

Process management and its impact on the growth of the company
Fradisama S.A. – Santa Ana 2024
Gestión de procesos y su impacto en el crecimiento de la empresa
Fradisama S.A. – Santa Ana 2024

Autores:

Cevallos-Sánchez, Kenia Kerine
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Ing. Comercial
Maestrante
Portoviejo - Ecuador



kcevallos1860@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-8764-5463>

Arteaga-Briones, Laura Alexandra
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Ing. Comercial, Ph.D en Ciencias de la Educación
Docente Tutor del área de Administración de Empresas
Portoviejo - Ecuador



laura.arteaga@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-9063-1484>

Fechas de recepción: 09-ENE-2025 aceptación: 09-FEB-2025 publicación: 15-MAR-2025



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión de procesos para incentivar el crecimiento de la empresa Fradisama S.A. por lo cual, se desarrolló un estudio enmarcado en una metodología de enfoque cualitativo de tipo descriptivo, aplicando el método analítico. La población estuvo constituida por los treinta y tres trabajadores que ejercen sus labores dentro de la empresa Fradisama S.A, al ser una población finita medible, no se encontró necesario la toma de muestra, como técnica de recolección de datos se emplean el análisis de la revisión documental y la entrevista estructurada. Entre los principales resultados obtenidos se destaca que, los empleados perciben que los procesos obstaculizan la productividad, esto indica la necesidad de una revisión exhaustiva y posiblemente un rediseño de los procesos existentes. De modo que, se pudo constatar la necesidad de contar con procesos administrativos diseñados para cada área o departamento que conforman la empresa, y de esta manera lograr contar con personal comprometido y que colabore eficientemente a la productividad de la empresa. Basado en ello, se diseña y propone un modelo de gestión por procesos enfocado en la optimización de los recursos y procedimientos empleados para el alcance de los objetivos planteados, el cual impulsa un correcto funcionamiento de las áreas de trabajo, y conduce al crecimiento de la organización en estudio.

Palabras clave: Gestión de procesos; innovación; crecimiento empresarial; satisfacción del cliente; eficiencia operativa

Abstract

The objective of this research was to propose a process management model to encourage the growth of the company Fradisama S.A. Therefore, a study was developed within the framework of a descriptive qualitative approach methodology, applying the analytical method. The population was constituted by the thirty three workers who work in Fradisama S.A., being a finite measurable population, it was not necessary to take a sample, as a data collection technique the analysis of the documentary review and the structured interview were used. Among the main results obtained, it is highlighted that employees perceive that processes hinder productivity, this indicates the need for a thorough review and possibly a redesign of existing processes. Thus, it was possible to confirm the need to have administrative processes designed for each area or department that make up the company, and in this way to have committed personnel that collaborate efficiently to the company's productivity. Based on this, a process management model is designed and proposed, focused on the optimization of the resources and procedures used to achieve the proposed objectives, which promotes the correct functioning of the work areas and leads to the growth of the organization under study.

Keywords: Process management; innovation; business growth; customer satisfaction; operational efficiency

Introducción

En el mundo empresarial actual, las empresas se enfrentan a la difícil tarea de renovar sus estrategias de gestión para mejorar su rentabilidad. En los últimos años, la gestión por procesos ha tenido gran auge como estrategia empresarial, puesto que promueve la sinergia entre todas las áreas de una organización en virtud de alinear los procesos con los objetivos planteados en la empresa (Zapa,2014). En este sentido, la gestión de procesos se perfila como una herramienta vital que no sólo fomenta la mejora continua, sino que también impulsa la excelencia dentro de las empresas (Ortiz et al, 2024).

En Ecuador, el 97.8% de las MIPYMES no implementan la gestión por procesos, afectando áreas como finanzas, clientes y talento humano (Carvajal et al., 2019), esto impacta en la retención y satisfacción de clientes, y conlleva a un funcionamiento ineficiente que obstaculiza el logro de los objetivos organizacionales. Para Peña et al. (2022), es crucial la calidad de la gestión administrativa en empresas ecuatorianas que enfrentan desafíos globales, por lo que existe la necesidad del uso de técnicas que impulsen resultados favorables, y conduzcan las organizaciones al logro de sus objetivos.

La gestión por procesos surge como una alternativa a la gestión convencional centrada en funciones, su propósito es alinear los procesos con la estrategia, misión y objetivos de la organización, estableciendo un modelo orientado a mejorar la satisfacción del cliente (Medina et al., 2019). De modo que, es trascendente impulsar la innovación en los modelos de gestión de las organizaciones, en virtud de impulsar el desarrollo económico y social de la nación.

Ahora bien, la Franquicia Distribuidora Santa María (Fradisama S.A). es una empresa ecuatoriana fundada en el año 2019, dedicada a la venta de artículos de ferretería, con sede principal en Santa Ana, provincia de Manabí. Hoy en día presenta una baja productividad debido a la falta de claridad en las líneas de proceso y una deficiente comunicación entre las áreas de la organización, lo que provoca retrasos en la ejecución de las operaciones. En este sentido, la presente investigación busca diseñar un modelo de gestión de procesos que

mejore la eficiencia interna y garantice el correcto flujo de trabajo para reducir tiempos y errores, y asegurar buenas prácticas en el desempeño laboral dentro de Fradisama S.A.

En este contexto surge la interrogante a resolver ¿Un modelo de gestión de procesos mejorará el crecimiento de la empresa Fradisama S.A.?

Para dar respuesta a la interrogante planteada anteriormente, el presente trabajo tiene como objetivo “Proponer un modelo de gestión de procesos para incentivar el crecimiento de la empresa Fradisama S.A.”

Material y métodos

Material

Enfoque del estudio

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo, Vera (2015) expresa que la investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. En este sentido, la aplicación de este enfoque se basa en dar un mejor detalle de toda la información recolectada en el estudio, en virtud de alcanzar los objetivos planteados y aportar una solución a la problemática existente, en referencia a la falta de claridad en las líneas de proceso y una deficiente comunicación entre las distintas áreas de la organización, lo que provoca retrasos en la ejecución de las operaciones.

