



Claustro Pleno Extraordinario 2022

Lorena Yáñez Peretti,
Presidenta Sindicato Alberto Hurtado Cruchaga

La calidad comienza por casa y se escribe con la “C” de confianza.

En el Claustro Pleno de 2018 nuestra intervención versó sobre la participación y la importancia de avanzar hacia una comunidad participativa, haciendo énfasis en el hecho comprobado que solo liderazgos competentes cultivan buenas relaciones y generan confianza para una participación real, no solo informativa.

En el 2019 profundizamos a través de dos preguntas claves: el por qué y el para qué de la participación, enfocándolo en la necesidad de que las jefaturas involucraran a los integrantes de sus equipos para que conocieran el sentido de su trabajo y su contribución a la misión y visión de la universidad.

El 2020 nos enfocamos en el impacto de la pandemia relevando los mitos que se rompieron: primero, que la educación online es posible y que no es “más fácil”, sino que resulta ser hasta más exigente; segundo, que el teletrabajo funciona y, tercero, se evidenció que la gente está comprometida y trabaja sin necesidad de que la jefatura esté presente. La confianza fue puesta a prueba durante la pandemia y la superó exitosamente. Sin embargo, eso no significa que la confianza sea necesariamente un valor arraigado en nuestra cultura organizacional.

Como sindicato hemos alertado sobre la necesidad, la importancia, la pertinencia y la urgencia de avanzar hacia una participación real en la que toda la comunidad universitaria, incluido el personal de administración y servicios, participen de la Misión y Visión. Y es que no hay otra forma si queremos ser una universidad destacada en el siglo XXI. Por tanto, hoy valoramos significativamente que en este proceso de Planificación Estratégica se haya incorporado de una forma distinta a toda la comunidad PUCV. Sin duda es un gran paso para fortalecer el sentido de pertenencia con la institución, con su quehacer, su desarrollo y proyección de futuro.

Hoy somos convocados para presentar nuestra perspectiva para construir una nueva visión de la Universidad. En las ponencias de este día hubo y habrá muchas ideas y propuestas en torno a la academia, la investigación, la vinculación con el medio, etc., pero nuestra mirada es hacia el interior, hacia las personas y su rol en esta comunidad a partir del desarrollo de la confianza. Porque **la calidad comienza por casa y se escribe con la “C” de confianza.**

La confianza es un desafío país: los chilenos nos ubicamos en el 30% de los países con **menor confianza social** del mundo, somos el **5º país más desconfiado** de Latinoamérica y el más desconfiado de la OCDE.

¿Y cuál será el nivel de confianza en la PUCV?

La participación real requiere de confianza, confianza en que las opiniones de todos los miembros de esta comunidad, sean escuchadas, los aportes valorados y considerados en el quehacer de la universidad. En la medida que tengamos una comunidad participativa,



colaborativa y cohesionada, el resultado se reflejará de igual manera en un servicio de calidad, con sentido de pertenencia e identidad con la PUCV.

La calidad comienza por casa y se escribe con la “C” de confianza, porque sólo la confianza hace que la calidad se mantenga en el tiempo. Y para construir confianza, disculpen que seamos majaderos, tenemos que volver al mismo punto que hemos reiterado en años anteriores, se requiere de liderazgos competentes.

¿Cómo podemos ser una institución inclusiva, diversa y respetuosa si aún hay jefaturas que no lo son con su propia gente? ¿Si todavía no integran a todo el equipo de trabajo en el quehacer de cada unidad o departamento, si aún hay liderazgos que no han sido eficaces en que sus colaboradores comprendan el “por qué y para qué” de su labor, el sentido de su trabajo y función, la forma en cómo contribuyen a la misión y visión?

No hablamos por hablar, de hecho, esta debilidad se consigna en el Acuerdo CNA en el área de la Gestión institucional, en que se señala que (cito textual) “no hay evidencia de que el proceso de evaluación del personal administrativo genere un impacto en el desempeño laboral”. **¡Pero no teníamos que esperar a que la CNA nos lo señalara para hacernos cargo!**, nosotros como Sindicato ya lo veníamos manifestando en la Comisión de Relaciones Laborales desde 2017.

Permítanme ilustrarles un ejemplo: en el proceso de evaluación del desempeño 2021, un 93% de trabajadores hicieron su autoevaluación, pero sólo el 84% fue evaluado por sus jefaturas. Sin embargo, la evaluación de retroalimentación, una instancia clave del proceso en que se acuerdan las instancias de mejora, sólo se desarrolló para el 69%. Cabe notar que en 2020 la retroalimentación fue sólo para el 54%.

La evaluación de retroalimentación depende directamente de la respectiva jefatura y de su capacidad de liderar cambios individuales y grupales. Hasta ahora sabemos que estamos al debe con el 31%, pero además la CNA señala que esta evaluación no tiene impacto en el desempeño, por tanto, hay que preguntarse por la calidad del proceso y el rol del liderazgo en general, con toda seguridad debe haber espacio para la mejora.

La calidad comienza por casa y se escribe con la “C” de confianza: todos quienes integramos esta comunidad, sin excepción alguna, debemos sentirnos partícipes de obtención de los 7 años de acreditación, porque efectivamente contribuimos a ello. No hay calidad sin sistemas informáticos funcionando, sin gestión administrativa en orden, sin los baños limpios, las salas de clases sanitizadas, entre otras.

Que en esta Planificación Estratégica se haya incorporado a toda la comunidad de una manera distinta y más efectiva, es auspicioso, esperanzador, se abre un espacio para confiar en que las cosas se hacen bien. Para mantener este cambio significativo las jefaturas deben evolucionar a un rol de liderazgo del Siglo XXI en una universidad acreditada por 7 años, generando espacios de confianza en sus respectivos equipos de trabajo.



Por ello visualizamos que nuestra universidad sea reconocida, además de su academia, por sus capacidades humanas y su espacio de convivencia, donde los miembros de la comunidad universitaria contribuyen con su experiencia vital a ser mejores personas, promoviendo el pleno desarrollo de la persona humana en el respeto de los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales.

La nueva visión, no solo debe reflejar lo que se espera hacia el exterior, sino también lo que se espera hacia el interior, **la calidad comienza por casa y se escribe con la “C” de confianza**, y está en sintonía con “C” de colaboración, “C” de Cohesión, “C” de cuidado de las personas, y “C” de Pontificia Universidad **Católica** y todos los valores que esto implica.

Muchas gracias.

Valparaíso, 24 de octubre de 2022.