

## PODCAST 21 AUTOEVALUACIÓN (OCTUBRE 2024)

- **JAVIER VARELA:** Decía Galileo Galilei que “la mayor sabiduría que existe es conocerse a uno mismo.” Te damos la bienvenida a nuestro podcast *calidad punto social*. Mi nombre es Javier Varela y, en este capítulo, vamos a hablar de la autoevaluación. Señalaremos en qué consiste, sus objetivos y los aspectos positivos que aporta a una organización. Hablaremos también de la autoevaluación 2024, explicando brevemente su contenido y las novedades que presenta. Contaremos para ello, como siempre, con las aportaciones de personas expertas en la materia.
- **OFELIA LÓPEZ:** Mi nombre es Ofelia López. ¿Qué podemos entender por autoevaluación y cuáles serían los objetivos de esta?
- **ÁNGEL OLAZ:** Mi nombre es Ángel Olaz, y soy profesor del Departamento de Sociología de la Universidad de Murcia. Antes de nada, déjennos comentar que el término autoevaluación es un concepto amplio, tan amplio que admite muchas definiciones e interpretaciones. Aun con todo, hablar de autoevaluación hace referencia al modo por el que las personas nos podemos evaluar a nosotros mismos con objeto de conocernos mejor, o, por lo menos, intentarlo. Este tipo de actividades son más frecuentes de lo que pensamos, ya que, por ejemplo, cuando queremos tomar una decisión, de un modo u otro, ponderamos hasta qué punto podemos ser capaces de asumir los riesgos que podría conllevar asumir o no las responsabilidades asociadas en este caso concreto... Estamos valorando nuestra capacidad ante un reto. Un aspecto importante de la autoevaluación es que promueve una actitud de mejora de las propias competencias y no se puede, por tanto, obviar que la autoevaluación responde a una necesidad de ponderar las aptitudes propias con el fin de asumir retos, lo que lleva aparejado una corrección de las debilidades y la consiguiente potenciación de las fortalezas.
- **FRANCISCO BALLBASTRE:** Mi nombre es Francisco Ballbastre Benavent, y soy profesor titular del Departamento de Dirección de Empresas de la Universitat de València. La autoevaluación es una técnica que utilizan las organizaciones como base para la mejora, y ha de estar vinculada a la estrategia de la compañía. La autoevaluación consiste en la realización de un diagnóstico del estado de la gestión de la organización y de sus resultados a través de la comparación de dicha gestión y de estos resultados con un modelo de referencia... Todo ello, con la finalidad de identificar fortalezas y áreas de mejora que constituyan la base para, en un momento posterior, generar un plan de mejoras que permita a la organización mejorar su gestión y, como consecuencia de ello, sus resultados y su competitividad. La autoevaluación se realiza de manera periódica, normalmente una vez al año. Es un ejercicio que se realiza por la propia organización, de ahí su nombre de auto, aunque es habitual que se cuente con la ayuda de algún consultor, sobre todo si la organización es de reducido tamaño. La autoevaluación implica un trabajo en equipo, ya que, a través del consenso que tiene lugar en el equipo de autoevaluación, se reduce la subjetividad inherente a todo proceso de evaluación. Además, su aplicación ha de estar integrada con la estrategia de la compañía, de hecho, normalmente, la realización de autoevaluaciones forma parte de algún eje o línea estratégica de la organización.
- **PILAR ORTIZ:** Mi nombre es Pilar Ortiz, y desempeño mi actividad docente e investigadora en el Departamento de Sociología de la Universidad de Murcia. La siguiente pregunta es

qué objetivos debería tener un proceso de autoevaluación. Bien, en la gestión de cualquier organización e institución, un ejemplo de ellos son los centros y servicios de atención social de la Comunidad de Madrid. Aunque con diferentes características, por sus distintas tipologías de personas, usuarios, tamaños, gestión, etc., existe un denominador común, que son las personas. Hablar de personas en un entorno común, inevitablemente nos lleva a pensar en los objetivos y resultados para los que han sido creados estos centros, máxime cuando estamos hablando del valor que generan con su actividad a los usuarios y a la sociedad en su conjunto. En este complejo escenario es donde hay que poner el foco en las personas, y cómo, entre el potencial de cada uno y el desempeño en su puesto de trabajo, pueden darse diferentes situaciones. Además de la potencialidad del desempeño propio, otro objetivo de la autoevaluación sería tomar conciencia sobre las necesidades de mejora continua, una vez que se han observado las posibles debilidades en el desempeño de la función o el cometido de que se trate. Por otra parte, un objetivo de la autoevaluación debería ser orientar la toma de decisiones adecuadas, por ejemplo, las relacionadas con el puesto de trabajo, una vez que se han tenido en cuenta las competencias en las que se destaca.

