



**UNIVERSIDAD
DE LA FRONTERA**
Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional

Reporte política de calidad

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA

Gestión Institucional

Socióloga Rocío Riveros Quintana

DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DESARROLLO INSTITUCIONAL



GESTIÓN

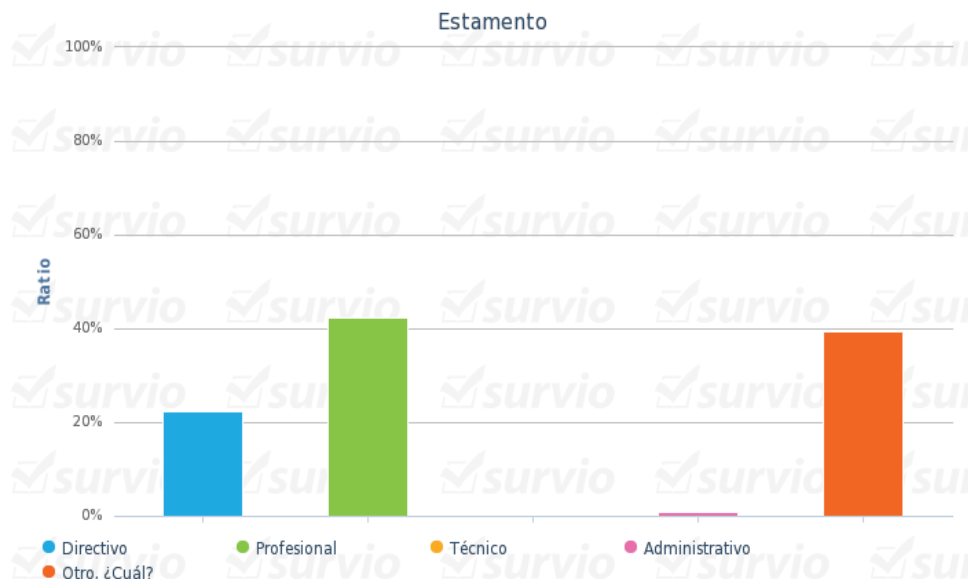
I. Encuesta

1.1 Objetivo: La presente encuesta tiene por objetivo indagar sobre el grado de conocimiento que tienen los académicos y/o docentes acerca del concepto de calidad y de cómo esta se ve reflejada en los procesos y funciones de la Universidad.

1.2 Descripción del Instrumento: El instrumento utilizado fue una encuesta estructurada con tres preguntas de caracterización y las siguientes tienen por objetivo conocer la percepción de los Académicos y/o Docentes respecto al concepto Calidad.

