

### Resumen

El objetivo del presente estudio es analizar las ventajas que la gestión por procesos ofrece para mejorar la gestión administrativa de las MiPymes bajo un “mapeo y diagrama de procesos” en el cantón Machala, y poder conocer como la gestión por procesos influye en la competitividad y organización de las pequeñas y medianas empresas.

La presentación de esta investigación se realizó según la metodología recibida e impartida en la carrera administración de empresas, y por la asignatura de gestión por procesos, además se enfoca exclusivamente en un análisis general, por tal motivo, se necesita realizar una investigación sobre los diferentes temas como: MiPymes, gestión procesos, gestión administrativa, mapeo, diagrama de procesos, implementación de la gestión por procesos, ventajas de la gestión por procesos, etc.

Se planteó una investigación según el método inductivo – cualitativo, apoyada en la revisión documental que resultó valiosa para contrastar los referentes bibliográficos, por lo que se buscó analizar la problemática mediante la recolección, interpretación y comprensión de datos. Realizando un estudio descriptivo, explicativo y analítico.

Dentro del estudio realizado se pudo determinar las diferentes ventajas que brinda al aplicar la gestión de procesos al funcionamiento administrativo y productivo de las MiPymes. Mediante dos importantes herramientas que son el mapeo de procesos, y diagrama de procesos que se utilizó para el análisis respectivo del estudio.

Como resultado final se encontró que, la gestión por procesos aporta de manera significativa al impulso de la competitividad empresarial, orientándola hacia la coordinación, organización y explotación eficiente de los recursos que dispone una organización, además de las ventajas que aporta implementar las herramientas como el mapeo de procesos, y el diagrama de procesos.

*Palabras claves: MiPymes, procesos, gestión, competitividad*

### Abstract

The objective of this study is to analyze the advantages that process management offers to improve the administrative management of MSMEs under a "mapping and process diagram" in the Machala canton, and to be able to know how process management influences competitiveness and organization of small and medium-sized enterprises.

The presentation of this research was carried out according to the methodology received and taught in the business administration career, and due to the subject of management by processes, it also focuses exclusively on a general analysis, for this reason, it is necessary to carry out an investigation on the different topics such as: MSMEs, process management, administrative management, mapping, process diagram, implementation of process management, advantages of process management, etc.

An investigation was proposed according to the inductive-qualitative method, supported by the documentary review that was valuable to contrast the bibliographic references, for which it was sought to analyze the problem through the collection, interpretation and understanding of data. Carrying out a descriptive, explanatory and analytical study.

Within the study carried out, it was possible to determine the different advantages that it offers when applying process management to the administrative and productive operation of MSMEs. By means of two important tools that are the mapping of processes, and a process diagram that was used for the respective analysis of the study.

As a final result, it was found that process management contributes significantly to the promotion of business competitiveness, directing it towards the coordination, organization and efficient exploitation of the resources available to an organization, in addition to the advantages provided by implementing tools such as the process mapping, and process diagram.

*Keywords: MSMEs, processes, management, competitiveness*

---

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Desde los años 2000, la competencia en el mundo empresarial se ha vuelto más feroz, consecuencia de los cambios políticos, sociales y tecnológicos; además, los grupos de interés son cada vez más exigentes, creando la necesidad de mejorar no solo la imagen de una empresa, si no todos sus factores internos, comenzando en la producción.

Un cambio importante que se dio en la adaptación de las empresas a los cambios de mercado, fue el del concepto de calidad por ejemplo, que pasó de ser una propiedad inherente al producto o servicio, a resultar un valor asociado a la satisfacción de necesidades y expectativas del cliente. (Mallas, 2015)

En la actualidad, la gestión por procesos ha tomado gran importancia dentro del mundo empresarial, ya que forma parte de uno de los puntos principales de la calidad en las organizaciones. La importancia de esta gestión radica en que las actividades y recursos se deben tomar como un proceso, como consecuencia a esto, los resultados son más eficientes.

Según Sánchez, Blanco, & Serrano (2011) La gestión por procesos es una forma de organización y administración empresarial dirigida a todo tipo de empresa, que busca la efectividad empresarial y la generación de valor añadido para lograr un incremento en la satisfacción del cliente. Uno de sus principales fines, es la diferenciación del producto o servicios. Por lo que, actualmente las empresas se desarrollan en un ambiente cambiante, dinámico, competitivo y globalizado. Lo que supone, cambios en los enfoques de gestión empresarial para alcanzar los objetivos establecidos. Y en ese contexto, buscan la supervivencia en el mercado mediante la adaptación a las necesidades de los clientes.

