



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,  
Jurídicas y Sociales

"2024 – 30 años de la consagración de la autonomía universitaria y 75 años de la gratuidad de la Universidad"

Salta, 10 4 NOV 2024

RESOLUCIÓN DECECO N°: 1137-24

EXPEDIENTE N° 6257/23

VISTO: Los Contenidos Programáticos y Planificación Anual, de la asignatura "Gestión de la Calidad", de la carrera Tecnicatura Superior en Administración y Gestión Universitaria, Plan de Estudios 2007, para el Período Lectivo 2024, presentado por el Profesor Oscar René MAIGUA, y;

CONSIDERANDO:

QUE la propuesta presentada cumple con las normativas de aplicación:

- Resolución CS N° 240/07, que aprueba el Plan de Estudios 2007 de la carrera Tecnicatura Superior en Administración y Gestión Universitaria.
- Resolución CD-ECO N° 387/23 se establece la modalidad de presentación y aprobación de los contenidos programáticos y de las planificaciones de las diferentes cátedras que componen los planes de estudios dependientes de esta Unidad Académica.

QUE a fs. 354 del Expediente de referencia, obra Despacho N° 434/24, de la Comisión de Docencia, Investigación y Disciplina donde aconseja la aprobación, para el Período Lectivo 2024, los Contenidos Programáticos y Planificación Anual, de la asignatura "Gestión de la Calidad", de la carrera Tecnicatura Superior en Administración y Gestión Universitaria, Plan de Estudios 2007.

QUE el Art. 113, inc. 8 de la Resolución A. U. N° 01/96 –Estatuto de la Universidad Nacional de Salta establece como una atribución del Consejo Directivo la de aprobar programas analíticos y la reglamentación sobre régimen de regularidad y promoción.

QUE mediante las Resoluciones N° 420/00 y 718/02, el Consejo Directivo de esta Unidad Académica, delega al señor Decano las atribuciones antes mencionadas.

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

EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
JURÍDICAS Y SOCIALES  
RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- APROBAR los Contenidos Programáticos, de la asignatura "Gestión de la Calidad", de la carrera Tecnicatura Superior en Administración y Gestión Universitaria, Plan de Estudios 2007, para el Período Lectivo 2024, presentado por el Profesor Oscar René MAIGUA, que obra como Anexo I, de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º.- APROBAR la Planificación Anual, de la asignatura "Gestión de la Calidad", de la carrera Tecnicatura Superior en Administración y Gestión Universitaria, Plan de Estudios 2007, para el Período Lectivo 2024, presentada por el Profesor Oscar René MAIGUA, que obra como anexo II, de la presente resolución.

ARTÍCULO 3º.- HÁGASE SABER a la Coordinadora de la Carrera, Profesora Mónica Raquel SEGURA, al Profesor Oscar René MAIGUA, a las Direcciones de Alumnos e Informática, para su toma de razón y demás efectos.

ahl/lc

Cra. María Rosa Panza de Miller  
Secretaría de As. Académicos  
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc.- UNSa



Mg. ANGÉLICA ELVIRA ASTORGA  
VICE DECANO  
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,  
Jurídicas y Sociales

"2024 – 30 años de la consagración de la autonomía universitaria y 75 años de la gratuidad de la Universidad"

ANEXO I CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS 1137-24

CARRERA: TECNICATURA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN UNIVERSITARIA

ASIGNATURA: GESTION DE LA CALIDAD

CARRERA(S): SEDE: CENTRAL – SALTA -

PLAN DE ESTUDIOS: 2007

AÑO DE LA CARRERA: SEGUNDO AÑO

CARGA HORARIA: 54hs.

PERIODO LECTIVO: 2024  
CUATRIMESTRE: SEGUNDO  
SEMANAL: 3hs.

