

Revisión sistemática sobre la implementación de la Gestión por procesos

Guido Andree Asto Salazar^{1*}

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

* Autor para correspondencia: Guido Andree Asto Salazar, astosalazar10@gmail.com

(Recibido: 10-12-2023. Publicado: 25-12-2023.)

DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.4028-4032

Resumen

La gestión por procesos, tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. Por ello, implementar la gestión por procesos tanto en las entidades públicas como privadas genere un impacto positivo, sin embargo, su implementación es gradual y se requiere del compromiso de toda la entidad desde la alta dirección; por ello, el objetivo del presente trabajo fue analizar las características de implementar la metodología de la gestión por procesos en diferentes rubros de la empresa privada, así como, en las entidades públicas; para una eficiente gestión de los recursos. Metodológicamente, realizamos una revisión sistemática de la literatura (PRISMA), de 40 artículos científicos seleccionados de las bases de datos Scopus y Scielo. Como primer resultado, identificamos un predominio investigativo ante herramientas utilizadas del análisis de datos como: Diagrama de Ishikawa, diagramación y documentación de los procesos operativos, prueba de hipótesis de Wilcoxon, hoja de Verificación, diagrama de Pareto, gráfico de control e histograma. Por último, identificamos a nivel metodológico las investigaciones realizadas entre los años 2019 y 2022 presentan un equilibrio en el uso de enfoques cuantitativos y cualitativos, seguido incipientemente por diseños mixtos.

Palabras claves: Gestión por procesos y gestión en procesos.

Abstract

Process management has the purpose of organizing, directing and controlling the work activities of a public entity transversally to the different organizational units, to contribute to the achievement of institutional objectives. Therefore, implementing process management in both public and private entities generates a positive impact, however, its implementation is gradual and requires the commitment of the entire entity from senior management; Therefore, the objective of this work is to analyze the characteristics of implementing the process management methodology in different areas of private companies, as well as in public entities; for efficient resource management. Methodologically, we carried out a systematic literature review (PRISMA) of 40 scientific articles selected from the Scopus and Scielo databases. As a first result, we identified an investigative predominance in the tools used for data analysis such as: Ishikawa Diagram, diagramming and documentation of operational processes, Wilcoxon hypothesis testing, Verification sheet, Pareto diagram, control chart and histogram. Finally, at a methodological level, we identify the research carried out between 2019 and 2022 that presents a balance in the use of quantitative and qualitative approaches, followed incipiently by mixed designs.

Keywords: Management by processes and management in processes.

1. Introducción

Mediante la Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, de fecha 29 de enero del 2002, se establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado Peruano, la cual tiene como finalidad primordial la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, y teniendo, entre otros objetivos, el alcanzar un Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía, que cuente con canales efectivos de participación ciudadana y que sea transparente en su gestión. (PCM, 2002). En ese tenor, mediante Decreto Supremo N°123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, de fecha 18 de diciembre del 2018, se señala en el literal g) del artículo 7, respecto a la gestión por procesos, la cual tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. Comprende acciones conducentes a la determinación de los procesos de la entidad, así como su medición y análisis con el propósito de implementar mejoras en su desempeño. (PCM, 2018).

Asimismo, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública, de fecha 27 de diciembre del 2018, la cual tiene como finalidad poner a disposición de las entidades de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos, como herramienta de gestión que contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia, un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos. (PCM, 2018). En ese marco, se tiene una visión y objetivos para construir un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente a la ciudadanía, por ello, mediante Decreto Supremo N°103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP), la cual tiene como finalidad promover el desarrollo y excelente funcionamiento del mercado y de los servicios públicos, orientada a conseguir resultados al servicio de las personas. (PCM, 2022). Sin embargo, se tiene bienes, servicios y regulaciones que no atienden las necesidades y expectativas de la ciudadanía, por ende, no generar valor público. Dicho problema público, responde a diversos factores como un inadecuado diseño de las políticas públicas, limitada

capacidad de gestión interna, inadecuado diseño y dotación de recursos humanos, y el seguimiento y evaluación de las mismas. A nivel internacional, la investigación para identificar como influye en el direccionamiento de las Pymes en Colombia respecto al rubro del comercio y servicio, se detalla que la implementación gradual del enfoque de procesos, genere un efecto en la competitividad, por ello, se debe impulsar tanto en las entidades públicas y privadas (Barrios et al, 2019). Por ello, implementar la gestión por procesos tanto en las entidades públicas como privadas genere un impacto positivo, sin embargo, su implementación es gradual y se requiere del compromiso de toda la entidad desde la alta dirección; por ello, el objetivo del presente trabajo es analizar las características de implementar la metodología de la gestión por procesos en diferentes rubros de la empresa privada, así como, en las entidades públicas; para una eficiente gestión de los recursos.

