



TELESCOPI



Universidad
Nacional
de Quilmes

Encuentro Telescopi Argentina 2024

“La Gestión de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior”

Calidad de los Procesos Organizacionales en las Universidades Nacionales

MG. MARIO G. OLORIZ

MOLORIZ@UNLU.EDU.AR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LUJÁN

Calidad:

- La calidad, es el conjunto de características de un objeto o hecho que se convierten en propiedades en un contexto organizacional y permiten juzgar su valor.
- En términos de los procesos organizacionales, es la capacidad de los procesos internos de una organización de cumplir, consistentemente, con los requisitos y expectativas de quienes reciben sus servicios, al tiempo que mejoran la eficiencia, reducen costos y optimizan el uso de los recursos.
- Es un enfoque que busca asegurar que todas las actividades de la organización se realicen de manera óptima, con un enfoque en la mejora continua, el control de calidad y la satisfacción de la Comunidad Universitaria.

Importancia de la Calidad en las Universidades Nacionales

1 Mejora de la Enseñanza

La calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje tiene un impacto directo en la formación de las y los estudiantes y en su preparación para el desempeño científico o laboral.

2 Incremento de la Investigación

Procesos de investigación eficientes y de alta calidad permiten generar nuevo conocimiento y contribuir al progreso científico y tecnológico.

3 Optimización de la Gestión

La calidad en la gestión garantiza la sostenibilidad y el buen funcionamiento de la institución.

4 Fortalecimiento de la Reputación

Universidades con procesos de alta calidad mejoran su prestigio y competitividad así como maximizan el cumplimiento de su rol social.

Algunos Enfoques de Gestión de la Calidad en el Ámbito Universitario

Enfoque de Gestión por Procesos

Se centra en la mejora continua de los procesos organizacionales mediante la identificación de las necesidades de las partes interesadas y la optimización de las operaciones.

Normas ISO 9001

Establecen un marco de referencia para la implementación de sistemas de gestión de la calidad, asegurando la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Diagnóstico de Calidad de los Procesos Organizacionales:

1

Recopilación de Información

Se recopilan datos sobre los procesos, las necesidades de quienes se encuentran directamente involucrados en los mismos y los resultados obtenidos.

2

Análisis de la Información

Se analizan los datos, contextualizados, para identificar las fortalezas, las debilidades y las áreas de mejora de los procesos.

3

Identificación de Áreas de Mejora

Se establecen las áreas prioritarias de intervención para optimizar los procesos y mejorar la calidad.

Algunas Áreas típicas para Mejora de Procesos:

- Atención al Estudiante:** Mejorar la eficiencia y la calidad de la atención al estudiante, desde la matrícula hasta la graduación.
 - Proceso de Inscripción a la Universidad
 - Proceso de gestión de trámites durante el cursado de la Carrera.
 - Proceso de solicitud y tramitación de certificaciones académicas.
- Gestión Académica:** Optimizar los procesos de planificación académica, evaluación y gestión de la investigación.
 - Proceso de generación y administración de oferta de cursos.
 - Procesos de convocatoria a presentación y evaluación de Proyectos de Investigación.
 - Procesos de inscripción a concursos y Carrera Docente.
- Recursos Humanos:** Fortalecer los procesos de selección, capacitación y desarrollo profesional del personal.
 - Procesos de capacitación y formación sistemática del personal.

Diseño e Implementación de Planes de Mejora:

- ❑ **Definición de Objetivos:** Establecer objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos definidos.
- ❑ **Desarrollo de Estrategia:** Diseñar estrategias y acciones concretas para alcanzar los objetivos de mejora.
- ❑ **Implementación de Acciones:** Implementar las acciones planteadas, con un seguimiento y evaluación constante.

Cultura Organizacional de Calidad:

- El objetivo central debiera ser incorporar prácticas de calidad en los procesos como parte de la cultura de la Universidad.**
- ✓ Se piensa en calidad cuando se evalúan carreras, se establecen estándares a alcanzar como mínimo.
- ✓ Se piensa en calidad cuando se evalúan programas o proyectos de investigación o extensión.
- ✓ Se piensa en calidad cuando se desarrollan procesos de autoevaluación o evaluación externa.
- Pero ... ¿cuánto se piensa en la calidad de los procesos organizacionales?
 - Medimos, de manera sistemática, la satisfacción de quienes reciben nuestros servicios?
 - Medimos y evaluamos los tiempos de respuesta de los procesos? (Entrega de títulos, trámites de equivalencias, procesos de baja de personal, gestión de compras y contrataciones, etc.)
 - Se fijan pautas o parámetros para la revisión y actualización de los planes de estudio? Principalmente para las carreras del artículo 42°.

Cultura Organizacional de Calidad:

- ❑ **Algunas ideas para procurar una cultura organizacional de calidad:**
 - ❑ **Liderazgo Transformador:** Los líderes deben promover una cultura de mejora continua y empoderar a los equipos para que trabajen por la calidad. Si los líderes organizacionales no hablan de **hacer las cosas con calidad**, es difícil que la organización adopte una cultura de calidad.
 - ❑ **Trabajo en Equipo:** Fomentar el trabajo colaborativo entre los diferentes departamentos o unidades académicas de la universidad. Impulsar ámbitos de trabajo común interdisciplinarios o interprofesionales.
 - ❑ **Comunicación Efectiva:** Establecer canales de comunicación eficientes para compartir información y retroalimentación. La difusión NO es comunicación efectiva.
 - ❑ **Cultura de Aprendizaje:** Aprendizaje enfocado en la mejora de la calidad de los procesos.
 - ❑ Tenemos actividades de inducción o aprestamiento para quienes ingresan a prestar servicios en la universidad?
 - ❑ Tenemos definidas actividades de formación como requisito para los procesos de promoción?

Conclusiones:

- ❑ Mejorar la calidad de los procesos organizacionales en las universidades nacionales es un proceso continuo y estratégico. Se requiere de compromiso institucional, liderazgo transformador y una cultura de mejora continua.
- ❑ La transformación digital, la innovación pedagógica y la colaboración internacional ofrecen grandes oportunidades para mejorar la calidad.
- ❑ Los recursos limitados, los procesos excesivamente burocráticos, la resistencia al cambio y la diversidad de las necesidades de las partes interesadas son algunos desafíos a resolver.
- ❑ La calidad de los procesos organizacionales también se beneficia de la participación activa de toda la comunidad universitaria. Esto incluye la colaboración en la toma de decisiones y la implementación de iniciativas de mejora, fomentando un sentido de pertenencia y compromiso con la calidad

Muchas Gracias!

moloriz@unlu.edu.ar