



**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](mailto:moloriz@unlu.edu.ar)