



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

GESTIÓN DE PROCESOS EN LAS EMPRESAS EN
LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS: Una revisión de la literatura
científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Liz Maritza Cardenas Laurente

Asesor:

Erica Rojana González Ponce de León

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres y hermanos, por el apoyo incondicional a lo largo de los años y a mis maestros por formarme en este camino profesional.

Ambas partes me han enseñado a ser perseverante, para lograr mis objetivos a pesar de las adversidades.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por darme la oportunidad de cumplir una nueva meta en mi vida.

Agradecer a mis padres de igual manera, porque son el pilar fundamental en mi vida y a todas aquellas personas que aportaron para desarrollar este trabajo de investigación.

A mi hermana; Liliana Cardenas, quien siempre tiene la paciencia y la disposición para discutir sobre alguna teoría estudiada.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV. DISCUSION.....	25
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	26
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación de artículos incluidos en la RSL, según año de publicación.....	14
Tabla 2: Relación del total artículos revisados, según año de publicación.....	15
Tabla 2: Relación del total artículos revisados, según año de publicación.....	16
Tabla 2: Relación del total artículos revisados, según año de publicación.....	17
Tabla 2: Relación del total artículos revisados, según año de publicación.....	18
Tabla 3: Relación artículos excluidos por año.....	19
Tabla 4: Relación de artículos excluidos por país.....	19
Tabla 5: Relación de artículos incluidos, por especialidad del tema.....	21
Tabla N 6: Relación de artículos incluidos por nombre de revista y variables de acuerdo a criterio de inclusión.....	23
Tabla N 7: Relación de artículos incluidos, por nombre de revista y variables de acuerdo a criterio de inclusión.....	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1: Relación de artículos encontrados por especialidades.....	20
--	----

RESUMEN

Este trabajo de revisión sistemática, tiene como objetivo definir la importancia de la gestión de procesos y justificar su aplicación en las empresas, durante los últimos diez años. Se realizó una revisión sistemática de 35 investigaciones científicas de las cuales 6 se encuentran alineadas al objetivo planteado. Cabe señalar que existen más de 15 páginas online o bibliotecas virtuales con acceso a este tipo de investigaciones, sin embargo, algunas de ellas solo cuentan con temas puntuales lo cual limitaba la búsqueda. Las bases de datos que se usaron han sido Redalyc, Scielo, Dialnet, Doaj, Libros electrónicos y google académico.

Dentro de las limitaciones se ha observado que en nuestro país no hay muchas publicaciones de revistas científicas sobre gestión de procesos o temas relacionados. Entre los países con mayor índice de estudios se encuentran Cuba y México. El análisis realizado, nos ha dado como resultado una buena información que fue recopilada para el desarrollo de este tema.

PALABRAS CLAVES: “Gestion de mejoras”, “Procesos Claves”, “Enfoque de la gestión de procesos”, “Gestion de procesos”.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Gestión de procesos en las empresas, es un tema importante para el desarrollo de los negocios, ya que de esto depende mucho a donde se dirige la organización y la calidad de los procesos que se aplicaran en las mismas. Asimismo, determinando los procesos adecuados se podrá llegar a los objetivos trazados. Para Smith y Fingar (2006) tratan el concepto de proceso de negocio como un conjunto de actividades colaborativas y transaccionales que son coordinadas y entregan un valor agregado a los clientes como recipientes de la salida de un proceso. (Tabares M., Lochmuller C., 2013, Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos).

¿Que entendemos por gestión de procesos? Puedo definir qué Gestión de procesos se aplica en las diferentes áreas, desde las empresas pequeñas hasta las empresas más grandes.

“Es a principios del siglo XX, que empresarios estadounidenses entre los que se destacan Taylor y Ford, introducen conceptos de forma empírica que se relacionan con la incorporación de la gestión a las organizaciones. Así surgen iniciativas destinadas a mejorar los procesos y los resultados de la fabricación de productos en serie” (Ruiz D., Almaguer R., Torres I., Hernández A., 2014, La gestión por procesos su surgimiento y aspectos teóricos, pág. 2).

Carrasco, 2012, cuando plantea que la gestión de procesos es una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente, (Juan Bravo Carrasco, 2012).

También podemos decir, que surge como la necesidad que tienen las organizaciones, para satisfacer las necesidades de sus clientes, facilitar la gestión y control de sus diferentes áreas. Todas las actividades que se realizan requieren de la gestión de procesos, tanto como para la construcción de un barco, administrar un restaurant, dirigir una universidad, construir carreteras, etc., he ahí la diferencia de las estructuras para diseñar un proceso adecuado. En este caso, esta revisión sistemática se basara en la gestión de procesos de los negocios.

En la actualidad es importante que las empresas, tanto pequeñas como grandes cuenten con gestión de procesos es beneficioso, porque se llegara a los objetivos, no se malgastara recursos, se llevara un control adecuado, se establecera indicadores para medir la calidad de los procesos paulatinamente y así poder determinar los puntos débiles de las empresas, con la finalidad de hallar la estrategia con el cual se corregirá.

Los autores Camisón, Cruz y González (2007) hacen interesantes reflexiones, tales como: “La gestión por procesos es una práctica que consiste en gestionar integralmente cada uno de los procesos que tienen lugar en la empresa, y no únicamente los procesos productivos o relativos al área de ventas, como tradicionalmente se ha venido haciendo” (Recuperado Torres C., 2014, Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos).

Una buena gestión de procesos también está relacionado con la gestión de calidad, por ello hay diferentes empresas que implementaron una variedad de herramientas para una mejor gestión administrativa, entre ellas tenemos el Outsourcing, Reingeniería de procesos, calidad total, etc. En administración, podemos definir algunos de los tipos de gestión de procesos para su aplicación, como los estratégicos que consiste en precisar e inspeccionar

los objetivos y metas de las empresas, su táctica y políticas; este será gestionado por el mando alto de la organización. También están los de tipo operativo, este proceso permite llevar las tácticas y políticas que se desarrollaron para el negocio, como consecuencia se brindara un buen servicio a los clientes. Este proceso se lleva a cabo por los gerentes, administradores y colaboradores de la empresa, y por ultimo tenemos el de apoyo, que no está acoplado al desarrollo de las políticas, pero su resultado influye en la gestión de procesos de tipo operativo.

Los procesos se consideran actualmente, como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se convierten en la base estructural de un número creciente de empresas, Carmona (2008). En este contexto, de acuerdo a la NC ISO 9000: 2015, un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto, es decir, un proceso está constituido por un conjunto de actividades que transforman unas entradas (inputs) en salidas (outputs) de forma que persiguen con dicha transformación generar un valor añadido (Llanes M., Lorenzo E., 2017, Gestión integrada por procesos, Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue, pág. 2).

La gestión por procesos conduce a la estandarización de los procesos de negocio. Trkman (2010) define Business Process Management (BPM) como «todos los esfuerzos de una organización para analizar y mejorar continuamente las actividades fundamentales, tales como la fabricación, comercialización, comunicaciones y otros elementos importantes de las operaciones de la empresa» (Tabares M., Lochmuller C., 2013, Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos, p. 125).

Según, la RSL las organizaciones tienen el reto de transformar su gestión en busca de una mayor rentabilidad. Además operan en un entorno que se transforma aceleradamente y deben estar preparadas para enfrentarse a los cambios de forma gradual en tiempo viable, sin que ello afecte la calidad de sus productos físicos y (o) sus servicios. Para lograrlo es imprescindible optimizar el sistema de procesos vinculado a satisfacer al cliente y otras partes interesadas para lograr el reconocimiento de la organización como un todo. Obtener beneficios con la aplicación consecuente de la gestión por procesos, tales como: alinear e integrar los resultados planificados y la capacidad para concentrar los esfuerzos en la eficacia, eficiencia, flexibilidad de esos procesos y contribuir al desempeño coherente de la organización (Llanes M., Isaac C., Moreno M., García G., 2014, De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos).

Por ello, para desarrollar esta RSL se utilizó la variable de gestión de procesos y nos realizamos las siguientes preguntas ¿Qué es gestión de procesos?, ¿Qué tipos de gestión de procesos existen? , ¿Para qué sirve implementar una de gestión de procesos en una empresa? .Nuestro objetivo es definir la importancia de la gestión de procesos en las empresas en los últimos diez años, para justificar su aplicación en los negocios. Este tema se desarrolló mediante las revisiones de literatura en los países de Latinoamérica como ubicación geográfica, el sector que se aplicó el estudio es el área empresarial y se eligió como rango un periodo de tiempo de diez años.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En el presente estudio de investigación, se ha realizado una búsqueda de literatura sistemática, cuyos temas principales están relacionados a la gestión de procesos en un tiempo determinado de diez años.

Se incluyeron aquellos artículos que presentaban referencias con la gestión de procesos, se comprendieron los artículos que mostraban propuestas de gestión de procesos en idioma español y por último se tomó en cuenta los artículos que son netamente de países Latinoamericanos.