- **FRANCISCO BALLBASTRE:** En cuanto a los objetivos que puede tener la realización de una autoevaluación, estos pueden ser muy variados, si bien el objetivo básico es la mejora en la gestión de la compañía, en su sistema, sus políticas, sus indicadores, sus resultados o sus prácticas de gestión. Pero, aparte de este objetivo básico de la mejora continua, la realización del ejercicio de autoevaluación puede tener otro tipo de objetivos. Por ejemplo, si una organización en un momento dado quiere presentarse un premio de calidad, o quiere solicitar un reconocimiento externo, por ejemplo, un sello de calidad, las organizaciones que gestionan y fomentan los premios y los reconocimientos piden a los solicitantes, como parte del proceso de solicitud, que hagan un ejercicio de autoevaluación. De esta manera la realización de una autoevaluación permite a la compañía hacer un ejercicio de entrenamiento de cara a la futura presentación a un premio de calidad o a la solicitud de un sello de calidad.

Otro objetivo de la autoevaluación puede ser el de constituir un *input* de información muy valioso para la planificación estratégica de la compañía. Dado que la realización de la autoevaluación nos permite identificar fortalezas y debilidades, estos resultados pueden ser utilizados después, durante el proceso de planificación estratégica, como parte del diagnóstico interno de la compañía. De esta manera, no se puede concebir el ejercicio de autoevaluación sin que el mismo esté integrado con la planificación estratégica de la organización... También la autoevaluación nos permite cuantificar el nivel de excelencia que alcanza la gestión de la compañía. Así, si nuestra idea es establecer objetivos cuantitativos de mejora, la autoevaluación nos permite tener una base para ver cuánto mejoramos año a año a través de la realización de sucesivas autoevaluaciones. La autoevaluación nos permite también la identificación de *benchmarks* u organizaciones de referencia para poder llevar a cabo procesos de aprendizaje tanto internamente como externamente.

- **JAVIER VARELA:** ¿Qué aspectos positivos tiene llevar a cabo un proceso de autoevaluación y cómo puede incidir en la mejora de la calidad?
- **FRANCISCO BALLBASTRE:** En cuanto a los aspectos positivos que puede tener para una organización hacer autoevaluaciones, el beneficio básico para esta es el de conocer en qué aspectos puede mejorar. Solo si conocemos aquellos aspectos de nuestra gestión que son susceptibles de mejora y ponemos en marcha las acciones necesarias para corregir aquello que no está bien, podremos progresar. Además del anterior, otros beneficios que podemos destacar al aplicar autoevaluación, son los siguientes: en primer lugar, la realización de un

proceso de autoevaluación puede traducirse en la implicación de un elevado número de personas de la organización en este ejercicio pero para ello la autoevaluación tiene que ser realizada de manera descentralizada, es decir, la autoevaluación no la tiene que hacer una única persona o un reducido grupo de personas pertenecientes a niveles jerárquicos altos de la compañía, sino que en este proceso han de participar personas pertenecientes a distintas áreas relevantes de la organización y a distintos niveles jerárquicos, ya que los detalles del día a día de la gestión son conocidos mucho mejor por aquellos que realizan el trabajo, y no tanto por los que lo dirigen. Entonces, si esto se da de esta forma, estamos haciendo partícipes del proceso de reflexión estratégica de la compañía a muchísima gente y esto hace también que estas personas estén mucho más implicadas en la mejora de la propia organización.

En segundo lugar, la realización de autoevaluaciones en una organización facilita el establecimiento de un lenguaje común y de un entendimiento común sobre cómo debería de ser la gestión de la compañía. Es decir, cuando la autoevaluación la aplicamos de manera rigurosa y sistemática en todas las unidades de la organización o en todos los servicios y áreas de una Consejería, por ejemplo, conseguimos que todas las personas que participan en el proceso utilicen un lenguaje común basado en el modelo que sirve de referencia para hacer la autoevaluación. En tercer lugar, cuando las autoevaluaciones nos permiten en un momento dado obtener algún reconocimiento basado en el modelo de referencia, la obtención de dicho reconocimiento puede facilitar el acceso de la organización a clientes que exigen este tipo de reconocimiento.

