

# Universitat Politècnica de València

Facultad de Administración y Dirección de Empresas

Grado en Gestión y Administración Pública



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y  
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

## Evaluación del Plan Concilia de la Universitat Politécnica de València para el personal de Administración y Servicios

TRABAJO FIN DE GRADO

Autor: Vicent Àngel Barberà Mateu

Curso: 4º

Tutor/a: Maria Eugenia Babiloni Griñon

Cotutor/a: Ester Guijarro Tarradellas

Valencia, 2018



## Índice.

Índice de ilustraciones.....	5
Índice de tablas. ....	6
1. Introducción .....	8
1.2 Motivación .....	8
1.3 Objetivos .....	8
1.3.1 Objetivo general.....	8
1.3.2 Objetivos específicos.....	9
1.4 Organización documental .....	9
1.5 Justificación de las asignaturas relacionadas.....	9
2. Contexto .....	11
2.1 Marco Jurídico Europeo .....	11
2.2 Marco Jurídico Estatal .....	13
2.3 Universidad Politécnica de Valencia .....	16
2.3.1 Origen y estructura .....	16
2.3.2 Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Cooperación.....	18
2.4 Plan Concilia .....	20
3. Evaluación de políticas públicas.....	24
3.1 ¿Qué es una política pública? .....	24
3.1.1 Ciclo de vida de las políticas públicas.....	25
3.2 ¿Qué es evaluar?.....	26
3.3 Funciones de la evaluación .....	27
4. Metodología.....	29
4.1 Guía práctica para el diseño y la realización de evaluaciones de políticas públicas.....	29
4.1.1 Fase 1. Análisis del encargo de la evaluación.....	31
4.1.2 Fase 2 Análisis y reconstrucción de la lógica de la intervención.....	34
4.1.3 Fase 3: Diseño de la evaluación .....	37
4.1.4 Fase 4: Trabajo de campo y análisis .....	39
4.1.5 Fase 5: Resultados de la evaluación: Informe de la evaluación .....	40
4.1.6 Fase 6: Comunicación y difusión de la evaluación .....	43
4.1.7 Fase 7: Seguimiento de la evaluación .....	45
4.2 Diseño del cuestionario.....	46
4.2.1 Actuaciones previas a la redacción de las preguntas.....	46
4.2.2 Tipo de preguntas a encuestar.....	47
4.2.3 Redactar un mensaje de presentación.....	49
5. Proceso de evaluación.....	51
5.1 Análisis del encargo de la evaluación.....	51

5.1.1 Fase 1: Mandato de la evaluación.....	51
5.1.2 Caracterización del objeto de evaluación. ....	51
5.1.3 Alcance de la evaluación .....	52
5.1.4 Objeto, justificación y utilidad de la evaluación.....	53
5.1.5 Estrategia organizativa .....	54
5.1.5 Identificación de actores e informantes clave para la evaluación. ....	55
5.2 Fase 2: Análisis y reconstrucción de la lógica de la intervención.....	56
5.2.1 Contexto de la intervención .....	56
5.2.2 La Identificación y definición del problema, sus causas y sus efectos. ....	58
5.2.3 Instrumentos de intervención.....	59
5.2.4 El despliegue de la intervención.....	61
5.3 Fase 3: Diseño de evaluación .....	63
5.4 Fase 4: Trabajo de campo y análisis .....	65
5.5 Fase 5: Informe de la evaluación.....	69
5.5.1 Otros aspectos metodológicos.....	73
6. Conclusiones y recomendaciones .....	74
6.1 Conclusión sobre la conciliación en el ámbito de trabajo.....	74
6.2 Conclusión sobre la evaluación del Plan Concilia.....	74
6.3 Recomendaciones .....	75
Bibliografía .....	77
Anexos.....	78
Anexo A: Cuestionario.....	78

## Índice de ilustraciones.

Ilustración 1. Ciclo de vida de las políticas públicas.....	25
Ilustración 2. Proceso de la evaluación de AEVAL.....	30
Ilustración 3. Ejemplo de una matriz de actores.....	32
Ilustración 4. Ficha resumen de la fase del análisis del encargo.....	33
Ilustración 5. La lógica de la intervención.....	35
Ilustración 6. Ficha resumen de la fase de análisis y reconstrucción de la lógica de la intervención.....	36
Ilustración 7. Ficha resumen de la fase de diseño de la evaluación.....	38
Ilustración 8. Ficha resumen de la fase de trabajo de campo y análisis.....	39
Ilustración 9. Ficha resumen de la fase de resultados de la evaluación.....	42
Ilustración 10. Ficha resumen de la fase de comunicación y difusión de las evaluaciones.....	44
Ilustración 11. Ficha resumen de la fase de seguimiento de las evaluaciones.....	45
Ilustración 12. Proceso de análisis del problema, diagnóstico de necesidades y elección de la estrategia de intervención.....	58

## Índice de tablas.

Tabla 1. Asignaturas de primer curso relacionadas con la evaluación .....	10
Tabla 2. Asignaturas de segundo curso relacionadas con la evaluación.....	10
Tabla 3. Asignaturas de cuarto curso relacionadas con la evaluación .....	10
Tabla 4. Matriz de actores .....	55
Tabla 5. Matriz de evaluación .....	64
Tabla 6. Resumen del informe de evaluación .....	72



# 1. Introducción

La conciliación entre la vida familiar y laboral, ha cogido gran auge a partir de la segunda mitad del siglo XX, debido a que es una situación indispensable en todo trabajador, y que ha tenido gran importancia en la historia del ser humano. A lo largo de las últimas décadas, se han realizado numerosos estudios y artículos sobre este término, pero todavía quedan muchos puntos por abordar.

Por ello, la Universitat Politècnica de València, ha sido pionera en este aspecto y se ha adelantado a muchas otras universidades. La UPV incluye en su normativa un plan de conciliación denominado "Plan Concilia" que establece una serie de medidas y acciones para un correcto grado de satisfacción entre la conciliación de la vida laboral y familiar.

Se trata de una de las Universidad más importantes de España, por lo que le gusta mejorarse año tras año, y en este aspecto, quiere mejorar la calidad de sus trabajadores, y en especial la del personal de Administración y Servicios, (en adelante PAS), al cual va dirigido el Plan.

Para llevar a cabo este estudio, se ha empleado un análisis documental para profundizar sobre la conciliación y el análisis detallado de una encuesta, que se pasará de forma personal a una parte del PAS de la UPV, para medir y dar respuesta a los objetivos de la evaluación.

## 1.2 Motivación

Como se ha expuesto anteriormente, la conciliación entre la vida laboral y familiar, afecta a todos los trabajadores, no solo de la UPV y constituye un problema en la sociedad, que se ha ido acrecentando en las últimas décadas. Todo empleado debería poder trabajar y llevar una vida personal sin ningún tipo de conflicto. Esto me ha motivado a estudiar y comprender este término ya que en un futuro, lo voy a poder experimentar en primera persona, en todos sus aspectos.

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 Objetivo general

El objetivo general del siguiente trabajo, es realizar la evaluación del Plan Concilia para el personal de Administración y Servicios de la UPV.

### 1.3.2 Objetivos específicos

Para alcanzar el objetivo general, se exponen a continuación, los objetivos específicos:

- Realizar un análisis documental sobre la conciliación y de la legislación española y europea que la regula, explicar el concepto de Plan y de política pública y, de la metodología empleado, que en este caso es la Guía AEVAL.
- Llevar a cabo cada una de las fases de la evaluación de una política pública aplicada al Plan Concilia para el PAS de la UPV.
- El diseño de un cuestionario para poder responder a las preguntas realizadas en el diseño de evaluación, exactamente en la fase 4.
- Analizar los datos obtenidos y posteriormente los resultados para llegar a unas determinadas conclusiones sobre el Plan Concilia de la UPV.

### 1.4 Organización documental

Para empezar, se realizó una búsqueda de información en diferentes etapas y se hizo un análisis de la situación actual, a través de una documentación bibliográfica.

Después, se analizaron los conceptos sobre las políticas públicas, como realizar una correcta evaluación de una política pública y el diseño de un cuestionario.

Finalmente se realiza la evaluación en sí, exponiendo los resultados. Esta metodología de evaluación, se estructura en los siguientes capítulos:

1. Introducción.
2. Contexto.
3. Evaluación de políticas públicas
4. Metodología
5. Proceso de evaluación
6. Conclusiones y recomendaciones

Se incluye además la bibliografía empleada y en el anexo el cuestionario previamente diseñado.

### 1.5 Justificación de las asignaturas relacionadas

En las siguientes tablas, se recogen las asignaturas estudiadas a lo largo de estos cuatro años de carrera y que tengan relación alguna con el objeto de estudio o con la

metodología empleada. Se agrupan según el curso académico donde se imparten dichas asignaturas:

*Tabla 1. Asignaturas de primer curso relacionadas con la evaluación*

Asignatura	Descripción de la asignatura
<b>“Técnicas de Investigación Social</b>	El objetivo de esta asignatura es en el conocimiento en la comprensión de la metodología (sobre todo en lo referente al cuestionario) y en los instrumentos de investigación científico social.

*Tabla 2. Asignaturas de segundo curso relacionadas con la evaluación*

Asignatura	Descripción de la asignatura
<b>“Estadística aplicada a la Administración Pública”</b>	Con esta asignatura se pretende formar a los alumnos, en técnicas estadísticas como el análisis de datos, mejora de proceso y ayuda en la toma de decisiones

*Tabla 3. Asignaturas de cuarto curso relacionadas con la evaluación*

Asignatura	Descripción de la asignatura
<b>“Evaluación de políticas públicas: análisis de casos”</b>	El objetivo de esta asignatura es saber diferenciar la ambigüedad que supone el término “política pública”, saber emplear la metodología que proporciona la guía AEVAL y realizar correctamente una evaluación de una política pública.

## 2. Contexto

Este capítulo se centra principalmente, en el marco jurídico a nivel nacional y europeo que trata la conciliación, conocer el origen y estructura de la Universidad Politécnica de Valencia y como a través de todo lo indicado, surge el Plan Concilia del Personal de la Administración y Servicios (PAS) de la UPV, que será el objeto de estudio.

### 2.1 Marco Jurídico Europeo

En la Unión Europea, ya desde principios del siglo xx fueron apareciendo pequeñas pinceladas en forma de normas, acuerdos y pactos internacionales, donde se da a ver una preocupación de los problemas derivados del acceso de la mujer al mercado laboral y de sus consecuencias que dicho acceso presenta frente a compaginar la vida entre el trabajo y el hogar.

En 1919, el Convenio núm.3 de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) – revisado posteriormente en 1952- fue la primera referencia a la protección de la mujer trabajadora, donde se incluía referencias al empleo antes y después del parto. Varias décadas después, en 1948, la Declaración Universal de Derechos Humanos (art. 25.2) reconocía un derecho a cuidados y asistencias especiales para la maternidad y la infancia.

La OIT firmó en 1951, el primer Convenio sobre la igualdad de remuneración “...después de haber decidido adoptar diversas proposiciones relativas al principio de igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor”. Posteriormente, en 1958, se aprobó el primer convenio relativo a la discriminación en el empleo y ocupación, consideró que todos los trabajadores deberán perseguir “...el bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades”.

En 1961, la Carta Social Europea, de 18 de octubre, ratificada por España el 29 de abril de 1980, en concordancia con lo establecido en el Convenio 103, establecía un descanso mínimo, a favor de la mujer, de 12 semanas en los supuestos de parto, con prestaciones a cargo de la Seguridad Social, así como la ilegalidad de despedir a la mujer durante el periodo de descanso por maternidad. Asimismo, se aprueba en 1965 la recomendación número 123, sobre el empleo de mujeres con responsabilidades familiares firmándose un año más tarde en 1966, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en el que se protege la retribución en términos de

igualdad entre sexos y a las madres trabajadoras mediante un permiso retribuido de maternidad.

La convención de la ONU de 18 de diciembre de 1979, se trataron temas relativos a la eliminación de todas las formas de discriminación de la mujer e hizo una recomendación a los Estados Miembros, de que adoptaran medidas para conciliación entre la vida personal y la vida profesional. Pero no es hasta 1981 cuando por primera vez y de forma coherente, se versa la problemática que origina la conciliación de la vida laboral y familiar, adoptándose para ello, el Convenio de la OIT número 156 sobre la Igualdad de trato y de oportunidades para los trabajadores de ambos sexos con responsabilidades familiares, que en su artículo 1 establece “cuando tales responsabilidades, limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella”, y la Recomendación núm. 165 de la OIT –que sustituye a la Recomendación 123- en su párrafo decimocuarto, donde reconoce que los Estados Miembros “que para lograr la plena igualdad entre el hombre y la mujer es necesario modificar el papel tradicional tanto del hombre como de la mujer en la sociedad y en la familia”.

La Carta Comunitaria de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, de 18 de diciembre de 1989, establece en su artículo 16 “Debe garantizarse la igualdad de trato entre hombres y mujeres. (...) conviene intensificar, dondequiera que ello sea necesario, las acciones destinadas a garantizar la realización de la igualdad entre hombres y mujeres, en particular para el acceso al empleo, la retribución, las condiciones de trabajo, la protección social, la educación, la formación profesional y la evolución de la carrera profesional”.

En lo relativo en la normativa comunitaria, se pueden encontrar una serie de Directivas relacionadas con la conciliación familiar y laboral sobre la igualdad de trato.

La primera de ellas es la Directiva del Consejo 92/85/CEE de 19 de octubre, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o en periodo de lactancia, estableciendo como novedad, que el periodo mínimo de baja por maternidad sea de 14 semanas.

Posteriormente con la Directiva 96/34/CE, de 3 de junio de 1996, donde se negocia sobre los permisos parentales. Seguidamente, la Directiva 2002/73/CE relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombre y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesional, y a la condiciones de

trabajo, establece que si se despide a la mujer durante el embarazo o el permiso por maternidad en casi todos los Estados Miembros, el empresario deberá demostrar que en las causas del despido, debe haber una causa mínima que sea objetiva y no tenga que ver con dicho embarazo.

Finalmente, se establece la Directiva 2010/18 de 8 de marzo por la que se aplica el Acuerdo marco revisado sobre el permiso parental, celebrado por BUSINESS EUROPE, la UEAPME, el CEEP y la CES el 18 de junio de 2009, y por la que se deroga la Directiva 96/34/CE. La cláusula 2 de dicho acuerdo establece en lo relativo al permiso parental "...se concede un derecho individual de permiso parental a los trabajadores, hombres o mujeres, por motivo de nacimiento o adopción de un hijo, para poder cuidarlo hasta una edad determinada, que puede ser de hasta ocho años y que deberán definir los Estados miembros o los interlocutores sociales. El permiso tendrá una duración mínima de cuatro meses y, a fin de promover la igualdad de oportunidades y la igualdad de trato entre hombres y mujeres, debe, en principio, concederse con carácter intransferible".

## 2.2 Marco Jurídico Estatal

Desde la década de los noventa del siglo XX, el término conciliación ha cogido gran fuerza y ha entrado en las agendas políticas comunitarias. Se pretende que a través de estas políticas se concrete la igualdad entre hombres y mujeres en la relación a su igualdad de oportunidades.

Las políticas sociales de todos los Estados miembros de la Unión Europea se han encaminado hacia la progresiva igualdad entre sexos, y de este modo la conciliación, ha pasado a ser un problema social y no un problema de mujeres.

Según un informe elaborado por Juan Antonio Fernández Cordon y Constanza Tobío Soler (2006): "a mediados de los noventa llega a nuestro país el tema de la conciliación como tema relevante y objeto de políticas sociales; primero en el marco de los planes comunitarios de igualdad de oportunidades, después en el contexto de la preocupación por el envejecimiento de la población europea y la necesidad de incrementar la población activa femenina."

El tema de la conciliación está presente en los planes, propuestas y proyectos de actuación de partidos políticos y administraciones públicas, y en menor medida en convenios colectivos o acciones desarrolladas en el ámbito empresarial. Su generalización conlleva el riesgo de un vaciamiento de contenido, de un tratamiento superficial e, incluso, de su percepción como algo ya dicho, sabido u oído en la propaganda política y electoral. Y, sin embargo, la contradicción entre la lógica del

trabajo remunerado y la del trabajo doméstico sigue ahí. Se trata, por tanto, de un problema social importante y complejo, apenas asumido aun por el Estado y la organización social en su conjunto.

Así, el Plan Óptima-Palabras para la igualdad (2014), define la Conciliación de la vida personal, familiar y laboral cómo: “La participación equilibrada entre mujeres y hombres en la vida familiar y en el mercado de trabajo, conseguida a través de la reestructuración y reorganización de los sistemas, laboral, educativo y de recursos sociales, con el fin de introducir la igualdad de oportunidades en el empleo, variar los roles y estereotipos tradicionales, y cubrir las necesidades de atención y cuidado a personas dependientes”.

La Constitución Española (1978), agrupa en su capítulo segundo, concretamente en su Artículo 14: “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.” En su Sección 2ª de los derechos y deberes de los ciudadanos, recoge en su Artículo 35.1: “Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo.”

Con la aprobación del gobierno de España de la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, supuso la primera Ley que trataba de forma directa, los problemas más generales que ocasionaba compaginar la vida entre el trabajo y la vida cotidiana.