Tipo de estudio

El tipo de investigación en el cual se enmarca el estudio es descriptivo, ya que se analizan describen y exponen el comportamiento de las variables, como lo son la aplicación de un modelo de gestión de procesos, e impacto en el crecimiento de la empresa Fradisama S.A. Del mismo modo, se emplea la investigación de campo ya que las técnicas e instrumentos de recolección de datos se aplican de forma directa dentro de la organización que es sujeto de investigación en su contexto natural, para la verificación y el análisis de los procesos que se ejecutan para alcanzar los objetivos planteados.



Diseño de estudio

La investigación es de tipo básica, el propósito fundamental radicó en la elaboración de una propuesta concreta, no experimental transversal, pues permitió capturar el estado actual de la empresa y recopilar información relevante. El alcance de la revisión se hizo a través de una exploración exhaustiva de la situación en el campo y analizar detalladamente el contexto en el que operan las empresas dedicadas a la compra y venta de artículos de ferreterías y electrodomésticos. Posee un enfoque cualitativo, acudiendo a la exploración de campo.

Métodos

Técnicas de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos se aplica: la revisión documental, la observación y la entrevista.

- La revisión documental permitió el estudio de fuentes bibliográficas que sustentan el diseño de un modelo de procesos y su efectividad en el funcionamiento y el crecimiento de las organizaciones.
- Mediante la entrevista se pudieron recopilar opiniones y experiencias que revelan cómo los procesos actuales afectan la eficiencia y la productividad. Este análisis permite identificar área de mejora, optimizar recursos y fomentar un ambiente de trabajo que potencialice el crecimiento de la empresa.

Por último, se desarrolla la propuesta de un modelo de gestión de procesos, con la finalidad de mejorar el funcionamiento e incentivar el crecimiento de la Franquicia Distribuidora Santa María (Fradisama S.A).

Población y muestra

La población en el estudio, estuvo conformada por los treinta y tres trabajadores que ejercen sus labores dentro de la empresa Fradisama S.A, al ser una población finita medible, no se



encontró necesario la toma de muestra, por lo que se desarrolla el estudio con la participación de la totalidad de la población.

Resultados

Resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista realizada al personal:

Para la presente investigación fueron entrevistados: la gerente encargada de la empresa, la contadora general, asistentes de contabilidad, jefe de compras, asistentes de compras, jefe de almacén, auxiliares de almacén, vendedores, personal de atención al cliente, y encargados de la logística.

Tabla 1

Entrevista realizada a los trabajadores de la empresa Fradisama S.A.

Preguntas	Respuestas de entrevistados	Análisis del investigador
¿Conoce usted los elementos de la cultura organizacional (la misión, la visión, los objetivos y las metas) de la organización?	No. Dentro de la empresa no nos transmiten la definición de la misión, la visión, objetivos o metas que se pretenden alcanzar en corto y largo plazo.	Es trascendente que cada área de la organización se encuentre comprometida con el cumplimiento de la cultura organizacional de la empresa. Por tal razón, los líderes tienen la responsabilidad de transmitir esta información a cada trabajador dentro de la empresa.
¿Está familiarizado con los procesos de su área?	Sí, aunque se debería mejorar la reinducción en los procesos al personal que respondió no se siente	Todos los procesos efectuados dentro de la organización, deben estar orientados al alcance de los

	familiarizado con los procesos para mejorar la eficiencia laboral.	objetivos y metas planteados a corto y largo plazo. Para que estos procesos puedan efectuarse de manera eficiente, se debe contar con un personal capacitado para ejecución de cada una de las asignaciones dentro de su área de trabajo.
¿Considera que los procesos actuales son eficientes?	No, en ocasiones existen procesos tardíos por falta de comunicación que hacen demorar el proceso de venta y distribución del producto.	El personal revela conocimientos críticos sobre el conocimiento y la eficiencia de los procesos dentro de la organización. Esto sugiere la necesidad de mejorar los programas de reinducción para garantizar que todos los empleados estén adecuadamente informados sobre los procesos. De modo que, existe la necesidad de impulsar una transformación en los procesos ejecutados, en virtud de efectuar la venta y distribución de los productos dentro del tiempo oportuno.

¿Recibe actualizaciones regulares sobre cambios en los procesos según las funciones y cargo que desempeñan?	Los cambios en las labores si son notificados, sin embargo, no es muy frecuente que ocurran, normalmente siempre se ejecutan las mismas labores.	El talento humano es una pieza fundamental dentro de toda organización, es importante que las asignaciones a ejecutar para la ejecución de los procesos dentro de cada área, sean distribuidas según el perfil de cada miembro de la empresa.
¿Considera usted, que existe un correcto funcionamiento dentro de la organización?	Existen procesos que se pueden mejorar, en virtud de distribuir los productos vendidos con mayor eficiencia.	Se expone el interés de innovar e impulsar las acciones necesarias para mejorar los procesos dentro de la empresa. En este sentido, es importante la aplicación de un manual de procesos eficiente que pueda impulsar el crecimiento de la empresa.
¿Considera usted, que los procesos que se ejecutan en su área de trabajo, se encuentran alineados al logro de los objetivos planteados por la empresa?	Solo en ocasiones, hay productos que se distribuyen a los clientes que llegan de forma tardía.	Es importante promover una transformación en los procesos ejecutados dentro de la organización, en virtud de que estos promuevan el correcto funcionamiento de las áreas que conforman la empresa, y conduzcan al

		logro eficiente de los objetivos.
--	--	-----------------------------------

Nota: Opiniones y experiencias sobre los procesos, efectuados por el personal de la empresa Fradisama S.A.

De los resultados de la entrevista se destaca que, los empleados perciben que los procesos obstaculizan la productividad, esto indica la necesidad de una revisión exhaustiva y posiblemente un rediseño de los procesos existentes.

Por otra parte, en la empresa Fradisama S.A. se tiene desconocimiento desde lo principal y básico de toda organización como la definición de la misión, visión, objetivos y metas, por ende, de los procesos y procedimientos, necesariamente tienen que ser bien estructurados, en el cual se indique y defina de manera formal las funciones y responsabilidades que debe ejecutar el personal de la empresa. En este sentido, es importante que estos procesos sean difundidos al personal y funcionarios de la organización, para el cumplimiento de su razón social y que impacte al crecimiento de la empresa. De modo que, se pudo constatar la importancia y la necesidad de contar con procesos administrativos diseñados para cada área o departamento que conforman la empresa, y de esta manera lograr contar con personal comprometido y que colabore eficientemente a la productividad de la empresa.

A continuación, se propone un modelo de gestión de procesos, con el objetivo de mejorar el funcionamiento e incentivar el crecimiento de la empresa Fradisama S.A.

Propuesta.

Título: Manual de gestión por procesos para incentivar el crecimiento de la empresa Fradisama S.A.

Presentación

Los manuales de procesos cumplen una función muy importante para las empresas, estos son los encargados de dar a conocer a los empleados de cómo se debe ejecutar de manera correcta las diferentes tareas que desempeñan (Vargas y Caguana, 2018). Este manual, fue elaborado



con el objetivo de mejorar el funcionamiento e incentivar el crecimiento de la empresa Fradisama S.A., todo esto con el fin de impulsar una correcta ejecución de los procesos, en virtud de alcanzar de forma eficiente los objetivos planteados por la organización a corto y largo plazo.

El contenido del manual hace referencia a los procesos claves y de apoyo para la empresa son los siguientes:

- Compras
- Recepción y Almacenaje
- Formulación de pedido
- Facturación y Cobranzas
- Despacho y empaclado
- Distribución de productos
- Atención al cliente

Diagnostico

Mediante el desarrollo de la entrevista, se evidenció la falta de conocimiento que presenta el personal sobre el cumplimiento de los procesos apegado a la naturaleza de la organización para el logro de los objetivos.

Para Vargas y Caguana (2018) contar con un manual de procesos ayuda a transmitir al personal, la manera correcta de realizar sus actividades, y permite establecer controles sobre los procesos para alcanzar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa. De modo que, para que el manual de procesos sea elaborado correctamente, se deben alinear los procesos con la cultura de la organización. En este sentido, es importante exponer la misión, visión, principios y objetivos de la empresa en virtud de tener un personal comprometido con el cumplimiento de los mismos.

- Misión: Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con la comercialización de materiales para la construcción, la industria y el hogar, con la mejor calidad, garantía y al menor precio.
- Visión: Somos una comercializadora y distribuidora de productos de ferretería que brinda las mejores marcas para construcciones externas o trabajos dentro de su hogar,

ofrecemos un excelente servicio, los mejores precios del mercado y enfocamos directamente en la satisfacción de nuestros clientes.

- Principios: honestidad, transparencia, responsabilidad social, igualdad, y legalidad.
- Objetivos de la empresa:
 - ✓ Aumentar las ventas en un 20% para el año 2025.
 - ✓ Mejorar la calidad en la atención al cliente
 - ✓ Impulsar el crecimiento de la organización

Objetivo de la propuesta

La presente propuesta tuvo como objetivo principal, describir los procesos que mantienen la empresa de forma ordenada, secuencial y detallada para mejorar el funcionamiento e incentivar el crecimiento de la empresa Fradisama S.A.

Metodología

El diseño del manual de procesos que se propone a la empresa Fradisama S.A, para mejorar el funcionamiento e incentivar su crecimiento como organización, se realizó basado en el análisis de la revisión documental que sustentan los elementos fundamentales para el diseño de un manual de procesos, las entrevistas realizadas a todo el personal que labora en la empresa, así como la observación directa de la ejecución de las actividades que se ejecutan en cada una de las áreas que conforman la organización.

Desarrollo

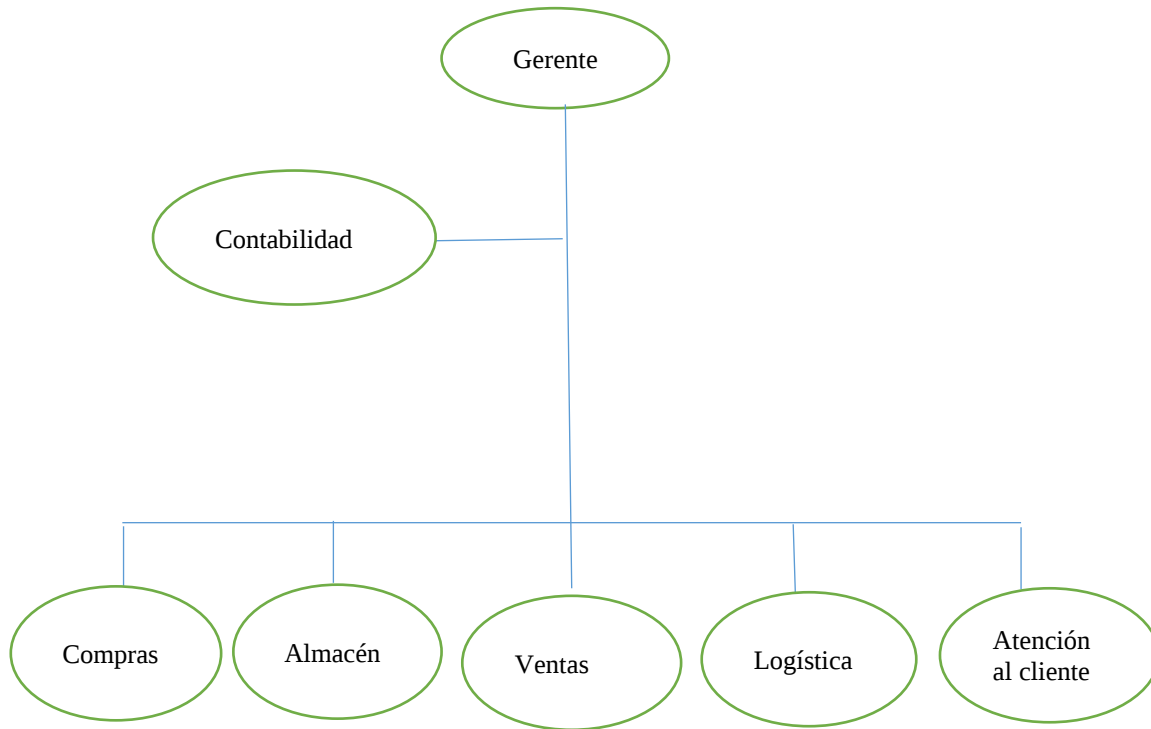
Estructura organizacional de la empresa.