Asimismo, se excluyeron resúmenes y artículos que estaban en idioma Inglés para la facilidad del desarrollo de esta RSL, se descartaron artículos de un mismo autor, se excluyeron artículos y resúmenes que no eran de países latinoamericanos y los que no concuerdan con los últimos diez años. Por último, se suprimieron resúmenes que no coincidían con los criterios de inclusión y los que no tienen relación con especialidad de administración.

Para garantizar la sensibilidad del proceso de búsqueda, se definieron como descriptores los siguientes términos, a partir de la pregunta de investigación ¿Qué es gestión de procesos?, ¿Qué tipos de gestión de procesos existen? , ¿Para qué sirve implementar una de gestión de procesos en las empresas?, se utilizaron las siguientes palabras claves “Gestion de mejoras”, “Procesos Claves”, “Enfoque de la gestión de procesos”, “Gestion de procesos”. Asimismo los estudios que se han realizado, no deben de tener más de diez años de antigüedad, los autores que han publicados los artículos son de países latinoamericanos.

Para la exploración de las investigaciones, se utilizó bases de datos en línea con repositorios científicos tales como: Redalyc, Scielo, Dial net, Doaj, Esic editorial, Ecobook y Google académico. Cabe resaltar, que solo se utilizó la información literaria en español, ya que el título de la RSL es en base a Latinoamérica y los que comprenden un periodo no mayor a diez años de antigüedad, no se eligió el estudio en el espacio geográfico de Perú; debido a la escasa publicación de literatura en nuestro país y que el título de los artículos no está alineado al tema, por último se descartó artículos que eran de un mismo autor.

Las rutas específicas se describen a continuación:

Redalyc

(Gestión integrada) ;(gestión integrada por proceso) ;(procesos); (interacciones relevantes) (enfoque de procesos), (gestión de calidad), (mapa de procesos), (principios de Calidad), (gestión); (proceso); (organización) ;(administración).

Scielo

(Gestión por procesos), (gestión integrada), (gestión integrada por procesos), (sistema integrado normalizado), (Estructura); (proceso); (valor); (organización); (metodología).

Por último, para realizar con éxito esta revisión sistemática de literatura, se hizo el análisis de 35 artículos, de los cuales solo 6 de estos artículos se incluyeron, porque respondían a la pregunta de investigación y estaban alineados a los objetivos.

De los artículos seleccionados, 4 son de la revista científica Redalyc, 2 pertenecen a la revista Scielo. Sobre el país de referencia, 4 de los artículos son de Cuba, 1 artículo de Argentina y el último es de Colombia. Asimismo, sobre el año de publicación; 1 artículo es del año 2017, 2 artículos del año 2014, 2 artículos del año 2013 y 1 artículo. Estas revistas seleccionadas, estuvieron alineados al objetivo de definir la importancia de la gestión de

procesos en las empresas en los últimos diez años en Latinoamérica se muestra en la siguiente (tabla 1).

Tabla Nª1

Relación de artículos incluidos en la RSL, según año de publicación.

Año	Revista de Publicacion	Pais	Base de datos	Palabra Clave
2017	Revista Científica	Cuba	Redalyc	Gestión Integrada; Gestión Integrada Por Proceso; Procesos; Interacciones Relevantes
2014	Revista Científica	Cuba	Scielo	Gestión por procesos, gestión integrada, gestión integrada por procesos, sistema integrado normalizado.
2014	Revista Científica	Cuba	Redalyc	Enfoque De Procesos, Gestión De Calidad, Mapa De Procesos, Principios De Calidad.
2013	Revista Científica	Cuba	Redalyc	Gestión; Proceso; Organización; Administración.
2013	Revista Científica	Colombia	Redalyc	Gestión por procesos, Espacio multidimensional, Arquitectura empresarial, Modelo de madurez,
2010	Revista Científica	Argentina	Scielo	Estructura; Proceso; Valor; Organización; Metodología.

Fuente: Elaboracion propia.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En los resultados obtenidos de la búsqueda de artículos se encontraron 35 documentos, que fueron seleccionados en un periodo de tiempo del 2004 al 2018, que están distribuidos de la siguiente manera Redalyc 19 artículos, Scielo 9 artículos, Doaj 2 artículos, Dial net 1 artículo, Ecobook 1 artículo, ESAN 1 artículo, Esic editorial 1 artículo y Google académico 1 artículo. Los datos se presentan en la tabla 2 que se muestran con las siguientes variables.

Tabla Nª 2

Relación del total artículos revisados, según año de publicación.

