios, desempleo y productividad laboral en la industria manufacturera mexicana.

Freddy Manuel Cortez Bailón, Ana Isabel Espinoza Cume, Betilde Josefina Contreras Caicedo. (2016). Efectos de la tercerización en la productividad laboral de las empresas manufactureras en Ecuador.

Ludym Jaimes- Carrillo Miguel David Rojas-López. (2015). Una Mirada a la Productividad laboral para las Pymes de confecciones.

Evelyn Janeth Gutierrez Fernandez Dolores Cinthia Paola Mosquera Vera. (2016). Efectos de los programas de capacitaciones efectivas en la productividad laboral, en la empresa caxamarca gas de Cajamarca, 2015-2016.

José Domingo Begazo Walter Fernandez- Baca. (2016). Gestión por Procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana.

Milagros A. Rojas Alcantara. (2017). La aplicación de mecanismos de gestión de calidad en la administración pública: eficiencia en la sistematización de los procesos administrativo.

Mallar M., (2014). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente.

Ruiz- Fuentes, Daysi; Almaguer- Torres, Rosa Mercedes; Torres- Torres, Isabel Cristina; Hernández – Peña, Alejandro Miguel (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos

Dr. C. Arialys Henandez Mariño; MSc. Maria Isabel Garay Crespo; MSc. Loirdes Sherwood Ilizastigui; MSc Mirian Marlen Rodríguez Casas; Lic Yosver Castañeda Ferreira; MSc. Lázaro de León Rosales. (2017). Gestión por procesos en la Ciencia e Innovación Tecnológica en Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas.

María García - Gonzales. (2016). Administración electrónica: por qué Implantar una política de gestión por procesos institucionales en la administraciones públicas.

Edisson Patricio Jordán Hidalgo, Nataly Mireya Manchay Lascano, Cesar Anibal Rosero Mantilla Carlos Humberto Sánchez Rosero. (2015). Gestion por procesos en el área de producción. Caso ipc dublauto ecuador Ltda.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La metodología aplicada es “revisión sistemática de la literatura científica” en donde hemos utilizado artículos científicos de diferentes revistas entre los años 2014- 2018 Teniendo como base la pregunta a investigar ¿Cuáles son las características de la gestión de procesos administrativos y la productividad laboral en la empresa de servicios? Para lo cual hemos utilizado los siguientes buscadores Redalyc, Renati, Scielo, Recyt y Eca sinergia. De donde se recopiló la información que nos emerge para nuestro análisis de investigación científica.

Las estrategias aplicadas en los buscadores es ver el Origen del tema, que es principal para poder iniciar una investigación y saber la relación que existe entre procesos administrativos y productividad laboral, la cual encontramos una gran variedad de fuentes que sirven para la generación de ideas, esto son los que constituyen para poder desarrollar un buen análisis de Investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de revistas y bases de datos consultadas para la variable gestión por procesos y productividad laboral

Etiquetas de fila	N°	%
Redalyc	8	53%
Renati	1	6%
Scielo	4	27%
Recyt	1	7%
Eca Sinergia	1	7%
Total	15	100%

Nota: Revistas y bases de datos consultadas

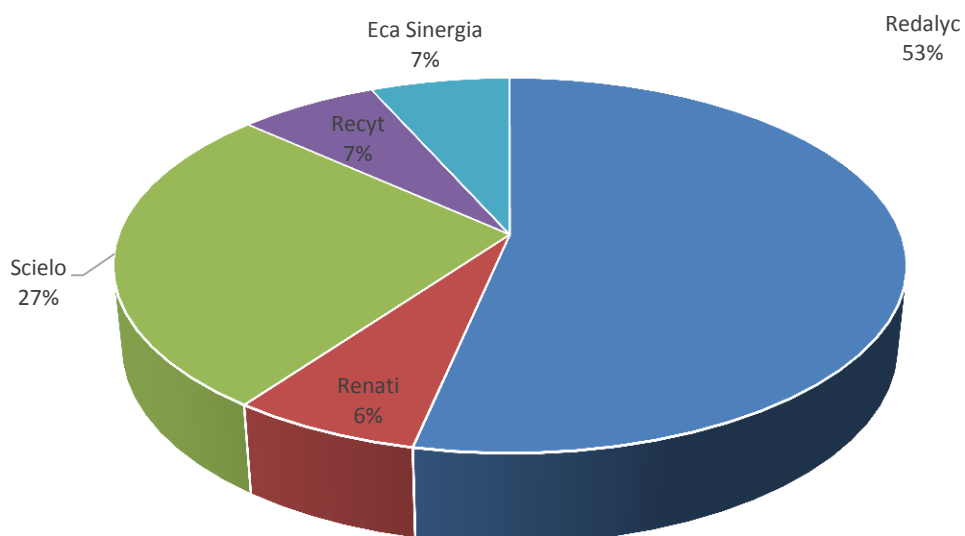


Figura 1 de revistas y bases de datos consultadas para la variable gestión por procesos y productividad labora

Conclusiones:

Del total de Revistas recolectadas del total de datos el 53% se encuentran en Redalyc, el 27% en Scielo, en Recyt el 7% , en Eca Sinergia el 7% y en Renati el 6%.

Tabla 2

Distribución de metodología encontrada para la variable gestión por procesos y productividad laboral.

Metodología	N°	%
Cualitativa	1	6%
Descriptivo	2	13%
Experimental	1	7%
Revisión de la literatura	10	67%
Técnicas econométricas	1	7%
Total	15	100%

Nota: metodologías encontradas.

