

Calidad en servicios publicos universitarios.

Pedro Jorquera González¹
Ernesto Cilleruelo Carrasco²
Javier Caamaño Eraso³

- 1 Master en Dirección de Empresas, Escuela Superior de Ingenieros Industriales, Alda. Urquijo s/n. Bilbao, CP.48013, epdjogop@bi.ehu.es
2 Dr. Ingeniero Industrial, Escuela Superior de Ingenieros Industriales, Alda. Urquijo s/n. Bilbao, CP. 48013, oepcicae@bi.ehu.es
3 Dr. Ingeniero Industrial, Escuela Superior de Ingenieros Industriales, Alda. Urquijo s/n. Bilbao, CP. 48013, eppcaerj@bi.ehu.es

RESUMÉN

El presente trabajo, tiene por objeto presentar detalladamente las principales características de una prestación de Servicios Universitarios Públicos de Calidad y las principales variables que influyen en este proceso.

Un servicio universitario público es de calidad cuando satisface las necesidades del cliente en cuanto a seguridad, fiabilidad y prestaciones ?.

Un servicio no debe ajustarse sólo a las especificaciones técnicas: debe adaptarse también a las especificaciones del usuario. La calidad de servicio es tanto realidad como percepción, y son los usuarios los que condicionan la valoración de la calidad del servicio prestado por una institución.

Los servicios públicos son la prestación organizada y realizada por la administración y son actividades de interés general para cubrir las necesidades colectivas, desarrolladas por un poder público o por un concesionario al que se le adjudica su administración; es decir, tienen carácter público incluso cuando el medio empleado es una sociedad privada o un particular.

Los que entienden la actividad universitaria como un servicio público, la calidad de los servicios que la Universidad presta, no debe quedar reducida a la calidad de la enseñanza, sino que debe abarcar otras facetas como: La gestión de los recursos y la colaboración con otros agentes sociales.

Palabras clave: *Universidad, Calidad, EFQM.*

I. Introducción.

El debate sobre la calidad que es capaz de ofrecer cada Universidad ha adquirido una gran importancia durante los últimos años, máxime si se entiende o considera que el nivel de calidad de cada institución, sea uno de los valores que utilizarán las administraciones públicas a la hora de efectuar las asignaciones de fondos públicos que cada Universidad recibirá.

Para los que entienden la actividad universitaria como un servicio público, la calidad de los servicios que la Universidad presta, no debe quedar reducida a la calidad de la enseñanza, sino que debe abarcar otras facetas como: La gestión de los recursos y la colaboración con otros

agentes sociales. Tal vez sea la gestión de los recursos uno de los puntos donde más se deba mejorar y en el que mejores resultados podamos obtener a corto y medio plazo.

Las principales razones para implementar sistemas de gestión hacia la mejora continua o la calidad en las instituciones universitarias se sustentan en varias razones, como lo son:

- Para asegurar el futuro y la continuidad de la institución.
- Por economía y reducción de déficit.
- Para mejorar el servicio a los clientes / usuarios internos.
- Para mejorar el servicio a los clientes / usuarios externos.
- Para ser mas competitivos.
- Para mejorar la Gestión
- Para mejorar imagen.
- Para integrar el cliente / usuarios a la organización.

Observemos que los servicios surgen en el sistema económico porque satisfacen las necesidades de los clientes mejor que lo harían ellos solos, ya sean individuos u organizaciones. La primera interpretación del servicio fue entenderlo como un valor añadido al producto, enfoque complementario que se sigue utilizando en la actividad industrial.

Posteriormente fue considerado como una utilidad en sí misma que, en ocasiones, necesita presentarse a través de bienes tangibles y en otras, a través de la comunicación entre el proveedor y el cliente. Hoy se estima que el servicio es inherente a todos los procesos de intercambio; es el elemento central de la transferencia que se concreta en dos formas: el servicio en sí mismo y el servicio añadido a un producto.

