

A INTRODUCCION

PLANTEO DEL PROBLEMA:

A partir del análisis de la literatura en el marco de un proyecto anterior llevado adelante, como así también de presentaciones en congresos y encuentros relacionados con el mejoramiento continuo en los cuales varios integrantes del equipo tienen una participación activa, se observa que las organizaciones utilizan numerosas herramientas con el objetivo de lograr una mejora continua de procesos en camino a la innovación.

Suarez Barraza (2011) menciona elementos potenciadores e inhibidores para llevar adelante procesos de mejora continua. Al respecto Aoki (2008) señala que para ciertas organizaciones, la transferencia exitosa de la mejora continua de procesos desde la empresa matriz a sus filiales en otros países requiere elementos como la eliminación del *muda* (palabra en japonés para despilfarro, actividades que no agregan valor al proceso), disciplina operativa, estandarización de los procesos y canales de comunicación formales e informales.

En el mismo sentido que los autores anteriores, Cuatrecasas Arbós (2011), destaca la importancia de obtener productos y/o servicios por medio del proceso adecuado, convenientemente gestionado, con costos y tiempos mínimos con la máxima calidad posible.

Respecto a la temática de innovación, tema actual en la literatura académica, varios autores coinciden en señalar que, a pesar de su aparente simplicidad, no es fácil de implantar y mantener en las empresas. En este sentido, Marín García (2010) en su búsqueda para identificar los aspectos más importantes a la hora de implantar la innovación en la gestión de operaciones, destacan la presencia de un líder de la innovación continua, un estilo de dirección consistente, metodología formal que dé soporte a la innovación (ISO 9000, TQM, TPM, Seis Sigma), entre otras.

Por los motivos expuestos nos interesa indagar y relevar: las experiencias de mejora continua de procesos desarrolladas en empresas de Córdoba, qué herramientas o metodologías de mejora aplican y en qué medida éstas se llevan adelante de manera continua como parte de la Gestión de sus Operaciones para la innovación. Así mismo, nos proponemos identificar claves de éxito o fracaso como así también las condiciones que se deben cumplir para poder implantar de forma satisfactoria los diferentes programas de innovación.

Las siguientes preguntas disparadoras pretenden delimitar el alcance del presente trabajo de investigación y del proyecto:

1. ¿Cuáles son las experiencias de mejora continua de procesos que desarrollan las empresas de Córdoba?
2. ¿En esas experiencias, existen factores que las facilitan u obstaculizan?
3. ¿Cómo se relacionan estas mejoras continuas a la gestión de operaciones para la innovación?
4. ¿Cuáles son las condiciones que se deben cumplir para poder implantar de forma satisfactoria los diferentes programas de innovación continua?

Todos estos interrogantes pueden resumirse en una pregunta central:

¿Qué experiencias de mejora continua desarrollan las empresas de Córdoba y en qué medida esos resultados se vinculan con la gestión de la calidad y con la gestión de operaciones para la innovación?

HIPÓTESIS:

1. Si las empresas de Córdoba utilizan sistemáticamente las metodologías y herramientas de mejora continua, logran mejoras significativas en sus Procesos.
2. Si las empresas de Córdoba utilizan sistemáticamente las metodologías y herramientas de mejora continua, incluirán a la innovación como característica de su gestión.
3. Si las empresas de Córdoba utilizan sistemáticamente las metodologías y herramientas de mejora continua como parte de su estrategia de gestión de operaciones, mejoraran su competitividad en el mercado local.

B. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

En la Licenciatura en Administración, de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba nos proponemos formar profesionales que administren con eficiencia las operaciones de una organización, aplicando herramientas de mejora y de gestión de procesos que den soporte a la generación de bienes y servicios de calidad. Asimismo se trabaja para que los profesionales que egresen de la carrera, estén en condiciones de recomendar y aplicar los conocimientos adquiridos para administrar con eficiencia el sector productivo de la empresa y su la cadena de valor.

Sin embargo en las últimas investigaciones realizadas, evidenciamos inconvenientes en la gestión, gerencia, procedimientos, comunicación e información para la toma de decisiones, entre otros. En los años 2016 y 2017 nos propusimos investigar cuáles son las experiencias y las herramientas de Mejora Continua que desarrollan y aplican las empresas de Córdoba en general y en particular las PYME, sin embargo hemos vivenciado la reticencia a completar encuestas con el objetivo de compartirlas en el marco de una investigación llevada adelante.

