

RESUMEN

Este trabajo es resultado de un proyecto de tesis de 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 enero de 2015 y mayo de 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. El proyecto de tesis de maestría 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.

Palabras Claves

MAPA DE PROCESOS

GESTIÓN DE PROCESOS

CONTROL DE CALIDAD

MEJORA CONTÍNUA

ABSTRACT

This work is the result of a master's thesis project on Quality Management and Productivity Improvement for the University of the Armed Forces (ESPE). The work was carried out between January 2015 and May 2015, in close collaboration with the thesis director, Jorge Rodríguez. Eng. Ramiro Brito Dean of the Faculty of Exact Sciences and Applied Technologies has contributed as a supervisor due to his extensive experience in the field of teaching. The master thesis project has been an opportunity to make contributions to a field in which great interest has been taken, namely, process management. It is expected that the knowledge developed here will be used as a basis for the progress and implementation of a process management model at the International University of Ecuador (UIDE), developing reliable processes and guaranteeing continuous improvement

Key Words

PROCESS MAP

PROCESS MANAGEMENT

QA

CONTINUOUS IMPROVEMENT