A continuación, se expone la estructura organizacional de la Franquicia Distribuidora Santa María (Fradisama S.A).

Figura 1.

Estructura organizacional de la Franquicia Distribuidora Santa María (Fradisama S.A).





Fuente: Fradisama S.A (2019)

Procesos estratégicos

❖ **Abastecimiento:** es un proceso de identificación, evaluación y selección de proveedores para la adquisición de bienes y servicios dentro de una organización (Jonker, 2023). El departamento de compras es el encargado de la adquisición de bienes y servicios necesarios para dar marcha a las operaciones ejecutadas dentro de la Franquicia Distribuidora Santa María SA, inicia con el requerimiento de los productos que solicitan adquirir por parte del área de almacén, quienes elaboran el listado de los productos que se necesitan en el stock, el cual debe ser presentado y aprobado por la gerente de la empresa, para que posteriormente compras realice la gestión de adquisición.

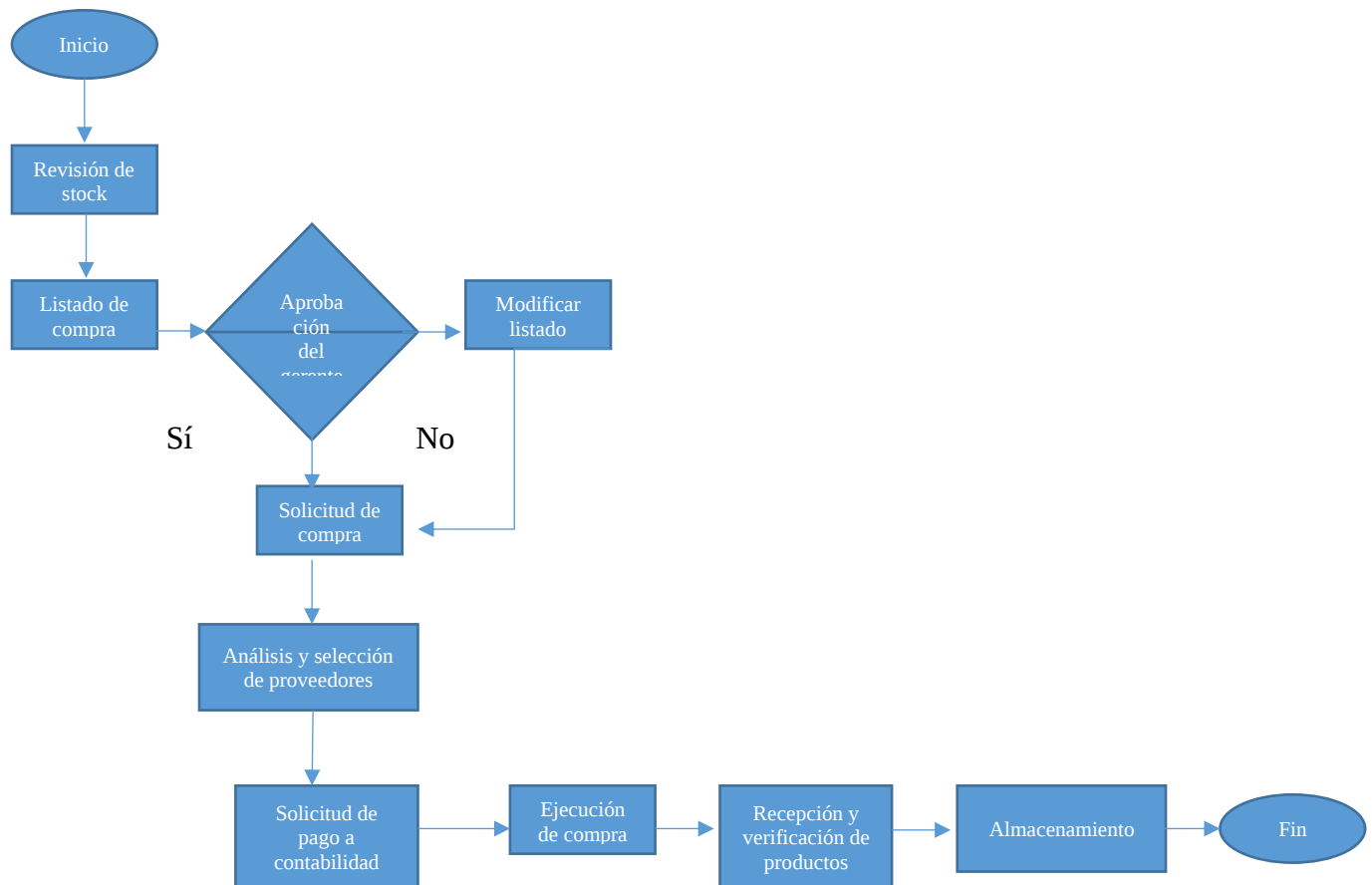
El jefe de compras es el encargado de solicitar las cotizaciones, analizarlas en base a su experiencia y por contacto directo con los diferentes proveedores. Una vez que se ha seleccionado el proveedor, se le emite la orden de compra al área contable para que

esta realice el pago de la compra solicitada. Cuando los productos sean entregados por el proveedor con su respectiva factura, se procede a su almacenamiento

Diagrama de flujo del proceso de abastecimiento.