EQUIPO DOCENTE:

DOCENTE	GRADO ACADEMICO MAXIMO	CATEGORÍA	DEDICACIÓN
MAIGUA, OSCAR RENE	Especialista. Profesor en Cs. Económica.	Adjunto	Simple
PARTY, MARIA GRACIELA	Lic. en Administración Profesor en Cs. Económicas	J.T.P.	Simple

INTEGRACIÓN DE LA ASIGNATURA EN EL PLAN DE ESTUDIOS

FUNDAMENTACION DE LA ASIGNATURA GESTION DE LA CALIDAD

La norma ISO 9001:2015 resulta ser una herramienta sustancial que ayuda a las organizaciones, entre múltiples beneficios, en acrecentar y optimizar la satisfacción del cliente; considerando que las necesidades de los mencionados clientes y sus expectativas van cambiando con el tiempo, provocando presiones competitivas y avances técnicos y tecnológicos que generan la necesidad de mejora continua por parte de cualquier Organización.

El hecho que se aplique calidad mediante un sistema de gestión es una ayuda de valor para que las organizaciones puedan llevar a cabo un análisis de los requisitos del cliente, definir los procesos que van a contribuir a la consecución de productos y servicios aceptables para el mismo y mantener dichos procesos bajo control.

En un mundo tan competitivo, donde variados factores externos e internos afectan permanentemente los distintos procesos que ejecutan las organizaciones; resulta necesario brindar a dichas organizaciones distintas herramientas de calidad, en pos que puedan cumplir sus objetivos, minimizando los riesgos que amenacen el cumplimiento de los mismo.

Para ello es fundamental, que el Técnico en Administración Superior y Gestión Universitaria, aplique los conocimientos adquiridos durante el cursado de su carrera; capitalizando el uso de las herramientas gráficas y narrativas que nos brinda la ciencia administrativa en la aplicación e implementación de un sistema de gestión de calidad.

Por estos motivos, se considera de suma importancia esta asignatura, puesto que brindará a los futuros Técnicos Universitarios, las herramientas esenciales y necesarias para aplicar una correcta implantación de un sistema de gestión de calidad tanto en Organizaciones Públicas como Privadas.

UBICACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS

La asignatura Gestión de la Calidad, se encuentra inserta en el Esquema General de Plan





de Estudios de la carrera *TECNICATURA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN UNIVERSITARIA*, conforme a Resolución CS 240/2007; con una carga horaria de 54 (cincuenta y cuatro horas), su cursado es cuatrimestral y se ubica en segundo año de la mencionada carrera.

OBJETIVOS

Objetivos Generales:

- Que los alumnos de la carrera Tecnicatura en Administración Superior y Gestión Universitaria de la Universidad Nacional de Salta, cuenten con los conocimientos y herramientas esenciales para comprender los aspectos relevantes a considerar, al momento de implementar un sistema de gestión de calidad en cualquier Facultad de la Universidad Nacional de Salta.
- Que, durante el cursado de la presente materia, los alumnos logren incorporar los conceptos, principios y puesta en práctica de los contenidos teóricos y prácticos relacionados a la norma ISO 9001:2015; que le permitirán la puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad en el ámbito Universitario.

Objetivos Específicos:

1. Desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje teórico y práctico, en relación a la Norma ISO 9001:2015
2. Identificar las herramientas narrativas y gráficas fundamentales para la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad.
3. Analizar las exigencias de los distintos Organismos a la hora de certificar norma ISO 9001:2015
4. Analizar casos prácticos de implementación de sistemas de gestión de calidad.
5. Transmitir a los alumnos la premisa de que la existencia de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en una entidad aporta confianza a los clientes y a la propia organización en temas como:
  - La capacidad para suministrar productos y servicios que satisfagan los requisitos y exigencias de los clientes y usuarios.
  - Forjar confianza en los procesos, en su capacidad y calidad.
  - Trabajar para la mejora continua.
6. Resaltar la importancia del diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el ámbito Universitario.

PROGRAMA DE CONTENIDOS (ANALÍTICO Y DE EXAMEN)

Unidad I: Pautas Generales en la Gestión de la Calidad

Conceptos, Características y Pautas Generales de la norma ISO 9001:2015. Principios de la Gestión de Calidad: Enfoque al Cliente, Liderazgo. Compromiso de las Personas, Enfoque a Procesos, Mejora. Toma de Decisiones basada en la evidencia y Gestión de las relaciones. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.

Unidad II: La Organización y su contexto.

