

**RESOLUCION N° 301/10**  
**EXPEDIENTE N° 6.797/04**  
Salta, 4 de Mayo de 2.010

**VISTO:** La planificación de la asignatura **GESTIÓN DE CALIDAD** de la carrera de Tecnicatura Superior en Administración y Gestión Universitaria, plan de estudios 2007, para el año lectivo 2.010, presentada por el Cr. Jorge Panussieri, Profesor Regular asociado a cargo de las mencionada asignatura, y,

**CONSIDERANDO:**

Lo dictaminado por Comisión de Docencia a fs. 50 del presente expediente.

Lo dispuesto por el Art. 113, inciso 8 de la Res. A. U. N° 01/96, Estatuto de la Universidad Nacional de Salta (atribución del Consejo Directivo de aprobar Programas Analíticos y la Reglamentación sobre régimen de regularidad y promoción

Lo dispuesto por la Resolución N° 420/00 y 718/02 del Consejo Directivo de esta Unidad Académica, mediante la cual delega al señor Decano la atribución antes mencionada.

**POR ELLO**, en uso de las atribuciones que le son propias,

**EL VICEDECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,  
JURIDICAS Y SOCIALES  
RESUELVE:**

**ARTICULO N° 1.- APROBAR** la planificación que obra de fs. 43 a 47, de la asignatura **GESTIÓN DE CALIDAD** de la carrera de Tecnicatura Superior en Administración y Gestión Universitaria, plan de estudios 2007, presentada por el Cr. Jorge Panussieri, Profesor Regular asociado a cargo de la mencionada asignatura, para el año lectivo 2.010, cuyo programas analítico y de examen, bibliografía y régimen de regularidad y promoción obran como Anexo I de la presente Resolución.

**ARTICULO N° 2.- HAGASE SABER** a la cátedra, al C.E.U.C.E, a la Dirección General Académica y a las Direcciones de Alumnos e Informática para su toma de razón y demás efectos.

nv/fdl

*nv/fdl*

*[Signature]*  
Cra. ELIZABETH TRUNINGER de LORE  
SECRETARIA ACADEMICA



*[Signature]*  
Cr. CARLOS GUILLERMO REVILLA  
DECANO

**ANEXO I (Res. N° 301/10)  
GESTION DE CALIDAD**

**CARRERA(S):** TECNICATURA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN UNIVERSITARIA  
**AÑO DE LA CARRERA:** Segundo **PLAN DE ESTUDIOS:** 2007  
**CUATRIMESTRE:** Primero **CARGA HORARIA SEMANAL:** 6 (seis)  
**PERIODO LECTIVO:** 2010

**PROGRAMA DE CONTENIDOS**

**UNIDAD DIDÁCTICA 1: *La Gestión de la Calidad***

1. La administración de la calidad. Concepto de Calidad. Evolución histórica de la calidad.
2. Las normas ISO 9000/2000. Nuevo vocabulario.
3. La gestión de la calidad en las organizaciones universitarias.
4. Planificación de la calidad. Calidad necesaria, calidad programada y calidad realizada.
5. Los objetivos de calidad de clase mundial.
6. De la cultura reactiva a la proactiva.
7. Los costos de la calidad. Costos necesarios y costos evitables. Los costos de la "no calidad.

**UNIDAD DIDÁCTICA 2: *La Mejora Continua de la Calidad***

1. La mejora continua de los servicios. Concepto. Procesos
2. Beneficios de la aplicación de la mejora continua
3. La calidad institucional y su influencia en los resultados.
4. Eficiencia, eficacia, efectividad y asertividad.
5. Lo trascendente y lo circunstancial en la organización. Necesidad de su distinción.

**UNIDAD DIDÁCTICA 3: *La Mejora Continua como estrategia***

1. Planificación estratégica de la mejora continua. Diseño y propósito.
2. La mejor práctica. Concepto. El Benchmarking y el concepto de la mejor práctica.
3. La mejor práctica como estrategia de la organización
4. La mejora continua y la barrera de la falta de compromiso de la dirección
5. La ética y los vicios del sistema.
6. La informalidad y las barreras burocráticas.
7. Principios y modelos fundamentales de una gestión de la calidad para el sistema de apoyo de la Universidad
8. Estándares básicos de calidad. Comparaciones con indicadores de calidad de países de OCDE (Organizaciones para el Desarrollo Económico).

