

## **RESUMEN**

El eje fundamental de este proyecto gira en torno al desarrollo de un manual de procesos para el área administrativa del Instituto Tecnológico Superior Aloasí, que se estructura con un enfoque basado en un Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008; se partió de un diagnóstico institucional, con el propósito de determinar la situación actual y los objetivos que apunten a la implementación del modelo de gestión por procesos. Al realizar el diagnóstico institucional se determinó que el Instituto trabaja sin políticas establecidas, los procesos no se encuentran definidos, estandarizados y documentados, hechos que han originado el deficiente uso y aprovechamiento de recursos; siendo el área administrativa la que mayor falencias presentó, la investigación se enfocó en un manual de procesos para esta área. Para el diseño del manual de procesos, se realizó el levantamiento y análisis de la información tomando en consideración el Sistema de Gestión de Calidad con los puntos aplicables de la Norma ISO 9001:2008. Para ello, se elaboraron el mapa de procesos y el inventario de procesos donde se identificaron los procesos y sus interacciones; se incorporaron y diseñaron documentos y diagramas de flujo para el control de procesos y se elaboraron las caracterizaciones de los subprocesos mencionando sus controles y mediciones respectivamente. Este conjunto de elementos permiten gestionar los procesos, unificar y controlar el trabajo, facilitando la inducción y demás labores del área administrativa.

### **PALABRAS CLAVES:**

- ❖ **CALIDAD**
- ❖ **PROCESOS**
- ❖ **GESTIÓN DE LA CALIDAD**
- ❖ **EDUCACIÓN SUPERIOR**
- ❖ **ISO 9001:2008**