Y, por último, la realización de autoevaluaciones implica inculcar en la organización la mejora y el aprendizaje continuos como valores fundamentales de la cultura... En cuanto a la mejora del servicio, la autoevaluación como tal, de forma directa, no mejora el servicio de la compañía, dado que este ejercicio se utiliza para realizar una reflexión estratégica sobre el estado de la gestión y poner de manifiesto las áreas de mejora a abordar. Ahora bien, de manera indirecta, por supuesto que mejora el servicio prestado por cualquier organización, dado que, a través del análisis de las causas de las debilidades puestas de manifiesto a través de la autoevaluación, podemos establecer y poner en marcha acciones de mejora que, con su implementación, pueden afectar de manera directa a la mejora del servicio que prestamos. Es decir, una vez identificadas las áreas de mejora o debilidades como resultado de la autoevaluación, analizadas sus causas y generadas las acciones de mejora correspondientes, podemos encontrarnos con que estas acciones van a incidir sobre la mejora del servicio ofrecido a través de dos, vías, una directa y otra indirecta. La vía directa se produce cuando el contenido de la acción de mejora está relacionado directamente con la mejora del servicio, pero, la vía indirecta tiene lugar cuando el contenido de la acción de mejora afecta a algún sistema, estrategia o mecanismo de la organización que no está directamente relacionado con la realización del servicio. Así pues, la realización de una autoevaluación tiene de forma clara un efecto sobre la mejora del servicio prestado.

- **OFELIA LÓPEZ:** Vamos a hablar ahora de la autoevaluación 2024. Está disponible el cuestionario para su cumplimentación por parte de las 488 residencias de personas mayores de la Comunidad de Madrid. Para ello, una persona responsable de cada residencia ha sido previamente acreditada por correo electrónico. El plazo para enviar las autoevaluaciones finaliza el 24 de noviembre de 2024 y, una vez concluido, cualquier centro, de cualquier sector, puede autoevaluarse con este cuestionario y tantas veces como desee, pero sin poder enviar los resultados. Los aspectos que cada centro va a autoevaluar hacen referencia al sistema de gestión de la calidad, las acciones formativas, la satisfacción de las personas usuarias, la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas y los procesos de atención.

- **JAVIER VARELA:** Por otro lado, la autoevaluación de este año presenta algunas novedades. Cuando en cualquier pregunta del formulario, se pulse la respuesta “4”, aparecerá un cuadro recordatorio que indicará el criterio de cumplimiento que se debe verificar para poder seguir con la autoevaluación. Asimismo, cuando en cualquier pregunta del formulario, se pulse un “5”, aparecerá la misma indicación y además se señalará que debe enviarse la buena práctica correspondiente, al final del bloque de preguntas de que se trate.
- **OFELIA LÓPEZ:** Será obligatorio enviar buenas prácticas siempre que alguna pregunta del bloque haya sido puntuada con un “5”, aunque también se permitirá mandar buenas prácticas de forma opcional, si así se desea. Las buenas prácticas que envíen deberán llevar el formato del fichero descargable. Una vez relleno, deberán adjuntarlo al correo que se abre desde la autoevaluación, para hacerlas llegar al buzón de buenas prácticas que el Área de Impulso de la Calidad tiene activo.
- **JAVIER VARELA:** Como hemos podido escuchar, la autoevaluación permite a las organizaciones conocerse a ellas mismas, identificando sus fortalezas y debilidades. Este proceso debe hacerse de forma periódica e incide en la mejora continua. La autoevaluación 2024 se dirige a los centros y servicios de atención social de la Comunidad de Madrid para que valoren toda una serie de aspectos relativos a su gestión con la finalidad de que sus resultados les permitan mejorar en la prestación del servicio.
- **OFELIA LÓPEZ:** Has escuchado nuestro podcast calidad punto social. Te esperamos en próximas entregas donde abordaremos diferentes temas relacionados con la calidad. Hasta el siguiente podcast. Un saludo.
- **VOZ INSTITUCIONAL (ALFONSO ASCASO):** Subdirección General de Calidad e Innovación- Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación; CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES. COMUNIDAD DE MADRID.