En su exposición de los motivos, la Ley 39/1999 plantea lo siguiente: “La Constitución Española recoge en su artículo 14 el derecho a la igualdad ante la ley y el principio de no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión u opinión o cualquier otra condición. En el artículo 39.1, el texto constitucional establece el deber de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y, en el artículo 9.2, atribuye a los poderes públicos el deber de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; y remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud facilitando la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. La incorporación de la mujer al trabajo ha motivado uno de los cambios sociales más profundos de este siglo. Este hecho hace necesario configurar un sistema que contemple las nuevas relaciones sociales surgidas y un nuevo modo de cooperación y compromiso entre mujeres y hombres que permita un reparto equilibrado de responsabilidades en la vida profesional y en la privada”.

Asimismo, establece que la conciliación del trabajo y la familia es una necesidad que se ha planteado tanto a nivel internacional como comunitario y se relaciona a la nueva realidad social, por lo que, este tema se tiene que abordar no solo desde la perspectiva de importantes reformas legislativas sino como la necesidad de promover servicios de atención a la ciudadanía en el marco más amplio de la política de familia.

El objetivo principal de la presente Ley se reduce en cambios legislativos para que los trabajadores puedan participar en la vida familiar, llegando así a una igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres. Asimismo, se establece un equilibrio para favorecer dos permisos, el primero el de maternidad y el segundo, el de paternidad, sin que pueda afectar de forma negativa a las posibilidades de acceso al empleo, a las condicionantes del trabajo y al acceso a puestos de especial responsabilidad de las mujeres. Por último, se facilita que los hombres puedan compartir el cuidado de los hijos desde el mismo nacimiento o desde la incorporación a su familia.

Las principales modificaciones las introdujo en el Estatuto de los trabajadores, en lo que se refiere a permisos y excedencias relacionadas con la maternidad, paternidad y cuidado de la familia. De tal forma, se concuerdan los permisos o ausencias retribuidas con la Directiva 96/34/CE, donde se prevé la ausencia del trabajador en los supuestos de accidente y de hospitalización al mismo tiempo que se flexibiliza el derecho al permiso de lactancia. Por otro lado se amplía el derecho a la reducción de jornada y excedencia a los trabajadores que tenga que ocuparse de personas mayores y enfermas o para atender el cuidado de familiares que por razón de edad, accidente o enfermedad no puedan valerse por sí mismos y no desempeñen una actividad remunerada. Por último, la Ley introduce importantes modificaciones en la regulación de los permisos por adopción y acogimiento permanente y pre adoptivo.

Después se aprobó la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (que pasó a llamarse LOI), se denomina Ley de Igualdad, en la que se impulsa la igualdad en todos los ámbitos, donde se establecen una serie de políticas activas favorables y acciones preventivas.

En la exposición de los motivos, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, plantea lo siguiente: “El artículo 14 de la Constitución española proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo. Por su parte, el artículo 9.2 consagra la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas. La igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos, entre los que destaca la Convención sobre la eliminación de todas las formas

de discriminación contra la mujer, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en diciembre de 1979 y ratificada por España en 1983. En este mismo ámbito procede evocar los avances introducidos por conferencias mundiales monográficas, como la de Nairobi de 1985 y Beijing de 1995”.

El objetivo principal de la presente Ley es fomentar la “igualdad real” entre hombre y mujeres. Hay diferenciar entre igualdad real e igualdad legal. La primera se refiere a la aplicación de recursos de igualdad en las estructuras de desigualdad y en las costumbres, mientras que la segunda se define como: “la capacidad legal, social y política de las mujeres y los hombres para movilizar y gestionar todo tipo de recursos en condiciones igualitarias”. Por otro lado, la Ley pretende promover la adopción de medidas concretas a favor de la igualdad en las empresas y las empuja a negociar medidas a favor de la conciliación.

Esta Ley introdujo en el ordenamiento español dos directivas en materia de Igualdad de trato, la 2002/73/CE, de reforma de la Directiva 76/207/CEE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo; y la Directiva 2004/113/CE, sobre aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el acceso a bienes y servicios y su suministro.

La novedad más importante de esta Ley se centra en prevenir las conductas discriminatorias (La violencia de género, la discriminación salarial, la discriminación en las pensiones de viudedad, el mayor desempleo femenino, la todavía escasa presencia de las mujeres en puestos de responsabilidad política, social, cultural y económica, o los problemas de conciliación entre la vida personal, laboral y familiar muestran cómo la igualdad plena, efectiva, entre mujeres y hombres) y en la previsión de políticas activas para hacer efectivo el principio de igualdad, a través de una proyección del principio de igualdad sobre los diversos ámbitos del ordenamiento de la realidad social, cultural y artística en que pueda generarse o perpetuarse la desigualdad.

## 2.3 Universidad Politécnica de Valencia

### 2.3.1 Origen y estructura

La historia de la UPV se remonta hace 50 años, cuando en el curso 1968-1969 se crea oficialmente el Instituto Politécnico Superior de Valencia, específicamente con el Decreto-Ley 5-1968 el 6 de junio, que integra cuatro centros: la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos en 1959; la Escuela Técnica Superior de

Arquitectura en 1966; la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, y la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales, siendo las dos creadas en 1968. A pesar de esto, estas escuelas ya contaban con más de un siglo de existencia y formaban lo que sería el principio de una de las universidades más importantes de España.

No sería hasta 1971, con la aprobación del Decreto 495/1971 que se le otorga al Instituto Politécnico Superior de Valencia, su máximo rango académico y se convierte en lo que es hoy en día la Universidad Politécnica de Valencia:

“Decreto 495/1971, de 11 de marzo, por el que se aprueba la estructura departamental del Instituto Politécnico Superior de Valencia y se constituye en Universidad Politécnica”.

La Ley General de Educación (1971) dicta que podrán añadirse a la UPV “entre otras Entidades, las Escuelas de Formación Profesional y las Escuelas de carácter técnico que se le asignen a tenor de los artículos sesenta y nueve, dos y ochenta y nueve, cinco de la citada Ley”.

En 1978 se incorpora a la Universidad, la Facultad de Bellas Artes. Asimismo, comienzan a adscribirse el resto de escuelas: la Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño, la Escuela Politécnica de Alcoy, la Escuela Técnica Superior de Gestión en la Edificación, la Escuela Técnica Superior del Medio Rural y Enología y la Escuela Técnica Superior de Informática Aplicada, siendo en 1985, cuando se inician los estudios en estos centros.

Con la llegada de la década de los noventa, España sufría de un crecimiento y una expansión continuada, como la de la propia Valencia, por lo que se crearon la Facultad de Informática; la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Geodésica, Cartográfica y Topográfica, y la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación. Por otro lado, formó parte del campus universitario de la UPV hasta 1991 de la Universidad Politécnica de Alicante y hasta 1997, de la Escuela Politécnica Superior de Orihuela. En 1994, el centro de Alcoy pasa a denominarse Escuela Politécnica Superior (ratificada por Decreto), y no es hasta el año 2000 que la Escuela de Gandía se constituye como Escuela Politécnica Superior; al mismo modo que se incorpora a la UPV la Facultad de ADE (Administración y Dirección de Empresas).

Con lo explicado anteriormente, con 50 años de historia, la UPV se encuentra integrada por catorce centros, Nueve Escuelas Técnicas Superiores:

- Escuela Técnica Superior de Arquitectura.

- Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica y del Medio Natural
- Escuela Técnica Superior de Edificación.
- Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática.
- Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación.
- Escuela Técnica Superior del Diseño.
- Escuela Técnica Superior de Ingeniería Geodésica, Cartográfica y Topografía.
- Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos.
- Escuela Técnica Superior de Industriales.

Dos facultades:

- Facultad de Bellas Artes.
- Facultad de Administración y Dirección de Empresas.

Dos Escuelas Politécnicas Superiores que son los dos campus externos y la Escuela de Doctorado, la más reciente (2016):

- Escuela Politécnica Superior de Gandía.
- Escuela Politécnica Superior de Alcoy.
- Escuela de Doctorado.

El nombre de algunas escuelas y facultades han sufrido modificaciones en sus denominaciones según se adaptaron a los estudios ofertados.

### 2.3.2 Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Cooperación

Como indica la web de la UPV (Universidad Politécnica de València © 2012,2012), el Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Cooperación es: “Es el responsable de la planificación, gestión y control de la política social de la universidad, de las actuaciones internacionales en materia de cooperación al desarrollo y de la relación con los egresados a través de Alumni UPV”. El servicio Alumni UPV es un servicio creado por la Universidad para mantener un vínculo entre los titulados y la propia Universidad. Dónde los usuarios tienen una serie de derechos:

- Derecho a conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que sea parte.
- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.

- Derecho a obtener copias de los documentos que forman parte de los expedientes que le conciernen directamente.
- Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- Derecho a recibir información sobre la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal de la Unidad.

De este Vicerrectorado dependen una serie de centros.

El primero de ellos es el Centro Infantil Vera, encargado de la atención, educación y cuidado de los niños y niñas del Centro Infantil Vera, y como se indica en su carta de servicios: “El Centro Infantil Vera es un servicio de la Universitat Politècnica de València encargado de atender, educar y cuidar a los hijos e hijas de los miembros de la comunidad universitaria con edad comprendida entre 1 y 3 años. Es un centro abierto y flexible, con un enfoque globalizado de la educación infantil. Y todo ello con el fin de:

- Conciliar la vida laboral y familiar de los miembros de la comunidad universitaria.
- Garantizar una escuela de calidad educativa con un marcado carácter pluricultural.
- Ofrecer una educación individualizada dentro de un clima de seguridad afectiva y de respeto, favoreciendo el desarrollo social, emocional e intelectual del niño y la niña.
- Favorecer la relación familia-escuela, abriendo canales de comunicación y acción conjunta y coordinada”.

El segundo es la Universidad Sénior es un programa para personas mayores de cincuenta y cinco años, con el objetivo de acercar a estas personas a la Universidad, que siguen teniendo la ilusión por seguir aprendiendo y estudiando. Esta Universidad, que está integrada por el Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Cooperación, tiene el apoyo de la Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y cuenta con dos cursos sénior en el Campus de Alcoy (1ª y 2ª), otro curso sénior en el Campus de Gandía y una oferta formativa en el Campus Vera (Valencia).

Cuenta también con “L’Escola d’Estiu” y una Servicio de Promoción y Normalización Lingüística, donde su carta de servicios establece: “es el encargado de promover el uso y el conocimiento del valenciano, con la finalidad de satisfacer las demandas de los

miembros de la comunidad universitaria y de alcanzar los retos que plantea la planificación lingüística de la UPV”.

Por último, se encuentra la Unidad de Igualdad, que como establece la página web de la UPV (Universidad Politécnica de València © 2012,2012): “La Universitat Politècnica de València, atendiendo al compromiso institucional con el valor de la responsabilidad social corporativa así como al imperativo legal de las modificaciones introducidas por la Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva de mujeres y hombres en el ámbito de la Educación Superior, crea la Unidad de Igualdad para el impulso del desarrollo efectivo del principio de Igualdad de Oportunidades a través de políticas de Igualdad de trato y no discriminación.

Corresponde a la Unidad de Igualdad el desarrollo del principio de Igualdad entre mujeres y hombres mediante el impulso, implantación, coordinación y evaluación de todas aquellas políticas de Igualdad -presentes y futuras- adoptadas en el marco de la Universidad.

En su legislación y normativa, encontramos el Plan Concilia para el Personal de la Administración y servicios, que será el objeto de estudio de esta evaluación.

## 2.4 Plan Concilia

Con lo visto anteriormente, la aprobación de la primera Ley en materia de conciliación (Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral) y la consiguiente aprobación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, se establecieron las primeras bases para poder compaginar la vida entre el trabajo y la vida personal. Asimismo, se creó en la Universidad Politécnica de Valencia, la Unidad de Igualdad que se encarga de impulsar un desarrollo efectivo del principio de Igualdad de Oportunidades, surgió el Plan Concilia para el PAS.

El Plan Concilia consiste en un acuerdo para la conciliación de la vida familiar y laboral del Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universitat Politècnica de València (UPV), que fue firmado por el Órgano de Negociación del Personal de Administración y Servicios, el día 25/09/2009 y que se modifica para adaptarse a lo previsto por el RDL 20/2012 y por la Ley 2/2012 de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012 en su disposición Adicional Septuagésima primera (Jornada general del trabajo en el Sector Público), que indica lo siguiente: “Uno. A partir de la entrada en

vigor de esta Ley, la jornada general de trabajo del personal del Sector Público no podrá ser inferior a treinta y siete horas y media semanales de trabajo efectivo de promedio en cómputo anual.

A estos efectos conforman el Sector Público:

a) La Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local.

b) Las entidades gestoras y los servicios comunes de la Seguridad Social.

c) Los organismos autónomos, las entidades públicas empresariales, las Universidades Públicas, las Agencias Estatales y cualesquiera entidades de derecho público con personalidad jurídica propia vinculadas a un sujeto que pertenezca al sector público o dependientes del mismo, incluyendo aquellas que, con independencia funcional o con una especial autonomía reconocida por la Ley, tengan atribuidas funciones de regulación o control de carácter externo sobre un determinado sector o actividad.

d) Los consorcios dotados de personalidad jurídica propia a los que se refieren el artículo 6.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la legislación de régimen local.

e) Las fundaciones que se constituyan con una aportación mayoritaria, directa o indirecta, de una o varias entidades integradas en el sector público, o cuyo patrimonio fundacional, con un carácter de permanencia, esté formado en más de un 50 % por bienes o derechos aportados o cedidos por las referidas entidades.

f) Las sociedades mercantiles en cuyo capital social la participación, directa o indirecta, de entidades de las mencionadas en las letras a) a e) del presente apartado sea superior al 50 %.

Asimismo, las jornadas especiales existentes o que se puedan establecer, experimentarán los cambios que fueran necesarios en su caso para adecuarse a la modificación general en la jornada ordinaria.

En todo caso, las modificaciones de jornada que se lleven a efecto como consecuencia del establecimiento de esta medida, no supondrán incremento retributivo alguno.

Dos. Con esta misma fecha, queda suspendida la eficacia de las previsiones en materia de jornada y horario contenidas en los Acuerdos, Pactos y Convenios vigentes en los entes, organismos y entidades del Sector Público indicados en el apartado anterior, que contradigan lo previsto en este artículo.

Tres. Esta disposición tiene carácter básico y se dicta al amparo de los artículos 149.1.7ª, 149.1.13ª y 149.1.18ª de la Constitución española”.

Cómo establece su ámbito de aplicación: “El presente acuerdo será de aplicación a todo el personal funcionario y laboral de administración y servicios y de investigación que preste sus servicios en la Universitat Politècnica de València.

En el caso del personal laboral, este acuerdo será de aplicación sin perjuicio de lo que pudiera establecer el convenio colectivo que regule sus condiciones laborales”.

Este acuerdo entrará en vigor a partir del día siguiente a su aprobación por el Consejo de Gobierno, el cuál fue aprobado el 7 de marzo de 2013.

El Plan es el resultado de una serie de medidas y acciones, que conforman una serie de derechos, que son disfrutables por el Personal de la Administración y Servicios, y se dividen en:

- **Permisos:** Aquí se incluye la mayoría de medidas, y son todas las relacionadas con el periodo ante y post embarazo (técnicas prenatales, lactancia, interrupción del embarazo...) las relacionadas con el matrimonio, permisos por violencia de género o permisos por formación.
- **Fiestas y reducción Horaria:** Aquí se establecen los días no laborables por fiestas (24 y 31 de Diciembre y día del patrón), el horario de verano, fiestas locales y horario en Semana Santa y Navidad.
- **Vacaciones Anuales:** Se indican los días hábiles que cada trabajador puede disfrutar por vacaciones, en que época se pueden disfrutar...
- **Servicios Mínimos:** Se establecen la cantidad mínima de personal que tiene que prestar sus servicios a la Universidad los sábados y mes de Agosto, en el servicio de registro, los servicios mínimos en periodo lectivo...

- **Licencias sin retribución**, ya sea por interés particular o por enfermedad de familiares.
- **Reducción de Jornada:** Se puede reducir las horas en la jornada de trabajo por múltiples razones, ya sea por tener a cargo un niño o niña menor de 12 años, tener el cuidado directo de alguna persona con discapacidad física, psíquica o sensorial etc.
- **Jornada y Horario de trabajo:** Por último se establecen las horas que cada trabajador puede desempeñar a la semana en su puesto, el horario general tanto de turnos de mañanas como de tardes, de dedicación completa o continuada; poder recuperar las horas perdidas o establecer un horario flexible entre mucha otras.

## 3. Evaluación de políticas públicas

### 3.1 ¿Qué es una política pública?

Existe una clara confusión a la hora de definir el concepto de política pública, por lo que hay que partir de la diferenciación entre política, sistema político y políticas públicas. Tener que diferenciar este concepto es necesario, ya que en el castellano existen tres significados del término política.

Según Roth (2006) y Vallés (2000) el término política puede entenderse desde diferentes enfoques:

- La política como estructura (*polity*), es decir, el modo en que una sociedad organiza sus actuaciones políticas. El foco de interés en este caso son las instituciones, el propio Estado, etc.
- La política como proceso (*politics*), o manera en que se encadena una “*secuencia de conductas individuales y colectivas*” (Vallés 2000) orientada al control del poder. La política como proceso se relaciona directamente con el sistema político y su interés se centra, por ejemplo, en la dinámica de relación entre partidos políticos, las preferencias electorales y de qué manera se configuran, etc.
- La política como resultado (*policy*), las políticas públicas; es decir, la manera en que los gobiernos dan respuesta a las tensiones que se generan como consecuencia del hecho de vivir en sociedad.

A lo largo de los años, diferentes académicos han ido elaborando múltiples definiciones del concepto de política pública, cuya actividad investigadora se orienta hacia el análisis de las políticas públicas. Una de las más entendibles es la que realizó Tamayo (1997): “*Las políticas públicas son el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios*”.

