



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“LA COMPETITIVIDAD Y SU RELACIÓN CON LA  
MEJORA DE PROCESOS EN LA INDUSTRIA UNA  
REVISIÓN LITERARIA DE LOS ÚLTIMOS 10  
AÑOS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Ingeniería Industrial**

**Autor:**

Roberto Rey Requejo Rodríguez

**Asesor:**

Mg. Ing. Neicer Campos Vázquez

Lima – Perú

2019

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación es dedicado a nuestros seres queridos de cada uno de nuestros núcleos familiares los cuales son el principal motivo para que uno busque el crecimiento continuo el cual es logrado con la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades brindados por la institución que van de la mano con la motivación familiar.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad por la formación que nos proporciona

Al docente por sus pautas y acompañamiento durante el desarrollo de esta  
investigación

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES .....</b>	<b>19</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>20</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	estudios incluidos en la recopilación de la información
Tabla 2:	cuadro de procedencia de investigaciones
Tabla 3:	cuadro de fuente y tipo de investigación

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objeto dar a conocer (estudiar) la mejora de procesos las cuales constan de varias herramientas que son aplicadas por las empresas para alcanzar un nivel competitivo dentro de las cuales se analizara su desarrollo en el sector industrial. Se utilizarán revistas científicas de fuentes fiables tales como scopus, redalyc, así como también los repositorios de las universidades que disponen de las investigaciones ya aprobadas.

La industria es mencionada en este análisis Dado que hoy en día este sector emplea métodos para reducir los problemas que se presentan en el momento de sus etapas de producción, evalúan los problemas recurrentes y sus principales causas que llevan en algunos casos a realizar reprocesos innecesarios, no cumpliendo con los requerimientos y estándares de los clientes.

Las herramientas de control de proceso permiten monitorear, analizar y tomar decisiones al respecto.

Durante el desarrollo de la investigación, se examina los medios que utilizan las diversas empresas industriales, principalmente contemplando el nivel de eficiencia, gestión de procesos con los cuales se alcance la noción de las herramientas de mejora de procesos utilizados en la industria nacional.

La investigación en la que se ha centrado el tema a indagar toma como importancia la mejora de procesos relacionado con la competitividad a su vez reconocer las fuentes literarias que un alumno pueda encontrar para el aprendizaje de conceptos y de las cuales pueda asumirlas como una cultura propia para un desenvolvimiento competitivo.

**PALABRAS CLAVES:** competitividad ,mejora de procesos, eficiencia ,eficacia

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El tema de la competitividad ha sido mencionado y asumido de varias formas en la cultura de las entidades como en las personas, tanto entidades como personas (ambos) forman parte de una organización en la industria, respecto a este tema (Orjuela, 2013), menciona que *“la competitividad se refiere a la capacidad de las organizaciones para la producción de bienes y servicios de una forma eficiente, para que sean atractivos a los consumidores finales, quienes son los evaluadores principales.* En tal sentido el nivel de competitividad no solo será medido de manera interna en una empresa, sino que también y principalmente será percibido por el consumidor es por tal razón es que existen diversas maneras y métodos que mejoren los procesos para canalizarlos para un fin que toda empresa busca para mantenerse en un ranking top globalizado.

Así mismo para (Kaplan y Murdock, 1991; Garvín, 1998). Mencionan que *“las organizaciones que se centran en la mejora continua de procesos , cuentan con una estrategia integral y global enfocada a establecer una innovación continua y creciente de los procesos de trabajo que los puede llevar a mantener y ganar competitividad de su mercado actual”*

Otros autores como (Pérez Castaño, Bernardo J. 2007) manifiestan que *“las ventajas competitivas se consiguen mediante la productividad, y la innovación consecuentemente se puede decir que la competitividad se logra, se conserva y se mejora, en la medida en que se agregue valor a las actividades, procesos, productos y servicios, bien sea mediante la productividad o la innovación.”*

Asimismo (Álvarez Suares,2011) (Solé cavares,2012) manifiestan que” *la mejora continua de procesos y productos está reconocida como un elemento fundamental para mantener el crecimiento paulatino de las empresas, tanto así que los estándares actuales de gestión responden a modelos de mejora continua*”.

De los conceptos dados surge la interrogante ¿de qué manera la mejora de procesos influye en la competitividad?



## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En esta investigación pertenece a una revisión sistemática sobre la competitividad y su relación con la mejora de procesos en la industria con el propósito de conocer de qué manera la mejora de procesos pueden influenciar en la competitividad según (Higgins y Green, 2011).” *Las revisiones sistemáticas se caracterizan por sintetizar la mejor evidencia disponible para responder a una pregunta científica. Utilizan una metodología sistemática y explícita con el fin de identificar, seleccionar y evaluar de manera crítica la investigación relevante, así como para extraer y analizar los datos de los estudios incluidos en la revisión, pudiendo incluir o no meta análisis, técnicas estadísticas para resumir e integrar los resultados de los estudios.*”

El tipo de estudio pertenece a uno de tipo descriptivo e interpretativo según (Klassen y otros,1998).” *en una revisión sistemática es esencial publicar de manera completa y transparente el método utilizado, debiendo describirse con suficiente detalle para que cualquier lector pueda replicar el estudio y obtener los mismos resultados”*

Respecto al proceso de búsqueda y captación de información y datos se toman estudios que se consideran en relación al tema de interés las cuales poseen varias directrices de definiciones y métodos empleados las cuales fueron tomadas en cuenta de un periodo de no mayor a los 10 años de antigüedad como criterio de inclusión.

Respecto a la exclusión de descartaron publicaciones que tienen un tiempo de antigüedad mayor a 10 años

De un total de 30 investigaciones se tomaron 17 las cuales son de tesis y revistas las cuales hacen mención de la mejora de procesos y la competitividad en algunas se mencionan metodologías utilizadas para la mejora de procesos.

El modo de filtrado se realizó mediante la búsqueda con palabras clave tales como eficiencia, eficacia mejora de procesos etc.

N	Autor	Titulo	Año	Fuente	TIPO	Abstracto	Referencia APA	Link	Palabra clave	pais
1	Karen, Contreras C; Eglys, Irazábal G; Alirio, Villanueva B.	Mejoras de los procesos productivos en una línea de fabricación de productos sólidos de una empresa farmacéutica	2013	Proquest	tesis	La presente investigación estudió el proceso productivo de una línea de fabricación de productos sólidos en una empresa farmacéutica, con la finalidad de aumentar su productividad y eficiencia. Se analizaron datos referentes a capacidades de producción, cantidades de insumos, recursos técnicos, desperdicios, tiempo de paradas, entre otros, por medio de técnicas de análisis cuantitativas y cualitativas a fin de recrear la situación actual de la empresa y detectar los principales problemas y fallas que se presentan en la línea.	Karen, C. C., Eglys, I. G., & Alirio, V. B. (2013). MEJORAS DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN UNA LÍNEA DE FABRICACIÓN DE PRODUCTOS SÓLIDOS DE UNA EMPRESA FARMACÉUTICA. <i>IIE Annual Conference.Proceedings</i> , 1-10. Retrieved from <a href="https://search.proquest.com/docview/1471958621?accountid=36937">https://search.proquest.com/docview/1471958621?accountid=36937</a>	<a href="https://search.proquest.com/sciencejournals/docview/1471958621/fulltextPDF/DA4318B0B326429FPQ/7?accountid=36937">https://search.proquest.com/sciencejournals/docview/1471958621/fulltextPDF/DA4318B0B326429FPQ/7?accountid=36937</a>	Ingeniería industrial, simulación, procesos, mejora, productividad	Norcros (georgia)EE. UU
2	<a href="#">Gómez, Lupita Serrano</a>	una revision de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño	2012	Proquest	revista	Este artículo revisa la literatura sobre los diferentes modelos para el mejoramiento de procesos desarrollados como elemento clave para alinear las operaciones de las empresas con sus prioridades estratégicas. El objetivo es proporcionar información útil sobre la anatomía de la literatura en esta área de conocimiento	Gómez, L. S. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. <i>Estudios Gerenciales</i> , 28 (125), 13-22. Retrieved from <a href="https://search.proquest.com/docview/1400151851?accountid=36937">https://search.proquest.com/docview/1400151851?accountid=36937</a>	<a href="https://search.proquest.com/sciencejournals/docview/1400151851/76CF4F0F321C4416PQ/14?accountid=36937">https://search.proquest.com/sciencejournals/docview/1400151851/76CF4F0F321C4416PQ/14?accountid=36937</a>	proceso mejoramiento de proceso, rediseño de procesos	COLOMBIA
3	Escalda Villalobos, I., Jara Vales, Paloma, Letzkus Palavecino, M.	mejora de procesos productivos mediante lean manufacturing	2016	ebSCO		La presente investigación realizada a Compañías CDC, tuvo como objetivo identificar y entregar una propuesta de mejora a las ineficiencias en la producción de colchones. La filosofía Lean Manufacturing fue la base técnica de este estudio, siendo el Diagrama de Flujo de Valor (VSM) y los Diagramas de Ishikawa, las herramientas determinantes para la identificación y descripción de mudas en el proceso productivo, mediante los cuales se pudo poner en evidencia los principales desperdicios del proceso, pudiendo ofrecer una mejora que dé cuenta de un nuevo proceso más limpio y eficiente.	Escalda Villalobos, I., Jara Valés, P., & Letzkus Palavecino, M. (2016). Mejora De Procesos Productivos Mediante Lean Manufacturing. <i>Trilogía</i> , 28(39), 26-55. Retrieved from <a href="http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=fap&amp;AN=118206172&amp;lang=es&amp;site=eds-live&amp;scope=site">http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=fap&amp;AN=118206172&amp;lang=es&amp;site=eds-live&amp;scope=site</a>	<a href="http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&amp;sid=a05eb03a69d2-4bc1-8114-5ab69c32860d%40pdc-v-sessmgr05&amp;bdat a=Jmxbmc92XMc210ZT1ZHMtbcGl2SZzY">http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&amp;sid=a05eb03a69d2-4bc1-8114-5ab69c32860d%40pdc-v-sessmgr05&amp;bdat a=Jmxbmc92XMc210ZT1ZHMtbcGl2SZzY</a>	Palabras claves: proceso, layout, Lean Manufacturing, mudas del proceso, calidad, diagramas de flujo de valor, diagramas de Ishikawa	
4	<a href="#">Rabelo Falcon, Marianna</a>	procedimiento para la gestión y mejora de procesos basado en el análisis dinámico de indicadores.aplicacion practica en la UEB "peninsula"	2012	ebSCO	Articulo	Elaborar y aplicar un procedimiento que contribuya a la gestión y mejora de los procesos basado en el análisis dinámico de indicadores es el objetivo fundamental de la presente investigación que se desarrolla en la Unidad Empresarial de Base "Península" perteneciente al Grupo Extrahotelero Palmares, como una etapa primaria en el necesario proceso para elevar la eficiencia y la competitividad organizacional en el empeño de satisfacer en forma creciente las necesidades y expectativas de los clientes. Como resultados de la misma se obtiene un Referente Teórico con un análisis crítico relacionado con la gestión y mejora de procesos en el contexto de los servicios extrahoteleros; un procedimiento, que apoyado de un conjunto de herramientas, permite evaluar y medir el nivel de excelencia del proceso servicios gastronómicos en la entidad objeto de estudio, y la propuesta de un grupo de mejoras que ayudarán al alcance de resultados superiores.	Rabelo Falcón, M. (2012). Procedimiento para la gestión y mejora de procesos basado en el análisis dinámico de indicadores. Aplicación práctica en la UEB "Península." <i>Retos Turísticos</i> , 11(2), 17-19. Retrieved from <a href="http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=asn&amp;AN=108726787&amp;lang=es&amp;site=eds-live&amp;scope=site">http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=asn&amp;AN=108726787&amp;lang=es&amp;site=eds-live&amp;scope=site</a>	<a href="http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=22&amp;sid=a05eb03a69d2-4bc1-8114-5ab69c32860d%40pdc-v-sessmgr05&amp;bdat a=Jmxbmc92XMc210ZT1ZHMtbcGl2SZzY">http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=22&amp;sid=a05eb03a69d2-4bc1-8114-5ab69c32860d%40pdc-v-sessmgr05&amp;bdat a=Jmxbmc92XMc210ZT1ZHMtbcGl2SZzY</a>	mejora de procesos	

