

# Talleres: Reflexión y puesta en común de estrategias, modelos y experiencias de evaluación de los Servicios

## CONCLUSIONES

Los principales objetivos del taller eran: sensibilizar a los SIOU en cuanto a la evaluación de la calidad del propio servicio, y realizar un diagnóstico de la situación de partida de aquellas acciones de evaluación que se llevan a cabo así como intercambiar experiencias en este sentido.

En la primera parte de la sesión se trabajaron cuatro preguntas consideradas claves en el proceso evaluativo como son:

### ¿Qué evaluar?

Los distintos aspectos que se comentaron, se exponen a continuación:

- Los objetivos se establecen en función de las necesidades de los usuarios y, posteriormente, se comprueba si se da respuesta a estas necesidades y su grado de satisfacción.
- Es imprescindible evaluar los procedimientos.
- La evaluación del clima laboral se comenta que se ha de realizar por personal externo para que no “contaminar” los resultados. Se insiste en que el proceso se ha de iniciar con una Autoevaluación y/o Autorreflexión.
- Se recomienda la evaluación de la información proporcionada a los usuarios, que los materiales y los recursos respondan a sus necesidades reales
- Publicar los servicios que ofrecemos a través de las cartas de servicios.

Se concluye que se considera un aspecto prioritario establecer qué evaluar de cara a planificar todo el proceso evaluativo.

Se señala que hay grandes diferencias entre las distintas universidades participantes, en general, en aquellas que poseen alguna acreditación de calidad o están inmersas en algún procedimiento de evaluación, se evalúa todo el Servicio en su globalidad, y en el resto se evalúan solamente los Programas y actividades que se desarrollan.

### ¿Cómo se lleva a cabo la evaluación?

La evaluación se implementa a través de indicadores de rendimiento, así como los de percepción.

El medio mayoritariamente empleado es el cuestionario tanto en soporte papel como online.

En menor medida las entrevistas por el coste que conlleva tanto su realización como su posterior procesamiento de datos.

Concluimos que hay una mayor tendencia a la utilización de métodos cuantitativos en detrimento de los cualitativos condicionada por los costes a nivel de recursos humanos y materiales.

---

**¿Quién y cuándo se desarrolla el proceso evaluativo?** En cuanto a quién, se coincidió en que la evaluación se realiza por el propio personal del servicio con el apoyo de personal externo, como puede ser la unidad técnica de calidad, PAS o PDI experto o incluso en algún caso con el apoyo de una empresa externa (aspecto que dificulta todo el proceso ya que esas empresas desconocen el funcionamiento de la universidad y sus servicios).

¿Cuándo?:

- periódicamente
- tras la finalización de un programa
- anualmente

**¿Para qué evaluar: el impacto?** Una idea a resaltar es el sentido positivo de la evaluación considerándola como una oportunidad de mejora y aprendizaje, y no en su vertiente punitiva.

Evaluación externa si el objetivo es conseguir una certificación o sello FQM o ISO.

Evaluación interna con Autoevaluación si se entiende como evaluación continua o formativa.

En la segunda parte de los talleres, se realizó un **INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS** de evaluación del Servicio, incidiendo principalmente en 3 aspectos:

---

<b>Debilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de motivación e implicación de algún personal del Servicio.</li><li>• El proceso conlleva un esfuerzo añadido a la carga de trabajo habitual.</li><li>• En la primera fase del proceso falta de formación y hábito de trabajo en grupo.</li><li>• En algunos casos la evaluación se realiza por parte del personal del Servicio sin orientación de personal experto.</li><li>• Falta de apoyo institucional.</li><li>• Modificación de criterios en los equipos directivos que pueden desembocar en acciones asistemáticas.</li></ul>
<b>Fortalezas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Genera un espacio común para reflexionar sobre el trabajo que se realiza.</li><li>• Implicación y apoyo de la institución universitaria, principalmente Vicerrectores y Directores del Servicio.</li><li>• Formación en el ámbito de calidad.</li><li>• Establecimiento de líneas de actuación fundamentadas que ayudan en la toma de decisiones.</li><li>• Incentivo económico.</li></ul>
<b>Obstáculos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de implicación de la Gerencia, Dirección...</li><li>• Participación escasa de los usuarios.</li><li>• Falta de credibilidad sobre su utilidad.</li><li>• Unidad de calidad saturada en algunas universidades.</li></ul>

---

Como conclusión, destacamos que aquellas universidades inmersas en procesos evaluativos de la calidad del Servicio inciden en que se trata de una acción que revierte de forma positiva en el funcionamiento del Servicio, ya que de alguna forma se pasa de actuar por intuición a tomar decisiones avaladas por una evidencia reflejada en datos. La autoevaluación requiere de una reflexión interna del proceso realizado que conlleva un proceso de aprendizaje. Sin embargo, hay que tener en cuenta que es fundamental el apoyo institucional en relación a la dotación de recursos, y que supone un gran esfuerzo o trabajo complementario, además de una necesaria sensibilización del personal del servicio y una conceptualización de la evaluación para la mejora continua.