



# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LITERATURA  
SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL  
SECTOR JOYERO EN EL PERIODO 2013 - 2018”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**Bachiller en Ingeniería Empresarial**

**Autor:**

Victor Antonio Santa María Céspedes

**Asesor:**

Ing. Odar Roberto Florián Castillo

Trujillo - Perú

2018

## DEDICATORIA

A mi madre, hermano mayor, novia y familiares, por el gran apoyo que me brindaron a diario en el transcurso de mi formación profesional, moral y ética, de distintas formas por compartir sus experiencias, logros y valores.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud y bienestar para el desarrollo de mi formación profesional.

A mi madre y hermano mayor, por el esfuerzo y sacrificio que realizaron por brindarme los recursos necesarios para desarrollarme profesionalmente.

Al Ing. Odar Roberto Florián Castillo por el asesoramiento en el desarrollo de este presente trabajo de investigación.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	6
RESUMEN .....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	13
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	22
REFERENCIAS .....	25
ANEXOS.....	30

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Artículos seleccionados para la revisión .....	11
Tabla 2 Extracción y síntesis de información de los artículos seleccionados de la base de datos EBSCOHOST .....	14
Tabla 3 Extracción y síntesis de información de los artículos seleccionados de la base de datos SCIELO .....	16
Tabla 4 Extracción y síntesis de información de los artículos seleccionados de la base de datos PROQUEST .....	17
Tabla 5 Extracción y síntesis de información de los artículos seleccionados de la base de datos GOOGLE ACADÉMICO .....	18
Tabla 6 Clasificación de artículos por año de publicación.....	19
Tabla 7 Distribución de artículos por revista de publicación .....	19
Tabla 8 Organización de artículos por palabras de la ecuación booleana.....	20
Tabla 9 Identificación de artículos que se enfocan en un determinado sector .....	21

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ecuación booleana ingresada en la base de datos EBSCOHOST.....	30
Figura 2: Aplicación de filtros en la base de datos EBSCOHOST.....	30
Figura 3: Resultado de artículos en base la ecuación booleana en la base de datos EBSCOHOST.....	31
Figura 4: Total de artículos seleccionados en la base de datos EBSCOHOST.....	31
Figura 5: Ecuación booleana ingresada en la base de datos SCIELO.....	32
Figura 6: Aplicación de filtros en la base de datos SCIELO.....	32
Figura 7: Resultado de artículos en base la ecuación booleana en la base de datos SCIELO.....	33
Figura 8: Ecuación booleana ingresada en la base de datos PROQUEST.....	33
Figura 9: Aplicación de filtros en la base de datos PROQUEST.....	34
Figura 10: Resultado de artículos en base la ecuación booleana en la base de datos PROQUEST.....	34
Figura 11: Resultado de artículos en base la ecuación booleana en la base de datos GOOGLE ACADÉMICO.....	35
Figura 12: Lista de artículos seleccionados en la base de datos EBSCOHOST.....	35
Figura 13: Lista de artículos seleccionados en la base de datos SCIELO.....	36
Figura 14: Lista de artículos seleccionados en la base de datos PROQUEST.....	36
Figura 15: Depuración de artículos duplicados con gestor de referencias bibliográficas ZOTERO.....	36
Figura 16: Extracción y síntesis de información por artículo en el gestor de referencias bibliográficas ZOTERO.....	37

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Representación porcentual de los 4790 artículos de investigación .....	13
Gráfico 2: Representación porcentual de los 24 artículos de investigación finales .....	14

## RESUMEN

La gestión por procesos es un tema de suma importancia para toda organización que busca ser competitiva y desea lograr efectividad en sus actividades diarias, mejora los resultados de cada proceso y aporta valor al cliente. Por esta razón, el objetivo de este artículo es presentar el resultado de una revisión sistemática de literatura basada en analizar la gestión por procesos enfocado al sector joyero en el periodo 2013 – 2015.

Se recabó información necesaria haciendo uso de cuatro bases de datos Ebscohost, Scielo, Proquest y Google Académico. Se obtuvo 24 artículos finales previa aplicación de ecuación booleana, filtros como año de publicación, revistas, artículos, idioma español, entre otros; seleccionando aquellos que guardaban mayor relación con el tema y suprimiendo duplicados con ayuda del gestor de referencias bibliográficas Zotero.

Se analizaron los artículos finales en criterios como año, revista, palabras de la ecuación booleana y sector. Identificando que existen investigaciones relacionadas con el tema del presente trabajo; más no, se enfocan en el sector joyero. Siendo una oportunidad para realizar próximas investigaciones en el sector.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión por procesos, efectividad, sector joyero, revisión sistemática.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas tienen el desafío de transformar sus procesos con el fin de obtener un mayor índice de rentabilidad. Incluso se encuentran en un ámbito de cambio constante y con un alto nivel de competencia; de tal modo, deben estar capacitadas para obtener resultados óptimos y se mantenga la calidad de los productos o servicios que ofrecen (Llanes, Isaac, Moreno y García, 2014).

Ante esta realidad, toda empresa tiene la obligación de capacitarse y mejorar constantemente, para lograr la satisfacción de la demanda según los requerimientos solicitados (Sánchez y Blanco, 2014). En consecuencia, las empresas deben aplicar nuevos modelos de gestión que les permita mejorar sus procesos, mantener su competitividad y no desaparecer del mercado.

La gestión por procesos surge como una alternativa de cambio en el mundo empresarial, cuyo fin es que las empresas posean un sistema de procesos con adaptación a cambios constantes, más flexibles, con la garantía de generar valor y lograr los objetivos trazados. Promueve una nueva manera de conducción o administración para la empresa, centrándose principalmente en el valor añadido para la demanda y los grupos de interés (Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández, 2014). Los procesos son la pieza fundamental para que las empresas posean un sistema interrelacionando dinámico y complejo, garantizando que sus actividades estén correlacionadas para actuar y mejorar en el momento oportuno (Medina, Nogueira y Hernández 2015).

La mejora de las empresas se llevará a cabo aplicando estandarización de los procesos (Tabares y Lochmuller, 2013). Desde este punto de vista, crear un patrón de referencia en las actividades que competen a cada proceso; para minimizar tiempos de

ejecución, ahorrar recursos económicos, lograr la efectividad, reducir márgenes de error, aumentar el potencial de competencia e incrementar la rentabilidad.

En el sector joyero, la joyería se convierte día a día en un negocio muy rentable; ya que, son adquiridas por personas de ambos sexos, en diversas culturas y a nivel mundial. A diario se fabrica una variedad de productos en oro, plata y otros metales con complemento de piedras preciosas, siendo expuestas al mercado para su comercialización. Las empresas dedicadas a la venta de joyas, realizan a diario diversos procesos, según el alcance de sus operaciones, como por ejemplo: logística, almacén, producción y ventas. Surgiendo la necesidad que sus procesos estén estandarizados para garantizar un mejor desempeño laboral, brindando un servicio o producto de calidad.

Por lo tanto, el análisis de contenido responderá a la siguiente interrogante ¿Qué se conoce sobre la gestión por procesos en el sector joyero en los últimos 5 años?; de tal forma, confirmar si existen investigaciones previas y puedan ser consideradas como sustento de marco de referencia.

