

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ENCUESTACIÓN  
DE LOS SERVICIOS  
DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS  
(GESSOL)**



**Junio de 2011**

# Índice

1. Introducción
2. Conclusiones derivadas de las reuniones
  - 2.1. Gestores del proceso
  - 2.2. Grupo de trabajo
  - 2.3. Alumnos
  - 2.4. Personal Docente e Investigador
  - 2.5. Personal de Administración y Servicios
  - 2.6. Simulación de respuesta a una encuesta
3. Fortalezas
4. Debilidades
5. Propuestas de mejora y recomendaciones
6. Agradecimientos

## 1. Introducción

A solicitud de la Universidad de Burgos (febrero de 2011), se conforma un equipo evaluador al objeto de analizar y proponer mejoras al sistema de encuestación sobre los servicios universitarios de dicha universidad (GESSOL). El equipo evaluador lo componen:

- D. Ricardo Díaz Cano, Jefe del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la Universitat Politècnica de València (UPV), que actúa como coordinador del equipo.
- D. José Miguel Carot Sierra, profesor Titular de Universidad del Departamento de Estadística e Investigación Operativa Aplicadas y Calidad, miembro del Centro de Gestión de la Calidad y del Cambio y Director del Área de Evaluación Académica de la UPV.
- Dña. Isabel Carda Batalla, Técnico superior del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la UPV.

Como primer paso, el equipo evaluador elaboró un protocolo de evaluación que remitió el 21 de febrero de 2011 a la Universidad de Burgos (UBU) para su aceptación. Este protocolo, completado con las sugerencias de la UBU, se estructura en tres fases:

- FASE I - Autoinforme: La UBU elabora un informe en el que se recoge información relativa al grupo de trabajo implicado en el diseño, implementación, lanzamiento y explotación de los datos de la encuesta; la selección de los servicios encuestados, unidades prestatarias, atributos sobre los que se pregunta para cada servicio prestado y colectivos destinatarios; metodología de encuestación (diseño, proceso, herramienta, incentivos a la participación); resultados (análisis, indicadores, difusión, toma de decisiones, planes/acciones de mejora en base a resultados); y datos sobre la participación.

Dicho informe fue remitido por la UBU al equipo evaluador el 4 de abril de 2011.

- FASE II – Visita: El equipo evaluador, tras el análisis del informe de la UBU, realiza una visita para comprobar in situ lo vertido en dicho informe, aclarar aspectos y contrastar otras cuestiones. Para ello se realizan una serie de reuniones: con los gestores del proceso, con el resto de órganos y unidades implicadas, con grupos reducidos de usuarios, así como una simulación de respuesta a una encuesta (usabilidad, sencillez, extensión, información, invitaciones, recordatorios).

Dicha visita tuvo lugar el día 11 de abril de 2011 con la siguiente agenda:

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>
11:00-11:15	Recepción del equipo evaluador
11:15-11:45	Reunión con los gestores del proceso (Vicerrectorado de Calidad y Acreditación y Unidad de Calidad -UTC)
11:45-12:45	Reunión con órganos y unidades implicadas en el proceso (Servicio de Informática y Comunicaciones, autor del proyecto fin de carrera y Unidad de Calidad)
12:45-14:00	Reunión con grupos de usuarios por separado: 12:45-13:10 : Alumnos 13:10-13:35: Personal Docente e Investigador 13:35-14:00: Personal de Administración y Servicios
14:00-14:30	Simulación de respuesta a una encuesta por parte de un usuario
14:30-16:00	Comida
16:00-17:00	Reunión del equipo evaluador
17:00-17:30	Reunión final con los gestores del proceso. Presentación de conclusiones

- FASE III - Informe de evaluación: En éste se recoge básicamente las conclusiones de la evaluación del sistema, los puntos fuertes, puntos débiles, propuestas de mejora y sugerencias al sistema de encuestación GESSOL.