Comprensión de la Organización y de su contexto. Análisis del Entorno (FODA). Análisis estratégico de riesgos y oportunidades. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas. Planificación para





lograr los objetivos. Plan de cambios y mejoras. Aplicación Práctica sobre casos reales. Asignación de tareas a los participantes.

Unidad III: Política, Alcance y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad  
Determinación de la Política de Calidad y su comunicación. Alcance y Objetivos del Sistema de gestión de calidad. El modelo S.M.A.R.T. Aplicación Práctica sobre casos reales.

Unidad IV: Enfoque a Procesos:  
Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos. Definición e Identificación de los Procesos. Mapa de Procesos. Procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Proceso de Mejora. Ejemplos de la Estructura de Procesos. Diagrama de Flujo. Asignación de tareas a los participantes.

Unidad V: Recursos y Herramientas administrativas sustanciales en materia de calidad:  
Infraestructura adecuada. Visión, misión y objetivos estratégicos de la Organización. Estructura Organizacional. Formularios. Manuales Administrativos. Sistema de información. Recursos de seguimiento y medición. Indicadores. Definición y Utilidad de los indicadores. Diseño de Indicadores. Aplicación práctica sobre casos reales. Cuestionario de Satisfacción al cliente.

Unidad VI: Aseguramiento de la Calidad en Instituciones Educativas Universitarias Argentinas.  
Normativas varias en materia de calidad. Ley de Educación Superior y Normas emitidas por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU). Análisis e interpretación de las mismas. Plan de Gestión de Calidad relacionado al Sistema Universitario Argentino.

**BIBLIOGRAFÍA:**

**BIBLIOGRAFÍA BÁSICA**

AUTOR	TITULO	EDITORIAL	Lugar y año de edición
Fabiola E. Miraval	Gestión de la Calidad	Dunken	Bs. As. – 2017 -
José Luis Pungitore	Sistemas Administrativos y Control Interno	Osmar Buyatti	Bs. As. – 2013 -

**OTRAS PUBLICACIONES**

**BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

AUTOR	TITULO	EDITORIAL	Lugar y año de edición
Luis Cuatrecasas	Gestión Integral de la Calidad	PROFIT	Barcelona - 2017

**ESTRATEGIAS Y MODALIDADES DE ENSEÑANZA**  
(Marcar con una x las utilizadas)

Clases expositivas	x	Análisis de textos	x
Aula Taller	x	Problematización	x
Trabajo Individual	x	Resolución de ejercicios	x



Trabajo en grupos de pares	x	Resolución de situaciones problemáticas	x
Exposición oral de alumnos	x	Estudio de casos	x
Debates	x	Análisis de incidentes críticos	
Diseño y ejecución de proyectos		Ejercicios de simulación	x
Seminarios-Monografías		Prácticas en Instituciones	
Clases virtuales		Visitas guiadas	
Otras: especificar			

A fin de un óptimo desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, desde la presente Cátedra se pretende:

- a) Dar importancia relevante a la integración de los conceptos teóricos con los prácticos, a fin de garantizar el desarrollo de competencias profesionales acordes a las necesidades de los alumnos.
- b) Concebir el aprendizaje como un proceso de mejora continua que permitirá alcanzar, de manera progresiva, niveles más complejos de comprensión
- c) Desarrollar en los alumnos la capacidad de resolver situaciones problemáticas reales, comprometiéndolos a involucrarse en las mismas.

#### REGLAMENTO DE CÁTEDRA

La metodología aplicada en el proceso enseñanza - aprendizaje consiste en una serie de actividades a cargo de los docentes y de los alumnos pueden sintetizarse de la manera siguiente:

##### 1.- Actividades de los docentes

1.1.- Dictado de clases Teórico – Prácticas: Las clases tendrán una estructura teórico-práctica. Tienen como propósito transmitir conocimientos básicos, clasificar los elementos contenidos en los mismos, organizar los esquemas teóricos necesarios. Las actividades prácticas que se desarrollen, tienen como objetivo fomentar habilidades cognitivas, generar hábitos de trabajo específicos y valorar actitudes que favorecen el trabajo en forma individual y grupal.