Mediante el presente trabajo se pretende conocer la gestión por procesos mediante las ventajas de la gestión administrativa de las MiPymes bajo un “mapeo y diagrama de procesos” en el cantón Machala, con la disposición del análisis de la gestión administrativa para optimizar el control de la información financiera de las empresas y poder coordinar eficientemente cada una de las actividades de producción y comercialización de los productos en el mercado y así posicionarse bajo premisas de calidad, eficiencia y optimización tanto en una producción propia como en la diversificación empresarial a través del mercado.

Cómo citar este artículo:

APA:

Alberca-Pauta, I., Apolo-Ordoñez, A., Coronel-Andrade, E., Lavayen-Chalaco, R., y Ortiz-Ajila, B., (2021). Gestión por procesos, una ventaja para mejorar la gestión administrativa de las mipymes bajo un “mapeo y diagrama de procesos” en el cantón Machala. *Revista Finanzas*, 3(1), 48-64. <https://doi.org/10.33386/rf.2021.3.1>

Se pretende entonces establecer modelos de gestión administrativos y operativos para incrementar la productividad en el mercado para así diferenciarse ante la competencia, asegurando así el incremento del volumen de ventas a través de un adecuado análisis técnico de sus indicadores financieros fomentando también una sinergia organizacional.

Durante muchos años, el diseño estructural de las empresas, no había evolucionado con relación a los requerimientos del enfoque organizacional; la estructura organizativa vertical clásica, eficiente a nivel de funciones, se orienta hacia estructuras de tipo horizontal, quien sostiene que no hay contraposición entre modelos, y que cada empresa debe buscar su equilibrio en función de sus propias necesidades y posibilidades. En el Ecuador diferentes empresas han aplicado distintos cambios en su organización, en los cuales se han enfocado en sus procesos, y enfoques que ayuden a transformar sus Organizaciones. En el país muchas empresas se caracterizan por satisfacer las necesidades del cliente para así poder ganar espacio dentro del mercado competitivo que se enfrentan. (Mallar , 2010)

En la provincia de El Oro, las MIPYMES representan el 99,7%; de este total, las microempresas conforman el 89,5%, las pequeñas el 8,4% y las medianas el 1,8%. Esta provincia posee una fuerte herencia agroexportadora, con una contribución al PIB equivalente al 3,6%. El 41% de las empresas está dedicado al comercio, convirtiéndose así en el sector mayoritario; el segundo grupo en importancia es el de las empresas dedicadas al sector servicios con un 34% y el sector de la agroindustria lo conforma el 15%. Adicionalmente, se debe mencionar que en tres de los catorce cantones de la provincia, (Machala 45%, Pasaje 10%, Santa Rosa 10%) se concentra el 65% del total la actividad productiva de empresas. Los otros cantones como lo son El Guabo (7%), Huaquillas (7%), Piñas (5%) y otros (15%) tienen una menor actividad productiva.

Entre los principales problemas que presentan las MIPYMES en el Cantón Machala se encuentran la falta de innovación, no contar con una estrategia de desarrollo y la no existencia de un pensamiento flexible. De ello se desprende que los problemas de estas empresas son debido al escaso estímulo para la innovación como fuente para lograr cambios significativos en la empresa, la falta de establecimiento de un plan estratégico que recoja las principales direcciones del desarrollo de la empresa y la inexistencia de un pensamiento flexible en la búsqueda de la efectividad en la gestión de la empresa (Ordoñez, 2019).

Como objetivo general se plantea: Investigar las ventajas que presta la implementación de gestión por procesos a las MiPymes, a través de análisis de casos y de documentos digitales disponibles, para la motivación del uso de esta herramienta administrativa. Como objetivos específicos se presentan los siguientes: Investigar acerca de la implementación de la gestión por procesos en las empresas; Determinar las ventajas de la aplicación de gestión por procesos bajo un “mapeo y

## CAPITULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

### Marco teórico y/o conceptual

---

#### *MiPymes*

Según el Servicio Ecuatoriano de Normalización dentro de las MiPymes se reconoce a las micro, pequeñas y medianas empresas cuya naturaleza es determinada de acuerdo a su orden jurídico, que corresponde a las sociedades, o no jurídico correspondiente a las personas naturales; volumen de ventas, capital social, número de trabajadores y su nivel de activos.

En Ecuador las MiPymes conforman un gran porcentaje del total de las empresas del país, por lo que contrastando con lo que menciona Lasio & Samaniego (2018) estas representan un segmento empresarial de gran relevancia, ya que aportan en gran porcentaje al desarrollo económico de los países.

Es decir, las micro pequeñas y medianas empresas, a pesar de ser organizaciones que cuentan con personal, capital o volumen de ventas limitados, representan el avance y el desarrollo económico de un país en gran porcentaje, ya que mueven recursos tanto económicos como recursos humanos y generan fuentes de trabajo.

#### *Gestión*

De acuerdo con Murray (2020) es toda “actividad dirigida a obtener y asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización” por lo que también implica observar y evaluar sobre las metas alcanzadas con los recursos aplicados.