Un servicio es el resultado de un acto o hecho aislado o de una secuencia de actos relacionados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos codificados que tienen un valor económico.

Los servicios públicos son la prestación organizada, de actividades generales para cubrir las necesidades colectivas, desarrolladas por un poder público o por un concesionario al que se le adjudica su administración; es decir, tienen carácter público incluso cuando el medio empleado es una sociedad privada o un particular.

En los últimos años, se ha venido estableciendo las pautas de desarrollo institucional conforme a sistemas de planificación progresivamente más estructurados, en los cuales los indicadores de resultados y evolución de la gestión son una referencia permanente. El establecimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo ha complementado ese esfuerzo de proyección, con la importancia de orientar las metas hacia un futuro de progreso y mejora permanentes.

Las Instituciones Universitarias hoy por hoy, manifiestan explícitamente este compromiso con el objetivo de la gestión de calidad en los Servicios, donde el Plan Estratégico coordina en el ámbito de los mismos, una de las bases de ese compromiso materializado en un plan de actuaciones que se desea potenciar en muchas instituciones universitarias.

La Planificación Estratégica es una herramienta que permitirá a las Instituciones Universitarias afrontar con garantías algunos de los desafíos de nuestro tiempo, pero resultará de limitada utilidad si no cuenta con la adhesión de los miembros de la comunidad universitaria: Profesores, Alumnos y Personal de Administración y Servicios.

Existen directrices que orientan las estrategias que componen un Plan de esta naturaleza:

1. Establecer un Sistema de Mejora Continua de los Servicios Universitarios.
2. Consecución de niveles de Competitividad crecientes en el marco universitario
3. Potenciación de los recursos universitarios.

Para ello, se deben adoptar estrategias como las siguientes, que sirven como instrumentos activos del Plan Estratégico de las Universidades.

1. Garantizar la eficiencia en la organización interna de los servicios.
2. Desarrollar un Sistema de Información para la Gestión de Calidad.
3. Incrementar la orientación al usuario.
4. Reducción de la no calidad.
5. Potenciación del rendimiento y satisfacción laborales.

Las Acciones encaminadas a la puesta en marcha de las Estrategias pueden ser las siguientes:

1. Reflexión interna y entrevista con los responsables de Servicios/Unidades.
2. Reuniones de coordinación con los Servicios/Unidades participantes.
3. Adopción del modelo de Evaluación de la Calidad Total del EFQM. (European Foundation for Quality Management).
4. Elaboración de un Informe Anual de resultados.

La Evaluación y Seguimiento del Plan Estratégico, se podrá realizar según las siguientes acciones:

1. Reflexión interna y entrevista con los responsables de Servicios/Unidades.
2. Reuniones de coordinación con los Servicios/Unidades participantes.
3. Adopción del modelo de Evaluación de la Calidad Total de la EFQM.
4. Elaboración de un Informe Anual de resultados.

Todas las acciones deben facilitar el desarrollo de la calidad total de servicios sobre tres principios básicos: Mejora Continua, Participación de la comunidad universitaria y Orientación al usuario.

El concepto de evaluación de la calidad abarca la totalidad de la institución, docencia, investigación y servicios, atendiendo, por una parte a la eficacia y eficiencia y por otra parte a los procesos.

II. Modelo de Evaluación para los Servicios.

La propuesta de la Evaluación de los Servicios Universitarios se basa en el “Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad Total” propuesto por la European Foundation for Quality Management (EFQM).

El modelo EFQM sirve de punto de referencia para que las instituciones puedan hacer un diagnóstico interno del grado de calidad de su gestión, mediante la autoevaluación. Mediante esta autoevaluación se identifican los puntos fuertes y las áreas de mejora y se reconocen las carencias más importantes de forma que puedan sugerirse planes de mejora.

El modelo EFQM se estructura de la siguiente manera, obsérvese la Figura 1.