## **2. Conclusiones derivadas de las reuniones**

### **2.1. Gestores del proceso**

El liderazgo es esencial. Éste debe ejercerse durante todo el proceso de encuestación, desde la difusión previa de lo que se va a hacer, pasando por el lanzamiento de las encuestas, hasta la difusión final de los resultados. Cuanto mayor es el nivel en la escala jerárquica de la institución desde el que se ejerce el liderazgo sobre el proceso de encuestación, mayor es la implicación de los potenciales encuestados. El liderazgo debe asumirlo la alta dirección, que no necesariamente la gestión, coordinación y ejecución del proceso. Hay que evitar la ya manida frase de “ya están aquí otra vez los de calidad”.

En el caso de GESSOL el liderazgo se ejerce desde el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación en la persona de la vicerrectora, que manifiesta que el Rector avala el proceso. Siendo sin embargo una evaluación de servicios, llama la atención que la Gerencia no se involucre más en el proceso, ni que aproveche el resultado del mismo en la toma de decisiones, vinculación con la evaluación de los puestos de trabajo, productividad (actividad ligada a la satisfacción de los usuarios), incentivos económicos, reconocimiento público...

En cuanto a los Responsables de Unidad (Jefes de Servicio o similares) desde los gestores del proceso no se percibe excesivo interés. De hecho, en algunos casos las Unidades realizan sus propias evaluaciones al margen de GESSOL, que lo ven como algo impuesto y no adaptado a la casuística particular de cada una. Esto interfiere en el proceso institucional de encuestación (posibles solapes y duplicidades) e influye posiblemente en la tasa de participación. Solo en el caso de aquellas Unidades que han trabajado para su certificación por EFQM se detecta mayor comprensión hacia lo que supone GESSOL.

Se reconoce que el proceso no tiene repercusiones, ni a modo de incentivos, reconocimientos o decisiones finales, más allá del establecimiento de Planes de mejora. La responsabilidad de la ejecución de estos planes recae, como no podía ser de otra manera, en las respectivas Unidades, realizando la UTC la revisión de los mismos. Se echa en falta un proceso robusto y sistemático de seguimiento de los planes de mejora implantados y algún tipo de herramienta que permita a la UTC realizar dicho control. Los planes de mejora deben ser finalmente evaluados para comprobar si los objetivos planteados se han alcanzado y si las debilidades que se pretendían atajar han desaparecido, o al menos mermado.

La mayor preocupación de los gestores de GESSOL es la tasa de respuesta excesivamente baja que se obtiene. Algunas causas pueden deducirse de lo comentado en los párrafos anteriores (falta de liderazgo de la Gerencia, implicación parcial de los Responsables de Unidad, coexistencia de encuestas con fines similares, falta de consecuencias y repercusiones...) pero se apuntó una más que, a entender del equipo evaluador, es importante: en la UBU la captación de la opinión de los usuarios con los servicios que ésta les presta, a día de hoy se ve como una cuestión menor. Mientras esto sea así, lo cual está muy relacionado con el liderazgo y las decisiones políticas de los responsables de la institución, difícilmente se podrá trasladar la cultura de evaluación a la comunidad universitaria, cuya concurrencia en estos procesos es indispensable.

### **2.2. Grupo de trabajo**

Una vez tomada la decisión de encuestar es necesario identificar las cuestiones sobre las que se va a pedir opinión (descriptores de encuesta que conformarán el cuestionario) y a qué colectivos preguntar. Con ambas variables la UBU construyó la matriz de filiación, que delimita el alcance de la encuesta.

En el caso de GESSOL la selección y redacción de descriptores (5 máximo) se ha dejado al buen entender de la Unidades, sin estudio previo de sus procesos clave, ni validación por parte de los potenciales usuarios ni de la propia UTC. Esta manera de actuar puede introducir sesgo, dada la visión unilateral de la prestación de un servicio o, incluso, el lenguaje utilizado, más cercano al prestador que al receptor del servicio, que es el verdadero destinatario de la pregunta. Otro problema relacionado con los descriptores es el que se permita a las Unidades el poder modificar de un año a otro la matriz de filiación, con lo que, a parte de poder influir en la encuesta del año siguiente en base a los resultados obtenidos en la del presente, anula la posibilidad de analizar evoluciones, tendencias, comparativas... Pero, en cualquier caso, el listado de descriptores parece responder a los más relevantes en la prestación de servicios.

