

Mejoramiento de los procesos misionales del sistema de gestión de calidad, considerando los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 en la Universidad Libre seccional Barranquilla

Improvement of the Mission Processes of the Quality Management System, considering the requirements of the ISO 9001:2015 standard at the Universidad Libre Barranquilla branch

Aprimoramento dos Processos de Missão do Sistema de Gestão da Qualidade, considerando os requisitos da norma ISO 9001:2015 na unidade da Universidad Libre Barranquilla

Iván Quintero Hoyos¹, Nadim Abiantun Mejía², Andrés Felipe Almanza Saavedra², María José Blanco Pérez², Ángel David Bohórquez Restrepo², Reinaldo Cano Vásquez², Mateo David Gravini Castro², Valeria Paola Hernández Silvera², Giovanni Jerez López², Isaac David Melo Martrus², Ailyng Dayanna Mercado Silvera², Andrés Manuel Pacheco Rúa², David Antonio Paternostro López², Lidias Noemi Pérez Guerra², Nicoll Daniela Puche Rangel², Odette Carolina Redondo Cuello², Natalia Ortega González²

Autores

¹ Ingeniero Industrial, Especialista en Ingeniería de la Calidad, Magíster en Logística Integral. Docente, Universidad Libre Seccional Barranquilla. Colombia, E-mail: ivaneqh@hotmail.com

² Estudiantes de la Facultad de Ingeniería, Universidad Libre Seccional de Barranquilla

Corresponding author: Ivan Enrique Quintero Hoyos. Universidad Libre Seccional Barranquilla, E-mail: ivaneqh@hotmail.com

Copyright: ©2024 Revista Dimensión Empresarial / Vol.22 No.1, Edición enero-marzo (2024) / **e-ISSN:** 2322-956X

Tipo de artículo: Artículo de investigación / **Recibido:** 02/02/2024 **Aceptado:** 19/03/2024

JEL Classification: A22, L15

Cómo citar:

Quintero-Hoyos, I., Abiantum, N., Almanza, A., Blanco, M., Bohórquez, A., Cano, R., Gravini, M., Hernández, V., Jerez, G., Melo, I., Mercado, A., Pacheco, A., Paternostro, D., Pérez, L., Puche, N., Redondo, O. & Ortega, N. (2024). Mejoramiento de los procesos misionales del sistema de gestión de calidad, considerando los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 en la Universidad Libre Seccional Barranquilla. *Revista Dimensión Empresarial*, 22(1), 55-71 edición enero-marzo. DOI: 10.15665/ehc8he76

Resumen

El artículo expone la intervención de los procesos misionales de la Universidad Libre (Docencia, Investigación, Proyección Social, Internacionalización y Bienestar) mediante la gestión por procesos y herramientas de calidad. Tras un análisis exhaustivo que identificó falencias institucionales, se implementaron acciones orientadas a asegurar la eficiencia, efectividad y relevancia académica y administrativa. A través de una metodología participativa que integró diversas áreas universitarias, se estructuraron propuestas específicas de optimización. El enfoque en la mejora continua busca potenciar la reputación académica de la institución, robustecer su impacto social y consolidar el desarrollo integral de la comunidad universitaria.

Palabras clave: Mejoramiento de procesos, Sistemas de gestión de calidad, Quality Service, Procesos misionales, Herramientas de calidad

Clasificación JEL: Enseñanza universitaria (A22), Información y calidad del producto; normalización y compatibilidad (L15).

Abstract

This article describes the intervention of the core processes of Universidad Libre (Teaching, Research, Community Outreach, Internationalization, and Student Welfare) through process management and quality tools. Following a thorough analysis that identified institutional shortcomings, actions were implemented to ensure efficiency, effectiveness, and academic and administrative relevance. Through a participatory methodology that integrated various university departments, specific optimization proposals were developed. The focus on continuous improvement seeks to enhance the institution's academic reputation, strengthen its social impact, and consolidate the comprehensive development of the university community.

Keywords: Process Improvement, Quality Management Systems, Quality Service, Core Processes, Quality Tools.

JEL Classification: University Teaching (A22), Product Information and Quality; Standardization and Compatibility (L15).

Resumo

Este artigo descreve a intervenção nos processos centrais da Universidad Libre (Ensino, Pesquisa, Extensão, Internacionalização e Bem-Estar Estudantil) por meio da gestão de processos e ferramentas da qualidade. Após uma análise minuciosa que identificou deficiências institucionais, foram implementadas ações para garantir eficiência, eficácia e relevância acadêmica e administrativa. Por meio de uma metodologia participativa que integrou diversos departamentos da universidade, foram desenvolvidas propostas específicas de otimização. O foco na melhoria contínua busca aprimorar a reputação acadêmica da instituição, fortalecer seu impacto social e consolidar o desenvolvimento integral da comunidade universitária.

Palavras-chave: Melhoria de Processos, Sistemas de Gestão da Qualidade, Serviço de Qualidade, Processos Centrais, Ferramentas da Qualidade.

Classificação JEL: Ensino Universitário (A22), Informação e Qualidade do Produto; Padronização e Compatibilidade (L15).

1. Introducción

Un sistema de gestión de calidad está conformado por un conjunto de elementos como lo son políticas, objetivos, recursos, factor humano y procesos, todos direccionados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

En la universidad libre de Barranquilla actualmente existen 16 procesos de gestión de calidad entre los cuales se encuentran los procesos misionales, procesos estratégicos y procesos de apoyo, los cuales tienen una función específica cada uno, esto con el fin de controlar

las actividades necesarias para el buen desarrollo de la misión de la universidad. No obstante, se hace necesario analizar los procedimientos y formatos con el objeto de mejorar lo estandarizado y diseñar los documentos que se identifique como necesidad de los procesos misionales y así brindar un servicio de forma que cumplan con las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Las necesidades de la institución han vuelto indispensables se involucren los procesos misionales de docencia, internacionalización, proyección social, investigación y bienestar, lo que en la actualidad se incrementó el alcance del SGC a esos procesos, ya que anteriormente solo estaban bienestar y el resto de los procesos de apoyos y estratégicos. Entonces de esa manera al gestionarse procesos dentro de las Facultades y Unidades académicos, como Direcciones de investigación y ORI, se requiere un programa de sensibilización e involucramiento para que desde los actores de los procesos se armonice en la búsqueda de los objetivos de calidad alineados a las políticas institucionales.

La Universidad Libre tiene un compromiso firme con la formación completa de sus estudiantes y el progreso de la sociedad. Reconoce la necesidad urgente de mejorar sus procesos principales para garantizar que sus actividades académicas y administrativas sean efectivas, eficientes y pertinentes. En este contexto, la adopción de los estándares de la ISO 9001:2015 ofrece un enfoque estructurado y reconocido a nivel mundial para dirigir la gestión de la calidad hacia el logro de objetivos estratégicos y la mejora continua de sus operaciones.

2. Marco de referencia

2.1. Estado del Arte

Para referenciar un primer trabajo (Medina Cárdenas & Rico-Bautista, 2014) quienes realizaron el artículo: "Modelo institucional de autoevaluación y mejoramiento continuo: proceso misional de investigación de la universidad francisco de paula Santander Ocaña. Un caso de éxito" en el cual se realizó una valoración del sistema auto evaluativo de los estudiantes, donde se inició analizando el

proceso implementado, y asimismo identificando la problemática y dar pie a un mecanismo de mejora por ejemplo: cuadro de mando, el cual es una herramienta utilizada por los autores para dar inicio al plan de mejoramiento y es definido como: "Un instrumento que apoya al proceso de sistema integrado de gestión para el seguimiento, evaluación y toma de decisiones con base en hechos y datos" (Cárdenas y Rico, 2015, p.11). Con base a las herramientas implementadas, se propuso fortalecer y consolidar el proceso de investigación para la mejora de la gestión de la universidad.

