

METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

RESUMEN

El diseño de metodologías para la Gestión por Procesos exige investigar los conceptos generales y las herramientas relacionadas con la evaluación, la mejora y el control de procesos, para integrar –con enfoque de sistemas– el control de la gestión del día a día con los objetivos estratégicos de la institución universitaria. El presente trabajo está orientado a exponer las etapas y las herramientas principales de una metodología que permite realizar la gestión de la calidad de los procesos en instituciones de educación superior, así como su aplicación en la mejora de un proceso de una universidad oficial colombiana, empleando herramientas estadísticas y de gestión, así como el plan de control del proceso. Como resultado fundamental se logró elevar la efectividad del proceso, así como proponer acciones concretas orientadas a su mejora continua.