Nº	Año	Revista de Publicación	Título	País	Base de datos	Palabra Clave
1	2018	Revista Lasallista de Investigación	Propuesta de modelo de gestión de innovación para una empresa de ventas al consumidor final	Colombia	Scielo	Innovation; Innovation Management Model; Final Customer; Retail
2	2018	Revista Activa	Sistemas de Control Administrativos: el uso del Stage-Gate Process en un ambiente de innovación	Peru	Redalyc	Sistema de control administrativo, stage-gate process, innovación.
3	2018	Revista	Perfeccionamiento de la Gestión por Procesos en una Universidad	Cuba	Scielo	Gestión; Procesos; Ciencia; Tecnología; Innovación.
4	2017	Revista Activa	La implementación de los sistemas de control de gestión en las empresas de nueva creación	Peru	Redalyc	Sistemas de control de gestión, emprendimiento, revisión de la literatura, start-up.
5	2017	Revista Científica	Gestión integrada por procesos. Escadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue	Cuba	Redalyc	Gestión integrada; gestión integrada por proceso; Procesos; interacciones relevantes
6	2017	Revista Venezolana de Gerencia	Modelos explicativos del proceso de innovación tecnológica en las organizaciones	Venezuela	Redalyc	modelos explicativos, procesos, innovación tecnológica organizaciones.
7	2016	Revista Activa	Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas	Peru	Redalyc	mipyme, rendimiento, teoría recursos y capacidades, sistemas de control de gestión, recursos humanos.
8	2016	Revista Científica	Modelo de gestión de conocimiento para el desarrollo de posgrado: estudio de caso	Mexico	Scielo	Gestión del conocimiento, investigación cualitativa, sistema de información.

Nº	Año	Revista de Publicacion	Titulo	País	Base de datos	Palabra Clave
9	2015	Revista Electronica de Investigacion Educativa	Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México	México	Scielo	modelos de gestión logística, Pyme, competitividad, cadena de suministro, análisis factorial.
10	2015	Revista Activa	Hacia un modelo de referencia de procesos de gestión del conocimiento para organizaciones desarrolladoras de software: validación por expertos	México	Dialnet	modelo de referencia de procesos; gestión de conocimiento; validación por expertos; organizaciones desarrolladoras de software
11	2015	Revista Activa	Modelo de automatización de procesos para un sistema de gestión a partir de un esquema de documentación basado en Business Process Management (BPM)	Colombia	Redalyc	Automatización, BPM, documentación, procesos, sistema de gestión.
12	2014	Informacion Tecnologica	Análisis De Capacidades De Gestión Del Conocimiento Para La Competitividad De Pymes En Colombia	Colombia	Scielo	gestión de conocimiento, análisis organizacional, PYMES, TICs
13	2014	Revista Científica	El Modelo Scor Y El Balanced Scorecard, Una Poderosa Combinación Intangible Para La Gestión Empresarial	Cuba	Doaj	Objetivos Estratégicos; Modelo SCOR, Balanced Scorecard; Procesos.
14	2014	Revista Científica	Herramientas Para La Gestión De Procesos de Negocio y su Relación Con El Ciclo De Vida De Los Procesos De Negocio	Colombia	Redalyc	gestión de procesos de negocio, herramientas de TI para BPM, ciclo de vida de los procesos de negocio.
15	2014	Artículo PUCP	Procedimiento para desarrollar soluciones de Gestión de Procesos de Negocio con tecnologías de Oracle.	Peru	Redalyc	BPM solution Business Process Management Oracle BPM Suite Gestión de Procesos de Negocio Oracle Suite BPM Solución
16	2014	Revista	De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos	Cuba	Scielo	Gestión por procesos, gestión integrada, gestión integrada por procesos, sistema integrado normalizado.
17	2014	Libro	Gestión de Procesos de Negocio.Organización Horizontal	España	Ecobook	Gestión de Procesos
18	2014	Revista Científica	Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos	Cuba	Redalyc	enfoque de procesos, gestión de calidad, mapa de procesos, principios de calidad.
19	2013	Revista Científica	La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos	Cuba	Redalyc	Gestión; proceso; organización; Administración.

Nº	Año	Revista de Publicacion	Titulo	País	Base de datos	Palabra Clave
20	2013	Revista Científica	Enfoque sistémico en los procesos de gestión humana	Colombia	Redalyc	Teoría sistémica Valor organizacional Gestión humana Diseño de procesos Innovación
21	2013	Revista de gestión	Innovación de Procesos de Administraciones Locales: un estudio empírico sobre su esfuerzo de mejora continua	Brasil	Scielo	Innovación; Mejora continua; Innovación de procesos; Gestión pública; Gobiernos locales
22	2013	Revista Científica	Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos.	Colombia	Redalyc	Gestión por procesos Espacio multidimensional Arquitectura empresarial Modelo de madurez Gestión organizacional
23	2012	Revista Académica	Control de gestión o gestión de control	Peru	Google Académico	control, organización, actividades, gestión, riesgo.
24	2011	Revista Científica	El Balanced Scorecard como Herramienta de Evaluación en la Gestión Administrativa	Colombia	Doaj	Balanced Scorecard; Gestión Administrativa; Competitividad.
25	2011	Revista Científica	Efectividad del coaching en los procesos de mejora de gestión de empresas	España	Redalyc	Coaching ejecutivo, formación y desarrollo, planes de mejora a empresas
26	2011	Revista Interamericana de Bibliotecología	Propuesta de un modelo de medición para los procesos de la Gestión del Conocimiento en organizaciones de información	Colombia	Redalyc	gestión del conocimiento; método de medición; unidades de información
27	2010	Estudios Gerenciales	Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (tíc)	Colombia	Scielo	Cadena de suministro, gestión de almacenes, tecnologías de la información y comunicación (TIC).
28	2010	Revista Científica	La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente	Argentina	Scielo	estructura; proceso; valor; organización; metodología.
29	2010	Libro	Gestión por Procesos	España	Esic editorial	Gestión por Procesos

Nº	Año	Revista de Publicación	Título	País	Base de datos	Palabra Clave
30	2009	Investigación y Ciencia	Aplicación de instrumento diagnóstico en proceso "gestión de procesos" con base en MoProSoft	Mexico	Redalyc	Gestión de procesos, métricas, procesos de software, MoProSoft, calidad de software.
31	2009	Journal of Economics, Finance and Administrative Science	El proceso de gestión y el desempeño organizacional: una aproximación a la nueva gestión pública desde el ámbito de los gobiernos locales	Peru	ESAN	Gestión pública; gobiernos locales; medición del desempeño; modelos de gestión; indicadores
32	2008	Revista Científica	Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos	Colombia	Redalyc	procesos de negocio, integración de procesos, optimización de procesos, crecimiento empresarial, optimización de recursos.
33	2006	Revista Científica	El mapa de procesos: Elemento fundamental de un sistema De gestión de calidad para empresas De servicios en Venezuela.	Venezuela	Redalyc	Gestión de calidad, mapa de procesos, calidad de servicio, cadena de valor, COVENIN ISO 9001-2000.
34	2005	Revista Latinoamericana De Administración	Procesos de negocios dePymes insertas en redescolaborativas	Colombia	Redalyc	Pymes, redes de negocio, procesos críticos.
35	2004	Revista Científica	Origen de los actuales procesos administrativos	Colombia	Redalyc	Proceso, proceso administrativo, calidad, industrias químicas y de procesos, mejores prácticas.

Fuente:Elaboracion propia

Seguidamente de este número total de literaturas, se suprimieron los artículos de los años 2004,2005, 2006, porque no guarda relación con los años de estudio de la revisión sistemática. De estos años excluidos, se identificaron 3 artículos que pertenecen a la revista Redalyc, 2 de los artículos son del país de Colombia y 1 artículo pertenece a Venezuela (véase en la tabla 3). También se aplicaron los criterios de exclusión de ubicación geográfica, en este caso son 3 artículos que pertenecen al país de España; e1 artículo del editorial Ecobook, 1 de la revista Redalyc y 1 de Esic editorial (véase en la tabla 4).

Tabla N^a 3

Relación artículos excluidos por año.

N ^a	Año	Revista de Publicacion	Titulo	Pais	Base de datos
1	2004	Revista Científica	Origen de los actuales procesos administrativos	Colombia	Redalyc
2	2005	Revista Latinoamericana de Administración	Procesos de negocios de Pymes insertas en redes colaborativas	Colombia	Redalyc
3	2006	Revista Científica	El mapa de procesos: Elemento fundamental de un sistema De gestión de calidad para empresas De servicios en Venezuela.	Venezuela	Redalyc

Fuente:Elaboracion propia

Tabla N^a 4

Relación artículos excluidos por país.

N ^a	Año	Revista de Publicacion	Titulo	Pais	Base de datos
1	2014	Libro	Gestion de Procesos de Negocio: Organización Horizontal	España	Ecobook
2	2011	Revista Científica	Efectividad del coaching en los procesos de mejora de gestión de empresas	España	Redalyc
3	2010	Libro	Gestion por Procesos	España	Esic editorial

Fuente:Elaboracion propia

Además en esta revisión sistemática, contamos con artículos de las siguientes especialidades, que son: 7 artículos de Ingeniería, 1 artículo de Economía y 27 artículos pertenecen a la especialidad administrativa, se observa en la figura 1. Para la RSL, han sido incluidos 6 artículos de la especialidad administrativa, con los siguientes títulos (Véase tabla 5).

