

Gestión por proceso digital enfocados en los objetivos institucionales

Digital process management focused on institutional objectives

Mg. Wilson Adolfo Díaz Juárez^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-8873-2905>

Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho¹ <https://orcid.org/0000-0002-5224-4854>

mcamachola@ucvvirtual.edu.pe

¹Universidad Cesar Vallejo, Perú

*Autor para la correspondencia. sjuarezwa@ucvvirtual.edu.pe

RESUMEN

El presente artículo guiándose de la teoría de (Villa et al., 2020). donde señalaron que el nuevo paradigma cambiante de la era digital ofrece al sector público oportunidades únicas para innovar en la modernización de su gestión y a la vez prioriza la necesidad de identificar, revisar y mejorar los procesos institucionales con el objetivo de asegurar su alineamiento con la estrategia institucional y el logro de metas. Siendo la implementación de la gestión por procesos un proceso dinámico y de mejora continua, que facilita la toma de decisiones institucionales y el accionar de la institución. tiene entre sus pilares fundamentales brindar un servicio adecuado de calidad. En el desarrollo de esta investigación se utilizó el procedimiento documental de 50 revistas indexadas a las bases de datos de Scielo y Scopus, alcanzando de esta forma niveles de eficiencia, brindando valor a los servicios recibidos finalmente por los solicitantes.

Palabras clave: Modernización; era digital; dinámico; pilares; procedimiento

ABSTRACT

The present article of Management by processes in the constant search to ensure the provision of the service and within the current regulatory framework of modernization of public management, guided by the theory of Villa et al., 2020 where they pointed out that the new

changing paradigm of The digital era offers the public sector unique opportunities to innovate in the modernization of its management and at the same time prioritizes the need to identify, review and improve institutional processes in order to ensure their alignment with the institutional strategy and the achievement of goals. Being the implementation of management by processes a dynamic and continuous improvement process, which facilitates institutional decision-making and the actions of the institution. One of its fundamental pillars is to provide an adequate quality service. In the development of this research, the documentary procedure of 50 journals indexed to the Scielo and Scopus databases was used, thus reaching levels of efficiency and effectiveness where their activities and processes add value to the services finally received by the applicants.

Keywords: Modernization; digital age; dynamic; pillars; process

Recibido: 10/10/2024

Aceptado: 30/01/2025

INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos, es un progreso argumentado en las instituciones, es la manera de guiar recíprocamente al servidor y dirigir la institución en relación al producto y servicio. Usualmente, los organismos se han estructurado como instituciones por directorios o espacios prácticos, en varios hechos no guardan relación con las prioridades del usuario. Muchos procesos brotan horizontalmente por intermedio de las instituciones funcionales: En pocos espacios, logran hallar “nicho de poder”, el cual posee el inconveniente de asumir compromisos a lo largo de todo el proceso, el cual no debe ser asediado por el poder ejecutivo bajo ninguna circunstancia para evitar interferencias jerárquicas (Pérez, 1996).

La totalidad es accesible gracias a la sencillez de los aplicativos informáticos y organizaciones de operaciones unificadas de técnicas, de cualquier procedimiento de entrega de contenidos que prediga la cantidad de características de procesos y una comunicación programada (Vallejo Calderón y Moreno Espinosa, 2022).

Desde este punto de vista, se debería agravar, debatir y confeccionar las tecnologías educativas. Lo más primordial es que la tecnología educativa debería crearse a través de las áreas académicas y sus representantes (Bazzo de Espinola et al., 2022).

Es Fundamental prescindir de métodos que faciliten el estímulo y el entusiasmo en la continuidad de adquirir conocimientos generales, principalmente en la mejora de la obtención de los conocimientos, más aún que pueda ser visto como un conocimiento que radica en la tecnología, en la obtención de vivencias de conocimientos mediante amplias herramientas digitales y métodos propios Reyes Cabrera, (2022).

El presente, no se trata de solo aprender el manejo de la tecnología, sino, de crear innovaciones en solventar las necesidades de las personas. El método mediante porque el sitio web digital logra y sostiene una posición notable en las búsquedas de información, en el cual abarca el interés necesario para obtener un adecuado panorama de la información que se obtiene en el proceso documentario de la gestión (Rojas et al,2021).

La Gestión Documental se entiende como el conjunto de tecnologías y técnicas utilizadas para gestionar los documentos de una empresa u organización. La misión es administrar el flujo de estos documentos lo que dure su ciclo de vida. Cabe destacar que ningún documento oficial puede ser desechado ya que éstos son necesarios para auditorías y análisis de procesos de la empresa (Suárez Arteaga & García Salmon, 2021).

En consecuencia, se puede concretar que los instrumentos aplicados en la institución contribuirán en el crecimiento del producto, extender la eficacia y ser mercantilmente competitivos, ya que la totalidad de todos los espacios contendrán el objetivo de “satisfacer a los clientes”. El enfoque del gobierno en la actualización de las políticas de gestión pública es brindar a los ciudadanos en un estado moderno, una de sus peculiaridades es suministrar guías a los ciudadanos, es decir, una nación otorga capital, delinea procesos y establece sus artículos y frutos fundados en las prioridades de los habitantes, su finalidad de política es destinar la gestión de procesos y publicitar la esquematización administrativa íntegramente en las instituciones del estado para lograr frutos exitosos en el progreso de los métodos y servicios para ciudadanos e instituciones. Esto es compacto con el tercer pilar del plan de la gestión por procesos: el progreso del proceso de la cadena de producción y el arreglo paralelo del proceso de apoyo debe empezar con el parecido del plan. Hay deficiente control interno en la gestión por procesos para mejorar la culminación de los eventos, en la gobernación del

estado, debe capitalizar el conocimiento de los servidores públicos de las entidades con el fin de fortalecer su gestión, con estrategias de control interno de experiencia fortaleciendo el autocontrol del servidor en su función.

Destinatarios

Este trabajo investigativo posee la instrucción de diversos aportes los cuales nos conceden un mejor panorama y aproximación al contenido a través de investigaciones que exhibieron parecido con las variables de investigación.

La gestión de procesos de utilidad y sus diseños de sensatez son cada vez más importantes como instrumentos para valorar procesos, identificar el camino a seguir y cómo perfeccionar el uso de los recursos (Salas et al., 2022).

De la misma forma, en la ejecución de la guía es necesario el acuerdo de la Alta Dirección, además de la labor de un grupo técnico con competencia de sumar ideologías y adquirir iniciativas (Medina, et al., 2019). en el afianzamiento la virtud del sistema en cuanto al éxito de respuestas, lo principal a efectuar es el reconocimiento de los procesos y organizarlos como estratégicos, operativos y de soporte o de apoyo, primordialmente (Castanedo, 2019). Kale (2019) mencionan que, Un método empresarial (ES) es un plan de documentación que conforma los procesos empresariales. Su imparcialidad es donar a las personas idóneas una lista de documentación mientras sea requerido y así cooperar de manera audaz y dinámica a adquirir las iniciativas apropiadas de gestión de recursos, logrando así valía y minimizando los precios. La planificación de recursos empresariales (ERP) está constituida de servicios y paquetes de software de ejecución de distintos modelos que reciben diversas misiones comerciales.

Estos enormes procedimientos automatizados de obligaciones entrelazadas fueron moldeados para alcanzar perfección, eficacia operativa y validez mediante la adhesión, simplificación y perfección de Procesos empresariales principalmente de back-office (Homburg & Bekkers, 2002, p.1)

Internacionalmente en la gestión pública se tiene que brindar el agradecimiento a la captación de los clientes encima de las asistencias, más que lograr objetivos y ganancias en la organización, la impresión de la sociedad con respecto al beneficio general decide el sitio en que se posiciona en la población (Ganga Contreras et al., 2019).

