El autor:

Carlos Segura. ingeniero industrial, máster en gerencia y negociaciones internacionales, docente universitario en las carreras de ingeniería industrial y administración de negocios. Actual presidente de la Asociación de Profesionales Hispanos en Japón y socio-director en la compañía KUMIAY Internacional, Co. Ltda., ubicada en Fukuoka, Japón.

Agradecimientos:

Damos un agradecimiento especial al Dr. Fermín Franco Medrano por su valiosa ayuda en el desarrollo de esta publicación.

EL MATRIMONIO ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA

Podemos afirmar que la administración es un proceso sistemático que tiene como finalidad hacer que los procesos dentro de las compañías se ejecuten de forma eficaz y eficiente, por medio de lo cual sea posible garantizar que los bienes tangibles o intangibles que emerjan del sistema productivo cumplan con las especificaciones establecidas por los clientes o mercados de dicha organización. Para Gryna, Chua & DeFeo (2007): “La importancia de la calidad de los productos en la mente del público ha dado como resultado que ésta llegue a ser una prioridad fundamental para la mayoría de las organizaciones” (p. 11). Así también, se ha de esperar que dicho sistema administrativo sea capaz de garantizar un proceso de mejora continua equilibrado y constante que permita el aseguramiento de la calidad y por ende el éxito de la compañía.

En relación con lo anterior, Evans & Lindsay (2008) nos indican lo siguiente:

> En sentido general, aseguramiento de la calidad se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de dos puntos focales importantes en los negocios: el diseño de bienes y servicios y el control de la calidad durante la ejecución de la manufactura y la entrega de servicios. (p. 4).

En la cita anterior podemos rescatar la correlación que existe entre la administración y la mejora continua pero, ahora bien, ¿de qué manera podríamos llegar a la integración de lo que es la administración y la mejora continua?

Según el ciclo de mejora continua establecido por Edwards Deming (PHVA) para llegar a una mejora continua son importantes los siguientes elementos:

1) la Planeación (P)
2) la Realización o el Hacer (H)
3) la Verificación (V)
4) la Actuación o corrección de problemas detectados (A)

Y desde el punto de vista de la administración sus procesos principales son:

1) Planear (P)
2) Organizar (O)
3) Dirigir (D)
4) Controlar (C)

Si procedemos a combinar dichos principios podríamos calcular su producto de la manera siguiente:

$\boldsymbol{(PHVA) \times (PODC) = A_{MC}}$ (Administración de la Mejora Continua)

Con lo que reorganizando se obtiene la siguiente ecuación:

$\boldsymbol{(P^2) \times (HO) \times (VD) \times (AC) = A_{MC}}$

$\boldsymbol{P^2\ D\ CHAVO = A_{MC}}$

Podemos interpretar la anterior ecuación de la siguiente forma:

La Planeación al cuadrado (**P²**) nos viene a indicar, o bien a recordar, que es primordial que todos nuestros procesos o actividades siempre sean planificadas para poder facilitar los procesos siguientes. El Hacer-Organizar (**HO**) nos recuerda que para poder ser capaces de Hacer debemos primero Organizar, no podemos pretender hacer algo si no está organizado y planificado previamente. EL Verificar-Dirigir (**VD**), etapa que indica la importancia de saber Dirigir recursos y asignar responsabilidades para posteriormente tener claro qué es lo que vamos a Verificar. Igualmente puede darse el fenómeno a la inversa, ya que

podría resultar el primero, Verificar mi entorno para saber de qué manera debería de Dirigir mis recursos (Entiéndase por “recurso” a: humano, material, maquinaria, entre otros). En el caso de la etapa Actuar-Controlar (**AC**), podemos decir que es indispensable tener Control de nuestro entorno para poder Actuar, sino somos capaces de tener control de nuestras actividades o procesos no podremos tener capacidad de actuar para corregir la situación de manera eficaz y eficiente.

En resumen, si somos capaces de planear nuestras actividades nos será más fácil organizar para poder hacer labores que nos permitan mejorar por medio de la dirección y verificación que traen consigo el control del entorno y por ende nos permite actuar de manera ágil en caso de que existan factores que pongan en riesgo nuestro sistema administrativo y de calidad, llevando todos estos elementos de la ecuación a alcanzar la Administración de la Mejora Continua ($\mathbf{A_{MC}}$), o bien, la ecuación $\boldsymbol{P^2\ D\ CHAVO = A_{MC}}$

Para lograr lo anterior de forma armoniosa y exitosa es importante contar “con apoyo de los directivos, los japoneses integraron la calidad en sus organizaciones y desarrollaron una cultura de mejora continua (que en ocasiones los japoneses llaman kaizen)” (Evans & Lindsay, 2008, p. 8)

Bibliografía:

Evans, J. & Lindsay, W. (2008): *Administración y control de la calidad (séptima edición)*. México: Cengage Learning.

Espinosa, G. (2013). *Proceso administrativo. Planificación, organización, ejecución y control.* Recuperado de https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planificacion-organizacion-ejecucion-y-control/

Gryna, F., Chua,R., & DeFeo, J. (2007): *Método Juran: Análisis y planeación de la calidad (quinta edición).* México: McGRAW-HILL.

Wikimedia (2018). *Círculo de Deming.* Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADrculo_de_Deming

Contacto con el autor:

Skype: carlos.segura84

WhatsApp: +81 8033758412

Email: csegura@kumiay.com