Un segundo trabajo realizado por (Carmona Calvo, 2016) et al. (2016) quien desarrolló el artículo "Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos" cuyo objetivo analizar el posicionamiento de las empresas sin SGC frente a la calidad, para poner de manifiesto los impedimentos aducidos por las empresas sin SGC para la no implantación de la Norma ISO 9001.

En el anterior estudio se desarrolla en el marco de un proyecto transfronterizo, realizado entre 2013 y 2014, orientado a la promoción de los SGC entre las empresas del sur de España y del norte de Marruecos. Para ello, Se ha tomado una muestra de 322 empresas. Los resultados de este trabajo ponen de relieve la existencia de diferencias entre ambas regiones, como en los niveles de certificación de la calidad, pero también las similitudes, como la consideración de los costes y la falta de tiempo como principales barreras para la implantación, o la mejor estandarización de los procedimientos de trabajo y la calidad de los productos y servicios como principales beneficios, finalmente el estudio concluye en que las empresas jóvenes son las que menos SGC implantados presentan, en ambos territorios y las motivaciones para implantar ISO 9001 se deben de manera principal al convencimiento interno de la mejora que ello supone, por encima de la exigencia de los mercados.

Como tercera referencia tenemos una investigación llamada: "El proceso de mejoramiento continuo en la universidad EAFIT.", donde hace referencia al mejoramiento

continuo como la formación continua del talento humano enfocándose en la cantidad y la calidad total de la educación superior. Para el desarrollo del proceso del mejoramiento, la universidad se basa en las mejoras del proceso académico y administrativo teniendo en cuenta que tanto los profesores como estudiantes y empleados cuentan con todos los elementos necesarios para que esta práctica se convierta en un hecho (Parra Ramírez, 2012).

De acuerdo a los estudios antes mencionados, la universidad le realizó un diagnóstico a los docentes y personal administrativos, donde se evidenciaron las necesidades para realizar ajustes a la estructura organizacional donde se logró rediseñar las estructuras jerárquicas paralelas y el apego a las áreas de competencia y asimismo para optimar el proceso de mejoramiento continuo en primer lugar se definieron los clientes internos y externos y posteriormente se realizó un estudio de necesidades y con base a ellas se realizó planes de mejora.

Como última referencia tenemos el artículo "aportes oficina de mejoramiento continuo en el aseguramiento de la calidad del aprendizaje, caso facultad ingeniería universidad ICESI" donde tiene como objetivo principalmente el mejoramiento continuo y la acreditación internacional para la universidad ICESI, la cual se lleva a cabo con la colaboración de los departamentos y programas de la facultad de ingeniería lo cuales han establecido un proceso de aseguramiento de calidad de los programas basados en dos marcos de referencia: CDIO ("Worldwide CDIO Initiative", 2017) como metodología de buenas prácticas para la gestión curricular y ABET ("ABET | ABET accreditation", 2017) como referente de las competencias que debe tener un egresado para responder a las necesidades de un mercado laboral global. En los procesos la oficina MECA es la encargada de apoyar, ejecutar y garantizar la información de los diferentes procesos que forman parte de un macroproceso de aseguramiento de la calidad.

2.2. Fundamentos teóricos.

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta esencial para planificar, ejecutar y

Artículo de investigación

controlar actividades que aseguren altos estándares de calidad en la prestación de servicios, medidos a través de indicadores de satisfacción de los usuarios. La gestión de calidad no solo busca satisfacer al cliente, sino también anticiparse a nuevas necesidades de mercado y mediar entre reclamaciones y soluciones.

La calidad se define como la excelencia en la creación, fabricación o procedencia de un producto, aunque su interpretación puede variar entre técnicos y clientes. La mejora de procesos busca identificar y corregir ineficiencias para optimizar el desempeño empresarial y la satisfacción del cliente.

