

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en su búsqueda permanente de competitividad adoptan herramientas y técnicas administrativas, que les permitan mejorar su gestión y alcanzar sus objetivos. El desarrollo de la ciencia de la administración se ha dado de forma proactiva y a veces reactiva según las necesidades del mundo organizacional a través de la historia. La gestión por procesos es una de las herramientas administrativas que intenta responder a las necesidades de las organizaciones en el contexto actual.

El presente trabajo de investigación se enfoca en el enfoque de gestión por procesos, su impacto en el diseño de la organización y su aplicación en las empresas en Antioquia.

En los capítulos 1, 2 y 3 se describe el enfoque de gestión por procesos, partiendo de sus antecedentes históricos, su concepto, características, justificación, requisitos de aplicación y proceso de implementación considerando las propuestas teóricas presentadas por diferentes autores y estudiosos del tema. En el capítulo 4 se trata el concepto de diseño organizacional, sus características y variables y el proceso de diseño orientado a la competitividad, de igual forma partiendo de la teoría.

El capítulo 5 establece la relación entre el enfoque de gestión por procesos y el diseño organizacional buscando determinar el impacto de la adopción del enfoque de gestión por procesos y sus características en cada una de las variables del diseño organizacional.

El capítulo 6 presenta la metodología y herramientas para el desarrollo de la investigación de campo en empresas de Antioquia para validar el impacto de la adopción del enfoque de gestión por procesos en el diseño organizacional.

Los resultados de la investigación de campo se integran en los capítulos 3 y 5, presentando la relación existente entre la propuesta teórica de la gestión por procesos con la aplicación actual en la muestra seleccionada (capítulo 3) y del impacto de la gestión por procesos en el diseño de la organización (capítulo 5).

Finalmente en el capítulo 7 se presentan las conclusiones relacionadas con los objetivos de la investigación planteados al inicio del proyecto.