

# **Estrategias y metodologías para la mejora continua en la calidad de los procesos**

Elva Solano Pájaro

Ricardo Maestre

## **RESUMEN**

Las organizaciones en general buscan cada día la mejora de sus productos y/o servicios, con el fin de aumentar su productividad, competitividad y reconocimiento para así fidelizar a sus clientes y crecer en la parte comercial. Los mecanismos que mayor resultado proporcionan es la implementación de una dirección basada en la calidad, ya que hoy en día son muchas las organizaciones que intervienen en un sistema de gestión de la calidad.

La calidad dentro de una organización reviste de gran importancia porque genera satisfacción tanto a su grupo de trabajo (empleados, accionistas) como a sus clientes. La mejora continua se aplica a partir del uso de metodologías sistemáticas utilizadas por equipos interdisciplinarios que permiten un análisis riguroso de los problemas crónicos que afectan los resultados determinando así las causas y permitiendo el desarrollo de los planes de acción.

En el artículo se realiza una revisión de la literatura para determinar las principales metodologías y herramientas empleadas en los procesos de mejora continua en las empresas, orientados a la gestión de la calidad en sus productos o servicios.

**PALABRAS CLAVES:** Competitividad, productividad, fidelizar, implementación, calidad, sistema de gestión, mejora continua, cliente.

## REFERENCIAS

- <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/mejora-continua>
- [http://www.academia.edu/30085561/Calidad\\_y\\_su\\_evoluci%C3%B3n\\_una\\_revisi%C3%B3n\\_Quali](http://www.academia.edu/30085561/Calidad_y_su_evoluci%C3%B3n_una_revisi%C3%B3n_Quali)
- [ty\\_and\\_its\\_evolution\\_a\\_review](http://ty_and_its_evolution_a_review)
- <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/download/5992/5187>.
- <http://www.redalyc.org/pdf/206/20619966002.pdf>.
- <https://calidadgestion.wordpress.com/2012/08/11/innovacion-y-mejora-continua/>
- <https://www.gestiopolis.com/mejora-innovacion-procesos/>