Para cada uno de los descriptores se definen sus posibles factores o características (atributos) a evaluar. Este análisis puede requerir una investigación cualitativa previa que refleje la percepción de los potenciales encuestados (trabajo de campo). En el caso de GESSOL los atributos han sido seleccionados por la UTC en base a encuestas anteriores de la propia UBU y encuestas de otras universidades (como la de servicios de la UPV en el marco del Plan Pegasus). De esta manera se acordó utilizar 5 atributos, encontrándose entre ellos el de satisfacción general, si bien se desconoce si éste puede actuar como variable criterio o resumen del resto (mediante la aplicación del análisis factorial).

En cuanto a colectivos, se identifican los relacionados con la comunidad universitaria (PDI, PAS y alumnado) más otro de “Externos”. En esta última clasificación tiene cabida cualquiera que, en principio, haya hecho uso de algún servicio (la información sobre éstos es solicitada por la UTC a las distintas Unidades, según sus propias bases de datos). Si se utilizan bases de datos no institucionales (cuestión que el equipo evaluador desconoce), se le quita robustez al sistema. Por otro lado, al no ejercer la plataforma de encuestación ningún control sobre el acceso de este colectivo, o lo que es lo mismo, que una misma persona pueda contestar repetidamente la encuesta, además le quita credibilidad.

Para la selección de los encuestados no se utiliza un sistema de muestreo probabilístico lo que no permite calcular errores muestrales para los indicadores finales. En su lugar se usa una “función de extracción” que si bien ayuda a obtener unas cantidades mínimas de respuestas, tiene el riesgo de introducir sesgos. La no realización de un muestreo y el consecuente envío generalizado de la encuesta tiene como efecto colateral el cansancio de los encuestados lo que repercute negativamente en la tasa de respuesta.

La plataforma de encuestación es de desarrollo propio en el marco de un PFC. Esto supone un riesgo de cara a futuras adaptaciones, mejoras, nuevos desarrollos... al depender, a día de hoy, de una persona externa a la universidad. En esta línea se ha involucrado al Servicio de Informática y Comunicaciones, si bien el representante de éste manifestó no conocer a fondo, todavía, el aplicativo.

La plataforma no gestiona el envío de los correos electrónicos de invitación a contestar la encuesta y, por tanto, tampoco el de recordatorios, realizándose tanto unos como otros desde el vicerrectorado. Esto supone el envío masivo de correos independientemente de que una persona haya contestado o no a la encuesta. La recepción repetida de correos produce hartazgo en el potencial encuestado, pudiendo provocar en él, más que la participación, el rechazo (“redirección a papelera”) y, si uno ya la ha contestado, rechazo de cara a próximas ediciones. Se plantea la posibilidad de que el envío de los mensajes recaiga en las Unidades, pero hay que tener en cuenta que ello supondría que una misma persona, usuaria de varios servicios de Unidades distintas, recibiera varios correos (saturación, amén de la falta de imagen institucional del proceso).

Actualmente la encuesta se encuentra abierta aproximadamente unos 2 meses. Este periodo ya en sí es extenso como para querer alargarlo a entre 4 y 6 meses, en aras de conseguir mayor número de respuestas, como se manifestó. Sin embargo, esta decisión puede tener el efecto contrario al provocar en el encuestado la sensación de encontrarse en un estado continuo de evaluación (de nuevo hartazgo, que es tan importante minimizar).

### **2.3. Alumnos**

No todos los asistentes (6) conocían la existencia de este tipo de encuestas. La posible causa de este desconocimiento la achacan principalmente a que si la invitación es por correo electrónico, es tal el volumen de comunicaciones que la universidad les envía por este medio que la mayoría se desechan sin ser leídos. Si una alternativa son las redes sociales, tampoco lo ven como el mejor medio, pues también se halla masificado de comunicaciones varias de la UBU.

Si se quiere fomentar la participación, se comenta que la implicación de los responsables académicos sería importante, y que para aumentar la tasa de respuesta optar por la encuesta presencial. Se desconfía de cualquier tipo de incentivo a la participación.

Pero aún conociéndola, desconocen los resultados que se obtienen y para qué se utilizan éstos, si es que se utilizan para algo, cosa que ponen en duda, por lo que contestar encuestas les parece una pérdida de tiempo. Se detectó que éstos hacían extensiva la falta de información sobre los resultados y el uso que se hace de los mismos en otros procesos de encuestación de la universidad a la encuesta de servicios, aún desconociendo si son ciertos estos prejuicios.

## 2.4. Personal Docente e Investigador

Todos los asistente (4) conocían la existencia de este tipo de encuestas. También eran conocedores de los resultados (según indican “informes con excesiva información”), si bien desconocían si se hacía uso o no de los mismos (si se derivan consecuencias). Puntualizar que los asistentes eran profesores con alguna responsabilidad directiva en la UBU, por lo que faltaría contrastar si el mismo conocimiento lo tiene el profesor de “a pié”.

En cuanto al diseño e interface de la encuesta manifestaron que la veían compleja, larga (“requiere demasiado tiempo y dedicación para contestarla”), demasiado cerrada (“con pocas posibilidades de aportar otras opiniones”) y el correo electrónico de invitación es excesivamente largo (“cuando en la lectura del mismo se llega realmente a lo que se le está solicitando al potencial encuestado, éste ya se ha cansado de leer, si no ha abandonado su lectura”).

Se tiene la sensación de que el plazo para contestar la encuesta se encuentra permanentemente abierto, o al menos de que continuamente se les está solicitando la opinión, cuando no sobre una cuestión, sobre otra (exceso de encuestas).

Manifiestan al contrastar su percepción que la encuesta tiene credibilidad al analizar los resultados de la misma.

A modo de propuestas, se comentaron las siguientes:

- En vez de una única encuesta global anual, extensa por tanto por definición, varias más cortas, puntuales. Aunque esto se contradice con la sensación manifestada de permanente evaluación y el excesivo número de encuestas.
- Tener localizados los usuarios de cada servicio y preguntar solo a una muestra de los mismos para cada servicio, a modo de paneles de usuarios. Es una opción complicada, pues no siempre queda registro de quién hace uso de un servicio. Además, usuarios de diversos servicios, ¿en cuál de los paneles ubicarlos? ¿En todos? Puede ser excesivo. ¿En uno? ¿Bajo qué criterio de distribución?
- Realizar encuestas muy cortas post-servicio.
- Implicar a los Responsables académicos en la solicitud de participación del profesorado en la encuesta.
- No es solo la encuesta la única herramienta para captar la opinión de los usuarios.
- Encuestas con actividades dirigidas solo al PDI diferenciadas de aquellas que se valoran por el hecho de estar ocupando un cargo directivo en la institución.

## 2.5. Personal de Administración y Servicios

Todos los asistente (4) conocían la existencia de este tipo de encuestas y eran conocedores de los resultados (que “son analizados y reflexionados”), como no podía ser de otra manera, ya que los mismos eran Responsables de Unidad. Faltaría contrastar si el mismo conocimiento lo tiene el PAS de “a pié”.

Los mismos Responsables reconocieron la existencia de otras encuestas de satisfacción en sus propias Unidades (incluso varias encuestas) por entender que GESSOL no cubre al completo toda el área de trabajo de su competencia. No obstante, se manifestó que si la UTC se aviene, éstas estarían dispuestas a estudiar la adaptación de las encuestas particulares a la institucional.

En cuanto al diseño de la encuesta manifestaron que la veían sencilla de contestar y no excesivamente larga, en contraposición al profesorado, si bien coinciden en su percepción de que el correo electrónico de invitación era excesivamente largo. Sin embargo manifiestan dudas sobre el funcionamiento concreto de GESSOL desde la óptica de un usuario que accede a la aplicación para realizar una valoración: funcionalidades, limitaciones, etc.

Cuestionan la adecuación del esquema genérico de definición de 5 atributos por Unidad, independientemente de las características de la misma.

Las fechas en que se lanza la encuesta no se consideran las mejores, ya que diciembre es un mes con demasiados días festivos. Quizás convenga más lanzar la encuesta a inicio de año, solicitando la opinión sobre los servicios recibidos el año anterior. De esta manera se evita el mes de diciembre y se trabaja con ejercicios cerrados.