5	Luis Enrique García Santamaría ; Gregorio Fernández Lambert ; Areli Brenis Dzul ;Conciencia Tecnológica 2013, (45)	Mejora del sistema de medicion.un caso aplicado a la industria automotriz	2013	redalyc	Articulo	Este artículo presenta la implementación de DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar) para reducir el desperdicio generado en el proceso de inspección en una industria maquiladora de vidrio del sector automotriz. El estudio compara la cantidad de defectos antes y después del mismo con la tasa de desperdicio generado en el área de Insulado. Los resultados demuestran que derivado de la aplicación de la Metodología DMAIC asociada a Seis Sigma, se logró proveer al trabajador de habilidades individuales que mejoraron la actividad de inspección apoyado de un estándar objetivo con la aceptación de material de al menos el 90% de conformidad establecido en la norma ASTM C-1036-06. Se mejoró la comunicación organizacional y social al dotar al trabajador de herramientas visuales y de comparación para mejorar la detección de los errores inadvertidos con un método de trabajo estandarizado. El resultado del proyecto permitió elevar el nivel de operación de 2.4 a 3.9 sigmas como efecto de la reducción del 17.68% al 0.66% de desperdicio en el área de IG (Insulated Glass) correspondiente a US\$ 24,480.00	García Santamaría, L., & Fernández Lambert, G., & Brenis Dzul, A. (2013). Mejora del Sistema de Medición: Un caso aplicado a la Industria Automotriz. <i>Conciencia Tecnológica</i> , (45), 41-46.	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94427876006">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94427876006</a>	Palabras clave: Reducción de desperdicio, DMAIC, mejora continua	
6	María A. Solano*, Juan J. Bravo*, Jaime A. Giraldo*	Metodologia de mejoramiento en el desempeño de sistemas de produccion.aplicacion en pymes de l confeccion	2011	redalyc	tesis	Se presenta una metodología de mejoramiento en el desempeño del sistema de producción en Pymes de la confección, consistente en la utilización de técnicas multicriterio para la selección y jerarquización de las prioridades competitivas a las que el sistema debe responder; el empleo de un procedimiento general para evaluar la coherencia estructural de la estrategia de operaciones en términos de las prioridades competitivas, los sistemas de producción y las palancas de fabricación; y finalmente la modelación del sistema de producción mediante simulación de eventos discretos con el fin de experimentar diversas alternativas de mejoramiento que estén alineadas con las prioridades competitivas más relevantes. Como resultado se aplicó la metodología propuesta a una muestra de cinco Pymes del sector de la confección de la ciudad de Manizales (Colombia) en su primera etapa, encontrándose que las prioridades competitivas calidad y tiempo de entrega son las más relevantes. Seguidamente a la Pyme con el peor desempeño se le aplicaron las demás etapas, demostrándose finalmente la utilidad de la metodología al lograr variar el desempeño de su sistema de producción en términos de aumentar un indicador de efectividad de un valor de 2.12 a 2.32 en una escala de 0 a 5, mejorando su desempeño en cerca de un 10%.	Solano, M., & Bravo, J., & Giraldo, J. (2012). Metodología de mejoramiento en el desempeño de sistemas de producción. Aplicaciones en Pymes de la confección. <i>Ingeniería y Competitividad</i> , 14 (2), 37-52.	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94427876006">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94427876006</a>	Palabras clave: Prioridades competitivas, Pymes de confección, Simulación de eventos discretos, Sistemas de producción	colombia
7	Giovanni Perez,Bibiana Giraldo,Juan serna	Mejoramiento de procesos y su aplicación bajo norma iso 9004: caso compañía de aceites	2006	redalyc (dyna)	tesis	<del>Este artículo se centra en la elaboración de una propuesta de mejoramiento para el problema que presenta el proceso de Despacho de Pedidos de la línea de producción de la marca QUEPUS en una empresa dedicada al envase de aceite para vehículos. Para esto se utilizó la teoría sobre mejoramiento de procesos de Harrington y la norma NTC ISO 9001:2000.</del>	PEREZ, G., & GIRALDO, B., & SERNA, J. (2006). El mejoramiento de procesos y su aplicación bajo norma ISO 9004 en una compañía de aceites. <i>Dyna</i> , 73 (150), 97-106.	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49615014">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49615014</a>	Mejoramiento de Procesos, Norma ISO 9004, Análisis Estratégico	colombia

8	Manuel García P, Carlos Quispe A, Luis Ráez G.	Mejora continua de la calidad en los procesos	2003	redalyc	artículo científico	El enfoque actual de la calidad en las organizaciones ha pasado del nivel de aseguramiento al de la mejora continua, y de esto puede dar prueba la Serie de Normas NTP-ISO 9000:2001 que a diferencia de su versión anterior, hace énfasis en la mejora continua de la calidad en los procesos	García P, M., & Quispe A, C., & Ráez G., L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. <i>Industrial Data</i> , 6 (1), 89-94.	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112</a>	Palabras Claves: Calidad. Mejora del proceso. Sistemas de gestión de calidad.	peru
9	Nestor Caicedo Solano	aplicación de un programa six sigma para la mejora de calidad en una empresa de confecciones	2011	redalyc	prospectiva	Una empresa esbelta es aquella que logra una mejora continua en todos sus procesos tanto administrativos como de manufactura, estas mejoras se logran incorporando en la cultura empresarial filosofías que permitan llevar a cabo proyectos que den respuesta a los problemas raíz de las compañías los cuales afectan a los procesos, los productos, el ambiente organizacional, la forma de gerenciar y en general toda la empresa; lo importante de los proyectos de mejora es que generan ventajas competitivas sostenibles. Este artículo se enfoca en la aplicación de un programa Seis Sigma, cuya actividad principal es la confección y distribución de material de intendencia para las Fuerzas Armadas Colombianas. La aplicación del proyecto da como resultado una reducción significativa en los costos de no calidad y un aumento en la capacidad de los procesos	Caicedo Solano, N. (2011). Aplicación de un programa seis sigma para la mejora de calidad en una empresa de confecciones. <i>PROSPECTIVA</i> , 9 (2), 65-74.	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=496250980010">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=496250980010</a>	Seis Sigma, Costos de no calidad, Control estadístico de calidad, Diseño de experimentos	colombia
10	Tinoco Gómez, Oscar; Tinoco Ángeles, Félix; Moscoso Huaira, Elvis	aplicación de las 5 s para mejorar la percepción de la cultura de calidad en microempresas de confecciones textiles en el cono norte de lima	2016	redalyc	Artículo	La investigación, realizada en un micro taller de confecciones textiles, permitió el acercamiento del quehacer universitario con la realidad de las microempresas del cono norte de Lima. Primero se efectuó el diagnóstico de la microempresa, tanto en el aspecto del proceso productivo como en el comercial. Se encontró un taller cuyas operaciones son realizadas en un espacio relativamente reducido, sin las ¿chapas técnicas correspondientes. La aplicación de las 5S contó con la participación activa del dueño y personal de la micro empresa, la misma que tuvo mayor tiempo de ejecución en las primeras tres S (seleccionar, seiri; organizar, seiton; y, limpiar, seiso). El hallazgo central de la investigación es la variación positiva y significativa de la percepción de calidad de parte del personal de la micro empresa, dando cuenta de la importancia de la aplicación de esta herramienta.	Tinoco Gómez, O., & Tinoco Ángeles, F., & Moscoso Huaira, E. (2016). Aplicación de las 5S para mejorar la percepción de cultura de calidad en microempresas de confecciones textiles en el Cono Norte de Lima. <i>Industrial Data</i> , 19 (1), 33-37.	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81650062005">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81650062005</a>	5S, calidad, microempresas textiles	peru

11	Eva Diz Comesaña1 (2) Nuria Rodríguez López2	la mejora de la calidad de los servicios a travez de su medicion	2010	redalyc	articulo	Las características de intangibilidad, heterogeneidad y sim ultáneidad de producción y consumo de los servicios hacen que la gestión de la calidad sea un tema complejo en este sector. Así lo demuestra la diversidad existente en la literatura académica tanto en el concepto y componentes de calidad como en las herramientas de medidas asociadas. En este trabajo se pretende abordar la gestión de la calidad desde la perspectiva de las empresas de servicios, con la finalidad de sistematizar los distintos componentes y poder mejorar los resultados relativos a esta prioridad competitiva a través de su medición. En lo que se refiere al concepto y componentes de la calidad se analizarán las diferencias entre calidad objetiva y subjetiva. En cuanto a la medición de la calidad, se abordarán las principales medidas clasificándolas en internas, externas e híbridas	Diz Comesaña, M., & Rodríguez López, N. (2010). La mejora de la calidad de los servicios a través de su medición. <i>Industrial Data</i> , 13 (2), 48-55.	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81619984006">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81619984006</a>	Keywords: Servicios sector, quality, quality costs, quality measures.	peru
12	Díaz, Félix Octavio; Jiménez, John Mauricio; Martínez, María Marcela	Diseño de estrategias para mejorar la competitividad de la industria láctea	2015	redalyc	revista	La industria láctea de Manizales debe tener cambios significativos para ser más competitiva. Para dar respuesta a esta necesidad, se planteó un estudio en el que se evaluaron las condiciones físicoquímicas y microbiológicas de la leche cruda, las Buenas Prácticas Ganaderas (BPG) y Buenas Prácticas de Ordeño (BPO) en 42 hatos lecheros. Además, se evaluó el estado de los laboratorios de las industrias lácteas según la norma ISO 17025:2005 y las condiciones de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) de 5 fábricas procesadoras de leche mediante una lista de chequeo. Como resultado, se obtuvo un diagnóstico y se plantearon estrategias con el fin de mejorar la competitividad de la industria láctea de la ciudad.	Díaz, F., & Jiménez, J., & Martínez, M. (2015). Diseño de estrategias para mejorar la competitividad de la industria láctea. <i>Revista de Ingeniería</i> , (43), 40-45.	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=121044223006">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=121044223006</a>	industria ,estrategias	colombia
13	Manuel Francisco Suarez Barraza	El kaizen-Gpla aplicación y sostenibilidad de la mejora continua de procesos en la gestión pública	2009	E-LIBRO	libro	Esta obra, su concepto el (KAIZEN-GP) características, principios y valores, modelos y esquemas conceptuales. la literatura incluida, los casos de experiencias y recomendaciones prácticas.	Suárez, B. M. F. (2009). <i>El kaizen-gp: la aplicación y sostenibilidad de la mejora continua de procesos en la gestión pública</i> . Retrieved from <a href="https://ebookcentral.proquest.com">https://ebookcentral.proquest.com</a>	<a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docId=4184669&amp;query=la+mejora+de+procesos+fre">https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docId=4184669&amp;query=la+mejora+de+procesos+fre</a>	competitividad	mexico