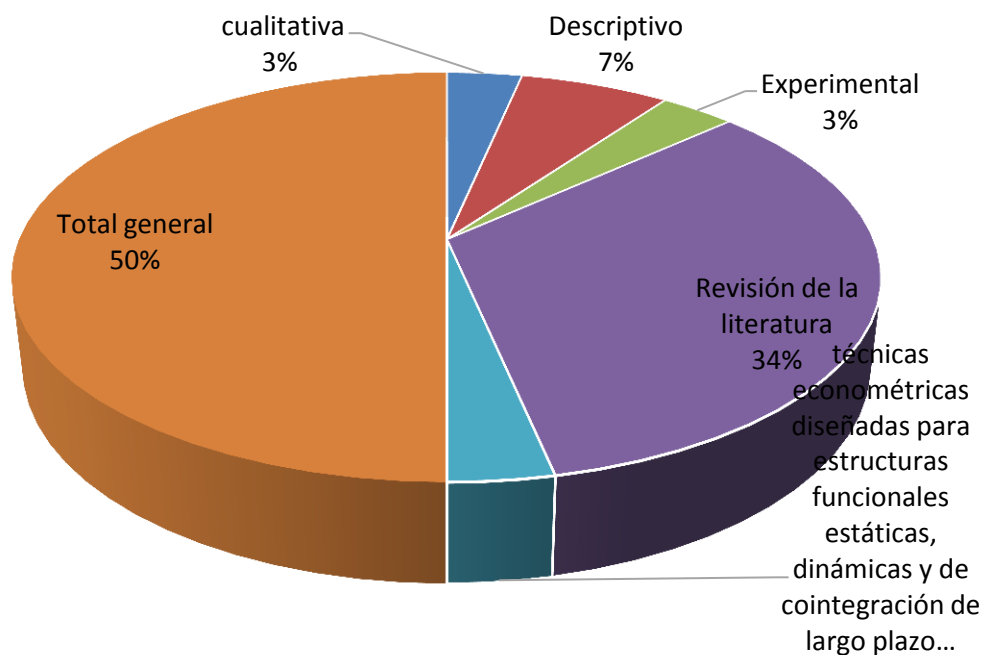


Figura 2 Metodología encontradas para la variable gestión por procesos y productividad laboral.

Conclusiones:

Del total de revistas o base de datos recolectadas encontramos que el 67% de metodología es de revisión de la literatura, el 13% es descriptivo el 6% es cualitativa, 7% es

experimental, el 7% es técnicas econométricas diseñadas para estructuras funcionales estáticas, dinámicas y de integración de largo plazo.

Tabla 3

Revistas consultadas según Países de publicación

Revistas consultas	N°	%
Argentina	1	7%
Colombia	2	14%
Ecuador	2	13%
México	2	13%
Perú	3	20%
Cuba	2	13%
España	2	13%
Venezuela	1	7%
Total	15	100%

Nota: Revista y Países consultados.

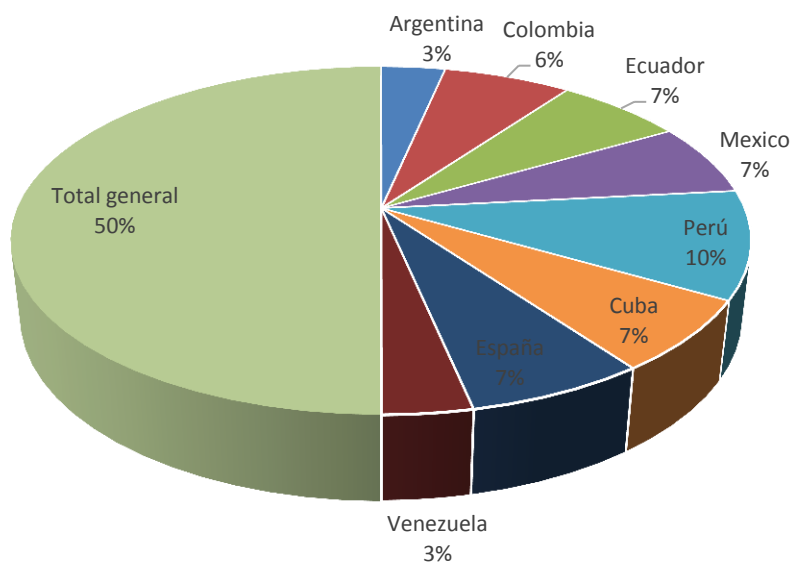


Figura 3 Revistas consultadas según Países de publicación

Conclusión:

Del total de revistas recolectadas o base de datos encontramos que el 20% es de Perú, el 14% es Colombia, el 13% Ecuador. El 13% es Cuba, el 13% es de México, el 13% es de España, el 7% es de Argentina y el 7% es Venezuela.

Tabla 4

Distribución de revistas de años consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral.

Revistas según años	N°	%
2014	3	20%
2015	2	13%
2016	8	53%
2017	2	13%
Total general	15	100%

Nota: años consultados.

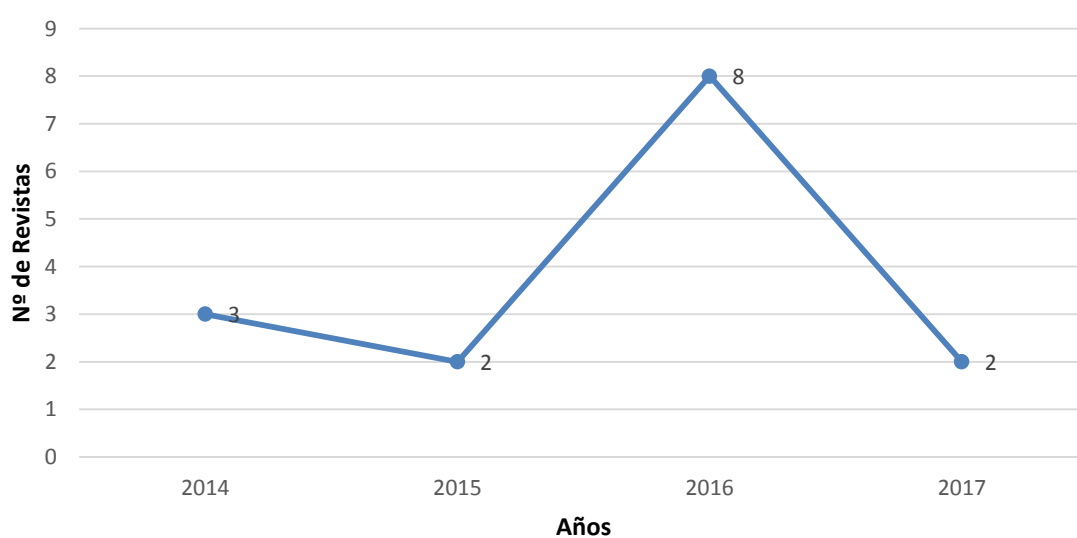


Figura 4 *Revistas según* años consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral

Conclusión:

Del total de revistas recolectadas o base de datos encontramos que 8 son del año 2016, 3 del año 2014, 2 del año 2015, y 2 del año 2017

Tabla 5

Distribución de revistas de países de filiación primer autor consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral

País	N°	%
Colombia	2	14%
Ecuador	2	13%
España	2	13%
México	2	13%
Perú	3	20%
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal	1	7%
Venezuela	1	7%
Cuba	2	13%
Total	15	100%

Nota: Países de filiación primer autor consultados

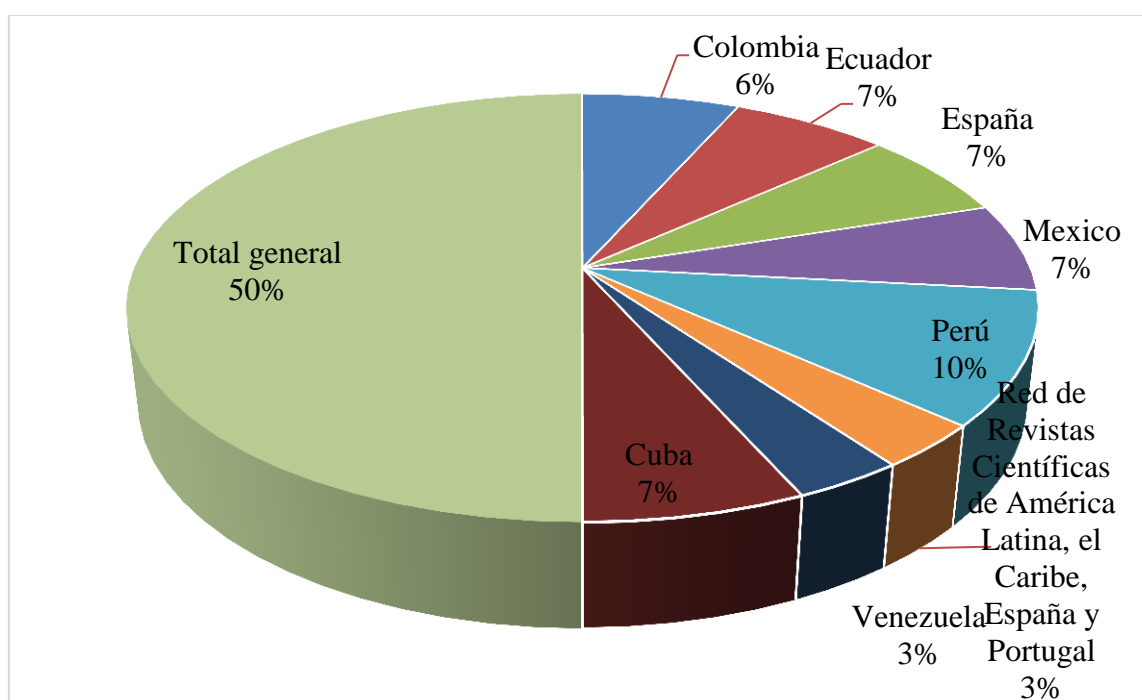


Figura 5 Revistas y países de filiación primer autor consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral

Conclusión:

Del total de revistas recolectadas o base de datos encontramos que del país de filiación primer autor el 20% es Perú, seguido del 14% Colombia, España con el 13%, Cuba es el

13%, Ecuador 13%, Venezuela con el 7% y 7% Red de revistas científicas América Latina Caribe, España y Portugal.

Tabla 6

Distribución de revistas y ¿Cómo se realizó la medición? consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral

Instrumento de medición	N^a	%
Base de Datos	10	67%
Encuesta	2	13%
Escala de Likert	1	7%
Revisión de la literatura	1	7%
Observación	1	7%
Total	15	100%

Nota: revistas y ¿Cómo se realizó la medición?

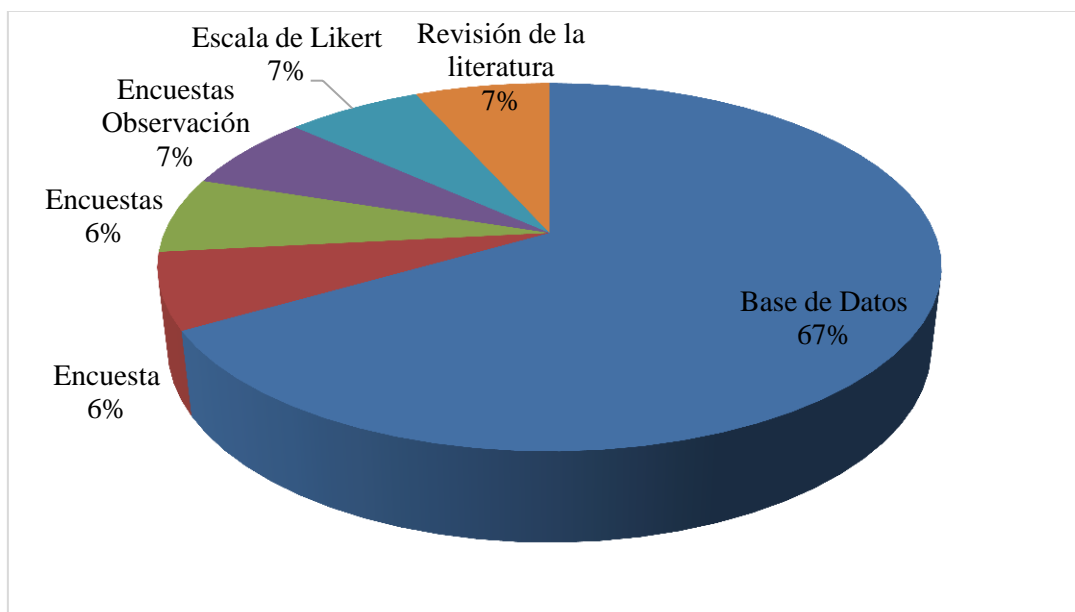


Figura 6 de revistas y ¿Cómo se realizó la medición? consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral

Conclusión:

Del total de revistas recolectadas encontramos ¿Cómo se realizó la medición?

(instrumento) con el 67%, la base de datos, el 6% encuesta, el 6% encuestas, el 7% encuestas de observación, 7% Escala de Likert y con 7% revisión de la Literatura

Tabla 7

Distribución de revistas y ¿Qué variables se analizaron? consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral

VARIABLES ANALIZADAS	Nº	%
Capacitaciones efectivas	1	7%
gestión de calidad procesos administrativos	1	7%
Gestión por procesos	5	33%
Gestión por procesos plan estratégico	1	7%
Procesos administrativos	2	13%
Productividad laboral	3	20%
Salarios, desempleo y productividad laboral	1	7%
Costo de la gestión laboral	1	7%
Total	15	100%

Nota: de revistas y ¿Qué variables se analizaron?

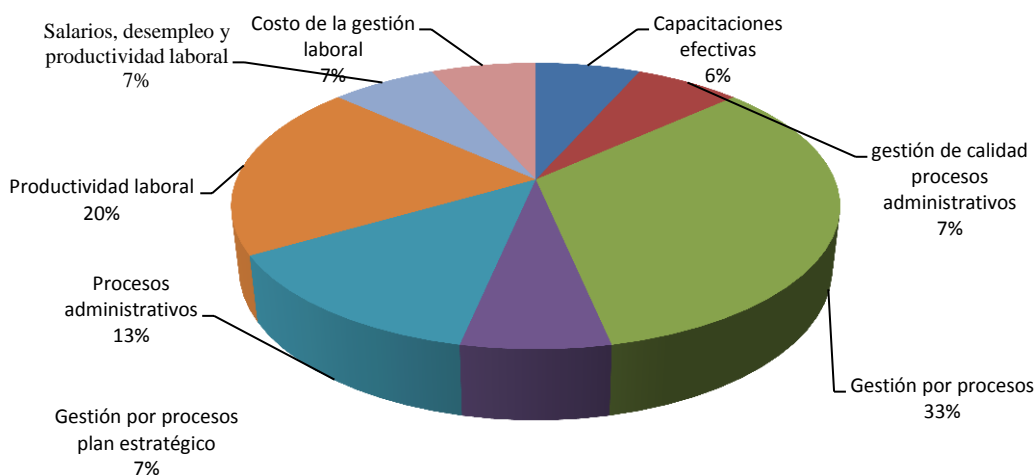


Figura 7 de revistas y ¿Qué variables se analizaron? consultados para la variable gestión por procesos y productividad laboral.

Conclusiones:

Del total de revistas recolectadas encontramos las variables que se analizaron y se obtuvo el resultado que Gestión por procesos tiene 33%, gestión de calidad procesos administrativos 7%, capacidad efectivas 6%, costo de la gestión laboral 7% , salarios, desempleo y productividad laboral 7%, productividad laboral 20%, procesos administrativos 13% y 7% gestión por procesos plan estratégico.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El interés por la Productividad, y específicamente por la productividad laboral ha aumentado, la motivación radica en encontrar los aspectos más influyentes para mejorar la productividad organizacional. El objetivo es resaltar la necesidad de un modelo para aumentar la productividad laboral en las PYME de la Industria, la Investigación eleva la productividad laboral desde un enfoque de la economía, la administración y la ingeniería. Esta productividad es vital para las organizaciones; aún más para las Pymes ha dado su necesidad de orientación y su impacto en los ingresos y el empleo a nivel nacional. Jaimes-Carrillo & Rojas-López,(2015).

El objetivo de esta investigación es establecer la gestión de procesos en el área de producción de la compañía; se plantea la importancia de mejorar los procesos y cuál debe ser la cultura corporativa, base fundamental para obtener los mejores resultados. El resultado de la aplicación de esta metodología es la obtención de indicadores de gestión del personal que permitirán tomar decisiones a quienes manejan la empresa y, a la vez, seleccionar las herramientas para la mejora continua que determinarán las oportunidades de incrementar la calidad mediante la eliminación sistemática de los problemas en las áreas de bodegas, planta y ventas de la empresa. Hidalgo, Rosero Mantilla, ManchayLascano, & Sánchez Roser, (2015)

Conclusiones

Para las conclusiones se realizó por cada objetivo:

Conocer las revistas y bases de datos consultadas para la variable gestión por procesos y productividad laboral.

Del total de Revistas recolectadas del total de datos el 53% se encuentran en Redalyc, el 27% en Scielo, en Recyt el 7% , en Eca Sinergia el 7% y en Renati el 6%.

Conocer la metodología utilizada en las revistas para la variable gestión por procesos y productividad laboral.

Del total de revistas o base de datos recolectadas encontramos que el 67% de metodología es de revisión de la literatura, el 13% es descriptivo el 6% es cualitativa, 7% es experimental, el 7% es técnicas econométricas diseñadas para estructuras funcionales estáticas, dinámicas y de cointegración de largo plazo.

Conocer las revistas y bases de datos consultadas según país de procedencia para la variable gestión por procesos y productividad laboral

Del total de revistas recolectadas o base de datos encontramos que el 20% es de Perú, el 14% es Colombia, el 13% Ecuador. El 13% es Cuba, el 13% es de México, el 13% es de España, el 7% es de Argentina y el 7% es Venezuela.

Conocer las revistas y bases de datos consultadas según año de publicación para la variable gestión por procesos y productividad laboral

Del total de revistas recolectadas o base de datos encontramos que 8 son del año 2016, 3 del año 2014, 2 del año 2015, y 2 del año 2017

Conocer las revistas y bases de datos consultadas según país de filiación de la publicación para la variable gestión por procesos y productividad laboral.

Del total de revistas recolectadas o base de datos encontramos que del país de filiación primer autor el 20% es Perú, seguido del 14% Colombia, España con el 13%, Cuba es el 13%, Ecuador 13%, Venezuela con el 7% y 7% Red de revistas científicas América Latina Caribe, España y Portugal.

Conocer las revistas y bases de datos consultadas según tipo de instrumento de medición para la variable gestión por procesos y productividad laboral

Del total de revistas recolectadas encontramos ¿Cómo se realizó la medición? (instrumento) con el 67%, la base de datos, el 6% encuesta, el 6% encuestas, el 7% encuestas de observación, 7% Escala de Likert y con 7% revisión de la Literatura

Conocer las revistas y bases de datos consultadas según el tipo de variable analizada

Del total de revistas recolectadas encontramos las variables que se analizaron y se obtuvo el resultado que Gestión por procesos tiene 33%, gestión de calidad procesos administrativos 7%, capacidad efectivas 6%, costo de la gestión laboral 7% , salarios, desempleo y productividad laboral 7%, productividad laboral 20%, procesos administrativos 13% y 7% gestión por procesos plan estratégico.

REFERENCIAS

- Valderrama B., Yosman J.; Comenares, K. Darwing; Jaime, Renny. (2016). *Costos de gestión laboral en el proceso productivo de una empresa manufacturera trujillana. Caso: Industrias Kel, C.A.*
- Orozco-Núñez, Emanuel; Alcalde Rabanal, Jaqueline; Navarro, Juan; Lozano, Rafael. (2016). *Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México* 1.
- Enrique Melamed Varela. (2016) *Procesos administrativos en la fundamentación teórica de la gerencia de servicio al cliente.*
- Marvel Cequea, Mirza; Rodriguez Monroy, Carlos; Núñez Bottini, Miguel Angel. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y Factores*
- José Abraham López Machuca Jorfe Eduardo Mendoza Cota. (2016) *Salarios, desempleo y productividad laboral en la industria manufacturera mexicana*
- Freddy Manuel Cortez Bailón, Ana Isabel Espinoza Cume, Betilde Josefina Contreras Caicedo. (2016). *Efectos de la tercerización en la productividad laboral de las empresas manufactureras en Ecuador*
- Ludym Jaimes- Carrillo Miguel David Rojas-López. (2015). *Una Mirada a la Productividad laboral para las Pymes de confecciones.*
- Evelyn Janeth, Gutierrez Fernandez Dolores ,Cinthia Paola Mosquera Vera. (2016). *Efectos de los programas de capacitaciones efectivas en la productividad laboral, en la empresa caxamarca gas de Cajamarca, 2015-2016*
- S José Domingo Begazo Walter Fernandez- Baca. (2016). *Gestión por Procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana.*
- Milagros A. Rojas Alcantara. (2017). *La aplicación de mecanismos de gestión de calidad en la administración pública: eficiencia en la sistematización de los procesos administrativo.*
- Mallar M., (2014). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*

Ruiz- Fuentes, Daysi; Almaguer- Torres, Rosa Mercedes; Torres- Torres, Isabel Cristina;

Hernández – Peña, Alejandro Miguel (2014). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*

Dr. C. Arialys Henandez Mariño; MSc. Maria Isabel Garay Crespo; MSc. Loirdes Sherwood Iizastigui; MSc Mirian Marlen Rodríguez Casas; Lic Yosver Castañeda Ferreira; MSc. Lázaro de León Rosales. (2017). *Gestión por procesos en la Ciencia e Innovación Tecnológica en Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas.*

María García - Gonzales. (2016). *Administración electrónica: por qué Implantar una política de gestión por procesos institucionales en la administraciones públicas*

Edisson Patricio Jordán Hidalgo, Nataly Mireya Manchay Lascano, Cesar Anibal Rosero Mantilla Carlos Humberto Sánchez Rosero. (2015). *Gestion por procesos en el área de producción. Caso ipc dublauto ecuador Ltda.*

ANEXOS

Sumatoria	BD	Accesibilidad	Autor	Titulo	Abs	Metodologías	Estudio de trabajo empírico	¿En qué revistas se publicaron estos estudios?	País	Año	País de filiación primer autor	¿Qué tipo de estudios se realizaron?	¿Qué variables se analizaron?	¿Cómo se realizó la medición? (instrumento)	Observación
1	Redalyc	Abierto	Valderrama B., Yosman J.; Colmenares, Loyda; Colmenares, K. Darwing; Jaimes, Renny	Costo de la gestión laboral en el proceso productivo de una empresa manufacturera trujillana. Caso: Industrias Kel, C.A.	El presente estudio planteó analizar la efectividad de la determinación del costo de mano de obra en el proceso productivo de Industrias KEL, C.A., su tipología fue descriptiva, no experimental de campo, la población estuvo conformada por cuatro sujetos informantes de la unidad de análisis, particularmente jefes de departamentos, como técnica e instrumento de recolección de datos se acudió a la entrevista y la guía estructurada respectivamente. El análisis teórico siguió los autores Welsch y Gorón (2005), Molina (2004) y Polimeni y otros (1994). Como conclusión; la empresa presenta deficiencias en la determinación del costo de la mano de obra, originado por aplicación insuficiente de herramientas de medición y control de tiempo de labor, generando una inexactitud en el cálculo de los resultados económicos derivados del proceso productivo. Palabras clave: Mano de obra; proceso productivo; empresa manufacturera; Industrias KEL; C.A.; costos.	Descriptivo	No	Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal	Venezuela	2016	Venezuela	Descriptivo	Costo de la gestión laboral	Escala de Likert	
2	Redalyc	Abierto	Orozco-Núñez, Emanuel; Alcalde-Rabanal, Jaqueline; Navarro, Juan; Lozano, Rafael	Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México	Objetivo. Para demostrar que el régimen administrativo de los hospitales especializados tiene cierta influencia en los procesos administrativos para operar el Fondo Mexicano para Gastos Catastróficos en Salud (FPGC, por sus siglas en inglés), para brindar atención médica al cáncer de seno, cáncer cervical y leucemia infantil. Materiales y métodos. La variable para estimar la eficiencia administrativa fue el tiempo estimado desde la notificación del caso hasta el reembolso. Para su estimación, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a actores clave involucrados en el manejo de la atención del cáncer financiado por FPGC. Además, se organizó un grupo de expertos para hacer recomendaciones para mejorar los procesos. Resultados Especializado	cualitativa	No	Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal	Mexico	2016	Mexico	Descriptivo	Procesos administrativos	Base de Datos	Trabajadores institución publica
3	Redalyc	Abierto	Enrique Melamed Varela	Procesos administrativos en la fundamentación teórica de la gerencia del servicio al cliente	Este artículo se presenta como una exploración a través del marco teórico principal sobre la literatura sobre la gestión del servicio al cliente debido a muchos casos de negocios que han colocado este elemento como un factor de éxito y competitividad, el proceso de investigación tuvo como objetivo la reflexión sobre las teorías existentes sobre el cliente servicio y gestión de procesos de planificación, organización, liderazgo y control inherentes a la gestión empresarial, la principal técnica de investigación fue la revisión de documentos en fuentes científicas, se han identificado las corrientes teóricas de gestión del servicio al cliente y la incidencia de los procesos de gestión en su marco histórico.	Descriptivo	No	FACCEA 5(2), 2015	Colombia	2016	Colombia	Descriptivo	Procesos administrativos	Base de Datos	
4	Redalyc	Abierto	Marvel Cequea, Mirza; Rodríguez Monroy, Carlos; Núñez Bottini, Miguel Angel	La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores	Propósito: El propósito de este trabajo es revisar la literatura, tanto para fundamentos teóricos como para investigación empírica, a fin de establecer relaciones entre las variables relacionadas con factores humanos y su impacto en la productividad. Diseño / metodología / enfoque: La estrategia empleada corresponde a un diseño descriptivo no experimental, que es el establecimiento de tres criterios para la revisión de la literatura, con el fin de limitar el tema a los trabajos de investigación que relacionan la productividad con el factor humano. Esto se investigó en bases de datos y revistas que tratan temas relacionados, además de consultar tesis doctorales y libros publicados sobre la influencia de los factores humanos en la productividad. Se seleccionaron alrededor de 250 artículos que se consideraron los más relevantes para la investigación. Resultados: Como resultado de esta exploración, se destacó la clasificación de los factores en dos dimensiones que se manifiestan en las personas cuando actúan en organizaciones: la dimensión psicológica y la psicosocial. Humano Los factores incluidos en estas dimensiones son: factores individuales (motivación, habilidades, satisfacción laboral, identificación, compromiso e implicación con la organización), factores grupales (participación, cohesión y conflicto de gestión) y factores organizacionales (cultura organizacional, clima organizacional y liderazgo). Todos estos factores tienen un impacto en la productividad de la organización y se abordan en esta investigación. Originalidad / valor: las variables seleccionadas se utilizaron para formular un modelo que incorpora los factores humanos identificados y considera el fenómeno de manera integral. Se abordará a través del análisis multivariado, con la posible aplicación de ecuaciones estructurales para evaluar las relaciones causales que pueden existir entre los factores y la productividad.	Revisión de la literatura	No		España	2014	España	Descriptivo	Productividad laboral	Base de Datos	
5	Redalyc	Abierto	José Abraham López Machuca Jorge Eduardo Mendoza Cota	Salarios, desempleo y productividad laboral en la industria manufacturera mexicana	El artículo evalúa la relación entre la productividad del trabajo, el desempleo y los salarios reales en México para el periodo 2007-2015. Basado en el modelo teórico de la curva salarial, la metodología utilizada para el análisis aplica técnicas econométricas estáticas y dinámicas para los datos del panel y también la cointegración a largo plazo. Los resultados sugieren que el bajo nivel salarial y el lento crecimiento exhibido durante varias décadas podrían explicarse por importantes rigideces. Las estimaciones mostraron una relación inversa de los salarios con respecto a la productividad laboral y el desempleo. La variación del nivel de precios y el salario mínimo no generó cambios importantes en los salarios reales.	técnicas econométricas diseñadas para estructuras funcionales estáticas, dinámicas y de cointegración de largo plazo	No	Ensayos Revista de Economía, 36(2), 185-228	Mexico	2016	Mexico	Modelos econométricos	Salarios, desempleo y productividad laboral	Encuesta	

6	Redalyc	Abierto	Freddy Manuel Cortez Bailón, Ana Isabel Espinoza Cume, Betilde Josefina Contreras Caicedo	Efectos de la tercerización en la productividad laboral de las empresas manufactureras en Ecuador	La productividad laboral de las empresas manufactureras ha sido un tema que no se ha estudiado en profundidad en Ecuador. La subcontratación laboral, aunque era una política pública implementada durante la dolarización, y parcialmente eliminada en 2009 para la mayoría de las actividades, su evaluación se basó en el marco general de cómo esta medida influyó en la posibilidad de una mayor flexibilidad en el mercado laboral de tal manera que las empresas pueden ser competitivas. El presente estudio trata de establecer las relaciones que existían entre la tercerización y la productividad de las empresas manufactureras para el período 2005-2007, así como también, trata de establecer si los beneficios sociales que percibe el trabajador afectan en conjunto la productividad de las empresas manufactureras y que las ganancias que recibe cada trabajador, así como los beneficios sociales, aumentan la productividad de las empresas manufactureras.	Revisión de la literatura	No	Revista Publicando, 3(8), 2016, 432-451	Ecuador	2016	Ecuador	Descriptivo	Productividad laboral	Encuestas
7	SciELO	Abierto	Ludym Jaimes-Carrillo Miguel David Rojas-López	Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones	El interés por la productividad, y específicamente por la productividad laboral ha aumentado, la motivación radica en encontrar los aspectos más influyentes para mejorar la productividad organizacional. El objetivo es resaltar la necesidad de un modelo para aumentar la productividad laboral en las PYME de la industria del vestido. Este documento busca información relevante para construir ese modelo; se construyó en el contexto del área metropolitana de Bucaramanga, Santander. La investigación eleva la productividad laboral desde los enfoques de la economía, la administración y la ingeniería. Esta productividad es vital para las organizaciones; aún más para las PYME ha dado su necesidad de orientación y su impacto en los ingresos y el empleo a nivel nacional. A lo largo de la historia de Bucaramanga, la industria de la confección ha sido considerada estratégica, por este motivo es relevante gestionar su productividad laboral.	Revisión de la literatura	No	ITECKNE Vol. 12 Número 2	Colombia	2015	Colombia	Descriptivo	Productividad laboral	Revisión de la literatura
8	Renati	Abierto	Evelyn Janeth Gutierrez Fernandez Dolores Cinthia Paola Mosquera Vera	Efectos de los programas de capacitaciones efectivas en la productividad laboral, en la empresa caxamarca gas de cajamarca, 2015-2016	Esta investigación se basa en determinar los efectos de programas de capacitación efectivos para los empleados de una empresa cuando ejecutan sus actividades; sin embargo, más allá del cumplimiento de sus funciones generales y específicas para su oficina o lugar de trabajo, esto también se basa en la capacidad de interactuar con todos los compañeros en su entorno o área de trabajo, creando un clima óptimo. Esto se refleja en su nivel de productividad y, por lo tanto, en todos los factores incluidos en el mismo; es por eso que hemos desarrollado este trabajo con los empleados de la empresa CAXAGAS, quienes nos permitieron llevar a cabo todo el proceso de investigación experimental, realizando investigaciones con una muestra de 70 empleados del área operativa, hasta el personal administrativo y la gerencia. Por lo tanto, tenemos que comentar la experiencia que se ha encontrado que en diferentes niveles del modelo de evaluación de Kirk Patrick ha demostrado que existe un efecto directo sobre la productividad y el rendimiento del empleado a través de la capacitación, específicamente la capacitación en habilidades blandas. Esto permite el mejor desarrollo del lado humano de cada miembro o persona que pertenece a una organización. Finalmente, podemos decir que la experiencia se ve como un resultado, la propuesta de mantener un plan de capacitación durante el año, con la intervención de nuestro equipo de investigación para continuar y aportar mejoras para permitir un mejor desarrollo y evolución del capital humano que existe en la organización y la organización como retorno de la inversión.	Experimental	No	Remati	Perú	2016	Perú	Cuasi Experimental	Capacitaciones efectivas	Encuestas Observación
9	SciELO	Abierto	José Domingo Begazo Walter Fernandez-Baca	Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana	Este documento aborda la importancia y validez de la Gestión de Procesos, una técnica que proporcionaría múltiples beneficios en la gestión de las organizaciones, específicamente en la Administración Pública. En Perú, su implementación es un gran desafío para el poder enmarcado dentro de la Política Nacional Modernización de la gestión pública en cumplimiento de los requisitos de la Ley 27658. El documento tiene como objetivo apoyar teóricamente la gestión de procesos como elemento clave para lograr el éxito organizacional en la institución estatal; el método utilizado se basa principalmente en la revisión de la literatura y el estudio de métodos teóricos para revelar las relaciones esenciales de la gestión de procesos. Se exponen conceptos de fecha, clasificación, supuestos básicos y relaciones en esta categoría. Proporciona información útil para los gerentes que se refieren a la aplicación de la gestión de procesos, su importancia general para identificar y resolver problemas, el control continuo sobre los procesos individuales y el sistema de procesos en sí, así como su relación con la gestión de calidad, por lo que destaca el impacto de esta técnica en el éxito de la gestión pública.	Revisión de la literatura	No	Gestión en el Tercer Milenio	Perú	2016	Perú	Descriptivo	Gestión por procesos plan estratégico	Base de Datos
10	SciELO	Abierto	Milagros A. Rojas Alcántara	La aplicación de mecanismos de gestión de calidad en la administración pública: eficiencia en la sistematización de los procesos administrativo	En este trabajo se exponen las nuevas herramientas que han integrado al orden gerencial de las organizaciones públicas, permitiéndoles alcanzar un mínimo de eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos. El argumento central, está basado en el acceso electrónico como un mecanismo que facilita la satisfacción al cliente-ciudadano, al mismo tiempo, de que genera eficiencia económica en los actores participantes. Para los fines de análisis, se comparan dos organismos públicos, uno de estos se destaca por su gestión estratégica y por los mecanismos de gestión de calidad que ha integrado, con la intención de elevar la satisfacción al cliente, el organismo que ha permanecido bajo elementos burocráticos arcaicos.	Revisión de la literatura	No		Perú	2017	Perú	Descriptivo	gestión de calidad procesos administrativos	Base de Datos

11	Redalyc	Abierto	Mallar Miguel Ángel	La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente	Cada vez más se observan los esfuerzos orientados a adecuar las organizaciones al complejo escenario en que se mueven. Cambios de reglas de juego, incremento de la competencia, apertura al mundo a través de la tecnología, hacen al cliente mucho más exigente, modificando sus demandas y necesidades. La Gestión basada en los Procesos, surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas. En este trabajo se considerará a la organización como una red de procesos interrelacionados o interconectados, donde la estructura organizativa vertical clásica, eficiente a nivel de funciones, se orienta hacia una concepción horizontal, desplazándose el centro de interés desde las estructuras hacia los procesos, como metodología para mejorar el rendimiento, concentrándose en el diseño disciplinado y cuidadosa ejecución de todos los procesos de una organización. Concluyendo, la metodología de aplicación de la Gestión basada en Procesos se trata de una herramienta de gestión adecuada para el momento actual, constituyéndose con fuerza como una alternativa exitosa para la obtención de resultados cada vez mejores	Revisión de la literatura	No	Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal	Argentina	2016	Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal	Descriptivo	Gestión por procesos	Base de Datos
12	Redalyc	Abierto	Ruiz - Fuentes, Daysi; Almaguer - Torres, Rosa Mercedes; Torres - Torres, Isabel Cristina; Hernández - Peña, Alejandro Miguel	La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos	Abordó aspectos históricos y teóricos relacionados con la gestión por procesos, se precisa las potencialidades de su aplicación para el perfeccionamiento de la dirección de las empresas. Presentó un análisis de diferentes definiciones de este término a partir del cual se determinan las regularidades que lo caracterizan. Se puntualizan algunos aspectos teóricos vinculados con esta forma de gestión empresarial.	Revisión de la literatura	No	Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal	Cuba	2014	Cuba	Descriptivo	Gestión por procesos	Base de Datos
13	Scielo	Abierto	Dr. C. Arlaly Hernández Nariño; MSc. María Isabel Garay Crespo; MSc. Lourdes Sherwood Ilizastigui; MSc. Mirian Marlen Rodríguez Casas; Lic. Yosver Castañeda Ferrera; MSc. Lázaro de León Rosales	Gestión por procesos en la Ciencia e Innovación Tecnológica en Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas	Fundamento: la Gestión de la Ciencia y la Innovación Tecnológica para las ciencias médicas, precisa de formas superiores de desarrollo que contribuyan a potenciar la calidad de los servicios de salud. Objetivo: mostrar los aportes de las iniciativas conducidas por un equipo de metodólogos para organizar el sistema de trabajo de ciencia e innovación tecnológica con un enfoque de procesos. Métodos: se realizó un estudio de intervención en el Departamento de Postgrado, Ciencia e Innovación Tecnológica de la Facultad de Ciencias Médicas, perteneciente a la Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas, revisión de documentos de balance de Ciencia y Técnica e informes de visitas ministeriales entre los años 2012 y 2016, dinámica de grupos para la revisión de la misión y la visión de la Dirección de Ciencia e Innovación Tecnológica, la descripción del sistema de trabajo a través de las funciones inherentes a cada subsistema (planeación, ética de la investigación, programas y proyectos, producción científica, potencial y superación científica, factores de integración, propiedad intelectual y gestión de la calidad), el análisis de las relaciones entre los subsistemas con el apoyo de una matriz de interrelación, la identificación de los procesos y la representación preliminar del mapa de procesos de Ciencia e Innovación Tecnológica. Resultados: reconocimiento sistémico y holístico del trabajo científico e investigativo de la facultad, primeros pasos hacia la formalización de los procesos, un acercamiento al mejoramiento del trabajo en función del cumplimiento de la misión y objetivos del área. Conclusiones: el enfoque de procesos puede, por un lado, propiciar un ambiente más colaborativo y un mejor clima laboral, y por otro, favorece el desempeño científico investigativo de la universidad de ciencias médicas, al centrarse en la mejora del funcionamiento de los procesos de la ciencia y la innovación. DECS: GESTIÓN DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD; AMBIENTE DE TRABAJO; AMBIENTE DE INSTITUCIONES DE SALUD; GESTIÓN DE LA CALIDAD; ENSAYO CLÍNICO.	Revisión de la literatura	No	Rev. Arch Med Camagüey Vol21(6)2017	Cuba	2017	Cuba	Descriptivo	Gestión por procesos	Base de Datos
14	Recyt	Abierto	María García-González	Administración electrónica: por qué implantar una política de gestión de procesos institucionales en las administraciones públicas	Situación en que se encuentra la implantación de la administración electrónica en España y, concretamente, en las administraciones locales. Se ofrecen respuestas a un conjunto de cuestiones sobre cómo se está llevando a cabo ese proceso. Se observa que a pesar de las recomendaciones dadas a las administraciones públicas por normativas y directrices tanto europeas como nacionales, se están dejando en el camino varias fases definidas e identificadas que deberían solucionarse previamente. Nos referimos a los aspectos orgánico-funcionales antes que la búsqueda de soluciones técnicas y tecnológicas encaminadas a la implementación de metadatos Palabras clave Administración electrónica; Gestión de procesos institucionales; Esquema de metadatos; Análisis funcional; Esquema nacional de interoperabilidad (ENI); Gestión de contenidos; Ciudadanos.	Revisión de la literatura	No	El profesional de la información, 2016, mayo-junio, v. 25, n. 3. eISSN: 1699-2407	España	2016	España	Descriptivo	Gestión por procesos	Base de Datos
15	Eca Sinergia	Abierto	Edisson Patricio Jordán Hidalgo, Nataly Mireya Manchay Lascano, César Anibal Rosero Mantilla, Carlos Humberto Sánchez Rosero	gestión por procesos en el área de producción. Caso ipc dublauto ecuador ltda	El presente artículo muestra la metodología para la implementación de una gestión de la producción en la fabricación de tela, mediante el levantamiento de procesos, la toma de tiempos, la estandarización y mejora continua de los mismos en la empresa IPC Dublauto Ecuador Cia. Ltda. El objetivo de esta investigación es establecer la gestión de procesos en el área de producción de la compañía; se plantea la importancia de mejorar los procesos y cuál debe ser la cultura corporativa, base fundamental para obtener los mejores resultados. El resultado de la aplicación de esta metodología es la obtención de indicadores de gestión del personal que permitirán tomar decisiones a quienes manejan la empresa y a la vez, seleccionar las herramientas para la mejora continua que determinarán las oportunidades de incrementar la calidad mediante la eliminación sistemática de los problemas en las áreas de bodegas, planta y ventas de la empresa.	Revisión de la literatura	No	Revista ECA Sinergia. ISSN 1390 - 6623. FCAE. U.T.M. Dic. 2015 Año 6vol. 7	Ecuador	2015	Ecuador	Descriptivo	Gestión por procesos	Base de Datos

