



Doi: <https://doi.org/10.70577/asce.v5i1.599>

**Recibido:** 2025-12-23

**Aceptado:** 2026-01-08

**Publicado:** 2026-01-14

## **La Gestión por Procesos como estrategia para la mejora de la calidad y competitividad en MiPymes turísticas: revisión teórica y bases para un modelo de fortalecimiento empresarial**

### **Process Management as a strategy for improving quality and competitiveness in tourism MSMEs: theoretical review and foundations for a business strengthening model**

#### **Autores**

**Gabriela Yadira Viera Molina<sup>1</sup>**

<https://orcid.org/0009-0008-2562-3593>

[gabriela.viera0407@utc.edu.ec](mailto:gabriela.viera0407@utc.edu.ec)

**Universidad Técnica de Cotopaxi**

Latacunga - Ecuador

**Roberto Carlos Arias Figueroa<sup>2</sup>**

[roberto.arias@utc.edu.ec](mailto:roberto.arias@utc.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-2621-4790>

**Universidad Técnica de Cotopaxi**

Latacunga - Ecuador

**Evelyn Janeth Vásquez Mullo<sup>3</sup>**

[evelin.vasquez3490@utc.edu.ec](mailto:evelin.vasquez3490@utc.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0009-7186-0028>

**Universidad Técnica de Cotopaxi**

Latacunga - Ecuador

#### **Cómo citar**

Viera Molina, G. Y., Arias Figueroa, R. C., & Vásquez Mullo, E. J. (2026). La Gestión por Procesos como estrategia para la mejora de la calidad y competitividad en MiPymes turísticas: revisión teórica y bases para un modelo de fortalecimiento empresarial. *ASCE MAGAZINE*, 5(1), 410–424.

## Resumen

La investigación se centró en la importancia de la gestión por procesos como estrategia para mejorar la competitividad y la calidad en las MiPymes turísticas, un sector clave para la economía ecuatoriana. Las MiPymes enfrentan barreras significativas, como el acceso limitado a recursos, la falta de planificación estratégica y la deficiencia en la gestión administrativa, lo que impacta sobre su capacidad de competir en un mercado globalizado. El objetivo fue proponer un modelo de fortalecimiento empresarial basado en la gestión por procesos, enfocado en sistematizar los fundamentos teóricos, identificar los factores críticos de éxito y las barreras comunes en la implementación, y estructurar los lineamientos estratégicos adaptados a la realidad de las MiPymes turísticas. Se adoptó un enfoque cualitativo y descriptivo, con un análisis de contenido de fuentes secundarias relacionadas con la gestión por procesos, calidad y competitividad. Los principales resultados indicaron que la alineación estratégica, el compromiso de la alta dirección y la capacitación continua fueron factores clave para la implementación exitosa de la gestión por procesos. Las barreras comunes incluyeron la resistencia al cambio, la falta de recursos y el desajuste tecnológico. Finalmente, se concluyó que la gestión por procesos es fundamental para mejorar la competitividad y la calidad en las MiPymes turísticas, pero se requieren políticas y estrategias específicas para superar las barreras identificadas y garantizar su implementación efectiva.

**Palabras clave:** Gestión Por Procesos, Competitividad, Calidad, MIPYMES, Turismo, Mejora Continua, Barreras.



## Abstract

The research focused on the importance of process management as a strategy to improve competitiveness and quality in tourism MSMEs, a key sector for the Ecuadorian economy. MSMEs face significant barriers, such as limited access to resources, lack of strategic planning, and poor administrative management, which impacts their ability to compete in a globalized market. The objective was to propose a business strengthening model based on process management, focused on systematizing the theoretical foundations, identifying the critical success factors and common barriers in implementation, and structuring the strategic guidelines adapted to the reality of tourism MSMEs. A qualitative and descriptive approach was adopted, with a content analysis of secondary sources related to process management, quality and competitiveness. The main results indicated that strategic alignment, senior management commitment and continuous training were key factors for the successful implementation of process management. Common barriers included resistance to change, lack of resources, and technological mismatch. Finally, it was concluded that process management is essential to improve competitiveness and quality in tourism MSMEs, but specific policies and strategies are required to overcome the identified barriers and ensure their effective implementation.

**Keywords:** Process Management, Competitiveness, Quality, MSMEs, Tourism, Continuous Improvement, Barriers.

## Introducción

La pandemia del COVID-19 ha representado un desafío sin precedentes para muchas industrias alrededor del mundo, y el sector turístico no ha sido la excepción. Las restricciones impuestas durante la crisis sanitaria afectaron de manera significativa a los negocios de hostelería, como hoteles, bares y restaurantes, lo que puso de manifiesto la vulnerabilidad de las pequeñas y medianas empresas (MiPymes) frente a situaciones imprevistas (Florián & Zavaleta, 2021). Por lo tanto, esta crisis subraya la importancia de contar con una gestión empresarial adecuada que permita a las MiPymes no solo sobrevivir en momentos adversos, sino también prosperar en un entorno altamente competitivo y globalizado.

Para clarificar el tema de estudio, es necesario señalar que, en Ecuador, el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI (2010) establece, en su Artículo 53 la Definición y Clasificación de las MIPYMES. Según el código:

La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código.

De acuerdo con esta normativa y en complemento a la información publicada en el portal web de Codex (2025) las MiPymes se agrupan en microempresas, pequeñas y medianas empresas. La tabla 1 presenta una matriz comparativa que detalla los criterios de clasificación:

**Tabla 1**

*Clasificación de empresas por tamaño*

Variable	Microempresa	Pequeña Empresa	Mediana Empresa
Personal ocupado	1 a 9 personas	10 a 49 personas	50 a 199 personas
Ventas anuales	≤ \$100,000	\$100,001 a \$1,000,000	\$1,000,001 a \$5,000,000
Monto de activos	Hasta \$100,000	\$100,001 a \$750,000	\$750,001 a \$3,999,999

Sobre este dato, particularmente en Ecuador, el turismo se ha consolidado como un sector estratégico para el crecimiento económico, dado su potencial de diversificación a través de sus paisajes naturales únicos, como la selva amazónica, las islas Galápagos y las costas del país. Sin embargo, las MiPymes turísticas, que son las principales operadoras de servicios en este sector, enfrentan barreras significativas, tales como el limitado acceso a recursos, una gestión administrativa deficiente y la falta de planificación estratégica (Vasquez et al., 2021). Estas limitaciones impiden que muchas de estas empresas logren una competitividad sostenible, lo que las coloca en una situación de vulnerabilidad frente a otros competidores a nivel nacional e internacional.

A partir de estas consideraciones, la necesidad de incorporar metodologías que mejoren la eficiencia y la competitividad de las organizaciones. En este contexto, la gestión por procesos cobra relevancia y notoriedad, debido a su aporte a la planificación, control y mejora continua de los procesos clave dentro de una empresa. De esta manera, se ha convertido en un pilar fundamental para asegurar la calidad de los productos y servicios ofrecidos. Según Echeverría et al. (2025), al gestionar adecuadamente los procesos, las entidades pueden reducir la variabilidad, eliminar actividades que no aportan valor y garantizar una ejecución más consistente. De esta forma, la calidad no solo se mejora al optimizar los procesos, sino que también se incrementa la eficiencia operativa y se facilita la adaptación a los cambios y desafíos del mercado.

La competitividad, por consiguiente, se presenta como un tema importante para las MiPymes, especialmente cuando estas buscan mejorar sus procesos y posicionarse en el mercado. Según el estudio de Rodríguez (2013) citado por Rodríguez (2019), la medición de la competitividad a través de herramientas como el mapa de competitividad permite a las empresas identificar sus fortalezas y debilidades, lo que facilita la formulación de planes de acción dirigidos a su mejora continua. Dicha metodología se complementa con el enfoque de la cadena de valor de Porter, que ayuda a desglosar las actividades de la empresa para identificar aquellas que generan ventaja competitiva, y a separarlas de las actividades de apoyo que no contribuyen directamente a la competitividad (Carvallo & García, 2022).

En consecuencia, surge la necesidad de desarrollar un modelo de fortalecimiento empresarial basado en la gestión por procesos, que permita a las MiPymes turísticas mejorar su calidad y competitividad. Este modelo debe integrar teorías contemporáneas de gestión operativa, tales como la gestión por procesos, la cadena de valor y el ciclo de mejora continua, con el

fin de establecer un marco conceptual sólido que promueva la eficiencia y sostenibilidad en las organizaciones (Echeverría et al., 2025; Carvallo & García, 2022).

Con esta base teórica, para el estudio, el objetivo considera proponer un modelo de fortalecimiento empresarial fundamentado en la gestión por procesos para las MiPymes turísticas, orientado a la mejora de su calidad y competitividad. Para lograr este objetivo, se plantean los siguientes objetivos específicos: sistematizar los fundamentos teóricos de la gestión por procesos, examinar los factores críticos de éxito y las barreras comunes en la implementación de estos procesos, y estructurar los lineamientos estratégicos del modelo adaptados a la realidad de las MiPymes turísticas.

## **Material y Métodos**

La metodología del tema de investigación parte de un enfoque cualitativo con diseño descriptivo, cuyo objetivo fue analizar y sintetizar la información existente sobre la gestión de operaciones en PYMES turísticas. El proceso contempla la revisión de la literatura, con el propósito de identificar las teorías básicas, los modelos contemporáneos y las mejores prácticas en la gestión empresarial. Para ello se utilizaron varias fuentes secundarias, principalmente a partir de información proveniente de artículos, libros especializados y estudios previos, a los que se pudo acceder a través de bases de datos académicas como Scopus, Google académico, Dialnet y Redalyc.

En virtud, este proceso considero ciertos criterios, entre los cuales constaron:

Los criterios de inclusión incluyeron:

- Estudios publicados en los últimos cinco años.
- Investigaciones validadas en revistas científicas indexadas y preferentemente enfocados al sector turismo o MIPYMES.
- Trabajos en modelos de gestión empresarial, especialmente aquellos que integran la mejora continua, la calidad y la competitividad.

Por otro lado, los criterios de exclusión establecieron:

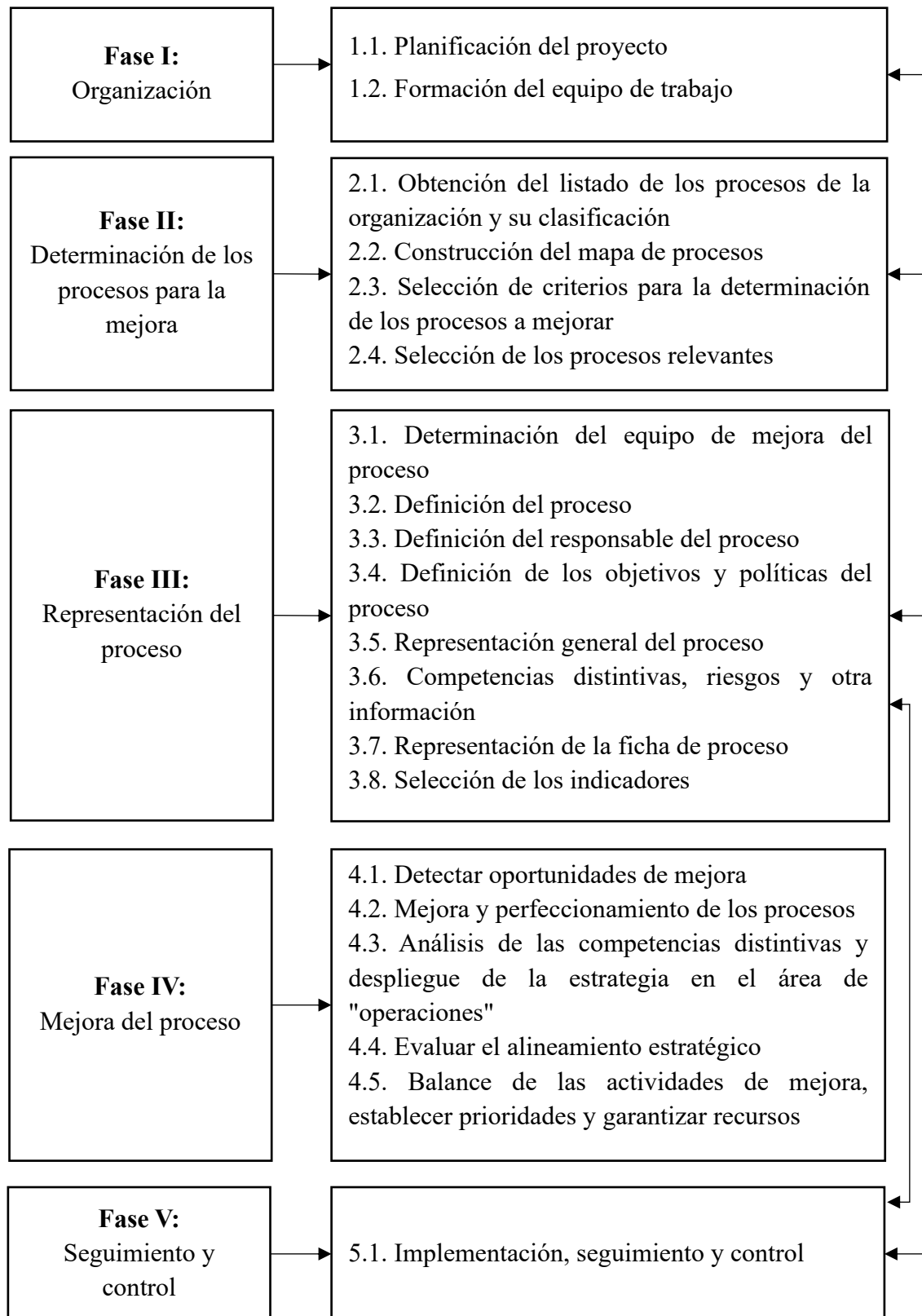
- Trabajos que no estuvieron directamente relacionados con la gestión de operaciones o que no tienen una base metodológica sólida.
- Estudios que eran muy antiguos o que no estaban disponibles en idiomas de búsqueda (Inglés/español).
- Publicaciones de tesis de pregrado.

Conforme el proceso de selección culminó, para analizar los datos se aplicó el análisis de contenido, el cual permitió organizar la información en categorías temáticas y extraer la información más relevante. El análisis implicó identificar modelos clave de gestión de procesos aplicables a las MiPymes, como el ciclo de mejora continua, la cadena de valor de Porter y la gestión de procesos de negocio (BPM). La información obtenida se sintetizó para posterior, dar paso a establecer los lineamientos teóricos que sustentan el modelo de fortalecimiento empresarial. Este modelo se enfoca en implementar la gestión de operaciones como estrategia para mejorar la eficiencia operativa y la competitividad de las MIPYMES en el sector turístico.

## **Resultados**

Los resultados de la investigación determinan que el éxito de toda organización depende, de manera creciente, de que sus procesos empresariales se encuentren alineados con su estrategia, misión y objetivos. La gestión por procesos se concibe como una forma de gerencia que opera como un sistema interrelacionado, cuyo fin es incrementar la satisfacción del cliente, la aportación de valor y la capacidad de respuesta (Medina et al., 2021). Bajo la denominación de Business Process Management (BPM), esta disciplina integra el conocimiento de la tecnología de la información con las ciencias de la gestión para su aplicación en los procesos operativos de los negocios. Su relevancia actual radica en el alto potencial que posee para incrementar significativamente la productividad y optimizar el ahorro de costos (Begnini & Lecaro, 2022).

Como resultado del análisis, se establece un procedimiento estructurado para la gestión de procesos (Figura 1), el cual se desarrolla a través de las siguientes fases:

**Figura 1***Procedimiento para la gestión por procesos*

Nota: Extraído de “Contribución al control de gestión y a la gestión por procesos” por (Medina et al., 2021).

El funcionamiento del modelo propuesto requiere no sólo de una arquitectura técnica, sino también el apoyo de diversos enfoques teóricos que se aplican con éxito para mejorar la competitividad de las empresas. La siguiente tabla resume cómo estos modelos proporcionan las herramientas necesarias para promover las MIPYMES en el turismo:

**Tabla 2**

*Fundamentación teórica para la gestión por procesos, calidad y competitividad*

<b>Teoría / Modelo</b>	<b>Definición y Enfoque Principal</b>	<b>Aporte al Fortalecimiento de MiPymes Turísticas</b>	<b>Referencia</b>
BPM (Business Process Management)	Disciplina de gestión que optimiza los flujos de trabajo de forma continua.	Permite profesionalizar la administración y estandarizar el servicio al cliente para evitar la informalidad.	(Penagos, 2020)
Cadena de Valor (Porter)	Modelo que desglosa las actividades de la empresa para identificar fuentes de ventaja competitiva.	Facilita la diferenciación entre procesos operativos (servicios turísticos) y procesos de apoyo administrativos.	(Riquelme, 2020)
Ciclo de Mejora Continua (PHVA)	Metodología de cuatro etapas (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) para la gestión de la calidad.	Garantiza que la MiPyme no solo ejecute tareas, sino que mida su éxito y corrija fallas en tiempo real.	(Martos, 2021)
Modelo de evaluación de gestión	Sistema de indicadores cualitativos y cuantitativos para medir el desempeño organizacional.	Proporciona las métricas necesarias para evaluar si la gestión por procesos está elevando la competitividad.	(Huertas et al., 2020)

Nota: Elaborado por los autores a partir de la revisión teórica respectiva de los autores.

A partir de las consideraciones de los diversos autores citados en este estudio, se identifican los factores críticos de éxito y las barreras comunes en la implementación de la gestión por procesos en las MiPymes turísticas:

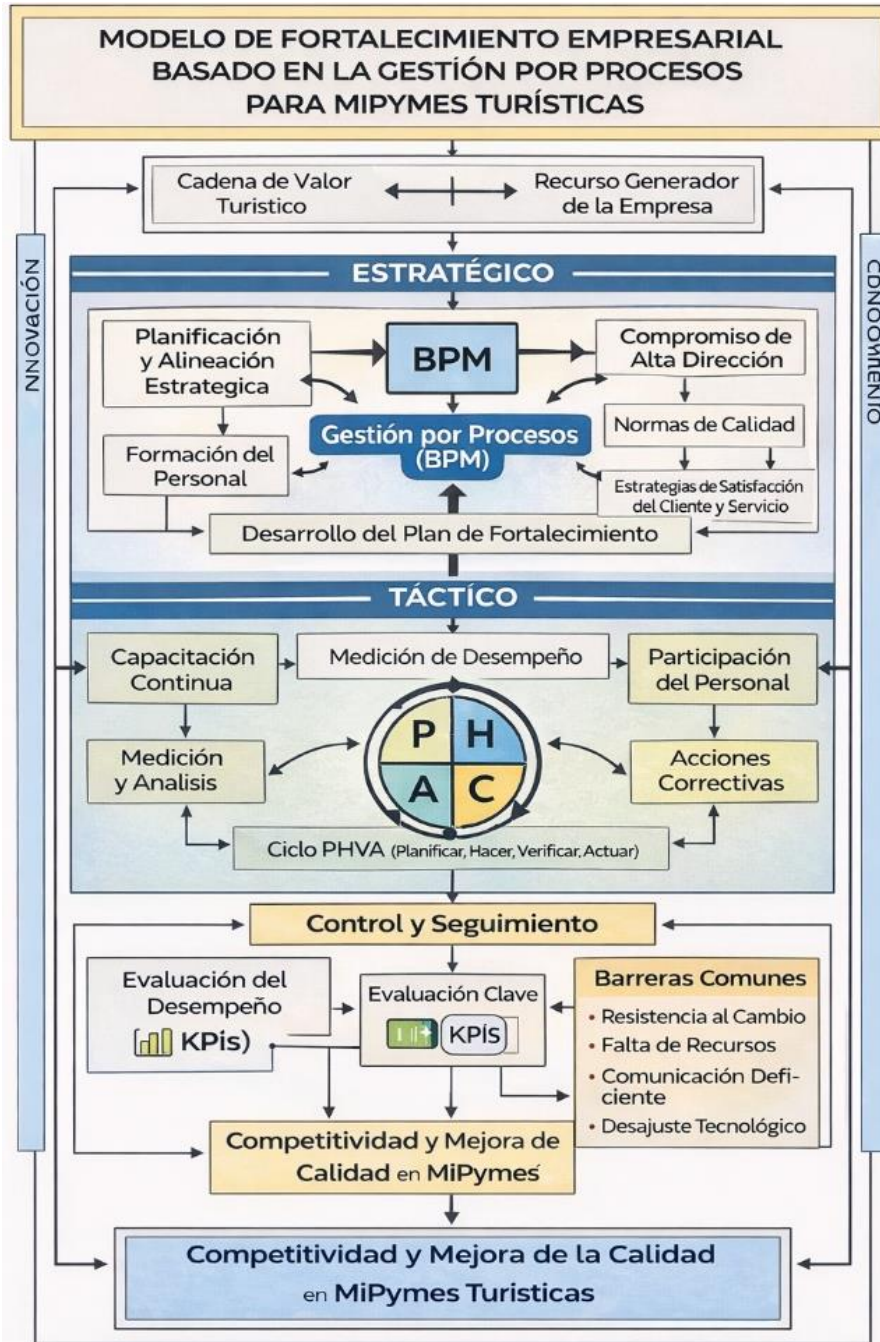
**Tabla 3***Factores Críticos de Éxito y Barreras Comunes*

<b>Categoría</b>	<b>Factor/Barrera</b>	<b>Referencia</b>
<b>Factores Críticos de Éxito</b>	Alineación Estratégica	Medina et al., 2021
	Compromiso de la Alta Dirección	Begnini & Lecaro, 2022
	Participación del Personal	Medina et al., 2021
	Capacitación Continua	Begnini & Lecaro, 2022
	Medición de Desempeño	Penagos, 2020
	Resistencia al Cambio	Riquelme, 2020
	Falta de Recursos	Vitero et al., 2022
<b>Barreras Comunes</b>	Comunicación Deficiente	Martos, 2021
	Desajuste Tecnológico	Martos, 2021; Penagos, 2020
	Falta de Evaluación	Riquelme, 2020

Nota: Elaborado por los autores a partir de la revisión teórica respectiva de los autores.

Derivado de, la propuesta que se ha considerado considera el siguiente modelo:

**Figura 1***Modelo de fortalecimiento empresarial basado en la BPM*



Nota: Elaborado por los autores a partir de la revisión teórica respectiva de los autores.

El modelo anterior propuesto para la mejora empresarial basado en la gestión de procesos para las MIPYMES del sector turístico, está organizado en cuatro áreas principales: estrategia y táctica, seguimiento y control, mejora de la competitividad y la calidad. En la parte superior se destacan aspectos de innovación y conocimiento, con flechas que vinculan elementos como la cadena de valor del turismo y los recursos generados por el negocio. El área de estrategia incluye procesos como planificación y alineación estratégica, BPM (gestión de operaciones) y capacitación de empleados.

A nivel táctico, esto incluye actividades como la medición del desempeño, el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) y la capacitación continua. El seguimiento y el control se centran en evaluar el desempeño a través de indicadores clave de desempeño y evaluaciones clave, mientras que las barreras comunes incluyen cuestiones como la resistencia al cambio y las deficiencias tecnológicas. En definitiva, el objetivo principal es potenciar la competitividad y mejorar la calidad de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas.

## **Discusión**

Los resultados obtenidos en este estudio se respaldan con los fundamentos teóricos de la gestión de operaciones, especialmente en el contexto de las PYMES turísticas. En primer lugar, la sistematización de los principios de la gestión de operaciones, sustentada en Echeverría et al. (2025), enfatizan que su implementación no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también permite a las empresas reducir la volatilidad operativa y adaptarse mejor a la evolución del mercado.

A la par, este enfoque, que se centra en la estandarización y el análisis continuo de los procesos, ha demostrado ser una herramienta clave para mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por las MIPYMES en el turismo, aspecto también destacado por Penagos (2020), quien enfatiza cómo la gestión de procesos ayuda a evitar el sector informal, un desafío recurrente en este sector.

A través del análisis de los factores críticos de éxito, se enfatizó que para que las PYMES turísticas se beneficien de la gestión de operaciones, deben existir condiciones básicas como la alineación estratégica y el compromiso de la alta dirección. Los factores anteriores son acordes a lo que Medina et al. (2021) y Begnini & Lecaro (2022) expresan, acerca de que la gestión juega un papel importante en la implementación exitosa de la gestión de operaciones. Además, la participación activa de los empleados y la capacitación continua son esenciales para garantizar que los cambios propuestos sean aceptados e implementados de manera efectiva.

Sin embargo, la falta de recursos, la resistencia al cambio y la tecnología inadecuada siguen siendo obstáculos importantes. Estas barreras, como mencionan Riquelme (2020) y Martos (2021), son comunes en las Pymes, pues enfrentan limitaciones tanto en infraestructura

tecnológica como en la disposición de los colaboradores para adaptarse a las nuevas formas de trabajo.

Por otro lado, al considerar los ejes estratégicos propuestos en este modelo, se observó que la integración del ciclo de mejora continua (PHVA), propuesto por Echeverría et al. (2025), es necesario para permitir que las MIPYMES no solo realicen cambios sino también midan el desempeño y ajusten sus operaciones en tiempo real. La idea es respaldada por Carvalho & García (2022), quienes enfatizan sobre la importancia de la cadena de valor de Porter para identificar las actividades que realmente crean una ventaja competitiva y aquellas que no contribuyen directamente al proceso de operación.

### **Conclusiones**

Sobre el estudio se concluyó que la gestión de procesos constituye una herramienta estratégica importante para mejorar la competitividad y calidad de las Mipymes turísticas. La sistematización de las bases teóricas de la gestión permite crear un marco estructurado para mejorar los procesos y alinearlos con los objetivos estratégicos de la empresa. Este enfoque es fundamental para la estandarización operativa, la mejora continua y la adaptación a los desafíos del mercado, consistente con las teorías revisadas.

Asimismo, está claro que los factores críticos de éxito en la implementación de la gestión de operaciones incluyen la alineación estratégica, el compromiso de la alta dirección y la capacitación continua de los empleados. Estos elementos se presentan como necesarios para garantizar una gestión eficaz de las operaciones en las PYMES turísticas. Sin embargo, los principales obstáculos identificados, como la resistencia al cambio, la falta de recursos y la insuficiencia de tecnología, deben gestionarse mediante políticas específicas para garantizar una implementación exitosa.

En términos de dirección estratégica, el modelo propuesto integra herramientas como el ciclo de mejora continua y la cadena de valor de Porter, permitiendo a las MiPymes turísticas mejorar su competitividad a través de la identificación de los procesos clave. La implementación adecuada de estas herramientas puede facilitar la sostenibilidad y el crecimiento de las empresas turísticas en un entorno cada vez más competitivo.

Se sugiere que las futuras investigaciones consideren analizar las barreras específicas para implementar la gestión de procesos en diferentes sectores de PYME, así como evaluar la

efectividad de las herramientas propuestas en diferentes contextos. Además, sería relevante estudiar el impacto de la tecnología y la digitalización en la mejora de los procesos operativos en las PYMES turísticas, ya que estos factores son esenciales para superar los desafíos actuales de la industria.

### Referencias Bibliográficas

- Alberca, I., Apolo, A., Coronel, E., Lavayen, R., & Ortiz, B. (2023). 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 de Finanzas*, 3(1), 48-64. <https://doi.org/10.33386/rdf.2023.1.17>
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2010, Diciembre 29). Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI. *Registro Oficial Suplemento 351*. <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/copci>
- Begnini, L., & Lecaro, A. S. (2022). Ventajas de la automatización de la gestión por procesos. *Polo del conocimiento*, 7(7), 984-996. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i7>
- Carvallo, Y., & García, M. (2022). Método para mejora de procesos, como estrategia competitiva en las MIPYMES de la provincia El Oro Ecuador. *593 Digital Publisher*, 7(6), 39-47. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.145>
- Codex. (26 de Diciembre de 2025). *Clasificación de la Mipymes*. <https://blog.codex.com.ec/clasificacion-de-las-mipymes/>
- Echeverría, H., Arteaga, E., Peralta, A., & Peralta, F. (2025). La gestión por procesos y su impacto en el Sistema de Gestión de la Calidad de las pymes en Ecuador: Un estudio de su. *Revista Científica Internacional*, 12(1), 1404-1415. <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.684>
- Florián, O. L., & Zavaleta, L. (2021). Gestión por procesos para la Competitividad de una Mype del Sector Hotelero Frente al Covid-19. *Ish LACCEI International Multiconference on Entrepreneurship, Innovation and Regional Development - LEIR*, 1-9. <https://doi.org/10.18687/LEIRD2021.1.1.9>
- Huertas, T., Suárez, E., Salgado, M., Jadán, L., & Jiménez, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100165](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165)
- Martos, A. (2021, Enero 10). *Círculo de la mejora continua*. <https://www.funimec.org/repositorio/repositorio/circulo-mejora-continua.pdf>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., Medina, D., Medina, E., & al, e. (2021). Contribución al control de gestión y a la gestión por procesos. *Anales de la Academia*

- de Ciencias de Cuba*, 11(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2304-01062021000300012&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2304-01062021000300012&script=sci_arttext)
- Penagos, E. (2020). *Herramientas BPMS como instrumento para el mejoramiento continuo en las micro, pequeñas y medianas empresas*. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/cf474188-06e7-4c34-bbd5-63216d27125c/content>
- Riquelme, M. (2020, Julio 9). *Cadena de Valor de Michael Porter ¿Qué es y cuál es su importancia?* [https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w24520w/Cadena\\_de\\_valor\\_de\\_michael\\_porter.pdf](https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w24520w/Cadena_de_valor_de_michael_porter.pdf)
- Rodríguez, M., Buitrago, A., & Serna, H. (2019). Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial. *Podium*(35). <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.7>
- Saltos, V., Lucas, F., Fienco, B., & Castro, G. (2022). Proceso administrativo: un estudio al crecimiento empresarial de las MIPYMES operadoras turísticas, cantón Puerto López. *Recimundo*, 6(3), 344-354. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(3\).junio.2022.344-354](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(3).junio.2022.344-354)
- Soledispa, F., Ballón, W., & Vásquez, C. (2022). Auditoría de gestión de calidad y mejoramiento continuo de procesos en pequeñas y medianas empresas del sector pesquero, Manta, Montecristi y Jaramijó – Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 718-729. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383384>
- Vasquez, G. O., Parrales, D. H., & Morales, V. E. (2021). Proceso Administrativo: Factor Determinante en el Desarrollo Organizacional de las Mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Vitero, G., Romero, A., & Mendieta, C. (2022). Modelo de gestión por procesos y mejora continua. *CIENCIAMATRIA. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 8(3), 1131-. <https://n9.cl/ue50ml>

**Conflicto de intereses:**

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

**Financiamiento:**

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

**Agradecimiento:**

N/A

**Nota:**

El artículo no es producto de una publicación anterior.