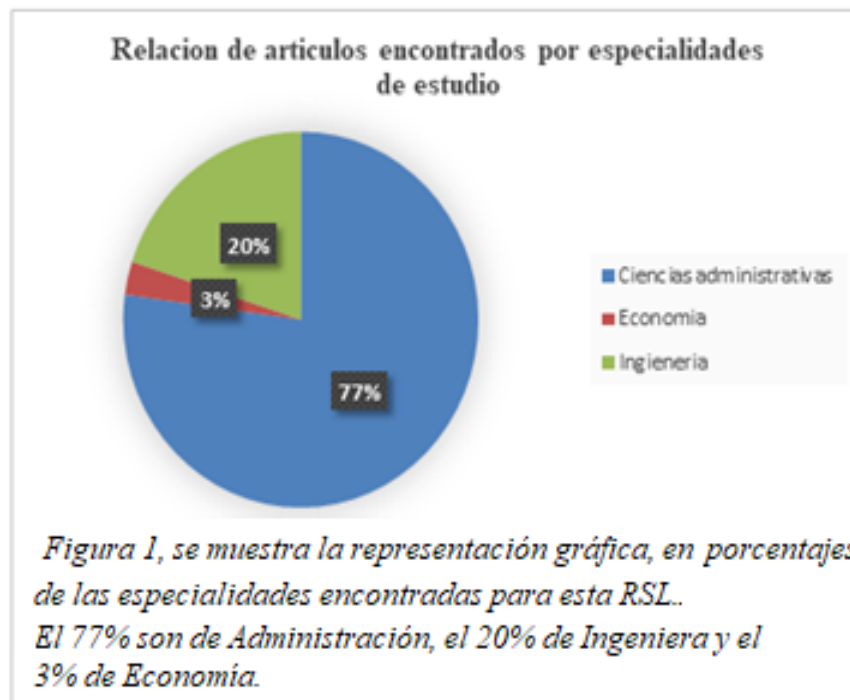


Tabla N^a 5

Relación de artículos incluidos, por especialidad del tema.

N ^o	Autor	Título	Año	Revista de Publicacion	Base de datos	Especialidad
1	Llanes Mariluz; Lorenzo Ernesto	Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue	2017	Revista Científica	Redalyc	Ciencias administrativas
2	Llanes Mariluz, Isaac Cira , Moreno Mayra,García Gelmar	De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos	2014	Revista Científica	Scielo	Ciencias administrativas
3	Torres Carlos	Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos	2014	Revista Científica	Redalyc	Ciencias administrativas
4	Ruiz Daysi; Almaguer Rosa ; Torres Isabel ; Hernández Alejandro	La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos	2013	Revista Científica	Redalyc	Ciencias administrativas
5	Tabares Betancur, M., & Lochmuller, C.	Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. Un estudio de caso	2013	Revista Científica	Redalyc	Ciencias administrativas
6	Mallar Miguel	La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente	2010	Revista Científica	Scielo	Ciencias administrativas

Fuente:Elaboracion propia.

En los artículos incluidos para esta RSL, se consideró de la revista Scielo dos títulos, se identificaron las palabras claves Gestión por procesos, gestión integrada, gestión integrada por procesos, sistema integrado normalizado, el artículo tiene de título “De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos”, de los siguientes autores: Llanes Mariluz, Isaac Cira, Moreno Mayra, García Gelmar, publicado el año 2014, en idioma español, perteneciente al país de Cuba. En el segundo artículo se identificaron las palabras claves estructura; proceso; valor; organización; metodología, el artículo tiene de título “La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente”, de los siguientes autores: Mallar

Miguel, publicado el año 2010, en idioma español, perteneciente al país de Argentina (véase en la tabla 6).

De la revista Redalyc se consideraron cuatro títulos, el primero del año 2017, se identificaron las palabras claves Gestión integrada; gestión integrada por proceso; procesos; interacciones relevantes, el artículo tiene de título “Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue”, de los siguientes autores Llanes Mariluz; Lorenzo Ernesto, en idioma español, perteneciente al país de Cuba. El segundo artículo del año 2014, se identificaron las siguientes palabras claves Enfoque de procesos, gestión de calidad, mapa de procesos, principios de calidad, el artículo tiene de título “Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos”, del autor Torres Carlos, en idioma español, perteneciente al país de Cuba. El tercer artículo del año 2013, se identificaron las siguientes palabras claves Gestión; proceso; organización; administración, el artículo tiene de título “La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos”, de los autores Ruiz Daysi; Almaguer Rosa; Torres Isabel; Hernández Alejandro, en idioma español, perteneciente al país de Cuba. El cuarto artículo del año 2013, se identificaron las siguientes palabras claves Gestión por procesos, Espacio multidimensional, Arquitectura empresarial, Modelo de madurez, Gestión organizacional, el artículo tiene de título “Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos”, de los autores Tabares M., Lochmuller C., en idioma español, perteneciente al país de Colombia(véase tabla 7).