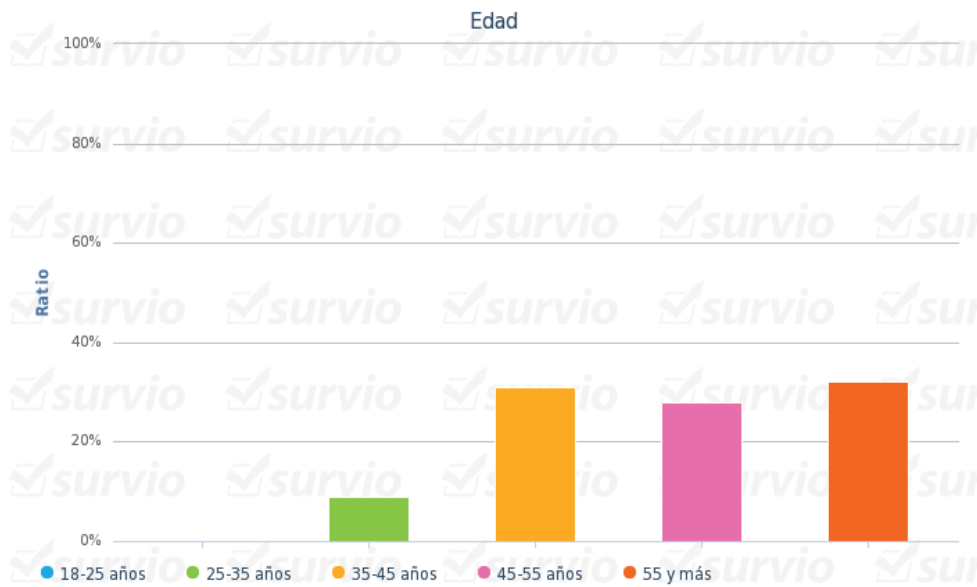
II. Caracterización de la muestra

- ✓ La invitación a contestar la encuesta se envió a poco más de 640 académicos de todas las jerarquías, sin importar el tipo de contrato. Además de todos los Vicerrectores, Decanos, Vicedecanos y su equivalente Director de Calidad en las Facultades con nueva estructura. De ese universo, contestaron 135 personas equivalente a un 21%. En su mayoría hombres 62% y mujeres con un 38%.



El grupo etario que contestó mayormente la encuesta estaba representado por personas de 55 años y más.

La mayoría de los encuestados se declara del estamento profesional 42,4% seguido por la alternativa otros 39,4% en donde la mayoría se declara académico, le sigue Directivo con un 22% y finalmente administrativo con un 1%.



III. Análisis de las preguntas

3.1 ¿Qué entiende usted por **calidad**?

- ✓ La mayoría de los encuestados coinciden en que el concepto calidad está relacionado con el cumplimiento de estándares y criterios de funcionamiento de forma sobresaliente, en palabras simples hacer las cosas bien.

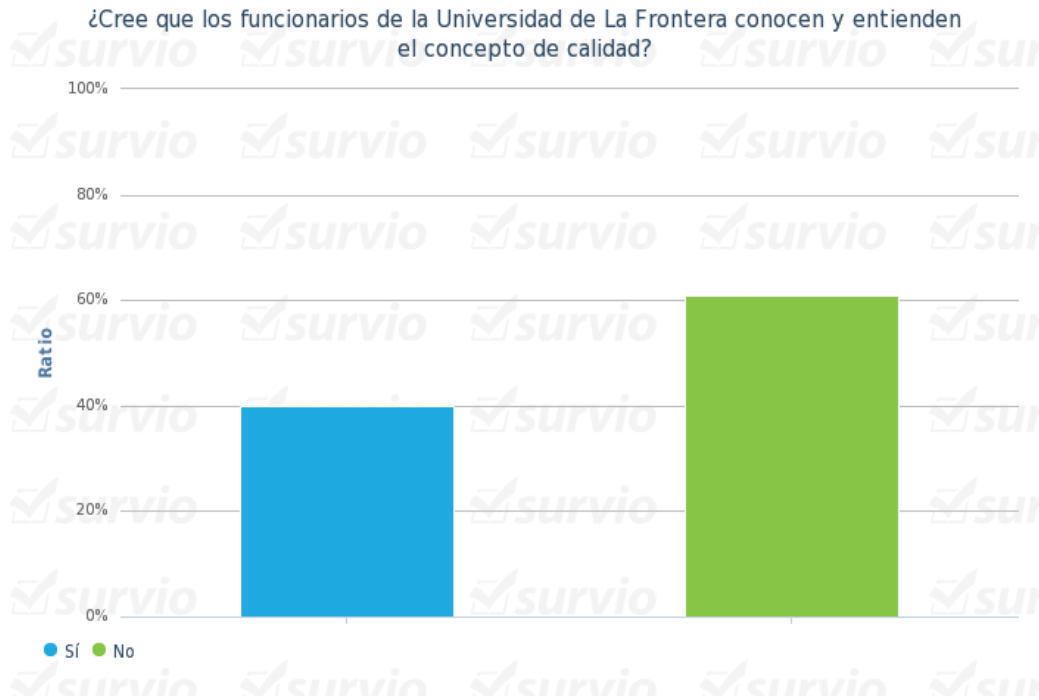
“La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie”

La anterior cita de uno de los encuestados básicamente explica como nosotros como Universidad de La Frontera logramos destacar entre las otras Universidades Estatales y regionales.

Es la capacidad que se posee para poder satisfacer las necesidades según parámetros establecidos para cumplir los objetivos de un proceso/Institución. Se espera que la calidad sea liderada por personas transparentes.

3.2 ¿Cree que los funcionarios de La Universidad de La Frontera **conocen y entienden** el concepto de **calidad**?

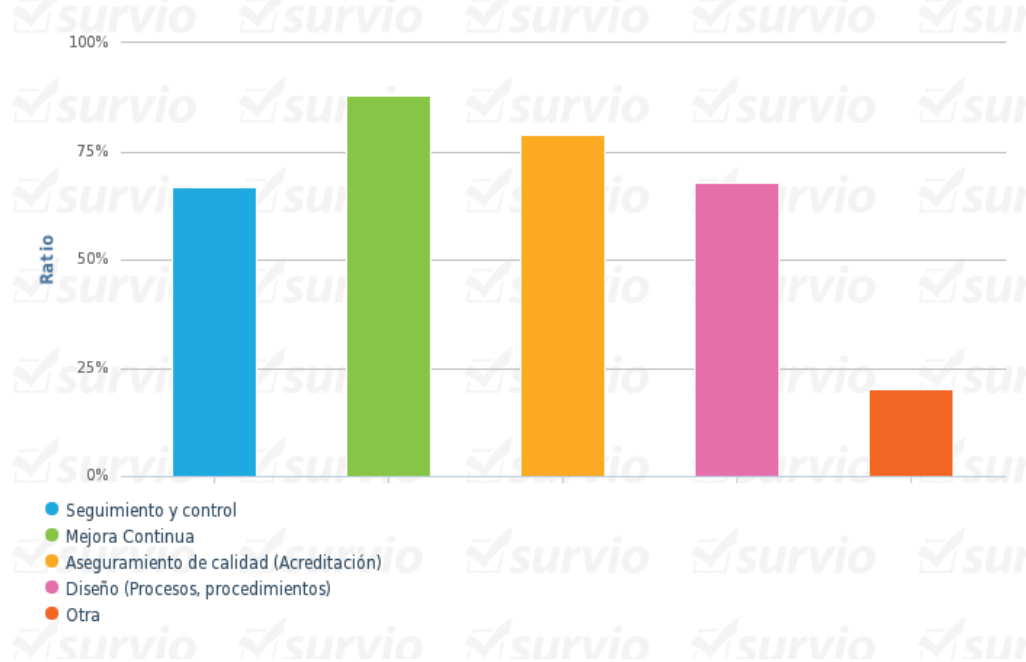
- ✓ El 60% de las personas encuestadas coinciden en que sí se conoce y entiende el concepto de calidad.



3.3 ¿Qué ámbitos debiese abarcar el concepto de calidad en nuestra institución?

- ✓ Entre las alternativas que se proponían en la encuesta y teniendo en cuenta que esta pregunta permitía a los usuarios elegir más de una opción. Las elecciones que tuvieron mayor aceptación fueron en primer lugar: Mejora Continua con un 88% seguida por Aseguramiento de la Calidad orientado a los procesos de acreditación, en tercer lugar el Diseño (Procesos y Procedimientos) seguido muy de cerca, la opción Seguimiento y Control con un 67% y por último la alternativa otra que permitió relevar algunas situaciones interesantes desde la perspectiva de la puesta en marcha tanto de la Dirección de Calidad Académica como de su política.
- Automatización de los procesos (software)
- Calidad laboral (convivencia, espacios físicos, bienestar del personal, remuneraciones)
- Transparencia en la dirección de cargos así como someter a procesos de jerarquización a académicos
- Resguardo del componente humano del proceso (calidad interna, resguardo del "talento humano")
- Innovación, aprender de otras universidades, conocer otras experiencias.

¿Qué ámbitos debiese abarcar el concepto de calidad en nuestra institución?



3.4 Desde su perspectiva, ¿Cuál es el **objetivo de la calidad**, entendiendo esta como un compromiso que trasciende los procesos y funciones de la Universidad?

- ✓ Podemos encontrar un abanico de ítems en donde la calidad es fundamental para los académicos de la Universidad de La Frontera. Tanto en el área académica, pasando por contrataciones y la transparencia. Es importante como se cita a continuación “cumplir los compromisos contraídos en la misión institucional, ofreciendo servicios y procesos de calidad, asumiendo el rol social que se tiene en la comunidad local y nacional, sin olvidar el componente ético y político del quehacer universitario.”

La idea en general de las afirmaciones de los encuestados es hacer saber a la comunidad Universitaria la necesidad de contribuir como funcionarios en posicionar la UFRO de manera eficiente, transparente y organizada.

Desde el punto de vista académico, la calidad se refleja en la formación de profesionales, en las competencias adquiridas durante la vida Universitaria, cumplimiento del perfil declarado y otras más.

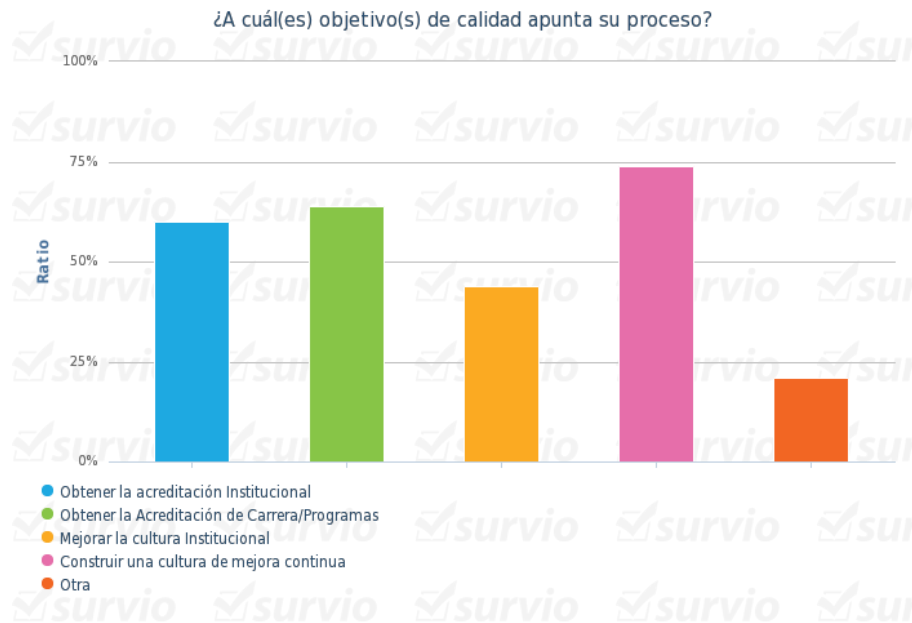
“El objetivo de la calidad es realizar el trabajo de la mejor manera posible para responder a las demandas de los estudiantes y a las necesidades de la región, siendo un aporte como Institución Universitaria.”

“Avanzar hacia una Universidad que sea un polo desarrollo de la ciencia y la tecnología, que permita el cultivo de las artes y garantice el pensamiento libre, todos elementos esenciales para alcanzar una sociedad más justa, inclusiva y sustentable.”

El tener todas estas visiones acerca de la calidad, sugiere que es inminente el desafío de implementar un sistema integral de calidad.