2. Metodología

Se desarrolló una revisión sistemática de la literatura siguiendo las disposiciones de la declaración de Ítems Preferidos de Reporte para Revisiones Sistemáticas y Metaanálisis (PRISMA), cumpliendo con los puntos 1-10, de su lista de comprobación (Liberati et al., 2009; Urrútia y Bonfill, 2010; Moher et al., 2009). Con esto, se configuró la exploración de artículos publicados entre los años 2019 y 2023, considerando un periodo de cinco años. A partir de la búsqueda en dos bases de datos, se obtuvo un total de 1.286 documentos — Scielo (975) y Scopus (311) en inglés, español, francés y portugués que incluyeron una serie de palabras claves enlazadas con el operador booleano AND (Tabla 1). Los criterios de inclusión y exclusión utilizados se encuentran especificados en la Tabla 2.

Tabla 1: Palabras Clave 1.

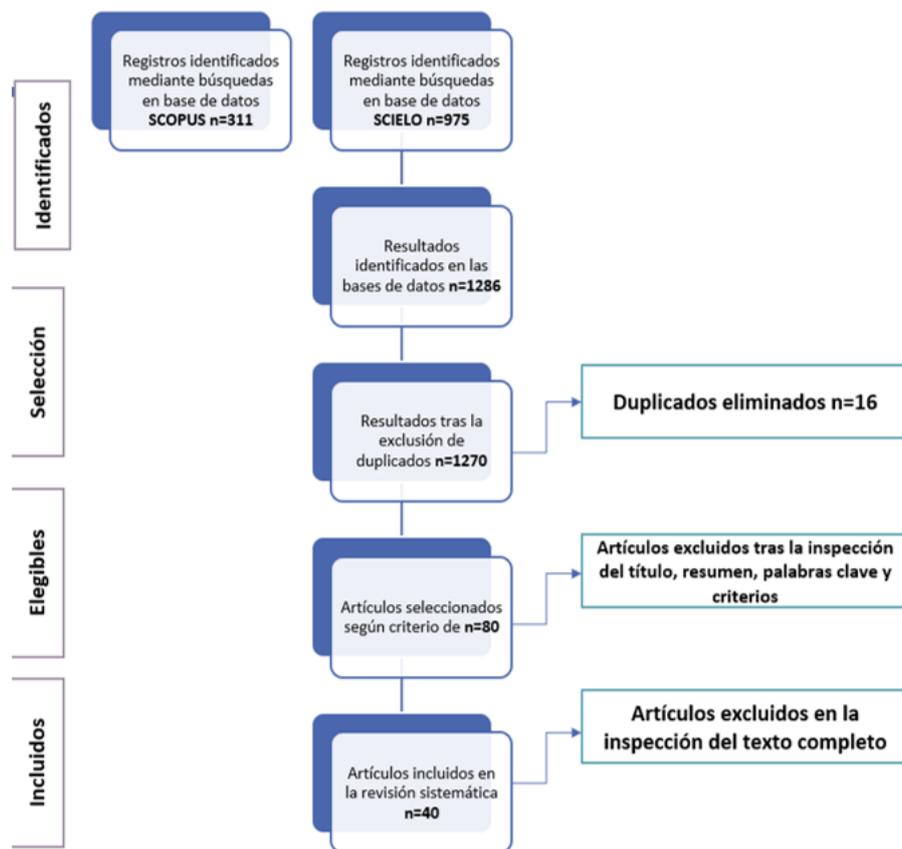
Palabras Clave 1			
Español	Portugués	Inglés	Francés
Gestión Por Procesos			
Gestión de Procesos			

Tabla 2: Criterios de inclusión y exclusión.

Inclusión	Exclusión
Estudios donde se señale o implemente la gestión por procesos, en entidades públicas y privadas	Artículos donde no se señale o implemente la gestión por procesos, en entidades públicas y privadas
Documentos con formato de artículo de investigación científica	Estudios publicados antes del 2019
Estudios publicados entre los años 2019 y 2023	Estudios publicados en idiomas diferentes al español, inglés y portugués.
Estudios disponibles en idioma español, inglés, francés y portugués	

Selección de estudios

Se desarrolló una selección por etapas (Figura 1) donde, se compilaron todos los artículos recolectados en las bases de datos señaladas ($n = 1.286$); en segundo lugar se leyeron los títulos de los artículos de investigación y se eliminaron los duplicados ($n = 1.270$); en tercer lugar se analizaron títulos, resúmenes y palabras claves, eliminando elementos que no cumplieran con los criterios de inclusión ($n = 80$); y finalmente, se llevó a cabo una revisión de lectura a texto completo, con la cual se procedió a eliminar donde no se desarrollaba la implementación de la gestión por procesos ($n = 40$).

**Figura 1:** Selección de estudios.

3. Resultados

Una vez finalizada la selección ($n = 40$), se sintetizaron los resultados en la Tabla 3, con el fin de comparar los diferentes estudios, extrayendo ocho datos principales: (a) autor(es), (b) área de estudio, (c) muestra, (d) año de publicación, (e) tipo de estudio, (f) diseño de investigación, (g) recolección de datos, (h) análisis de datos, (i) revista, (j) palabra clave y (k) sector.

En la Tabla 3 se observa la síntesis de estudios, las cuales se concentran predominantemente en España (20), seguido de Perú (12), Colombia (06) y Brasil (2). Por último, los estudios se han desarrollado de forma variada y equilibrada, a través de enfoques cuantitativos (10), cualitativos (5) y mixtos (25).

Tabla 3: Síntesis de los estudios.

Nº	Autores	Área de estudio	Año	Tipo de Estudio	Diseño	Recolección de datos	Análisis de Datos	Revista
1	Avendaño Delgado E., Vargas H., Vera M. et al.	Trujillo- Perú	2023	Mixto	Experimental	Cuestionario Entrevista	- Diagrama de Ishikawa - Diagramación y documentación de los procesos operativos -Prueba de hipótesis de Wilcoxon	Scopus
2	Florián Castillo O., Torres B., Dixon Yanpier D. et al.	Trujillo- Perú	2022	Mixto	Pre experimental	Encuesta Entrevista	- Modelo de la gestión por procesos -Prueba de hipótesis de Wilcoxon	Scopus
3	Florián Castillo O., Saavedra E., Beltrán A	Perú	2022	Mixto	Experimental	Encuesta Entrevista	- Modelo de la gestión por procesos -Prueba de hipótesis de Wilcoxon	Scopus
4	Lavi, J.	Pucallpa-Perú	2020	Cuantitativo	Pre experimental	Cuestionario Entrevista	- Brainstorming - Diagrama de Ishikawa -Plan de Mejoras - Diagramación y documentación de los procesos operativos	Scopus
5	Flores Núñez	Perú	2021	Mixto	Pre experimental	Encuesta Entrevista	- Indicadores de gestión	Scielo
6	Alarcón,Sánchez, B.	Cuba	2019	Cuantitativo	Pre experimental	Cuestionario Entrevista	- Hoja de Verificación - Diagrama de Pareto - Gráfico de Control -Histograma	Scopus
7	Salvador et al	Perú	2019	Cualitativo	Experimental	Encuesta Entrevista	-Modelo de la gestión por procesos	Scopus
8	Barrios, Contreras, J., Olivero, R.	Colombia	2019	Cuantitativo	Experimental	Cuestionario Entrevista	- Hoja de Verificación - Diagrama de Pareto - Gráfico de Control -Histograma	Scopus
9	Ramos, Y.	España	2019	Cualitativo	Pre experimental	Cuestionario Entrevista	- Diagrama de Ishikawa - Diagramación y documentación de los procesos operativos	Scielo
10	Castanedo, A.	España	2019	Mixto	Pre experimental	Cuestionario Entrevista		Scopus
11	Borrero, J., Rojas, L., Parra, J.	España	2020	Cuantitativo	Pre experimental	Encuesta Entrevista		Scielo
12	Castellnou, R.	Colombia	2023	Cualitativo	Pre experimental	Cuestionario Entrevista	- Diagrama de Ishikawa - Diagramación y documentación de los procesos operativos	Scielo
13	Malca, J., Cruz, R., Guillén, P., Ochoa, F.	Brasil	2020	Mixto	Experimental	Cuestionario Entrevista		Scopus
14	Mila, &camp;F., Reyes, B., Dueñas, A., &camp; Armas, M.	España	2023	Mixto	No experimental	Cuestionario Entrevista	- Diagrama de Ishikawa - Diagramación y documentación de los procesos operativos -Prueba de hipótesis de Wilcoxon	Scielo
15	Torres, J., Sinche, F., Valenzuela, A., García, G	España	2020	Cualitativo	Experimental	Encuesta Entrevista		Scopus
16	Andia et al	España	2022	Cuantitativo	No experimental	Cuestionario Entrevista		Scielo
17	Claro, C.	España	2023	Mixto	No experimental	Cuestionario Entrevista		Scopus
18	González et al	Perú	2021	Mixto	Experimental	Encuesta Entrevista	- Diagrama de Ishikawa - Diagramación y documentación de los procesos operativos -Prueba de hipótesis de Wilcoxon	Scielo
19	Benítez, G.	Perú	2021	Cuantitativo	No experimental	Encuesta Entrevista		Scopus
20	Crespo, F.	Perú	2019	Mixto	Experimental	Encuesta Entrevista		Scielo