A la definición anterior hay que añadirle tres consideraciones (Pallares, 1988):

1. Las políticas públicas deben considerarse como un proceso decisonal, es decir, configuradas por un conjunto de decisiones a tomar en el transcurso de un proceso temporal, más allá del inicial período de elaboración de las políticas.
2. Debe tenerse en cuenta la sugerencia de Hecló (1972), cuando plantea que “*una política puede consistir también en lo que no se está haciendo*”. Ello puede ser

consecuencia de errores involuntarios, de decisiones deliberadas de no actuar sobre una determinada cuestión, de bloqueos políticos en las instancias de decisión o incluso de ni siquiera plantearse la posibilidad de toma de decisiones sobre una cuestión determinada... Lo define como casos de 'inacción'.

3. Para que una política puede definirse como pública, debe haber sido generada –o al menos procesada hasta cierto punto- en el marco de los procedimientos, instituciones y organizaciones gubernamentales. Es decir, que se trate de estrategias de actuación en las cuales las organizaciones públicas desempeñan un papel clave en su configuración, aunque su participación no sea exclusiva.

La mayoría de definiciones de “política pública” comparten una serie de elementos comunes:

- La existencia de un problema público que requiere una intervención pública para su resolución.
- La adopción de una decisión para resolverlo.
- La coexistencia de múltiples actores.
- La política pública como un proceso de carácter cíclico.

### 3.1.1 Ciclo de vida de las políticas públicas

Toda política pública tiene una serie de fases en su ciclo de vida. Tamayo (1997) las define de esta forma:

*Ilustración 1. Ciclo de vida de las políticas públicas*



En todo origen de una política pública, existe un problema frente al que existen diferentes visiones, visiones que responden a los intereses y valores de los diferentes

actores (institucionales, sociales) afectados o involucrados en el problema. Como señala Tamayo (1997), la opción por una definición del problema o por otra tiene consecuencias. Entre otras, condiciona las posibles alternativas para afrontarlos. Por esta razón la definición del problema marca el desarrollo de la propia política pública y puede explicar en gran medida su éxito o fracaso.

La siguiente fase es la fase de la formulación de la política, que *“incluye: el establecimiento de las metas y objetivos a alcanzar, la detección y generación de los posibles caminos –alternativas- para llegar a los objetivos, la valoración y comparación de los impactos de esas vías alternativas y, finalmente, la selección de una opción o combinación de ellas. La fase de formulación es una tarea exclusiva de los actores públicos, la responsabilidad sobre la decisión final y el diseño de la política permanece en manos del gobierno”*. (Tamayo, 1997).

La siguiente fase es la de implantación de la alternativa, que está compuesta por *“el conjunto de procesos, que tras la fase de programación, tienden a la realización concreta de los objetivos de una política pública”* (Subirats et al., 2012). Comprende planes operativos, procedimientos, prestaciones, servicios o instrumentos de fomento económico.

Por último, la fase de evaluación de los resultados, evaluación del grado de resolución del problema público que está en el origen de la política pública.

### 3.2 ¿Qué es evaluar?

La evaluación lo define la AEVAL como *“el proceso sistemático y razonado de generación de conocimiento, a partir de la recopilación, análisis e interpretación de información, encaminado a la comprensión global de una intervención pública –sea ésta una política, plan, programa o norma-, para alcanzar un juicio valorativo, basado en evidencias, respecto de su diseño, puesta en práctica y efectos (resultados e impactos)”*.

Evaluar es apreciar, analizar, valorar y juzgar una intervención pública a fin de mejorar su calidad. La práctica de la evaluación incluye actividades técnicas de observación, de medida, de análisis, aunque no se reduce sólo a eso. Se apoya en el método científico pero no es una disciplina científica en el sentido habitual del término, sino una actividad con vocación de integrarse en la gestión pública y en el funcionamiento del sistema político. (AEVAL, 2015)

Según AEVAL: *“la evaluación es un instrumento integrado en el análisis de las políticas públicas de carácter multidisciplinar que tiene por objeto apreciar la eficacia de los*

*programas o políticas públicas, comparando sus resultados e impactos con los objetivos asignados y los medios puestos a su disposición, emitiendo un juicio de valor”.*

Dicho juicio no persigue “*la recriminación o sanción*” como fin último, sino conseguir un conocimiento mayor de las intervenciones públicas. Para ello la evaluación analiza los contextos, los procesos los resultados, los efectos y los destinatarios de las intervenciones y se desarrolla sobre una base de exigencias y valores: rigor, imparcialidad, transparencia, atención a los distintos puntos de vista y voluntad de que prevalezca el interés general.

Lo importante de la evaluación es construir juicios apoyándose en una metodología que ofrezca mayores garantías de credibilidad. Todo el proceso va encaminado a satisfacer las necesidades informativas de los actores, donde se garantiza la credibilidad de los datos, solidez de análisis, fiabilidad de los hallazgos, validez de las conclusiones y utilidad de sus recomendaciones. Para esto, se emplea herramientas de recopilación y análisis de datos propios de investigación social.

Las diferencias entre evaluación e investigación social no se refieren tanto a los diseños de investigación y métodos de recopilación de datos, sino a problemas que abordan su finalidad. Los evaluadores trabajan por encargo para un fin práctico más inmediato. Los plazos de tiempo, retroinformación y la utilización de los resultados son mucho más cruciales en evaluación que en la investigación social. (AEVAL, 2015).

Según AEVAL, “*no debe confundirse la evaluación con algunas prácticas complementarias pero diferentes, como el control de gestión o contable, la auditoría o la inspección. La evaluación aporta atributos tales como su carácter relacional y holístico en la comprensión de la acción pública, y su razón última es la eficacia y la eficiencia social, por lo que la evaluación también es un instrumento de mejora de la intervenciones públicas”.*

### 3.3 Funciones de la evaluación

Según (AEVAL, 2015) existen varios usos y funciones de la evaluación. El primero de ellos es un uso estratégico y democrático:

- **Rendición de cuentas:** Dado que las políticas utilizan fondos públicos es preciso saber cómo se están gastando. La responsabilidad política, social y técnica exige garantías y comprobaciones de que se está trabajando con seriedad y eficacia. Sin embargo, no es suficiente con explicar cómo se gastan los fondos públicos y su control por los organismos correspondientes (“*fiscal*

*accountability*”) sino responder de las acciones e inacciones que explican los resultados alcanzados.

- **Transparencia:** Para que la sociedad pueda percibir el grado de eficacia y eficiencia de las administraciones públicas resulta necesario arbitrar procesos de transparencia. La publicidad de las evaluaciones contribuye, no sólo a la mejora de los sistemas de control del Estado, sino a la percepción por la sociedad de la responsabilidad de sus agentes decisores y de los resultados de las políticas. El ejercicio de transparencia de las acciones públicas las acerca a los ciudadanos que las financian y les otorga legitimidad. Los ciudadanos necesitan saber, no sólo en qué se gasta su dinero, sino cómo se gasta y qué resultados e impactos producen con ese gasto.
- **Participación:** Para satisfacer las demandas ciudadanas, lo que se persigue, dentro del propio modelo de democracia representativa, es abrir mayores espacios a la participación. Impulsar la democracia en la administración pública puede mejorar su control y eficiencia, fortaleciendo a la ciudadanía tanto directa como indirectamente. Este es un planteamiento que tiene varias vías de realización, siendo la evaluación una de ellas al tratar de favorecer la valoración y transparencia de las decisiones de los gobiernos y altos funcionarios involucrados y la responsabilidad de los gestores de programas en la implementación de las políticas.

El segundo, un uso gerencial:

El enfoque de la evaluación de políticas públicas supone diferencias respecto a los tradicionales controles del Estado que aplican un punto de vista distinto a la valoración de la acción pública. Estas técnicas se centran, generalmente, en el cumplimiento de normas internas del sistema analizado (reglas contables, jurídicas o normativas), mientras que la evaluación proporciona un punto de vista externo que alcanza una valoración más integral de todo el ciclo de la acción gubernamental: planificación, implementación, resultados e impactos. (AEVAL, 2015).

La evaluación es una herramienta útil al proveer a los gestores y responsables de programas, de la información necesaria sobre cómo fundar sus decisiones, obteniendo respuesta de terceros (“*feedback*”) sobre políticas actuales y posibles mejoras.

## 4. Metodología

Este capítulo se centra en la Guía de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, en cada una de sus siete fases y posteriormente, al diseño del cuestionario, dónde se determinará si el personal de la administración y servicios de la UPV conocen todos su derechos en materia de conciliación y de que existe un Plan Concilia específico para ellos.

Para realizar esta evaluación, se ha dividido este capítulo de “Metodología” en los siguientes sub-apartados.

### 4.1 Guía práctica para el diseño y la realización de evaluaciones de políticas públicas

Esta guía fue elaborada en 2015 por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL). La AEVAL, es un organismo público, el primero de los regulados por La Ley 28/2006, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos, que promueve un nuevo modelo de gestión pública, que sigue los principios de gobernanza de la Unión Europea: responsabilidad, eficiencia, participación, apertura y coherencia.

El estatuto de la AEVAL, fue aprobado por el Real Decreto 1418/2006, de 1 de Diciembre:

*“En conformidad con lo establecido en los artículos 15.2 y 37.3 del Real Decreto 1418/2006, de 1 de Diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL), la Guía práctica para el diseño y la realización de evaluaciones de políticas públicas-enfoque AEVAL- fue tratada en la reunión de la Comisión Científica y Profesional celebrada el 17 de junio de 2015.”*

Esta guía es producto de un objetivo que le asigna el artículo 6.1.b. Estatuto de la AEVAL, que es el de “elaborar y proponer metodologías”, que se lleva a cabo a través de las competencias y funciones “elaborar, promover, adaptar y difundir directrices, protocolos de actuación metodológica, (...) guías de autoevaluación y guías metodológicas (...) en el ámbito de sus competencias”, reflejado en el artículo 6.2.j. de dicho Estatuto.

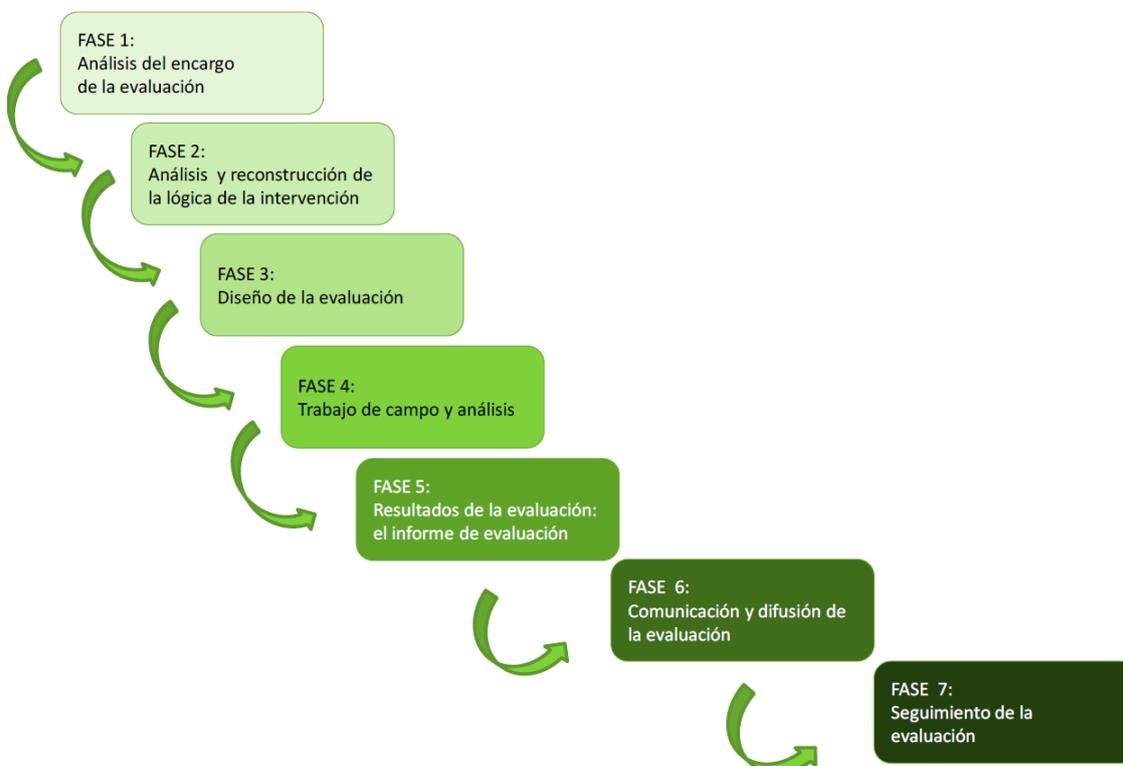
Los evaluadores de la Agencia tienen que seguir una serie de principios éticos muy relacionados con los principios rectores de la AEVAL:

- Principio de transparencia
- Principio de pluralidad
- Principio de imparcialidad
- Principio de independencia e integridad
- Principio de responsabilidad
- Principio de eficiencia.

Respecto a las orientaciones éticas para la práctica evaluativa, suponen un “adelanto” de algunas cuestiones que se tratan en la guía:

El objetivo de la guía es exponer el proceso de evaluación de una intervención pública (política, programa, plan, proyecto etc.) que sigue AEVAL tras varios años de experiencia. No se pretende explicar que clases y tipos de evaluación existen, ni cómo tratar las evaluaciones desde un punto de vista académico, ni mucho menos explicar las diferencias la evaluación y el control tanto externo como interno de las políticas. Por lo que se puede concluir que el fin de la Guía es explicar, detallar y exponer como se lleva a cabo una evaluación en AEVAL. Es una explicación, fase por fase, de realizar evaluaciones tal como lo ve la Agencia.

*Ilustración 2. Proceso de la evaluación de AEVAL*



### 4.1.1 Fase 1. Análisis del encargo de la evaluación

El análisis del encargo supone el inicio del proceso de evaluación tras la recepción del encargo/mandato. En esta primera fase del proceso se trata de caracterizar someramente el objeto de evaluación (ámbito de estudio, grado de complejidad y fase de ciclo en que se encuentra la intervención), así como la propia la evaluación (alcance, objetivos, justificación y utilidad. Igualmente, en esta fase se puede anticipar un pre-diseño de la evaluación (avance del enfoque de la evaluación, primeras preguntas de evaluación y anticipo de herramientas de recopilación y análisis de la información) flexible y, lógicamente, sujeto a modificaciones (AEVAL, 2011).

Los objetivos de la fase son los siguientes:

- Identificar el objeto de evaluación.
- Delimitar el alcance de evaluación.
- Definir los objetivos de la evaluación, su justificación y su posible utilidad.
- Avance del enfoque.

En la descripción del encargo de la evaluación, se indica el órgano u organismo que efectúa dicho encargo y la vinculación de la intervención con instrumentos estratégicos, que pueden ser objeto de un mandato continuo de evaluación.

En la caracterización del objeto de evaluación, uno de los condicionantes de la metodología de evaluación de políticas públicas es el propio objeto que se evalúa, las políticas públicas, respecto de las que no existe *“un contorno preciso de aquello que se evalúa. (...) Las políticas públicas no son un fenómeno objetivo con un perfil evidente y correctamente definido. Más bien al contrario, ni el propio concepto o campo de políticas públicas, ni tan solo una de ellas considerada individualmente, presenta un perímetro fácilmente identificable. Y no ya sólo en cuanto a su alcance o ámbito de intervención, sino más importante aún, si se nos permite la expresión, en cuanto a la teología que envuelven las intervenciones públicas (intencionalidad, carácter difuso de éstas, causación en una plena acepción filosófica)”*. (Rico, 2012).

En esta parte, identifica el tipo de intervención que se evalúa (un plan, un programa, un proyecto, una medida...) el ámbito en el que se desarrolla la intervención según el sector de la política y según los niveles de la administración competentes; su grado de complejidad, que ya puede ser por el objeto de evaluación, por el carácter sectorial o transversal de la intervención, por la intervención simultánea o sucesiva de diversos niveles de la administración, por la concurrencia de múltiples actores o por otros factores y por último, la fase del ciclo en el que se encuentra, que puede que no esté en marcha,

que esté implementada en parte o por completo o que constituye un continuo en el tiempo.

En lo que se refiere por delimitación de la evaluación, se establece el alcance de la evaluación ya si es temporal, por la relevancias de las medidas o territorial. Tiene que dar respuestas a las siguientes preguntas: ¿Qué queremos saber a través de la evaluación?, ¿Para qué hacemos la evaluación? y ¿Por qué se plantea la evaluación en estos momentos? En esta fase también se identifican los actores e informantes clave para la evaluación, de donde se sacará la información necesaria para llevar a cabo la evaluación.

