

**4**

**Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo**

**Approach based on the theory for administrative improvement: model analysis and development activities**

**Jean Veintimilla-Rodas**

Universidad Técnica de Machala - Ecuador  
jeancvr159@gmail.com

**Marlon Gómez-Bonilla**

Universidad Técnica de Machala - Ecuador  
mjgomezb\_est@utmachala.edu.ec

**Norman Mora-Sánchez**

Universidad Técnica de Machala - Ecuador  
vini.21173@hotmail.com

[doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164](https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164)

## RESUMEN

En la actualidad las organizaciones están en constante cambio y mejorando sus procesos, debido a los altos índices de competitividad que existen en el mercado los cuales les obliga a innovar para ser eficaces con sus productos o servicios. Para mejorar la administración se requiere que los procesos estén bien diseñados, es así que la gestión de procesos conjuntamente con la mejora continua permite a la organización diseñar lo que requiere el negocio, determinar debilidades y fortalezas, para mejorar las actividades y alcanzar los objetivos planteados por las empresas. En la investigación se utilizó el método cualitativo, el cual se obtuvo información de revistas científicas como Scopus, Redalyc y Scielo, que nos brindaron información para llevar a cabo la investigación sobre el enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa. La información obtenida de las revistas antes mencionadas nos da una respuesta cómo mejorar los procesos administrativos y no solo esos, si también los procesos que se encuentran inmersos en la organización, la mejora continua hoy en día es fundamental para las empresas porque se puede llevar un control estricto de los procesos y actividades que se desempeñan dentro de la organización así evitar ineficiencias de los recursos utilizados.

**Palabras claves:** Competitividad, mejora continua, procesos, gestión, objetivos, organización

## ABSTRACT

Currently, organizations are constantly changing and improving their processes, due to the high levels of competition that exist in the market which forces them to innovate in order to be effective with their products or services. Improve the administration requires that the processes are well designed, it is so process together with continuous improvement management enables the organization design which requires business, determine weaknesses and strengths, to improve the activities and achieving the objectives set by the companies. Research used the qualitative method, which obtained information of scientific journals such as Scopus, Redalyc and Scielo, which gave us information to carry out research on the approach based on the theory for administrative improvement. The information obtained from the above mentioned magazines gives us an answer to how to improve administrative processes, and not only those if the processes that are involved in the Organization, the continuous improvement today is also fundamental for companies because a strict control of the processes and activities that work within the Organization so as to avoid inefficiencies of the resources used can be.

**Key words:** Competitiveness, continuous improvement, process, management, objectives, organization

Cómo citar este artículo:

APA:

Veintimilla, J., Gómez, M., y Mora, N. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. 593 Digital Publisher CEIT, 5(2), 44-55. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164>

**Descargar para Mendeley y Zotero**

## Introducción

En la actualidad las organizaciones están en constante cambio y mejorando sus procesos productivos, debido a los altos índices de competitividad que existen en el mercado los cuales les obliga a innovar en sus procesos para ser eficaces y eficientes con sus productos o servicios que brinden estas para lo cual deben guiarse por las normas de calidad (García P, Quispe A., & Ráez G., 2003) sostiene que las normas ISO, de una u otra manera promueven la adaptación de una perspectiva basada en una serie de procesos para desarrollar, efectuar y mejorar la eficacia y eficiencia de los sistemas de gestión de calidad para así incrementara la satisfacción de los clientes mediante los parámetros requeridos (pág. 89).

Según (Carrascosa, Peiró, & Segarra, 2012)

Está basada en el ciclo de Deming, el cual consiste en cuatro fases: estudio de la situación actual, adquisición de información para proponer sugerencias de mejora; ajuste e implantación de propuestas seleccionadas; comprobación de resultados de las propuestas; implementación y estandarización de las propuestas con las necesarias modificaciones (pág. 10)

La mejora continua dentro de las organizaciones se ha convertido en una herramienta de suma importancia para mejorar sus procesos y ser competitivas dentro del mercado en que se encuentre, además esta herramienta les ayuda a las organizaciones a corregir desviaciones que tengan al momento de realizar los procesos, para (Marin-Garcia, Bautista-Poveda, & Garcia-Sabater, 2014) "la mejora continua una herramienta tan valiosa y, a la vez, difícil de implementar hasta sus últimas consecuencias" (pág. 586), así como también lo afirma (Marin-Garcial, Pardo-del-Val, & Bonavia, 2008) la mejora continua como una de las herramientas básicas para la implantación de sistemas de producción basados en gestión de la calidad total, producción ajustada o empresas de primer nivel mundial.

Los procesos productivos dentro de las organizaciones deben llevarse de una manera controlada para evitar desviaciones dentro de los procesos, teniendo un buen control de los procesos estos ganaran ventajas competitivas que pondrán a la empresa en mejores condiciones para su desempeño así sostiene (Pérez & Patiño, 2011) los procesos productivos tiendan a alcanzar su desempeño prospero en calidad, seguridad, costos, plazos de entrega del servicio o producto lo cual le permite ganar ventajas competitivas que satisfacen las necesidades de los clientes (pág. 46).

Dentro de los mercados la competencia se vuelve más feroz por lo que los clientes son más exigentes al momento de adquirir un producto o servicio lo que hace que las empresas mejoren sus procesos en todas las áreas a tal de mejorar su rendimiento y conseguir mejores estrategias para su eficiencia como lo sostiene (Mallar, 2010) los clientes se vuelen exigentes al momento de adquirir un producto por que ha generado que las empresas mejoren su rendimiento y creen mejores estrategias para satisfacer al mercado con eficiencia.

Las organizaciones buscan obtener una mayor rentabilidad, debido a que el entorno en el que se encuentra sufre transformaciones aceleradas la cual obliga a las empresas a enfrentarse a un sinnúmero de cambios en el cual estos cambios no afecten la calidad de los procesos, bienes y servicios como lo afirma (Llanes-Font, Isaac-Godínez, Moreno-Pino, & García-Vidal, 2014)

Las organizaciones, tienen el reto de transformar su gestión en busca de una mayor rentabilidad. Además, operan en un entorno que se transforma aceleradamente y deben estar preparadas para enfrentarse a los cambios de forma gradual en tiempo viable, sin que ello afecte la calidad de sus productos físicos y (o) sus servicios (pág. 256).

Cuando se habla de mejora y de calidad hablamos de puntos clave como son procesos

y resultados, es decir la gestión de procesos interactúan entre sí transformando los elementos de entradas en salida como lo afirma (Mayo, 2010) “proceso como el “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (pág. 4).

De acuerdo a (Berling, 2000) La mejora continua se puede ver como una de las actividades que son procesos y procedimientos implementados que contribuyen a los objetivos organizacionales a través de la mejora continua de procesos de trabajo, lugares de trabajo y las interacciones de trabajo (pág. 1)

En si la mejora continua ayuda a las actividades, procesos y procedimientos que están implementados en la organización a que estos contribuyan al cumplimiento de los objetivos empresariales lo cual la empresa está destinada a conseguir para liderar el mercado con sus procesos y estrategias innovadoras

Para (Sánchez & Blanco, 2016) “La mejora continua puede definirse como aquel proceso constante de mejora incremental que se realiza en la empresa con la participación de todo el personal” (pág. 2).

Cabe recalcar que para que el proceso de mejora continua sea eficiente se debe tomar en cuenta al personal que labora en la empresa, debido a que este participa directamente en las actividades que se desarrollan a diario y las cuales las tiene que cumplir con la mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades, por ende, este personal de estar capacitado para poder desarrollar las actividades con total responsabilidad y así darle una ventaja competitiva a la organización. Este personal debe ser capacitado en cada uno de sus departamentos al cual es responsable, con esto se evitará que los procesos administrativos tengan desviaciones que puedan repercutir en el rendimiento y eficiencia de los procesos.

Por lo cual el problema de la investigación se define en el siguiente ¿cómo mejorar la administración mediante el análisis de modelo

y desarrollo de actividades?

El objetivo de investigación se basa en determinar el análisis del modelo y actividades de desarrollo mediante la mejora continua de Deming para una buena gestión de calidad en los procesos.

La metodología de la mejora continua de Deming se describe en 4 esenciales pasos que se deben llevar de manera sistemática para lograr la mejora con lo cual disminuye fallos, se aumenta la eficacia y eficiencia en los procesos, da solución a los problemas, eliminación de riesgos potenciales entre otros. Un método eficaz que ayuda son las auditoria que nos permiten ver las falencias que existen en los procesos así lo afirma (Yáñez & Yáñez, 2012) “la auditoria de calidad es esencial para la mejora continua pues permite identificar retos y oportunidades siendo potencialmente un factor de cambio y éxito de las organizaciones” (pág. 86).

Para mejorar la administración se requiere que los procesos estén bien diseñados, es así que la gestión de procesos conjuntamente con la mejora continua permite a la organización a diseñar los procesos que requiere el negocio, determinar debilidades y fortalezas, para sí mejor cada una de las actividades o rediseñarlas para alcanzar con los objetivos planteados por las empresas. Además, la gestión de los procesos nos ayuda a eliminar las ineficiencias que aparecen en cada actividad y que a su vez producen desperdicios de los recursos si lo sustenta (Medina, Nogueira, & Hernández, 2009)

La aplicación de la gestión por procesos en una organización permite: comprender la configuración de los procesos del negocio, sus fortalezas y debilidades, determinar los procesos que necesitan ser mejorados o rediseñados; establecer prioridades, iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar los objetivos establecidos; reducir la variabilidad innecesaria que aparece habitualmente cuando se producen

o prestan determinados servicios y eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las acciones o actividades, al consumo inapropiado de recursos, entre otras.

Por lo tanto, supone gestionar:

Los clientes y sus expectativas.

- Las salidas del proceso.
- Las actividades internas que aportan valor.
- Las entradas al proceso (pág. 67)

La auditoría como proceso de mejora continúa

La gestión de calidad nos presenta un programa dentro de la auditoría la cual es el aseguramiento y mantenimiento de la calidad, que a su vez esta comprende en todos los aspectos de trabajo, asegurando el monitoreo de la mejora continua dentro de los procesos para su máxima efectividad para (Galvis, Jesús, Marchena, & Guillermo, 2006)

En la actualidad la preocupación por la calidad y la optimización de procesos en aras del mejoramiento continuo hace que la sociedad y las organizaciones requieran de la verificación y garantía respecto a diversos objetos de estudio, cada vez más especializados y detallados (pág. 92).

La intención de la gestión de calidad es asegurar hasta cierto punto, que la labor que se lleva a cabo por la actividad que realiza la auditoría interna ayuda a agregar valor a si como también a mejorar los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización así lo afirma (Almeida & Joaquim, 2001)

La auditoría de la estrategia tiene, así, un contenido nitidamente prospectivo y constituye la respuesta más eficaz para garantizar el principio de la empresa en marcha, ya que la auditoría estratégica de gestión constituye la actividad que

mediante la utilización de determinadas técnicas especializadas de revisión tiene por objeto la emisión de un informe acerca de la fiabilidad de los documentos provisionales auditados (pág. 42).

De acuerdo a (HUANG, LEE, & WANG, 2017) "la adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para una organización que puede ayudar a mejorar su desempeño y proporcionar una base sólida para sostenibles iniciativas de desarrollo" (pág. 106). Al aplicar la gestión de calidad ayuda a los procesos a tener un mejor desempeño y así proporcionarles bases sólidas para el desarrollo de las iniciativas en las estrategias que se utilizaran para corregir e implementar nuevos procesos administrativos dentro de la organización.

Las auditorías nos ayudan a evaluar los procesos para realizar las debidas correcciones que se puedan encontrar en dicha área y tomar las medidas correctivas para mejorar el rendimiento de los procesos sostiene (García, 2010) "las auditorías de información en las organizaciones como herramienta que permite el descubrimiento, monitoreo y evaluación de los recursos de información, tanto internos como externos con vistas a instrumentar, mantener o mejorar la gestión de información" (pág. 3).

La auditoría además de ser una herramienta muy importante dentro administración es también la primera etapa para llevar a cabo programas que permiten el avance de la mejora continua, de las fortalezas, debilidades, que ayudaran a crear estrategias, programas para mejorar los procesos y gestionar planes de acción para que las actividades que se desarrollan se les pueda dar seguimiento, evaluar y mejorar cada una de ellas.

La tarea de búsqueda de expedientes, indagación y conocimiento es un instrumento utilizado como patrón de valoración, alcance y mejora continua, es la auditoría de la información, que es la primera fase para iniciar el proceso de los programas, que permiten

identificar puntos de progreso, fortalezas y las debilidades con los cuales se puede definir una serie de maniobras, planes de acción y esquemas de mejoramiento, al ser desarrollados.

#### Importancia de la auditoría

La auditoría interna es de gran importancia para implementar, dar seguimiento, examinar y hacer las debidas correcciones a los procesos de mejora continua en la empresa, para poder llevar a cabo esto, se debe tomar en cuenta o tener pleno conocimiento del objetivo de su función, el cual es obtener información oportuna y confiable en los niveles de cumplimiento dentro de la organización además de las políticas y procedimientos en un tiempo determinado, con el objetivo de validar que la organización ha concretado controles necesarios para minimizar los riesgos internos y externos que afectan al sistema de operaciones y producción de la organización para (Yáñez & Yáñez, 2012) "Cada vez son mayores las exigencias de calidad de los productos en el mercado local y global, por lo que se ha incrementado el interés e importancia de la mejora continua y los sistemas de gestión de la calidad (SGC)" (pág. 83).

De acuerdo con (Llarena, Villodre, Pontoriero, & Cattapan, 2014)

Deming (1986) considera que, si no se puede describir lo que se está haciendo como un proceso, realmente no es posible saber lo que se está haciendo y para ello demostró que la producción es un sistema y no una secuencia de procesos mecánicos sin relación. Debido a lo anterior, el desempeño de una organización puede mejorarse por medio de la aplicación y el uso del enfoque basado en procesos, donde estos últimos se gestionan como un sistema gracias a la creación y entendimiento de una red de procesos y sus interacciones (pág. 6).

Tomando como plataforma lo planteado

con anterioridad, se define a la auditoría interna como un proceso obligatorio y preciso para las organizaciones, debido a la ayuda que a los altos directivos a dar seguimiento al cumplimiento de las funciones y las responsabilidades. La auditoría interna proporciona resultados para analizar los resultados de los objetivos, evaluarlos y dar las debidas recomendaciones de cada proceso sondeado, facilitando a los altos directivos la toma de decisiones para poder llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos estratégicos que se plantea la empresa, así como la implementación de mejora continua del sistema de gestión (MONTILLA & HERRERA, 2006).

En la actualidad la preocupación por la calidad y la optimización de procesos en aras del mejoramiento continuo hace que la sociedad y las organizaciones requieran de la verificación y garantía respecto a diversos objetos de estudio, cada vez más especializados y detallados (pág. 98)

Los resultados que se obtienen de la fase de la auditoría son de suma importancia en la mejora continua de los procesos, el cual está encaminado a cumplir con la gestión de calidad de un producto, servicio o bien. Por ende, la información de la auditoría interna está basada en el siguiente enfoque:

- Evidenciar que los niveles de la organización cumplan con las políticas, normas y leyes plasmadas.
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Evaluar a los departamentos de la empresa, la forma en la que sacan provecho a los recursos, tales como: tiempo, humanos, financieros, materiales.
- Evaluar los procesos, actividades y sistemas de gestión.

El proceso de una auditoría está alineado a

implementar procesos de mejora continua, debido a que se evalúa la efectividad de cada uno de los procesos dentro de la organización, el cual se aplica mediante la utilización de varios modelos entre los más efectivos tenemos el Circulo de Deming, Kaizen, entre otros.

La mejora continua son cambios que se dan para incrementar la producción y tener un trabajo eficiente y a su vez mejorar los indicadores de rentabilidad, pero esto se lo puede llevar acabo realizando una auditoria interna para encontrar las deficiencias que hubieran en los procesos y así poder hacer las debidas correcciones, según (Suárez-Barraza & Miguel-Dávila, 2009) nos afirman los siguiente:

Incrementar el ritmo de la mejora y al mismo tiempo sostener lo ganado. Esto es, el mantenimiento de un proceso de mejoramiento continuo. El énfasis se realiza en la búsqueda de oportunidades de mejora, no sólo en sostener el statu quo. El enfoque se encuentra en planificar, prevenir y anticipar la declinación de este (págs. 49-50).

Sin embargo para aplicar cualquier modelo de mejoramiento continuo, primero hay que verificar y validar los resultados que se esperaban de las actividades puestas en marcha, en esa fase la auditoria nos permite realizar una verificación del cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados, además, detectar las oportunidades de mejorar y apoyar a la realización de mejores estrategias que nos permitan realizar las correcciones necesarias y mediante eso lograr las metas establecidas (Olivieri & Antonia, 2005).

La innovación en procesos tiene que ver con cambios en la forma en la cual la organización produce sus bienes y servicios o lleva a cabo sus tareas. Abarca toda la organización y asegura la generación continua de innovaciones en los procesos de producción, su implantación efectiva y el mejoramiento continuo (pág. 49).

La información obtenida ayuda a la alta dirección a tomar decisiones para modificar sus estrategias. Para que las empresas tengan una buena rentabilidad y efectividad en función a la auditoria interna, se solicita personal altamente capacitado y con amplio conocimiento en varias aplicaciones que exhorta la materia:

- Equipos de trabajo
- Herramientas informáticas
- Administración de empresas, auditoria y finanzas
- Regulaciones y normas que afecten a la producción
- Elaboración de planificaciones
- Herramientas de gestión

Para (Moreira, 2006) "la aplicación del enfoque basado en procesos o gestión por procesos en las organizaciones de información es la forma más eficaz para desarrollar acciones que satisfagan las necesidades de los usuarios, tanto internos como externos" (pág. 5). Así mismo, de debe realizar auditoría interna, para saber si se manejan de manera adecuada los recursos con los que la empresa dispone, para cumplir los procesos de una manera eficaz y eficiente, cumpliendo con los estándares de calidad y los plazos establecidos.

La auditoría como proceso de mejora continua se enfoca para alcanzar los objetivos de la empresa mediante la identificación de oportunidades de mejorar sus procesos y a su vez establecer planes de acción que permitan incrementar y controlar con eficiencia y eficacia las operaciones que realiza la organización.

El modelo Kaizen se basa en mejoramiento de actitudes de los trabajadores el cual involucra a los gerentes y administradores, que estos estén mejor capacitados a realizar los procesos de la mejor manera y alcanzar un alto rendimiento como lo afirma (Alvarado & Pumisacho, 2017) "el Kaizen busca mejorar la actitud de las personas, considerando que los esfuerzos generan mejores resultados en el largo plazo"

(pág. 483).

De acuerdo a (CAMISÓN & PUIG, 2014) "Kaizen significa precisamente filosofía de mejora continua, y se orienta hacia la introducción de innovaciones incrementales que reduzcan progresivamente los defectos en el largo plazo y permitan la superación gradual de los estándares" (pág. 61).

La mejora continua de Kaizen está orientada a incrementar las innovaciones para reducir los defectos que se puedan dar en el largo plazo y a su vez ayuden a cumplir los estándares de calidad en todos los procesos administrativos que se lleven a cabo en las organizaciones y se pueda cumplir con la demanda del mercado.

El modelo kaizen está orientado a mejorar los procesos y eliminar las ineficiencias que pudiesen haber en el sistema de producción. Con los avances tecnológicos y la gama de competencia entre organizaciones hace que las empresas tiendan a maximizar la calidad de los productos con bajos costos de producción.

Los métodos a través de la investigación estratégica ayuda a la mejora continua dinamiza las capacidades de rendimiento para guiar y proporcionar las empresas incrementos importantes en su competitividad, además de esto cubrir las necesidades y a su vez estas aprovechen las oportunidades que se pueden presentar de la búsqueda oportuna que se observen en el mercado, como lo afirma (RIVERA & FIGUEROA, 2013)

La investigación en estrategia incorpora simples conceptos para dar un acercamiento más práctico al reconocer la necesidad de las organizaciones por aprovechar oportunidades, a partir de la búsqueda simultánea de nuevas posibilidades y la explotación de antiguas certezas, al entender que el éxito puede provenir de la buena observación en los mercados cambiantes. De esta forma, las capacidades dinámicas se

convierten en medios para guiar y facilitar el desarrollo de la organización a través del incremento continuo de su competitividad (pág. 251).

## **Métodos**

En la presente investigación se utilizó el método cualitativo, el cual se obtuvo información de revistas científicas como Scopus, Redalyc y Scielo, que nos brindaron información para llevar a cabo la investigación sobre el enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: Análisis del modelo y actividades en el desarrollo. Mediante este método se pudo obtener información que respalda la teoría sobre la mejora administrativa, además que esta se la puedo mejorar teniendo en cuenta el círculo de Deming o también llamado el proceso de mejora continua, se pude señalar que con este método lo que se busca es tratar que no posean extrañezas en los procesos que se encuentran dentro de la organización (Ramos, 2013).

El mejoramiento continuo es una filosofía gerencial que asume el reto del progreso de un producto y un proceso como un asunto de nunca acabar, en el que se va consiguiendo pequeñas victorias. Es una parte integral de un sistema gerencial de calidad total (pág. 60).

La mejora continua se la utiliza como una estrategia de suma importancia porque nos permite apoyar a la competencia que existe en el mercado y a su vez permite innovar en nuevos procesos que ayudaran a aumentar la rentabilidad y eficiencia de la empresa en todas sus áreas, así nos afirma (Tolamatl, Cano, Flores, & Nava, 2012) "La mejora continua (MC) constituye una estrategia muy importante para apoyar la competitividad de los negocios a través de la innovación incremental en la generación de valor al mercado" (pág. 41).

Según la información obtenida de las revistas científicas expresan que la mejora continua es de gran apoyo en todos los ámbitos de



los procesos, debido a que este ciclo permite a las empresas a acrecentar su rentabilidad y le permite innovar nuevos planes de acción para ser competitivos dentro del mercado en el cual esta su producto. Además, que esta va acompañada de la auditoria que hace posible la identificación de las desviaciones que puede haber en los procesos y mediante esto, los altos directivos toman las debidas decisiones que van a beneficiar a futuro a la empresa y ser más eficaces al momento de prestar un servicio o un bien a los clientes.

De acuerdo con (Cruz, Lagarda, & Miranda, 2015)

Los sistemas de evaluación del desempeño, se han convertido en uno de los programas claves para encontrar las deficiencias que limitan los resultados individuales y de los elementos en conjunto que conforman la organización, los cuales han estado condicionando el alcance de las metas establecidas (pág. 203).

Estos sistemas de mejora ayudan a desarrollar el desempeño, que son clave para encontrar las debilidades y deficiencias que puedan limitar los resultados que las organizaciones requieran conseguir para ser competitiva y eficaces en proceso de cumplimiento de la visión y misión que se proponga la empresa alcanzar en todos sus procesos.

## Resultados

La información obtenida de las revistas antes mencionadas nos da una positiva respuesta en cómo mejorar los procesos administrativos y demás procesos que se encuentran inmersos en la organización, la mejora continua de los procesos hoy en día es fundamental para cualquier empresa, debido a que nos encontramos en mundo inmensamente competitivo, donde la lucha por ser líderes en los mercados se ha vuelto una constante renovación e innovación de los procesos para agilizarlos de una u otras manera que no afecten la calidad de los productos, sino más

bien hacer que estos puedan satisfacer a los clientes y cumplan con las expectativas de los mismos.

Para (Castillo, Valdes, Hernández, León, & Difurniau, 2014)

Los avances tecnológicos de las últimas décadas han producido una verdadera revolución en los campos de la producción, la prestación de servicios, la educación, las comunicaciones y las relaciones interpersonales, así como también en la forma como se organizan y dirigen los procesos (pág. 15).

Los mercados cambian constantemente y obliga a las organizaciones a actualizarse para ser más competitivos y por ende exigen personal más competente para poder realizar sus labores de un manera eficaz y eficiente tal como manda un mundo globalizado, para (Hernández & González, 2007)

Los cambios en los mercados y la organización social del trabajo, hacen que los recursos humanos tengan que ser competentes y esto tiene su relación con la globalización donde se presentan las siguientes características: La interrelación, la información simultánea, una elevada competitividad, mayores exigencia en calidad, diversificación e innovación, entonces por ende la unidad productiva tiene que cambiar y es en el recurso humano donde debe de poseer características como las competencias laborales alineadas a los procesos de mejora continua (pág. 31).

La mejora continua es una metodología que ayuda las empresas a mejorar sus procesos haciéndolos a estos más eficientes y rentables para las organizaciones según (Suárez-Barraza & Ramis-Pujol) "Una metodología sistemática desarrollada para ayudar a una organización a tener avances significativos en la manera que operan sus procesos" (pág. 75). Las organizaciones se ven obligadas a mejorar sus operaciones para ser competitivas en el entorno

en que se encuentran, debido a que el mundo está totalmente globalizado y las empresas se ven en la obligación de mejorar sus procesos para brindar un producto o servicio de calidad a menor coste posible.

Este proceso hoy en día se ha vuelto parte esencial de las empresas, la cual la mayoría de ellas aplican esta metodología para ser más productivas y rentables, al poder mediante esto controlar sus actividades y evitar desperdicios de recursos financieros, materiales, humano.

### **Discusión**

La investigación determina que el enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa en el: Análisis del modelo y actividades en el desarrollo es necesario aplicar la mejora continua, esto cimienta que los procesos se lleven a cabo de una condición correcta y sistemática. Nos enfocamos a la mejora continua de Deming es esencial para el desarrollo de las empresas debido a que hoy en el entorno empresarial existen cambios constantemente y obliga a las a las organizaciones a mejorar sus procesos sin afectar la calidad del producto o servicio.

Con la mejora continua se puede llevar un control estricto de los procesos y actividades que se desempeñan dentro de la organización así evitar ineficiencias de los recursos utilizados por la organización, por lo cual esto ayudara que los procesos sean más productivos y rentables y a su vez que la empresa sea más competitiva en este mundo globalizado.

Los avances tecnológicos se han vuelto un apoyo fundamental para la mejora continua, debido a que se pueden innovar y diseñar estrategias para competir en un mercado netamente competitivo. La tecnología y la mejora continua de Deming ayudan a tener una amplia visualización de las oportunidades que se encuentran en el entorno, así como también a corregir las desviaciones que puedan estar afectando a los procesos y haciendo que estos sean ineficientes.

Las organizaciones para poder aplicar un sistema de gestión de calidad con la ayuda de la mejora continua de Deming deben involucrar a sus trabajadores incluyendo a administradores y gerentes debido a que ellos deben estar capacitados para poder dirigir los procesos que se llevaran a cabo dentro de la organización.

La constante evolución de los mercados ha obligado a las empresas a innovar sus procesos y a ser cada vez más cuidados con la calidad del producto que están ofreciendo, por ende, sus procesos deben ser bien diseñados y controlados por personas capacitadas para que haya desperfectos en las actividades de producción.

### **Referencias bibliográficas**

- Almeida, M. d., & Joaquim, J. (2001). Nuevas tendencias en la auditoría. <http://www.redalyc.org/pdf/395/39520304.pdf>, 43. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/395/39520304.pdf>
- Alvarado, K., & Pumisacho, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. <http://www.redalyc.org>, 483. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54950452008>
- Berling, C. (2000). Mejora continua como se ve desde grupos y 'agentes de mejora. <http://www.tandfonline.com>. Obtenido de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09544120050007797>
- CAMISÓN, C., & PUIG, A. (2014). INNOVACIONES Y PRÁCTICAS ORGANIZATIVAS COMO DETERMINANTES DE LA COMPETITIVIDAD. <http://repositori.uji.es>, 61. Obtenido de <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/125784>
- Carrascosa, C., Peiró, Á., & Segarra, M. d. (2012). Relación entre mejora continua, innovación y compromiso de la gerencia, un estudio empírico. <https://>

- dialnet.unirioja.es, 10. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4088399>
- Castillo, G., Valdes, C., Hernández, R. A., León, A. d., & Difurniau, H. (2014). Gestión de indicadores de calidad para la mejora del proceso editorial. <http://www.redalyc.org>, 15. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181432443003>
- Cruz, I., Lagarda, E., & Miranda, A. M. (2015). SISTEMA DE MEJORA CONTINUA PARA EL PROCESO CRM DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS. Dialnet, 203. Obtenido de <file:///C:/Users/Bodeguero/Downloads/Dialnet-SistemaDeMejoraContinuaParaElProcesoCRMDeUnaEmpres-5266037.pdf>
- Galvis, M., Jesús, O. d., Marchena, H., & Guillermo, L. (2006). El deber ser de la auditoría. <http://www.redalyc.org>, 92. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/212/21209804.pdf>
- García P, M., Quispe A., C., & Ráez G., L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. <http://www.redalyc.org>, 89. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112>
- García, M. (2010). Las Auditorias de información en las organizaciones. <http://www.redalyc.org>, 3. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190001>
- Hernández, M., & González, A. (2007). MODELO ESTRATÉGICO DE MEJORA CONTINUA PARA LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA MEXICANA. <http://www.redalyc.org>, 31. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433564006>
- HUANG, P.-L., LEE, B. C., & WANG, C.-S. (2017). THE STUDY OF RELATIVE IMPORTANCE FACTORS OF THE ISO 9001-2015 STANDARDS CLAUSE BASED ON CERTIFICATION BODIES' AUDITOR VIEWPOINT. <http://oaji.net>, 106. Obtenido de <http://oaji.net/articles/2017/490-1499775662.pdf>
- Llanes-Font, M., Isaac-Godínez, C. L., Moreno-Pino, M., & García-Vidal, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000300002&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000300002&script=sci_arttext&tlng=pt), 256. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000300002&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000300002&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Llarena, M. G., Villodre, S. L., Pontoriero, F. A., & Cattapan, A. B. (2014). Modelo de Sistema de Gestión de Calidad para la Puesta en Marcha de Cursos no Presenciales: Instrumentos de Marcha de Cursos no Presenciales: Instrumentos de. <https://scielo.conicyt.cl>, 6. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v7n6/art02.pdf>
- Mallar, A. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. <http://www.scielo.org.ar>. Obtenido de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082010000100004](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004)
- Marin-Garcia, J. A., Bautista-Poveda, Y., & Garcia-Sabater, J. J. (2014). Etapas en la evolución de la mejora continua: Estudio multicaso. <http://www.redalyc.org>, 586. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54932488008>
- Marin-Garcial, J. A., Pardo-del-Val, M., & Bonavia, T. (2008). Análisis de programas de mejora continua. Un estudio longitudinal en una empresa industrial. <http://www.scielo.br>. Obtenido de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2008000300002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2008000300002)
- Mayo, I. C. (2010). INTRODUCCIÓN A LOS PROCESOS DE CALIDAD. <http://www.redalyc.org>, 4. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>
- Medina, A., Nogueira, D., & Hernández, A. (2009). Relevancia de la Gestión por

- Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. <https://revistas.ute.edu.ec>, 67. Obtenido de <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/62/58>
- MONTILLA, O., & HERRERA, L. (2006). EL DEBER SER DE LA AUDITORÍA. <http://www.scielo.org.co>. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232006000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232006000100004)
- Moreira, M. (2006). La gestión por procesos en las instituciones de información. <http://scielo.sld.cu>, 5. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352006000500011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500011)
- Olivieri, C. d., & Antonia, M. (2005). Excelencia operacional mediante la innovación y el mejoramiento continuo de los procesos. <http://www.redalyc.org>, 49. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71603404>
- Pérez, J., & Patiño, C. (2011). MEDICIÓN DE LA CAPACIDAD DE LA EMPRESA MANUFACTURERA PARA ANALIZAR SUS PROCESOS DESDE LA FALLA. <http://www.scielo.org.co>, 46. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eia/n15/n15a05.pdf>
- Ramos, W. (2013). Incremento de la productividad a través de la mejora continua en calidad en la subunidad de procesamiento de datos en una empresa courier: el caso Perú Courier. <http://www.redalyc.org>. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390007>
- RIVERA, H. A., & FIGUEROA, L. S. (2013). CAPACIDADES DINÁMICAS, UNA FUENTE DE VENTAJA COMPETITIVA. <http://www.unilibre.edu.co>, 251. Obtenido de <http://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/19/Criterio-Libre-19-art11.pdf>
- Sánchez, L., & Blanco, B. (2016). Análisis de la producción científica hispana en mejora continua: 1990-2011. <http://redc.revistas.csic.es>, 2. Obtenido de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/919/1326>
- Suárez-Barraza, M. F., & Ramis-Pujol, J. (s.f.). Aplicación y Evolución de la Mejora Continua de Procesos en la Administración Pública. <http://www.redalyc.org>, 75. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511851317007>
- Suárez-Barraza, V. F., & Miguel-Dávila, J. Á. (2009). En la búsqueda de un espacio de sostenibilidad: un estudio empírico de la aplicación de la mejora continua de procesos en ayuntamientos españoles. <http://www.scielo.org.co>, 49-50. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v19n35/19n35a05.pdf>
- Tolamatl, J., Cano, P., Flores, S., & Nava, J. (2012). Análisis de Facilitadores para Sustener la Mejora Continua en una Empresa de Autopartes. <http://www.redalyc.org>, 41. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94425393008>
- Yáñez, & Yáñez. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las. <http://www.redalyc.org>, 86. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158006.pdf>
- Yanez, J., & Yáñez, R. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215026158006>, 83. Obtenido de <http://www.redalyc.org>