



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“PLAN DE GESTIÓN DE PROCESOS PARA EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Ingeniería Industrial**

**Autores:**

Linda Virginia Quispe Condori

Evelet Soto Mitac

**Asesor:**

Ing. Mg. Mario Antonio Anaya Raymundo

Lima - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiar nuestro camino, por darnos las fuerzas necesarias para seguir adelante y mantenernos firmes ante las adversidades.

A nuestras familias, por el apoyo constante, por su paciencia y la motivación para que nosotras consigamos cumpliendo nuestras metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron en la realización del presente trabajo, compartiendo sus conocimientos y experiencias, que nos permitieron complementar los conocimientos adquiridos en nuestra carrera universitaria.

**Tabla de contenido**

**DEDICATORIA..... 2**

**AGRADECIMIENTO ..... 3**

**ÍNDICE DE TABLAS ..... 5**

**ÍNDICE DE FIGURAS..... 6**

**RESUMEN..... 7**

**CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN ..... 8**

**CAPÍTULO II. METODOLOGÍA..... 10**

**CAPÍTULO III. RESULTADOS ..... 13**

**CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES ..... 24**

**REFERENCIAS..... 25**

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla N° 1.**Artículos seleccionados para revisión ..... 11

**Tabla N° 2.**Artículos seleccionados con los objetivos principales ..... 18

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1.</b> Los procedimientos de selección de artículos.. .....	13
<b>Figura N° 2.</b> Selección de Base de Datos.. .....	14
<b>Figura N° 3.</b> País de procedencia de los artículos seleccionados. ....	15
<b>Figura N° 4.</b> Tipos de estudio de los artículos seleccionados. ....	15
<b>Figura N° 5.</b> Año de publicación de los artículos seleccionados.....	16
<b>Figura N° 6.</b> Metodología y Herramientas. ....	17

## RESUMEN

Este proyecto de investigación tiene como objetivo analizar la efectividad del logro de un plan de gestión de procesos para el incremento de la productividad de una empresa manufacturera a través de las investigaciones de la revisión sistemática, ya que eso depende del éxito de la empresa y liderar en el sector industrial. Se desarrolló un análisis preliminar de 100 artículos científicos de las cuales 37 artículos tenían relación a lo que se requería estudiar, utilizando el repositorio de las bases de datos Google Académico, Redalyc, Scielo y Dialnet, al nivel de origen latinoamericano de las revistas científicas que respondieron al interrogante del periodo del 2010 al 2020.

Los resultados mostraron los diversos estudios utilizados en los proyectos de investigación de diferentes autores que utilizaron metodologías demostrando la viabilidad, competitividad, el impacto y las actividades que logran el cumplimiento de los objetivos trazados en la implementación de un plan de gestión. Asimismo, nos permitirá analizar como predomina la cultura organizacional, para el cumplimiento del plan de gestión de procesos para el incremento de la productividad de una empresa manufacturera.

En conclusión, este proyecto conseguirá el manejo de la administración de los recursos y el tiempo definido para cada actividad evaluada.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión de procesos, incremento de la productividad, manufacturera.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Este proyecto analiza un grupo de artículos científicos del plan de gestión de procesos, mediante un enfoque de liderazgo de empresas de manufactura. Las problemáticas frecuentes son: falta de planificación estratégica, bajo crecimiento en el mercado, recursos no administrados correctamente, entre otros.

La metodología del estudio de las empresas, contribuye en las teorías de mejora continua, para seguir en la competitividad del sector industrial utilizando criterios como la argumentación empírica, ya que nosotros queremos alcanzar un análisis empresarial que garantice una efectividad sobre la utilización de los recursos. (Marcelino, Baldazo, & Valdéz, 2012).

El objetivo de las empresas es identificar los términos de rendimiento de la organización, ya que tanto el aporte de los empleados como los de la alta gerencia son de vital importancia en la mejora continua. Las dificultades que se presentan son la falta de estructura organizacional y un clima laboral poco satisfactorio.

Realizar una adecuada interacción de actitudes, se vería reflejada en la mejora del clima laboral y decisiones acertadas que eviten futuros conflictos, lo cuales podrían perjudicar el rendimiento de la organización. La finalidad, es alcanzar un factor de comunicación, cumpliendo las normas establecidas hasta concretar una cultura de disciplina. (Lozano, 2007).

El estudio de métodos, mediante las ciencias sociales se ve reflejado en la identificación del objetivo que se requiere alcanzar. Para Aristóteles, la conceptualización de la ciencia esta aliada con la política, la sociedad y la democracia.

En el año 1935 la Universidad de Columbia , mencionó un caso de estudio para la realización de una metodología, mediante evidencias, con la finalidad que el investigador interprete y conozca los procesos, para luego tener un mejor entendimiento de la problemática, buscando solución con respecto al análisis de resolución, habilidades y desarrollo mediante las investigaciones científicas. (Peña, 2009) .