*Ilustración 3. Ejemplo de una matriz de actores*

ACTOR	ROL	INTERÉS	RESULTADO ACCIONES	JERARQUIZACIÓN
Unidad nivel 1	- Implementación y seguimiento de programas - Directrices y diseño - Gestión programas	- Mejorar el servicio - Mejorar percepción ciudadana - Obtener buenos resultados en su gestión	- Marco normativo en su competencia - Guías metodológicas - No ha efectuado un seguimiento real de los programas	ALTO
Responsables de unidades nivel 2	- Impulso y apoyo al despliegue de los programas en su ámbito de gestión	- Conocer la imagen externa de sus organizaciones - Conocer sus resultados en relación con otros organismos - El impulso de esos programas no constituye una prioridad	- Impulso político para el despliegue de los programas en su ámbito de gestión	MEDIO
Unidades nivel 3	- Designación responsables - Responsable de elaborar el informe agregado de seguimiento - Impulso y apoyo para el despliegue de los programas en el Departamento	- Mejorar la gestión en su ámbito competencial - Informe de seguimiento - En general, el impulso de los programas no constituye una prioridad	- Designadas unidades - Elaborando el primer informe de seguimiento - Realización de cursos de formación	MEDIO
Unidades nivel 4	- Responsables de la implementación de los programas en su ámbito de gestión - Responsables del seguimiento de los programas en su ámbito de gestión	- Los resultados de los programas están directamente relacionados con su gestión - La evaluación les permite conocer su posición respecto de otros organismos	- Confección de informes sectoriales de seguimiento - Validación de autoevaluaciones - Impartición de formación en su ámbito de gestión	ALTO

Por último, se designa la estrategia organizativa para tratar de perfilar la evaluación, que estará integrada por los siguientes elementos:

- Designación del equipo evaluador y atribución de roles a quienes los conforman.
- Dirección, coordinación y gestión de la evaluación.
- Las posibles colaboraciones externas (equipos mixtos).
- Acuerdo de necesidades de información con los actores e informantes clave.
- Acuerdo de relación con los responsables de la intervención: comisión de seguimiento.

Ilustración 4. Ficha resumen de la fase del análisis del encargo

FICHA RESUMEN DE LA FASE 1. ANÁLISIS DEL ENCARGO	
<b>OBJETIVOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el objeto de la evaluación</li> <li>- Delimitar el alcance de la evaluación</li> <li>- Definir los objetivos de la evaluación, su justificación y posible utilidad</li> <li>- Avance del enfoque</li> </ul>	
<b>ELEMENTOS DEL ANÁLISIS DEL ENCARGO</b>	
<b>1-1. DESCRIPCIÓN DEL ENCARGO DE EVALUACIÓN</b>	
<b>ITEMS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Quién efectúa el encargo</i></li> <li>- <i>Vinculación de la intervención con instrumentos estratégicos</i></li> </ul>	
<b>1-2. CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO DE EVALUACIÓN</b>	
<b>ITEMS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Identificación del tipo de intervención que se evalúa:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan</li> <li>* Programa</li> <li>* Proyecto</li> <li>* Medida</li> </ul> </li> <li>- <i>Ámbito en el que se desarrolla la intervención:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Según el sector de política</li> <li>* Según los niveles de la Administración competentes</li> </ul> </li> <li>- <i>Grado de complejidad:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Por el objeto de evaluación</li> <li>* Por el carácter sectorial o transversal de la intervención</li> <li>* Por la intervención simultánea o sucesiva de diversos niveles de la Administración</li> <li>* Por la concurrencia de múltiples actores</li> <li>* Otros factores de complejidad</li> </ul> </li> <li>- <i>Fase del ciclo en el que se encuentra la intervención:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>* La intervención todavía no se ha puesto en marcha</li> <li>* La intervención está implementada en parte</li> <li>* La intervención está implementada por completo</li> <li>* La intervención constituye un continuo en el tiempo</li> </ul> </li> </ul>	
<b>1-3. DELIMITACIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
<b>ITEMS</b>	
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN</b>	
<b>ITEMS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Temporal</li> <li>* Relevancia de las medidas</li> <li>* Territorial</li> </ul>	
<b>OBJETIVOS, UTILIDAD Y JUSTIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
<b>ITEMS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Dar respuesta a las siguientes preguntas:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>* ¿Qué queremos saber a través de la evaluación?</li> <li>* ¿Para qué hacemos la evaluación?</li> <li>* ¿Por qué se plantea la evaluación en estos momentos?</li> </ul> </li> </ul>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE ACTORES E INFORMANTES CLAVE PARA LA EVALUACIÓN</b>	
<b>ITEMS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Matriz de actores</i></li> </ul>	
<b>1-4. AVANCE DEL ENFOQUE DE LA EVALUACIÓN, DE LA METODOLOGÍA Y LAS HERRAMIENTAS A UTILIZAR EN LA EVALUACIÓN</b>	
<b>ITEMS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Perspectiva desde la que se va a evaluar</i></li> <li>- <i>Avance de la tipología de evaluación</i></li> <li>- <i>Avance de las herramientas que se prevé utilizar</i></li> </ul>	
<b>1-5. ESTRATEGIA ORGANIZATIVA</b>	
<b>ITEMS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Designación equipo y roles</i></li> <li>- <i>Dirección, coordinación y gestión</i></li> <li>- <i>Posibles colaboraciones externas</i></li> <li>- <i>Acuerdo de necesidades de información con los actores e informantes clave</i></li> <li>- <i>Acuerdo de relación con los responsables de la intervención: comisión de seguimiento</i></li> </ul>	
<b>HERRAMIENTAS APLICABLES EN EL ANÁLISIS DEL ENCARGO</b>	
<b>ITEMS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Análisis documental</i></li> <li>- <i>Análisis de datos a partir de fuentes secundarias</i></li> <li>- <i>Entrevista personal</i></li> </ul>	
<b>PRODUCTO DE LA FASE 1</b>	
<b>INFORME PRELIMINAR O INFORME DEL ANÁLISIS DEL ENCARGO</b>	
<b>ITEMS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Utilidad</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Control interno: valorar si la evaluación está bien enfocada</li> <li>* Establecer un consenso sobre los aspectos en los que se va a centrar la evaluación</li> <li>* Documento de compromisos en relación con los contenidos, objetivos y desarrollo de la evaluación</li> </ul> </li> </ul>	

## 4.1.2 Fase 2 Análisis y reconstrucción de la lógica de la intervención

Una vez que se termina el análisis del encargo, se realiza un análisis más profundo de la intervención objeto de evaluación, lo que permite un entendimiento más riguroso de la propia intervención, el contexto en el que se produce y sus elementos clave. Los objetos de evaluación suelen ser muy complicados de evaluar al igual que las políticas públicas suelen ser indefinidas y difusas, por lo que en la evaluación de estas políticas, la AEVAL hace hincapié en el análisis del contexto de la intervención: el problema que la originó, sus causas, sus efectos etc. Por lo que, aquí se intenta descubrir el argumento interno de la intervención que se evalúa, donde se utilizan técnicas y herramientas del análisis de las políticas públicas y de investigación social (Análisis Documental, Análisis de datos a partir de fuentes secundarias, Entrevistas, grupos de discusión...) para *“reconstruir esa lógica de la intervención”*.

Los principales objetivos de esta fase son los siguientes:

- Profundizar en el conocimiento de la intervención.
- Análisis del problema, sus causas y efectos.
- Conocimiento del diseño de la intervención.

El análisis comienza con el contexto, donde se aplica un estudio socioeconómico, legal y administrativo en el que se desarrolla la intervención. Al establecer el contexto, ha de tenerse en cuenta el marco competencial y los niveles de gobierno que pueden participar en el diseño de la intervención, desde el supranacional hasta en nivel local, pasando también por el autonómico y el estatal. Posteriormente, se identifica el problema a abordar de la intervención y sus causas y efectos de dicho problema. Pueden aparecer dificultades a la hora de establecer la identificación y la definición del problema en la evaluación como que haya falta de información o que las necesidades estén fragmentadas. Para ello, se solventan estos problemas con las técnicas de investigación social dichas anteriormente. Por otro lado, si se tratan de problemas dinámicos, la evaluación debería contar con mecanismos de adaptabilidad a posibles modificaciones ya que las políticas públicas están previstas para medio-largo plazo.

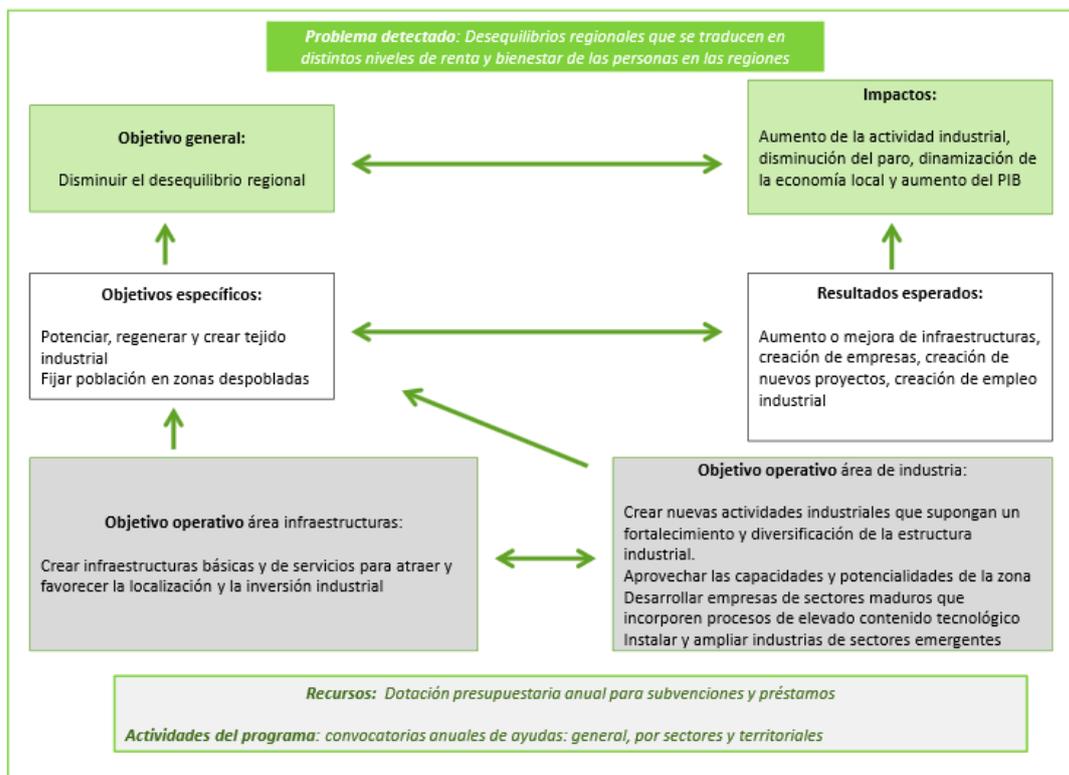
Posteriormente se establecen los instrumentos de intervención pública para resolver el problema, como pueden ser: buscar una teoría, bien aplicando modelos causales o aplicando la teoría del cambio social. Así, el planificador se basa en una de estas teorías para establecer su hipótesis de la intervención (ya se explícita o implícita), o bien, estableciendo una intervención “inexistente”, como puede ser el concepto de un constructo. Cuando no existe una intervención como tal, la AEVAL propone para

resolver esa falta de intervención, la creación de un constructo, que la define como: “una compleja ficción teórica que permite sustituir la intervención inexistente. No se trata de inventarse una intervención, sino que, uniendo piezas, actuaciones a veces dispersas, se construye una intervención (esta sí, con lógica interna) que permite relacionar el objetivo de la evaluación con el objeto de la evaluación”.

Por último se establece el despliegue de la intervención, a través del diseño, la implementación y seguimiento y evaluación. En el diseño, el objetivo es conocer la lógica del despliegue de la intervención, por lo que se pone en relación los objetivos (generales y específicos), las medidas, los resultados e impactos esperados:

- **Obj. General:** Se logra a partir del desarrollo de objetivos específicos y medidas asociadas que abordan los distintos aspectos del objetivo general.
- **Obj. Específico:** Son aquellos que se requieren para alcanzar el objetivo general.
- **Obj. Operativo:** Son aquellos que ejecutas para evaluar.
- **Resultados:** Son los resultados que obtienes con los objetivos alcanzados.
- **Impacto:** Difiere del objetivo general y puede afectar al mismo.

Ilustración 5. La lógica de la intervención



En la implementación, se conoce el grado en que las medidas contenidas en la intervención pública, se implementan, con esto se permite medir los resultados intermedios y como se está desarrollando ese proceso de implantación. Por último, los mecanismos de seguimiento y evaluación, facilitan el análisis, mediante los indicadores, así primero, se puede realizar un control en el proceso de implementación, y después, los resultados que ofrece esa intervención.

Ilustración 6. Ficha resumen de la fase de análisis y reconstrucción de la lógica de la intervención

FICHA RESUMEN DE LA FASE 2. ANÁLISIS Y RECONSTRUCCIÓN DE LA LÓGICA DE LA INTERVENCIÓN	
<b>OBJETIVOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profundizar en el conocimiento de la intervención</li> <li>- Análisis del problema, sus causas y efectos</li> <li>- Conocimiento del diseño de la intervención</li> </ul>	
<b>ELEMENTOS DEL ANÁLISIS DE LA INTERVENCIÓN: LA RECONSTRUCCIÓN DE LA LÓGICA DE LA INTERVENCIÓN</b>	
<b>2-1. EL CONTEXTO DE LA INTERVENCIÓN</b>	
<p><b>ITEMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexto socioeconómico, político, legal y administrativo en el momento de diseño de la intervención</li> <li>- Marco competencial y niveles de gobierno implicados</li> </ul>	
<b>2-2. IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA, SUS CAUSAS Y SUS EFECTOS</b>	
<p><b>ITEMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El problema: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Identificación del problema a abordar</li> <li>* Causas y efectos del problema</li> <li>* Descripción de la evolución del problema</li> <li>* Problemas e intervenciones dinámicos</li> </ul> </li> </ul>	
<b>2-3. INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN PÚBLICA PARA RESOLVER EL PROBLEMA</b>	
<p><b>ITEMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teoría e hipótesis de la intervención: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Buscar teoría de la intervención (explícita o implícita)</li> <li>* Buscar hipótesis de la intervención (explícita o implícita)</li> </ul> </li> <li>- Niveles de gobierno en los instrumentos de intervención pública: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Reconstrucción instrumentos</li> <li>* Unión Europea, Estado, Comunidades Autónomas, Entidades Locales</li> </ul> </li> <li>- La intervención "inexistente": el constructo</li> </ul>	
<b>2-4. DESPLIEGUE DE LA INTERVENCIÓN</b>	
<p><b>ITEMS</b></p> <p><b>EL DISEÑO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Lógica formal del despliegue: objetivos, medidas, resultados e impactos</li> <li>* El diseño en un constructo</li> </ul> <p><b>NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN</b></p> <p><b>ITEMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Grado de implementación de las medidas contenidas en la intervención</li> <li>* Estructuras de implementación: responsables y recursos</li> <li>* La implementación en un constructo</li> </ul> <p><b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN QUE FIGURAN EN EL DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN</b></p> <p><b>ITEMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas de información y seguimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Indicadores</li> </ul> </li> <li>- El seguimiento en un constructo</li> </ul>	
<b>HERRAMIENTAS APLICABLES</b>	
<p><b>ITEMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de análisis de políticas públicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Análisis documental: documentos de la planificación</li> <li>* Análisis de datos a partir de fuentes secundarias</li> <li>* Entrevista personal</li> <li>* Grupos de discusión</li> <li>* Técnicas de grupo nominal</li> </ul> </li> </ul>	
<b>PRODUCTO DE LA FASE 2</b>	
CONTENIDO INCLUIDO EN EL CAPÍTULO II DEL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN	

### 4.1.3 Fase 3: Diseño de la evaluación

El diseño de la evaluación es crucial para el evaluador, ya que se establece todos los elementos esenciales (preguntas, indicadores, criterio) de la evaluación. Su representación en un informe (Progreso de evaluación) que toma en consideración las necesidades y expectativas de los gestores, contribuye a generar una cooperación con otros actores interesados (stakeholder). Hay dos principales razones en la que se justifica realizar un diseño adecuado:

- El diseño otorga calidad, credibilidad y utilidad a la evaluación, para que llegue a buen fin y cumpla con los propósitos que motivaron su realización.
- El diseño permite usar el tiempo y los recursos, de forma eficiente.

Los principales objetivos de esta fase son:

- Diseño de la evaluación.
- Establecer las preguntas, hipótesis, criterios y matriz de evaluación.
- Seleccionar las técnicas y herramientas de análisis.
- Planificar la evaluación.
- Establecer los términos de referencia.

La elaboración de la matriz, es la parte más importante de la fase, ya que integra todos los elementos esenciales (preguntas, criterios, indicadores y fuentes de verificación) para desarrollar una evaluación eficaz. Por lo que respecta a las preguntas, tienen una gran importancia ya que estructuran el alcance de la evaluación y ayudan al diseño de esta. Las preguntas, concentran el trabajo de la evaluación en los puntos clave y tienen por objeto articular y enfocar las cuestiones y preocupaciones de los propios evaluadores, por lo que, es importante trabajar con quién encarga la evaluación para formular correctamente las preguntas y que garantice poder responder a las necesidades de información de los actores, asimismo, las preguntas deben ser claras, específicas, medibles, suficientes y además, objetivas.

Los criterios se definen como los diferentes puntos de vista o aproximaciones que se realizan al objeto de evaluación. I.M. García Sánchez (2010) la define como *“son los principios, normas o ideas de valoración en relación a los cuáles se emite un juicio valorativo sobre el objeto evaluado”*. Los criterios además, permiten estructurar las preguntas y actúan como guías de estas. Las propias preguntas pueden corresponderse con determinados tipos de criterios.

Por lo que respecta a los indicadores, no hay una definición universal ya que es un concepto muy ambiguo. Una de las definiciones que más las completa es la que realizó

las Naciones Unidas (1999): “Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos (...) son medidas verificables de cambio o resultado (...) diseñadas para contar con un estándar contra el cuál evaluar, estimar o demostrar el progreso (...) con respecto a metas establecidas”. Existen dos tipos de indicadores: los cuantitativos y los cualitativos, siendo los primeros los más usados en las matrices. En definitiva, los indicadores sirven para dar respuestas a las preguntas de evaluación, captando para ello información y datos necesarios.