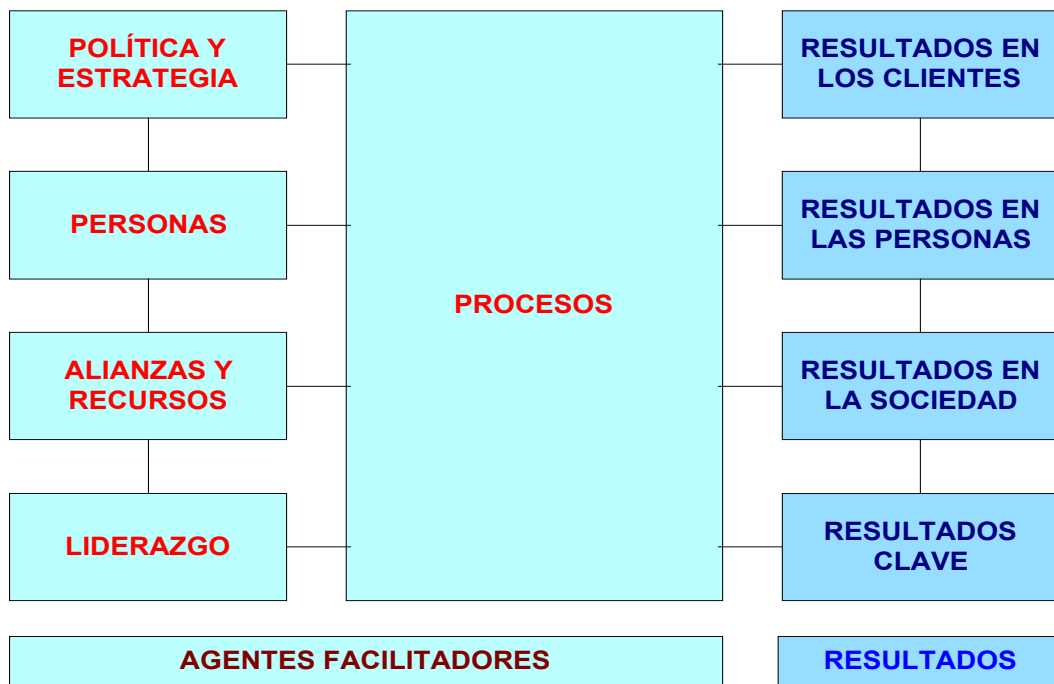


Figura 1: Modelo EFQM.

El enfoque de cada uno de estos criterios puede resumirse de la siguiente forma:

- Política y estrategia: la organización que se evalúa implementa su misión y visión a través de una estrategia apoyada por las políticas, planes, objetivos y procesos.
- Personas: gestión, desarrollo y potenciación de las personas de la organización, con el objetivo de dar soporte a la política y estrategia y a su mejora constante.
- Alianzas y recursos: planificación y gestión de los recursos internos y de las relaciones de asociación, a fin de asegurar el logro de los objetivos.
- Liderazgo: compromiso visible de los directivos en la creación de valores de calidad.

- Procesos: diseño, gestión y mejora de los procesos a fin de generar valor añadido y satisfacer a todos los grupos implicados.
- Resultados en los clientes: grado de satisfacción de los distintos públicos o clientes medido a través de la recogida de opiniones y de indicadores internos.
- Resultados en el personal: grado de satisfacción de las personas de la organización medido a través de la recogida de opiniones y de indicadores internos.
- Resultados en la sociedad: grado de satisfacción de las necesidades y expectativas a escala local, nacional o internacional, medido a través de la recogida de opiniones y de indicadores internos.
- Resultados clave: lo que está logrando la organización respecto a los resultados previstos más significativos.

III. Metodología de evaluación

El proceso de evaluación se articula en cuatro fases: una fase previa o de planificación, en la que intervendrán diferentes agentes y en la que se preparará toda la información de base; dos fases de evaluación, evaluación interna o autoevaluación y evaluación externa; y una fase final en la que se redactará un informe final donde se destacarán los puntos fuertes, los puntos débiles y las propuestas de cambio para que se incluyan en los planes de mejora correspondientes. Cada una de estas fases contempla las siguientes etapas, que se observan en la figura 2.