La finalidad de la investigación es encontrar mejoras a las problemáticas frecuentes que se reflejan en la actualidad de las organizaciones, como se puede plantear en la siguiente pregunta: ¿De qué manera incrementa un plan de Gestión de procesos la productividad de una empresa manufacturera en los años 2010-2020? Analizar las problemáticas, como también las mejoras con beneficio a la empresa para contribuir con el rendimiento de la productividad, ya que analizando la pregunta efectuada mediante los conceptos y enfoques metodológicos de las empresas de manufactura para un plan de gestión de procesos entre los años 2010-2020.

Objetivo: Identificar un plan de gestión de procesos para el incremento de la productividad de empresas manufactureras entre los años 2010-2020, con el fin de estudiar los factores de una mejora continua a desarrollar.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó la revisión sistemática de la literatura científica utilizando la metodología PRISMA, la cual permitió analizar, resumir y organizar las investigaciones de estudio. Se considera a esta metodología una actualización y ampliación de QUORON, en donde han adicionado aspectos más detallados que permitirán mejorar la metodología en las revisiones sistemáticas. (Urrútia & Bonfill, 2010).

La pregunta de investigación que se consideró para desarrollar la metodología fue: ¿De qué manera incrementa un plan de Gestión de procesos la productividad de una empresa manufacturera en los años 2010-2020? En este proceso se consideraron los siguientes criterios de selección:

1. Se investigaron los artículos científicos de los países latinoamericanos, entre los años 2010 y 2020, cuyos temas tengan relación con la Gestión de procesos en los últimos 10 años.
2. Para el proceso de selección, se realizó la búsqueda sistemática a través de bases de datos confiables y se anexaron palabras claves para poder realizar una óptima búsqueda en la base de datos Google Académico, Redalyc, Scielo y Dialnet.
3. Se investigaron los artículos relacionados con las palabras claves: gestión de procesos, gestión por procesos, estandarización de procesos, enfoque de procesos y procesos.
4. Los criterios de exclusión que se consideraron fueron: los artículos que estuvieron fuera del periodo establecido (2010 – 2020), artículos sin acceso

al texto completo y aquellos cuyo contenido no estaban relacionados al tema de investigación.

Tabla 1.

*Artículos seleccionados para revisión*

<b>N°</b>	<b>AÑO</b>	<b>NOMBRE DE ARTICULO</b>
1	2010	Propuesta de modelo para mejorar la Gestión de procesos educativos universitarios.
2	2011	Procedimiento para el mejoramiento de procesos en Copextel.
3	2011	La integración de los sistemas de Gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial.
4	2011	El control de procesos industriales y su influencia en el mantenimiento.
5	2012	Consideraciones y criterios para la selección de procesos para la mejora: Procesos Diana.
6	2012	Implantación de los Sistemas integrados de Gestión.
7	2012	La evaluación integral de empresas.
8	2012	Procedimiento de evaluación y mejora de la gestión de la innovación en la hotelería.
9	2013	Incremento de la productividad a través de la mejora continua en calidad en la subunidad de procesamiento de datos en una empresa courier: El caso Perú Courier.
10	2013	Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. Un estudio de caso.
11	2013	Experiencia en la Mejora de Procesos de Gestión de Proyectos Utilizando un Entorno de Referencia Multimodelo.
12	2014	De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos.
13	2014	La caracterización de los procesos y desafíos de las empresas industriales brasileñas en la gestión de la innovación.
14	2014	Procesos y Prácticas de Gestión del Conocimiento en Cadenas Productivas de Colombia.
15	2014	Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos.
16	2014	Revisión sistemática de literatura sobre procesos de gestión de conocimiento.
17	2014	Interdisciplinaria en el proceso de enseñanza aprendizaje. Cátedra de Gestión de Información en Salud, Guantánamo.
18	2014	La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos.
19	2015	Valor óptimo de eficiencia de la gestión. Caso proceso de calzado.

---

20	2015	Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones.
21	2015	La influencia del factor humano, el liderazgo y la cultura de las organizaciones en los procesos de implementación y gestión del cambio organizacional.
22	2015	Estrategias de innovación y capital social en la pequeña y mediana empresa.
23	2015	Modelo de diagnóstico de procesos aplicado en la comercializadora de artículos ópticos.
24	2015	Procedimiento de plan de marketing para pequeños y medianos empresarios.
25	2015	Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitario.
26	2016	Metodología para Mejoramiento de Procesos con Enfoque ISO 9001.
27	2016	Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud.
28	2016	Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso.
29	2016	La gestión de la actividad investigativa estudiantil universitaria como proceso
30	2017	La inocuidad en el proceso productivo del cacao en las Mipymes.
31	2017	La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista Ambato.
32	2017	Microempresas panificadoras en el Azuay (Ecuador) y su productividad
33	2018	Perfeccionamiento de la Gestión por procesos en una universidad.
34	2018	La Gestión de procesos esbeltos como principio de mejora. Un caso aplicado a una comercializadora.
35	2019	Herramientas para la gestión por procesos.
36	2019	Estudio de Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado.
37	2019	Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero.