14	Naranjo Cisneros, Rocio Fernanda	mejora del proceso productivo de snacks mediante el uso de herramientas de gestion de calidad total (TQM) monitoreado a travez de indicaores de calidad caso de estudio empresa de alimentos	2018	EBSCO	TESIS	Título del proyecto: Mejora del proceso productivo de snacks mediante el uso de herramientas de gestión de calidad total (TQM), monitoreada a través de indicadores de calidad. Caso de estudio, empresa de alimentos. Contexto del estudio, el presente proyecto plantea la mejora de la calidad en el proceso de fabricación de snacks, mediante la implementación de herramientas de calidad total. Para esto se evalúa la situación actual y se determina la mejora a través de los resultados de los indicadores de capacidad del proceso, nivel aceptable de calidad del producto y costos. El desarrollo del proyecto se realiza identificando y analizando las causas que generan la variabilidad en los procesos y la no calidad del producto utilizando herramientas de la gestión de calidad total como Ishikawa, Despliegue de la Función de la Calidad (QFD) y Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMEF). Finalmente se implementan los planes de mejora y se estandarizan los procesos y los mecanismos de control para asegurar la sostenibilidad de los resultados. Resultados obtenidos: como resultados de esta implementación se evidencia una mejora en los indicadores claves de gestión de la calidad asociados a: Capacidad de los procesos, nivel de calidad del productos y costos de no calidad. El resultado en los índices de capacidad real y potencial a corto y largo plazo, tienen valores mayores a 1, lo que representa procesos estables y adecuados. Respecto a la calidad del producto en sus características de atributos, las cartas de control de rangos variables evidencian que los puntos se encuentran dentro de los límites de control, confirmando la efectividad de las acciones implementadas como resultado del análisis de las causas asignables a las variaciones. Estos resultados han impactado de manera positiva en la disminución de los costos de no calidad, generando un 32 por ciento de reducción del desperdicio de producto por tonelada fabricada.	Referencias Naranjo Cisneros, R. F. (2018). Mejora del proceso productivo de snacks mediante el uso de herramientas de gestión de calidad total (TQM) monitoreado a través de indicadores de calidad, caso de estudio, empresa de alimentos. Retrieved from <a href="http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=edsbas&amp;AN=edsbas.E000B18E&amp;authtype=shib&amp;lang=es&amp;site=eds-live&amp;custid=s4509042">http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=edsbas&amp;AN=edsbas.E000B18E&amp;authtype=shib&amp;lang=es&amp;site=eds-live&amp;custid=s4509042</a>	<a href="http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=7&amp;sid=a9fc2acc-7808-4483-9285-bac44a36fdd%40sdc-v- sessmgr03&amp;bdata=jmF1dGh0eXBIPXNoaWimbGFuZz1lcyZzaX">http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=7&amp;sid=a9fc2acc-7808-4483-9285-bac44a36fdd%40sdc-v- sessmgr03&amp;bdata=jmF1dGh0eXBIPXNoaWimbGFuZz1lcyZzaX</a>	GESION PRODUCCION CALIDAD	QUITO (ECUADOR)
15	Castillo Casco, Rosario Lideth Zamora Castro, Luis Carlos Zamorán Rodríguez, Silvia Estela	gestion de calidad para la mejora de los procesos productivos de plasencia cigars S.A Esteli	2018	ebsco	tesis	Este estudio se basa en un Manual de Gestión de la Calidad para la mejora de los procesos productivos de la empresa Plasencia Cigars en la ciudad de Esteli-Nicaragua. Un manual de Gestión de la Calidad se fundamenta es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política. Para llevar a cabo este estudio se desarrolló una serie de actividades y procesos, como el establecimiento del enfoque de la investigación definido como mixto y de tipo narrativo y se utilizaron instrumentos como entrevistas, observación directa y encuestas. El objetivo de este estudio fue evaluar la situación actual de la empresa en cuanto a calidad, en base a la norma ISO 9001:2008, se determinaron los aspectos en los cuales la empresa puede mejorar y al final se propusieron estrategias para la mejora de la gestión de la calidad, las cuales fueron recomendadas a la organización para la mejora de los procesos productivos y el aumento de la calidad de sus productos.	Castillo Casco, R. L., Zamora Castro, L. C., & Zamoran Rodríguez, S. E. (2018). <i>Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de Plasencia Cigars S.A Esteli-2017</i> . Nicaragua, North America: FAREM. Retrieved from <a href="http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=edsbas&amp;AN=edsbas.A0F40A4E&amp;authtype=shib&amp;lang=es&amp;site=eds-live&amp;custid=s4509042">http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=edsbas&amp;AN=edsbas.A0F40A4E&amp;authtype=shib&amp;lang=es&amp;site=eds-live&amp;custid=s4509042</a>	<a href="http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&amp;sid=1b6f1c6e-0ad6-488f-bb32-0dc42686753a%40sdc-v- sessmgr04&amp;bdata=jmF1dGh0eXBIPXNoaWimbGFuZz1lcyZzaX">http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&amp;sid=1b6f1c6e-0ad6-488f-bb32-0dc42686753a%40sdc-v- sessmgr04&amp;bdata=jmF1dGh0eXBIPXNoaWimbGFuZz1lcyZzaX</a>	calidad procesos	Nicaragua
16	Pérez Castaño, Bernardo J	Competitividad, desarrollo e ingeniería: algunas definiciones y reflexiones	2007	redalyc	Articulo	Este artículo está dirigido a quienes proponen o desarrollan modelos, procesos y productos de interés en cualquier organización, buscando mejorar su competitividad, para generar más empleo y contribuir a la formación y utilización de capacidades humanas, satisfaciendo las necesidades existenciales y esenciales de las personas. Este artículo no está dirigido a especialistas en el tema, ni es un manual de métodos y procedimientos para mejorar la competitividad. Es una introducción básica al tema, escrita en lenguaje sencillo para mostrar, amena y claramente, aspectos relacionados con la competitividad, el desarrollo y la ingeniería, destacando sus interrelaciones. Inicialmente, se introduce, para cada término, la definición tomada del Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española y posteriormente, para aportar más elementos de juicio, se presentan los conceptos de diversos autores con trayectoria en el tema. Finalmente, se presentan algunas reflexiones sobre la importancia del papel que desempeña la ingeniería en el desarrollo y la competitividad.	Pérez Castaño, B. (2007). Competitividad, desarrollo e ingeniería: algunas definiciones y reflexiones. <i>Ingeniería y Competitividad</i> , 9 (1), 57-75.	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=291323498005">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=291323498005</a>	competitividad, desarrollo	COLOMBIA
17		Modelo y procedimiento para la gestion y mejora de procesos con contibucion a la integracion de sistemas normalizados en cementeras cubanas	2016	E-LIBRO	Tesis	las ventajas competitivas se consiguen mediante la productividad y la innovación. Consecuentemente, se puede decir que la competitividad se logra, se conserva y se mejora, cuando se realizan las actividades, procesos, productos y servicios, bien sea mediante la productividad o la innovación	Cita: (Cabrera, 2017)  Entrada bibliográfica: Cabrera, H. R. (2017). Modelo y procedimiento para la gestion y mejora de procesos con contibucion a la integracion de sistemas normalizados en cementeras cubanas. la Habana : Editorial universitaria 2017-e-ISBN978 959-16-34894.	<a href="https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docId=4946019&amp;query=tesis+mejora+d e+procesos+competitividad">https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docId=4946019&amp;query=tesis+mejora+d e+procesos+competitividad</a>	Competitividad	Cuba

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

La competitividad es el resultado de una serie de características ,actitudes y compromisos que las entidades y personas asumen con un fin constante de estar vigentes en un mundo globalizado, donde cada año los gobiernos , entidades y el mismo entorno de cada sector ,cuantifica un estado de cuan eficientes son las empresas hoy en día de acuerdo a sus capacidades de respuesta ante los servicios que brindan como también ante los compromisos que asumen con fines de estándares nacionales ,e internacionales.

Asimismo, la capacidad de innovar de cada entidad depende estrecha y directamente de los conocimientos intelectuales y organizacionales de cada entidad y la capacidad de emplear estas.

La mejora de procesos hoy en día abarca distintas herramientas las cuales son utilizadas según el rubro, procesos y actividades de las empresas y sus stakeholders que buscan tener determinados estándares los cuales sean atractivas para clientes locales o internacionales los cuales buscan colaboradores, con estándares de eficiencia.

para (Kaplan y Murdock, 1991; Garvín, 1998). Mencionan que *“las organizaciones que se centran en la mejora continua de procesos, cuentan con una estrategia integral y global enfocada a establecer una innovación continua y creciente de los procesos de trabajo que los puede llevar a mantener y ganar competitividad de su mercado actual”*

cada empresa busca establecer ciertos estándares los cuales son requeridos por las grandes empresas tal es el caso de ciertos stakeholders que tienen que tener determinadas homologaciones y certificaciones para los cuales tienen que aplicar técnicas de mejora continua para así canalizar procedimientos y estándares en sus actividades.

Para Sotelo j. (2016) *“ el entorno de una organización necesita tener una cultura innovadora preestablecida ya que este tipo de cultura se caracteriza por la fugacidad de las estructuras organizativas,la utilización de especialistas y equipos temporales, la necesidad de cambios rápidos y flexibles que respondan a nuevas oportunidades, lo que aumenta el potencial innovador de tales organizaciones”*



Ejemplo, formato de figura (estilo APA):

Tabla 1 cuadro de procedencia de investigaciones

INVESTIGACIONES SEGÚN PROCEDENCIA	
PAIS	Nº DE INVESTIGACIONES
COLOMBIA	6
PERU	3
CUBA	2
MEXICO	2
EE.UU	1
CHILE	1
NICARAGUA	1
ECUADOR	1



Ilustración 1 Fuente elaboración propia

Tabla 3

Tabla 2 Cuadro de fuente y tipo de investigación

FUENTE	TIPO DE INVESTIGACION			
	TESIS	ARTICULO	REVISTA	LIBRO
Proquest	1			
Proquest			1	
EBSCO		1		
EBSCO		2		
redalyc		3		
redalyc	2			
redalyc	3			
redalyc		4		
redalyc		5		
redalyc		6		
redalyc		7		
redalyc			2	
E-LIBRO				1
EBSCO	4			
EBSCO	5			
Redalyc		8		
E-LIBRO	6			



Ilustración 2 Elaboración propia

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

De las investigaciones leídas y analizadas se hallaron distintas herramientas las cuales según el criterio , de cada compañía respecto a sus actividades las emplean en determinados procesos , como también de manera global para optimizar sus procesos de acuerdo a las exigencias de cada cliente en un contexto donde cada empresa busca de los stakeholders que están relacionadas con sus actividades cierta eficiencia que hoy en día es un estándar de las industrias que buscan ser competitivas respecto de sus similares para ello deben de actualizarse y mejorar sus procesos.

