

PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES – UNIVERSIDAD NACIONAL DE
SALTA

Demanda o inquietud inicial

A partir de los diagnósticos obtenidos en el Proceso de Acreditación de la carrera de Ingeniería Agronómica de la Facultad de Ciencias Naturales de la UNSa, surge el “*Plan de Desarrollo para el Mejoramiento de la Calidad de la Unidad Académica y de la Carrera (PROMAGRO – FCN – UNSa)*”. Persigue como objetivo “*Consolidar el sistema de formación de grado, investigación, extensión, vinculación, y gestión de la enseñanza en Ingeniería Agronómica; promoviendo la mejora de la capacidad para educar de la facultad de Ciencias Naturales y la calidad académica de la carrera*”. Para el logro de este objetivo, se busca “*Potenciar la capacidad para educar de la unidad académica desarrollando estrategias relacionadas con la gestión y administración académica, tales como: ...La capacitación continua del Personal de Apoyo Universitario*”...entre otros.

La estrategia planteada consiste en atender la capacitación del Personal de Apoyo Universitario, creando en el ámbito de la facultad una comisión específica para diagnosticar necesidades en materia de capacitación, planificar una oferta de actividades y gestionar la realización de las mismas, todo ello en el marco de los objetivos, requerimientos y necesidades de la Unidad Académica.

Acciones implementadas

Ante lo descripto anteriormente, se plantea concretamente la utilización, como herramienta de capacitación, al proceso de mejora continua que involucre a todos los agrupamientos en los que se distribuye el personal.

Acción 1: En el ámbito de *PROMAGRO – FCN – UNSa* se **planifica** la actividad:

Nombre: Mejora continua y desarrollo de habilidades para la gestión de la calidad

Descripción: La Mejora continua persigue objetivos de aumento de eficacia, mejora en el ambiente de trabajo y potenciamiento del desarrollo y satisfacción de las personas en el ámbito de la Universidad.

El proceso se desarrolla a través de distintas fases de trabajo conjunto con los actores del sector:

1. Focalización de demanda
2. Diagnóstico situacional sistémico
3. Acuerdos respecto al problema, los objetivos y las líneas de acción
4. Análisis de procesos en foco y condicionantes sistémicos
5. Apoyo y seguimiento para la instalación de modificaciones, acuerdos y habilidades necesarias.

En general se trata de situaciones que hacen a la claridad y optimización de procesos y resultados, asociados con focos de tensión interaccional.

Justificación: Cada conjunto de trabajo desarrolla un cierto modelo de abordaje de los problemas y decisiones, que más allá del grado de conciencia, explicitación o calidad que este tenga, define un modo en que se decide, se habla, y se cumple lo acordado.

Este marco, que determina la suerte de las intenciones de innovación y mejora, se constituye en un estilo de afrontamiento organizacional, un particular patrón de abordaje

de problemas, desafíos e inquietudes que sólo se puede consolidar a través de la reflexión en el lugar de trabajo. En tal sentido resulta fructífera la profundización de experiencias que consideren los siguientes aspectos

- La ventaja del aprendizaje basado en problemas en el lugar de trabajo respecto a la capacitación áulica tradicional centrada en contenidos.
- La ventaja de que la mejora se desarrolle en función de las inquietudes del propio conjunto de trabajo
- La utilidad de un marco sistémico para el diagnóstico y mejora del potencial de desarrollo del conjunto de trabajo
- La necesidad de abordar los procesos interaccionales del conjunto de trabajo para la potenciación de su capacidad de mejora

Responsables: Señoras Nancy Aparicio y Norma Cointe.

Acciones previstas:

- Taller de habilidades para la gestión de la mejora
- Taller de autodiagnóstico. Fortalezas y debilidades en gestión de la mejora
- Taller: Identificación y mejora de procesos
- Entrevistas a responsables y reuniones por área para el ajuste e implementación de acciones de mejora focalizadas

- Desarrollo de instrumentos de gestión en función de necesidades detectadas

Plazos de ejecución: Seis semestres

Indicadores de avance:

- Disminución de incidentes de fallo en procesos específicos
- Mejora en la detección y superación de problemas
- Instrumentos de gestión implementados
- Disminución de incidentes de tensión
- Mejoramiento del clima de trabajo
- Instalación de herramientas de gestión efectiva
- Instalación de valores, actitudes, habilidades y procedimientos para la mejora

Acción 2: Implementación de la Actividad

Se emitió la resolución R-DNAT-2007-0180 (<http://bo.unsa.edu.ar/dnat/R2007/R-DNAT-2007-0180.html>) que en su artículo 1º aprueba y pone en vigencia – a partir de la fecha de la presente y por un período de tres años (2007 – 2009) el Programa de Mejora Continua dirigido al Personal de Apoyo Universitario de la Facultad de Ciencias Naturales de la Universidad Nacional de Salta. En su artículo 2º se solicita al equipo técnico de la Universidad Nacional de Córdoba el desarrollo de 6 (seis) Módulos de trabajo, cada uno de ellos correspondiente a las visitas anuales previstas por el programa.

Resultados:

A) Se han desarrollado a la fecha cinco de los seis módulos planificados en el programa.

B) Básicamente se lograron identificar problemas, se discutieron en los talleres las posibles soluciones y se implementaron posteriormente:

Ejemplo 1: Mesa de Entrada era “un cuello de botella” que lentificaba la gestión, a partir del taller se determinó entre todos los integrantes de las distintas secciones de personal PAU que cada una de ellas colaboraría con el juego de copias para las respectivas notificaciones.

Ejemplo 2: deficiencias en la comunicación entre las distintas oficinas y que, a partir de los talleres surge el diálogo como una estrategia para la búsqueda de soluciones a los problemas que se detecten.

C) Se ha mejorado el clima de trabajo a partir del abordaje de situaciones que se producen cotidianamente.

Aportes y aprendizajes:

- a) Los temas abordados y la metodología de Aula-Taller aplicada en cada una de los citados módulos se consideran útiles para la solución de problemas que fueron detectados y discutidos en las reuniones.
- b) Se ha facilitado la construcción de herramientas e instrumentos para tender a lograr una gestión eficaz en cada espacio laboral
- c) La actitud proactiva y la retroalimentación producida en el transcurso de cada taller se ha manifestado positivamente, por lo que se estimó conveniente invitar a personal de apoyo universitario de otras Facultades quienes no sólo asimilaron los conocimientos impartidos sino que se constituyeron en encargados de replicar los mismos en sus respectivos lugares de trabajos.

Conclusión:

La totalidad de los integrantes del personal de apoyo universitario de la Facultad de Ciencias Naturales construyen de manera participativa y responsable un lugar de trabajo con una mejor calidad de vida.