

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
1.2 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	2
1.3 METODOLOGÍA.....	2
1.3.1 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	2
1.3.2 EL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN – DISEÑO Y PROCESO DE APLICACIÓN.	3
1.3.3 ANÁLISIS DE DOCUMENTACIÓN	4
1.3.4 COMPARACIÓN CON OTRAS UNIDADES	4
1.3.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS	4
1.3.6 REDISEÑO Y RECOMENDACIONES.....	4
2. MARCO CONCEPTUAL.....	6
2.1 SISTEMAS COMPLEJOS.....	6
2.2 LA GESTIÓN DEL CAMBIO.....	9
3. ANTECEDENTES	11
3.1 LAS UNIVERSIDADES EN CHILE	11
3.2 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD JURÍDICA EN ESTUDIO	14
4. ANÁLISIS – ENTREVISTAS PRESENCIALES.....	21
4.1 LA SELECCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS	22
4.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS	23
4.2.1 CATEGORÍAS DE PREGUNTAS EN LAS ENTREVISTAS	26
4.2.2 PREGUNTAS ESPECÍFICAS FORMULADAS EN LAS ENTREVISTAS.....	27
5. ANÁLISIS – COMPARATIVO CON OTRA INSTITUCIÓN.....	28
5.1 ELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN	28
5.2 OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN	29
5.3 COMENTARIO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA	31
6. PROPUESTAS DE MEJORA	33
6.1 PROPUESTAS GENERALES	33
6.2 PROPUESTAS ESPECÍFICAS	34
6.3 IMPLEMENTACIÓN	35
6.4 SEGUIMIENTO	36
7. CONCLUSIONES	38
8. BIBLIOGRAFÍA	41

ANEXO N° 1: CUESTIONARIO PROPUESTO PARA LA ENTREVISTA A LOS STAKEHOLDERS.....	43
ANEXO N° 2: LISTA DE UNIDADES Y ENTREVISTADOS	44
ANEXO N° 3: CUADRO RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS.....	46
ANEXO N° 4: TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS.....	48
ANEXO N° 5: TABLAS ADICIONALES.....	114
ANEXO N° 6: FLUJO DE DOCUMENTOS HACIA LA UNIDAD JURÍDICA	117