Figura 2.

Diagrama de flujo del proceso de abastecimiento.



Elaboración propia (2025)

- ❖ **Bodegas:** es un espacio físico dentro de la empresa donde se almacenan, controlan, califican, empaquetan, o etiquetan productos (Ramírez, 2021). El área de almacén es el encargado de realizar todas las actividades relacionadas al post proceso de compras que conducen al abastecimiento de las bodegas, inicia una vez el proveedor despacha la mercadería adquirida por el departamento de compras, misma que fue solicitada inicialmente por el jefe de almacén según las necesidades en el stock.

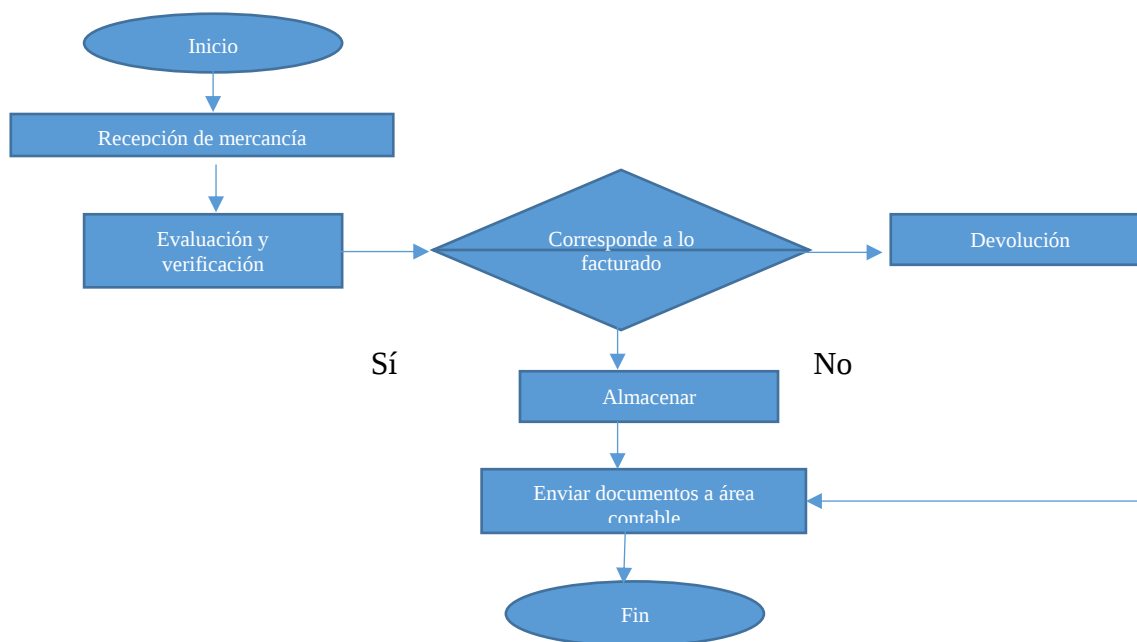
Esta mercancía es receptada por el jefe de almacén con las respectivas facturas y guías de remisión como documentación soporte. El auxiliar de almacén es el encargado de evaluar que el estado de los productos corresponda a lo facturado, en el caso de encontrarse alguna inconformidad será notificada de manera inmediata al jefe de compra para que gestione la devolución junto con el jefe de almacén.

Finalmente, el jefe de almacén debe archivar copias de documentación (factura, guía de remisión, orden de compra) y enviar la documentación original al área de contabilidad para su respectivo registro.

Diagrama de flujo de procesos de bodegas.

Figura 3.

Diagrama de flujo de procesos de bodegas.



Elaboración propia (2025)

- ❖ **Ventas:** es el proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador mediante la sesión de un producto o servicio a cambio de un precio convenido (Ramos, (2017). El área de ventas es la encargada de llevar a cabo este proceso, inicia con la solicitud de un producto ofertado por parte de algún cliente, la vendedora debe verifica si el cliente que acude a la