De igual manera Crespo, (2019) Describe el almacenamiento como parte de la gestión de

documentos basada en procesos. (artículo científico). Madrid, España. El estudio es primario, el cuerpo de artículos está indexado, el procedimiento es la verificación bibliográfica y el instrumento es la cedula informativa. Determinaron que la descripción archivística, entendida como un procedimiento básico de gestión documental, trasciende de manera común en la actividad primaria del documento: con la descripción producto, y la calidad de los registros. Deben observarse las constantes labores representativas computacionales. Por tanto, principalmente tratamos el área de inclusión de la presentación del fichero en la administración documental, y la transformación de descripción que tiene que realizarse en esta área; Por ello, seguido se examina el modelo de requisitos para la cualidad y perfeccionamiento constante de la presentación del expediente, la cual viene hacer la gestión de acciones, accediendo satisfacer de forma eficaz las necesidades organizadas de los clientes.

También es crucial resaltar la presencia de un enfoque funcional más que un enfoque de procesos, en el que las instituciones clásicas se forman en la descomposición de los procesos rutinarios, que se obtienen de la descomposición de las funciones del trabajo y su agrupación en tareas específicas, que forman la base de las divisiones funcionales presentado. Este sello tiene una fuerte experiencia laboral, por lo que el trabajador está comprometido con las diligencias dadas, el cual tiene información escasa sobre las metas pretendidas a lograr (Medina et al, 2019).

Hoy por hoy la modernización exhorta estimular a las organizaciones en un proceso de modificación abocado en repuestas impresionando en los servicios públicos y en el crecimiento sustentable de la región (Tamayo Pineda & Lazo Tamayo, 2020).

La gestión por procesos es una manera de trabajar que busca lograr el progreso continuo de las acciones que efectúa la institución, y es uno de los ocho principios de la gestión de la calidad, de importancia relacionada preocupada por la eficacia de las actividades con los recursos que impulsan el proceso (Baiyere et al., 2020).

Una de las primeras distribuciones identificadas en la primera etapa del modelo tratado fue el mapa de procesos de la entidad, que incluía la lista de los movimientos que lo constituyen, la identidad de sus interrelaciones y su preservación para asegurar la eficiencia del proceso (Bríñez et al., 2020).

Así mismo, la perfección continua y los frutos originados se precisa como la llave para

obtener la capacidad, y la calidad toma un rol importante para complacer las perspectivas de la clientela (Pulido-Rojano et al., 2020).

En la actualidad se brinda mucho interés a la verificación en las entidades públicas ya que es primordial resguardar su buen funcionamiento para favorecer la eficacia del gobierno institucional (Cabana et al., 2020). En otro punto, en el contexto de la propagación de los procesos, diligencias y emisión de ideologías hay normas y instrumentos mediante los recursos digitales como las webs y medios sociales, así como, canales unidireccionales o bidireccionales como las redes sociales para anunciar información de identidad (Castillo-Esparcia, et al., 2020)

La dirección de la organización, en un marco estratégico debe reconocer que en el entorno existe cambios y hay necesidades de adaptar la empresa a los cambios pero además anticiparse al futuro para contrarrestar las necesidades venideras, eso se lograría si pone atención a las dificultades que tiene el trabajador en su desempeño, al rigor y control de los materiales que son parte del servicio, a esto se debe sumar el compromiso de todos los trabajadores para conocer cada vez los procesos de producción y servicio que la empresa preste (Espinoza Jauregui & Nole Orozco 2020).

De la teoría científica de la administración, propone que en la empresa cada trabajador, debe fundamentar su trabajo siguiendo reglas científicas y no empíricas, el trabajador debe conocer y aplicar sus mejores métodos de ejecución de acuerdo a experiencias y resultados obtenidos, la experiencia del trabajador debe ser valorado en tiempos y dinero, así el alto desempeño muestra alta productividad y buena remuneración, la empresa debe establecer división de trabajo en actividades alcanzables por trabajadores y que la productividad está en relación a un estricto control en cada uno de sus procesos y métodos (Estrada & Mamani 2020).

En Otras opiniones globales sobre la aplicación de este modelo de gestión a las organizaciones públicas, destacando que, si se aplica correctamente, tendrá un efecto positivo en la gobernanza. Por lo que las variables en investigación guardan relación entre sí (Sánchez & Araújo, 2021).

Cabe indicar que esta muestra está relacionada con la reducción administrativa aplicada en las unidades estatales ya que es un proceso que cambió la perspectiva de gestión en el enfoque de investigación de políticas públicas para la satisfacción de las personas (Salazar, 2021). Con esto en mente, se relaciona con operaciones que buscan reducir tiempos y costos y

reducir la burocracia en los trámites de los servicios prestados al público. (Silva-Treviño, 2021).