Tabla N^a 6

Relación de artículos incluidos en la revisión, por nombre de revista y variables de acuerdo a criterio de inclusión.

Base de datos	Palabra Clave	Título	Año	País
Scielo	Gestión por procesos, gestión integrada, gestión integrada por procesos, sistema integrado normalizado.	De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos	2014	Cuba
Scielo	estructura; proceso; valor; organización; metodología.	La gestión por procesos, un enfoque de gestión eficiente	2010	Argentina

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N^a 7

Relación de artículos incluidos en la revisión, por nombre de revista y variables de acuerdo a criterio de inclusión.

Base de datos	Palabra Clave	Título	Autor	Año	País
Redalyc	Gestión integrada; gestión integrada por proceso; Procesos; interacciones relevantes	De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos	Llanes Mariluz; Lorenzo Ernesto	2017	Cuba
Redalyc	enfoque de procesos, gestión de calidad, mapa de procesos, principios de calidad.	Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos	Torres Carlos	2014	Cuba
Redalyc	Gestión; proceso; organización; Administración	La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos	Ruiz Daysi; Almaguer Rosa; Torres Isabel; Hernández Alejandro	2013	Cuba
Redalyc	Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. Un estudio de caso	Gestión por procesos, Espacio multidimensional, Arquitectura empresarial, Modelo de madurez, Gestión organizacional	Tabares Betancur, M., & Lochmuller, C.	2013	Colombia

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, el resultado de esta revisión sistemática de literatura demuestra la importancia del tema para las empresas, la parcialidad de los conceptos examinados de las revistas incluidas para esta revisión; nos hace reflexionar que todas las empresas deben incluir una adecuada gestión de procesos en sus organizaciones.

CAPÍTULO IV. DISCUSION

Los procesos están encadenados por los resultados que producen, así el resultado de uno, alimenta como un insumo otro proceso. El sistema de procesos organizacional, es el conjunto de procesos interrelacionados entre sí y con el medio o entorno que lo contiene que por su grado de interacción con el ambiente se considera abierto y manifiesta las siguientes propiedades esenciales:

Las características del entorno tienen efecto sobre el comportamiento del sistema de procesos.

Ningún proceso tiene un efecto independiente sobre el sistema y cada proceso está afectado por al menos otro proceso.

El sistema de procesos no puede dividirse en subsistemas independientes, estructuralmente puede dividirse de acuerdo a la estructura de desagregación, pero funcionalmente es indivisible.

Los resultados de un proceso normalmente forman parte de las entradas de procesos subsiguientes. En ocasiones, incluso, los resultados de un proceso pueden llegar a ser control para otros procesos. Los procesos individuales en raras ocasiones operan de una manera aislada y los procesos a menudo pueden dividirse en subprocessos (Llanes M., Isaac C., Moreno M., García G., 2014, De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos).

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Por lo anterior, se considera que es muy importante desarrollar una gestión de procesos de forma eficiente, para obtener resultados y lograr los objetivos propuestos por las empresas. Según las revistas consultadas, se evidencia que las investigaciones de tipo descriptivo son un valioso aporte, sin embargo con los estudios empíricos se obtiene información de relevancia dado a que se basa en la experimentación. Sin embargo, gran parte de las investigaciones son de tipo descriptivo, como la mayoría de los estudios realizados en América Latina.

En respuesta a las preguntas ¿Qué es gestión de procesos?, todos los autores consultados llegan a la conclusión, que es una forma de gestionar una organización mediante una secuencia de actividades para lograr un objetivo o meta. ¿Qué tipos de gestión de procesos existen? , hay varios tipos, pero se llegó a la conclusión de que no todos los procesos en las empresas, tienen el mismo poder de satisfacer a los clientes, disminuir los costos, satisfacer a los colaboradores, etc.; se debe clasificar de acuerdo a las necesidades del área en ejecución. ¿Para qué sirve implementar una de gestión de procesos en una empresa? Facilita a los involucrados de las empresas a diseñar, implementar, la toma de decisiones en sus organizaciones para un mejor control del mismo y satisfacción general de sus integrantes, por el logro de objetivos.

En el desarrollo de esta revisión sistemática, se logró el objetivo de definir la importancia de la gestión de procesos en las empresas en los últimos diez años, los conceptos fueron muy claros. Todos apuntan al logro de objetivos, con su implementación permite que las organizaciones trabajen en conjunto para hacer frente a los mercados globalizados que

demandan grandes cantidades de pedidos, calidad en sus servicios y que cada vez son más exigentes.