1.2.- Material de Estudio: Se contempla implementar en Plataforma Moodle un espacio para que los alumnos cuenten con material de estudio e información referida a la presente asignatura (guías de clases, trabajos prácticos, programa de la asignatura, material complementario de estudio, etc.)

1.3 .- Consulta o apoyo: Se prevé ofrecer clases de consultas presenciales en el box 109 de la Facultad de Ciencias Económicas, jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de Salta

1.4.- Actividades de evaluación: Los docentes realizarán diversas actividades para constatar el nivel de avance de los alumnos en la adquisición de los conocimientos y habilidades transmitidos durante el desarrollo de la materia.

##### 2. Actividades de los alumnos

Entre las actividades de los alumnos podemos mencionar las siguientes:





2.1.- Asistencia a clases Teórico - Prácticas: Es en ellas donde adquieren los conocimientos básicos que hacen a la estructura de la materia. Deben, necesariamente, cumplir con la tarea de estudio de los temas que se desarrollan. Tras abordaje teórico - práctico del tema que corresponda, los alumnos deberán cumplir con la presentación de todos los trabajos prácticos requeridos. Por ser la modalidad de dictado de la materia de índole presencial la concurrencia a las clases teóricas-prácticas es obligatoria, teniendo como requisito cumplir al menos con el 80% de las asistencias.

2.2.- Estudio y aprobación de controles: Los alumnos realizarán de manera individual y/o grupal el estudio de los contenidos de la materia y serán evaluados regularmente acerca de su avance en el conocimiento de estos. Esta evaluación se formalizará con:

- Participación en clases
- Trabajos prácticos, deberán presentar los mismos en Plataforma Moodle
- Exposiciones Orales. Simulaciones de casos.
- Controles de Cátedra.

#### CRITERIOS Y SISTEMA DE EVALUACIÓN

La Asignatura constará de dos exámenes parciales, con posibilidad de recuperar solo un examen parcial.

Régimen de Regularidad:

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

- Asistencia no menor al 80% de las clases
- Aprobar dos evaluaciones parciales con nota mínima de 4 (cuatro), pudiendo recuperar solo una de dichas evaluaciones
- Presentación de todos los trabajos prácticos requeridos. Podrán desaprobado solo 1 de los 6 Trabajos Prácticos previstos, debiendo rehacer el misma para volver a presentar en fecha a estipular.

Régimen de Promoción:

Se prevé la posibilidad de un régimen especial de promoción de la asignatura, aprobando la asignatura, mediante el cual el alumno deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Asistencia no menor al 80% de las clases
- Aprobar las dos evaluaciones parciales con nota mínima de 7 (siete), pudiendo recuperar solo una de dichas evaluaciones.
- Presentación de todos los trabajos prácticos requeridos (podrán desaprobado solo 1 de los 6 Trabajos Prácticos previstos, debiendo rehacer la misma para volver a presentar en fecha a estipular.)

Todas las instancias se calificarán, con una nota de uno a diez debiendo el alumno obtener al menos un 4 (cuatro) para aprobar y 7 (siete) en cada uno de los parciales para continuar con el régimen de promoción.

En caso de no poder promocionar la materia, los alumnos podrán adquirir la condición de regular cumplimentando todas las instancias anteriores, pero aprobando con una nota





mínima de 4(Cuatro) las mismas. Para aprobar la materia estos alumnos deberán aprobar un Examen Final.

Los alumnos que no cumplan estos requisitos serán considerados como libres en la materia.

Modalidad de aprobación de la asignatura: Examen final.

- El examen final será escrito y constará de una parte práctica para alumnos regulares.
- El examen final será escrito y constará de una parte teórica y una parte práctica para alumnos libres.

Para aprobar el examen final deberá obtener una nota igual o superior a 4 (cuatro)

#### PERSONAL Y RECURSOS A UTILIZAR

Para el dictado de la materia se prevé la participación de dos docentes asignados para todas las instancias durante el cursado.

Los principales recursos para utilizar son: aulas dotadas de pizarrón y equipo de proyección de imágenes, lecturas bibliográficas, lecturas y análisis de casos, Plataforma Moodle.

