RESUMEN

Este trabajo es resultado de un proyecto de titulación de la Maestría en Gestión de la Calidad y Mejoramiento de la Productividad para la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE). El trabajo fue llevado a cabo entre agosto de 2015 y diciembre del 2015, en estrecha colaboración con el director de tesis, Jorge Rodríguez. El Ing. Ramiro Brito Decano de la Facultad de Ciencias Exactas y Tecnologías Aplicadas ha contribuido como supervisor debido a su amplia experiencia en el ámbito de la docencia y principalmente por su amplia experiencia en los procesos administrativos de la Facultad. El proyecto ha sido una oportunidad para hacer contribuciones a un campo en el que se ha tomado gran interés, a saber, la gestión por procesos. Se espera que el conocimiento aquí desarrollado sea utilizado como base para el avance e implementación de un modelo de gestión por procesos en la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), desarrollando procesos fiables y garantizando la mejora continua. En base Al análisis de valor agregado se procede a encontrar los procesos críticos, los mismos que fueron priorizados seleccionando nueve de ellos con los cuales se realizó el análisis causa-raíz para encontrar oportunidades de mejora para luego actualizar la información de la Matriz ASME de cada uno de ellos, y posteriormente sus caracterizaciones respectivamente dando énfasis en los indicadores de gestión. Es así que se realizó la Evaluación de los indicadores por muestreo para proceder al análisis de las mejoras conseguidas.

Palabras Claves

Mapa de Procesos

MATRIZ ASME

MEJORA CONTÍNUA

ABSTRACT

This work is the result of a draft of the Master degree in Quality Management and Productivity Improvement for the University of the Armed Forces (ESPE). The work was carried out between August 2015 and December 2015, in close collaboration with the supervisor, Jorge Rodriguez. Engineer Ramiro Brito Dean of the Faculty of Applied Science and Technology has contributed as supervisor because of his extensive experience in the field of teaching and mainly for its extensive experience in the administrative processes of the Faculty. The project was an opportunity to make contributions to a field in which it has taken great interest, namely process management. It is hoped that the knowledge developed here is used as the basis for the advancement and implementation of a model of process management at the International University of Ecuador (UIDE), developing reliable processes and ensuring continuous improvement.Based on value-added analysis it proceeds to find the critical processes, the same that were prioritized by selecting nine of them with which the root cause analysis was performed to find opportunities for improvement and then update the information each ASME Matrix one of them, and then their characterizations respectively emphasizing management indicators. Thus, the evaluation of indicators was conducted by sampling to proceed to the analysis of the improvements.

Keywords

ASME MATRIX
CONTINUOUS IMPROVEMENT

PROCESS MAP