Finalmente, se justifica la elección del tema ya que en las 6 revisiones incluidas, nos describe la importancia de aplicar, implementar y desarrollar una gestión de procesos de acuerdo a las necesidades de cada organización. Se concluye que la metodología de aplicación de la Gestión basada en Procesos, se trata de una herramienta de gestión adecuada para el momento actual, constituyéndose con fuerza como una alternativa exitosa para la obtención de resultados cada vez mejores.

REFERENCIAS

Tabares M., Lochmuller C., 2013, Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos.

Ruiz D., Almaguer R., Torres I., Hernández A., 2014, La gestión por procesos su surgimiento y aspectos teóricos.

Juan Bravo Carrasco, 2012, Gestion de Procesos 5ta Edición, Chile, Evolución S.A.

Torres C., 2014, Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos.

Llanes M., Lorenzo E., 2017, Gestión integrada por procesos, Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue.

Llanes M., Isaac C., Moreno M., García G., 2014, De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos.

Mallar M., 2010, “Visión de Futuro”.

ANEXOS

RÚBRICA DEL EXAMEN FINAL DE INVESTIGACIÓN TEÓRICA

Título de la investigación: GESTION DE PROCESOS EN LAS EMPRESAS EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS						
Nombres y apellidos del estudiante(s): Liz Maritza Cardenas Laurente						
Nombres y apellidos del evaluador : Erica Rojana González Ponce de León						
Sede: Breña		Carrera: Administración		Facultad: Negocios		
CONDICIONES OBLIGATORIAS						
Coherencia		Los resultados, discusión y conclusiones responde a la pregunta y objetivo de la investigación			Sí	No
Consistencia		Cada una de las secciones del trabajo de investigación están debidamente sustentadas			Sí	No
Informe de similitud		Tiene 0% de similitud después de eliminar falsos positivos			Sí	No
CRITERIOS DE EVALUACIÓN						
Sección	Ítem	Reportado en la página #	Puntaje			
			Bien desarrollado	Parcialmente	No lo presenta	Puntaje obtenido
Título	Título	Identifica el reporte como una revisión sistemática.	1	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.	7	1	0.5	0
Introducción	Justificación	Describe la justificación de la revisión en el contexto de lo que ya se conoce y presenta artículos de revisión similares.	8	2	1	0
Introducción	Pregunta y Objetivo	La pregunta y objetivo de investigación, están correctamente formuladas con respecto al objeto y naturaleza del estudio.	11	2	1	0
Metodología	Recursos de información	Describe las bases de datos consultadas, por ejemplo: Redalyc, Ebsco, Scielo, Google Académico, etc.	12	1	0.5	0

Metodología	Búsqueda	Presenta las estrategias de búsqueda utilizada: palabras claves, antigüedad de los estudios, tipo de los estudios, idioma, si responden a la pregunta de investigación, etc. de tal manera que pueda replicarse el estudio.	13	1	0.5	0
Metodología	Criterios de inclusión	Especifica las características de los estudios considerando los criterios de inclusión y exclusión (año de antigüedad, idioma, calidad de artículo)	13	1	0.5	0
Metodología	Selección de datos	Presenta la estrategia de búsqueda utilizada, por ejemplo palabras claves, limitadores utilizados (por ejemplo, periodo, tipos de documentos, idioma, etc.) de tal forma que pueda replicarse el estudio.	14	1	0.5	0
Resultados	Proceso de selección de estudios	Proporciona en número de estudios examinados, evaluados por elegibilidad e incluidos en la revisión, explicando las razones de exclusión en cada etapa, mediante diagramas de flujo, esquemas gráficos o tablas.	15	0.5	0.25	0
Resultados	Características de los estudios	Presenta las características de los estudios de manera globalizada: porcentaje de estudios por año de publicación, por tipos, por temas abordados, revistas, etc.	18, 19, 20	1	0.5	0
Resultados	Análisis global de los estudios	Presenta cualitativa y/o cuantitativamente, de manera globalizada los hallazgos, las particularidades, las tendencias encontradas en los diferentes estudios respondiendo a la pregunta de investigación.	22, 23, 24	3	1.5	0
		Analiza de manera concreta y comparativa los resultados de los diferentes estudios previos, en relación al objetivo del estudio en particular.	25	3	1.5	0
Conclusiones	Conclusiones	Responden al objetivo de investigación en forma clara y precisa. Expresa las limitaciones del estudio y sus recomendaciones.	26, 27	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