

**GESTIÓN ECONÓMICA DEL BPM
(BUSINES PROCESS MANAGEMENT)
EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS PYMES METALMECÁNICAS
EN LA LOCALIDAD DE FONTIBÓN DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ***

**ECONOMIC MANAGEMENT OF THE BPM
(BUSINESS PROCESS MANAGEMENT)
IN THE PRODUCTIVITY OF METALWORKING SMES IN THE
TOWN OF FONTIBÓN IN THE CITY OF BOGOTÁ**

Recibido: 4 de septiembre de 2019

Evaluado: 1 de octubre de 2019

Aprobado: 5 de noviembre de 2019

Julio Alberto Rodríguez Pinzón**

Universidad Santo Tomás
Orcid: 0000-0001-5121-9433

Ofelia Palencia Fajardo***

Universidad Nacional Abierta y A Distancia
Orcid: 000-0002-87137573

Cómo citar este artículo: Rodríguez Pinzón, J. A., y Palencia Fajardo, O. (2020). Gestión económica del BPM (Busines Process Management) en la productividad de las pymes metalmecánicas en la localidad de Fontibón de la ciudad de Bogotá. *Revista Estrategia Organizacional*, 9(1). doi: <https://doi.org/10.22490/25392786.3646>

* Artículo de investigación.

** Administrador de Empresas, Especialista en Administración Financiera, Especialista en Docencia Universitaria, Magister en Administración de Organizaciones.

Docente de TC. Área financiera Facultad de Administración de Empresas Universidad Santo Tomás de Bogotá.

Correo electrónico: rp.julio@hotmail.com

*** Economista, especialista en Gestión del desarrollo regional, especialista en pedagogía para el desarrollo de aprendizaje autónomo, MBA Bussines Administration, Magister en Administración de organizaciones.

Tutor Universidad Nacional Abierta y a Distancia, ECACEN

Correo electrónico: Ofelia.palencia@unad.edu.co

RESUMEN

Introducción: el propósito es aplicar la metodología BPM (Business Process Management), en las Pymes Metalmecánicas de la ciudad de Bogotá (Localidad de Fontibón), y proponer las buenas prácticas en el logro de la productividad a través del método ITIL (Biblioteca de la Infraestructura de Tecnologías de Información). La implementación del BPM, buscará una visión integral de estas Pymes mediante una gestión compuesta de metodologías y tecnologías, cuyo objetivo es mejorar su desempeño con eficiencia y eficacia en la optimización de los procesos y recursos. *Metodología:* la investigación es descriptiva. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la Encuesta aplicada en fuentes primarias a 35 Pymes según muestra representativa del DANE(2018), habiéndose seleccionado los Grupos CIIU2817/2819/2822, de la clasificación de las Naciones Unidas. *Resultados:* En las Pymes Metalmecánicas de la ciudad de Bogotá (Localidad de Fontibón) se pudo evidenciar la existencia de procesos retrógrados y obsoletos, falta de capacitación del personal, la no implementación de nuevos procesos, la falta de adopción de buenas prácticas, lográndose grandes mejoras y beneficios en su proceso productivo mediante la utilización del BPM y el método ITIL (Biblioteca de la Infraestructura de Tecnologías de Información) en sus diferentes procesos de gestión, lo cual llevaría a un cambio en la cultura organizacional, haciéndose necesario la capacitación continua para el personal de la empresa en los diferentes niveles sobre los nuevos procesos y el uso de las herramientas TIC. Así mismo con la implementación del BPM y la metodología ITIL (Biblioteca de la Infraestructura de Tecnologías de Información) para la propuesta de buenas prácticas de productividad, puede traer grandes en todos los procesos de la organización empresarial donde estas herramientas puedan ser aplicadas.

Palabras clave: economía, BPM (Business Process Management), productividad, pymes metalmecánicas

ABSTRACT

The purpose of this paper is to apply the BPM methodology (Business Process Management), in the Metalworking SMEs of the city of Bogotá (Town of Fontibón), and propose good practices in achieving productivity through the ITIL method (Library of the Information Technology Infrastructure). Also the statistics of the Monthly Manufacturing Survey of DANE-Dec. 2018. (DANE, 2018) show that SMEs in the metalworking industry comparing the year 2018 with 2017 decreased their sales, their production, the staff employed in both the production area and the administrative and sales levels in very significant percentages, which They show low productivity and competitiveness. The implementation of the BPM will seek an integral vision of these SMEs

through a management composed of methodologies and technologies, whose objective is to improve their performance with efficiency and effectiveness in the optimization of processes and resources. The Descriptive Research methodology was used. For the collection of the information, the Survey technique applied in primary sources to 35 SMEs was used according to a representative sample of the DANE (2018), having selected the ISIC2817 / 2819/2822 Groups, from the United Nations classification. Likewise, the use and implementation of the BPM and the ITIL method (Library of Information Technology Infrastructure) will lead to great improvements and benefits in the different processes of the organization.

Keywords: economy, BPM (Business Process Management), productivity, metalworking SMEs.

INTRODUCCIÓN

Según las Estadísticas de los cálculos DICE (Dirección Cartográfica y Estadística del D.C.- 2018) y SDP (Secretaría Distrital de Planeación D.C.-2018), en las Pymes Metalmecánicas se muestra la falta de ejecución de factores tales como el desempeño económico, desempeño del mercado, infraestructura, implementación de las Tics, capacitación del recurso humano y una baja economía basada en el conocimiento, llevándolas a mostrar bajos indicadores de productividad y competitividad.

Con base en dichas estadísticas la presente investigación da a conocer la importancia de la implementación del Business Process Management o BPM y su impacto en la productividad.

El BPM, permite la eficiencia, la efectividad, el control y la visibilidad de los procesos mejorando el servicio al cliente junto con la participación y capacitación del personal y la automatización de aquellos procesos cuyas características sean críticas.

Así mismo se establecerán nuevas prácticas de gestión a través del ITIL, (Information Technology Infrastructure Library), para las Pymes Metalmecánicas llevando propuestas de buenas prácticas muy operativas en materia de gestión en servicios informáticos.

Es un enfoque pragmático de la informática, lo que llamamos buenas prácticas en informática y particularmente en servicios informáticos. (Baud., 2016).

Estas Pymes Metalmecánicas requieren mejoras en las tareas de producción, capacitación, motivación a sus trabajadores, metas de fabricación, objetivos de producción, las cuales son prioridades fundamentales de carácter productivo y competitivo.

METODOLOGÍA

La presente investigación se realizó mediante el método de investigación descriptiva considerando que esta " reseña las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio." (J.Salkind., 1998).

Para la recopilación de la información se consideraron fuentes de recolección de información primarias y secundarias, a través de la técnica de la encuesta donde se origina la información de desde el lugar donde desarrollan la actividad económica las Pymes Metalmecánicas de la localidad de Fontibón, de la ciudad de Bogotá, D.C.

La muestra representativa se ha determinado en forma selectiva de conformidad con la clasificación CIIU de las Naciones Unidas, acogida por el DANE, se ha seleccionado la División 28 y los Grupos 2817/2819/2822 de una muestra de 35 pymes.

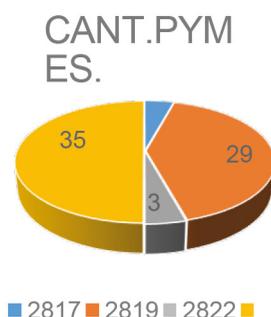


Figura 1. Muestra
Fuente: elaboración propia

Como fuentes secundarias se utilizaron todas aquellas fuentes que ofrecen información sobre el tema como bases de datos, libros, revistas, documentos, conceptos de entidades de gobierno y privadas tales como Dane, Cámara de Comercio, Acopi, Fedemetal, Andi, Boletines Alcaldía de Bogotá, tesis universitarias, entre otros.

Esta investigación presenta una justificación metodológica teórica ya que genera reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente sobre la productividad de las Pymes

Metalmecánicas, como es la Gestión de Procesos de Negocios (BPM), lo cual busca mostrar soluciones a esta problemática haciendo justificación teórica.

RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de los datos se utilizará la técnica de Encuesta, cuyo cuestionario se presenta a continuación:

Instrucciones: Para cada respuesta, marque con una (x) la casilla correspondiente al Números de su elección.

ESCALA DE CALIFICACION: NEGATIVAMENTE: 1; REGULARMENTE: 2 RESPUESTA INDECISA: 3; ACEPTABLEMENTE: 4; EXCELENTEMENTE: 5

MUESTRA: 35 Pymes Metalmecánicas-Bogotá D.C. Localidad Fontibón.

RESULTADOS

Mediante el análisis aplicando la metodología de la encuesta y el modelo de implementación de estrategias efectivas de La Gestión de Procesos de Negocios (BPM) se obtuvieron los siguientes resultados con factores tales como:

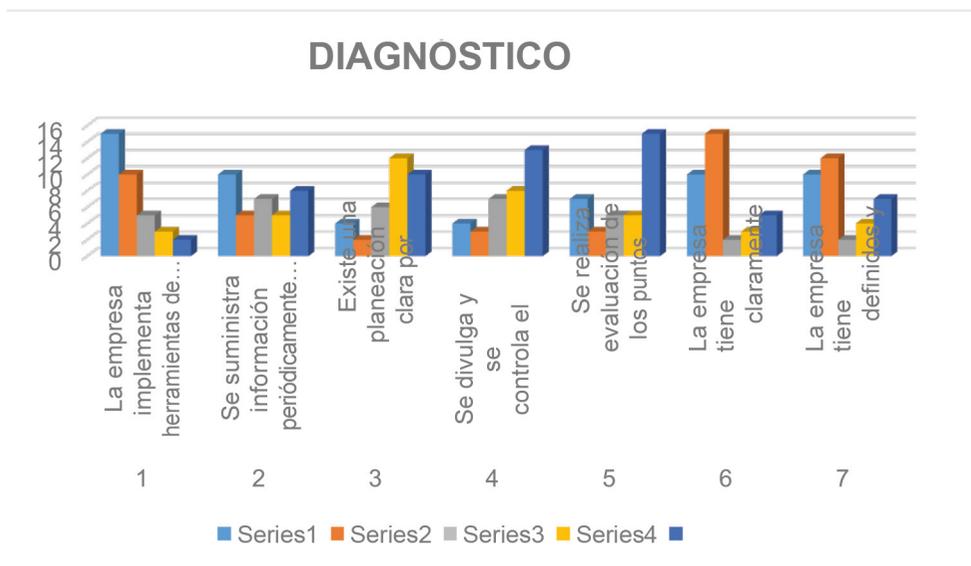


Figura 2. Estrategia Gerencial, Cultura y Liderazgo, Tecnología de la Información, Productividad.
Fuente: elaboración propia

Se encontró que el 42,85% consideran que la implementación de herramientas de sistemas de información es desfavorable en dichas pymes.

El 22.8% considera que la información periódica suministrada sobre los objetivos, metas y políticas de la empresa es excelente.

El 28,5% tiene planeación clara por parte de la gerencia, determinado las iniciáticas a corto, mediano y largo plazo.

El 37,14% divulga y controla el cumplimiento de directrices claras de implementación de normas técnicas.

El 42.8% considera que la evaluación de los puntos críticos del proceso productivo es excelente

EL 28,57% considera que la empresa no tiene claramente definido y actualizado su manual de funciones

El 20% considera que la empresa no tiene definidos y actualizados sus manuales de procedimientos y normas técnicas.

El 51,0% afirma que el personal no tiene capacitación en el conocimiento de las herramientas de mejoramiento continuo.

El 48,57 % manifiestan que no diseñan e implementan programas de compensación, estímulo y reconocimiento con el desempeño de los indicadores de gestión.

El 57,14% manifiesta que los procesos críticos de la organización no están automatizados con el BPM.

El 71% considera que no se poseen indicadores que midan la eficiencia y la eficacia del proceso BPM.

El 57% piensa que absolutamente no se existe claridad de las buenas prácticas de procesos según ITIL.

CONCLUSIONES

Finalmente se concluye que la metodología BPM en las Pymes Metalmecánicas de la ciudad de Bogotá (Localidad de Fontibón) permite mejorar su productividad, haciéndose necesario la revisión de todos los componentes que están involucrados en esta mejora como son: arquitectura empresarial, mapa de procesos y procedimientos, actualización de módulo tecnológico, lo que conllevará a tener una buena gestión de las TI (Tecnologías de la Información y la Comunicación) modelando, simulando los procesos involucrados en el seguimiento de la etapa productiva, y detallando cada una de las tareas implicadas, consideras a través de las buenas practicas que se presentan a través del método ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Entre las buenas prácticas se encuentra el modelo de mejora continua; la gestión iniciada con planeación; medición y control de actividades; filosofía para la prestación del servicio;

Alienación de los empleados, la tecnología y los procesos con cumplimiento de los objetivos, entre otros.

De otra parte, se identifican los puntos críticos dentro del flujo de procesos y se establecen mejoras rediseñando los procesos, con la aplicación del BPM, para poder visualizar el rendimiento, la optimización de los procesos, que afectan la productividad de las Pymes Metalmecánicas de la localidad de Fontibón de la ciudad de Bogotá, D.C.

REFERENCIAS

Cámara de Comercio de Bogotá. (2017). *Perfil Económico y Empresarial de la Localidad de Fontibón*. Bogotá: CCB.

DANE. (2018). *Encuesta Mensual Manufacturera*. Bogotá.

Echeverria, J. C., Aguilar, M. E., and Buitron, P. E. (2018). Competitiveness in small and medium sized businesses in the Metropolitan District of Quito. Vol 2 No.2.

Garcia, J. A., Castro, W. A., and Gómez, O. D. (2010). Integral methodology simulations support for the improvement of production systems job shop. *Ingeniería e Investigación*, 30, 97-106.

Garimella, K., Lees, M., y Williams., B. (2017). *Bpm-Gerencia De Procesos De Negocios*. Working paper.

Gutierrez., J. A. (2016). *La productividad en la industria metalmecánica*. (s.d.).

J.Salkind, N. (1998). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall. López-, D. C. (2016). Factores de calidad que afectan la productividad y competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas de sector industrial metalmecánico. *Ciencia e Ingeniería.*, 99-107.

Mayoral, M. L., y Álvarez., S. (2016). La autogestión como única alternativa: aprendizaje emergentes de los procesos de recuperación de empresas en el sector metalamecánico de Tandí (Argentina). *Revista Gestión De Las Personas y Tecnología*, 25.

MinCIT. (2018). *Informe de Gestión-Sector Comercio, Industria y Turismo*. Bogotá.: MinCit.