**UNIDAD DIDÁCTICA 4: *La Gestión de Calidad y los Sistemas de Apoyo***

1. El rol del personal de apoyo en la Universidad.
2. El personal de apoyo universitario como punto de contacto con el usuario
3. Modernización de la gestión de calidad. Principios fundamentales.
4. La receptividad. Ejes de un servicio receptivo.
5. Las nuevas formas de organizar el trabajo. Tendencias modernas en el diseño de modelos de funcionamiento.
6. Gestión del modelo de mando y control. La cultura del "desentendimiento entre tarea y tarea" a la "integración de tareas"
7. El modelo de sistema de gestión de la calidad con orientación a procesos.
8. Accesos físicos y virtuales de la institución universidad. Importancia y necesidad en el diseño de modelos.



**UNIDAD DIDÁCTICA 5: *El control y la mejora continua de la gestión***

1. Naturaleza del control. El control y la mejora continua. Conceptos relevantes.
1. Sistemas, procesos y procedimientos. Necesidad de su distinción. La calidad de los sistemas administrativos y la de los procesos. Interacción.
2. La mejora continua de procesos. Fundamentos.
3. La “no conformidad” de los usuarios. Necesidad de detectarla. Proceso para resolver la “no conformidad” de los usuarios.
4. La “no conformidad” y la acción de mejora.
5. ¿Quiénes deben dar solución las “no conformidades”?
6. Diseño, autorización e implementación de la acción de mejora. Proceso.
7. Los equipos de mejora continua. Concepto.
8. Diferencia entre grupos de trabajo y equipos de mejora. Su efecto sinérgico. Resultados: Reconocimiento.
9. Ventajas de los Equipos de Mejora.

**UNIDAD DIDÁCTICA 6: *Métodos para la mejora continua de procesos***

1. Naturaleza de los métodos de la mejora continua. Concepto.
2. Clasificación de los métodos de la mejora continua de los procesos.
3. Propósitos, principios. Forma de Utilizarlos
4. El Diagrama de Pareto.
5. Diagrama de Espina.
6. Trayectoria Crítica.
7. Rediseño de procesos. Diagrama de flujo.
8. Organizador de reuniones.
9. Las Cartas de servicios. Objetivos. Partes componentes
10. Otros métodos: Lista de chequeo, métodos estadísticos.

**UNIDAD DIDÁCTICA 7: *La Gestión de Tiempo***

1. La gestión de tiempo y la calidad de gestión.
2. Tiempo de calidad. Mitos usuales en la gestión del tiempo.
3. Los ladrones del tiempo. Como neutralizarlos
4. Utilización del tiempo.
5. Identificación de hábitos personales
6. El valor económico del tiempo laborable personal

**BIBLIOGRAFÍA**

**BLEJMAR, Bernardo, Gestionar es hacer que las cosas sucedan, Novedades Educativas, México, 2005**

**CHANG, Richard Y, Mejora Continua de Procesos, Ediciones Gránica, Barcelona, 2006**

**PANUSIERI, Jorge, Apuntes de la asignatura.**



## **CONDICIONES PARA OBTENER LA REGULARIDAD Y/ O PROMOCIÓN DE LA ASIGNATURA:**

### **Régimen de regularidad**

Para obtener la regularidad de la materia, los alumnos deberán cumplir con los dos requisitos siguientes:

- a) Asistencia no menor al 60% de las clases.
- b) Aprobar un parcial con nota mínima de 4.

### **Régimen de promoción de la asignatura**

Se prevé la posibilidad de un régimen especial de promoción de la asignatura, mediante el cual el alumno puede aprobar la materia, para lo cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Asistir al 80% de las clases prácticas y de consulta.
- Aprobar con una nota mínima de 7 (siete) las dos evaluaciones parciales, pudiéndose recuperar sólo una de dichas evaluaciones.

La nota final del alumno surgirá de la ponderación del resultado de los requisitos mencionados.

## **CRITERIOS Y SISTEMA DE EVALUACIÓN**

### **Examen final**

El examen final será escrito y constará de una parte teórica y una parte práctica, tanto para alumnos regulares como libres, con un mayor nivel de exigencia para estos últimos. Para aprobar el mismo los alumnos deberán obtener una nota igual o mayor a 4 (cuatro).



Cr. Jorge C. PANUSIERI  
Profesor Regular Asociado