Por último, también se reconoce la poca implicación de las Unidades en el proceso, la poca motivación del personal, en donde la encuesta se ve como lo menos prioritario. No obstante indican que una vez recibidos los resultados, el Responsable de la Unidad realiza una primera valoración y posteriormente se reúne y comunica la información al resto del personal de la Unidad, lo cual es una buena práctica.

## **2.6. Simulación de respuesta a una encuesta**

Se realiza el acceso al cuestionario de evaluación simulando diferentes perfiles, incluido la figura “otros”. Se comprueba que no existe ningún control o validación que ha de realizar éste último, aunque se le solicita que se identifique con un tipo de afiliación o perfil y con una unidad de la UBU con la que haya tenido más relación. Por tanto cualquiera puede acceder al aplicativo durante el periodo de encuestación tantas veces como quiera, realizar tantas valoraciones sobre las diferentes actividades como considere y alterar o sesgar los resultados de dicha evaluación de servicios.

La aplicación permite, cuando se accede con un perfil de comunidad universitaria, tener visibles los descriptores ya valorados por dicho usuario y acceder a valorar nuevos servicios.

Los descriptores que no han sido valorados aparecen en el listado de manera aleatoria en cada acceso que se realiza. Esta funcionalidad dificulta un poco localizar un servicio en concreto cuando el listado es extenso, ya que la propia aplicación te limita el número de descriptores que puedes valorar en una misma sesión.

Se comprueba que se trata de una herramienta sencilla, con fácil usabilidad y se valora también positivamente que se permita incorporar a nivel de actividad aquellos comentarios o sugerencias que el usuario quiera trasladar a la unidad prestataria del servicio y que se presente una ayuda o texto complementario que permita identificar con mayor claridad la actividad que se va a evaluar.

## **3. Fortalezas**

A modo de resumen de lo hasta ahora expuesto en este informe, a continuación se destacan los principales puntos fuertes o fortalezas del sistema de evaluación GESSOL:

- La implicación activa del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación en la persona de la vicerrectora y de la UTC en todo su personal (equipo competente y con conocimiento del ámbito de trabajo).
- El planteamiento como un proceso global. Este es un enfoque adecuado que permite tener una visión de conjunto de la prestación de servicios en la universidad, posibilita realizar comparaciones entre la satisfacción de los usuarios de las distintas actividades, etc.
- La información pública de los resultados.
- El establecimiento de Planes de mejora sobre la base de los resultados de la encuesta.
- La matriz de filiación, que identifica las distintas acciones (las más relevantes), colectivos destinatarios y que mantiene la consistencia en cuanto a atributos (bien seleccionados conforme a modelos teóricos).
- La herramienta informática de gestión de encuestas (sencilla, usable), y la incipiente necesaria implicación del Servicio de Informática y Comunicaciones.
- Un sistema bien documentado.

- La actitud positiva de los Responsables de Unidad a estudiar la adaptación de sus encuestas particulares a la institucional.

#### 4. Debilidades

Aunque muchas de las debilidades o áreas de mejora se han ido identificando y comentando a lo largo del presente informe, se recogen a continuación a modo de compendio:

- La falta de liderazgo claro, pero, sobre todo, de la Gerencia, dado que se trata de una evaluación de servicios y, por tanto, un proceso que debiera incumbirle.
- La sensación de que en la UBU la captación de la opinión de los usuarios con los servicios que ésta les presta, a día de hoy se vea como una cuestión menor. Mientras esto sea así, difícilmente se podrá trasladar la cultura de evaluación a la comunidad universitaria.
- La falta de implicación, en general, de los Responsables de Unidad, que ven el proceso como algo impuesto y no adaptado a la casuística particular de cada Unidad. No perciben que las valoraciones de los atributos definidos den respuesta a sus necesidades de información sobre la opinión de los usuarios sobre cada una de sus actividades.
- La poca implicación de las Unidades en el proceso, la poca motivación del personal, en donde la encuesta se ve como lo menos prioritario.
- El hecho de que algunas Unidades realicen sus propias evaluaciones al margen de GESSOL, interfiriendo así en el proceso institucional de encuestación e influyendo en la tasa de participación. También esta decisión dificultará o impedirá que los resultados de las mismas sean comparables entre unidades que utilizan diferentes sistemas y la posible utilización de los resultados si no existe homogeneidad de criterios, atributos y escalas.
- La falta de consecuencias, tales como vinculación a la evaluación de los puestos de trabajo, productividad, incentivos económicos, reconocimiento público...
- La falta de un proceso robusto y sistemático de seguimiento de los Planes de mejora implantados y algún tipo de herramienta que permita a la UTC realizar su monitorización.
- El dejar la selección y redacción de descriptores al buen entender de la Unidades, sin estudio previo de sus procesos clave, ni validación por parte de los potenciales usuarios ni de la propia UTC, lo cual puede introducir sesgos (visión unilateral, lenguaje).
- El permitir a las Unidades el poder modificar de un año a otro la matriz de filiación. Es evidente que en los inicios esta matriz puede precisar de reajustes, pero no debe admitirse como política.
- El que el sistema de muestreo no probabilístico no permita estimar errores, lo que puede generar sesgos en los resultados.
- Lo poco exactos que son los indicadores finales construidos para reflejar los niveles de satisfacción, ya que no contemplan las características de usuarios ni de actividad. Para ello sería necesario algún método de ponderación.
- El que la plataforma de encuestación no ejerza ningún control sobre el acceso del colectivo categorizado como “externos” u “otros”
- La no gestión del envío de los correos electrónicos de invitación ni de los recordatorios, lo que supone tandas de envíos masivos de correos, independientemente de que una persona haya contestado o no a la encuesta.
- El riesgo de cara a futuras adaptaciones, mejoras, nuevos desarrollos... de la plataforma, al depender, a día de hoy, de una persona externa a la universidad (autor del PFC).



- Las fechas en que se lanza la encuesta, diciembre, no son, según los colectivos entrevistados, las más adecuadas.
- El poco conocimiento de la existencia de estas encuestas por parte del alumnado. La misma cuestión en cuanto al PAS y PDI no se ha podido corroborar. En cualquier caso, aún conociéndola, manifiestan los entrevistados que se desconocen las posibles consecuencias.
- El volumen de comunicaciones que la UBU hace llegar a los alumnos por medios electrónicos, que la mayoría desechan sin ser leídos, entre los que se encuentra la invitación a contestar la encuesta. Si bien este no es un problema achacable a GESSOL.

## 5. Propuestas de mejora y recomendaciones

Un liderazgo claro y evidenciado puede minorar varias de las debilidades señaladas, pues permitirá:

- Poner de manifiesto la importancia para la UBU que tiene la captación de la opinión de los usuarios con los servicios que ésta les presta.
- Favorecer la implicación de las Unidades, de los Responsables y del personal, de manera que no perciban el proceso como algo impuesto, sino de la institución de la que son parte. Esta implicación llevará también a entender el inconveniente de realizar evaluaciones al margen del proceso institucional que es GESSOL (evitar solapes, duplicidades, excesivas encuestas).
- Adoptar medidas que supongan consecuencias, más allá de la definición de Planes de mejora en las Unidades.
- Dar a conocer a toda la comunidad universitaria el proceso GESSOL, lo que supone y sus posibles consecuencias.
- Diseñar sistemas más eficientes de comunicación por medios electrónicos con los usuarios, en especial con los alumnos a los que no se consigue captar suficientemente, racionalizando su uso, evitando la saturación de comunicaciones varias.

Y todo ello a buen seguro repercutirá en última instancia en la tasa de respuesta. Pero en otras de las debilidades señaladas también puede encontrarse la causa de la baja participación, por lo que se debería:

- Negociar con las Unidades la adaptación de sus encuestas a GESSOL, teniendo en cuenta en la selección y redacción de descriptores la visión del usuario. A este respecto, se podría, en aras a compaginar la encuesta general o institucional con las particulares de las Unidades, tener en cuenta lo siguiente:
  - La encuesta GESSOL podría contar con dos partes, una general o común (el GESSOL actual o similar) y una parte particular. En estos momentos cuando un encuestado llega al final de la encuesta se le da la opción de si quiere opinar sobre otras Unidades, devolviéndolo al inicio, en donde se le pregunta por otras acciones. A esta opción se le podría añadir otra similar, pero dándole la oportunidad de no solo opinar sobre otras Unidades sino por cuestiones más concretas de las Unidades sobre las que ya ha opinado de manera general.
  - Otra posibilidad sería que en cada edición de las encuestas se seleccionara un ámbito o área de gestión y sobre ella las cuestiones fueran más concretas o profundas.
- Adaptar la plataforma para que gestione el envío de los correos electrónicos de invitación y los recordatorios, de manera que se evite el hartazgo producido por repetidas solicitudes de algo que uno ya ha hecho, así como la sensación de encontrarse en continua evaluación.
- Reducir el exceso de texto explicativo en el correo electrónico de invitación e incluir el acceso directo a la encuesta desde dicho correo. Las explicaciones sobre el proceso y su importancia deben haberse hecho con anterioridad al lanzamiento. El correo de invitación debe ser claro y directo. Por

otro lado, el permitir el acceso a la encuesta desde el mismo correo ayuda al potencial encuestado a contestar en el acto y no dejarlo para otro momento, que puede acabar en abandono.

- Reconsiderar las fechas en que se lanza la encuesta, haciéndolo al inicio de año, evaluando los servicios prestados el año anterior (se evita el mes de diciembre y se trabaja con ejercicios cerrados). También beneficia periodos más cortos de evaluación y siempre a una fecha, aproximadamente fija (“época de encuestación”, no mucho más de 3 semanas en el aire, con una invitación y dos recordatorios de por medio).

Otras recomendaciones, no relacionadas directamente con la tasa de respuesta son:

- Añadir una categoría de colectivo más destinada a los “Cargos”, cuyas descriptores de servicio serán los específicos según el cargo que se ostente (Consejo de dirección, Equipos directivos de centros, de departamento, de institutos, Responsables de unidad...) y no por el colectivo de la comunidad universitaria al que pertenecen (PDI o PAS).
- En cuanto a la categoría “Externos”, adaptar la plataforma para que gestione el acceso de los mismos, por los riesgos que conlleva el acceso abierto y sin control (falta de credibilidad).
- Realizar informes de resultados sencillos, claros, entendibles, con la información verdaderamente relevante. También puede ser interesante, y más cercano a los participantes, realizar informes ejecutivos por colectivos.
- Sistematizar el seguimiento de los Planes de mejora en base a un proceso robusto, aprovechando las adaptaciones que se han recomendado sobre la plataforma, para diseñar un módulo que permita a la UTC realizar el correspondiente control (definición de los PM, estados, plazos, evidencias, consecución de objetivos, evaluación de resultados...)
- Hacer uso del Plan de Formación de la UBU para formar al PAS en las cuestiones relacionadas con la calidad y, en concreto, con la captación de la opinión de los usuarios de servicios, haciendo propaganda y difusión del sistema GESSOL y sus resultados.
- Aprovechar las buenas prácticas de la encuesta de Clima Laboral, que ha conseguido tan buen resultado en cuanto a participación.

Por último, no olvidar algunas de las propuestas hechas por los asistentes a las reuniones, como optar por encuestas muy cortas post-servicio, o la encuesta presencial (alumnos) u otras herramientas para captar la opinión de los usuarios, según qué casos. También se destacó la importancia de implicar a los Responsables académicos (participación del alumnado y el PDI).

## **6. Agradecimientos**

El equipo evaluador quiere manifestar su agradecimiento a Dña. Aránzazu Mendía Jalón, Vicerrectora de Calidad y Acreditación de la Universidad de Burgos, a D. Pablo Arranz, Director de la Unidad de Calidad de la UBU y a todo el personal de la UC las facilidades dadas para realizar nuestro trabajo, así como el excelente trato recibido.

Además, a Arturo Alvear (UC) este equipo quiere reconocerle el gran trabajo realizado en GESSOL, pues así se ha percibido y constatado.

También quiere agradecer a las personas asistentes a las diversas reuniones su participación y colaboración. Sus aportaciones han sido muy beneficiosas a la hora de confeccionar el presente informe.

Muchas gracias a todos.