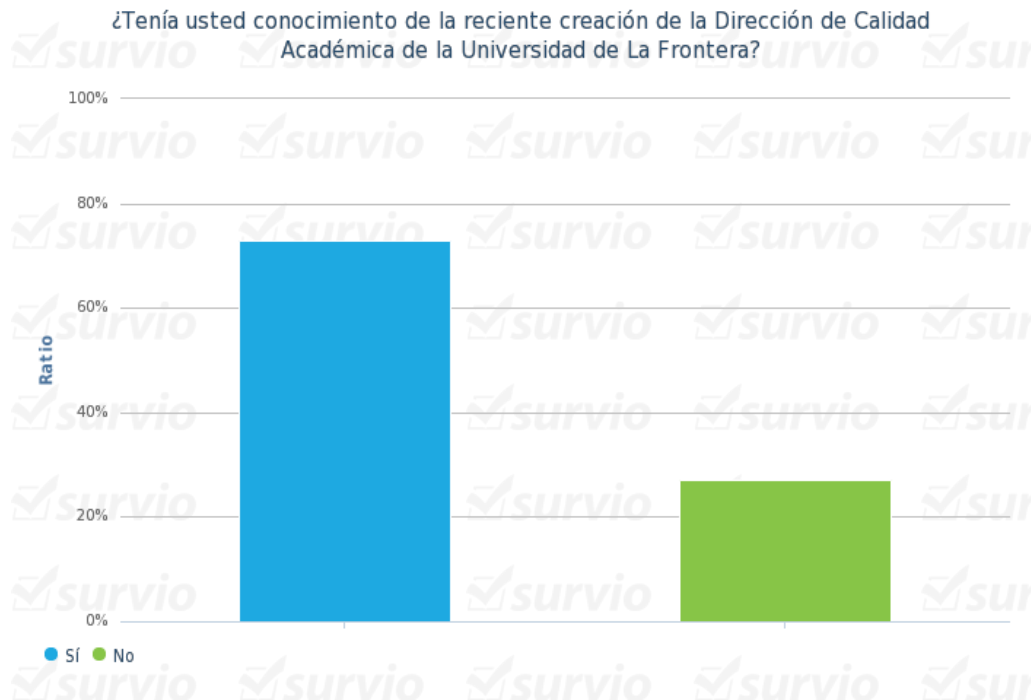
3.5 ¿A cuál(es) objetivo(s) apunta su proceso?

- ✓ Se puede apreciar una sólida consistencia entre las respuestas de los encuestados, ya que una vez más se considera la mejora continua como un ámbito necesario de relevar con un 74% de las preferencias, a este punto le sigue la necesidad de acreditar las carreras y/o Programas considerando un 64% y la obtención Institucional con un 60%. Ya en el último lugar se propone la Mejora de la cultura Institucional.



3.6 ¿Tenía usted conocimiento de la reciente creación de la Dirección de Calidad Académica de la Universidad de La Frontera?

- ✓ Un 73% de los encuestados coinciden en que tenían conocimiento de la creación de la Dirección de Calidad Académica.



IV. Reflexión final

- ✓ En el marco de las transformaciones en la Educación superior chilena y la inminente Reforma, es necesario observar nuestro entorno: la Universidad ¿Qué hacemos? ¿Cómo lo hacemos? ¿Existen protocolos, existe una política, un procedimiento?

No debemos extrañarnos si no es así, las Universidades en general, las Universidades Estatales funcionan de acuerdo a una cultura que por inercia va ejecutando procesos. Sin embargo más allá de hacer un juicio del cómo se trabaja en la Universidad, más importante es saber que piensan sus gestores, sus funcionarios, sus académicos y sus estudiantes respecto al quehacer cotidiano.

Sí bien la encuesta de Política de Calidad ha dejado al margen a algunos grupos, no le resta importancia a lo que ellos quieren decir y expresar. ¿Cómo podemos mejorar? Sabemos de ante mano que los cambios culturales en las organizaciones son lentos y pueden tardar años, sin embargo el liderazgo correcto puede agilizar este tipo de cambios, migrando a una cultura de calidad en todos nuestros procesos.



**UNIVERSIDAD
DE LA FRONTERA**
Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional

UNIVERSIDAD
ACREDITADA
TODAS LAS ÁREAS
5 AÑOS 2013 2018

● GESTIÓN INSTITUCIONAL
● DOCENCIA DE PREGRADO
● INVESTIGACIÓN
● DOCENCIA DE POSTGRADO
● VINCULACIÓN CON EL MEDIO

ANChile
Comisión Nacional
de Acreditación



GESTIÓN