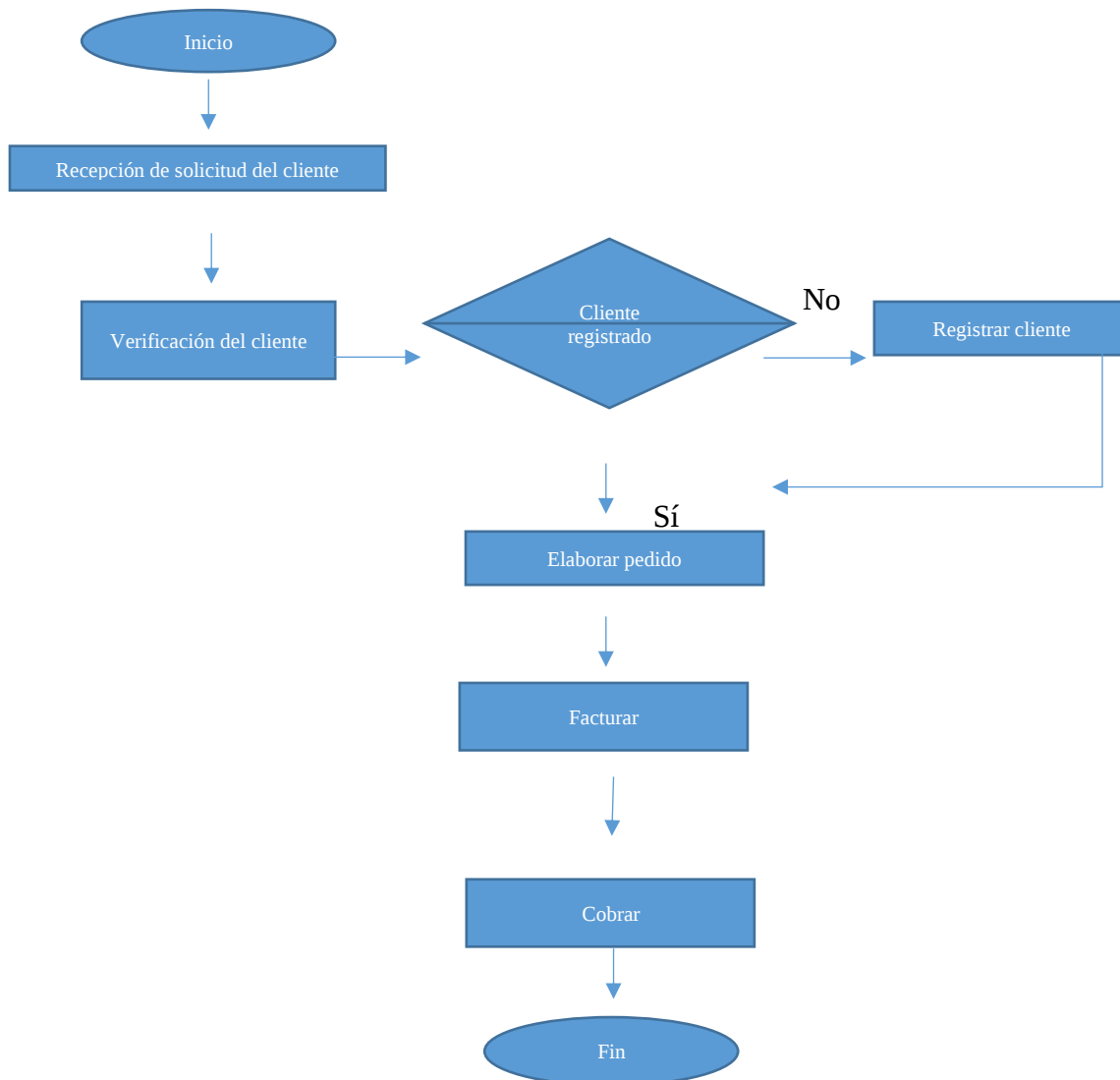
empresa es nuevo o si ya se encuentra en la base de datos. En el caso de ser cliente nuevo se procede a registrar en la base de datos todos sus datos personales para posterior elaborar la nota de pedido con los requerimientos del cliente, realizar la facturación, la cobranza y la entrega del mismo.

Si la venta es solicitada con entrega a domicilio, se debe gestionar la entrega de los productos vendidos con el área de logística. Agregando el valor de este servicio a la factura del cliente.

Diagrama de flujo de procesos de ventas.

Figura 4.

Diagrama de flujo de procesos de ventas.



Elaboración propia (2025)

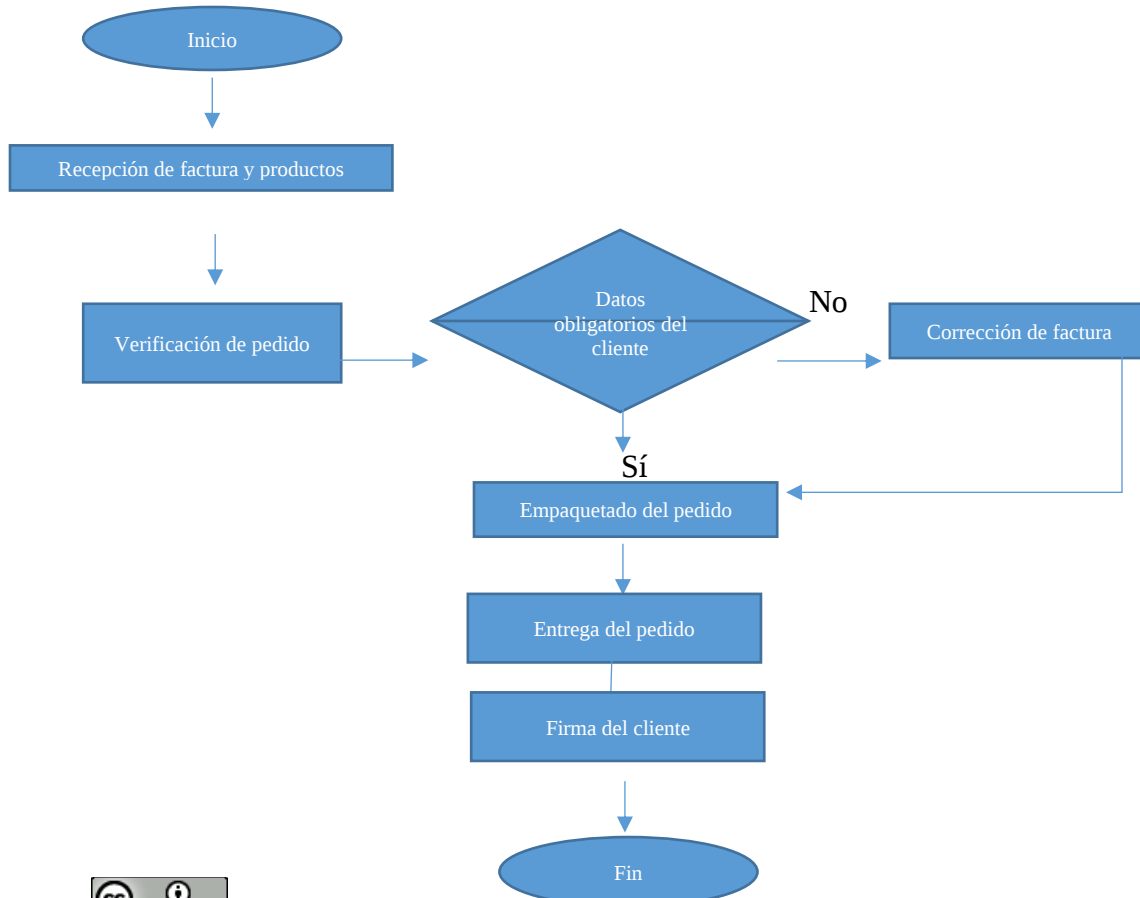
- ❖ **Logística:** el objetivo de la logística es que los productos lleguen al cliente en el lugar y momento correcto (García, 2020). El área de logística es el encargado de la ejecución de este proceso, estos deben alistar los productos para su distribución. El proceso inicia en el momento que el jefe de logística recibe la factura emitida por el área de ventas para ser despachada con entrega a domicilio. El auxiliar de logística es quien verificar, clasificar, empacar y cargar en el transporte todos los productos emitidos en la factura por el área de ventas, para su distribución.

Esta factura debe tener de forma obligatoria la dirección y el teléfono del cliente para su correcta entrega. El cliente debe firmar una copia de esta factura al momento de recibir la mercancía.

Diagrama de flujo de procesos de logística.

Figura 5.

Diagrama de flujo de procesos de logística.



Elaboración propia (2025)

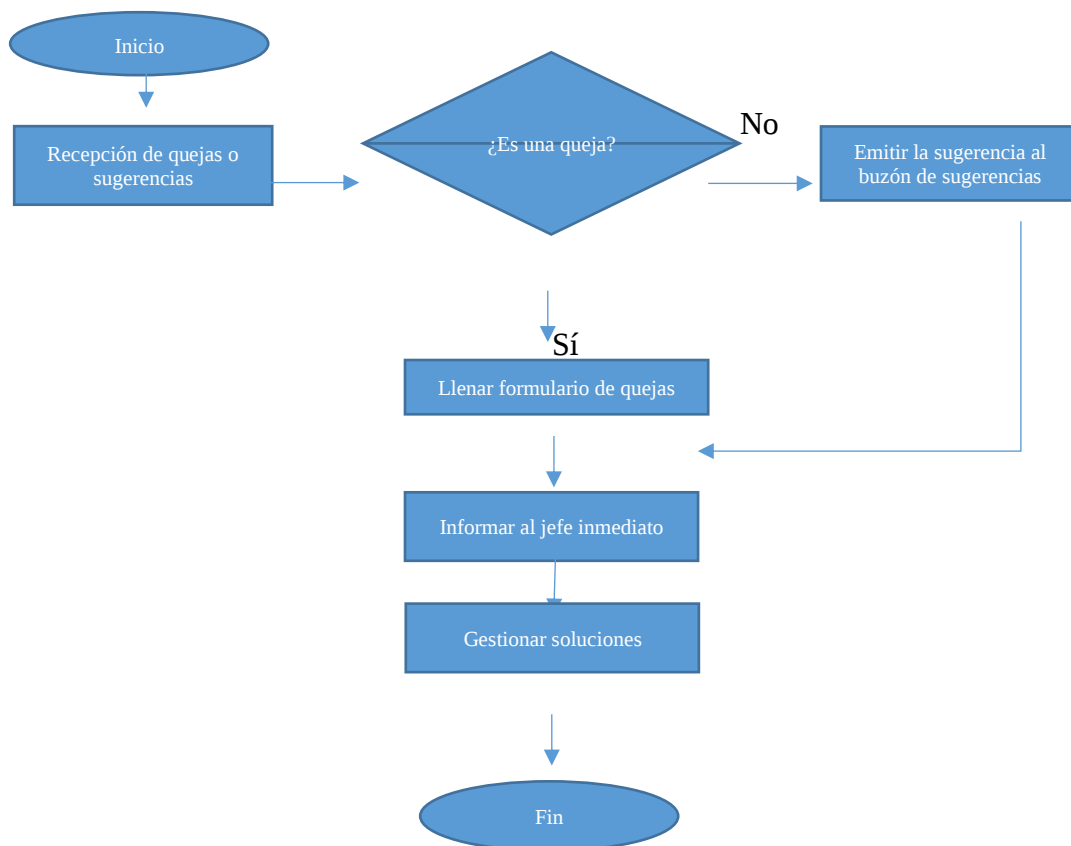
❖ **Servicio al cliente:** es un soporte que una empresa brinda a los clientes antes, durante, y después de una compra, surgiendo como una herramienta clave para el mejoramiento funcional y el éxito de las organizaciones (Miranda et al 2021). El área de atención al cliente es la encargada de la ejecución de este proceso, consiste en atender las consultas, pedidos o quejas procedentes de los clientes. El proceso de atención al cliente inicia con el requerimiento de quejas o sugerencias recibido por parte del cliente el cual debe ser atendido de manera inmediata.

Si el requerimiento consiste en una queja, personal de atención al cliente debe llenar el formulario de quejas y comunicar al jefe inmediato al que se relaciona la queja para que gestione las soluciones correspondientes.

Diagrama de flujo de procesos de atención al cliente.

Figura 6.

Diagrama de flujo de procesos de atención al cliente.



Elaboración propia (2025)

Validación

La evaluación y validación de la propuesta elaborada fue realizada a través de la valoración de criterios profesionales. Para el efecto, se hará uso de un instrumento como el que se presenta a continuación:

Usted ha sido seleccionado/a como profesional para evaluar la presente propuesta que promueve el uso de un modelo de gestión por procesos para el correcto funcionamiento, el crecimiento organizacional, y el alcance de los objetivos de la Franquicia Distribuidora Santa María SA. Le solicitamos responder a cada una de las preguntas según la apreciación que considere pertinente.