4. Discusión

Los estudios sobre la implementación de la gestión por procesos a nivel nacional e internacional en empresas públicas y privadas, enfatizan variados componentes respecto al tipo de estudio, diseño de investigación y análisis de datos, siendo esta última importante para la eficiente aplicación y generación de valor en la calidad de servicio y/o rentabilidad.

Herramientas utilizadas del análisis de datos son: Diagrama de Ishikawa - Diagramación y documentación de los procesos operativos -Prueba de hipótesis de Wilcoxon - Hoja de Verificación Diagrama de Pareto y Gráfico de Control –Histograma. Por último, a nivel metodológico las investigaciones realizadas entre los años 2019 y 2022 presentan un equilibrio en el uso de enfoques cuantitativos y cualitativos, seguido incipientemente por diseños mixtos.

Esto también se demuestran en el trabajo de Flores & Núñez (2021) donde explican que la gestión por procesos en el marco de la modernización del Estado, se debe implementar a través de indicadores de gestión, buscando la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión de la administración pública. Del mismo modo Alarcón & Sánchez (2019), señalan que resulta una vía eficaz para aumentar los resultados en las administraciones públicas locales en Cuba, mediante la gestión por procesos, para lo cual se debe disponer de herramientas que permitan identificar y definir los principales procesos de la gestión pública, permitiendo generar acciones eficientes para el logro de la institución.

5. Conclusiones

Se concluye que, existe un predominio investigativo ante herramientas utilizadas del análisis de datos como: Diagrama de Ishikawa, diagramación y documentación de los procesos operativos, prueba de hipótesis de Wilcoxon, hoja de Verificación, diagrama de Pareto, gráfico de control e histograma. Seguidamente, a nivel metodológico las investigaciones realizadas entre los años 2019 y 2022 presentan un equilibrio en el uso de enfoques cuantitativos y cualitativos, seguido incipientemente por diseños mixtos.

6. Referencias bibliográficas

Alarcón, R., & Sánchez, B. (2018). Approach to Processes Management in Local Public Administration in Cuba: Conceptual Analysis and Procedure. *Economía y Desarrollo*, 159(1), 198-215.

Andia, V., Colquicocha, J., & Malca, F. (2021). Sustainable Business Architecture: A Comprehensive Approach to Business. *Ciencias Administrativas*(18).

Castanedo, A. (2019). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo XXI. *Revista Cubana de Educacion Superior*, 38(2), 150-170.

Claro, C. (2021). Analysis of the existence of a culture of organizational listening, from managers in the multi-store sector in Chile. *Revista de Comunicación*, 30(1), 67-84.

ISO. (2015). ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad: requisitos.

Lavi, J. (2021). Gestión por procesos y la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020. Universidad César Vallejo, Lima.

SGP. (2018). Resolución de Secretaría de Gestión Pública No 006-2018- PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

Torres, J., Sinche, F., Valenzuela, A., & García, G. (2020). Process Management in the Occupational Health and Safety System in Peru. *Llamkasun*, 1(1), 27-39.