La gestión de procesos implica identificar, describir, medir y mejorar procesos para aumentar la eficiencia, eficacia y flexibilidad de la organización. Herramientas como el diagrama de Ishikawa, lista de chequeo, diagrama causa-efecto, histogramas, diagrama de afinidad, equipos de mejora de calidad, 5W 1H y 5S son fundamentales para este propósito. Las 5S, de origen japonés, son especialmente útiles para optimizar la productividad y la calidad en entornos industriales, mediante la clasificación, orden, limpieza, estandarización y mejora continua de los procesos.

3. Metodología

Para esta investigación, se utilizó un enfoque mixto, con gran dominancia en lo cualitativo, ya que se centro en el análisis documental de los procesos institucionales, dinámicas humanas y la armonización de las políticas; asimismo, el tipo de estudio fue descriptivo, el método fue investigación acción, ya que se hizo un estudio de caso institucional en la seccional Barranquilla de la Universidad Libre; todo esto en un diseño no experimental de corte transversal (Risco, 2020), (Creswell, 2019).

4. Resultados y Discusión

El proyecto propuesto para mejorar los procesos misionales en la Universidad Libre Seccional Barranquilla se fundamentó en una metodología participativa que buscó involucrar activamente a todas las áreas relevantes de la institución. Esto

incluyó las direcciones de planeación y gestión de calidad, así como a los responsables de procesos y actores clave en diferentes facultades y áreas académicas como investigación y bienestar.

El proceso se dividió en tres pasos principales:

1. Diagnóstico de Procesos: Se realizó un análisis exhaustivo de los procesos misionales, utilizando herramientas específicas para evaluar su eficiencia y efectividad. Se llevaron a cabo entrevistas con los responsables de procesos académicos y se analizaron datos relevantes, como informes de auditoría, indicadores de gestión y requisitos legales. Además, se realizó una encuesta de satisfacción para los estudiantes, con el objetivo de identificar áreas de mejora.
2. Equipos de Mejora Continua: Se conformaron equipos integrados por los responsables de procesos y otros miembros clave. Se proporcionó capacitación sobre herramientas modernas de mejoramiento de calidad y se realizó la socialización del procedimiento de gestión de cambio en documentos estandarizados. Se identificaron los cambios necesarios en los documentos y formatos existentes, y se elaboraron propuestas concretas.
3. Plan de Mejoramiento: Se elaboró un plan integral de mejoramiento que incluyó la estructura del formato para guiar la implementación de las acciones propuestas. Este plan se construyó con base en los hallazgos del diagnóstico y tuvo como objetivo aumentar significativamente la satisfacción de las partes interesadas, abordando las áreas identificadas durante el análisis inicial.

Es importante destacar que cada etapa del proyecto se implementó de manera individualizada para cada uno de los procesos, teniendo en cuenta las particularidades y requerimientos específicos de cada área.

Esto significa que el proceso de diagnóstico, la formación de equipos de mejora continua y la elaboración del plan de mejoramiento se adaptaron según las necesidades y desafíos

Artículo de investigación

particulares de cada faceta de la institución. Este enfoque personalizado permitió abordar con mayor precisión las áreas de mejora identificadas durante el análisis inicial, maximizando así la efectividad y relevancia de las acciones propuestas en cada ámbito de la Universidad Libre Seccional Barranquilla.

Ahora bien, ya con la metodología detallada y entrando un poco en detalle, referimos lo siguiente para cada proceso misional de la universidad:

Bienestar

El objetivo principal del proyecto es mejorar los procesos de bienestar universitario en la Universidad Libre-Seccional Barranquilla, utilizando la norma ISO 9001:2015 como guía. Se empleó una metodología participativa que involucró a toda la organización, desde la alta dirección hasta el personal operativo.

Se realizó un diagnóstico utilizando herramientas específicas y entrevistas directas con los responsables de los procesos académicos. Esto permitió identificar áreas de mejora y fortalezas para formular estrategias efectivas.

Se revisaron exhaustivamente los documentos estandarizados utilizados en los procesos académicos para hacerlos más efectivos y alineados con los objetivos institucionales.

Se formaron equipos de mejora continua que recibieron capacitaciones en herramientas de calidad y se elaboró un plan detallado de mejoramiento con acciones específicas y plazos para su implementación.

Se ejecutaron actividades planificadas, como campañas publicitarias para promover el bienestar y mejorar la comunicación con los profesores.

Se concluyó que la implementación de un plan de mejora continua basado en herramientas de calidad puede contribuir significativamente a fortalecer el proceso de bienestar universitario y mejorar la experiencia de los estudiantes en la Universidad Libre-Seccional Barranquilla.

Docencia

En este proyecto, se buscó mejorar la calidad de la enseñanza en la Universidad Libre-Seccional Barranquilla, enfocándonos en transmitir conocimientos de manera efectiva y promover habilidades entre los estudiantes.

Para lograr esto, comenzamos con un análisis exhaustivo del proceso docente, evaluando el desempeño académico y la efectividad de los métodos de enseñanza. Identificamos áreas de mejora y recopilamos opiniones de todos los participantes, incluyendo docentes, estudiantes, personal administrativo y padres de familia.

Con base en estos datos, formulamos estrategias concretas para abordar las deficiencias identificadas. Por ejemplo, proponemos convocar reuniones de equipos de trabajo, realizar charlas y talleres, y establecer un sistema de retroalimentación para los estudiantes.

Además, se sugiere mejorar la información disponible sobre las opciones de grado mediante un portal en línea y aprovechar las redes sociales para aumentar su difusión y comprensión.

Estas medidas buscan fortalecer y optimizar el proceso de elección de opciones de grado en la universidad, asegurando que los estudiantes tomen decisiones informadas sobre su futuro académico.

Investigación

En la Universidad Libre-Seccional Barranquilla, la investigación juega un papel crucial en el desarrollo académico y en el cumplimiento de estándares de calidad reconocidos a nivel nacional. Se busca no solo optimizar los procesos investigativos, sino también garantizar su relevancia y contribución al desarrollo social y económico.

Para mejorar estos procesos, se analizó exhaustivamente el funcionamiento de los grupos de semillero y se identificaron áreas de mejora, especialmente en cuanto a sistemas de información y formatos de calidad. Los semilleros expresaron preocupación por problemas de comunicación y evaluación, así como la falta de retroalimentación regular.

Para abordar estas preocupaciones, se propone un plan de mejora que incluye:

- Mejorar la conectividad y alineación de los sistemas de información.
- Simplificar los formatos de calidad para aumentar la participación y precisión.
- Traducir las directrices de calidad en acciones prácticas.
- Abordar la resistencia al cambio mediante programas de sensibilización.
- Utilizar herramientas analíticas para identificar y solucionar problemas específicos.

La mejora en la investigación no solo beneficia a la universidad, sino que también puede servir como ejemplo para otras instituciones educativas que enfrentan desafíos similares en términos de calidad y desarrollo continuo.

ORI

La internacionalización de la educación superior se ha convertido en un componente esencial para el desarrollo académico y la formación integral de los estudiantes en el contexto global actual. En este sentido, la Universidad Libre reconoce la importancia de fortalecer sus mecanismos internos para potenciar la participación activa de estudiantes y docentes en experiencias académicas enriquecedoras tanto a nivel nacional como internacional. En este informe, se aborda la problemática identificada en la gestión de procesos relacionados con la movilidad estudiantil, acuerdos de cooperación y movilidad de docentes en la Universidad Libre. Se propone una estrategia de optimización integral, centrada en la simplificación de procedimientos mediante el uso de infografías visuales y concisas. Esta iniciativa, desarrollada en colaboración con el semillero PROCALSEDAD y la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI), busca mejorar la eficiencia y efectividad de la administración universitaria, facilitando así la participación en programas internacionales y fortaleciendo la presencia global de la institución. En este informe se detallan los pasos seguidos para identificar, analizar y proponer soluciones a los desafíos encontrados, así como los resultados y conclusiones obtenidos tras la implementación de la estrategia de optimización.

1. Reunión de diagnóstico: El semillero PROCALSEDAD y la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) se reunieron para discutir los problemas identificados en los procedimientos existentes relacionados con la movilidad estudiantil y la cooperación académica.
2. Análisis de retroalimentación: Se recopiló retroalimentación a través de entrevistas y discusiones para identificar obstáculos y retrocesos experimentados por los estudiantes. Se concluyó que la longitud excesiva de los procedimientos era una causa significativa de demoras.
3. Propuesta de solución: Se propuso simplificar los procedimientos resumiéndolos en infografías visuales y fáciles de entender. Esta solución fue respaldada como una forma efectiva de superar las barreras de comprensión y agilizar el proceso.
4. Desarrollo de las infografías: El semillero PROCALSEDAD y expertos de la ORI colaboraron en el diseño y desarrollo de infografías claras y directas que resumieran los procedimientos clave.
5. Entrega e implementación de las infografías: Una vez finalizadas, las infografías se entregaron a la ORI para su implementación. Se proporcionó orientación sobre cómo integrarlas en los procedimientos existentes y se ofreció apoyo para cualquier ajuste necesario.

En conclusión, se identificaron problemas en los procedimientos existentes, se propuso una solución mediante infografías visuales y se implementó con éxito, logrando una optimización significativa en la comprensión y ejecución de trámites relacionados con la movilidad estudiantil y la cooperación académica en la Universidad Libre.

Proyección social

La función de la proyección social en la universidad es esencial, ya que establece un vínculo vital entre la institución y la comunidad, con el fin de impulsar el desarrollo sostenible. Su relevancia reside en el impacto positivo que generan estos proyectos en la sociedad al abordar problemáticas específicas y fomentar el

bienestar comunitario. La proyección social no solo fortalece la relación entre la universidad y su entorno, sino que también refuerza el compromiso de la institución con su responsabilidad social y su contribución al progreso de la sociedad en general.

En dicho proceso, se obtiene como objetivo desarrollar un formato integral para potenciar la formulación de proyectos en los procesos de proyección social considerando los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 de la universidad libre-seccional barranquilla, definiendo indicadores claros y medibles en el formato que permitan evaluar el desempeño de los proyectos a lo largo de su ejecución.

Para este proceso se tuvo una metodología en específica la cual se evidencia paso a paso a continuación:

- (a) El semillero PROCALSEDAD se organiza en grupos dedicados a cada proceso.
- (b) El grupo acordado se reúne para discutir las problemáticas de la Proyección Social.
- (c) La directora seccional, Sra. Ingrid Gonzales, proporciona información sobre las problemáticas por correo electrónico.
- (d) Se decide abordar la falta de formatos institucionales para respaldar la formulación de proyectos.
- (e) Se selecciona esta problemática para elaborar una propuesta de formato.
- (f) El grupo trabaja en la elaboración de un formato que mejore el proceso de presentación de proyectos de investigación.
- (g) Se espera que la propuesta de formato contribuya a establecer un estándar para la presentación de proyectos.

Se concluye que el desarrollo del formato propuesto representa una iniciativa estratégica para optimizar la proyección social en la Universidad Libre-Seccional Barranquilla, alineándola con los estándares de calidad establecidos por la norma ISO 9001:2015 y fortaleciendo su impacto positivo en la comunidad.

En resumen, el proyecto busca implementar mejoras sustanciales en los procesos misionales

de la Universidad Libre Seccional Barranquilla, involucrando a todos los actores relevantes y

utilizando un enfoque estructurado y participativo para lograr resultados concretos y significativos.

Tabla 1. Diagnóstico, Estrategias de Mejora y Plan de Acción

Área	Diagnóstico	Alcances	Estrategias de Mejora	Plan de Acción
Bienestar	Mejora en procesos misionales de bienestar universitario.	Optimización de documentos académicos.	Revisión y ajuste de documentos estandarizados.	- Capacitación en herramientas de calidad. - Campañas publicitarias para promover el bienestar. - Mejora de la comunicación con profesores. - Modificación del método de toma de asistencia.
Docencia	Enfoque participativo y constructivista.	Mejora en enseñanza, reflexión crítica y liderazgo estudiantil.	Análisis y diagnóstico de métodos de enseñanza.	- Análisis preliminar. - Identificación de participantes. - Elaboración de cuestionarios. - Entrevistas detalladas. - Implementación de mejoras específicas.
Investigación	Alineación con estándares de calidad y eficiencia en investigación.	Optimización de procesos investigativos y formación de semilleros.	Identificación de deficiencias y propuesta de soluciones.	- Conexión fluida de sistemas de información. - Simplificación de formatos. - Implementación de estrategias de traducción. - Abordaje de resistencia al cambio. - Uso de herramientas analíticas.
ORI	Simplificación de procedimientos en movilidad estudiantil y cooperación académica.	Mejora en eficiencia y efectividad administrativa.	Identificación de problemas y propuesta de soluciones visuales.	- Reuniones de diagnóstico. - Análisis de retroalimentación. - Desarrollo y entrega de infografías.
Proyección social	Desarrollo de un formato integral para la formulación de proyectos de proyección social.	Establecimiento de estándares y evaluación de desempeño de proyectos.	Organización en grupos de trabajo y elaboración de propuesta de formato.	- Organización de grupos de trabajo. - Identificación de problemáticas. - Desarrollo de propuesta de formato. - Implementación del formato propuesto.

Fuente: Elaboración propia de los autores.

5. Conclusiones

En conclusión, el proceso de intervención y mejora de los procesos misionales en la Universidad Libre Seccional Barranquilla ha sido exhaustivo y orientado a optimizar cada aspecto vital de la institución. Desde la investigación hasta el bienestar estudiantil, la proyección social, la internacionalización y la docencia, se han identificado desafíos y oportunidades específicas en cada área. La elaboración de informes detallados y

la propuesta de acciones concretas para la mejora reflejan un compromiso serio con la excelencia académica y el impacto positivo en la comunidad.

La participación de todos los actores involucrados, junto con la adopción de estrategias de mejora continua y la capacitación en herramientas de gestión de calidad, demuestran un enfoque proactivo hacia el cambio cultural y la innovación institucional. Estos esfuerzos no solo buscan

resolver problemas inmediatos, sino también establecer bases sólidas para enfrentar los desafíos futuros.

Del mismo modo, es esencial comprender que estos resultados se presentan de manera contextualizada y distribuida según áreas específicas de la universidad, abordando las diversas facetas que componen su funcionamiento integral. A continuación, se resumen los hallazgos y propuestas de mejora en cada proceso de enfoque:

Investigación: Se propone optimizar documentos, clarificar procedimientos y formar equipos de mejora continua en el área de investigación, buscando elevar la calidad científica y fortalecer la reputación académica de la institución.

Bienestar Universitario: Se identifican oportunidades de mejora en actividades culturales y deportivas, con propuestas para mejorar la comunicación, crear espacios adecuados y resolver inconformidades, con el objetivo de enriquecer la experiencia estudiantil.

Proyección Social: Se presentan propuestas específicas para fortalecer los vínculos con la comunidad, maximizando así el impacto social de la universidad a través de la identificación de procesos clave y la formación de equipos de mejora.

Internacionalización: Se plantean estrategias para fortalecer la presencia global de la universidad, identificando procesos críticos y formando equipos especializados para atraer estudiantes y colaboradores internacionales.

Docencia: Se enfoca en la optimización de procesos clave y en la identificación de áreas para la mejora continua, con propuestas dirigidas a fortalecer la calidad educativa y garantizar una experiencia de aprendizaje efectiva.

Cada proceso de la universidad se beneficia de un informe específico que detalla los resultados y propuestas de mejora correspondientes, lo que permite una comprensión más profunda y personalizada de los desafíos y oportunidades en cada faceta de la Universidad Libre Seccional Barranquilla. La integración de estos informes sectorizados construye un panorama completo y coherente de los esfuerzos de intervención y mejora en toda la institución académica.

De la misma forma, el enfoque integral y personalizado en cada proceso de la universidad refleja un compromiso genuino con la mejora continua y la excelencia educativa. Es crucial subrayar que estas iniciativas no solo buscan solucionar problemas inmediatos, sino también establecer bases sólidas para enfrentar desafíos futuros. La adaptación proactiva a los cambios, la promoción de la innovación y la atención constante a las expectativas de las partes interesadas son elementos esenciales en este proceso de mejora continua.

La integración de estos esfuerzos ofrece una visión completa de los avances realizados en la institución, consolidando su posición como una entidad dinámica, adaptativa e innovadora en el ámbito académico y social.

Referencias

- Medina Cardenas, Y. C., & Rico-Bautista, D. (2014). Modelo institucional de autoevaluación y mejoramiento contunio: Procesos misional de investigación de la Universidad Francisco de Paula santander Ocaña. Un caso de éxito. *Academia*, 16. *Mundo Fesc*, 4(8), 64-73.
- Carmona Calvo, M. A. (2016). Sistemas de gestión de calidad: Un estudio de empresas del sur de España y norte de Marruecos. 16.
- Carmona Calvo, M. A., Roldán Salgueiro, J. L., & Suárez, E. M. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 10(1), 18-37.
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos* (Norma ISO 9001:2015). iso.org

- Parra Ramirez, D. (2012). El proceso de mejoramiento continuo en la universidad Eafit. Universidad Eafit, 14.
- Ishikawa, K. (13 de Septiembre de 2016). Nueva ISO. Obtenido de [https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=Kaoru%20Ishikawa%20\(1988\)%20supuso%20que,E.W.](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=Kaoru%20Ishikawa%20(1988)%20supuso%20que,E.W.)
- Universidad Cooperativa de Colombia. (s/f). Sistema de Gestión de la Calidad - Sistema de Gestión Integral. Edu.co. Recuperado el 22 de febrero de 2022, de <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>
- IMPORTANCIA DE la Gestión de la Calidad en la Empresa - Grupo IOE [Anónimo]. Grupo IOE [página web]. [Consultado el 22, febrero, 2022]. Disponible en Internet: <<https://www.grupoioe.es/importancia-de-la-gestion-de-la-calidad-en-la-empresa/>>.
- Ekon, E. (2021, marzo 24). Qué es la mejora de procesos y cuál es su importancia. Ekon. <https://www.ekon.es/blog/mejora-de-procesos-empresas/>
- Universidad Cooperativa de Colombia. (s/f). Sistema de Gestión de la Calidad - Sistema de Gestión Integral. Edu.co. Recuperado el 22 de febrero de 2022, de <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>
- Suarez, M. (2021, junio 25). ¿Qué es la gestión de procesos? Clase Ejecutiva UC. <https://www.claseejecutiva.com.co/blog/articulos/que-es-la-gestion-de-procesos/>
- Dominguez, S. (2014, noviembre 24). ISO 9001: Entendiendo el enfoque basado en procesos. ISO 9001:2015. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>
- Carla, M., & Cristina, C. (2018, mayo 22). Las siete herramientas de la calidad - Blog de La Calidad. Blogdelacalidad. <https://blogdelacalidad.com/las-siete-herramientas-de-la-calidad/>
- Servicio de Calidad» Equipos de Mejora. (n.d.). Umh.es. Retrieved February 25, 2022, from <https://calidad.umh.es/plan-director/equipos-de-mejora-2/>
- Metodología 5S para mejorar la productividad en empresas: PDCA Home. (n.d.). Pdcahome.com. Retrieved February 25, 2022, from <https://www.pdcahome.com/4157/metodologia-5s-guia-de-implantacion/>
- Histograma. (2020, July 29). Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/histograma.html>
- 1.5.9 W 1H. (n.d.). Control Estadístico de La Calidad. Retrieved February 25, 2022, from <https://controlestadisticocarloscastillo.weebly.com/159-w-1h.html>