#### PROCESOS Y SISTEMA DE EVALUACIÓN:

De la Enseñanza:

Se prevé la realización de una encuesta anónima a fin de evaluar las acciones desempeñadas por las docentes para llevar a cabo el proceso de enseñanza. La misma se dispondrá en Plataforma Moodle para su respuesta al finalizar el cursado.





Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,  
Jurídicas y Sociales

"2024 – 30 años de la consagración de la autonomía universitaria y 75 años de la gratuidad de la Universidad"

ANEXO II PLANIFICACIÓN ANUAL 1137-24

CARRERA: TECNICATURA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN UNIVERSITARIA

ASIGNATURA: GESTION DE LA CALIDAD CARRERA(S): SEDE: CENTRAL- SALTA  
 PLAN DE ESTUDIOS: 2007 PERIODO LECTIVO: 2024  
 AÑO DE LA CARRERA: SEGUNDO AÑO CUATRIMESTRE: SEGUNDO  
 CARGA HORARIA: 54hs. SEMANAL: 3hs.

EQUIPO DOCENTE:

DOCENTE	CATEGORÍA	DEDICACIÓN	Correo Electrónico
MAIGUA, OSCAR RENE	Prof. Adjunto	Simple	oscarmaigua@hotmail.com
PARTY, MARIA GRACIELA	J.T.P.	Simple	partymariagraciela@gmail.com

PROGRAMA DE CONTENIDOS (ANALÍTICO Y DE EXAMEN)

<p><b>Unidad I: Pautas Generales en la Gestión de la Calidad</b></p> <p>Conceptos, Características y Pautas Generales de la norma ISO 9001:2015. Principios de la Gestión de Calidad: Enfoque al Cliente, Liderazgo. Compromiso de las Personas, Enfoque a Procesos, Mejora. Toma de Decisiones basada en la evidencia y Gestión de las relaciones. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr incorporar en el alumno, a través del proceso enseñanza aprendizaje, los principios de un sistema de gestión de calidad.</li> <li>Que el alumno logre aprender y aplicar el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, en cada uno de los procesos en que intervenga.</li> </ul>
<p><b>Unidad II: La Organización y su contexto</b></p> <p>Comprensión de la Organización y de su contexto. Análisis del Entorno (FODA). Análisis estratégico de riesgos y oportunidades. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas. Planificación para lograr los objetivos. Plan de cambios y mejoras. Aplicación Práctica sobre casos reales. Asignación de tareas a los participantes.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que el alumno logre comprender y aplicar el análisis del Entorno Organizacional (FODA), como elemento sustancial para promover la planificación estratégica en materia de calidad.</li> <li>Que a través del esquema FODA no solo se logre transmitir un método de análisis, sino de desarrollar en el alumno, habilidades críticas y estratégicas en cuanto a la identificación de riesgos y oportunidades, planificación para lograr los objetivos, como así mismo la elaboración de un plan de cambios y mejoras en el ámbito universitario donde desarrolla sus funciones y tareas.</li> </ul>
<p><b>Unidad III: Política, Alcance y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad</b></p> <p>Determinación de la Política de Calidad y su comunicación. Alcance y Objetivos del Sistema de gestión de calidad. El modelo S.M.A.R.T. Aplicación Práctica sobre casos</p>





reales.

Objetivos específicos:

- Transmitir la importancia en definir una política de calidad que establezca el compromiso de la alta dirección con respecto a la implementación de un sistema de gestión de calidad.
- Que el alumno logre definir los límites y la extensión del sistema de gestión de calidad.
- Que el alumno logre determinar los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), que siempre deben ser medibles, coherentes con la política de calidad y orientados hacia la mejora continua.

**Unidad IV: Enfoque a Procesos**

Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos. Definición e Identificación de los Procesos. Mapa de Procesos. Procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Proceso de Mejora. Ejemplos de la Estructura de Procesos. Diagrama de Flujo. Asignación de tareas a los participantes.

Objetivos específicos:

- Que el alumno logre identificar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo; procesos fundamentales para lograr asegurar la alineación con los objetivos estratégicos y la entrega de valor al cliente, facilitando la mejora continua y la adaptación ágil a los cambios en el entorno.