También nos posibilita entre otras cosas elaborar información dispersa en áreas, reunir las para ubicarlas en almacenamiento de información y comunicación interna. Suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar, por ejemplo, su objetivo de ventas o de ganancias.

Sin embargo, no solo se gestionan compañías, proyectos, o bienes económicos, sino cualquier tipo de recurso. Por ejemplo, cuando una persona se organiza para cumplir una serie de deberes en un tiempo determinado está gestionando su tiempo.

## **Procesos**

La palabra Proceso proviene del latín processus que significa: avance, progreso. Según Carrasco(2001) define al proceso como: “una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno”

Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos que son los productos o servicios obtenidos de otros proveedores y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados como producto o servicio final.

Los procesos se definen como las diversas actividades que se requieren para generar un resultado, dichas actividades se alimentan de varios componentes (proveedores, insumos, servicios, etc.) que agregan valor al resultado final (Hernandez, Martinez, & Cardona, 2015).

### **Gestión administrativa**

La gestión administrativa es uno de los procesos que consisten únicamente en la organización, coordinación, y un control en las que se puedan considerar dentro de un arte en el mundo de las finanzas contables. A finales del siglo XIX se ha tomado como costumbre definir a la gestión administrativa como uno de los términos que se han caracterizado por las cuatro funciones en las que en estas se deben llevar a cabo dentro de los respectivos gerentes en las cuales se dé dentro de las organizaciones financieras.

Existe una disposición en la que se presenta un análisis de la gestión administrativa en la que se lo hizo con la única finalidad de poder optimizar dentro del control de la información financiera que se da dentro de las empresas, para así poder coordinar con una eficiencia cada uno de las actividades que se den dentro de las áreas de producción y dentro de las comercializaciones de los productos. Dentro de los mercados se pueden posesionar diferentes premisas de calidad, eficiencia y con una optimización en lo que se dé tanto por la producción propia de cómo es la diversificación en la que se da dentro de un sistema económico de producción.

La gestión administrativa se da o presenta enfoques y acciones en el cual el mercado competitivo presenta, ya que actualmente esta es la que exige no solamente en las instituciones financieras sino también para que haya un mejoramiento dentro de las organizaciones y estas pueda lograr obtener una buena gestión administrativa, en la cual sea capaz de transmitir confianza en lo que se realiza. También, es necesario que se realice un buen trabajo en lo cual este sea muy satisfactorio,

---

necesario de que se pueda asignar métodos en los que haya un mejor resultado y brinde una excelencia en las organizaciones (Zerda Jimenez , 2018).

Existen buenos beneficios en donde estos generen una buena gestión administrativa para las empresas. Así mismo, debe existir una buena mantención de las ganancias ya que estas se presenten sin ningún control de los gastos, reducciones de las pérdidas y que se puedan adquirir una confianza en los datos económicos en donde estos sean imposibles de mantener las finanzas económicas en las empresas. Al momento de que se consiga establecer nuevas medidas de manera en la que estos deber hacer el control de gran valor, que puedan centralizar información en donde haya desfalcos económicos en los cuales afirmen que existe una gestión administrativa mala dentro de las empresas (Myabcm, 2016).

### ***Gestión por procesos***

La gestión por procesos es una herramienta cuyo trabajo o aplicación busca gestionar toda la organización, tomando como base los procesos como tal, entiendo estos como la agrupación de recursos y actividades que se interrelacionan para transformar elementos de entrada en elementos de salida, a los que se le agrega valor para los clientes o consumidores (Universidad de Cantabria , 2016).

La Gestión por Procesos supone el reordenamiento de los flujos de trabajo de toda la empresa, con el objetivo de prestar mayor atención y resolución única, dirigida al aumento de la satisfacción de los consumidores, así como facilitar las tareas a los recursos humanos, implicando la participación de todo el personal.

### ***Mejora continua***

Tomando en consideración a Aguirre (2017) es la parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla la organización para proporcionarles una mayor eficacia y/o una eficiencia, en el caso de empresas, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir calidad total, estas herramientas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones.

Entonces la mejora continua es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora.

## ***Mapeo***

La utilización del enfoque de procesos de representa y materializa a través de la conceptualización gráfica de un mapa de procesos. Según Casanova (2018) un mapa de procesos es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman un sistema de gestión y sirve para identificar e interrelacionar los procesos ya que este es el primer paso para poder entenderlos y luego mejorarlos.

El mapa o mapeo de procesos es una herramienta de gestión su función consiste en representar gráficamente los procesos que se realicen en una empresa u organización en que todos aparezcan de manera articulada y ordenada.

Los autores Medina, Nogueira, Hernández, & Comas (2019) en cambio mencionan que el mapa de procesos es más que una representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos, es una herramienta que impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, debido a que muestra cómo sus actividades están relacionadas con las distintas personas que conforman la empresa como son los clientes externos, proveedores y grupos de interés, así mismo es una herramienta que posee un sin número de ventajas como mejorar la coordinación entre los elementos clave de la organización, sirve como un método para visualizar las actividades de una empresa de todos los niveles, mediante los procesos ordenados por sus jerarquías y relaciones.

## ***Diagrama de procesos***

El diagrama de procesos es una de las herramientas en las cuales se las utiliza para cualquier compañía con y que se la ve proyectada en la gestión de proyectos de todo tipo. Este diagrama de procesos es el que permite conocer todos los diversos procesos empresariales que se dan dentro de un documento único, así mismo presenta todas las relaciones que se den en el mismo, trata de identificar puntos en los cuales sean de mejora y que de gran importancia a todos los procesos de una compañía por más pequeñas que sean las empresas (Pérez Ortega & Soto Camargo, 2005).

Los diagramas de procesos consisten en una representación gráfica la cuales se presenta los principales procesos en los cuales se llevan a cabo la compañía, generando su orden y sus interrelaciones en las cuales se presentan. Así mismo, muestra la consecuencia y las interacciones de las actividades de un proceso que se dan a través de varios símbolos gráficos, que se proporcionan con una mejor visualización del funcionamiento del proceso, en lo cual ayuda a un mejor entendimiento que hace que haya una descripción más visual e intuitiva.

## ***Flujograma***

Como menciona González (2019) los diagramas de flujo o flujogramas son una forma de expresar gráficamente la información importante de una empresa, en este se muestra cómo se desarrolla un proceso de forma gráfica, procurando detallar de forma certera los pasos de forma secuencial, y corrigiendo los posibles errores. De esta forma en caso de que exista algún problema en la línea de producción resulta mucho más fácil su resolución si se tiene todos los pasos.

Los diagramas de flujo se reconocen como un elemento o herramienta administrativa de mayor importancia dentro de los procesos de las empresas, ya que en ellos se ilustra de forma clara y lógica los procesos que se ejecutan en las líneas de producción de las organizaciones, y gracias a esta representación gráfica se posee una idea más clara de los pasos y las actividades que se deben ejecutar, lo que genera mayor eficiencia y eficacia.

## ***Ficha de procesos***

Según Medina (2018) en una ficha de procesos se detallan los procesos que se deben realizar utilizando unos modelos normalizados de fichas, que incluyen información relativa a los mismos. De este modo se intenta dar una homogeneidad a los documentos de toda la organización. Una vez identificados los grandes procesos (macro procesos), así como los procesos que los componen (subprocesos), interesa describir de forma exhaustiva en especial los procesos clave, es decir aquellos dirigidos directamente a dar servicio a los usuarios y familiares de éstos.

Por lo tanto, es un documento donde se recogen las características más relevantes para el control de las actividades recogidas en el diagrama. Es la propia organización la que debe decidir qué información incluir en la ficha de proceso, siempre y cuando permita la gestión del mismo.

## ***Implementación de la gestión por procesos***

En los tiempos actuales las empresas optan por la estrategia de cambio y la implementación de herramientas administrativas que les permitan mejorar su gestión como puede ser la gestión por procesos calidad total, entre otros. Una empresa con estructuras organizativas conlleva la ejecución de sus actividades de manera fraccionada, dificulta el flujo de la comunicación y hace que primen los intereses de las áreas o funciones de una forma aislada sobre los de la organización.

Como solución a esta necesidad surge la adopción de un enfoque de procesos o también conocida gestión por procesos, que busca que las empresas tengan estructuras con una mayor capacidad de adaptación al entorno cambiante, mayor flexibilidad, más capacidad para aprender y



crear valor, con una mayor orientación hacia el logro de los objetivos. La gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014).

Una implementación de este sistema, requiere, por su puesto de ciertos instrumentos metodológicos que se encargan de describir y estandarizar los procesos en la organización. Como, por ejemplo, al mapa de Procesos, flujogramas, las fichas, etc.

### ***Ventajas de la gestión por procesos***

La gestión por procesos es la que se puede definir como una de las formas en las que se pueda enfocar el trabajo, tanto que se persigue en el mejoramiento continuo de las diversas actividades de una organización y que se realiza mediante la identificación, selección, descripción, documentación y en la mejora continua de los procesos (Ppper Bergholz, 2011).

A continuación, se presentará algunos de las ventajas de la gestión por procesos tales como:

- Aporta el orden, claridad y una estructura a la entidad.
- Genera una cultura y un estilo de trabajo propio de la entidad.
- Otorga la propiedad del conocimiento a la entidad
- Una organización es la que es gestionada por procesos en la que tiene más flexibilidad que estén basadas en jerarquías.

### **METODOLOGÍA DEL PROYECTO**

---

Por su modalidad, el presente proyecto corresponde al método inductivo – cualitativo.

La investigación que se realizará tendrá un enfoque documental, ya que, se busca analizar la problemática mediante la recolección, interpretación y comprensión de datos, en base al tema del presente documento, es decir, determinar las ventajas que brinda el aplicar la gestión de procesos al funcionamiento administrativo y productivo de las medianas, pequeñas y micro empresas de la ciudad de Machala.

Según Rizo (2015) la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema, además tiene la particularidad de utilizar como una fuente primaria de insumos, mas no la única y exclusiva, el documento escrito en

sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos y audiovisuales.

Por los objetivos de la investigación, será un estudio descriptivo, explicativo y analítico.

Un estudio descriptivo, se limita a exponer las características o distribución de un fenómeno en una población en un momento de corte en el tiempo, es decir, se limitan a detallar el problema estudiado, sin establecer ninguna relación causal, por lo se recurre a un estudio analítico. (Veiga, Fuente, Elena, & Zimmermann, 2018)

De tipo explicativo, se refiere a que se basan en problemas debidamente formulados y que buscan la relación de causa-efecto. Necesariamente trabajan con hipótesis, que explican el efecto de las variables independientes sobre la variable dependiente. (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018)

Y, es analítico porque el interés es relacionar la gestión por procesos en las MiPymes, determinando cuáles son las ventajas de implementar este sistema en las organizaciones.

## **INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Al ser una investigación documental, los instrumentos utilizados para el desarrollo del presente proyecto, fue el de consulta, el cual se realizó mediante las plataformas virtuales, lo que proporcionó información de fuentes principalmente primarias, los documentos como libros, artículos, revistas; y los materiales digitales y audiovisuales, como cintas de video, páginas web, etc. Además, se tomó información de foros online, que permitan recopilar la información necesaria para cumplir con los objetivos del presente.

### **Análisis de Resultados.**

Dando resolución a los objetivos planteados, y como se determinó en la metodología habiendo utilizado el instrumento de la investigación para resolver las variables del tema, se ha desarrollado las siguientes resoluciones:

Con respecto a las ventajas que presta la implementación de la gestión por procesos a las MiPymes se puede mencionar que, de forma general la aplicación de esta herramienta ayuda significativamente a las organizaciones, en primer lugar, a reordenar los procesos, y a ordenar los nuevos procesos que se pueden incluir en la línea de producción.

La gestión por procesos agrupa una organización como una sola pieza, procurando que todas sus áreas trabajen a un ritmo constante y seguro, sin embargo, esta herramienta tiene la particularidad de que esa agrupación de actividades a su vez divide y delimita los procesos.

La Gestión por Procesos al reordenar los flujos de trabajo de toda la empresa, presta mayor atención y resolución única dirigida al incremento de la satisfacción de los clientes o consumidores, creando una ventaja al facilitar las tareas del recurso humano, ya que se implica todo el personal de la organización.

Otra ventaja notable que va de dentro hacia fuera de la empresa, es que para el personal es mucho más sencillo entender cuáles son los procesos que se deben desarrollar, ya que las herramientas que la gestión por procesos presta como los diagramas de flujo o el mapeo de procesos, les permite saber a los colaboradores cuál es el trabajo que deben realizar, esto significa mayor productividad, y a su vez mejora la satisfacción del cliente.

Se pueden numerar muchas otras ventajas que la implementación de la Gestión por procesos ofrece a las empresas, pero principalmente se pueden detallar algunas como: ayuda a reducir el desperdicio de recursos ya sean económicos, humanos o el tiempo como tal, reduciendo los costes y aumentando la rentabilidad.

Presta una visión general de los procesos, aumentando la visibilidad y la orientación de cada actividad, lo que colabora al control de la empresa y del desempeño laboral; y a su vez, esto ayuda también al cumplimiento y la seguridad de los trabajos encomendados a cada responsable, y de esta manera se mejora la comunicación entre los colaboradores.

El mapeo ayuda a la empresa para ver claramente los puntos fuertes, las debilidades (puntos que necesitan ser mejorados, tales como la complejidad de la operación, costos altos, obstáculos, fallos de integración, actividades redundantes, tareas de bajo valor añadido, trabajos duplicados, exceso de documentación, homologaciones, entre otras.), además de ser una excelente manera de mejorar la comprensión de los procesos y aumentar el rendimiento de los negocios.

El mapeo de procesos también permite la mejora de la moral y la integración del personal, facilitando la construcción de sistemas de medición e indicadores de rendimiento, evaluando en tiempo real la ejecución de las tareas, la medición de los resultados, los costos, la producción, la productividad, y los riesgos, haciendo que su gestión sea más fácil.

A través de este mapeo es posible calcular los costes totales del proceso, el tiempo de ejecución, los responsables, el personal asignado, el tiempo dedicado a cada recurso y el establecimiento

---

de mejoras y optimizaciones, y, la definición de roles y responsabilidades, no solo en los niveles superiores de cada departamento o de la propia empresa, sino del grueso de los colaboradores que integran los equipos de trabajo.

La rapidez en la preparación de auditorías y la adaptación a nuevas regulaciones es otra de sus ventajas, la aprobación de una nueva normativa puede suponer un largo proceso de adaptación interno dentro de una empresa. Sin embargo, al contar con un mapa de procesos, resulta mucho más sencillo realizar los cambios necesarios para adaptarse a las nuevas condiciones regulatorias.

El diagrama de procesos es una herramienta fundamental que tiene como objetivo aumentar la productividad de los colaboradores y asignar tareas en las diferentes áreas. Ayuda a mejorar la gestión administrativa en las diferentes organizaciones y así poder tener un control adecuado a los diferentes aspectos a que se dedica dentro del mercado laboral.

El diagrama de procesos al implementarlo dentro de una organización trae consigo diferentes beneficios que favorecen en las distintas áreas de una organización, consiste en tener dos puntos importantes, que son, un inicio y su final. Dentro del inicio y del final, existen actividades y decisiones que se deben tomar en cada proceso que se va a implementar.

El inicio de procesos contiene tres partes importantes. La primera es la actividad que consiste en lo que se va a realizar en esa área, determinar en qué va a consistir ese proceso; como segundo punto, la decisión, esta es la que se tomará para poder realizar la actividad que se acordó con anterioridad y el conector ayuda a unir las dos actividades para poder determinar el proceso que se inició y tener una respuesta favorable para la organización.

## DISCUSIÓN

Es importante destacar el valor de la Gestión por Procesos, ya que ayuda a las organizaciones a encontrar de forma inmediata los fallos que puedan llegar a existir en los procesos de producción, y esto es una gran ventaja para las empresas, ya que es común que se desperdicien recursos importantes, como el tiempo, el dinero o el factor humano buscando el origen de los problemas. En cambio, con una gestión por procesos dentro de la organización es mucho más sencillo encontrar específicamente en que se está fallando, o que parte se debe mejorar. Esto va de la mano y aporta a la mejora continua de los procesos.

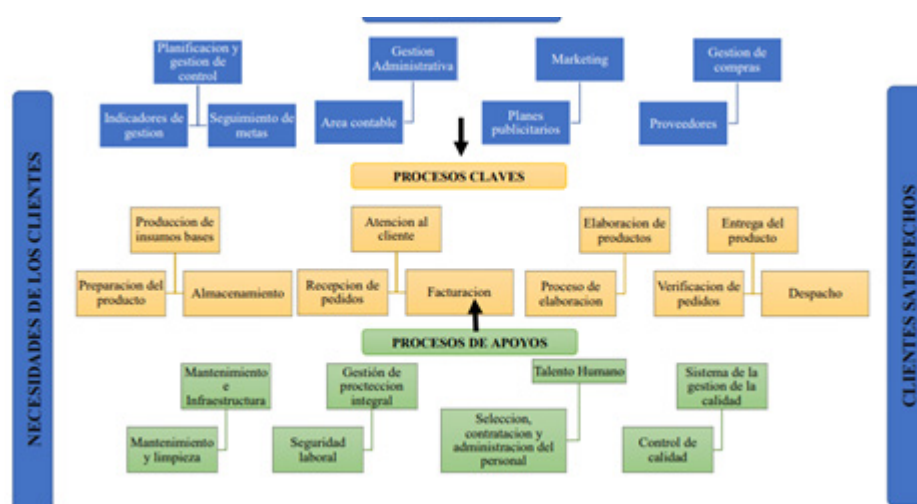
Las herramientas que la gestión por procesos ofrece a las organizaciones, son muy útiles al momento de mostrar las actividades que se desarrollan dentro de cada proceso, la aplicación de los diagramas y el mapeo brinda una visión completa de las fases de la producción, lo cual beneficia a las

personas responsables de cada área, pues permite conocer lo que se realiza, además controlar de mejor forma el trabajo, y colabora en la toma de decisiones.

El mapeo nos ayuda en las empresas para ver claramente los puntos fuertes, las debilidades (puntos que necesitan ser mejorados, tales como la complejidad de la operación, costos altos, obstáculos, fallos de integración, actividades redundantes, tareas de bajo valor añadido, trabajos duplicados, exceso de documentación, homologaciones) además de ser una excelente manera de mejorar la comprensión de los procesos y aumentar el rendimiento del negocio.

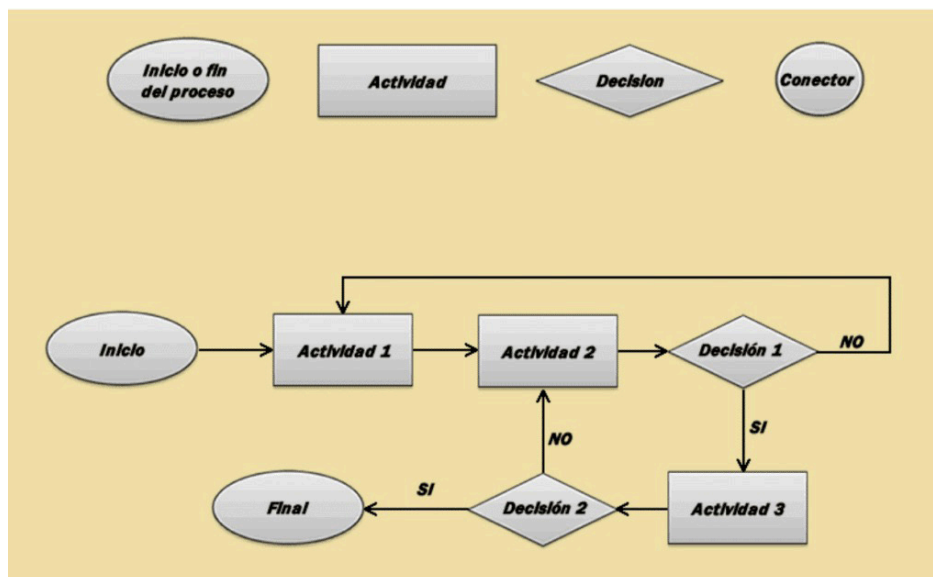
Entre los resultados que se persiguen a través del mapeo de procesos destacamos:

- Una comprensión más clara de los procesos actuales.
- Poder tener analizados los procesos del negocio a fin de buscar su mejora.
- Definir requisitos más fáciles a fin de simplificar la gestión del sistema.
- Reducir el tiempo de realización de los procesos.
- Lograr la normalización en los procesos y la mejora de la calidad de éstos.
- Introducir el cambio de un pensamiento basado en departamentos a uno basado en procesos.



El diagrama de procesos, es una herramienta que se puede implementar para una mejora de la organización, ya que brinda un orden en las áreas y los colaboradores pueden ser designados en sus tareas correspondientes. Tiende a tener mayor control y toma de decisión para diversos procesos de entrada y salida, siendo que la actividad se desarrolle de la mejor manera y traiga consigo resultados favorables para la empresa. Si se presenta algún problema o dificultad en algún proceso que realiza la

organización, por medio de la implementación de la herramienta antes nombrada, es posible encontrar la solución del problema más rápido y eficiente para que corregirlo de manera definitiva.



### CAPITULO III: CONCLUSIONES.

Se investigó las ventajas que presta la implementación de la gestión por procesos a las MiPymes, a través de análisis de casos y de documentos digitales disponibles, para la motivación del uso de esta herramienta administrativa, con lo que se puede concluir que la implementación de la gestión por procesos presta ventajas a las organizaciones tales como: reducir el desperdicio de recursos ya sean económicos, humanos o el tiempo como tal, reduciendo los costes y aumentando la rentabilidad. Prestando una visión general de los procesos, aumentando la visibilidad y la orientación de cada actividad, lo que colabora al control de las empresas y del desempeño laboral; esto ayuda también al cumplimiento y la seguridad de los trabajos encomendados a cada responsable, y de esta manera se mejora la comunicación entre los colaboradores.

De igual forma se determinó las ventajas de la aplicación de la gestión por procesos bajo un “mapeo y diagrama de procesos” para las MiPymes, y con respecto a esto se concluye que gracias a la aplicación de estas herramientas se permite la mejora de la moral y la integración del personal, facilitando la construcción de sistemas de medición e indicadores de rendimiento, evaluando en tiempo real la ejecución de las tareas, la medición de los resultados, los costos, la producción, la productividad, y los riesgos, haciendo que su gestión sea más fácil.

A través de este mapeo es posible calcular los costes totales del proceso, el tiempo de ejecución, los responsables, el personal asignado, el tiempo dedicado a cada recurso y el establecimiento de

mejoras y optimizaciones, junto a la mejora la definición de roles y responsabilidades, no solo en los niveles superiores de cada departamento o de la propia empresa, sino del grueso de los colaboradores que integran los equipos de trabajo. Dentro de las ventajas del diagrama de procesos se determinó que esta es una herramienta fundamental, cuyo beneficio está orientado a aumentar la productividad de los colaboradores y asignar tareas en las diferentes áreas, ayudando a mejorar la gestión administrativa en las diferentes organizaciones y así poder tener un control adecuado a los diferentes aspectos dentro del mercado laboral.

## REFERENCIAS

- Aguirre, A. (2017). Mejora continua. *Redalyc*, 30. Obtenido de <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GU%C3%8DA-MEJORA-CONTINUA.pdf>
- CARRASCO, J. B. (2001). Gestión de Procesos. Santiago, Chile: Ed. Evolución S.A.
- Casanova, M. M. (2018). Mapa de procesos de la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22.
- González, J. X. (2019). *Diagramas de flujo y su relacion con la vida cotidiana*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Hernandez, P. H., Martinez, S. D., & Cardona, A. D. (2015). ENFOQUE BASADO EN PROCESOS COMO ESTRATEGIA DE DIRECCIÓN PARA LAS EMPRESAS DE TRANSFORMACIÓN. *SABER, CIENCIA Y Libertad*, 141-150.
- Lasio, V., & Samaniego, A. (2018). *Sostenibilidad en las MIPyMES ecuatorianas*. ESPAE - Escuela de Postgrado en Administración de Empresas.
- Mallar , M. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica “Visión de Futuro”*, 13(1), 1 - 23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Mallas, M. (2015). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica “Visión de Futuro”*.
- Medina, A. (2018). Fichas de procesos. *Redalyc*, 25. Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abre-proy/4387/fichero/DISE%C3%91O+DE+UN+SISTEMA+DE+GESTION+DE+LA+CALIDAD+EN+UN+ESTUDIO+DE+ARQUITECTURA%252F04+FICHAS+DE+PROCESOS.pdf>
- Medina, L. A., Nogueira, R. D., Hernández, N. A., & Comas, R. R. (2019). Procedimiento para la

Murray, P. (2020). GESTIÓN – INFORMACIÓN - CONOCIMIENTO. *Redalyc*, 12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf>

Myabcm. (17 de Agosto de 2016). *myabcm.com*. Recuperado el 13 de Febrero de 2021, de myabcm.com: <https://www.myabcm.com/es/blog-post/la-importancia-de-la-gestion-administrativa/>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. *Ediciones de la U - Carrera 27*.

Ordoñez, G. (2019). La gestión ambiental en la competitividad de las MIPYMES de la Provincia El Oro, Ecuador. *Espacios*, 8. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n04/a19v40n04p17.pdf>

Pérez Ortega , G., & Soto Camargo, A. M. (Julio-septiembre de 2005). Propuesta metodología para el mejoramiento de procesos utilizando el enfoque Harrington y la norma ISO 9004. *En qué consiste un diagrama de procesos*, 41(139), 46-56. Recuperado el 26 de Agosto de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21513904.pdf>

Ppper Bergholz, S. (2011). Definición de gestión por procesos. *Medware*. Recuperado el 26 de Agosto de 2021, de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>

Rizo, J. (2015). *Técnicas de investigación documental*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Ruiz, F. D., Almaguer, T. R., Torres, T. I., & Hernández, P. A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 1-11.

Sánchez, R. L., Blanco, B. P., & Serrano, A. (2011). *La gestión por procesos, una herramienta para lograr la supervivencia de las PYMES*. Mexico: Encuentro Internacional AECA en América Latina. Las PYMES y la recuperación económica. Transparencia, innovación, finanzas y valoración empresarial.

Universidad de Cantabria . (2016). *Manual Gestión por Procesos*. Cantabria: Universidad de Cantabria .

Veiga, J., Fuente, Elena, & Zimmermann, M. (2018). *Modelos de estudios en investigación aplicada:*



Revista de Finanzas, ISSN:

Ivonne Denisse Alberca-Pauta / Universidad Técnica de Machala – Ecuador / ialberca1@utmachala.edu.ec | Alex Alcivar Apolo-Ordoñez / Universidad Técnica de Machala – Ecuador / aapolo8@utmachala.edu.ec / Ermel Miyer Coronel-Andrade / Universidad Técnica de Machala – Ecuador / ecoronel1@utmachala.edu.ec / Rosa Katherine Lavayen-Chalaco / Universidad Técnica de Machala – Ecuador / rlavayen2@utmachala.edu.ec / Bryan Leonidas Ortiz-Ajila / Universidad Técnica de Machala – Ecuador / bortiz2@utmachala.edu.ec

Gestión por procesos, una ventaja para mejorar la gestión administrativa de las mipymes bajo un “mapeo y diagrama de procesos” en el cantón Machala / Management by processes, an advantage to improve the administrative management of MSMEs under a “mapping and process diagram” in the Machala canton

---

*conceptos y criterios para el diseño.* Scielo.

Zerda Jimenez , E. (2018). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL MUNDO ACTUAL, Y LA NECESIDAD DE CONTAR CON LOS CONOCIMIENTOS EN LA ADMINISTRACIÓN MODERNA EMPRESARIAL.* Machala: Universidad Tecnica de Machala. Recuperado el 13 de Febrero de 2021, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12708/1/ECUACE-2018-AE-CD00374.pdf>