Durante 2018 y 2019 nos proponemos investigar sobre las experiencias en la Implantación de la innovación en la gestión de operaciones, las herramientas utilizadas, los factores tanto facilitadores como limitantes para aplicarlas y los resultados obtenidos.

Ahora bien:

- ¿Qué experiencias de mejora continua de procesos desarrollan las empresas locales?
- ¿Qué herramientas o metodologías utilizan para la mejora continua de procesos?
- ¿Quiénes definen estas herramientas o metodologías en las organizaciones?
- ¿Qué grado de autoridad tienen los equipos para decidir mejoras?
- ¿Cuáles factores tienen más peso a la hora de implementar mejoras?
- ¿Hay vínculo entre la Gestión de Calidad y la Gestión de las Operaciones para la Innovación?
- ¿Es la mejora continua en las operaciones es una característica de las empresas que innovan?

En función a lo expuesto, se plantea el siguiente **Objetivo General**:

Indagar las experiencias de mejora continua que desarrollan las empresas de Córdoba y en qué medida esos resultados se vinculan con la mejora continua de procesos y la gestión de operaciones para la innovación

Objetivos Específicos:

1. Averiguar acerca de las experiencias recientes de mejora continua de procesos en las empresas de Córdoba
2. Identificar los factores que influyen en la mejora continua de procesos
3. Identificar los factores que las facilitan u obstaculizan la mejora continua de procesos
4. Indagar en qué medida las prácticas se sostienen en el tiempo y forman parte de un proceso de Gestión de Calidad.
5. Indagar como se vincula la Gestión de Calidad con la Gestión de las Operaciones en general para la Innovación.

Así mismo con este proyecto también se busca:

- Formar a los integrantes de este equipo en técnicas de investigación y promover la formación de un espíritu crítico, de análisis y de colaboración.
- Promover la vinculación de los profesionales egresados de la FCE y Universidad con el medio empresarial.
- Promover el compromiso de los integrantes para publicar, presentar y compartir los resultados en Congresos y Seminarios organizados por instituciones educativas, instituciones intermedias y profesionales de relevancia

C. MATERIALES Y MÉTODOS

En esta investigación se intenta aplicar rigurosamente el método científico, pues estamos convencidos de su necesidad en la Administración, como única forma de consolidarla en su perfil epistemológico de ciencia.

1. Se revisará la bibliografía actual disponible sobre las diversas técnicas de mejora continua, sus herramientas en la Gestión de Operaciones para la innovación.
2. Se confeccionarán los instrumentos para el relevamiento de datos, que incluyan preguntas para identificar experiencias de mejora continua, las herramientas utilizadas y en particular las aplicadas en la Gestión de Operaciones para la innovación, desarrolladas en las empresas de Córdoba.
3. El procesamiento de los datos recogidos se realizarán mediante software estadístico (STATA/ SPSS) con ayuda de los especialistas, del Instituto de Estadística y Demografía de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNC
4. Se trabajaran algunas conclusiones con el software para análisis cualitativo Atlas-ti.
5. El análisis de los datos, permitirá arribar a conclusiones, recomendaciones y futuras líneas de investigación
6. El resultado del análisis será publicado, compartido en encuentros científicos de la especialidad y puesto a disposición de aquellas empresas que nos brindaron información.

D. BIBLIOGRAFIA

- Aoki, K. (2008). Transferring Japanese Kaizen activities to overseas plants in China, *International Journal of Operation & Production Management*, 28(6), 518-539.
- Barraza, M. F. S., & Dávila, J. Á. M. (2008). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Pecunia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León*, (7), 285-311
- Baudin, C. (2011). Criterios de transferibilidad del enfoque concurrente en los procesos de diseño y desarrollo de productos de las pequeñas y medianas empresas chilenas. *Revista Chilena de Ingeniería*, (19)(1), 146-161.
- Castellano, N. (2008). *Gestión de Calidad Total. Fundamentos, Métodos, Herramientas y Management de la Calidad*. Córdoba, Argentina: Eudecor SRL.
- Castellano, Nélide y otros (2005): "Prácticas de Calidad en las PYME de Córdoba Cinco Años Después. Comparación con la investigación realizada en el año 2000". Investigación SECYT.
- Castellano, Nélide y otros (2007): "Formulación, Evaluación y Management de Proyectos y Aplicación de Gestión Seis Sigma en las PYME de Córdoba". Investigación SECYT.
- Castellano, Nélide y otros (2009): "Aplicación de las Normas COPC en empresas de servicio de Córdoba". Investigación SECYT.
- Cuatrecasas Arbós, L. (2010). La competitividad de los procesos. *Revista de Contabilidad y Dirección*, (11), 39-62.
- Cuatrecasas Arbós, L. (2011). *Organización de la Producción y Dirección de Operaciones. Sistemas Actuales de Gestión Eficiente y Competitiva*. España: Diaz de Santos.
- Escalante, E. (2006). *Seis sigma: metodología y técnicas*. México: Limusa-Noriega.
- García Daponte, G y Cané, M. (2015). *RADAR UIC. Micro Competitividad Industrial. Diagnóstico y Propuestas para las Industrias de Córdoba*. Córdoba, Argentina: UIC (Unión Industrial de Córdoba) y ADEC (Agencia para el desarrollo Económico de la Ciudad de Córdoba).
- Hernández Nariño, A., Medina León, A., & Nogueira Rivera, D. . (2010). Criterios para la elaboración de mapas de procesos. Particularidades para los servicios hospitalarios. *Ingeniería Industrial*, (30)(2), 2-7.

F. IMPORTANCIA DEL PROYECTO - IMPACTO

Con la realización de esta investigación se espera realizar contribuciones:

1. A la difusión de la técnica administrativa (aplicación de procedimientos, herramientas, modelos, etc.). Partimos del convencimiento que la Administración es una ciencia y una técnica: Confiamos que esta investigación efectuará un relevamiento lo más amplio posible sobre experiencias y metodologías de Mejora Continua utilizadas en las empresas de Córdoba.
2. A la formación de recursos humanos especializados en la aplicación de las técnicas de mejora continua de procesos en las empresas de Córdoba. Estamos convencidos de contribuir a consolidar el campo laboral/profesional de los Licenciados en Administración en la Gestión de las Operaciones en favor de la Innovación.
3. A la formación de capacidades de: trabajo en equipo, escritura, publicación, fomentando y a la formación de nuevos académicos y profesionales, en lo referente a técnicas de investigación.
4. Al desarrollo socio/económico y profesional de los cuadros directivos de las empresas de Córdoba. Queremos contribuir a la comprensión y aplicación de un gran número de técnicas y herramientas de Gestión y Administración tanto de empresas como otras de organizaciones.
5. A los emprendedores, empresarios y directivos de emprendimientos, PYMEs y MiPYMEs de Córdoba, por medio de los resultados que arroje la investigación en busca de una mejor integración colaborativa Universidad/Empresa. Esto se hará concertando reuniones, entregando y compartiendo informes/publicaciones con los resultados obtenidos, como así también por medio de charlas y conferencias dictadas en nuestra Facultad y en el marco de encuentros de Administración, organizados en otras Universidades.
6. A los estudiantes de la Licenciatura en Administración, pues los resultados de esta investigación serán utilizados en las Cátedras de Administración de Operaciones otras, para la formación de profesionales idóneos en la aplicación de las herramientas de gestión.

G. FACILIDADES DISPONIBLES

Se trabajará en el Departamento de Administración y Tecnologías de la Información de la FCE de la UNC, para ello se utilizara un box con acceso a Internet, mesa de trabajo, sillas.

Se accederá a bases de datos que contengan revistas científicas de calidad, relacionadas con el objeto de estudio y a material disponible en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba.

H. PRESUPUESTO SOLICITADO

Se puede estimar en \$ 20.680 (veintiún mil seiscientos) para el primer año y \$ 25.850 (veinticinco mil ochocientos cincuenta) para el segundo, en concepto de bibliografía, viajes, inscripciones a congresos, impresión de posters, fotocopias, publicaciones, entre otros.

Palabras clave: mejora continua, gestión de operaciones, innovación continua, modelos de implementación, factores de éxito, herramientas,

Mots-clefs: innovation continue, gestion d'opérations, modèles d'implémentation, facteurs de succès, instruments.

Keywords: continuous innovation, operations management, implementation models, success factors, tools