**Unidad V: Recursos y Herramientas administrativas sustanciales en materia de calidad**

Infraestructura adecuada. Visión, misión y objetivos estratégicos de la Organización. Estructura Organizacional. Formularios. Manuales Administrativos. Sistema de información. Recursos de seguimiento y medición. Indicadores. Definición y Utilidad de los indicadores. Diseño de Indicadores. Aplicación práctica sobre casos reales. Cuestionario de Satisfacción al cliente.

Objetivos específicos:

- Identificar y aplicar las herramientas narrativas y gráficas fundamentales y necesarias para la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad.

**Unidad VI: Aseguramiento de la Calidad en Instituciones Educativas Universitarias Argentinas**

Normativas varias en materia de calidad. Ley de Educación Superior y Normas emitidas por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU). Análisis e interpretación de las mismas. Plan de Gestión de Calidad relacionado al Sistema Universitario Argentino.

Objetivos específicos:

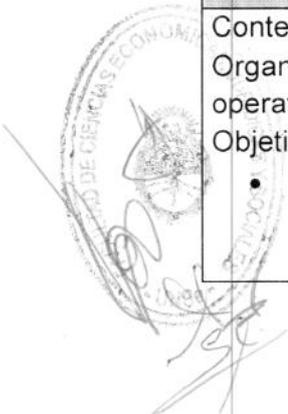
- Resaltar la importancia del diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el ámbito Universitario; comprendiendo que, el mencionado SGC permite: Asegurar la calidad académica, mejorar la experiencia del estudiante, fortalecer la gestión institucional, asegurar el cumplimiento normativo, promover la mejora continua, fomentar la investigación y desarrollo, desarrollar competencias del personal, optimizar los recursos, fortalecer la relación con la comunidad y asegurar la transparencia y rendición de cuentas.





PROGRAMA DE TRABAJOS PRACTICOS

<b>Trabajo Práctico N° 1: PRINCIPIOS DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
<p>Contenidos: En este trabajo práctico se abordarán los principios de un sistema de gestión de calidad y la aplicación práctica del ciclo Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y comprender la aplicación práctica de los principios para un sistema de gestión de calidad.</li> <li>• Explorar la aplicabilidad del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar en cada uno de los procesos en que se intervenga.</li> </ul>
<b>Trabajo Práctico N° 2: ANALISIS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL (FODA)</b>
<p>Contenidos: El presente trabajo Práctico desafía al alumno a determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se producen en el ámbito de la Organización donde desempeña sus tareas y funciones; como así mismo a realizar un análisis estratégico de riesgos y oportunidades en pos de determinar un Plan de acción para abordar dichos riesgos y oportunidades.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el alumno sea capaz de evaluar la situación interna y externa de una organización, mediante la utilización de la herramienta estratégica denominada análisis FODA.</li> <li>• Comprender la importancia en el análisis del entorno organización</li> <li>• Analizar los riesgos y oportunidades que se presentan.</li> <li>• Elaborar un Plan de acción para abordar los riesgos y oportunidades identificadas</li> </ul>
<b>Trabajo Práctico N° 3: Política, Alcance y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad</b>
<p>Contenidos: A través del presente trabajo práctico se propone que el alumno defina la política, alcance y objetivos del sistema de Gestión de Calidad para una organización determinada.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender que la definición de la Política, el Alcance y los Objetivos de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es fundamental para establecer una base sólida y clara para la implementación, mantenimiento y mejora continua de dicho sistema (SGC)</li> <li>• Aplicar técnicas adecuadas para la definición correcta de los objetivos estratégicos de un sistema de Gestión de calidad (SGC)</li> </ul>
<b>Trabajo Práctico N° 4 : Mapa de Procesos</b>
<p>Contenidos: El Trabajo Practico desafía al alumno a determinar el mapa de procesos de la Organización a la cual pertenece, identificando previamente los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar en el alumno las herramientas básicas y necesarias para la identificación y posterior representación gráfica de los procesos de una organización, mostrando cómo se relacionan y fluyen las actividades para lograr los objetivos específicos</li> </ul>





- Comprender la utilidad e importancia del diseño de un mapa de procesos en una organización
- Análisis e identificación de los procesos sustanciales de una Organización

**Trabajo Práctico N° 5: Cuestionario de Satisfacción al Cliente**

Contenidos: El trabajo práctico propone al alumno confeccionar y estructurar de manera clara y organizada un cuestionario de satisfacción al cliente, que permita medir el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

Objetivos específicos:

- Que el alumno adquiera los conocimientos necesarios para medir el nivel de satisfacción general de los clientes con respecto a productos o servicios; y comprender las preferencias y expectativas de los clientes.
- Comprender la importancia que presenta realizar encuestas de satisfacción al cliente, por cuanto ofrece una visión global de cómo los clientes perciben la calidad y la experiencia que proporciona la Organización en la prestación de sus servicios y/o venta de sus productos.
- Detectar áreas específicas donde los clientes consideran que hay oportunidades para mejorar.
- Enfocar los esfuerzos de mejora en aspectos concretos que impactan negativamente la satisfacción del cliente.

**Trabajo Práctico N° 6: Plan de Gestión de Calidad relacionado al Sistema Universitario Argentino.**

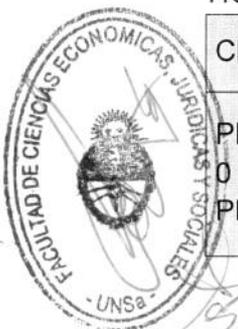
Contenidos: A través del presente trabajo practico, el alumno tendrá que establecer las pautas y consideraciones general para la elaboración de un Plan de Gestión de calidad en el contexto del sistema universitario

Objetivos específicos:

- Analizar e interpretar las distintas normativas en materia de calidad, tanto la Ley de Educación Superior, Normas emitidas por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU), como las regulaciones establecidas en el contexto universitario, en pos de su cumplimiento al momento del diseño del Plan de Gestión de Calidad.
- Que el alumno sea capaz de contribuir en el diseño e implementación de un Plan de Gestión de calidad en el contexto universitario, entendiendo que el mismo (SGC) permitirá transformar y elevar la calidad del sistema universitario argentino, asegurando que las instituciones educativas sean competitivas, relevantes y efectivas al momento de cumplir con su misión educativa y social.

**HORARIOS DE CLASES**

Clases	Comisión N°	Docente	Días	Horario
PRÁCTICAS O TEÓRICO		MAIGUA, OSCAR RENE	viernes	15.30 a 17.00
			sábados	10.00 a 11.30
PRÁCTICAS		PARTY, MARIA GRACIELA	viernes	15.30 a 17.00





Universidad Nacional de Salta

1137-24



Facultad de Ciencias Económicas,  
Jurídicas y Sociales

"2024 – 30 años de la consagración de la autonomía universitaria y 75 años de la gratuidad de la Universidad"

Clases	Comisión N°	Docente	Días	Horario
			sábados	10.00 a 11.30

DISTRIBUCION DE LA CARGA HORARIA

SEMANA N°	FECHA	CLASES TEÓRICAS	CLASES PRÁCTICAS O TEÓRICO PRÁCTICAS
		TEMA	TEMA
SEMANA 1	09/08/2024		UNIDAD I
SEMANA 1	10/08/2024		UNIDAD I
SEMANA 2	16/08/2024		UNIDAD I
SEMANA 2	17/08/2024	SIN ACTIVIDADES ACADMICAS	FERIADO NACIONAL
SEMANA 3	23/08/2024		UNIDAD II
SEMANA 3	24/08/2024		UNIDAD II
SEMANA 4	30/08/2024		UNIDAD II
SEMANA 4	31/08/2024		UNIDAD II
SEMANA 5	06/09/2024		UNIDAD III
SEMANA 5	07/09/2024		UNIDAD III
SEMANA 6	13/09/2024	SIN ACTIVIDADES ACADEMICAS	FERIADO PROVINCIAL
SEMANA 6	14/09/2024	SIN ACTIVIDADES ACADEMICAS	FERIADO PROVINCIAL
SEMANA 7	20/09/2024	1ER EXÁMEN PARCIAL HORARIO: 15.30HS A 17.00HS.	
SEMANA 7	21/09/2024		UNIDAD IV
SEMANA 8	27/09/2024		UNIDAD IV
SEMANA 8	28/09/2024		UNIDAD IV
SEMANA 9	04/10/2024		UNIDAD IV
SEMANA 9	05/10/2024		UNIDAD IV
SEMANA 10	11/10/2024	SIN ACTIVIDADES ACADEMICAS	FERIADO NACIONAL
SEMANA 10	12/10/2024	SIN ACTIVIDADES ACADEMICAS	FERIADO NACIONAL
SEMANA 11	18/10/2024		UNIDAD V
SEMANA 11	19/10/2024		UNIDAD V
SEMANA 12	25/10/2024		UNIDAD V
SEMANA 12	26/10/2024		UNIDAD V
SEMANA 13	01/11/2024		UNIDAD VI
SEMANA 13	02/11/2024	2DO EXÁMEN PARCIAL HORARIO: 10.30HS. A 12.30HS	
SEMANA 14	08/11/2024	CLASE DE CONSULTAS	
SEMANA 14	09/11/2024	EXÁMEN PARCIAL RECUPERATORIO 1ER Y 2DO	





1.137.24

"2024 – 30 años de la consagración de la autonomía universitaria y 75 años de la gratuidad de la Universidad"

SEMANA N°	FECHA	CLASES TEÓRICAS	CLASES PRÁCTICAS O TEÓRICO PRÁCTICAS
		TEMA	TEMA
		PARCIAL HORARIO: 10.30HS. A 12.30HS.	
CANTIDAD DE CLASES			23
Hs. por Clase			19 clases de 1.30hs c/u + 4 clases de 2hs c/u
CARGA HORARIA AULA			32hs 30min.
Hs. ACTIVIDAD EN PLATAFORMA			21hs. 30min.
CARGA HORARIA TOTAL			54hs.

PLANIFICACION DE ACTIVIDADES POR CUATRIMESTRE

Actividades de Docencia	Docente a cargo	Cuatrimestre (1° y 2°)
Las que surja durante el periodo	MAIGUA, OSCAR RENE	
Las que surja durante el periodo	PARTY, MARIA GRACIELA	

Actividades de Investigación	Docente a cargo	Cuatrimestre (1° y 2°)
Las que surja durante el periodo	MAIGUA, OSCAR RENE	
Las que surja durante el periodo	PARTY, MARIA GRACIELA	

Actividades de Extensión	Docente a cargo	Cuatrimestre (1° y 2°)
Las que surja durante el periodo	MAIGUA, OSCAR RENE	
Las que surja durante el periodo	PARTY, MARIA GRACIELA	

CLASES DE CONSULTA

Día Semana	Horario	Periodicidad	Lugar	Responsable/s
Viernes	17 a 18	1 vez por semana	Box 109 Facultad de Cs.Econ	Docentes de la Catedra

REUNIONES DE CATEDRA

Día Semana	Horario	Periodicidad	Lugar
Sábado	17.00 a 19.00	Quincenal	A determinar

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DOCENTE

Curso	Docente/s	Lugar y fecha
Los que se requieran durante el dictado	MAIGUA, OSCAR RENE	
Los que se requieran durante el dictado	PARTY, MARIA GRACIELA	

PARTICIPACIÓN EN REUNIONES CIENTÍFICAS

Reuniones científicas	Lugar y fecha





Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,  
Jurídicas y Sociales

1137 24

"2024 – 30 años de la consagración de la autonomía universitaria y 75 años de la gratuidad de la Universidad"

Las que surja durante el periodo

ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN Y/O SEMINARIOS

Tipo de Actividad	Responsables	Fecha y lugar de ejecución
Las que surja durante el periodo	MAIGUA, OSCAR RENE	
Las que surja durante el periodo	PARTY, MARIA GRACIELA	

DISTRIBUCIÓN HORARIA SEMANAL ESTIMADA DEL EQUIPO DOCENTE:

Docente	Docencia	Investigación	Gestión	Extensión
MAIGUA, OSCAR RENE	10			
PARTY, MARIA GRACIELA	10			

OTRAS ACTIVIDADES

OBSERVACIONES:

Cra. María Rosa Panza de Miller  
Secretaría de As. Académicos  
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc.- UNSa



Mg. ANGÉLICA ELVIRA ASTORGA  
VICE DECANA  
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSe