



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
Facultad de Ciencias Económicas

11º Ord.
EXP-UNC:0034185/2011

RESOLUCIÓN N° 274/2011

VISTO:

El programa del seminario Calidad y Evaluación de Procesos, perteneciente al 2º año de la Tecnicatura en Gestión Universitaria, elevado por la Dirección de dicha Tecnicatura;

Y CONSIDERANDO:

Que se eleva en un todo de acuerdo a lo reglamentado por el inc. 10) del Art. 31 de los Estatutos de la Universidad Nacional de Córdoba;

Que cuenta con la opinión favorable de la Secretaría de Asuntos Académicos; por ello,

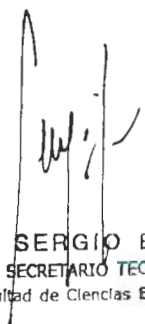
EL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
RESUELVE:

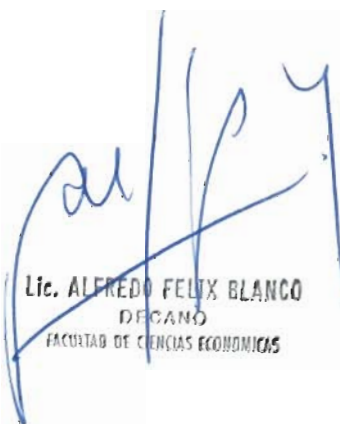
Art. 1º. - Aprobar el programa del seminario Calidad y Evaluación de Procesos, de la Tecnicatura en Gestión Universitaria, que se incorpora como Anexo.

Art. 2º. - Comuníquese y archívese.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA, A UN DÍA DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL ONCE.

iv


Cr. SERGIO E. ZEN
SECRETARIO TECNICO
Facultad de Ciencias Económicas


Lic. ALFREDO FELIX BLANCO
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
Facultad de Ciencias Económicas

11º Ord.
EXP-UNC:0034185/2011

Anexo – Resolución HCD N° 274/2011

TECNICATURA EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

Materia: Seminario Calidad y Evaluación de Procesos

1. Fundamentación

En los últimos años es habitual escuchar referencias a términos como *Calidad*, *Calidad Total*, *Gestión de la Calidad*. El hecho es que la Calidad se ha revelado como una estrategia competitiva aplicada originalmente a procesos industriales y, más recientemente, a los servicios. Sin embargo, a través del tiempo el concepto de Calidad se ha ido deslizando desde las actividades manufactureras hacia aquellas otras administrativas y de servicios, cambiando sustancialmente su sentido y aplicación.

Si la Calidad consiste en facilitar productos satisfactorios para el cliente, en nuestro caso el servicio al ciudadano, habrá que implicar en ella a todas las actividades mediante las cuales se alcanza esta satisfacción, independientemente del lugar de la organización en que ocurren. Esto significa obtener:

- La Calidad del servicio.
- La Calidad de los suministros.
- La Calidad de los procesos.
- La Calidad de los recursos, tanto técnicos como humanos.
- La Calidad de las actividades de gestión.

A esta filosofía, que pretende abarcar toda la organización y todas sus actividades, es lo que llamamos Calidad Total.

Pero la Calidad Total (CT) no es, únicamente, un modo de pensar. Es, sobre todo, un conjunto de principios y métodos que procuran la satisfacción del cliente o ciudadano optimizando los recursos asignados. Debemos concebirla como un horizonte, no como una meta. No se llega a la Calidad Total, se persigue un horizonte que se amplía a medida que se avanza. En esta perspectiva está implícita la idea de *mejora continua*. Siempre es posible hacer las cosas mejor y adaptarse más precisamente a las necesidades y expectativas del cliente o usuario que, por otra parte, son dinámicas.

La Calidad no es una moda, ni un programa nuevo; es una necesidad y un proyecto a largo plazo. Calidad no significa seguir el camino de siempre, aunque sea mejorándolo. Supone un profundo cambio en la mentalidad y conductas de las personas y en la naturaleza de la propia organización. Modifica su cultura y necesita de todos para que funcione.



En el proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad se otorga una importancia especial a las actividades de prevención, en un sentido amplio. Esto sin olvidar el control de procesos y resultados, incluyendo la acción de mejora permanente como algo básico de su esencia.

La clave del control está en haber establecido, con anterioridad, *indicadores* de medida de objetivos. Los indicadores informan a la organización sobre el comportamiento del proceso en relación con las características de calidad. Es decir, sobre el grado en que objetivos y resultados se ajustan entre sí. Pueden definirse como parámetros de medida asignados a las características de calidad, que se utilizan para su cuantificación, todo es susceptible de ser medido y estimado.

Que la calidad cuesta dinero, no se puede negar. Pero es igualmente innegable que es más cara la no - calidad. En el presente seminario, podrán identificar los costos que implica no realizar las tareas correctamente. Es válido destacar que el coste de la mala calidad en las áreas administrativas, supone entre un 20 y un 35% de los gastos totales de las áreas implicadas (Harrington, 1987). Esta cifra es una estimación, pero puede variar según el sector de la organización e, incluso, de una organización a otra, dentro de un mismo sector.

¿Es la Calidad un buen enfoque para llevar a cabo la modernización y adaptación necesarias de nuestras Instituciones a la realidad actual? ¿Hasta qué punto puede incorporarse esta filosofía y conjunto de métodos al espacio de la Universidad? ¿Cuáles son los cambios que se producirán en la Institución? ¿Cómo se medirá mi tarea? Este seminario pretende dar respuesta a estos interrogantes que surgirán a lo largo del dictado.

Contenidos propuestos

Si consideramos que el objetivo de formación del Técnico en Gestión Universitaria que se expresa en el Programa General de esta Tecnicatura:

“Desarrollar capacidades y habilidades para la toma de decisiones en el ámbito de su competencia, para lograr un trabajo más efectivo incorporando conocimientos, habilidades herramientas y tecnologías que permita participar eficientemente en su administración y gestión”¹

Se plantea este Seminario conceptualizando a la Calidad como filosofía de trabajo en una Institución Pública y la Gestión por Procesos como facilitadora de técnicas y métodos necesarios para mejorar los mismos, de manera que puedan estandarizarse y controlarse con el fin de incrementar su eficacia y eficiencia, destacando la importancia de las personas en todo proceso de cambio.

¹ Programa General de la Tecnicatura en Gestión Universitaria.



Dentro de la Gestión por Procesos, una etapa fundamental es la Evaluación, a la cual llegamos con el conocimiento de los conceptos anteriores, en miras a la Mejora Continua y el aprendizaje permanente de los agentes involucrados.

En el marco del plan de estudios de la Tecnicatura en Gestión Universitaria, la asignatura Seminario de Calidad y Evaluación de Procesos pretende brindar conocimientos, herramientas y técnicas que permitan a los administradores desarrollar organizaciones que respondan satisfactoria y eficientemente a sus objetivos, a los intereses de la comunidad y a los nuevos desafíos y problemáticas que enfrentan particularmente las instituciones públicas como la Universidad.

En consonancia con ello, la propuesta de esta asignatura pretende ofrecer una visión completa de las organizaciones, tomando en cuenta las relaciones entre las unidades y niveles que las componen, y el papel del análisis y planificación de sus procesos administrativos.

2. Programa

El programa de la asignatura ha sido estructurado en tres Unidades, y el estudio de cada una de ellas se organizará alrededor de diferentes subtemas.

3. Objetivos

-Objetivos generales

En el desarrollo de este Seminario nos proponemos acercar al estudiante conceptos básicos sobre la filosofía de la gestión de calidad, para conseguir una inserción activa en las prácticas de gestión. También posibilitarles comprender las razones por las que es preciso implantar sistemas de calidad en una institución pública, percibiendo a la organización en continua interacción con el entorno, valorando su importancia estratégica. Por ello en este Seminario se abordarán contenidos para que el estudiante pueda:

- Internalizar los conceptos relacionados con Gestión de Calidad para que pueda aplicarlo en sus puestos de trabajo
- Adquirir capacidad de análisis y detección de mejoras bajo el concepto de calidad.
- Conceptualizar y aplicar la mejora continua en los procesos.
- Identificar los costos de la Mala calidad.
- Medir y controlar la Gestión de Calidad implementada.
- Conocer los distintos modelos que aseguran la Gestión de Calidad.

-Objetivos específicos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
Facultad de Ciencias Económicas

11º Ord.
EXP-UNC:0034185/2011

- Comprender el significado de la calidad, su evolución y la aplicación en nuestro tiempo.
- Identificar que modalidad de evaluación debemos implementar para decir que un producto o un servicio es de calidad.
- Identificar en la organización, donde se desempeña, y en cada puesto de trabajo las oportunidades de aplicar gestión de calidad.
- Definir el concepto de cultura organizacional e identificarla en sus organizaciones.
- Analizar la posibilidad de un cambio cultural si se modifica el sistema de gestión por uno donde se aplican los principios de calidad.
- Relacionar al liderazgo como facilitador del proceso de implementación de cambio cultural para que sea exitoso.
- Aproximar una primera aplicación del ciclo de mejora continua.
- Identificar los costos de la mala calidad en la organización a la cual pertenecen.
- Comprender y aplicar un sistema de control de calidad a través de indicadores que permita evaluar el sistema.
- Conocer las normas de calidad vigente y el programa de carta de compromiso con el ciudadano.

4- Contenidos

Unidad 1: "Concepto de Calidad. Calidad en la Gestión Pública"

Concepto de calidad. Fundamentos. Etapas y evolución en el tiempo de este concepto. Los expertos de la calidad. Aplicación de Gestión de calidad en las Instituciones Públicas

Unidad 2: "Cultura Organizacional. Liderazgo. Mejora continua"

Concepto de cultura organizacional. Análisis de los niveles que conforman la cultura. Liderazgo, su importancia en la implementación del modelo de gestión de calidad. La mejora continua como filosofía de trabajo.

Unidad 3: "Los costos de la mala calidad. Evaluación. Indicadores de gestión. Normalización y Premios".

Los costos de la mala calidad. Indicadores de Gestión. Normalización, Certificación y Premios.

5. Bibliografía

Unidad 1

Bibliografía Obligatoria

- Carta Iberoamericana de la calidad en la Gestión Pública (2008):
<http://www.clad.org/reuniones-internacionales/eventos-realizados/x->



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
Facultad de Ciencias Económicas

11º Ord.
EXP-UNC:0034185/2011

conferencia-iberoamericana-de-ministros-de-administracion-publica-y-reforma-del-estado

Bibliografía Sugerida

- Sun Tzu: *El arte de la guerra; los trece capítulos*. Versión castellana de la traducción francesa de Amiot de Esteve Serra, colección "los pequeños libros de la sabiduría", editada por José J. de Olañeta. Barcelona, 2005. ISBN 84-7651-807-2.

Unidad 2

Bibliografía Obligatoria

- Plan de calidad y mejora continua de la administración y servicios de la Universidad de Sevilla (2005). Dirección de Recursos Humanos.
http://www.rekursoshumanos.us.es/plan_calidad/PCASUS.pdf

Bibliografía Sugerida

- EIKON 2005. Aguas cordobesas. Estrategia Comunicacional de la certificación de calidad ISO 9001.
- Colombo, Marcelo (2010). El pescador. Editorial Dunken. ISBN 978-987-02-4729-6.
- Pedraja, Liliana y Rodríguez, Emilio (2004) Efectos del estilo de liderazgo sobre la eficacia de las organizaciones públicas. Revista Facultad de Ingeniería, U.T.A. (Chile) Vol. 12 N°2.

UNIDAD 3

Bibliografía Obligatoria

- Benazic Tomé y otros (2006) Indicadores de gestión de la calidad en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:
<http://www.unmsm.edu.pe/occaa/publicaciones/libroindicadores2006.pdf>
- Documento guía para la elaboración de carta de compromiso Universidad de la Rioja (2006):
http://www.google.com/#sclient=psy&hl=es&biw=1366&bih=594&source=hp&q=carta+de+compromiso+universidad+de+la+rioja+argentina+&aq=f&aqi=&aql=&oq=&pbx=1&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.&fp=56f17272a501fb7b
- Documento Guía de la interpretación de la ISO 9001 para la educación:
<http://www.uwienner.edu.pe/portales/aprolab/Documentos/NORMAS-ISO/IRAM-30000-GUIA-INTERPRETACION-DE-ISO-9001-PARA-INST-EDUCATIVAS.pdf>

Bibliografía Sugerida

- Documento: EFQM adaptado a la gestión pública.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
Facultad de Ciencias Económicas

11° Ord.
EXP-UNC:0034185/2011

- Documento: Modelo Iberoamericano de la excelencia en la gestión (2009) Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad:
http://www.aeval.es/comun/pdf/premios/Modelo_Iberoamericano.pdf
- Ley de Educación Nacional N° 26.206 (2006).
- Programa Nacional de Garantía de la calidad en la atención medica. Dirección Nacional de Calidad de dos Servicios de Salud. Ministerio de Salud. Presidencia de la Nación:
<http://www.msal.gov.ar/pngcam/institucional.htm>
- Williams, Guillermo: Calidad de los servicios de salud. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica:
http://www.med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf
- Ejemplo de Carta de Compromiso de la Biblioteca de la Universidad de la Rioja:
http://biblioteca.unirioja.es/nuestra_biblioteca/carta_compromisos.shtml

6. Modalidad de Trabajo

La materia Seminario Calidad y evaluación de procesos, fue concebida para introducir a los estudiantes en las diferentes temáticas, de manera clara, sencilla y rigurosa. Está diseñada con una estructura que permite relacionar los conocimientos adquiridos, con sus habilidades personales y su realidad laboral universitaria y hospitalaria.

La metodología adoptada permite al estudiante incorporarse al grupo de estudio con quien compartirá ideas y experiencias que enriquecen el aprendizaje a través del foro.

Se trabaja de manera interactiva con el profesor y bajo la guía de un sistema tutorial, proporcionando la orientación necesaria para alcanzar los objetivos de la actividad, resolviendo las dudas que se presentan y promoviendo la reflexión y el debate.

Encontrarán en el aula, como bibliografía obligatoria, las lecturas a la que deben acceder para internalizar los conocimientos adquiridos. Disponen también de bibliografía recomendada que les permitirá ampliar los temas desarrollados y serán de utilidad en la actividad del foro.

Se proponen dos actividades obligatorias a desarrollar, donde se evaluarán los conocimientos y las habilidades adquiridas en el dictado de la materia. Cuentan también con actividades sugeridas, como ejercicio que les permitirá analizar su desempeño en la institución donde trabajan, bajo un sistema de Gestión como es el de Calidad Total.

7. Modalidad de evaluación

Regularidad

Para regularizar la materia, el estudiante deberá aprobar en forma individual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
Facultad de Ciencias Económicas

11º Ord.
EXP-UNC:0034185/2011

una evaluación parcial, presencial y escrita, además de dos actividades obligatorias. Se puede recuperar el parcial.

Examen Final

El examen final será escrito y comprenderá todos los contenidos de la asignatura.

8. Cronograma



Calidad y Evaluación de Procesos	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Unidad 1	Primer Tutoría			
Unidad 2		Segunda Tutoría		
Evaluación			Primer Ev. Parcial	
Unidad 3			Tercera Tutoría	
Recuperatorio				Recuperatorio Ev. Parcial