



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

Dedicatoria

A mi Tío Luis Enríquez Silva que me enseñó a salir adelante dándome el ejemplo de Humildad, Honestidad y Respeto hacia los demás en el trabajo.

Agradecimiento

A Vilma y Edinson, Katherine mis padres y hermana por su apoyo y confianza.

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”

Capítulo I. Introducción

En la actualidad la calidad se ha convertido en la demanda por excelencia de los consumidores, por ello las organizaciones a través del enfoque de procesos buscan la mejora continua de sus procesos llevándolas a adoptar, implementar y actualizar sistemas de gestión que les permita alcanzar altos estándares de calidad para dar respuesta a las exigencias del medio, y diferenciarse de las demás (González, 2015).

La mejora continua de los procesos en las empresas busca entender los procesos y sus detalles para desarrollar mecanismos que permitan mejorar el desempeño de los procesos, es decir, optimizarlos en función a la reducción de costos y al incremento de la productividad y calidad (Álvarez y De la Jara 2012).

Existen muchas herramientas que facilitan la implementación de la mejora continua, que no han sido difundidas en todos los sectores, el enfoque de procesos es una de ellas.

Serrano (2012) cita a (Kaplan y Murdock, 1991) quienes determinan que la alineación de las operaciones con las prioridades estratégicas, a través de la gestión de sus procesos, es un elemento clave en la búsqueda de la competitividad a largo plazo. Por ello las organizaciones que se centran en la mejora de sus procesos cuentan con una estrategia integral global enfocada a la innovación continua para dar respuesta a dichas condiciones.

Tinnila (1995) clasifica los procesos en tres grandes grupos. En el primer grupo aparecen los procesos operativos o misionales, aquellos relacionados con mejorar la eficiencia operativa de la relación transformadora, entrada (input) y salida (output); en este concepto, los procesos se comportan como elementos transformadores que consumen recursos en mínimos niveles para entregar resultados de acuerdo a las especificaciones. El segundo grupo hace referencia a los procesos que siguen el mismo principio anterior. Donde adicionalmente, el impacto que se debe alcanzar en el elemento transformador debe ser radical en la eficiencia operativa, de tal forma que se maximice el beneficio de los clientes. Y en el tercer grupo, se encuentran los procesos visualizados a nivel macro de la organización, también llamados procesos estratégicos.

Medina, Nogueira, Hernández y Díaz. (2012) afirman que, para implementar un procedimiento de mejora enfocado en procesos, es necesario primero seleccionar procesos mediante el uso de herramientas como el análisis multivariado, el método Kendall para la selección de los procesos relevantes y la Matriz para la selección de los procesos Diana.

Se considera relevante realizar una revisión sistemática de la literatura científica existente sobre la herramienta de enfoque de procesos para la mejora continua en las organizaciones, A continuación, se realiza una revisión sistemática de los diferentes estudios realizados durante el período 2009 al 2019 sobre el enfoque de procesos para la mejora continua

“El Enfoque de procesos como herramienta de mejora continua en las empresas manufactureras de Latinoamérica durante el periodo 2009 - 2019”: Una revisión Sistemática de la literatura científica.
empleadas en las organizaciones de Latinoamérica. Se plantea la siguiente incógnita: ¿cuáles han sido 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? Como objetivo general se busca 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.

Tabla 1.1.

Detalle de la lista de búsqueda de información sobre el tema de investigación

N°	Título	Año	Fuente	Biblioteca virtual
1	Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmeccánico en Barranquilla, Colombia	2019	Artículo	Scielo
2	Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana	2018	Artículo	Scielo
3	El infoconocimiento para las cadenas de suministro: su vínculo con la gestión, el capital humano, las operaciones de la cadena y la innovación.	2018	Artículo	Redalyc
4	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	2018	Artículo	Redalyc
5	Propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la mejora continua	2017	Artículo	Google académico
6	Metodología de medición y evaluación para seguimiento, análisis y mejora de los sistemas de gestión de calidad.	2015	Artículo	Redalyc
7	Un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las pymes del sector restaurantero para identificar áreas de mejora en sus procesos productivos	2013	Artículo	Redalyc
8	Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño	2012	Artículo	Redalyc
9	Consideraciones y criterios para la selección de procesos para la mejora: Procesos Diana.	2012	Artículo	Scielo
10	Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua	2009	Artículo	Google académico

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1.2

Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de literatura científica

(P) Población	(I) Intervención	(C) Comparación	(O) Objetivo	(C) Contexto
Analizar las empresas manufactureras de Latinoamérica	Implementación del Enfoque de procesos	Empresas que hayan implementado otras herramientas de mejora continua (Ciclo de Deming, otros)	Describir los aportes más importantes sobre el enfoque de procesos como herramienta de mejora continua según las investigaciones realizadas en las organizaciones.	Empresas manufactureras

Fuente Elaboración propia

Capítulo II. Metodología

En el presente trabajo se emplea como metodología la revisión sistemática de la literatura científica sobre las herramientas de mejora continúa empleadas en Latinoamérica. Se revisa, analiza y resume las investigaciones encontradas de los últimos 10 años por estudiosos en el tema. Sintetizándose de esta manera la evidencia que se encuentra disponible. Se trata de una “síntesis de la evidencia disponible” puesto que representa un “estudio de estudios” de acuerdo a la definición de Manterola (2009).

Vidal, Oramas y Borroto (2015) definen las revisiones sistemáticas como estudios que pretenden ser: a) Rigurosas: en cuanto a los estudios incluidos (criterios de inclusión, criterios de calidad, etcétera). b) Informativas: enfocadas hacia problemas reales, tratando de contestar a una pregunta clínica claramente delimitada e, idealmente, analizando y presentando los datos de la forma que mejor ayude a la toma de decisiones. c) Exhaustivas: utilizar la mayor y mejor información pertinentes, sin introducir sesgos (de selección, de publicación, etcétera). d) Explícitas: todos los métodos utilizados en la revisión deben describirse con suficiente detalle.

A raíz de la pregunta principal ¿cuáles han sido 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? Se plantean

los siguientes problemas específicos: i) ¿En qué países se registran mayores publicaciones sobre el enfoque de procesos como herramienta de mejora continua según las investigaciones realizadas en las organizaciones de Latinoamérica en el período 2009-2019? ii) ¿Cuáles fueron los años, de mayor producción científica sobre el enfoque de procesos como herramienta de mejora continua según las investigaciones realizadas en las organizaciones de Latinoamérica en el período 2009-2019? iii) ¿Cuáles fueron las base de datos que publicaron la mayor cantidad de artículos sobre el enfoque de procesos como herramienta de mejora continua según las investigaciones realizadas en las organizaciones de Latinoamérica en el período 2009-2019?

El objetivo general planteado es 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. y los objetivos específicos los siguientes: i) Identificar los países con mayores publicaciones sobre el enfoque de procesos como herramienta de mejora continua según las investigaciones realizadas en las organizaciones de Latinoamérica en el período 2009-2019? ii) Identificar los años, de mayor producción científica sobre el enfoque de procesos como herramienta de mejora continua según las investigaciones realizadas en las organizaciones de Latinoamérica en el período 2009-2019? iii) Identificar las base de datos que publicaron la mayor cantidad de artículos sobre el enfoque de procesos como herramienta de mejora continua según las investigaciones realizadas en las organizaciones de Latinoamérica en el período 2009-2019?

Para responder las preguntas planteadas se plantearon una serie de criterios de inclusión y exclusión de fuentes.

2.1. Criterios de elegibilidad

Entre los criterios de elegibilidad se considera el año de publicación y los idiomas inglés y español

2.2. Recursos de información

Entre los recursos considerados se encuentran los repositorios virtuales

2.3. Selección de estudios

Del total de estudios seleccionados solo se consideraron 10, pues fueron los que respondieron a los criterios de inclusión definidos.

Criterios para la inclusión de las fuentes

Entre los criterios tenidos en cuenta para la elegibilidad de las fuentes se consideró que estas sean fuentes primarias en este caso artículos científicos y en cuanto a los artículos se consideró: i) Que los artículos guarden relación con el tema propuesto. ii) Los años de publicación de los artículos deben estar dentro del período 2009-2019. iii) Las publicaciones se hayan realizado en los diferentes países de Latinoamérica. iv) Los artículos científicos pertenezcan a publicaciones de reconocidas base de datos virtuales.

Criterios para la exclusión de las fuentes

Entre los criterios de exclusión se encuentran: i) Artículos cuyo contenido no guarde relación con el tema propuesto. ii) Artículos anteriores al año 2009. iii) Artículos publicados fuera de Latinoamérica. iv) Artículos de procedencia dudosa.

Los repositorios virtuales considerados para realizar la búsqueda fueron: Google Académico, Redalyc, Scielo, Dialnet por considerarse fuentes confiables.

2.4. Recopilación de datos:

En cuanto al proceso de recopilación de datos primero se organizaron las publicaciones de acuerdo a fecha, título del artículo, fuente y biblioteca virtual. (Tabla 1.1)

Como segundo paso se consideró construir otra tabla donde se colocó si un artículo estaba incluido o no de acuerdo a los criterios de selección antes mencionados. (Anexo 1)

Se emplearon como palabras clave a lo largo de la búsqueda de artículos científicos: “enfoque de procesos”, “Mejora Continua”, “Mejora de procesos”, “Ciclo de Deming”, “Calidad”.

CAPÍTULO III: Resultados

Tabla 3.1.

Detalle de las fuentes de información respecto al año, nombre y lugar de publicación, tipo de estudio, tema abordado y objetivo

N°	Artículo científico: Nombre o variable	País y Año	Diseño: Método de estudio	Objetivo	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
1	Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmeccánico en Barranquilla, Colombia	Colombia 2019	Descriptivo	Evaluar niveles de competitividad y productividad	El presente artículo estudia los niveles de competitividad y productividad del Sector Metalmeccánico de la ciudad de Barranquilla, a partir del diseño de un modelo de evaluación para la cadena de suministro de empresas pertenecientes a dicho sector.	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. <i>Información tecnológica</i> , 30(2), 25- 32. Recuperado de https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025
2	Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana	Colombia 2018	Descriptivo	Evaluar el impacto que ha tenido la certificación ISO 9001 para las empresas de la región.	El presente trabajo tiene por objeto evaluar el impacto que ha tenido la certificación ISO 9001 para las empresas de la región.	Martínez Rojas, A., Laguado Ramírez, K., & Píez Serrano, E. (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana. <i>Estudios Gerenciales</i> , 34(147), 216-228. Recuperado de https://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.147.2599
3	El infoconocimiento para las cadenas de suministro: su vínculo con la gestión, el capital humano, las operaciones de la cadena y la innovación	Colombia 2018	Correlacional	Generar acciones de mejora continua	El presente trabajo busca en el análisis de los procesos de gestión de información, gestión del conocimiento y su aplicación en la práctica empresarial, se evidenciar los vínculos existentes entre los enfoques y categorías de	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. <i>Pensamiento y gestión</i> , 45, 12-15. Recuperado de http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.9701
4	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	Perú 2018	Correlacional	Analizar y determinar la influencia de la gestión del SGC y de la innovación tecnológica en los resultados enfocados en la mejora continua.	El presente artículo expone los resultados de una investigación aplicada de tipo explicativa, que tuvo como objetivo analizar y determinar la influencia de la gestión del sistema de calidad y de la innovación tecnológica en los resultados enfocados en la mejora continua.	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. <i>Industrial Data</i> , 21(1). Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=816/81658059010
5	Propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la mejora continua	Chile 2017	Explicativa	Proponer un modelo de gestión basado en la mejora continua	La intención del presente artículo es proponer un modelo de gestión, basado en la mejora continua, que facilite al pequeño y mediano empresario desarrollar una actividad innovadora constante, acorde con los cambios	Cárdenas Gómez, L., & Fecci Pérez, E. (2017). Propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la mejora continua. <i>Síntesis Tecnológica</i> , 3(2), 59-67. doi:10.4206/sint.tecnol.2007.v3n2-02

“El Enfoque de procesos como herramienta de mejora continua en las empresas manufactureras de Latinoamérica durante el periodo 2009 - 2019”: Una revisión Sistemática de la literatura científica.

N°	Artículo científico: Nombre o variable	País y Año	Diseño: Método de estudio	Objetivo	Resumen: Temas abordados	Referencia Bibliográfica
6	Metodología de medición y evaluación para seguimiento, análisis y mejora de los sistemas de gestión de calidad	Colombia 2015	Explicativa	Construir una metodología que permite evaluar el SGC	En Colombia rige la norma técnica NTCGP 1000:2009 para el sistema de gestión de la calidad de las entidades públicas. En vista de que no se cuenta con un instrumento que permita evaluar el estado del sistema de gestión de la calidad en el	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
7	Un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las pymes del sector restauranero para identificar áreas de mejora en sus procesos productivos	México 2013	Explicativa	Conocer cuál es la situación actual de los procesos en las organizaciones e identificar oportunidades de mejora	El presente artículo es el resultado de una investigación realizada en el noroeste de México, donde su objetivo fue realizar un diagnóstico para analizar los procesos de la gestión del conocimiento (GC) en las Pymes del sector.	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 restauranero para identificar áreas de mejora en sus procesos productivos. Intangible Capital, 9(1). Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=549/54926344008
8	Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño	Serrano 2012	Descriptiva	Revisa la literatura para el mejoramiento de procesos	Este artículo revisa la literatura sobre los diferentes modelos para el mejoramiento de procesos desarrollados como elemento clave para alinear las operaciones de las empresas con sus prioridades estratégicas.	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
9	Consideraciones y criterios para la selección de procesos para la mejora: Procesos Diana	Cuba 2012	Artículo	Identificar los criterios empleados para la mejora de procesos	La presente investigación hace énfasis en los criterios más comúnmente utilizados en la valoración para la selección del orden en que se realizará la mejora, lo que resultó en la recomendación de los criterios: impacto en los objetivos estratégicos y la repercusión en el cliente en cualquier condición existente.	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 .
10	Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua	Ecuador 2009	Artículo	Importancia y vigencia de la gestión por procesos	En el presente trabajo se muestra la importancia y vigencia de la Gestión por Procesos y el papel que ha desarrollado en los últimos años como una excelente herramienta para la concreción de las estrategias y el desarrollo de la Mejora Continua	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

Fuente: Elaboración propia

3.1. Selección de datos

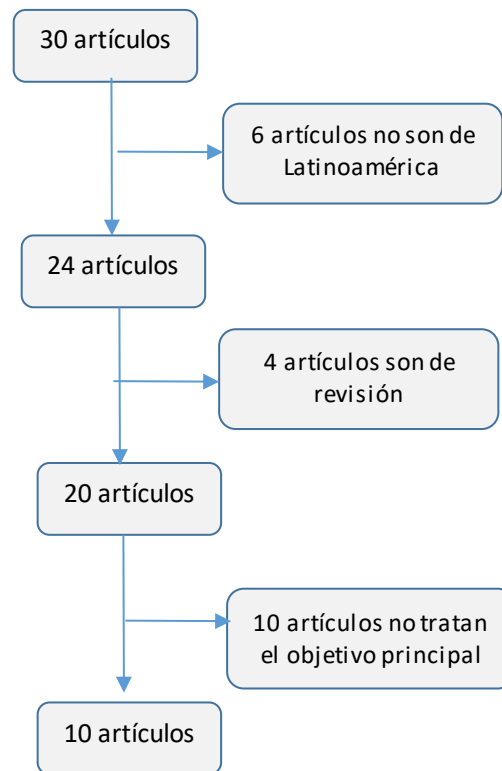


Figura 3.1 Diagrama de flujo de selección de artículos

En la figura 3.1 se aprecia que se encontraron 30 artículos sobre el tema buscado de los cuales fueron seleccionados solo 10 que responden a los criterios de selección definidos.

3.2. Características de los estudios

Tabla 3.2
Cantidad de artículos por país

País	Cantidad	Porcentaje
Colombia	5	50%
Cuba	1	10%
Ecuador	1	10%
México	1	10%
Chile	1	10%
Perú	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

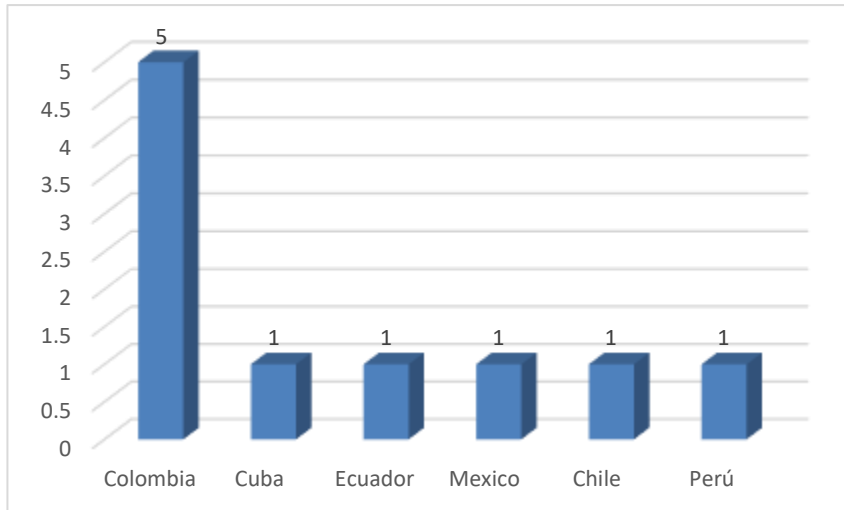


Figura 3.2 Cantidad de artículos por país. Elaboración propia.

En la tabla 3.2 se aprecia que el 50% de los artículos incluidos en la presente revisión sistemática son publicaciones de Colombia, se evidencia la participación de 5 países más de Latinoamérica que aportan el 10% de publicaciones cada uno.

Tabla 3.3.

Cantidad de artículos por año de publicación

Año	Cantidad	Porcentaje
2019	1	10%
2018	3	30%
2017	1	10%
2015	1	10%
2013	1	10%
2012	2	20%
2009	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

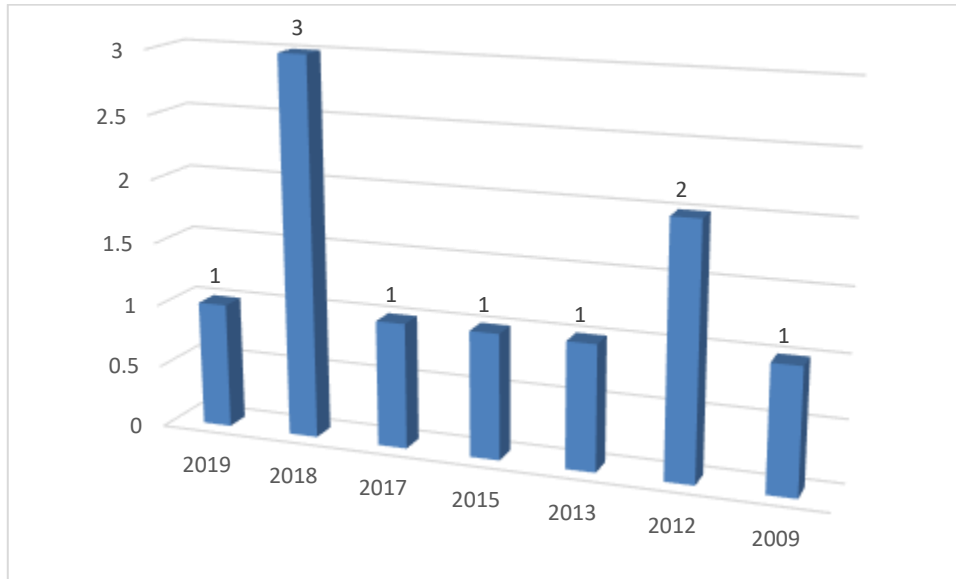


Figura: 3.3 Artículos por año de publicación. Elaboración propia

En la tabla 3.3 se aprecia que el 30% de los artículos incluidos en la presente revisión sistemática son publicaciones del año 2018, no habiéndose registrado publicaciones válidas durante los años 2016, 2014, 2011 y 2010.

Tabla 3.4.

Cantidad de artículos por año de publicación

Base de datos	Cantidad	Porcentaje
Cuantitativa	0	0%
Cualitativa	10	100%
Mixta	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

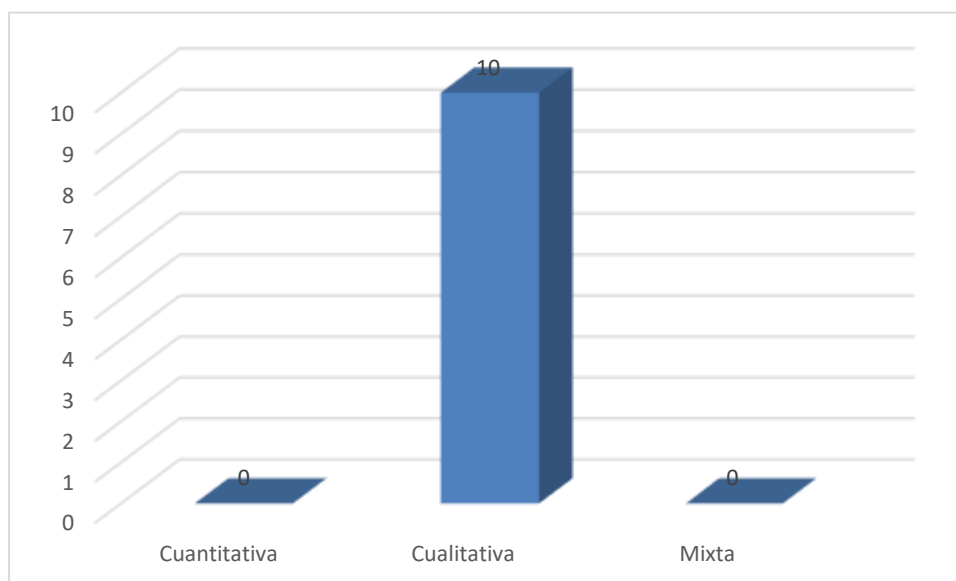


Figura 3.4 Artículos según el tipo de investigación

En la tabla 3.4 se aprecia que debido a la naturaleza del tema “Enfoque de procesos como herramienta de mejora continua” las investigaciones en su totalidad son de tipo cualitativas.

Tabla 3.5.

Cantidad de artículos por año de publicación

Base de datos	Número de artículos	Artículos descartados	Número de artículos después del descarte
Redalyc	13	8	5
Scielo	7	4	3
Google Académico	10	8	2
Total	30	20	10

Fuente: Elaboración propia

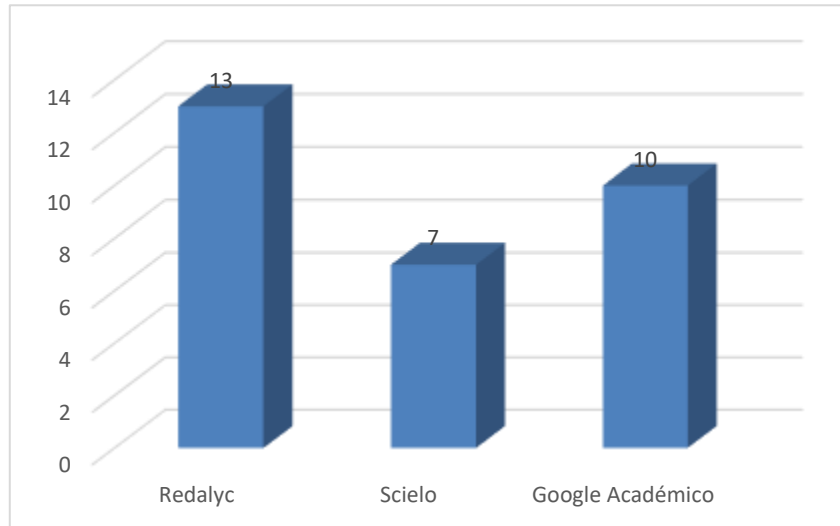


Figura 3.5 Artículos de acuerdo a la base de datos de procedencia

En la tabla 3.5 se observa que el 50 % de las publicaciones se encontraron en la base de datos Redalyc, siendo 10 los artículos que se consideraron en la selección y 20 los descartados.

Con respecto a los principales aportes sobre el enfoque de procesos como herramienta de mejora continua se tiene.

Salas, Meza, Obredor y Mercado (2019) concluyen que se hace necesario la optimización y mejora continua de los procesos productivos a través del monitoreo y control de indicadores apropiados.

Martínez, Laguado y Flores (2018) concluyen que la certificación ISO ha tenido el mayor impacto en la mejora continua.

Cardenas y Fecci (2017) Plantea un modelo sobre la base de la identificación de los problemas más relevantes reconocidos por las empresas. Finalmente, se deriva de lo anterior una propuesta de priorización de problemas y una metodología para la categorización de causas de los problemas y acciones probables para enfrentar y solucionar las oportunidades de mejora.

Crespo (2015) Construye y presenta la metodología MESGC8+2, que permite el seguimiento, análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad.

Medina, Noriega, Hernández y Díaz (2012) Proponen la selección de procesos mediante la utilización de herramientas como el análisis multivariado, el método Kendall para la selección de los procesos relevantes y la Matriz para la selección de los procesos Diana.

Capítulo IV. Conclusiones

En la presente revisión sistemática de la literatura científica, se analizaron los resultados de 10 investigaciones válidas encontradas sobre el enfoque de procesos como herramienta de mejora continua en las empresas manufactureras de Latinoamérica. De los resultados que dan respuesta a las preguntas problema planteadas se puede concluir, primero: Que el país con mayor producción científica es Colombia, solo 6 países de Latinoamérica registraron publicaciones sobre el tema. Segundo, que los años de mayor producción científica fueron los años 2018 y 2012, con 3 y 2 publicaciones respectivamente. Tercero las bases de datos virtuales con mayor número de publicaciones sobre herramientas de mejora continua son: Redalyc, Scielo y en tercer lugar Google académico.

Finalmente se puede concluir que los principales aportes sobre el tema son la implementación de la gestión de indicadores, sistemas de gestión de la calidad, la certificación ISO y la selección de procesos críticos.

Con lo expuesto anteriormente se evidencia el cumplimiento de los objetivos planteados.

Se sugiere ampliar la búsqueda de investigaciones con el fin de obtener resultados más precisos que validen la tendencia mostrada otro punto importante a tratar para futuras investigaciones es complementar el estudio incluyendo la eficacia del uso de las herramientas de mejora continua.

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.

RÚBRICA DEL EXAMEN FINAL DE INVESTIGACIÓN TEÓRICA

Título de la investigación: EL ENFOQUE DE PROCESOS COMO HERRAMIENTA DE MEJORA CONTINUA EN LAS EMPRESAS MANUFACTURERAS, EN LATINOAMÉRICA DURANTE EL PERÍODO 2009- 2019						
Nombres y apellidos del estudiante(s): EDINSON JOSEPH VALVAS ZARATE						
Nombres y apellidos del evaluador : MAURICIO ACEVEDO CABELLO						
Sede: BREÑA		Carrera: ADMINISTRACION				
CONDICIONES OBLIGATORIAS						
Coherencia		Los resultados, discusión y conclusiones responde a la pregunta y			SI	No
Consistencia		Cada una de las secciones del trabajo de investigación están			SI	No
Informe de similitud		Tiene 0% de similitud después de eliminar falsos positivos			SI	No
CRITERIOS DE EVALUACIÓN						
Sección		Item	Puntaje			
			Ben resultado	Parcialmente	No lo presenta	Puntaje obtenido
Titulo	Titulo	Identifica el reporte como una revisión sistemática.	0.5	0.25	0	
Resumen	Resumen	Proporciona en 200 palabras: objetivo; fuentes de datos, palabras claves, criterios de inclusión de la información, objeto de estudio; resultados; limitaciones y conclusiones.	1	0.5	0	
Introducción	Justificación	Presenta una justificación para la sustentación del desarrollo de la RSL y la pregunta y objetivo de investigación	4	2	0	
Metodología	Recursos de información	Menciona las bases de datos consultadas (Ebsco, Proquest, Scielo, etc), menciona las palabras claves de búsqueda y las criterios para la selección de artículos analizados	4	2	0	
Resultados	Proceso de selección de estudios	Describe el proceso de selección y análisis de artículos. Presenta los principales hallazgos del análisis de los resultados (de manera cualitativa y cuantitativa, Analiza de manera concreta y comparativa los resultados de los diferentes estudios previos)	7.5	3.75	0	
Conclusiones	Conclusiones	Responden al objetivo de investigación en forma clara y precisa. Expresa las limitaciones del estudio y sus recomendaciones.	3	1.5	0	
Puntaje total						0

Adaptado de: Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. PLoS Med 6(7): e1000097. doi:10.1371/journal.pmed1000097

Firma del evaluador