Por ello, el objetivo de este artículo es presentar el resultado de una revisión sistemática de literatura basada en analizar la gestión por procesos enfocado al sector joyero en el periodo 2013 – 2015.

Para presentar la revisión sistemática literaria desarrollada, este documento está estructurado de la siguiente manera. En el capítulo II se describe la metodología utilizada. En el capítulo III se detallan los resultados obtenidos con el análisis de los 24 artículos seleccionados. En el capítulo IV se presentan las discusiones y conclusiones. Por último, se muestran las referencias y anexos.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En esta revisión sistemática de la literatura científica la metodología empezó con la especificación de la pregunta de interés, estrategias de recolección de información, criterios inclusión, evaluación de la calidad, por último, la extracción y síntesis de información (Kitchenham et. al., 2010, en Galvis y Sánchez, 2014).

### **Pregunta de interés**

La interrogante establecida en la introducción del presente artículo para desarrollar la metodología fue la siguiente: ¿Qué se conoce sobre la gestión por procesos en el sector joyero en los últimos 5 años?

### **Estrategias de recolección de información**

Las fuentes que fueron utilizadas para la revisión se escogieron por ser bases de datos que contienen artículos de investigación referidos al tema y rubro son: EBSCOHOST, SCIELO, PROQUEST y GOOGLE ACADÉMICO.

Los términos o palabras que permitieron recabar información de investigaciones previas relacionadas con el tema y rubro de investigación fueron: gestión por procesos, gestión de procesos, estandarización de procesos, rediseño de procesos, enfoque de procesos, revisión sistemática, sector joyero y joyería.

### **Criterios de inclusión**

Se elaboraron diversos prototipos de ecuaciones de búsqueda, añadiendo términos y configurando los operadores booleanos, con el propósito de obtener información relacionada con el tema de investigación. La ecuación de búsqueda final aplicada a las bases de datos fue la siguiente: (gestión por procesos) OR (gestión de procesos) OR

(estandarización de procesos) OR (rediseño de procesos) OR (enfoque de procesos) OR (gestión de procesos) OR (revisión sistemática) OR (sector joyero) OR (joyería).

Se aplicaron filtros para especificar y reducir los resultados de búsqueda, tales como: texto completo, fecha o año de publicación (2013 – 2018), publicaciones académicas, revistas, revistas científicas, artículos, artículos de revisión, idioma español, materia y áreas temáticas. Cabe resaltar que en la base de datos GOOGLE ACADÉMICO, solo permitió filtrar por fechas de publicación (Ver anexo 1-4).

### **Evaluación de calidad**

El resultado de búsqueda haciendo uso de la ecuación booleana en las cuatro fuentes fueron 4790 registros bibliográficos con grado de relevancia. Luego, se realizó una selección de los artículos que guardaban mayor relación con el tema de investigación, obteniéndose 34. Seguidamente se empleó el gestor de referencias bibliográficas llamado ZOTERO, el cual permitió descartar los artículos duplicados reduciéndose a 24 (Ver anexo 05). Resaltando que el gestor permite también tener una guía para realizar citas o añadir referencias bibliográficas, aplicando las normas APA sexta edición.

### **Tabla 1**

*Artículos seleccionados para la revisión*

Nº	AÑO	NOMBRE DE LOS ARTÍCULOS
1	2013	Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias: concepción metodológica y práctica.
2	2013	Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. Un estudio de caso.
3	2014	De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos.
4	2014	El control de gestión y los sistemas de información: propuesta de herramientas de apoyo.
5	2014	Estandarización de los procesos asociados al desarrollo de proyectos informáticos: un caso de estudio.
6	2014	Herramientas para la gestión de procesos de negocio y su relación con el ciclo de vida de los procesos de negocio: una revisión de literatura.
7	2014	La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos
8	2014	La Gestión por Procesos. Un campo por explorar.

---

9	2014	Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor.
10	2014	Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos.
11	2015	Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitarios.
12	2015	Contribución del análisis de la eficiencia técnica a la mejora en la gestión de servicios.
13	2015	Valor óptimo de eficiencia de la gestión. Caso proceso de calzado.
14	2015	Impactos de la asignatura distribución en planta en la formación de estudiantes para la gestión de procesos en ingeniería industrial.
15	2015	La gestión integrada de los procesos en universidades. Procedimiento para su evaluación.
16	2015	Modelo de entrenamiento en toma de decisiones relacionadas con gestión de producción y operaciones de un sistema de fabricación de bioetanol.
17	2015	Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua.
18	2015	Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud.
19	2016	La competitividad en las instituciones de educación superior. Aplicación de filosofías de gestión empresarial: LEAN, SIX SIGMA y BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM).
20	2016	Modelo de gestión de la eficiencia basado en los costos de la calidad con enfoque generalizador.
21	2016	Optimización del Proceso de Innovación para Proyectos Internos en las Empresas.
22	2017	Gestión del proceso de extensión universitaria para la formación de una cultura de salud.
23	2017	Gestión diferencial de recursos humanos: una revisión e integración de la literatura
24	2017	Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro.

---

Lista de 24 artículos seleccionados de las bases de datos EBSCOHOST, SCIELO, PROQUEST y GOOGLE ACADÉMICO. Los criterios que se consideran en la tabla son: n° (orden), año de publicación y nombre de artículo. Estos artículos permitirán el analizar la gestión por procesos en el sector joyero en el periodo 2013 – 2018.

### **Extracción y síntesis de información**

La extracción y síntesis de información se obtiene en el gestor de referencias bibliográficas ZOTERO, reflejado en el campo *información*; donde se puede obtener datos como: título, autor, volumen, ejemplar, revista, entre otros aspectos (Ver Anexo 06).

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

La búsqueda de artículos de investigación realizada en las bases de datos haciendo uso de la ecuación booleana y filtros, dio como resultado un total de 4790 registros bibliográficos en el periodo 2013 a 2018, distribuidos de la siguiente manera: EBSCOHOST 722 artículos, SCIELO 215 artículos, PROQUEST 243 artículos y GOOGLE ACADÉMICO 3610 artículos. Se determinó sus datos porcentuales y son: 15.07%, 4.49%, 5.07% y 75.37% respectivamente; teniendo como mayor fuente de artículos la base de datos GOOGLE ACADÉMICO (Ver gráfico 1).

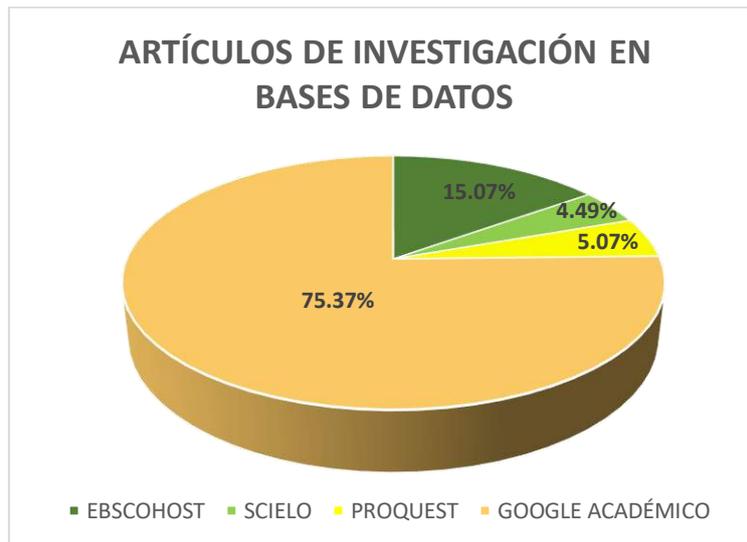
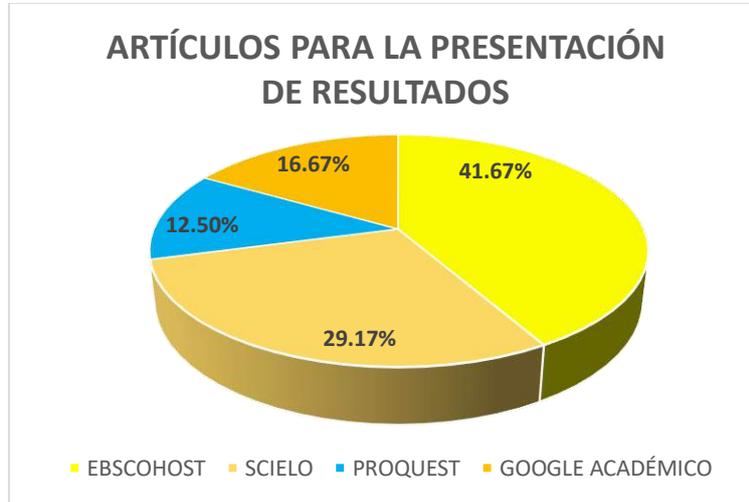


Gráfico 1: Representación porcentual de los 4790 artículos de investigación obtenidos en las bases de datos.

A partir de este número se realizó una selección de artículos que guardaban mayor relación con el tema de investigación reduciéndose a 34 artículos. Finalmente, se eliminaron los artículos duplicados con ayuda del gestor de referencias bibliográficas ZOTERO, siendo suprimidos la cantidad de 10, reduciéndose a un número final de 24 artículos para la presentación de resultados. Se determinó sus datos porcentuales y son: EBSCOHOST 41.67%, SCIELO 29.17%, PROQUEST 12.50% y GOOGLE

ACADÉMICO 16.67%; teniendo como mayor número de artículos la base de datos EBSCOHOST (Ver gráfico 2).



*Gráfico 2:* Representación porcentual de los 24 artículos de investigación finales para la presentación de resultados.

De los 24 artículos de investigación seleccionados se elaboraron tablas de extracción y síntesis de información por cada base de datos, obteniendo datos fundamentales de 5 aspectos: título, año, volumen – ejemplar, páginas, palabras clave (Ver Tablas 2 – 5).

**Tabla 2**

*Extracción y síntesis de información de los artículos seleccionados de la base de datos EBSCOHOST*

TÍTULO	AÑO	VOLUMEN (EJEMPLAR)	PÁGINAS	PALABRAS CLAVE
Valor óptimo de eficiencia de la gestión. Caso proceso de calzado.	2015	36(2)	163-174	-Eficiencia, gestión, costos, calidad.
Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. Un estudio de caso.	2013	29(127)	222-230	-Gestión por procesos, espacio multidimensional, arquitectura empresarial,

				modelo de madurez, gestión organizacional.
Optimización del Proceso de Innovación para Proyectos Internos en las Empresas.	2016	27(3)	119-129	-Modelos de innovación, proyectos, administración, tecnología, estrategias de innovación.
Modelo de gestión de la eficiencia basado en los costos de la calidad con enfoque generalizador.	2016	37(1)	59-69	-Calidad, eficiencia, mejora, costos.
La competitividad en las instituciones de educación superior. Aplicación de filosofías de gestión empresarial: LEAN, SIX SIGMA y BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM).	2016	157(2)	166-181	-Cadena de valor, competitividad, educación superior, gestión, mejora continua.
Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias: concepción metodológica y práctica.	2013	48(4)	739-756	-Gestión y mejora de procesos, metodología, organizaciones hospitalarias.
Impactos de la asignatura distribución en planta en la formación de estudiantes para la gestión de procesos en ingeniería industrial.	2015	7(2)	23-27	-Distribución en planta, gestión, procesos, formación, impactos.
Gestión del proceso de extensión universitaria para la formación de una cultura de salud.	2017	23	279-286	-Gestión, extensión universitaria, promotor, prevención.
Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud.	2016	15(31)	66-87	-Gerencia, procesos, mejoramiento, servicios de salud.

De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos.	2014	35(3)	255-264	-Gestión por procesos, gestión integrada por procesos, sistema integrado normalizado.
---	------	-------	---------	---

En esta tabla se presentan 10 artículos finales seleccionados de la base de datos EBSCOHOST, la extracción y síntesis de la información abarca 5 aspectos: título, año, volumen – ejemplar, páginas y palabras clave.

**Tabla 3**

*Extracción y síntesis de información de los artículos seleccionados de la base de datos SCIELO*

TÍTULO	AÑO	VOLUMEN (EJEMPLAR)	PÁGINAS	PALABRAS CLAVE
Modelo de entrenamiento en toma de decisiones relacionadas con gestión de producción y operaciones de un sistema de fabricación de bioetanol.	2015	12(1)	7-16	-Gestión de la producción y operaciones, modelo de decisión, proceso enseñanza – aprendizaje, simulación, sistema de producción de bioetanol.
La gestión integrada de los procesos en universidades. Procedimiento para su evaluación.	2015	36(1)	91-103	-Gestión universitaria, gestión por procesos, gestión integrada de procesos.
Herramientas para la gestión de procesos de negocio y su relación con el ciclo de vida de los procesos de negocio: una revisión de literatura.	2014	24(2)	37-55	-Gestión de procesos de negocio, herramientas de TI para BPM, ciclo de vida de los procesos de negocio.
Estandarización de los procesos asociados al desarrollo de proyectos informáticos: un caso de estudio.	2014	18(2)	375-389	-Proyectos informáticos, mejora de procesos, calidad del software, investigación-acción.

El control de gestión y los sistemas de información: propuesta de herramientas de apoyo.	2014	35(2)	214-228	-Control de gestión, cuadro de mando integral, gestión por procesos, factores clave del éxito.
Contribución del análisis de la eficiencia técnica a la mejora en la gestión de servicios.	2015	82(191)	176-182	-Servicios sanitarios, eficiencia técnica, indicadores Baldrige, donación, trasplante, calidad, servicio, procesos.
Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitarios.	2015	36(2)	151-162	-Auditoría, gestión universitaria, procesos sustantivos universitarios, evaluación de calidad.

En esta tabla se presentan 7 artículos finales seleccionados de la base de datos SCIELO, la extracción y síntesis de la información abarca 5 aspectos: título, año, volumen – ejemplar, páginas y palabras clave.

#### Tabla 4

*Extracción y síntesis de información de los artículos seleccionados de la base de datos PROQUEST*

TÍTULO	AÑO	VOLUMEN (EJEMPLAR)	PÁGINAS	PALABRAS CLAVE
Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro.	2017	25(2)	326-337	-Cadena de suministro, gestión de inventarios, integración, colaboración.
Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor.	2014	30(131)	162-171	-Cambio organizacional, gestión gerencial, desarrollo organizacional, creación de valor.
Gestión diferencial de recursos humanos: una revisión e integración de la literatura	2017	33(142)	39-51	-Diferenciación fuerza laboral, recursos humanos, gestión del talento, capital humano.

En esta tabla se presentan 3 artículos finales seleccionados de la base de datos PROQUEST, la extracción y síntesis de la información abarca 5 aspectos: título, año, volumen – ejemplar, páginas y palabras clave.

**Tabla 5**

*Extracción y síntesis de información de los artículos seleccionados de la base de datos  
GOOGLE ACADÉMICO*

TÍTULO	AÑO	VOLUMEN (EJEMPLAR)	PÁGINAS	PALABRAS CLAVE
Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos.	2014	35(2)	159-171	-Enfoque de procesos, gestión de calidad, mapa de procesos, principios de calidad.
La Gestión por Procesos. Un campo por explorar.	2014	54	54-71	-Gestión por procesos, revisión bibliográfica, futuras líneas, temáticas, metodologías.
La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos.	2014	19(1)	1-10	-Gestión, proceso, organización, administración.
Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua.	2015	-	65-72	-Conceptos de proceso y gestión por procesos, enfoque de procesos, planificación estratégica.

En esta tabla se presentan 4 artículos finales seleccionados de la base de datos GOOGLE ACADÉMICO, la extracción y síntesis de la información abarca 5 aspectos: título, año, volumen – ejemplar, páginas y palabras clave.

Posteriormente, se realizó la clasificación de artículos de investigación por año de publicación, obteniéndose los años en que existe mayor número de publicaciones referidas al tema de investigación. Los años 2014 y 2015 cuentan con el mayor número de publicaciones, con ocho artículos cada uno, seguidos por los años 2016 y 2017 con tres cada uno; mientras que en los años restantes existen dos o menos publicaciones (Ver tabla 6).

**Tabla 6**

*Clasificación de artículos por año de publicación*

<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	<b>CANTIDAD DE ARTÍCULOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
2013	2	8.33%
2014	8	33.33%
2015	8	33.33%
2016	3	12.50%
2017	3	12.50%
2018	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Clasificación de artículos por año de publicación y valoración porcentual. Los años 2014 y 2015 presentan mayores publicaciones conformando un 66.66% del total de artículos, seguido de los años 2016 y 2017 sumando un 25% entre ellos, mientras que el año 2013 obtiene un valor de 8.33%, finalmente en el año 2018 no obtuvo valoración de porcentaje.

Así mismo, se realizó una distribución de los artículos de investigación según las revistas donde fueron publicados, dando como resultado la revista que proporcionó mayor fuente de información. La revista Ingeniería Industrial cuenta con el mayor número de artículos, con un total de siete, seguido de la revista Estudios Gerenciales con dos, cabe resaltar que existen dos artículos sin especificación de revista de publicación, finalmente el resto de revistas contienen solo un artículo por cada una de ellas (Ver Tabla 7).

**Tabla 7**

*Distribución de artículos por revista de publicación*

<b>REVISTA DE PUBLICACIÓN</b>	<b>CANTIDAD DE ARTÍCULOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ingeniería Industrial	7	29.17%
Estudios Gerenciales	1	4.17%
Información Tecnológica	1	4.17%
Economía y Desarrollo	1	4.17%
Revista de Administração (Sao Paulo)	1	4.17%
Revista Universidad y Sociedad	1	4.17%

Revista Gerencia y Políticas de Salud	1	4.17%
Iteckne	1	4.17%
Ciencia e Ingeniería Neogranadina	1	4.17%
Computación y Sistemas	1	4.17%
DYNA	1	4.17%
Revista Chilena de Ingeniería	1	4.17%
Estudios Gerenciales	2	8.33%
Revista de Ingeniería de Organización	1	4.17%
Ciencias Holguín	1	4.17%
No especificado	2	8.33%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Distribución de artículos por revista de publicación y valoración porcentual. La revista Ingeniería Industrial contiene mayor número de artículos seleccionados con un 29.17%, seguido de Estudios Gerenciales y No especificado con un 8.33% cada una, finalmente el resto de revistas obtienen un 4.17%.

Además, se organizó los artículos de investigación seleccionando algunas palabras pertenecientes a la ecuación booleana, teniendo como resultado la palabra que guarda mayor relación con el contenido de cada publicación. La palabra gestión por procesos guarda mayor relación con el contenido de once artículos, seguido de estandarización de procesos con cuatro; por último, las palabras restantes se relacionan con tres artículos cada una de ellas (Ver Tabla 8).

**Tabla 8**

*Organización de artículos por palabras de la ecuación booleana*

<b>PALABRAS DE LA ECUACIÓN BOOLEANA</b>	<b>CANTIDAD DE ARTÍCULOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Gestión por procesos	11	45.83%
Gestión de procesos	3	12.50%
Estandarización de procesos	4	16.67%
Rediseño de procesos	3	12.50%
Enfoque de procesos	3	12.50%

**TOTAL**

**24**

**100%**

Organización de artículos por palabras pertenecientes a la ecuación booleana y valoración porcentual. La palabra gestión por procesos tiene mayor relación con el contenido de artículos seleccionados con un 45.83%, seguido de estandarización de procesos con un 16.67%, finalmente el resto de palabras obtienen un 12.50% cada una.

Finalmente, se identificó los artículos de investigación que se enfocan en un determinado sector, para conocer si guardaban relación con el rubro de la presente investigación. La mayor cantidad de artículos no especifican el sector en que se enfocan, con un total de seis, seguido del sector educación con cuatro, el sector salud y TI con tres, el resto de sectores con 1 cada uno, excepto del sector joyero que no se enfoca ningún artículo (Ver Tabla 9).

**Tabla 9**

*Identificación de artículos que se enfocan en un determinado sector*

SECTOR	CANTIDAD DE ARTÍCULOS	PORCENTAJE
Sector calzado	1	4.17%
Sector financiero	1	4.17%
Sector industrial	2	8.33%
Sector sideromecánico	1	4.17%
Sector educación	4	16.67%
Sector salud	3	12.50%
Sector turismo	1	4.17%
Sector maderero	1	4.17%
Sector químico	1	4.17%
Sector de TI	3	12.50%
Sector joyero	0	0%
No especifica	6	25.00%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Identificación de artículos que se enfocan en un determinado sector y valoración porcentual. El mayor porcentaje de artículos no especifican el sector en que se enfocan con un 25%, seguido del sector educación con 16.67%, el sector salud y TI con un 12.50% cada una, el resto de sectores presentan un 4.17% cada una, cabe resaltar que el sector joyero es la excepción ya que ningún artículo se enfoca en ese sector.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La investigación se centró en la búsqueda de artículos publicados en revistas indexadas en el periodo 2013 – 2018, haciendo uso de gestores de bases de datos, obteniendo un gran número de investigaciones referidas al tema de gestión por procesos. Esto indica que existe un gran interés de investigación por el tema de estudio y que los resultados proporcionan diversos alcances de mejora para toda organización.

Al tomar como referencia una metodología para la revisión sistemática de literatura (Kitchenham et. al., 2010, en Galvis y Sánchez, 2014), se determinó que la secuencia de pasos permite identificar cuál es la pregunta de interés, qué estrategias de recolección emplear, qué criterios de inclusión usar, cómo realizar la evaluación de la calidad y cómo extraer y sintetizar la información. La aplicación de esta metodología permitió una búsqueda estructurada, facilitando la obtención 24 artículos finales para el análisis de la presente investigación.