Por último, las fuentes de verificación son los medios de los cuáles se extrae la información relevante para la evaluación. Es el medio al que se acude para extraer la información y pueden ser diversos: informes, datos estadísticos, estudios académicos etc.

Toda evaluación hace eco del uso de técnicas y métodos de análisis y representan un repositorio de herramientas, al cual el evaluador acude para seleccionar las que considere oportunas, atendiendo al enfoque y naturaleza del objeto y la que más se adecúe a su disponibilidad y estructura de la información que pueda recabar. Las más comunes son las cualitativas: Entrevistas, grupos de discusión, DAFO, estudio de casos y técnicas de grupo nominal; y las cuantitativas: Encuestas, regresiones lineales y logísticas, análisis coste-beneficio y coste-eficacia, análisis multinivel.

Ilustración 7. Ficha resumen de la fase de diseño de la evaluación

<b>FICHA RESUMEN DE LA FASE 3. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN</b>
<b>OBJETIVOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de la evaluación</li> <li>- Establecer las preguntas, hipótesis, criterios y matriz de evaluación</li> <li>- Seleccionar las herramientas y técnicas necesarias para llevar a buen fin la evaluación, en función de sus objetivos, preguntas y criterios de evaluación</li> <li>- Planificar la evaluación</li> <li>- Establecer los Términos de Referencia (TdR)</li> </ul>
<b>ELEMENTOS DEL DISEÑO DE LA EVALUACIÓN</b>
<b>3-1. ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN</b>
<p><b>ITEMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redactar las preguntas de evaluación en base a los objetivos, alcance y objeto de la evaluación</li> <li>- Definir los criterios de evaluación que se emplearán</li> <li>- Definir o establecer los indicadores o análisis a realizar y sus fuentes de verificación</li> <li>- Construir la matriz de evaluación</li> </ul>
<b>3-2. SELECCIÓN DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS</b>
<p><b>ITEMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección de herramientas</li> <li>- Enfoques o estrategias de análisis</li> </ul>
<b>3-3. ELABORACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)</b>
<p><b>ITEMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de la intervención</li> <li>- Objeto, ámbito y alcance. Propósito de la evaluación. Usuarios</li> <li>- Enfoque metodológico. Matriz de preguntas</li> <li>- Herramientas y metodología de recopilación de datos y análisis</li> <li>- Equipo evaluador. Comisión de seguimiento. Líneas de comunicación</li> <li>- Plan de evaluación. Cronograma</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Estructura del informe. Distribución. Confidencialidad y publicidad</li> <li>- Seguimiento</li> <li>- Aspectos éticos. Posibles conflictos de interés</li> </ul>
<b>HERRAMIENTAS APLICABLES</b>
<p><b>ITEMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas cuantitativas y cualitativas</li> </ul>
<b>PRODUCTO DE LA FASE 3</b>
<b>COMPONE EL CAPÍTULO III DEL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN</b>

#### 4.1.4 Fase 4: Trabajo de campo y análisis

Con lo visto anteriormente, a partir de la primera fase se realiza la reconstrucción de la lógica de la intervención y se diseña la matriz de evaluación, de esta forma, estas tres fases forman parte de la ejecución de la evaluación. Por lo tanto se da un paso más destacado en el desarrollo de la evaluación, lo que da nombre a esta cuarta fase: recopilación y análisis de la información.

La evaluación no es un proceso iterativo, por lo que no se realiza fase tras fase, de este modo en muchas ocasiones, el desarrollo de la fase de campo puede llegar a ocasionar una revisión del diseño de la evaluación, cuando por ejemplo: no se llega a obtener suficiente información para dar respuestas a las preguntas de evaluación.

Los objetivos de esta fase son los siguientes:

- Recopilar y analizar información.
- Cubrir las necesidades de información de la matriz de preguntas.

El procedimiento para recopilar y analizar la información tiene que asegurar que la información que se recoge sea fiable, por lo que las fuentes de información tienen que describir con mucha precisión para que sea posible su valoración por terceros, dando lugar a una buena adecuación, validez y fiabilidad. Por otro lado, se recomienda realizar una revisión que permita detectar posibles errores y su inmediata corrección. Asimismo, se tiene que describir las perspectivas, los procedimientos y la fundamentación que se utilicen al interpretar los resultados para posibilitar que las evidencias y los fundamentos de los juicios emitidos sean claros y valorables por terceros.

Según las técnicas y herramientas de recopilación y análisis que se hayan definido, la recopilación de datos puede ser más o menos compleja.

*Ilustración 8. Ficha resumen de la fase de trabajo de campo y análisis*

<b>FICHA RESUMEN DE LA FASE 4. EJECUCIÓN DE LA EVALUACIÓN: TRABAJO DE CAMPO</b>
<b>OBJETIVOS</b> -Recopilación y análisis de la información - Cubrir las necesidades de información de la matriz de preguntas
<b>ELEMENTOS DE LA EJECUCIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>
<b>ESTABLECER UN PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>
<b>ITEMS</b> - Preguntas - Indicadores - Fuentes - Métodos - Muestra - Instrumentos
<b>HERRAMIENTAS APLICABLES</b>
<b>ITEMS</b> - Las mismas que la fase 3.
<b>PRODUCTO DE LA FASE 4</b> <b>CONTENIDO INCLUIDO EN EL CAPÍTULO IV DEL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN</b>

#### 4.1.5 Fase 5: Resultados de la evaluación: Informe de la evaluación

La elaboración del informe se corresponde con el resultado final del proceso. Cómo indica *La función evaluadora. Principios orientadores y directrices de actuación en la evaluación de políticas y programas de AEVAL (2009)*: “La redacción del informe de evaluación acompañará todo el proceso evaluador y se concretará en tres documentos

1. *Informe preliminar sobre el encargo.*
2. *Un informe intermedio interno de progreso, que incorporará el primer informe y desarrollará la lógica de la intervención, el contexto y la estrategia evaluadora. Además, describe las actuaciones realizadas y previstas y los principales resultados obtenidos hasta el momento.*
3. *Informe final, que constituye el principal resultado de la evaluación.”*

Es muy importante que la redacción de este informe se realice desde el inicio del proceso de evaluación, así se evita que en la fase final se tenga que hacer un esfuerzo extra para recopilar datos obtenidos en los diferentes capítulos. Por lo que se constata que la información obtenida se incorpora de manera óptima en el informe.

Los objetivos de esta fase son los siguientes:

- Aportar criterios para la elaboración de informes de evaluación y analizar informes de evaluación.
- Mostrar el contenido y la estructura básica de los informes de evaluación de AEVAL.
- Ofrecer criterios de calidad para informes de evaluación.

El informe de evaluación parte de las preguntas, que como se ha visto, se agrupan por criterios de valor y se estructuran los análisis del informe. Debe mantener una secuencia lógica incluidas la metodología, las fuentes y los hallazgos obtenidos, la justificación metodológica y el juicio de valor son los elementos más importantes. Todo informe debe tener unas características formales como puede ser una buena legibilidad, articulación y solidez.

Respecto a la justificación metodológica, se recogen a través de los estándares de evaluación de las Naciones Unidas, concretamente el 4.9: “*la metodología de evaluación aplicada debe describirse de una manera transparente, incluyendo cualquier limitación inherente a ella*”. De esta forma se deben describir los aspectos esenciales de la

metodología como pueden ser los indicadores, las fuentes de información, las restricciones clave... que permita al usuario de la evaluación extraer sus propias conclusiones respecto a la calidad de la información.

El juicio de valor se basa en hallazgos y evidencias, ya que las opiniones o especulaciones respecto al objeto que se evalúa no se pueden recoger. Como se ha dicho anteriormente, los estándares de las Naciones Unidas, insisten en la vinculación de hallazgos y juicios: *“Las conclusiones tienen que estar sustentadas por hallazgos que sean conscientes con los datos recolectados y por metodología, asimismo, deben aportar elementos de juicio conducentes a la identificación y/o solución de problemas o temas importantes”*.

La evaluación da lugar a dos tipos de informe. Por un lado tenemos el informe final, que se encuentra vinculado al proceso investigador, suele estar más detallado en su desarrollo. Su uso es más académico-investigador, sin embargo es básico para contrastar trabajos y realizar una meta evaluación. Debe permitir conocer el propósito, el objeto, el diseño y ejecución de la evaluación, las evidencias encontradas, las conclusiones y recomendaciones de evaluación.

Por otro lado, tenemos el informe ejecutivo, que surge debido a la necesidad de que el informe final tenga que adaptarse a las necesidades de sus destinatarios. El informe ejecutivo no es más que una síntesis del informe completo con unas conclusiones y recomendaciones. Las Naciones Unidas (Estándar 4.2. NNUU, 2005) ofrece una serie de características de este informe: *“Debe ofrecer una sinopsis de los aspectos sustantivos de la evaluación. El nivel de la información debe permitir al lector profano una comprensión clara de hallazgos y recomendaciones y lecciones de la evaluación”*.

## FICHA RESUMEN DE LA FASE 5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN: EL INFORME DE EVALUACIÓN

### OBJETIVOS

- Aportar criterios para la elaboración de informes de evaluación y analizar informes de evaluación
- Mostrar el contenido y la estructura básica de los informes de evaluación de AEVAL
- Ofrecer criterios de calidad para informes de evaluación

### ELEMENTOS DEL INFORME DE EVALUACIÓN

#### 5-1. CARACTERÍSTICAS DEL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN

##### ITEMS

- *Contiene el resultado de todo el proceso evaluador*
- *Se explican exhaustivamente la metodología, el enfoque, las herramientas utilizadas y las evidencias obtenidas*
- *El juicio de valor debe estar basado en hallazgos y evidencias*
- *Características formales del informe de evaluación:*
  - \* Legibilidad
  - \* Articulación
  - \* Solidez

#### 5-2. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN

##### ITEMS

- *El informe final:*
  - \* Introducción: mandato o encargo de evaluación, la caracterización del objeto de evaluación, la delimitación de la evaluación y los objetivos, justificación y utilidad de la evaluación
  - \* Descripción y reconstrucción de la lógica de la intervención
  - \* Descripción del enfoque evaluativo y de las herramientas y limitaciones de la evaluación
  - \* Análisis, síntesis e interpretación de la información
  - \* Conclusiones y recomendaciones
  - \* Anexos
- *El informe ejecutivo:*
  - \* Síntesis del informe final (capítulos 1, 2 y 3)
  - \* Conclusiones y recomendaciones

#### 5-3. CRITERIOS DE CALIDAD DE LOS INFORMES DE EVALUACIÓN

##### ITEMS

- *Precisión en el objeto*
- *Relevancia y claridad de contenidos*
- *Consistencia en los datos*
- *Adecuación de las conclusiones a las preguntas*
- *Coherencia en los objetivos, preguntas y procedimientos*
- *Explicitación clara de la metodología y las herramientas*
- *Rigor en el análisis*
- *Recomendaciones comprensibles, útiles y factibles*

#### 5-4. UTILIDAD Y USO DE LOS INFORMES

##### ITEMS

- *Posibles razones de la utilización (o no) de los informes de evaluación*

### HERRAMIENTAS APLICABLES

##### ITEMS

- *Esquemas para garantizar la calidad de los informes*

### PRODUCTO DE LA FASE 5

- *INFORME FINAL*
- *INFORME EJECUTIVO*
- *ANEXOS*

#### 4.1.6 Fase 6: Comunicación y difusión de la evaluación

Con la elaboración del informe final, no se da por terminado el proceso de evaluación, como indica Bustelo (1999: 9-29) *“la responsabilidad del evaluador no acaba con la entrega del informe, sino que también tiene responsabilidades de comunicación, difusión y seguimiento de dicho informe”*.

Después de la elaboración del informe, la comunicación y difusión del mismo es importante para su utilidad, ya que sirve como herramienta para tomar decisiones por parte de los decisores/gestores de la intervención se evalúa, así como para generar un debate social para el problema o necesidad que subyace y lo que se intenta resolver. Haciendo esto, una buena comunicación conlleva a que la evaluación se corresponda con el principio de eficacia y eficiencia; y una buena difusión constituye un elemento esencial para que se corresponda como una herramienta de transparencia, de rendición de cuentas y generación de debate sobre el uso de recursos públicos. Como señalan Fox y Haight (2007), *“las evaluaciones se elaboran con información oficial a la que el público no suele tener acceso. Por eso, sus resultados pueden enriquecer al debate público sobre políticas públicas. Unas evaluaciones a las que solo tienen acceso quienes deciden y ejecutan las políticas solo fomenta la transparencia ‘hacia arriba’ (...) también hay que ser transparentes para todas las partes interesadas, incluyendo a la ciudadanía”*.

Como indica la AEVAL, *“el objetivo de esta fase del proceso evaluativo es presentar los resultados de la evaluación mediante procedimientos orientados a promover su uso por decisores públicos, el aprendizaje organizativo y el desarrollo de una cultura de evaluación”*.

Cuando se diseña la estrategia de comunicación, hay que tener en cuenta los posibles destinatarios y sus necesidades de información. Cuando ya se han establecido, se indican los canales de comunicación que más se adecúen en cada caso. Las necesidades de información y canales de comunicación en la evaluación más comunes suelen ser:

- **Decisores políticos:** Sus intereses son dirigidos hacia los efectos e impactos de la intervención. Se comunicará el informe final y ejecutivo de manera institucional a través de una carta formal o correo electrónico institucional.
- **Gestores de la intervención:** Los gestores buscan una mejora de la propia gestión de la intervención mediante el aprendizaje que le aporte la evaluación, por lo que se utilizara un canal institucional de comunicación de resultados, con

sesiones con presentaciones ad hoc, directas...con el contenido de los principales resultados, recomendaciones y conclusiones.

- **Actores clave y grupos de interés:** Cada actor tendrá una necesidad de información diferente y centrada en una cuestión específica dentro de su ámbito de actuación. La comunicación es institucional con una remisión del informe final y ejecutivo.
- **Sociedad en general:** De forma indirecta, se comunican a instituciones u organizaciones para trasladar los resultados de la evaluación de manera entendible para éstos.

En la difusión de las evaluaciones, son importantes canales de comunicación tanto abiertos y cerrados, publicar las evaluaciones en la web correspondiente; *newsletter* o redes sociales, ponencias, publicarlas en revistas...

Ilustración 10. Ficha resumen de la fase de comunicación y difusión de las evaluaciones

<b>FICHA RESUMEN DE LA FASE 6. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS EVALUACIONES</b>
<b>OBJETIVOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicar el resultado de la evaluación</li><li>- Fomentar el aprendizaje y la mejora</li><li>- Desarrollar la cultura evaluadora</li><li>- Crear debate social</li><li>- Transparencia y rendición de cuentas</li><li>- Mejorar la visibilidad y valoración institucional</li></ul>
<b>ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS EVALUACIONES</b>
<b>6-1. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE LAS EVALUACIONES</b>
<b>ITEMS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Identificación de destinatarios</i></li><li>- <i>Identificación de necesidades de información</i></li></ul>
<b>6-2. DIFUSIÓN DE LAS EVALUACIONES</b>
<b>ITEMS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Selección de canales de comunicación</i></li></ul>
<b>HERRAMIENTAS APLICABLES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Bases de datos y listas de distribución</i></li></ul>
<b>PRODUCTO DE LA FASE 6</b>
<b>PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN</b>

## 4.1.7 Fase 7: Seguimiento de la evaluación

La última fase del proceso de evaluación, se inicia a continuación de la fase de comunicación y difusión del informe de evaluación. Tiene por objeto valorar el grado de utilidad y el nivel de satisfacción de los actores que intervienen en el proceso evaluativo, con el objetivo de mejorar la calidad de las evaluaciones y su contribución al proceso de toma de decisiones de las intervenciones evaluadas, la transparencia y la rendición de cuentas.

El seguimiento de la evaluación se realiza en tres fases: la primera es el inicio del seguimiento, la segunda corresponde a una recogida y análisis de la información y la tercera, una elaboración de un informe general de seguimiento de las evaluaciones de la Agencia. Las actividades del seguimiento se centran en enviar un cuestionario a todos o a una parte de los destinatarios de la lista de difusión del informe final de cada evaluación, estos destinatarios suelen ser los responsables y gestores de la intervención evaluada. Asimismo, también se pueden realizar entrevistas a los actores para obtener más información o completarla. Una semana después de la publicación del informe, el responsable de cada equipo evaluador remite el cuestionario por la vía que mejor considere. Todas estas actividades no pueden superar un plazo de dos meses, después desde el final del proceso evaluador.

Cuando se recopila toda la información, se analizan para la redacción del informe de seguimiento de cada evaluación. Como indica la AEVAL, “*el informe contiene:*”

- *Explotación y análisis del cuestionario incluyendo: el porcentaje de respuestas recibidas; el grado de satisfacción con el proceso evaluador; índice de utilidad de la evaluación; número de entrevistas realizadas.*
- *En su caso, explotación y análisis de las entrevistas realizadas.*
- *Puntos fuertes y debilidades de cada evaluación”.*

Ilustración 11. Ficha resumen de la fase de seguimiento de las evaluaciones

<b>FICHA RESUMEN DE LA FASE 7. SEGUIMIENTO DE LAS EVALUACIONES</b>
<b>OBJETIVOS</b> - Valoración del grado de utilidad y el nivel de satisfacción de los actores de la evaluación - Mejorar la calidad de las evaluaciones
<b>ELEMENTOS DEL INFORME DE EVALUACIÓN</b> <b>ITEMS</b> - Envío del cuestionario de seguimiento - Análisis de los datos - Elaboración del informe de seguimiento
<b>HERRAMIENTAS APLICABLES</b> - Técnicas de análisis estadístico
<b>PRODUCTO DE LA FASE 7</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS EVALUACIONES</b>

## 4.2 Diseño del cuestionario

El cuestionario lo define Cea D'Ancona (2012) como “(...) *un listado de preguntas estandarizadas, cuya secuencia y formato de pregunta-respuesta no varía para cada unidad que compone la muestra de estudio. Ello posibilita la comparación de respuestas: que éstas se deban a diferencias de los respondientes, y no a divergencias en la formulación de las preguntas, las opciones de respuesta o su ubicación en el cuestionario*”. Para ello, se deberá escoger la muestra lo más representativa posible de toda la población en su conjunto.

Últimamente, el cuestionario es la herramienta más utilizada como medio de investigación, debido a una serie de ventajas, como puede ser su bajo coste económico a la hora de obtener datos cuantitativos, es una herramienta práctica ya que se puede dirigir a un público específico y elegir qué tipo de preguntas a realizar (cerradas o abiertas) y puede conservar el anonimato de las personas y llegar a más público entre otras. Con esto se consigue que los cuestionarios sean la técnica de recogida de información más utilizada actualmente.

Para realizar la fase 4 de la guía AEVAL (Trabajo de campo y análisis) se ha decidido a emplear esta técnica de investigación y análisis porque consideramos la más adecuada. De todas las opciones, el cuestionario supone la herramienta que mejor nos permite recoger datos del objeto de estudio.

### 4.2.1 Actuaciones previas a la redacción de las preguntas

Según Cea D'Ancona (2012), antes de redactar y formular las preguntas, es conveniente cumplir una serie de actuaciones previas:

- *Indagación exploratoria cualitativa* (observación, grupos de discusión, entrevistas abiertas) para averiguar diversidad de discursos, aspectos que incluye el problema de investigación y realizar nuevas preguntas.
- *Revisión bibliográfica* de aspectos teóricos y empíricos relativos al problema de investigación. Acceder a cuestionarios ya realizados es importante, ya que podemos ver que preguntas se hicieron, que resultados se obtuvieron... con esto se ayuda a generar nuevas preguntas y se evita cometer errores del pasado.
- *Entender los procesos sociopsicológicos* en las respuestas de las preguntas, ayuda a formular preguntas correctas. Cada vez los metodólogos realizan diseños de cuestionarios con teoría cognitiva y de comunicación personal.

- *Especificar los objetivos* de la encuesta y la información que pretende recogerse. Cada pregunta debe adecuarse a los objetivos del estudio. Según Sudman y Bradburn, 1987 “*Ante cada pregunta nos deberíamos preguntar: ¿por qué hago esta pregunta?*”.
- *Identificar los conceptos* centrales en la investigación y traducirlos en *indicadores* válidos para reducir errores de especificación.
- *Elegir el método de encuesta* y concretar la *población* a sondear.
- *Concretar el análisis* que se prevé realizar.

Una de las decisiones iniciales, y de mayor trascendencia para el desarrollo de la investigación, es la elección del método de encuesta a aplicar para alcanzar los objetivos de estudio. Repercute en todo el diseño de la encuesta: muestra, cuestionario, edición y procesamiento de la información (Cea D’Ancona, 2012). De entre los distintos tipos de encuesta se destacan tres tipos:

- *Encuesta “cara a cara” o mediante entrevista presencial:* Esta tipo de encuesta proporciona el máximo grado de interacción entre el entrevistador y el entrevistado. El entrevistador formula las preguntas y anota las respuestas en el cuestionario, aunque lo más común es que el entrevistado reciba el cuestionario y lo rellene por su cuenta.
- *Encuesta telefónica:* Se realiza mediante teléfono y sigue habiendo un entrevistador y un entrevistado. E más económica que la encuesta cara a cara ya que precisa de menos personal y acortar el tiempo para realizar el trabajo de campo ya que a través de las llamadas puedes abarcar un mayor número de entrevistas. El gran inconveniente es el elevado *error de no respuesta* superior al de la personal.
- *Encuestas autoadministradas:* El encuestado recibe la encuesta, la lee y anota las respuestas. Se realizan en centros cerrados (oficinas, universidades, hospitales...). También se encuentran en esta modalidad las encuestas por *correo postal* o electrónico y las encuestas *web*, que omiten la mediación de un entrevistador.

#### 4.2.2 Tipo de preguntas a encuestar

En un cuestionario, hay diferentes formatos para realizar las preguntas. Destacamos las preguntas con formato cerrado y de formato abierto. La elección de un tipo de formato ya depende del tipo necesidad que requiera cada cuestionario.

Por lo que respecta a las preguntas cerradas, son denominadas de respuesta fija o *precodificadas*. En este caso el entrevistado elige una o varias (en caso de que la pregunta sea *múltiple*) de las opciones de respuesta que sigue a la pregunta. Las preguntas deben de establecerse de forma vertical para evitar errores de medición y además deben incluir los requisitos de exhaustividad, exclusividad y precisión. Las preguntas cerradas dominan sobre las abiertas debido a una enorme ventaja que es la comodidad y rapidez de registro, ya que es más sencilla de escribir que una pregunta abierta. Seguidamente, se puede ampliar las posibilidades de comparación ya que hay una mayor estandarización de las respuestas (Cea D'Ancona, 2012).

Por otro lado, las preguntas abiertas son aquellas que dejan un espacio para que el entrevistador responda libremente sin limitación en su respuesta, expresándose con sus propias palabras y dejándole más libertad que las preguntas cerradas. Este tipo de preguntas suelen ser más fáciles de elaborar, ocupan menos espacio y puedes obtener respuestas no esperadas, pero no suelen predominar en un cuestionario debido a que el entrevistador debido a que requieren un mayor esfuerzo en su registro, transcripción y codificación. Como indica Payne (1980: 53-54): *“Pocas personas emplean las mismas palabras incluso para expresar la misma idea. Algunos clarifican sus afirmaciones mejores que otros. Esto hace la grabación difícil cuando queremos distinguir entre dos ideas estrechamente relacionadas pero aun así diferentes”*.

#### 4.2.2.1 *Correcta formulación de las preguntas*

Para la redacción de las preguntas, según (Cea D'Ancona, 2012) se deben de tener en cuenta una serie de recomendaciones para reducir posibles errores de medición debido a la redacción de la pregunta, su introducción y formulación concreta:

- a) *Preguntas breves y fáciles de comprender*. Según Converse y Presser (1994: 93), *“la mejor estrategia es utilizar preguntas breves, cuando sea posible, y que los entrevistadores den a los entrevistados tiempo suficiente para responder a las preguntas”*. Las *preguntas largas y complejas* aumentan la probabilidad de que el encuestado se pierda y no las siga (Orenstein y Phillips, 1978; Molenaar, 1982).
- b) *La redacción de la pregunta ha de ser precisa*.
- c) *La pregunta ha de ser lo más objetiva o neutra posible para no influir en la respuesta*. Hay autores como Hox (1997: 53), que afirman que *“no existe ninguna pregunta de encuesta puramente objetiva”*, la búsqueda de objetividad se convierte en meta. Como dice Payne (1980: 72), *“Una buena pregunta es, entre*

*otras cosas, aquella que no afecta a la respuesta*”, por lo que se debe evitar preguntas tendenciosas que inciten a una respuesta concreta. Especificar sólo una alternativa de respuesta es una forma de cargar la pregunta (Sheatsley, 1983: 214).

- d) *No redactar la pregunta con una negación.* Esto dificulta su comprensión. Por ejemplo, en vez de la pregunta “*¿No debería castigarse a los estudiantes que suspenden?*”, se recomienda: “*A los estudiantes que suspenden, ¿se les debería castigar?*”.
- e) *Redactar la pregunta de forma personal y directa.* Redactar preguntas específicas proporcionan información más precisa que las genéricas. Razón por la cual se aconseja (Converse y Presser, 1994) restringir su uso a aquellas circunstancias donde interese obtener una medida global.
- f) *Ni las preguntas ni las alternativas de respuesta pueden referirse a varias cuestiones al mismo tiempo,* por lo que debe defender el principio de una única idea. Un ejemplo lo plasma la pregunta incluida en las encuestas telefónicas de actitudes ante la inmigración de IESA-OBERAXE (Pérez Yruela y Desrues, 2007): “*¿Cree Ud. que es más bien positivo o negativo para la sociedad que esté compuesta por personas de origen racial, religión y culturas diferentes?*”.

### 4.2.3 Redactar un mensaje de presentación

Todo cuestionario comienza con un *mensaje de presentación*, que ha de ser cuidadosamente elaborado para incentivar que se responda y se haga de manera veraz. Incluye la identificación del centro responsable de estudio (sobre todo si es de reconocido prestigio); la finalidad de la encuesta, el procedimiento seguido para la selección de encuestados, la información que se precisa, el interés de estudio y los beneficios de participación. Esto último es muy importante que se resalte. No se olvide que el objetivo es conseguir que la persona participe en la investigación. También afectan las garantías de *confidencialidad* y de *anonimato* dadas (Cea D’Ancona, 2012).

En la encuesta *telefónica* es importante verificar el número de teléfono marcado antes de comenzar la entrevista: Por otro lado en la encuesta por *correo*, dicho mensaje aparece en forma de *carta de presentación*, donde incluye la fecha de remisión del cuestionario, un número de teléfono por si surgen dudas y las instrucciones para su cumplimentación.

Dillman (2008) recomienda poner en la portada un título. *Por ejemplo*, “Cómo podemos proteger el medioambiente”, más que un título neutral tipo: “Opiniones sobre temas medioambientales”.

Un ejemplo de *mensaje de presentación* sería en de la encuesta realizada por CIS-OBERAXE de 2010 (estudio nº 2.846):

*“Buenos días/tardes. El Centro de Investigaciones Sociológicas está realizando un estudio sobre temas de interés general. Por este motivo solicitamos su colaboración y se la agradecemos anticipadamente. Esta vivienda ha sido seleccionada al azar mediante métodos aleatorios. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios individuales son destruidos inmediatamente”.*

## 5. Proceso de evaluación

### 5.1 Análisis del encargo de la evaluación

#### 5.1.1 Fase 1: Mandato de la evaluación.

En primer lugar, se refleja el acuerdo con las tutoras: *“En su reunión el día 7 de febrero de 2018, las tutoras Maria Eugenia Babiloni Griñon y Ester Guijarro Tarradellas, aprobaron a través de un consenso con el alumno Vicent Ángel Barberá Mateu, la realización de un TFG sobre la evaluación de una política pública. En el consenso se detalla, que será evaluado el Plan de conciliación sobre la vida laboral y familiar del personal de la administración y servicios (PAS) de la Universidad Politécnica de Valencia”.*

Posteriormente se vincula la intervención al propio alumno: *“la evaluación se llevará a cabo por el propio alumno, en el que se recomienda emplear como metodología de evaluación, la guía AEVAL de 2015”.*

#### 5.1.2 Caracterización del objeto de evaluación.

##### 5.1.2.1 Identificación del tipo de intervención que se evalúa

El objeto de la presente evaluación es el Plan Concilia: *“Adaptación del acuerdo para la conciliación de la vida familiar y laboral del personal de la administración y servicios de la Universidad Politécnica de València”.*

Por lo tanto, estamos ante un Plan de normativa interna perteneciente a la UPV.

Un **plan** se define como: *“la intención y proyecto de hacer algo, o como proyecto que, a partir del conocimiento de las magnitudes de una economía, pretende establecer determinados objetivos”.*

Posteriormente, Alfonso Ayala Sánchez (1982) define **Plan** como: *“el conjunto coherente de metas e instrumentos que tiene como fin orientar una actividad humana en cierta dirección anticipada”.*

Asimismo, el plan es definido como un conjunto de decisiones explícitas y coherentes para asignar recursos a propósitos determinados.

#### 5.1.2.2 *Ámbito en el que se desarrolla su intervención*

El Plan Concilia, es una herramienta de normativa interna establecida por el Servicio de Recursos Humanos de la universidad. Este Plan será de aplicación a todo el personal funcionario y laboral de administración y servicios que preste sus servicios en la Universidad Politécnica de València. La aplicación del Plan tiene como objetivo establecer una serie de medidas y acciones para que los trabajadores puedan compaginar su vida tanto en el trabajo como en su vida personal.

#### 5.1.2.3 *Grado de complejidad*

El grado de complejidad deriva del objeto de la evaluación: *“El Plan Concilia tiene un objetivo propio: garantizar a todos los empleados la correcta conciliación de la vida laboral y familiar, a través de las medidas y acciones que esta incluye”*.

#### 5.1.2.4 *Fase de ciclo*

En el Plan Concilia: *“la intervención constituye un continuo en el tiempo. El Plan fue implementado el 7 de marzo de 2013, por lo que a día de hoy sigue en vigor y a posibles correcciones y actualizaciones, como la que hubo en 2016, donde se realizó una modificación parcial de dicho en una serie de medidas.”*

### 5.1.3 Alcance de la evaluación

Para esta evaluación, se tomó como criterio para definir el alcance temporal, la modificación firmada por el órgano de negociación del personal de la administración y servicios, más concretamente el acuerdo por el cual se modifica el Plan Concilia para adaptarse a lo previsto por el RDL 20/2012 y por la Ley 2/2012 de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012 en su disposición Adicional Septuagésima primera (Jornada general del trabajo en el Sector Público).

Por lo que respecta al alcance de la evaluación según la relevancia de las medidas, esta se centra principalmente en las medidas establecidas en la primera ley de conciliación, y dada la amplitud de esta política, se ha seleccionado las más relevantes: las de **maternidad y paternidad**, recogidas en las Directivas del Consejo 92/85/CEE, de 19

de octubre, y 96/34/CE, del Consejo, de 3 de junio; se hacen concordar los **permisos o ausencias** retribuidas con la Directiva 96/34/CE, previendo la ausencia del trabajador en los supuestos de accidente y de hospitalización, al mismo tiempo que se flexibiliza el **derecho al permiso de lactancia**; se amplía el derecho a la **reducción de jornada** y excedencia a los trabajadores que tengan que ocuparse de personas mayores y enfermas; cabe destacar que la Ley facilita a los **hombres el acceso al cuidado del hijo desde el momento de su nacimiento o de su incorporación a la familia**, al conceder a la mujer la opción de que sea el padre el que disfrute hasta un máximo de diez semanas de las dieciséis correspondientes al permiso por maternidad; se introducen importantes modificaciones en la regulación de los **permisos por adopción y acogimiento permanente y pre adoptivo**... entre muchas otras.

Para el alcance de la evaluación desde un punto de vista territorial, dada la poca amplitud que tiene este Plan, ya que es un Plan de una administración local (UPV), el Plan Concilia puede ser utilizado por todo el PAS que pertenezca a las nueve escuelas técnicas superiores, las dos facultades, la escuela de doctorado, las escuelas politécnicas superiores establecidas en Alcoy y Gandía; y por las bibliotecas de los distintos centros: ADE-Topografía, Bellas Artes, Agroingeniería, Caminos, Industriales, Informática, Ingeniería de edificación, Ingeniería del diseño, Central y las del Campus de Alcoy y Gandía.

#### 5.1.4 Objeto, justificación y utilidad de la evaluación.

En este apartado se dan respuesta a tres preguntas. La primera de ellas es *“¿Qué se pretende conocer con la evaluación?”*. El principal objetivo que plantea esta evaluación es saber si los empleados conocen que tienen derecho a un Plan, con una serie de acciones y medidas para conciliar la vida laboral y familiar, y, por otro lado, saber si este Plan está bien implementado y hacen un correcto uso de ello.

Posteriormente, se justifica la razón de la evaluación con la siguiente cuestión: *“¿Por qué se plantea la evaluación?”*. Se refleja en el mandato de la evaluación: *“creemos que es necesario realizar una evaluación de esta Plan Concilia, para conocer su nivel de implementación y utilización por parte de los empleados”*.

En lo referente a la utilidad de la evaluación, radica en el aporte de evidencias que puedan reflejar los empleados encuestados, en lo referente a si se les ha difundido lo suficiente el Plan para poder hacer uso de él, y si conocen la existencia de este. Con lo que se podría conducir a un rediseño a la hora de implementar el Plan hacia sus empleados y la manera en la que lo fomentan, ya sea exponerlo más visible en la página

web de la Universidad o a través de un mensaje por correo electrónico desde el webmail o correo interno.

#### *5.1.4.1 Avance del enfoque de la evaluación, de la metodología y herramientas a utilizar en la evaluación.*

El Plan Concilia para el personal laboral y funcionario de la administración y servicios tiene un objetivo claro y es conciliar la vida familiar y profesional de sus trabajadores, para ello incorpora una serie de medidas que están recogidas en las principales leyes de conciliación: la **Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras**; y la **Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres**.

La metodología a emplear para llevar a cabo la evaluación, será la de la Guía de evaluación para políticas públicas de AEVAL (2015). Posteriormente, las herramientas de recopilación y análisis de información, será, por un lado, un análisis documental, y por otro, la de una técnica cuantitativa, especialmente la encuesta. Se diseñará una encuesta para poder abarcar la fase de trabajo de campo y poder responder a las preguntas de la matriz de evaluación (fase 3). Dicha encuesta se pasará únicamente al personal funcionario y laboral que preste sus servicios a la Universidad Politécnica de Valencia de forma presencial.

#### 5.1.5 Estrategia organizativa

La tipología para designar al equipo evaluador es la que define *Office of Planning, Research and Evaluation* (2010): *“Un evaluador interno, que actúa como líder del equipo y está apoyado por los miembros del programa y/o también por consultores tanto públicos como privados”*.

Dicho evaluador interno será el alumno encargado de realizar el TFG. Esta tipología es la que más se acercaba a nuestros intereses ya que, añade el apoyo de un consultor externo, en este caso de las tutoras, que conocen bien la materia sobre evaluar políticas públicas y de este modo, mejoran los aspectos metodológicos y técnicos de la evaluación.

### 5.1.5 Identificación de actores e informantes clave para la evaluación.

A continuación se expone la matriz de actores informantes, y cada uno de roles que van a desempeñar cada uno en la evaluación:

Tabla 4. Matriz de actores

Actor	Rol	Interés	Resultado de acciones	Jerarquización
<b>Universidad Politécnica de Valencia</b>	Implementación de un plan de conciliación para el PAS y el PDI.	Mejorar la imagen de la Universidad.  Conseguir ser una Universidad pionera.	Plan Concilia.	Alto
<b>Órgano de negociación del personal de la administración y servicios</b>	Encargado de firmar el acuerdo para la conciliación de la vida familiar y laboral del PAS y PDI.	Mejorar la gestión interna de los trabajadores en materia de conciliación.	Adaptar el Plan Concilia a lo previsto por el RDL 20/2012 y por la Ley 2/2012 de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012 en su disposición Adicional Septuagésima primera (Jornada general del trabajo en el Sector Público).	Alto
<b>Trabajadores</b>	Encargados de transmitir sus datos en las entrevistas.	Conocer todos sus derechos sobre la conciliación.	Participar en las entrevistas.	Alto
<b>Defensor Universitario</b>	Defender los intereses de los empleados.	Proteger y fomentar los derechos y	Apoyar la existencia de un	Medio

		libertades de la comunidad universitaria.	Plan de conciliación.	
<b>Unidad de Igualdad (UPV)</b>	Encargados de desarrollar el Plan.	Impulsar el desarrollo efectivo del principio de igualdad de oportunidades.	Dar a conocer el Plan Concilia y fomentarlo a los empleados.	Alto
<b>Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Cooperación</b>	Velar por el cumplimiento de la normativa	Mejorar el servicio interno de la UPV	Incluir el Plan Concilia en su normativa	Medio
<b>Servicio de R. Humanos</b>	Gestionar las demandas de los trabajadores	Mejorar el servicio interno de cada Facultad de la UPV	Validar las demandas de los trabajadores	Medio

## 5.2 Fase 2: Análisis y reconstrucción de la lógica de la intervención

### 5.2.1 Contexto de la intervención

Por lo que respecta al contexto de la conciliación de la vida familiar y laboral, en las últimas décadas se ha convertido en una tendencia de gran actualidad, ya sea desde un punto de vista social como político. Su importancia se centra en que la conciliación se hace indispensable para un número creciente de familias debido a que, a partir de la segunda mitad del siglo XX, ha habido un cambio en la situación laboral de los hombres y las mujeres, tanto por los cambios en la estructura del mercado laboral como por la introducción de un discurso sobre los roles y las responsabilidades tanto en el ámbito doméstico como en el trabajo. Las mujeres han dejado de guiarse preferentemente hacia la vida en pareja y en casa, para encaminarse hacia la del mercado laboral. Este cambio ha producido enormes transformaciones sociales y se está reclamando una adaptación de dos esferas en las que hasta hace poco se dividían de manera férrea en la vida social, son: el trabajo remunerado y la vida personal.

Por otro lado, los cambios demográficos se plasman en una modificación del perfil de las familias y de los hogares, esto se debe a que la población española está

siguiendo una tendencia hacia un envejecimiento debido, entre otros aspectos, al aumento de la esperanza de vida, las tasas de natalidad se han reducido en los últimos años y un retraso respecto a la emancipación de la población joven. Asimismo, como he dicho anteriormente, la incorporación de la mujer en el mercado laboral en las últimas décadas, refleja una parte importante en la transformación del mercado de trabajo en España. Las tasas de actividad de la población con edad para poder trabajar han aumentado exponencialmente debido a un aumento de esta participación por parte de las mujeres frente a la reducción de los varones; pero, por otro lado, el crecimiento del empleo en los últimos años no ha supuesto una mejora en las tasas de ocupación.

Además de la corresponsabilidad en el trabajo del hogar, otra estrategia para la conciliación de la vida laboral y familiar son el trabajo a tiempo parcial o la utilización para el cuidado del hogar como las guarderías, los servicios de atención domiciliaria o la residencia de ancianos.

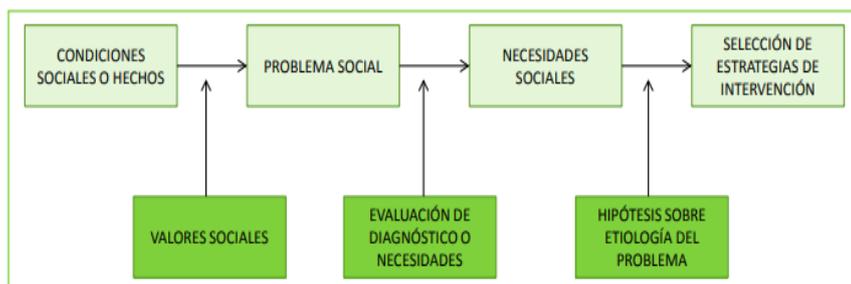
Para intentar calmar esta situación, se han desarrollado un conjunto de políticas, desde la Unión Europea. La legislación española, regula por primera vez la conciliación de la vida familiar y laboral, con una Ley en 1999, que, si por un lado puede ser susceptible de una posible modificación, supone un gran paso de interés político y reconocimiento en esta materia. Esta ley se denomina *Ley 39/1999 de 5 noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras*, cuyo objetivo es la transposición al ordenamiento jurídico de dos Directivas comunitarias. El contenido de esta Ley, supone un gran avance normativo en esta materia centrándose únicamente en el ámbito laboral, pero por otro lado no impulsa el papel de los servicios públicos en el cuidado de personas dependientes. Posteriormente, se elaboró la *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*.

Por último, mediante la articulación de diferentes tipos de medidas recogidas en cuatro planes de acción sectorial: *Plan Integral de Apoyo a la Familia (2001-2004)*; el *IV Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres (2003-2006)*; el *II Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social (2003-2005)*; y el *Plan Nacional de Acción para el Empleo (de carácter anual)*. La elaboración y puesta en marcha de estos planes, permiten acentuar la creciente importancia que ha cobrado el fomento de la conciliación de la vida laboral y familiar en España.

## 5.2.2 La Identificación y definición del problema, sus causas y sus efectos.

*Toda evaluación de una política pública tiene que tener incluida una identificación del problema. El análisis del problema sigue una serie de pasos, resumido por Francisco Alvira (1991), en el siguiente esquema:*

*Ilustración 12. Proceso de análisis del problema, diagnóstico de necesidades y elección de la estrategia de intervención*



En esta evaluación, hay una clara falta de definición del problema en el propio Plan. Al explicar el Plan, se detallan una serie de medidas y acciones para conciliación del PAS de la Universidad Politécnica pero no se definen los motivos por el cual se llegó a la conclusión de elaborar el Plan Concilia, y que es lo que se intenta resolver. Para ello es necesario realizar una técnica de investigación social como es la del análisis documental, que permite llegar a una conclusión la necesidad o problema, que generó la intervención.

Para alcanzar este fin hay que sintetizar el preámbulo de las dos leyes expuesta anteriormente. La primera de todas es la *Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras*, el problema principal es que la mujer en el siglo XX, no tenía las mismas facilidades que un hombre para acceder al mismo puesto de trabajo, y de hacerlo, no podía gozar de los mismos derechos (llegando a cobrar en un mismo puesto de trabajo menos salario), por lo que expone que es necesario configurar un sistema que contemple las nuevas relaciones surgidas y un nuevo modo de cooperación y compromiso entre mujeres y hombres que permite un reparto equilibrado de responsabilidades en la vida profesional y en la privada, dando lugar a introducir medidas para conciliar esa esfera entre el trabajo y la familia.

La segunda de ellas es la *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*, aquí se pone de manifiesto un conjunto de normas originadas en Tratados y en legislaciones derivadas de Tratados como puede ser el de Ámsterdam o el de Roma para una Igualdad de sexos, ya que el problema que

intenta paliar esta Ley es la gran discriminación que sufrió y sigue sufriendo aun en pequeños trozos, la mujer en el mercado laboral pero no solo en el acceso sino también en lo que respecta al salario o a responsabilidades en su ámbito de trabajo.

Este problema es dinámico, está en continuo cambio, ya que la sociedad y las necesidades sociales no son estáticas, van cambiando a lo largo del tiempo, lo que conllevaría a posibles modificaciones en la implementación de las medidas en el desarrollo del plan y de las leyes de conciliación que podrían incrementar nuevas acciones para calmar en su máxima totalidad, los problemas sociales.

## 5.2.3 Instrumentos de intervención

### 5.2.3.1 Teoría e hipótesis de la intervención

La teoría subyacente en esta intervención se trata de la del cambio social de Durkheim (1897), que expone: *“Los lazos que unen al individuo con su tierra natal, con las tradiciones que el pasado ha legado, con las costumbres colectivas del grupo se debilitan a medida que avanza en la evolución social. Más móvil, cambia más fácilmente de medio, deja a los suyos y busca una vida más autónoma, sus ideas y sus sentimientos son más personales. No desaparece por ello, sin duda, cualquier rastro de consciencia común: siempre habrá, al menos, ese culto de persona, de la dignidad individual, del que hemos hablado, y que es hoy para tantos espíritus el único punto de unión.”*

Lo que Durkheim explica es que la división del trabajo además de ser un fenómeno general, es un hecho moral, se conforma así un elemento primordial de cambio social, pero también de orden social. Cuando se produce un cambio en las estructuras sociales, provoca transformaciones también en ideas y costumbres.

En esa relación se formula la hipótesis: *“La intervención objeto de evaluación parece estar fundamentada en la hipótesis de que a lo largo de las últimas décadas, ha cogido gran forma el aspecto de la conciliación de la vida laboral y familiar en nuestra sociedad debido gran parte a la inclusión de la mujer en el mercado laboral y el aumento de la esfera económica, por lo que se han establecido una serie de medidas para compaginar el trabajo productivo (empleo) y el trabajo reproductivo (tareas del hogar)”*.

### *5.2.3.2 Los niveles de gobierno en los instrumentos de intervención pública*

En lo referente a los niveles de Gobierno que actúan en las políticas de conciliación, en la Unión Europea se encuentran el Convenio nº3 de la OIT (1919), Convenio sobre la Igualdad de remuneración (1951), Convenio sobre discriminación de empleo y ocupación (1958), el Convenio nº 156 de la OIT sobre la Igualdad de trato y de oportunidades para los trabajadores de ambos sexos con responsabilidades familiares, la Carta Social Europea, la Carta Comunitaria de Derechos Fundamentales y cuatro directivas relacionadas con la conciliación familiar y laboral sobre la igualdad de trato: la Directiva del Consejo 92/85/CEE de 19 de octubre, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud en el trabajo de la trabajadora embarazada; la Directiva 96/34/CE, de 3 de junio de 1996, sobre permisos parentales; la Directiva 2002/73/CE relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombre y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesional y Directiva 2010/18 de 8 de marzo por la que se aplica el Acuerdo marco revisado sobre el permiso parental.

En el ámbito estatal encontramos las dos principales leyes de conciliación: Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras; Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; y los cuatro planes de acción sectorial: Plan Integral de Apoyo a la Familia (2001-2004); el IV Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres (2003-2006); el II Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social (2003-2005); y el Plan Nacional de Acción para el Empleo (de carácter anual).

En el ámbito autonómico, se relaciona con la ley: Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

Por último en el ámbito local, encontramos el objeto de evaluación: Plan Concilia.

### *5.2.3.3 Reconstrucción de la lógica de la intervención.*

En esta evaluación, el objetivo es “saber si el personal de Administración y Servicios de la UPV conoce la existencia de un Plan de conciliación del que puede hacer un uso”.

Se trata pues de poner en relación una serie de medidas (las establecidas en las leyes) con una estructura previamente existente. Esta relación se abarca desde varios ámbitos incluyendo el político y económico, como el psicológico, ya que

abarca cuatro grandes actores: el estado, las empresas, las familias y el individuo. No hay una intervención concreta que solucione este problema de conciliación para toda la población, pero sí que hay en diferentes niveles de gobierno, actuaciones separadas que pueden llegar a un consenso para la satisfacción de la mayoría de actores.

En este caso, para la creación del “constructo” se tomaron medidas tales como: la Carta Social Europea, el Pacto Internacional de Derechos económicos, sociales y culturales, la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y la Ley 2/2012 de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012 en su disposición Adicional Septuagésima primera (Jornada general del trabajo en el Sector Público), entre otras, donde se ha cogido únicamente la “parte” relativa a solucionar problemas derivados de la conciliación.

## 5.2.4 El despliegue de la intervención

### 5.2.4.1 *Diseño de la evaluación*

El Objetivo general del objeto de evaluación es: Establecer una serie de medidas al personal de la Administración y Servicios (PAS) de la Universidad Politécnica de Valencia, para un correcto grado de satisfacción entre la conciliación de la vida laboral y familiar.

Por lo que respecta a los Objetivos Específicos, son aquellos que hacen falta para conseguir el objetivo general:

- Dar a conocer a todos los trabajadores sus derechos del Plan Concilia y de sus ventajas en el trabajo.
- Que el Plan Concilia contemple las medidas acordes a la legislación vigente y a las necesidades de los trabajadores.
- Revisar el Plan Concilia con todas sus modificaciones.

En lo referente a los Objetivos Operativos, son los objetivos que ejecutas para evaluar:

- Crear un Observatorio de conciliación recogiendo la información sobre permisos de los varones, permisos de maternidad, cambios en los horarios, actividades desarrolladas en este ámbito, etc.
- Realizar charlas formativas sobre la organización del tiempo, para mujeres y hombres, al objeto de promover una cultura organizativa corresponsable.
- Diseñar un mecanismo de difusión y de cómo emplear el Plan, a través de correos, cartas...
- Establecer un servicio permanente de información a la UPV sobre las ventajas y beneficios de la conciliación y la corresponsabilidad.
- Efectuar charlas sobre las consecuencias negativas para la salud de las mujeres y de la sociedad, de la doble/triple jornada que estas realizan en muchos casos.
- Realizar revisiones periódicamente referentes a la legislación vigente y normativa sobre conciliación.

Los Resultados son los resultados de los objetivos:

- Tener un servicio específico de conciliación que recoja información veraz y actualizada.
- Conocer de forma veraz las necesidades de todos los empleados de la UPV por sector y por categoría.

Por último, el Impacto difiere del objetivo general y que puede afectar al mismo:

- Un aumento de la satisfacción de los trabajadores de la UPV en materia de conciliación y mejora en el conocimiento de sus derechos y permisos.

- Conocer de forma veraz las necesidades de todos los empleados de la UPV por sector y por categoría.

#### *5.2.4.2 Grado de implementación.*

Por lo que respecta al nivel de implementación, como se ha mencionado anteriormente, se recogen las medidas de las dos principales leyes de conciliación y se implementan en el Plan Concilia, dando lugar a una serie de permisos, reducciones de jornada, licencias sin retribución disfrutables por el trabajador.

En 2016, en la UPV se crea la Escuela de Doctorado, donde se implementa el Plan Concilia para aquel PAS que preste sus servicios en dicha escuela.

Posteriormente, en la sesión celebrada el día 17 de noviembre de 2016, en la Mesa de Negociación de la Universidad Politécnica de València, se acordó la incorporación tanto al Plan Concilia del PAS como al del PDI, de las medidas adoptadas por el Acuerdo de la Mesa de Negociación del Personal Funcionaria, Estatuario y Laboral de la Generalitat Valenciana, ratificado por el Acuerdo del Consell de 17 de junio del mismo mes y publicado en el DOCV el día 24 de junio de 2016. El presente acuerdo será aplicable a partir del día siguiente al de su ratificación por el Consejo de Gobierno.

Las medidas que resultan ser modificadas, son por una parte, la reducción de la violencia de género prevista en el apartado 9.4 de la Adaptación del Acuerdo para la Conciliación de la Vida Familiar y Laboral del Personal de Administración y Servicios; así como el epígrafe C, apartado 3, de la Adaptación del Acuerdo para la Conciliación de la Vida Familiar, Personal y Laboral del Personal Docente e Investigador de la Universitat Politécnica de València y, por otra parte, el permiso de paternidad previsto en el apartado 4.7 y epígrafe A, apartado 7, de los citados Acuerdos respectivamente.

### 5.3 Fase 3: Diseño de evaluación

Para alcanzar los objetivos expuestos previamente, se ha realizado una matriz de evaluación con un total de cuatro preguntas. Con los datos se realizará análisis de los resultados para llegar a unas conclusiones.