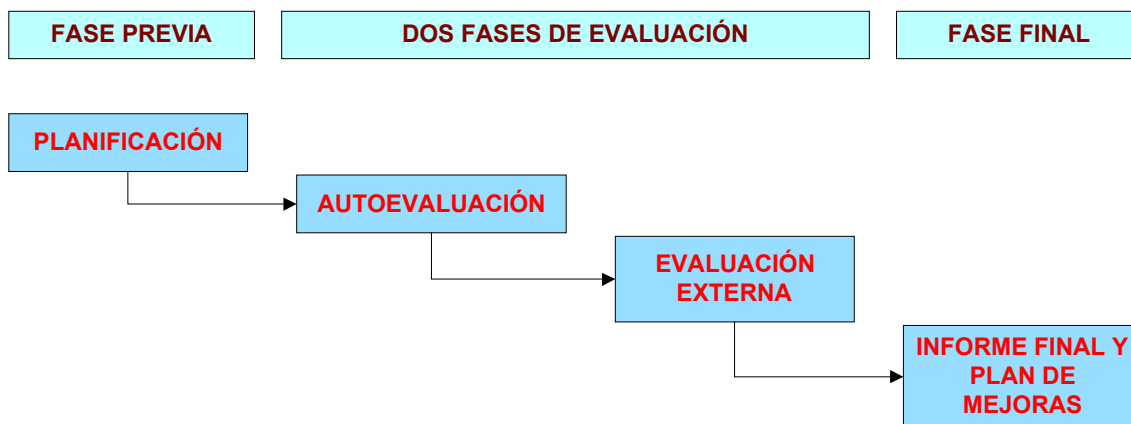


Figura 2: Fases de la Evaluación

1 Fase de Planificación.

- Preparación del proyecto.
- Notificación a la unidad evaluada.
- Constitución del comité de autoevaluación.
- Constitución del comité de expertos externos.
- Formación de los dos comités.
- Preparación de la documentación de base.
- Establecimiento de la metodología de trabajo.

2 Fase de autoevaluación.

- Información de base.
- Informe de autoevaluación.
- Difusión del informe de autoevaluación.

3 Fase evaluación externa.

- Estudio de los documentos guía por el Comité de Expertos Externos.
- Análisis de la documentación.
- Visita al servicio evaluado.
- Redacción del informe.
- Difusión del informe del Comité de Expertos Externos.

4 Informe Final y Plan de Mejora.

- Análisis y valoración del informe del Comité de Expertos Externos.
- Redacción del Informe Final.
- Difusión del Informe Final.

IV. Conclusión.

Al estar en contacto directo con el cliente, se intensifica la relación entre el servicio universitario y las expectativas de la demanda o usuarios del servicio. La calidad del servicio universitario está ligada muchas veces a los pequeños detalles: El factor humano es esencial; no obstante, la organización es la última responsable. No se pueden pretender altos niveles de calidad sin los medios organizativos, humanos y materiales adecuados.

Un servicio universitario podrá evaluarse tanto o más por el proceso que por el resultado del mismo. Una buena calidad de servicio acompañada de una información adecuada puede asegurar la satisfacción del cliente y disminuir su grado de incertidumbre.

Los clientes de las empresas de servicio de distinto tipo, han puesto de manifiesto que la dimensión fiabilidad es el factor más importante para enjuiciar el servicio prestado. Si bien, la importancia relativa de cada una de las características de la calidad del servicio varía según el segmento del mercado, se enuncian las siguientes conclusiones:

La mejora del servicio depende mucho de la iniciativa humana. En los servicios la calidad está ligada al comportamiento de la persona a la cual se confía la prestación. Al estar en contacto directo con el cliente, se intensifica la relación entre el servicio y las expectativas de la demanda.

La calidad del servicio está ligada muchas veces a los pequeños detalles: El factor humano es esencial; no obstante, la organización es la última responsable. No se pueden pretender altos niveles de calidad sin los medios organizativos, humanos y materiales adecuados.

Un servicio puede evaluarse tanto o más por el proceso que por el resultado del mismo, una buena calidad de servicio acompañada de una información adecuada puede asegurar la satisfacción del cliente y disminuir su grado de incertidumbre. La calidad de servicio en la Universidad es responsabilidad de todos y no solo del personal docente o no docente. La calidad institucional de la Universidad no puede estar basada únicamente en la buena calidad científico-técnica de los profesores.

Las interrelaciones y dependencias entre las diversas divisiones y estamentos son demasiado complejas para atribuir la responsabilidad a un solo grupo de trabajadores.

Las conclusiones generales se resumen en los siguientes argumentos:

- La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la calidad de los productos tangibles.
- La percepción de la calidad por el cliente es el resultado de la comparación de las expectativas de servicio con la prestación del mismo.
- Las expectativas y necesidades de los clientes, especialmente las de los potenciales, deben conocerse con detalle.
- Hay que definir un sistema permanente de control de calidad en los clientes.
- Debe crearse un proceso interno de análisis de resultados y de desarrollo del proceso de mejora continua.

Quizás lo que hay que cambiar en la Educación Superior no sean los estudiantes, ni los profesores, ni edificios. En vez de eso, lo que debemos transformar es la forma en la que se gestiona y se percibe al sistema educativo. Supone que todos debemos estar del mismo lado, este esfuerzo colectivo ayudará a que los diversos actores del sistema de Educación Superior nos dejemos de tratar como enemigos.

La fuerza más negativa que obstaculiza hoy la tendencia a la mejora de calidad en Educación Superior, parece ser la falta de compromiso y de comprensión sobre cómo lograr la calidad en las instituciones universitarias públicas.

La responsabilidad de los procesos de toma de decisiones en las instituciones superiores implica la necesidad de profesionalizar a los que deben tomar decisiones, sean propietarios (Gobiernos), directivos, docentes, administrativos, representantes legales, ya que las consecuencias de decisiones incorrectamente evaluadas en tiempo o forma, pueden significar pérdida de confianza, y /o credibilidad, valores fundamentales para la comunidad universitaria.

Bibliografía.

- GINES MORA, J (1999) Indicadores y decisiones en las universidades. En: Indicadores en la universidad, información y decisiones. MEC/Consejo de universidades. Fareso SA, Madrid.
- JOFRE, LLUIS. y VILALTA, JOSEP. (1998). La Evaluación de la Universidad Española, “El Plan Nacional de Evaluación de la calidad de las Universidades. Los Objetivos del Plan: Evaluación para Mejorar”, Revista de Educación: Enero -Abril 1998.

- PEREZ GARCIA, F. (1998) La Evaluación de la Universidad Española, “Causas y Consecuencias de la Evaluación de las Universidades: Para Que debe Servir”, Revista de Educación: Enero -Abril 1998.
- RODRIGUEZ ESPINAR, S (1999) Información cualitativa y cuantitativa en el Plan Nacional de Evaluación. En: Indicadores en la universidad, información y decisiones. MEC/ Consejo de universidades. Fareso SA, Madrid.
- RODRIGUEZ ESPINAR, S (1998) La Evaluación de la Universidad Española, “El Proceso de Evaluación Institucional”, Revista de Educación: Enero -Abril 1998.
- QUINTANILLA, M. (1998) La Evaluación de la Universidad Española, “En Pos de la Calidad: Notas sobre una Nueva Frontera para el sistema Universitario Español”, Revista de Educación: Enero -Abril 1998.
- Method for Improving the Quality of Higher Education, based on the EFQM model, Expert group HBO Noviembre (1999).
- Guía de Evaluación de Servicios, Plan Nacional de calidad de las Universidades, Consejo de Universidades, 2000.