Cieza-Sempertegui (2021). La organización pública, como tendencia actual, Diseñado para gestionar los recursos humanos, basado en una organización regulada y estable Los estándares legales, por un lado, logran un buen desempeño de los trabajadores, y sirven como, por tanto, los servicios que se brinden a la ciudadanía serán efectivos y eficientes; en este sentido, Los indicadores de gestión en la organización municipal son importantes para la capacidad de medir y Analizar factores representativos como habilidades, productividad, motivación, etc.

Espinoza et al. (2021). Decidieron utilizar el enfoque cualitativo, con estudio de casos, y entrevistas, el cual, permitieron llegar a concluir que, la falta de una evaluación del desempeño laboral viene generando problemas masivos a la entidad, ya que no se conoce a ciencia cierta qué trabajadores están siendo competitivos en el desarrollo de sus funciones.

CONCLUSIONES

Los sistemas de comunicación han erupcionado en la totalidad de espacios de las personas y han atravesado totalmente que han conformado campos nuevos los cuales han cambiado la manera de razonar, proceder, laborar, socializar, alegrarse y por lo consiguiente la forma de adquirir conocimientos y entender; por lo que se manifiesta que los sistemas de comunicación son el centro primordial de planificación en la presente colectividad.

El indagador debe garantizar que el manejo de la información y los sistemas debe ser el propicio para las metas de las pruebas y sea útil de manera confiable, certera y precisa a los integrantes vinculados, así mismo del usuario conocer el momento, la manera y cuál es el fin de emplear la información.

La administración documental es un procedimiento importante para los centros de enseñanza como los de pregrado, de acuerdo a la importancia que adquieren las notas, como consecuencia de la extensa repercusión y complicación de los movimientos académicos y gerenciales.

El fin primordial de la gobernación electrónica es aumentar la cualidad de los servicios y artículos estatales que la gerencia publica proporciona a la sociedad.

La transición a la era digital en las instituciones es factible, primordial, además es urgente

empezarla lo más pronto posible, lo cual será accesible si es que las organizaciones a realizarla tienen el conocimiento detalladamente de los objetivos a alcanzar y la planificación de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bazzo de Espíndola, MB, Cerny, RZ, da Rocha, JMG, y Neto, FFS (2022). Creación de Tecnologías Educativas Digitales por Asignaturas Escolares: Un Proceso de Emancipación. *Sísifo: Revista de Educación*, 10 (1), 7-21.
<https://doi.org/10.25749/sis.25417>
- Baiyere, A., Salmela, H. y Tapanainen, T. (2020). Transformación digital y las nuevas lógicas de la gestión de procesos de negocio. *Revista Europea de Sistemas de Información*, 29 (3), 238-259. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0960085X.2020.1718007>
- Briñez, M., Gómez, S., Guerra, J., Betancur, Y., & Isaza, J. C. (2020). Mapa del proceso de internacionalización de las instituciones de educación superior colombianas. *SAPIENTIAE*, 5(2), 343-356.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7206960>
- Cabana, S. R., Cortés, F. H., Contreras, F. A., & Vargas, V. F. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Información tecnológica*, 31(2), 103-116.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200103&script=sci_arttext
- Cabrera, W. (2022). Gamificación y aprendizaje colaborativo en línea: un análisis de estrategias en una universidad mexicana. *Alteridad*, (17)1, 24-35.
<https://doi.org/10.17163/alt.v17n>
- Castillo-Esparcia, A., Castellero-Ostio, E., & Castillo-Díaz, A. (2020). Los think tanks en España. Análisis de sus estrategias de comunicación digitales. *Revista latina de comunicación social*, (77), 253-273.
<https://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/386>
- Castanedo Abay, Armando. (2019). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo xxi. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2),
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025743142019000200011&ln

g=es&tlng=es

- Cieza-Sempertegui, J.L., Silva-Tarrillo, J.L., & Silva-Tarrillo, M. Á. (2021). Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales. *Polo del conocimiento*, 6 (2), 270-287.
<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2253>
- Crespo Muñoz, F. J. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista española de documentación científica*, 42(4), e248.
<https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>
- Espinoza Jauregui, D. A., & Nole Orozco, E. D. (2020). Incidencia de los costos de importación en las ventas de hardware en la empresa Importek SAC Cercado de Lima–2018.
- Espinoza, R., Ramos, O. M., Espinoza, M. A., y Asca, P. G. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 61-83.
<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132-146.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054608>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071833052019000400668&script=sci_arttext&tlng=pt
- Homburg, V., & Bekkers, V. (2002, January). The back-office of e-government (managing information domains as political economies). In *Proceedings of the 35th annual Hawaii international conference on system sciences* (pp. 1666-1674). IEEE.
https://www.researchgate.net/publication/232631952_The_Back-Office_of_E-government_Managing_Information_Domains_as_Political_Economies_PDF
- Kale, V. (2019). *Digital transformation of enterprise architecture*. CRC Press.
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.1201/9781351029148/digitaltransformation-enterprise-architecture-vivek-kale>

- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.
<https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328>
- Pérez, C. (1996). La modernización industrial en América Latina y la herencia de la sustitución de importaciones. *Comercio exterior*, 46(5), 347-363.
<https://carlotaperez.org/wp-content/downloads/publicaciones/desarrollo-sostenible/PEREZ%201996%20Modernizacion%20y%20herencia%20ISI%20en%20LatAm%20MEX-COM-EXT.pdf>
- Pulido-Rojano, A. D., Ruiz-Lázaro, A., & Ortiz-Ospino, L. E. (2020). Mejora de procesos de producción a través de la gestión de riesgos y herramientas estadísticas. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 56-67.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052020000100056&script=sci_arttext
- Reyes-Cabrera, W. (2022). Gamificación y aprendizaje colaborativo en línea: un análisis de estrategias en una universidad mexicana. *Alteridad*, (17)1, 24-35.
<https://doi.org/10.17163/alt.v17n1.2022.02>
- Rojas-Mesa Y, Molina-Gómez A, Valladares L. (2021). Optimización para los motores de búsqueda (SEO) y la garantía de posicionamiento en los buscadores. *Medisur*; 19(1):
<http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4870>.
- Salas Rueda, R. A., Eslava Cervantes, A. L., Rocha Díaz, I. G., & Martínez Ramírez, S. M. (2022). Uso del Aula invertida y las herramientas tecnológicas en la asignatura Gestión de Proyectos durante la pandemia COVID-19. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 15(43), 64-87.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071856932022000100064&script=sci_arttext&tlng=en
- Sánchez, L., & Araújo, R. (2021). Tendencias y factores determinantes de la competitividad departamental en Colombia (Vol. 242). Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia-UPTC
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=F1KWEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT36&dq=sanchez.2021&ots=v7SSu21FMk&sig=jzMBkWO6iSIPYxJKRKmjlggYCIY#>

v=onepage&q=sanchez.2021&f=false

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582021000100085&script=sci_arttext

Suárez Arteaga, C. S., & García Salmon, L. A. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(1), 87-101.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S255065872021000100087

Tamayo Pineda, N., & Lazo Tamayo, D. (2020). La modernización de la gestión pública. Una mirada desde la Inmótica. *Folletos Gerenciales*, 24 (4), 265–274.

Vallejo Calderón, P. V., & Moreno Espinosa, P. (2022). Géneros periodísticos transmedia en el Ecuador. El caso de “La Posta”. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(2), 46-61.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872022000200046

Villa Benitez, Celia Patricia, Carmen Camacho Castro, y Deyanira Bernal Domínguez. (2020) «Análisis de datos como alternativa para la evaluación de impacto de los programas sociales». *Intersticios Sociales*, n.º 20): 13-48. <https://doi.org/10.55555/IS.20.289>.

Declaración de conflicto de interés

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses

Contribución de autores

Wilson Adolfo Díaz Juárez: Conceptualización, Metodología, instrumentos, análisis formal, Redacción – revisión y edición

Luis Arturo Montenegro Camacho: Conceptualización, investigación, análisis formal.