Hoy en día las empresas muy independientes de sus actividades relacionadas a la mejora constante también buscan que sus colaboradores (stakeholders) cumplan ciertos estándares de calidad en sus procesos para ello estos colaboradores deberán tener determinadas certificaciones a lo que hoy en día comúnmente se le conoce como Homologaciones.

Respecto a la mejora de procesos si bien es cierto que influyen en la eficiencia y competitividad de las entidades dependerá del rubro o tipo la elección de la herramientas y técnicas que existen por mencionar algunas .lean manufactory six sigma, normas BPM.normas iso.tecnicas de mejora continua kaizen aplicación de las 5 s.etc.

Por último, el aspecto humano es el más importante en la cultura de la eficiencia por lo cual es muy importante el entrenamiento constante de personal calificado y esto se logra con las capacitaciones.

## REFERENCIAS

Karen, C. C., Eglys, I. G., & Alirio, V. B. (2013). MEJORAS DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN UNA LÍNEA DE FABRICACIÓN DE PRODUCTOS SÓLIDOS DE UNA EMPRESA FARMACÉUTICA. *IIE Annual Conference.Proceedings*, , 1-10. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1471958621?accountid=36937>

Gómez, L. S. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 13-22. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1400151851?accountid=36937>

Escaida Villalobos, I., Jara Valés, P., & Letzkus Palavecino, M. (2016). Mejora De Procesos Productivos Mediante Lean Manufacturing. *Trilogía*, 28(39), 26–55. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=118206172&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Rabelo Falcón, M. (2012). Procedimiento para la gestión y mejora de procesos basado en el análisis dinámico de indicadores. Aplicación práctica en la UEB “Península.” *Retos Turísticos*, 11(2), 17–19. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=108726787&lang=es&site=eds-live&scope=site>

García Santamaría, L., & Fernández Lambert, G., & Brenis Dzul, A. (2013). Mejora del Sistema de Medición: Un caso aplicado a la Industria Automotriz. *Conciencia Tecnológica*, (45), 41-46.

Solano, M., & Bravo, J., & Giraldo, J. (2012). Metodología de mejoramiento en el desempeño de sistemas de producción. Aplicaciones en Pymes de la confección. *Ingeniería y Competitividad*, 14 (2), 37-52.

PEREZ, G., & GIRALDO, B., & SERNA, J. (2006). El mejoramiento de procesos y su aplicación bajo norma ISO 9004: caso compañía de aceites. *Dyna*, 73 (150), 97-106.

García P, M., & Quispe A., C., & Ráez G., L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6 (1), 89-94.

Caicedo Solano, N. (2011). Aplicación de un programa seis sigma para la mejora de calidad en una empresa de confecciones. *PROSPECTIVA*, 9 (2), 65-74.

Tinoco Gómez, O., & Tinoco Ángeles, F., & Moscoso Huaira, E. (2016). Aplicación de las 5S para mejorar la percepción de cultura de calidad en microempresas de confecciones textiles en el Cono Norte de Lima. *Industrial Data*, 19 (1), 33-37.

Díaz Comesaña, M., & Rodríguez López, N. (2010). La mejora de la calidad de los servicios a través de su medición. *Industrial Data*, 13 (2), 48-55.

Díaz, F., & Jiménez, J., & Martínez, M. (2015). Diseño de estrategias para mejorar la competitividad de la industria láctea. *Revista de Ingeniería*, (43), 40-45.

Suárez, B. M. F. (2009). El kaizen-gp: la aplicación y sostenibilidad de la mejora continua de procesos en la gestión pública. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

## Referencias

Naranjo Cisneros, R. F. (2018). Mejora del proceso productivo de snacks mediante el uso de herramientas de gestión de calidad total (TQM) monitoreado a través de indicadores de calidad, caso de estudio, empresa de alimentos. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.E000B18E&authtype=s hib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Castillo Casco, R. L., Zamora Castro, L. C., & Zamoran Rodríguez, S. E. (2018). Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de Plasencia Cigars S.A Esteli-2017. Nicaragua, North America: FAREM. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.A0F40A4E&authtype=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Pérez Castaño, B. (2007). Competitividad, desarrollo e ingeniería: algunas definiciones y reflexiones. *Ingeniería y Competitividad*, 9 (1), 57-75.

Cita: (Cabrera, 2017)

Entrada bibliographical:

Cabrera, H. R. (2017). *Modelo y procedimiento para la gestión y mejora de procesos con contribución a la integración de sistemas normalizados en cementeras cubanas*. la Habana: Editorial universitaria 2017-e-ISBN978 959-16-34894.