Sobre el contenido del análisis de los 24 artículos, se encontró que los años 2014 y 2015 presentan mayores publicaciones en las revistas conformando un 66.66%. Además, se evidencia una mayor fuente de información en la revista Ingeniería Industrial con un 29.17%. Así mismo, la palabra gestión por procesos tiene mayor relación con el contenido de los artículos obteniendo un 45.83%. Finalmente, el 25% de los artículos no especifican el sector en que se enfoca la investigación, cabe resaltar que ninguno del total de artículos se enfoca en el sector joyero.

Además, es necesario establecer las limitaciones encontradas en la presente investigación. Las limitaciones de este trabajo son tres. La primera está vinculada con la estrategia de búsqueda de información; ya que, al aplicar una ecuación booleana en las

bases de datos Ebscohost, Scielo, Proquest y Google Académico para la obtención de artículos, es posible que muchos documentos relevantes para el estudio quedaran descartados, debido a que sus descriptores de búsqueda no tenían relación con las palabras establecidas en la ecuación.

La segunda limitación se relaciona con el tipo de documento revisado; puesto que, como se detalla en el desarrollo de la investigación la búsqueda se enfocó en artículos publicados en las bases de datos, limitando el universo de documentos relevantes a tan solo artículos publicados en revistas. Dejando de lado otros documentos como libros, informes, tesis, materiales de conferencias, entre otros.

Finalmente, la tercera limitación corresponde a la falta de investigación de la gestión por procesos enfocada al sector joyero. Los artículos analizados en el presente estudio se enfocan en diversos sectores como educación, salud, TI, calzado, entre otros; sin embargo, no existen investigaciones enfocadas al sector joyero lo que imposibilita tener precedentes.

## **CONCLUSIONES**

La presente revisión sistemática de literatura brinda un aporte significativo para futuras investigaciones sobre la gestión por procesos en el sector joyero. Permitiendo establecer un precedente, para posteriores cuestionamientos u objetivos de investigación.

Como se evidenció en los resultados obtenidos, se da respuesta a la interrogante planteada en la presente investigación, para lo cual existen investigaciones en los últimos 5 años centradas en la gestión por procesos, pero existe una restricción de información en cuanto al enfoque en el sector joyero.

Así mismo, se cumplió con el objetivo de presentar el resultado de la revisión sistemática de literatura, sintetizando la información por criterios como año, revista, palabras de la ecuación booleana y sector, así mismo valorándolos porcentualmente para su posterior interpretación.

## REFERENCIAS

- Batista, D., Trujillo, C., & Barbán, C. (2016). Gestión del proceso de extensión universitaria para la formación de una cultura de salud. En *Aula (0214-3402)*, 23, pp. 279-286. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=127218292&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- Comas, R., Nogueira, D. & Medina, A. (2014). El control de gestión y los sistemas de información: propuesta de herramientas de apoyo. En *Ingeniería Industrial*, 35(2), pp. 214-228. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362014000200009&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000200009&lang=es)
- Da Silva, D., Vieira, R., Vieira, A. & De Santiago, M. (2016). Optimización del proceso de innovación para proyectos internos de las empresas. En *Información Tecnológica*, 27(3), pp. 119-130. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=116136364&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- Duro, V. & Gilart, V. (2016). La competitividad en las instituciones de educación superior. Aplicación de filosofías de gestión empresarial: LEAN, SIX SIGMA y BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM). En *Economía y Desarrollo*, 157(2), pp. 166-181. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=123207018&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- Galvis, E. & Gonzáles, M. (2014). Herramientas para la gestión de procesos de negocio y su relación con el ciclo de vida de los procesos de negocio: una revisión de

- literatura. En *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 24(2), pp. 37-55. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-81702014000200003&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-81702014000200003&lang=es)
- Galvis, E. & Sánchez, J. (2014). Evaluación de la gestión del conocimiento: Una revisión sistemática de literatura. En *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 15(2), pp. 151-170. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5015197.pdf>
- González, D. (2015). Impactos de la asignatura distribución en planta en la formación de estudiantes para la gestión de procesos en ingeniería industrial. En *Revista Universidad y Sociedad*, 7(2), pp. 23-27. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edssci&AN=edssci.S2218.36202015000200004&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- González, E., Hernández, G., Fernández, M. & Padrón, S. (2015). Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitarios. En *Ingeniería Industrial*, 36(2), pp. 151-162. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362015000200005&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000200005&lang=es)
- Hernández, A., Nogueira, D., Medina, A. & Marqués, M. (2012). Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica. En *Revista de Administração (São Paulo)*, 48(4), pp. 739-756. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edssci&AN=edssci.S0080.21072013000400009&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A. & Negrín, E. (2016). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. En *Revista Gerencia y Políticas de Salud*,

15(31), pp. 66-87. Recuperado de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=121420388&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Llanes, M., Isaac, C., Moreno, M. & García, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. En *Ingeniería Industrial*, 35(3), pp. 255-264.

Recuperado de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=108923211&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

López, D., De Pablos, C. & Fernández, C. (2015). Contribución del análisis de la eficiencia técnica a la mejora en la gestión de servicios. En *DYNA*, 82(191), pp.

176-182. Recuperado de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0012-73532015000300022&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0012-73532015000300022&lang=es)

Medina, A., Nogueira, D. & Hernández, A. (2015). Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua. En *Alta gestión empresarial*,

pp. 65-72. Recuperado de

[http://www.altagestion.com.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=259%3A2015-07-08-17-13-47&catid=40&Itemid=134](http://www.altagestion.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=259%3A2015-07-08-17-13-47&catid=40&Itemid=134)

Ortiz, A., Funzy, J., Pérez, M. & Velásquez, R. (2014). La gestión integrada de los procesos en universidades. Procedimiento para su evaluación. En *Ingeniería Industrial*,

36(1), pp. 91-103. Recuperado de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362015000100010&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100010&lang=es)

Ramírez, F., Viteri, J., Rodríguez, E. & Carrión, V. (2015). Valor óptimo de eficiencia de la gestión. Caso proceso de calzado. En *Ingeniería Industrial*, 26(2), pp. 163-174.

Recuperado de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=113479172&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Ramos, Y., Acevedo, J., Ramírez, F. & García, E. (2014). Modelo de gestión de la eficiencia basado en los costos de la calidad con enfoque generalizador. En *Ingeniería Industrial*, 37(1), pp. 59-69. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=113479165&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Rivero, A. & Dabos, A. (2017). Gestión diferencial de recursos humanos: una revisión e integración de la literatura. En *Estudios Gerenciales*, 33(142), pp. 39-51. Recuperado de

<https://search.proquest.com/docview/1898633498?accountid=36937>

Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I. & Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. En *Ciencias Holguín*, 19(4), pp. 1-11. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181529929002.pdf>

Sánchez, L. & Blanco, B. (2014). La gestión por procesos. Un campo por explorar. En *Dirección y Organización*, 54, pp. 54-71. Recuperado de <http://ww.revistadyo.org/index.php/dyo/article/view/460/481>

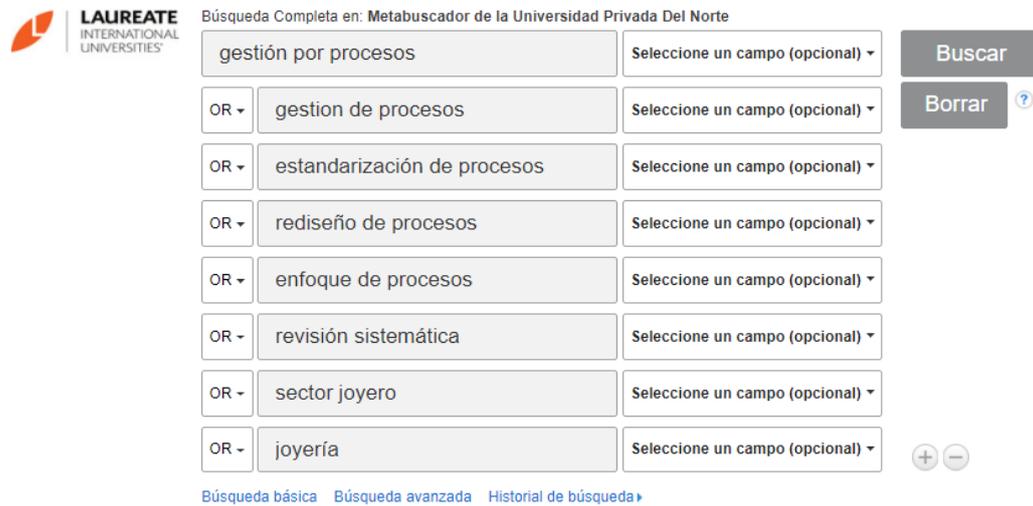
Salas, K., Mejía, H. & Acevedo, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. En *Revista Chilena de Ingeniería*, 25(2), pp. 326-337. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1931959156?accountid=36937>

Sandoval, J. (2014). Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. En *Estudios Gerenciales*, 30(131), pp. 162-171. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1544215791?accountid=36937>

- Sepúlveda, S. & Cravero, A. (2014). Estandarización de los procesos asociados al desarrollo de proyectos informáticos: un caso de estudio. En *Computación y Sistemas*, 18(2), pp. 375-389. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-55462014000200011&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-55462014000200011&lang=es)
- Tabares, M. & Lochmuller, C. (2013). Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. Un estudio de caso. En *Estudios Gerenciales*, 29(127), pp. 222-230. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edssci&AN=edssci.S0123.59232013000200011&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- Torres, C. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. En *Ingeniería Industrial*, 35(2), pp. 159-171. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v35n2/rii05214.pdf>
- Vargas, J. & Giraldo, J. (2015). Modelo de entrenamiento en toma de decisiones relacionadas con gestión de producción y operaciones de un sistema de fabricación de bioetanol. En *Iteckne*, 12(1), pp. 7-16. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-17982015000100002&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-17982015000100002&lang=es)

## ANEXOS

### - Anexo 01: Base de datos EBSCOHOST



Búsqueda Completa en: Metabuscador de la Universidad Privada Del Norte

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

gestión por procesos Seleccione un campo (opcional) ▾

OR ▾ gestion de procesos Seleccione un campo (opcional) ▾

OR ▾ estandarización de procesos Seleccione un campo (opcional) ▾

OR ▾ rediseño de procesos Seleccione un campo (opcional) ▾

OR ▾ enfoque de procesos Seleccione un campo (opcional) ▾

OR ▾ revisión sistemática Seleccione un campo (opcional) ▾

OR ▾ sector joyero Seleccione un campo (opcional) ▾

OR ▾ joyería Seleccione un campo (opcional) ▾

Buscar

Borrar ?

Búsqueda básica Búsqueda avanzada Historial de búsqueda ▶

Figura 1: Ecuación booleana ingresada en la base de datos EBSCOHOST.



**Búsqueda actual** ▾

**Operadores Booleanos:**  
 gestión por procesos OR  
 gestion de procesos OR  
 estandarizaci...

**Ampliadores**  
 Buscar también dentro del texto completo de los artículos

Aplicar especialidades equivalentes

**Limitadores**  
 Texto completo

Fecha de publicación: 20130101-20181231

**Tipo de Recurso**  
 Publicaciones académicas

Revistas

**Idioma**  
 spanish

**Materia**  
 management

gestion

revision sistematica

business planning

[Borrar todo](#)

Figura 2: Aplicación de filtros para la búsqueda de información en la base de datos EBSCOHOST.

Resultados de la búsqueda: 1 a 20 de 722

Relevancia ▾ Opciones de página ▾  Compartir ▾

1. **Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud.**  



Publicación académica

Generalization of business process management as a framework supporting health care improvement. / Generalização da gestão por processos como uma plataforma de trabalho de apoio à melhoria de organizações de saúde. By: Hernández-Nariño, Arialys; Delgado-Landa, Adriana; Marqués-León, Maylín; Nogueira-Rivera, Dianelys; Medina-León, Alberto; Negrín-Sosa, Ernesto. Revista Gerencia y Políticas de Salud. jul-dic2016, Vol. 15 Issue 31, p66-87. 22p. Language: Spanish. DOI: 10.11144/Javeriana.rgyys15-31.ggpp. , Base de datos: [Academic Search Complete](#)

**Materias:** MEDICAL care; MEDICAL policy; HEALTH services administration; HOSPITALS; HOSPITAL administration; Administration of Public Health Programs; General (except paediatric) hospitals; General Medical and Surgical Hospitals; CUBA

 [Texto completo en PDF](#) (4.8MB)  [PlumX Metrics](#)

2. **Aplicación de procedimiento para rediseñar el proceso de alojamiento en el Hotel Vueltabajo.**  



Publicación académica

Application of Procedure to redesign the process of lodging in the Vueltabajo Hotel. By: Quintero, Majel Castañeda; Cueto, Ramón Ucio; Silverio, Arely Quintero. Avances. jul-sep2016, Vol. 18 Issue 3, p213-220. 8p. Language: Spanish. , Base de datos: [Fuente Académica Premier](#)

 [Texto completo en PDF](#) (309KB)

Figura 3: Resultado de artículos en base la ecuación booleana en la base de datos EBSCOHOST.

## Artículos

1-17 de 17

Página: 1

Fecha añadida ▾ Opciones de página ▾

Seleccionar / anular selección de todo

1. **Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud.** 

 Publicación académica

Generalization of business process management as a framework supporting health care improvement. / Generalização da gestão por processos como uma plataforma de trabalho de apoio à melhoria de organizações de saúde. By: Hernández-Nariño, Arialys; Delgado-Landa, Adriana; Marqués-León, Maylín; Nogueira-Rivera, Dianelys; Medina-León, Alberto; Negrín-Sosa, Ernesto. Revista Gerencia y Políticas de Salud. jul-dic2016, Vol. 15 Issue 31, p66-87. 22p. Language: Spanish. DOI: 10.11144/Javeriana.rgyys15-31.ggpp. , Base de datos: [Academic Search Complete](#)

**Materias:** MEDICAL care; MEDICAL policy; HEALTH services administration; HOSPITALS; HOSPITAL administration; Administration of Public Health Programs; General (except paediatric) hospitals; General Medical and Surgical Hospitals; CUBA

 [Texto completo en PDF](#) (4.8MB)

Figura 4: Total de artículos seleccionados con relación al tema y rubro de investigación, en la base de datos EBSCOHOST. Un total de 17 artículos.

## - Anexo 02: Base de datos SCIELO



(gestión por procesos) OR (gestión de procesos) OR (estandarización de procesos) OR (rediseño de procesos) OR (enfoque de procesos) OR (gestión de procesos) OR (revisión sistemática) OR (sector joyero) OR (joyería) × Todos los índices ▼

Buscar 🔍 » Nueva búsqueda

Añadir un campo + Historico de búsqueda

Figura 5: Ecuación booleana ingresada en la base de datos SCIELO.

Resultados: 215

#1 (gestión por procesos) OR (gestión de procesos) OR (estandarización de procesos) OR (rediseño de procesos) OR (enfoque de procesos) OR (gestión de procesos) OR (revisión sistemática) OR (sector joyero) OR (joyería) AND in:\* AND journal\_title:\* AND la:(es) AND year\_cluster:(2017 OR 2018 OR 2013 OR 2014 OR 2015) AND subject\_area:(Engineering) AND wok\_subject\_categories:\* AND is\_citable:(is\_true) AND type:(research-article)

▼ Filtros seleccionados LIMPIAR

- Colección: Todos ×
- Revista: Todos ×
- Idioma: Español ×
- Año de publicación: 2017 ×
- Año de publicación: 2016 ×
- Año de publicación: 2013 ×
- Año de publicación: 2014 ×
- Año de publicación: 2015 ×
- SciELO Áreas Temáticas: Ingenierías ×
- WoS Áreas Temáticas: Todos ×
- Citables y no citables: Citable ×
- Tipo de literatura: Artículo ×

Figura 6: Aplicación de filtros para la búsqueda de información en la base de datos SCIELO. Obteniendo un total de 215 artículos.

1. [Análisis de variables e indicadores para medir el e-gobierno publicados en la literatura científica](#)  
  
Pacheco Redondo, Dayanis Esther; Galvis-Lista, Ernesto Amaru; González-Zabala, Mayda patricia.  
*Ciencia e Ingeniería Neogranadina, Dic 2017, Volumen 27 N° 2 Paginas 83 - 107*  
· Inglés: Resumen · Español: Resumen | Texto | PDF  
DOI: 10.18359/iron.2226
2. [Revisión sistemática de literatura de las variables clave del proceso de co-creación en las instituciones de educación superior](#)  
  
Ribes Giner, Gabriela; Perelló Marín, María Rosario; Pantoja Díaz, Odette.  
*Tec Empresarial, Dic 2017, Volumen 11 N° 3 Paginas 41 - 53*  
· Español: Resumen | Texto | PDF · Inglés: Resumen  
DOI: 10.18845/te.v11i3.3366
3. [Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre](#)  
  
Arango Sema, Martín Darío; Ruiz Moreno, Silvana; Ortiz Vásquez, Luisa Fernanda; Zapata Cortes, Julián Andrés.  
*Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, Dic 2017, Volumen 25 N° 4 Paginas 707 - 720*  
· Español: Resumen | Texto | PDF · Inglés: Resumen

Figura 7: Resultado de artículos en base la ecuación booleana en la base de datos SCIELO. Un total de 215 artículos.

### - Anexo 03: Base de datos PROQUEST

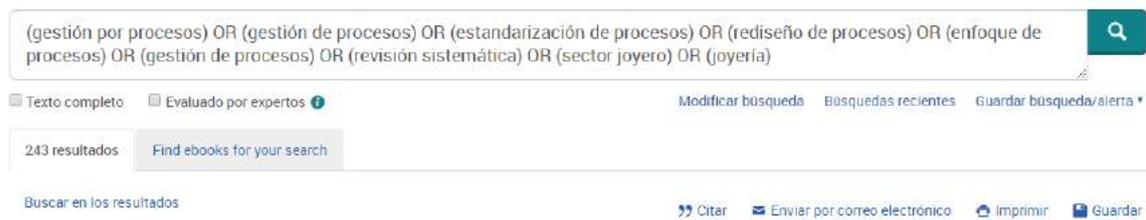


Figura 8: Ecuación booleana ingresada en la base de datos PROQUEST. Obteniendo un total de 243 artículos.

Relevancia ▾ Ordenar

Restringir resultados

Filtros aplicados [Borrar todos los filtros](#)

Texto completo [✕](#)

Revistas científicas [✕](#)

2013 - 2018 [✕](#)

Revista Mexicana de Investigación Educativa [✕](#) OR Estudios Gerenciales [✕](#) OR Innovar [✕](#) OR Ingeniare : Revista Chilena de Ingeniería [✕](#) OR Revista Española de Documentación Científica [✕](#) OR América Latina, Hoy [✕](#)

Artículo [✕](#) AND Artículo principal [✕](#)

studies [✕](#) OR innovations [✕](#) OR management [✕](#)

Español [✕](#)

Figura 9: Aplicación de filtros para la búsqueda de información en la base de datos PROQUEST.

Seleccionar 1-20 1 entrada seleccionada Borrar Vista breve | Vista detallada

1  **Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos**  
García-Fernández, Mariano. *Innovar*, Bogotá Tomo 26, N.º 61, (2016): 45-64.  
...de la calidad, gestión de personal, gestión de procesos, información y análisis...  
...Estas prácticas pueden ser importantes para las empresas de cualquier sector...  
...el desarrollo de su actividad; b) empresas que no compitieran en el mismo sector...  
Resumen/detalles [PDF](#) Texto completo - PDF (800 KB) Vista ▾

---

2  **Gestión de la ciencia en la universidad: caso de estudio CUJAE**  
Título alternativo: Science management at the university: case study CUJAE  
Becerra, Alicia Alonso; Triana, María Sonia Fleitas; Santiago, Orestes Llanes; Toledo, Rolando Serra; Fernández, Ester Michelena.  
*Ingeniare : Revista Chilena de Ingeniería*; Arica Tomo 25, N.º 2, (Jun 2017): 277-288.  
... El sistema de gestión de la ciencia se diseñó con un enfoque a procesos...  
...es esencial. La preocupación por una correcta gestión de la ciencia en...  
...seis años trabaja en regularizar los procesos de gestión a partir de los...  
Resumen/detalles [PDF](#) Texto completo [PDF](#) Texto completo - PDF (2 MB) Vista ▾

Figura 10: Resultado de artículos en base la ecuación booleana en la base de datos PROQUEST.

## - Anexo 04: Base de datos GOOGLE ACADÉMICO



Figura 11: Resultado de artículos en base la ecuación booleana en la base de datos GOOGLE ACADÉMICO. Obteniendo un total de 3610 artículos.

## - Anexo 05: Gestor de referencias bibliográficas – ZOTERO

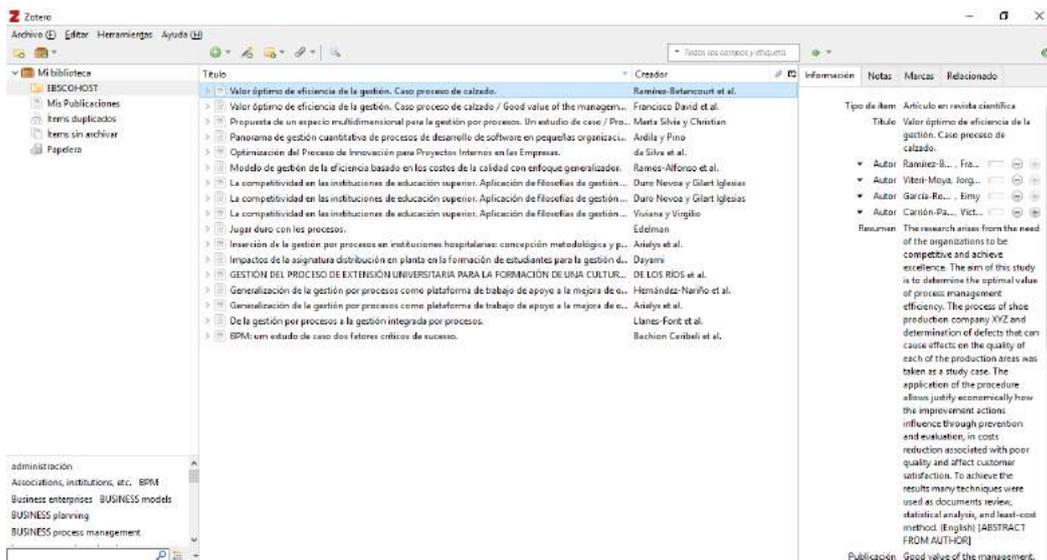


Figura 12: Lista de artículos seleccionados en la base de datos EBSCOHOST insertado en gestor de referencias bibliográficas ZOTERO.

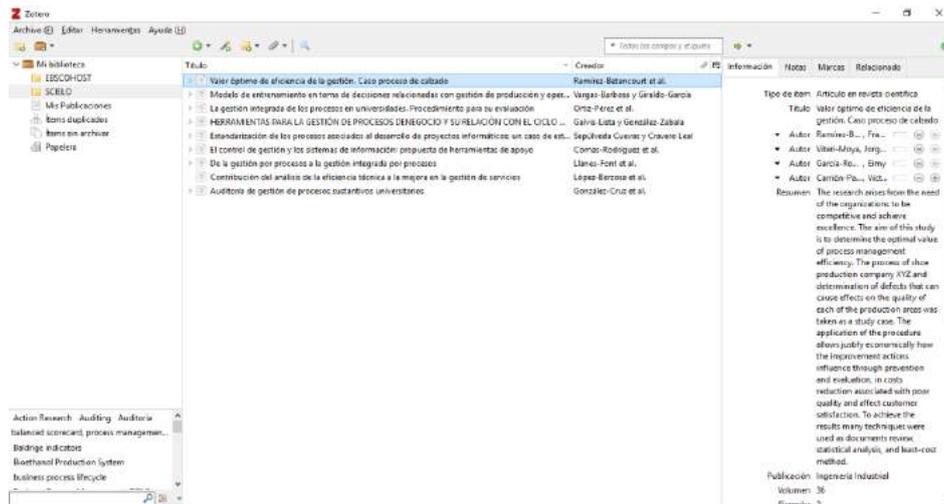


Figura 13: Lista de artículos seleccionados en la base de datos SCIELO insertado en gestor de referencias bibliográficas ZOTERO.

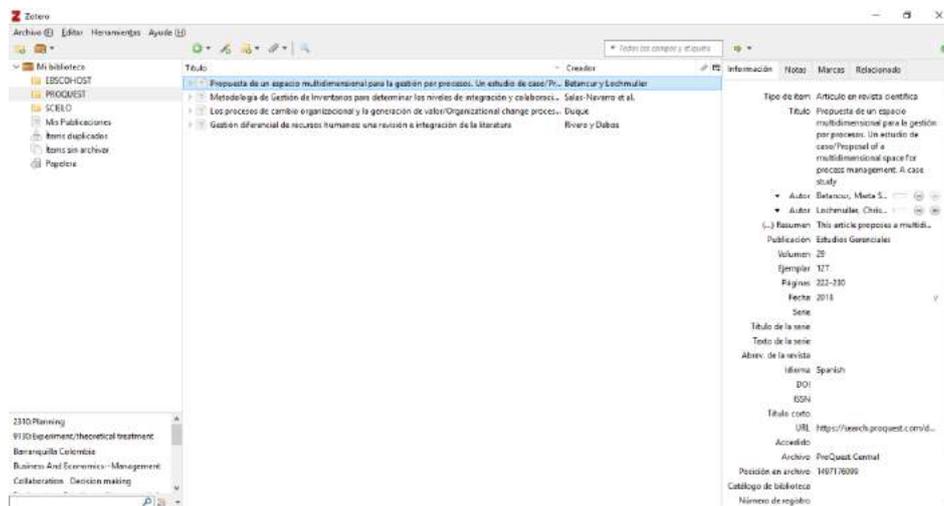


Figura 14: Lista de artículos seleccionados en la base de datos PROQUEST insertado en gestor de referencias bibliográficas ZOTERO.

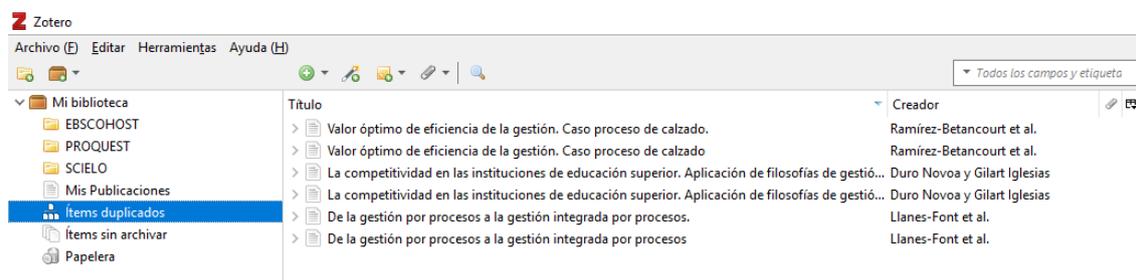


Figura 15: Depuración de artículos duplicados con gestor de referencias bibliográficas ZOTERO.

**- Anexo 06: Extracción y síntesis de la Información**

Información	Notas	Marcas	Relacionado
Tipo de ítem	Artículo en revista científica		
Título	Modelo de entrenamiento en toma de decisiones relacionadas con gestión de producción y operaciones de un sistema de fabricación de bioetanol		
▼ Autor	Vargas-Bar..., Jho...	<input type="checkbox"/>	− +
▼ Autor	Giraldo-Ga..., Jai...	<input type="checkbox"/>	− +
(...) Resumen	The objective of this research w...		
Publicación	Iteckne		
Volumen	12		
Ejemplar	1		
Páginas	7-16		
Fecha	2015-06		y m
Serie			
Título de la serie			
Texto de la serie			
Abrev. de la revista	Iteckne		
Idioma	es		
DOI			
ISSN	1692-1798		
Título corto			
URL	<a href="http://www.scielo.org.co/scielo...">http://www.scielo.org.co/scielo...</a>		
Accedido			
Archivo	SciELO Colombia		
Posición en archivo			
Catálogo de biblioteca	<a href="http://www.scielo.org/">http://www.scielo.org/</a>		
Número de registro			
Derechos			

*Figura 16: Extracción y síntesis de información por artículo en el gestor de referencias bibliográficas ZOTERO.*