Tabla 2

Evaluación y validación de la propuesta

ITEMS	Muy adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Mediamente adecuado	Inadecuado
Los fundamentos teóricos de la propuesta especifican los procesos a ejecutar dentro de la empresa.	X	0	0	0	0
El objetivo de la propuesta planteada tiene precisión y coherencia.	X	0	0	0	0
Los materiales utilizados van de acorde con las actividades	0	X	0	0	0
Las actividades cumplen en su totalidad con el objetivo de la propuesta empleada.	X	0	0	0	0
La propuesta define de forma coherente los procesos que ejecuta cada área de la empresa.	X	0	0	0	0



Los procesos que se ejecutan dentro de la propuesta van alineados a los objetivos de la empresa.	X	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

Nota: Opiniones y experiencias profesionales sobre la propuesta diseñada.

Observaciones por parte del evaluador: Se trata de una propuesta muy relevante como aporte para la definición de los procesos que conducen al correcto funcionamiento de una empresa, por ende, se impulsan las acciones que conducen al alcance de los objetivos y al crecimiento de la organización estudiada. Como recomendación se destaca la importancia de una comunicación eficaz y una gestión de procesos estructurados dentro de la empresa para mejorar la productividad, el compromiso de los empleados y que genere impacto para el crecimiento de la empresa.

Discusión

El desarrollo de la investigación permitió demostrar que existen falencias en la ejecución de los procesos que se ejecutan en las distintas áreas de la empresa FRADISAMA S.A. La falta de un modelo de gestión por procesos eficiente genera ineficiencias y confusión entre el personal, lo cual afecta el desempeño en general.

En ello radica la importancia de aplicar la gestión eficiente, que enfoque el funcionamiento interno con el alcance de los objetivos planteados por la organización. En este sentido con el diseño de la propuesta realizada, se expone un modelo de gestión por procesos enfocado a mejorar la productividad, el funcionamiento interno, y la satisfacción del cliente, demostrando que la ejecución eficiente de este modelo, impacta de forma positiva en el crecimiento empresarial. Este resultado presenta concordancia con investigaciones desarrolladas por: Ñañez et al (2021); Vargas y Caguna (2018); y Ramírez (2021), quienes encuentran en la gestión por procesos, un modelo eficiente que mejora el funcionamiento de las organizaciones, y permite optimizar los recursos utilizados en consecuencia al alcance de los objetivos planteados, impulsando así un crecimiento empresarial.

Conclusiones

Es trascendente optimizar los procesos ejecutados dentro de las organizaciones, en virtud de impulsar el logro eficiente de los objetivos planteados. Mediante un modelo de gestión por



proceso se impulsa el correcto funcionamiento interno, la buena comunicación entre el personal, la eficiencia en el uso de los recursos, así como la satisfacción del cliente, convirtiéndose en una herramienta clave para el crecimiento empresarial. En este sentido, la investigación ha efectuado una propuesta basada en la aplicación de un modelo de gestión por procesos enfocado en el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa Fradisama S.A, dejando en evidencia que la utilización de este modelo, logra incentivar el crecimiento de la organización.

Referencias bibliográficas

- Carvajal, F. Reyes, B. Dueñas, A. Armas, M. (2019). Gestión por Procesos en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas comerciales de la ciudad Esmeraldas, Ecuador. *Veritas & Research*, 1(2), 140 – 149. <http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=download&path%5B%5D=16&path%5B%5D=46&inline=1>
- García, R. (2020). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la costa oriental del lago. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, vol. 4, núm. 14, pp. 108-122. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968092003/html/>
- Jonker, A. (2023). ¿Qué es el abastecimiento? <https://www.ibm.com/mx-es/topics/sourcing>
- Medina, A. Nogueira, D. Hernández, A. Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Miranda, M. Chiriboga, P. Romero, M. Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. *Alausí. Dom. Cien.*, ISSN: 2477-8818 Vol 7, núm. 4, Agosto Especial 2021, pp. 1430-1446. <file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980.pdf>
- Ñañez, P. Perdraza, M. Vargas, E. (2021). Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la empresa Tasty Planet S.A.S. Universidad Ean. Colombia.



<https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/52f0c2ee-81f9-4dd4-8ef4-02291f953ec2/content>

- Ortíz, J. Baldeón, M. Medina, L. Ortiz, C. Godiño, Mi. (2024). Gestión por procesos en las empresas. Una revisión sistémica. Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno. https://www.researchgate.net/publication/379790606_Gestion_por_procesos_en_las_empresas_Una_revision_sistemica/fulltext/661a81cf39e7641c0bbe6d80/Gestion-por-procesos-en-las-empresas-Una-revision-sistemica.pdf?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uInIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19
- Peña, K. Milligan, K. Galarza, E. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. 8, 2022. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2563>
- Ramírez, I. (2021). Propuesta de mejora del sistema de almacenamiento en la empresa G4S de Medellín. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/3009/7.Propuesta%20de%20mejora%20del%20-%20Ingrid%20Ramirez.pdf?sequence=1>
- Ramos, S. (2017). Técnicas de ventas. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425109.pdf>
- Vargas, A. Caguana, S. (2018), Elaboración De Un Sistema De Gestión Por Procesos Aplicado A Una Empresa Dedicada A La Distribución Y Comercialización De Productos De Ferretería Y Materiales De Construcción, Ubicado En La Ciudad De Guayaquil. Escuela Superior Politécnica del Litoral. <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/52947/1/T-110272.pdf>
- Vera, L (2015) La Investigación Cualitativa. Universidad Interamericana de Puerto Rico. Recinto de Ponce. <https://www.studocu.com/co/document/universidad-de-medellin/estudios-cualitativos-de-politicas-publicas/velez-vera-investigacion-cualitativa-pdf/46284195>
- Zapa, E. (2014). Impacto de la Gestión por Procesos en la Innovación de las Organizaciones. Revista Cintex 19. <https://revistas.pascualbravo.edu.co/index.php/cintex/article/view/38/40>



Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior