



# LA MEJORA CONTINUA

Por Jorge Everardo Aguilar Morales



Network de Psicología Organizacional  
Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.



La mejora continua

Aguilar-Morales, Jorge Everardo

2010.

Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Calzada Madero 1304, Centro, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México. C.P. 68000

Tel. (951)5010653, (951) 5495923

[www.conductitlan.net](http://www.conductitlan.net)

E-mail: [jorgeever@yahoo.com.mx](mailto:jorgeever@yahoo.com.mx), [comentarios@conductitlan.net](mailto:comentarios@conductitlan.net)

OPEN ACCESS: Se promueve la reproducción parcial o total de este documento citando la fuente y sin fines de lucro.

En caso de citar este documento por favor utiliza la siguiente referencia:

Aguilar-Morales, J.E. (2010) La mejora continua. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

## LA MEJORA CONTINUA

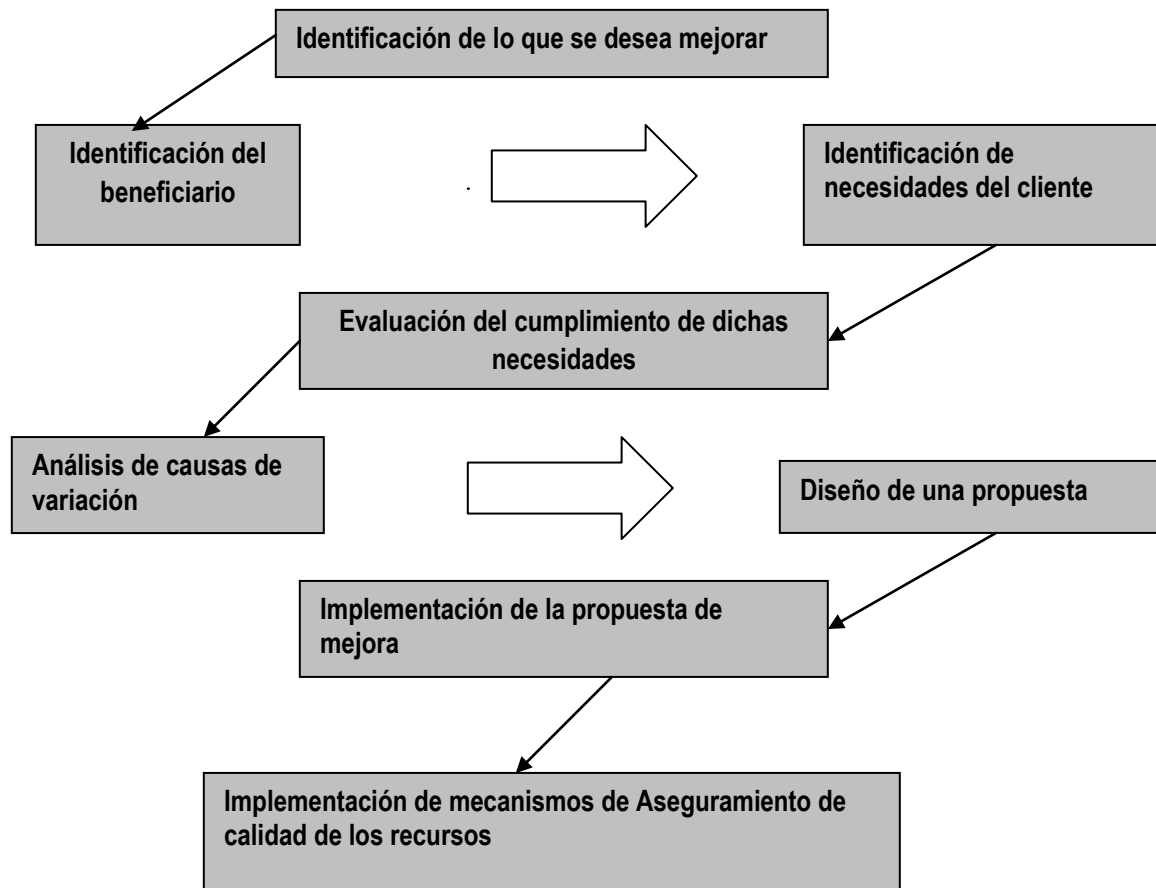
El concepto de mejora continua se refiere al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva. Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza del universo. Y este criterio se aplica tanto a las personas, como a las organizaciones y sus actividades.

El esfuerzo de mejora continua, es un ciclo interrumpido, a través del cual identificamos un área de mejora, planeamos cómo realizarla, la implementamos, verificamos los resultados y actuamos de acuerdo con ellos, ya sea para corregir desviaciones o para proponer otra meta más retadora.

Este ciclo permite la renovación, el desarrollo, el progreso y la posibilidad de responder a las necesidades cambiantes de nuestro entorno, para dar un mejor servicio o producto a nuestros clientes o usuarios.

Para seguir un proceso de mejora de calidad, podemos seguir el siguiente modelo.

### MODELO DE MEJORA CONTINUA



- Fase: Identificación de lo que se desea mejorar**
- ¿Qué se hace?** Se elige una problemática de que se desea resolver, tomando en cuenta: la importancia del problema, el número de beneficiados, el grado de insatisfacción de los usuarios y el impacto social y económico de la mejora.
- Herramientas que se utilizan:** Lluvia de ideas, hojas de verificación, entrevistas, reportes estadísticos
- Fase: Identificación de los beneficiarios**
- ¿Qué se hace?** Se establece con claridad quienes serán los clientes y/o los beneficiarios del plan de mejora
- Fase: Identificación de las principales necesidades o expectativas de los clientes o usuarios**
- ¿Qué se hace?** Se determinan de manera precisa lo que los clientes esperan de los servicios o productos que genera la empresa.
- Herramientas que se utilizan:** Se pueden utilizar entrevistas (individuales o colectivas), encuestas (cerradas o abiertas), grupos de enfoque o buzones de sugerencias.
- Fase: Evaluación del cumplimiento de dichas necesidades**
- ¿Qué se hace?** Se realiza una comparación entre las expectativas del cliente y el tipo de servicio que se esta ofreciendo
- Herramientas que se utilizan:** Los mismos que la identificar las necesidades, se pueden utilizar entrevistas (individuales o colectivas), encuestas (cerradas o abiertas), grupos de enfoque o buzones de sugerencias.
- Fase: Análisis de las causas de desviación**
- ¿Qué se hace?** Se identifican los factores que pueden estar generando el problema
- Herramientas que se utilizan:** Tormenta de ideas, diagramas de causa efecto, histogramas, diagrama de pareto, diagrama de flujo, estratificación, Análisis del proceso del cliente, lista de verificación, diagnóstico del proceso.
- Fase: Diseño de la propuesta de mejora**
- ¿Qué se hace?** Se establecen las acciones a desarrollar para mejorar la situación actual
- Herramientas que se utilizan:** Investigación referencial (determinar la forma en que se han resuelto problemas similares al nuestro), plan de mejora, rediseño de procesos, análisis de problemas en potencia.

**Fase: Establecimiento de la propuesta de mejora**  
**¿Qué se hace?** Se ejecuta el plan de mejora realizado evaluaciones continuas para analizar causas de variación y tomar medidas correctivas y preventivas.  
**Herramientas que se utilizan:** Rediseño de procesos, plan de mejora, análisis de problemas en potencia

**Fase: Implantación de mecanismos de aseguramiento de calidad en los resultados**  
**¿Qué se hace?** Se diseñan mecanismos para asegurar para aumentar la probabilidad de que los logros obtenidos se mantengan en el futuro.  
**Herramientas que se utilizan:** Estandarización de procesos, controles sensoriales, mecanismos permanentes de la medición de la satisfacción del cliente.

**Referencias:**

- Alvear S. C. (2001) Calidad total I. México: Editorial Limusa  
Alvear S. C. (2001) Calidad total II. México: Editorial Limusa