---

Lista de 37 artículos seleccionados de las bases de datos Google Académico, Redalyc, Scielo y Dialnet. Los criterios que se consideran en la tabla son: n° (orden), año de publicación y nombre de artículo. Estos artículos contribuirán con el análisis de gestión de procesos en una empresa manufacturera.

El descarte de duplicados se realizó a través de filtros, tomando en cuenta criterios como título, autores y año de publicación.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se identificaron 100 artículos relacionados al tema de investigación, luego al aplicar los filtros en las bases de datos Google Académico, Redalyc, Scielo y Dialnet, 21 artículos fueron descartados por no cumplir con los criterios de selección, quedando 79, luego 27 artículos fueron separados por pertenecer a otra línea de investigación, quedando 52, de los cuales 15 fueron solo artículos conceptuales. Finalmente tenemos un total de 37 artículos que corresponden al tema de investigación.

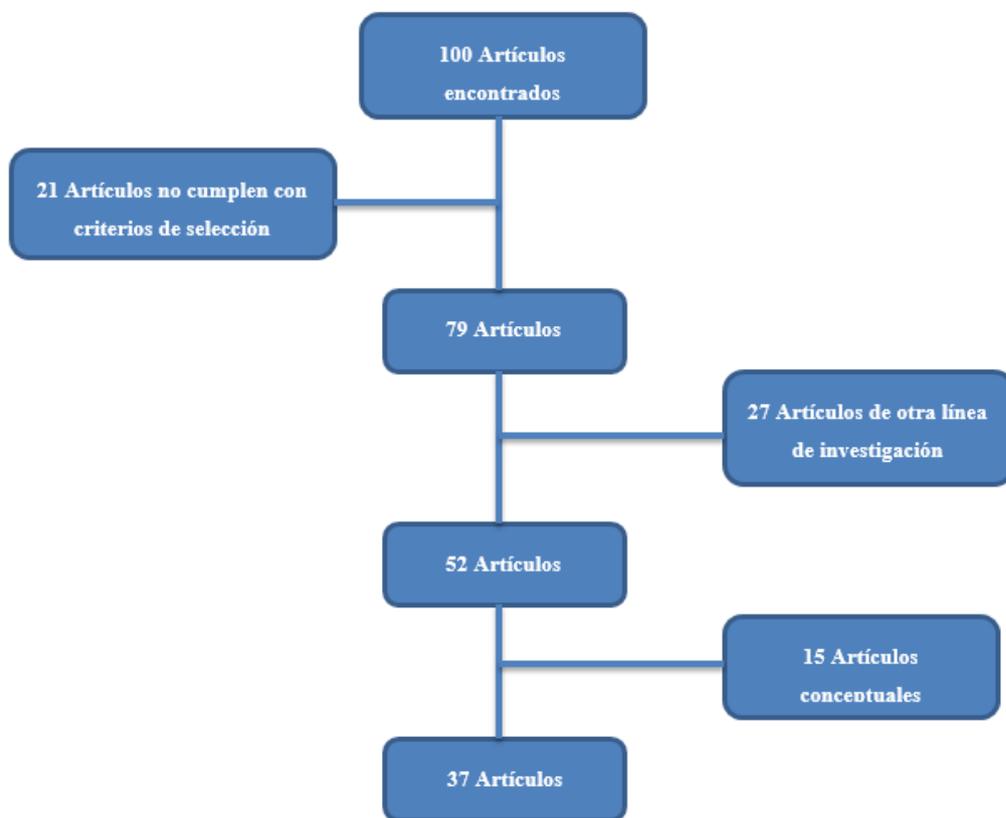


Figura N° 1. Los procedimientos de selección de artículos. Fuente propia.

En la Figura N°2 se muestra la cantidad de artículos seleccionados según base de datos, donde se puede observar que la mayoría de los artículos fueron encontrados en

Redalyc, con un total de 16 artículos (43%), seguido por Scielo con 12 artículos (32%), luego por Dialnet con 8 artículos (22%) y finalmente en Google Académico con 1 artículo (3%).

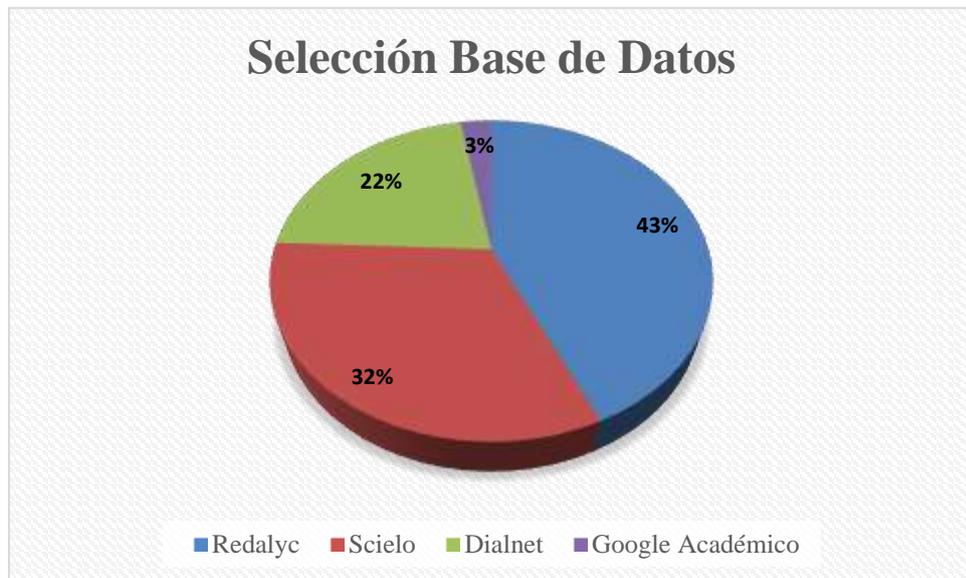


Figura N° 2. Selección de Base de Datos. Fuente propia.

Con respecto al país de origen de los artículos seleccionados, en la Figura N° 3 se muestra que Cuba es el país con mayor elaboración de artículos científicos relacionados al tema de investigación, con un total de 16 publicaciones, seguido por Colombia con 6, luego sigue Ecuador con 5. Perú, Portugal y Chile tienen en igualdad 2 publicaciones cada uno, mientras que Brasil, Paraguay, México y Costa Rica muestran 1 publicación cada una de ellas.

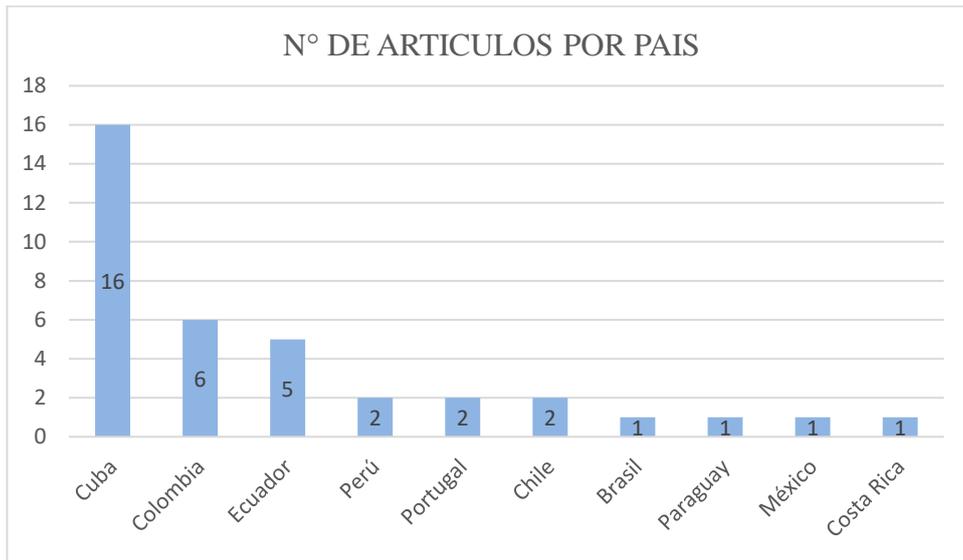


Figura N° 3. País de procedencia de los artículos seleccionados. Fuente propia.

En la Figura N°4, se muestra la cantidad de artículos científicos por método de estudio, donde según el tema de investigación se puede observar que, en la mayoría de los artículos se usó el método descriptivo 13 (35%), seguido por el método cualitativo 6 (16%), método exploratorio 5 (13.5%), método cuantitativo 5 (13.5%), método experimental 4 (11%), método no experimental 3 (8%). Finalmente, el método explicativo con 1 artículo (3%).

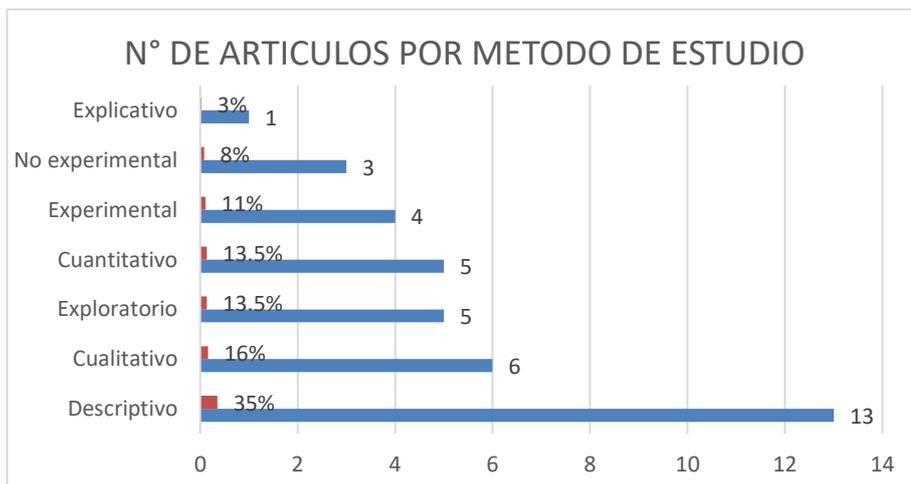


Figura N° 4. Tipos de estudio de los artículos seleccionados. Fuente propia.

En la Figura N°5, se muestra la cantidad de artículos científicos publicadas por año, en el cual se evidencia que los años con mayor cantidad de publicaciones respecto al tema

de investigación fueron en el 2014 y 2015, con 7 publicaciones para cada año, le sigue los años 2012 y 2016 con 4 publicaciones para cada año, mientras que, en los años 2011, 2013, 2017 y 2019, se publicaron solo 3 artículos para cada año, en el año 2018 se publicaron 2 artículos. Finalmente, en el año 2010 se publicó 1 artículo.

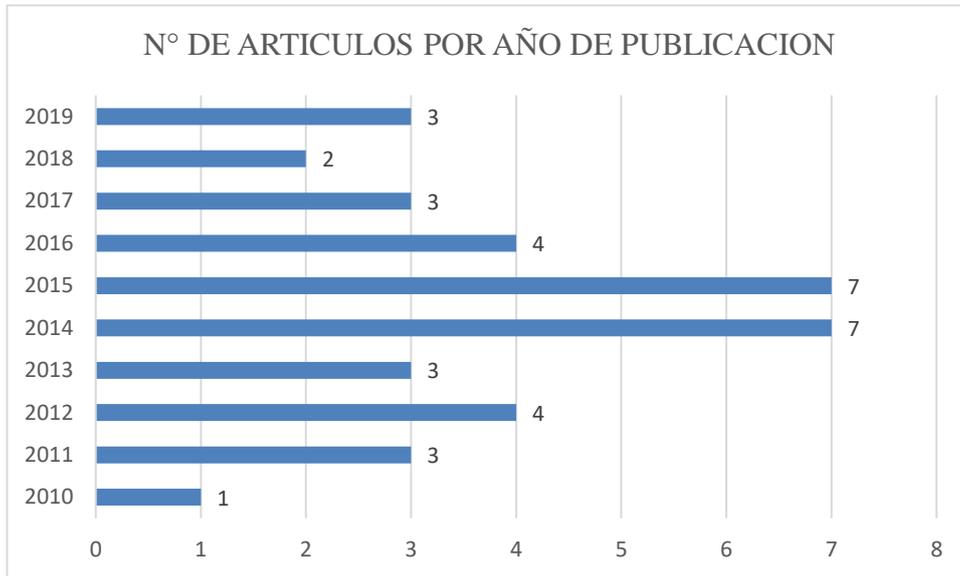


Figura N° 5. Año de publicación de los artículos seleccionados. Fuente propia.

En la Figura N°6, se muestra la cantidad de artículos científicos por metodología y herramientas, ya que se evidencia que el método más utilizado es el Six Sigma 9 (24.32%), seguido por el método de SGI 8 (21.62%), Mapa de procesos 5 (13.51%), Ciclo de Deming 5 (13.51%), Diagrama de Pareto 3 (8.11%), Diagrama de Causa- efecto 3 (8.11%), Cadena de valor 2 (5.41%). Finalmente, el método Diagrama de flujo 2 (5.41%) con respecto al tema de investigación fueron en el 2010 y 2020.

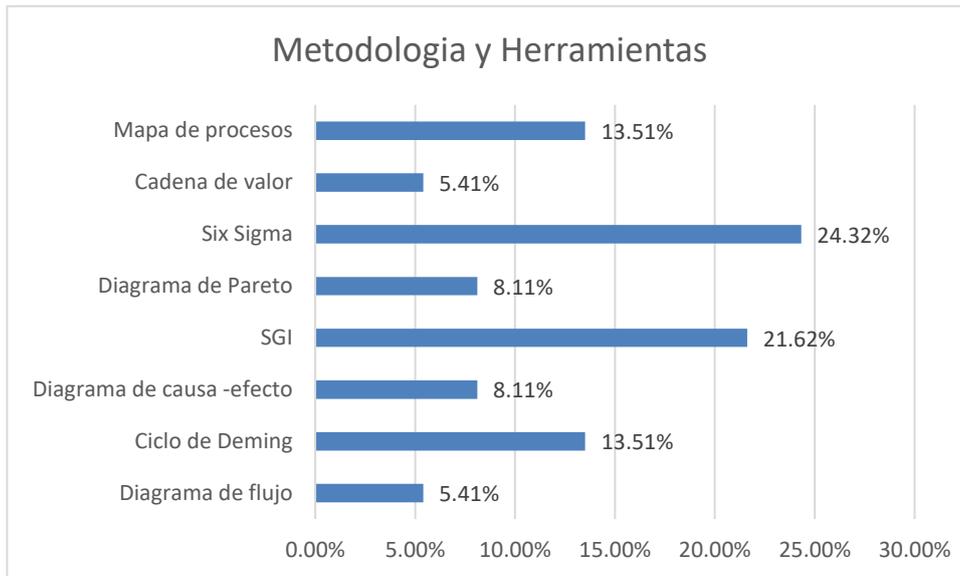


Figura N° 6. Metodología y Herramientas. Fuente propia.

Tabla 2.

Artículos seleccionados con los objetivos principales

N°	AÑO	PAÍS	NOMBRE DE ARTICULO	MÉTODO	ÁREA DE REVISTA	OBJETIVO
1	2010	Cuba	Propuesta de modelo para mejorar la Gestión de procesos educativos universitarios.	Descriptivo	Ingeniería Industrial (Dialnet)	Gestionar la mejora continua y enfoque a procesos, mediante el contexto educativo. (CUJAE) Instituto Superior Politécnico José Antonio Echevarría.
2	2011	Cuba	Procedimiento para el mejoramiento de procesos en Copextel.	Cuantitativo	Ingeniería Industrial (Redalyc)	Implementar un diseño relacionado con la calidad, para el mejoramiento en los procesos de la empresa Copextel, mediante un sistema.
3	2011	Colombia	La integración de los sistemas de Gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial.	Cualitativo	Revista Dyna (Scielo)	Implementar un modelo de gestión de parámetros de productividad, para cumplir con las exigencias de los clientes y también mejorar el ambiente laboral.
4	2011	Perú	El control de procesos industriales y su influencia en el mantenimiento.	Descriptivo	Ingeniería Industrial (Redalyc)	Analizar un control procesos mediante la identificación de las variables de los procesos para el mantenimiento preventivo.
5	2012	Cuba	Consideraciones y criterios para la selección de procesos para la mejora: Procesos Diana.	Experimental	Ingeniería Industrial (Redalyc)	Identificar los procedimientos para la gestión de procesos, mediante el enfoque de objetivos estratégicos utilizando la herramienta del método Kendall.

6	2012	Portugal	Implantación de los Sistemas integrados de Gestión.	Descriptivo	Tourism & Management Studies(Redalyc)	Desarrollar un sistema de gestión de calidad , sistema de gestión medio ambiental, mediante una herramienta estratégica de calidad.
7	2012	Cuba	La evaluación integral de empresas.	Descriptivo	Ingeniería Industrial(Dialnet)	Implementar la metodología de un sistema integral, mediante el análisis del interior de la organización.
8	2012	Cuba	Procedimiento de evaluación y mejora de la gestión de la innovación en la hotelería.	Experimental	Ingeniería Industrial (SciELO)	Implementar el método internacional (GTI) Gestión de la Tecnología y la Innovación, para una evaluación de procedimientos para una organización hotelera, mediante los indicadores como también los diseños.
9	2013	Perú	Incremento de la productividad a través de la mejora continua en calidad en la subunidad de procesamiento de datos en una empresa courier: El caso Perú Courier.	No experimental	Industrial Data(Redalyc)	Analizar los procesos para utilizar la metodología de las seis sigmas que aplica en definir, medir, analizar, mejorar y controlar. Obtener un impacto contribuyente.
10	2013	Colombia	Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. Un estudio de caso.	Cualitativo	Estudios Gerenciales(SciELO)	Implementar una gestión para estructurar estándares de un espacio multidimensional.
11	2013	Portugal	Experiencia en la Mejora de Procesos de Gestión de Proyectos Utilizando un Entorno de Referencia Multimodelo.	No experimental	RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información(SciELO)	Analizar los procesos para implementar una metodología en la organización, el método multimodal.
12	2014	Cuba	De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos.	Cualitativo	Ingeniería Industrial(Redalyc)	Implementar una gestión integrada mediante normas, métodos de síntesis y análisis de los procesos, mediante una revisión sistemática.

13	2014	Brasil	La caracterización de los procesos y desafíos de las empresas industriales brasileñas en la gestión de la innovación.	Cualitativo	Revista Brasileira de Gestão de Negócios(Scielo)	Analizar las prácticas de una gestión con la capacidad de innovar para el desarrollo de un producto de una organización.
14	2014	Chile	Procesos y Prácticas de Gestión del Conocimiento en Cadenas Productivas de Colombia.	Exploratorio	Información tecnológica(Scielo)	Implementar una gestión en las empresas de Colombia, ya que se analizaron 321 organizaciones del sector metalúrgica, comunicaciones, salud y agroindustria.
15	2014	Cuba	Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos.	Descriptivo	Ingeniería Industrial(Scielo)	Analizar los procesos de una organización para la implementación de un método Deming, mediante 5 principios básicos.
16	2014	Colombia	Revisión sistemática de literatura sobre procesos de gestión de conocimiento.	Cualitativo	Doctorado en ingeniería (Google académico)	Gestionar los procesos mediante las estrategias de las normas ISO, lo que permite evaluar la estructura para la mejora continua.
17	2014	Cuba	Interdisciplinariedad en el proceso de enseñanza aprendizaje. Cátedra de Gestión de Información en Salud, Guantánamo.	Cualitativo	Revista información científica (Redalyc)	Analizar una gestión del sector de salud, mediante programas del plan de estudio interdisciplinariedad.
18	2014	Cuba	La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos.	Descriptivo	Ciencias Holguín (Redalyc)	Análisis teóricos para una gestión de procesos en la proyección de dirección.
19	2015	Cuba	Valor óptimo de eficiencia de la gestión. Caso proceso de calzado.	Explicativo	Ingeniería Industrial(Redalyc)	Desarrollar un valor eficiente para la aplicación de la gestión de procesos, de una empresa de calzado con el objetivo de cumplir con las expectativas de los clientes.

20	2015	Colombia	Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones.	Descriptivo	Iteckne(Dialnet)	Analizar 113 microempresas (MIPRO), Ministerios de industrias y Productividad. Para el mejoramiento de la productividad y el desarrollo de la organización de finanzas
21	2015	Paraguay	La influencia del factor humano, el liderazgo y la cultura de las organizaciones en los procesos de implementación y gestión del cambio organizacional.	Descriptivo	Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales(Scielo)	Implementar una mejora de procesos mediante una gestión de innovación, ya que se va monitorear es el líder de la organización.
22	2015	Cuba	Estrategias de innovación y capital social en la pequeña y mediana empresa.	Exploratorio	Ingeniería Industrial(Scielo)	Identificar factores en la productividad de las pequeñas y medianas empresas de acciones de procesos de una organización.
23	2015	Cuba	Modelo de diagnóstico de procesos aplicado en la comercializadora de artículos ópticos.	Exploratorio	Ingeniería Industrial(Scielo)	Implementar una mejora de procesos mediante el diagnóstico con el uso de las herramientas matriz DAFO, Método del Delphi y el Diagrama de Pareto.
24	2015	Cuba	Procedimiento de plan de marketing para pequeños y medianos empresarios.	Experimental	Revista científica de América Latina, el Caribe, España y Portugal. (Redalyc)	Implementar un plan de marketing, analizando la gestión comercial para una planeación estratégica.
25	2015	Cuba	Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitario.	Cuantitativo	Ingeniería Industrial (Redalyc)	Analizar los procesos de auditoria para la gestión de calidad 9001:2008, de la organización de institución superior desarrollando claves de mejora.
26	2016	Ecuador	Metodología para Mejoramiento de Procesos con Enfoque ISO 9001.	Descriptivo	Revista Publicando(Dialnet)	Implementar la política de la gestión de calidad ISO 9001, mediante los seguimientos administrativos, recursos y la productividad

27	2016	Colombia	Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud.	Descriptivo	Revista Gerencia y Políticas de Salud(Scielo)	Investigar el sector de salud con la finalidad de analizar los enfoques gerenciales, para brindar un servicio de calidad y eficiente. Siguiendo las buenas prácticas internacionales.
28	2016	Costa Rica	Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso.	Cuantitativo	Revista electrónica Educare (Redalyc)	Implementar una metodología para una mayor integración verificando los procesos dentro de la universidad.
29	2016	Cuba	La gestión de la actividad investigativa estudiantil universitaria como proceso.	Exploratorio	Atenas (Redalyc)	Investigar los enfoques universitarios, desde el uso de estudio documental de actividades de investigación.
30	2017	Ecuador	La inocuidad en el proceso productivo del cacao en las Mipymes.	No experimental	Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. (Dialnet)	El uso de la inocuidad a través de los procesos de producción del cacao, implementando la gestión de calidad y control del ISO 22000.
31	2017	Ecuador	La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista Ambato.	Cuantitativo	Revista Publicando(Dialnet)	Identificar la importancia del sector financiero, analizando los procesos para implementar un Sistema de Gestión de Calidad, siguiendo los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Analizar el sector empresarial, mediante el estudio de la economía de país, sector productivo, servicios y comercial. Se analizó 113 microempresas panificadoras, que también contribuye (MIPRO), con el Ministerio de Industrias y Productividad (Ecuador).
32	2017	Ecuador	Microempresas panificadoras en el Azuay (Ecuador) y su productividad.	Experimental	Revista de Ciencias de la Administración y Economía(Dialnet)	Analizar el sector empresarial, mediante el estudio de la economía de país, sector productivo, servicios y comercial. Se analizó 113 microempresas panificadoras, que también contribuye (MIPRO), con el Ministerio de Industrias y Productividad (Ecuador).
33	2018	Ecuador	Perfeccionamiento de la Gestión por procesos en una universidad.	Descriptivo	Visión del futuro (Redalyc)	Implementar un plan estratégico en una universidad, analizando los procesos para establecer una Gestión.

34	2018	México	La Gestión de procesos esbeltos como principio de mejora. Un caso aplicado a una comercializadora.	Descriptivo	Investigación y pensamiento crítico(Dialnet)	Diseñar una gestión de procesos para una empresa comercializadora, para orientar el uso de la tecnología para establecer la toma de decisiones.
35	2019	Colombia	Herramientas para la gestión por procesos.	Descriptivo	Cuadernos Latinoamericanos de Administración(Redalyc)	Analizar las empresas que se dedican a la arquitectura empresarial y la Minería de Procesos, obteniendo las características específicas para implementar una gestión por procesos.
36	2019	Chile	Estudio de Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado.	Exploratorio	Información tecnológica(SciELO)	Implementar un estudio de tiempo, en la empresa de fabricación de calzados como también el uso de diagrama de Ishikawa y 6M.
37	2019	Cuba	Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero.	Cuantitativo	Ingeniería Industrial (Redalyc)	Analizar una gestión para el sector público para la participación ciudadana, a través de mapa funcional y mapa de procesos.

Lista de 37 artículos seleccionados de las bases de datos Google Académico, Redalyc, SciELO y Dialnet. Los criterios que se consideran en la tabla son: n° (orden), año de publicación, país de procedencia, nombre de artículo, método, área de revista y objetivo. Estos artículos contribuirán con el análisis de la gestión de procesos en una empresa manufacturera.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La revisión sistemática de la literatura científica, ha permitido marcar los lineamientos necesarios para la búsqueda de información que esté vinculada al tema de investigación. Al respecto, según (Sáenz, 2001), menciona que una vez que se identifiquen y obtengan los estudios relacionados a un tema de interés, será más fácil analizar y sintetizar la información. De tal manera que nos permita seguir el mismo camino y verificar si es posible llegar a los mismos resultados.

El presente trabajo analizó la literatura científica de las bases de datos Google Académico, Redalyc, Scielo y Dialnet en relación a la gestión de procesos para el incremento de la productividad, la búsqueda se realizó en el rango de los años 2010-2020, encontrándose 100 publicaciones, de las cuales 37 correspondían al tema de investigación.

Sobre los 37 artículos seleccionados, la mayor cantidad de publicaciones fueron encontradas en los años 2014 y 2015, el país con mayores publicaciones fue Cuba, el método más usado fue el descriptivo y la base de datos con la mayor cantidad de artículos fue Redalyc.

Además, mencionar que se tuvo limitaciones al seleccionar solo información de países latinoamericanos, ya que con ello se restringió otros idiomas y la probabilidad de encontrar más información científica respecto al tema.

Por todo lo expuesto, la presente revisión sistemática ha permitido responder la pregunta de investigación, considerando para ello que una adecuada Gestión de Procesos puede incrementar la productividad de una empresa, en la medida en que se defina apropiadamente las actividades de cada proceso que involucra el sistema productivo y la interacción entre cada una de ellas. Para ello, es importante hacer uso de herramientas que ayuden en la definición de procedimientos de trabajo y la presentación de una secuencia de ellos a través de un diagrama de flujo. También, resaltar que gracias a la Gestión de Procesos se consigue administrar mejor los recursos y el tiempo definido para cada actividad.

## REFERENCIAS

- Lozano, M. (2007). Las relaciones intrafamiliares en la empresa familiar. (*Pensamiento y Gestión*). Universidad del Norte, México, pp. 83-110. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2497573>
- Marcelino, M. (2012). El método del estudio de caso para estudiar las empresas familiares. (*Pensamiento y Gestión*). Universidad del Norte Colombia, Barranquilla. pp. 127-139. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64624867006.pdf>
- Peña, W. (2009). El estudio de caso como recurso metodológico apropiado a la investigación en ciencias sociales. (*Revista Educación y Desarrollo Social*). pp. 181-195 Recuperado de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/reds/article/view/887/638>
- Sáenz, A. (2001). Leer e interpretar una revisión sistemática. (*Boletín de Pediatría*). Sociedad de Pediatría de Asturias, Cantabria y Castilla y León, Madrid. pp 215-221 Recuperado de [http://sccalp.org/uploads/bulletin\\_article/pdf\\_version/530/BolPediatr2001\\_41\\_215-221.pdf](http://sccalp.org/uploads/bulletin_article/pdf_version/530/BolPediatr2001_41_215-221.pdf)
- Urrútia, G., & Bonfill, X. (2010). Declaración PRISMA: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis. (*Artículo científico*). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona. pp 507 Recuperado de <http://www.laalamedilla.org/Investigacion/Recursos/PRISMA%20Spanish%20Sept%202010.pdf>