

BOLETIN N° 5

MEJORA CONTINUA



OFICINA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD

Volumen Nro. 5 // 2024-I

La mejora continua es el proceso continuo de analizar el beneficio, identificar oportunidades y realizar cambios progresivos en los procesos que efectúa una organización.

Entonces, el proceso de mejora continua es una herramienta que permite a las instituciones educativas identificar sus fortalezas y debilidades, y establecer acciones para mejorarlas. En el ámbito universitario, este proceso puede ayudar a fortalecer la calidad, la flexibilidad, los costos y los tiempos. Por lo tanto, es importante como parte del proceso de mejora continua de la UNIFÉ se implemente el Sistema de Gestión de Calidad (SGCU), el cual es un conjunto de actividades planificadas y sistémicas que aseguran la calidad de los procesos académicos y administrativos de la Institución.

La UNIFÉ emplea el enfoque de proceso de mejora continua, que incorpora el *ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA)*, modelo que permite a la universidad asegurar de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente determinado las oportunidades de mejora continua.

A continuación, se detalla cada fase:

Planificar

En esta primera fase se determina el estado actual de la institución, encontrándose las áreas o procesos potenciales de mejora, se analizan las causas del problema y se elabora un plan de mejora en base a objetivos deseados.

Hacer

En esta segunda fase se elaboran y diseñan los documentos necesarios para el desarrollo de los procesos y su implementación. Se establecen las acciones para alcanzar el objetivo.

Verificar

La tercera fase es la verificación. Se evidencian los conocimientos adquiridos al aplicar las acciones y los resultados obtenidos.

Actuar

En la cuarta fase se evalúa el resultado del proceso de la resolución de los problemas hallados. Asimismo, se elaboran planes de mejoras para seguir optimizando los procesos académicos y administrativos de la institución.

CICLO PHVA



Las fases enumeradas en "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" se consideran una estrategia para la mejora continua de los procesos. Cada vez que se identifica un elemento que es un proceso en la institución con potencial de mejora, se inicia un nuevo ciclo PHVA.

Las características ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA) son las siguientes:

Progresivo: el desarrollo de todas las fases de este modelo es un proceso a largo plazo. El avance puede ser progresivo, pero siempre se busca que la intervención sea a todas las áreas de la institución para alcanzar los objetivos trazados.

Gradual: Implica que los cambios realizados sean constantes a lo largo del tiempo y logren tener una mejora significativa y sostenida.

Sistemático: Los procesos diseñados siguen una estructura con fases comunes para ordenar, orientar y dirigir las acciones desarrolladas.

Diferenciado: Cada institución es diferente y diversa, pero pueden enfrentar problemas similares; sin embargo, sus procesos de mejora son únicos debido a los diferentes contextos sociales, culturales, y educativos.

Territorial: Toda institución está situada en diversas realidades y se consideran aspectos territoriales, culturales, sociales y económicos para diseñar acciones adecuadas que respondan a las necesidades de cada institución.

Participativo: dentro de este proceso cíclico de mejora es importante involucrar activamente a toda la comunidad de la institución, incluir a estudiantes, docentes, egresados, personal administrativo y otros, en el diagnóstico, planificación e implementación de los planes de mejoras.

Integral: Reconoce que la realidad educativa es compleja y abarca múltiples dimensiones que deben ser abordadas de manera interconectada para lograr una mejora efectiva.

Llevar a cabo un proceso de mejora continua, conduce a:

- Aumentar la eficiencia en el desarrollo de los procesos, también reduce los costos al determinar ineficiencias en los procesos.
- Mejorar la calidad identificando y resolviendo los problemas de calidad, mejorando así la calidad del servicio educativo
- Fomentar la innovación promoviendo la creatividad y el aprendizaje constante, implementando nuevas ideas y soluciones y mejorar la capacidad de la Institución para innovar.
- Aumentar la satisfacción de los usuarios enfocándose en la mejora continua, tomar acciones que lleven a comprender mejor las necesidades y deseos del usuario aumentando la retención del usuario a largo plazo.
- Mejorar la cultura organizacional adoptando de mejora continua como política de la institución, y con ello aumentar la motivación y el compromiso de toda la comunidad universitaria logrando la cohesión y trabajo en equipo.

En conclusión, es importante desarrollar la mejora continua de la calidad con la finalidad de mejorar la formación profesional y lograr que la UNIFÉ mantenga su posicionamiento como una institución reconocida por su alto nivel académico y de investigación en la formación de profesionales de calidad.

REFERENCIAS

Erazo Calvopiña Rina Monserrat y Nelly Germania Salguero Barba, (2021), MEJORA CONTINUA EN LAS ORGANIZACIONES A PARTIR DE LA SATISFACCIÓN DE LOS STAKEHOLDERS INTERNOS, Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES, vol. 5, núm. 18, pp. 138-157

Manuel García P, Carlos Quispe A, Luis Ráez G, (2003) Mejora continua de la calidad en los procesos Industrial Data, vol. 6, núm. 1, agosto, 2003, pp. 89-94 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú