



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EL ENFOQUE DE PROCESOS COMO HERRAMIENTA DE MEJORA CONTINUA EN LAS EMPRESAS MANUFACTURERAS, EN LATINOAMÉRICA DURANTE EL PERÍODO 2009- 2019”:
UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Edinson Joseph Valvas Zárate

Asesor:

Mg. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima – Perú

2019

Tabla de contenido

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice de tablas	5
Resumen	6
Capítulo I. Introducción	7
Capítulo II. Metodología	12
Capítulo III: Resultados	16
Capítulo III: Conclusiones	24
Referencias	25

Índice de tablas

Tabla 1.1. Detalle de la lista de búsqueda de información sobre el tema de investigación.....	10
Tabla 2.2 Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de literatura científica.....	11

Resumen

Las herramientas de mejora continua cobran gran importancia al ser el aliado estratégico de las organizaciones para la consecución de sus objetivos, por ello se considera importante profundizar en su estudio. El presente trabajo tiene como objetivo describir los aportes más importantes sobre el enfoque de procesos como herramienta de mejora continua según las investigaciones realizadas en las organizaciones de Latinoamérica en el período 2009-2019, según las publicaciones realizadas sobre el tema con este fin se realizó una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años, las fuentes de información consultadas de las cuales se pudieron extraer investigaciones válidas fueron: Redalyc, Scielo, Google académico. El período escogido fue del 2009 al 2019 y entre los criterios de inclusión de documentos se encuentran: la procedencia (Latinoamérica); la relación del contenido del artículo con el tema tratar; antigüedad no menor a 10 años, entre otros. Entre las limitaciones que se presentaron se encuentran, la restricción de acceso a las publicaciones. De los resultados se puede afirmar que los aportes principales son: la implementación de la gestión de indicadores, sistemas de gestión de la calidad, la certificación ISO y la selección de procesos críticos.

PALABRAS CLAVES: “Mejora continua”, “Enfoque de procesos”, “Calidad”, “Mejora de procesos”

NOTA DE ACCESO

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

Referencias

- Alba Cabañas, M. & Herrera Lemus, K. (2018) El infoconocimiento para las cadenas de suministro: su vínculo con la gestión, el capital humano, las operaciones de la cadena y la innovación. *Pensamiento y gestión*, 45, 12-15. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.9701>
- Álvarez Reyes, C. & De la Jara Gonzales, P. (2012). *Análisis y mejora de procesos de una empresa embotelladora de bebidas rehidratantes*. (Tesis de ingeniera). Pontificia universidad católica del Perú.
- Cárdenas Gómez, L., & Fecci Pérez, E. (2017). Propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la mejora continua. *Síntesis Tecnológica*, 3(2), 59-67. doi:10.4206/sint.tecnol.2007.v3n2-02
- Crespo, J. (2015). Metodología de medición evaluación para seguimiento, análisis y mejora de los sistemas de gestión de calidad. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 7(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5604/560458750008>
- Díaz Acosta, J, Espitia Peña, G., Murillo Solarte, B. (2015). Lineamientos para la mejora del sistema de gestión de la calidad en entidades responsables de la movilidad en el Distrito Capital. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*. 7(1), 41-62. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458750004>
- González, Y. P. (2015). Las normas reflejan lo que el mundo pide a cualquier organización. *ICONTEC: Revista Estándares*. Recuperado de: <http://www.icontec.org/Actualizacion/Paginas/art.aspx>
- Martínez Rojas, A., Laguado Ramírez, R., & Flórez Serrano, E. (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana. *Estudios Gerenciales*, 34(147), 216-228. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.147.2599>
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández Nariño, A., & Díaz Navarro, Y. (2012). Consideraciones y criterios para la selección de procesos para la mejora: Procesos Diana. *Ingeniería Industrial*, 33(3), 272-281. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000300007&lng=es&tlng=es.
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D. & Hernández Nariño A. (2009). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. *Eídos*, 2, 65-72. Recuperado de <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/62>
- Manterola, C. (2009). *Revisión sistemática de la literatura síntesis de la evidencia*. *Rev. Med. Clin. Condes – 2009*, 20(6), Págs. 897 – 903. Recuperado de http://www.clinicalascondes.com/area-academica/pdf/MED_20_6/022_medicina_basada_evidencia.

- Pérez Soltero, A., Leal Soto, V., Barceló Valenzuela, M. & León Duarte, J. (2013). Un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las pymes del sector restaurantero para identificar áreas de mejora en sus procesos productivos. *Intangible Capital*, 9(1). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=549/54926344008>
- Ramos Carrión, J. (2018). Influencia del Sistema de Calidad e Innovación Tecnológica en los Resultados Enfocados en la Mejora Continua en la manufactura de Transformadores de Distribución y Potencia. *Industrial Data*, 21(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=816/81658059010>
- Salas Navarro, K., Meza, Jhadai A., Obredor Baldovino, T. & Mercado Caruso, N. (2019). Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmeccánico en Barranquilla, *Colombia. Información tecnológica*, 30(2), 25- 32. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025>
- Serrano Gómez, L. & Ortiz Pimiento, N. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. *Estudios Gerenciales*, 28(125). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=212/21226279002>
- Tinnila, M. (1995). Strategic perspective to business process redesign. *Business Process Reengineering & Management Journal*, (1), 44-59.
- Vidal Ledo, M., Oramas Díaz, J. & Borroto Cruz, R. (2015). Revisiones sistemáticas. *Educación Médica Superior*, 29(1), 198-207. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000100019&lng=es&tlng=es.