La matriz es la siguiente:

Tabla 5. Matriz de evaluación

Preguntas	Sub-preguntas	Criterios	Indicadores	Fuentes de verificación	Técnicas de recogida de la información
<b>1. ¿Conocen los trabajadores todos sus derechos en materia de conciliación, recogidos en el Plan Concilia?</b>	<p><b>1.1 ¿Saben los trabajadores que pueden reducir hasta la mitad su jornada, si tiene a cargo alguna persona dependiente ?</b></p> <p><b>1.2 ¿Saben los empleados que tienen hijos menores de 12 años, que pueden reducir hasta la mitad su jornada laboral, para el cuidado de los mismos?</b></p>	Pertinencia	Número de derechos que conocen los encuestados	Empleados	Encuesta
<b>2. ¿El conjunto de medidas y acciones del Plan Concilia ayudan a resolver los principales problemas detectados en materia de conciliación?</b>	<p><b>2.1 ¿Cuáles son los problemas más generales?</b></p> <p><b>2.2 ¿Son suficientes todas las medidas del Plan para poder conciliar la vida laboral,</b></p>	Pertinencia	Número de problemas resueltos de los encuestados.	Empleados	Encuesta

	<b>familiar y personal?</b>  <b>2.3 Los trabajadores con hijos, ¿Suelen tener más problemas a la hora de compaginar su vida entre el trabajo y la familia?</b>				
<b>3. ¿Conocen los trabajadores que existe un Plan de conciliación, específicamente para ellos?</b>	<b>3.1 ¿El Plan Concilia debería tener incluida alguna medida más?</b>  <b>3.2 Desde el primer día de empleo, ¿Debería difundir la Universidad la existencia de este Plan?</b>	Pertinencia	Porcentaje de encuestados que son conocedores de que existe un plan sobre conciliación .	Empleados	Encuesta
<b>4. ¿Conocen los trabajadores el término de conciliación?</b>	<b>4.1 Los encuestados , ¿Saben que hay una legislación específica para la conciliación y la Igualdad en el trabajo para hombres y mujeres?</b>	Pertinencia	Porcentaje de encuestados que conocen el término.  Porcentaje de encuestados que conocen la legislación sobre la conciliación	Empleados	Encuesta

## 5.4 Fase 4: Trabajo de campo y análisis

Para llevar a cabo esta fase, se ha empleado una técnica cuantitativa de recogida de información, especialmente el cuestionario. Hemos considerado que esta es la técnica de recogida que más se adecuaba a nuestros intereses. Con los datos obtenidos se podrá obtener una respuesta a las preguntas de la matriz de evaluación expuesta en la fase anterior.

Dicho cuestionario está compuesto por 12 preguntas, tanto de respuesta abierta como cerrada, donde son predominantes las de respuesta cerrada en todas ellas y siendo las de respuesta abierta, en las preguntas número: 3, 4, 5, 9 y 10, en forma de sub-pregunta. La última pregunta es de respuesta múltiple, por lo que los encuestados podrán responder a más de una opción si lo desean.

Este cuestionario se ha pasado de forma presencial y de respuesta anónima al Personal de la Administración y Servicios (PAS) de la Universidad Politécnica de Valencia, siendo la muestra un total de 27 personas, tanto hombres como mujeres, repartidos en las facultades de: FADE, edificio 7-D (Dpto. Organización de empresas) y ETSIGCT; y en las siguientes bibliotecas: Central, Industriales y ADE-Topografía. Los días en que este cuestionario fue entregado y recogido fueron el 20, 23, 24 y 25 de julio.

A continuación, se expondrán los resultados obtenidos del análisis de las encuestas sobre el Plan de Conciliación de la Universidad Politécnica de Valencia, que fueron realizados por la muestra del personal de la administración y servicios (PAS). Este cuestionario se realizó para comprobar por un lado: las posibles dificultades que puede tener el trabajador para compaginar su vida entre el trabajo y la familia, dar a conocer que existe un Plan Concilia exclusivo para el PAS, y por otro lado, si conocen los derechos que incluye dicho Plan y cuáles han utilizado.

- **Pregunta 1:** De las siguientes situaciones marque la que corresponda con la suya:

En esta primera pregunta, un poco más de la mitad del personal encuestado respondió "Con hijos" (52%), mientras que un 30% respondió que no tenían hijos. Por otro lado, un 18% de los encuestados, respondieron que tienen hijos y a su vez, otros parientes o dependientes y ninguno de los encuestados tiene solo "otros parientes o dependientes" a su cargo.

- **Pregunta 2:** ¿Ser padre o madre le ha afectado a su carrera profesional?

En esta segunda pregunta, un 41% respondió "sí" y un 33% respondió "no", mientras que el 26% contestaron "NS/NC". Por lo que se puede considerar, ser padre o madre ha afectado a su carrera profesional a un buen porcentaje de los encuestados.

- **Pregunta 3:** ¿Tiene personas dependientes (personas ancianas, con discapacidad o familiares con una enfermedad grave) a su cargo?

Como se puede observar, un 15% respondió que "sí" tiene personas dependientes a su cargo, mientras que el otro 85% respondieron que "no" las tienen. De las que

respondieron “sí”, indicaron en la sub-pregunta “Indique el número de personas a su cargo”: 1, 2, 2 y 1 respectivamente.

- **En la sub-pregunta:** En caso de que la respuesta sea “Sí”. ¿Se encarga Ud. del cuidado y atención de las mismas?

Un total del 50% contestó tanto a la respuesta “sí” como a “no”. Por lo que una mitad se encarga de ellos y la otra mitad no.

- **En la sub-pregunta:** ¿Sabía Ud. que si tiene una persona dependiente a su cargo, al cual deba atender, tiene derecho a una disminución de hasta la mitad de su jornada de trabajo?

El 37% de los encuestados aseguran que “sí” saben que tienen un derecho a una disminución de su jornada de trabajo para atender a estas personas, mientras que un 18% “no” lo saben. Por otro lado, casi la mitad del personal (45%) respondió “NS/NC”.

- **Pregunta 4:** ¿Tiene algún hijo/hija menor de 12 años?

En la siguiente pregunta, el 34% aseguran que tiene algún hijo/hija menor de doce años, mientras que el 66% no lo tienen. De las personas que respondieron “sí”, indicaron en la sub-pregunta “En caso afirmativo, indique su edad”: 7, 7, 9, 6, 8, 11, 11 y 11.

- **En la sub-pregunta:** ¿Sabía Ud. que si tiene algún hijo/hija menor de 12 años, tiene derecho a una disminución de hasta la mitad de su jornada de trabajo?

El 59% del personal respondió que “sí” sabe que tiene derecho a reducir su jornada laboral si tiene un hijo menor de 12 años, mientras que un 18% “no” lo sabe. Por otro lado, un 23% respondió “NS/NC”.

- **Pregunta 5:** ¿Encuentra alguna dificultad para compaginar su vida en el trabajo con sus responsabilidades familiares?

En la quinta pregunta, un 56% respondió que “no” tiene ninguna dificultad, un 30% respondió que “tiene alguna dificultad”, un 7% aseguró que “tiene muchas dificultades” para compaginar su vida entre el trabajo y su vida personal. Por otro lado, un 7% respondió que “NS/NC”. De los que marcaron que tenían alguna dificultad, indicaron en la siguiente sub-pregunta “En caso de tener alguna dificultad, ¿Puede indicar cuáles?: “Dejar o recoger a mi hijo del colegio”, “Impedir acogerme al Plan Concilia”, “Horarios del colegio”, “Necesidad de horario flexible en algunos casos”, “Enfermedad, médico etc...” y “Vacaciones escolares no coinciden con las laborales”.

- **Pregunta 6:** ¿Considera Ud. que reparte de forma equilibrada el tiempo que dedica a sus necesidades familiares, personales y laborales?

El 63% del personal respondió, que “sí” reparte de forma equilibrada el tiempo entre sus necesidades personales y laborales, mientras que el 30% de los encuestados, “no” lo considera. Por otro lado, un 7% respondió que “NS/NC”.

- **Pregunta 7:** ¿Sabe Ud. que significa el término conciliación?

En la siguiente pregunta, un total del 94% asegura que “sí” sabe cuál es el término conciliación, mientras que solo el 3% “no” lo conoce. Por otro lado, un 3% del personal respondió “NS/NC”.

- **Pregunta 8:** ¿Conoce la Legislación en materia de conciliación?

El 70% del personal “sí” conoce que hay una legislación en materia de conciliación, mientras que el 23% “no” lo conoce. Por otro lado, el 7% del personal respondió “NS/NC”.

- **Pregunta 9:** ¿Conoce Ud. que existe un Plan de Conciliación para el Personal de Administración y Servicios de la UPV?

En una de las preguntas más importantes, el 96% respondió que “sí” conoce que hay un Plan Concilia para el PAS en la Universidad Politécnica, mientras que solo una persona, el 4% de los encuestados, desconoce que existe dicho Plan.

- **En la sub-pregunta:** En caso afirmativo, ¿Lo ha empleado en alguna situación?

El 49% respondió que “sí” ha llegado a utilizar este Plan en alguna ocasión, mientras que el 51% “no” ha tenido la necesidad de solicitarlo. Del personal que respondió “sí”, indicaron en la sub-pregunta *“Indique la/las medida/s que llegó a utilizar”*: “Vacaciones”, “Horas extra”, “Entrar más tarde y salir más tarde del trabajo cumpliendo el horario”, “Entrar al lugar de trabajo 1 hora más tarde”, “Adaptación del horario laboral”, “Asistir a mis hijos a citas y pruebas médicas”, “Reducción de jornada laboral por hijo menor de 12 años”, “Permiso médico”, “Permiso de formación”, “Lactancia acumulada”, “Permisos de exámenes médicos”, “Reducción de jornada laboral por hijo menos de 12 años” y “Licencias”.

- **En la sub-pregunta:** En caso de que la respuesta sea “No”, indique el motivo:

La única persona que “no” conocía que existe el Plan Concilia, respondió que “NS/NC”

- **Pregunta 10:** ¿Cree Ud. que el Plan Concilia debería incluir alguna medida más?

El 41% del personal respondió que “sí” cree que este Plan merece tener alguna medida más mientras que el 4% respondió que “no” lo cree. Por otro lado, más de la mitad de los encuestados, un 55% en total, ante una pregunta que puede generar ambigüedad, respondieron “NS/NC”. De los que su respuesta fue “sí”, indicaron en la siguiente sub-pregunta *“En caso de que la respuesta sea “sí”, indique cuál”*: “Permiso por cuidado de personas mayores”, “Para personas sin hijos podría permitir incluir a algún miembro más de la familia, hermanos/as o tíos/as”, “Permiso por enfermedad de menores ( 2 días al menos)”, “Atención domiciliaria por el tiempo indicado por pediatría en las enfermedades de los hijos” y “Ayuda de familias monoparentales”.

- **Pregunta 11:** La Universidad, debería difundir la existencia de este Plan desde el primer día de trabajo, ya que tener dificultades para conciliar la vida personal y profesional, puede suponer un riesgo tanto físico como psicológico para los hombres y mujeres.

En la penúltima pregunta, un 4% respondió que estaba “Totalmente en desacuerdo”, un 15% respondió que se mostraba “neutral”, ni en acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 37% estaba “de acuerdo” y un 44% estaba “totalmente de acuerdo”.

- **Pregunta 12:** De las siguientes medidas recogidas en el Plan, cuál considera que podrían ser aplicables a su ámbito de trabajo, y que le ayudaría a solventar sus dificultades sobre conciliación. Marque las que considere.

Esta última pregunta es de respuesta múltiple, por lo que los encuestados pueden responder a más de una a la vez. Un total del 40% respondió “Permisos”, un 45% respondió “Licencias sin retribución”, un 40% respondió “Reducción”, mientras que la respuesta “Flexibilidad horaria” fue la más votada por el personal con un 85%. Finalmente “Elección de turnos por cualquier motivo”, fue la menos votada con un 30%.

## 5.5 Fase 5: Informe de la evaluación

En esta fase, se van dar respuesta a las preguntas planteadas en la matriz de evaluación, a través de los datos recopilados con el cuestionario e interpretados en la fase anterior. Se va a seguir una secuencia lógica, pregunta a pregunta, para una correcta evaluación.

La primera pregunta es si: ***“¿Conocen los trabajadores todos sus derechos en materia de conciliación, recogidos en el Plan Concilia?”***, por un lado, es muy difícil que los trabajadores conozcan todos los derechos que incluye el Plan Concilia, ya que tiene una gran cantidad de medidas, pero por otra lado, sí conocen lo que es a nuestro parecer, los más importantes, en el momento de relacionar su vida en el trabajo como

en el hogar, por eso se ha dividido esta cuestión en las dos siguientes sub-preguntas: **“¿Sabes los empleados que tienen hijos menores de 12 años, que pueden reducir hasta la mitad su jornada laboral, para el cuidado de los mismos?”** Del 34% de los encuestados que tienen hijos menores de 12 años, el 59% de ellos respondieron que si saben que pueden reducir su jornada para su atendimento, por lo que más de la mitad de los trabajadores, un buen porcentaje, sabe de la existencia de este derecho. La siguiente sub-pregunta abarca una problemática, que puede afectar en teoría, a trabajadores más mayores: **“¿Sabes los trabajadores que pueden reducir hasta la mitad su jornada, si tiene a cargo alguna persona dependiente?”** El 37% de los encuestados respondieron que si saben que pueden reducir a la mitad su jornada laboral. Es un porcentaje bajo a nuestro parecer ya que, no tener un tiempo suficiente para atender y cuidar a un familiar con discapacidad o con alguna enfermedad, puede suponer una gran carga de estrés en el trabajo, ya que el 50% de los encuestados que respondieron que tienen alguna persona dependiente a cargo, aseguran que se encargan del cuidado de los mismos.

La segunda pregunta de la matriz es: **“¿El conjunto de medidas y acciones del Plan Concilia ayudan a resolver los principales problemas detectados en materia de conciliación?”** Lo que se quiere evaluar con esta pregunta es, si realmente las medidas comprendidas en el Plan, ofrecen una solución a posibles complicaciones que puedan llegar a experimentar los trabajadores en su entorno laboral. Por eso se ha dividido en tres sub-preguntas: **“¿Cuáles son los problemas más generales?”** Aquí, se detectan los principales inconvenientes que tienen los encuestados en su ámbito de trabajo y cuáles han experimentado ellos personalmente ya que, un 37% de los trabajadores, aseguran tener alguna dificultad en su lugar de trabajo. Los principales problemas detectados son los relativos al cuidado de los hijos (**“Dejar o recoger a mi hijo del colegio”, “Horario del colegio”**), el horario flexible o problemas derivados de citas con el médico por enfermedad. El Plan Concilia ofrece medidas para cada tipo de inconveniente mencionado anteriormente. La segunda sub-pregunta trata de: **“¿Son suficientes todas las medidas del Plan para poder conciliar la vida laboral, familiar y personal?”** Desde nuestro punto de vista, hay más que suficientes medidas recogidas en el Plan para una buena conciliación, ya que por un lado, lo dicho anteriormente, los principales problemas que nosotros detectamos como puede ser al cuidado de un hijo o de un familiar, son conocidos por los trabajadores e incluso más de uno a respondido que ha hecho un uso de dicha medida y por otro lado, en la pregunta número 12 del cuestionario, se establecen qué medidas resultarían útiles por los encuestados en el ámbito de trabajo para llegar a solventar futuros inconvenientes, siendo el porcentaje de

respuesta de más del 45% en casi todas ellas y siendo la más votada, la de una flexibilidad horaria. Por lo que respecta a la última pregunta: **“Los trabajadores con hijos, ¿Suelen tener más problemas a la hora de compaginar su vida entre el trabajo y la familia?”** En esta pregunta hay una diversidad de respuesta, debido a que un 44% de los encuestados reconoce que tener un hijo le ha afectado a su carrera profesional, mientras que un 33% respondió que no.

La tercera pregunta es: **“¿Conocen los trabajadores que existe un Plan de conciliación, específicamente para ellos?”** Esta pregunta es de las más importantes y analizando las respuestas, el 96% de los encuestados reconoce saber que existe un Plan de Conciliación para el PAS, mientras que tan solo el 4% (una persona) reconoce no haber oído hablar nunca de dicho Plan. Por tanto, uno de los objetivos de esta evaluación era conocer si el PAS de la UPV conocía la existencia de este Plan de conciliación, de este modo se llega a la conclusión de que casi el 100% de los encuestados lo conocen y constituye un punto a favor hacia la Universidad de València ya que por otro lado, el 49% de los encuestados lo han empleado en más de una ocasión, por lo que, no solo saben de su existencia, sino que también saben hacer un uso de él. Esta pregunta tiene dos sub-preguntas. La primera de ellas es: **“¿El Plan Concilia debería tener incluida alguna medida más?”** Según los encuestados ante esta pregunta de respuesta abierta, han respondido medidas que ya están incluidas en el Plan y algunas con diferente nombre. Por un lado es entendible, ya que no tienen por qué saber el nombre exacto de cada medida y por otro, no creemos que el Plan debería incluir alguna medida más, ya que los trabajadores han respondido con medidas que ya existen y solventan los principales problemas de conciliación, y si debiera incluir alguna medida, sería en un caso aislado y personal. La segunda sub-pregunta: **“Desde el primer día de empleo, ¿Debería difundir la Universidad la existencia de este Plan?”** En esta pregunta, el 81% de los encuestados, estaría de acuerdo en que se difundiera el Plan Concilia desde el primer día de trabajo. Creemos que la universidad, debería dar a conocer, fomentar, difundir este Plan ya que, los trabajadores deberían saber las medidas en materia de conciliación de las que tienen derecho de acceso, lo que facilitaría desde el primer momento cualquier duda o inconveniente que pudiera tener el trabajador en su ámbito de trabajo. La mejor forma de difundirlo sería mediante el envío de un correo electrónico al email del trabajador en cuestión, ya que es un canal de comunicación oficial y más seguro que otros como puede ser el de entregarlo en formato físico, ya que puede llegar a perderse.

Por último, la cuarta pregunta es: **“¿Conocen los trabajadores el término de conciliación?”** Para concluir, esta pregunta tiene la finalidad de evaluar si la muestra conoce el concepto sobre el que se encuesta, y podemos concluir que el PAS de la

UPV, conoce el término de conciliación respecto a la vida personal y familiar, ya que un 94% respondió que sí. Se realizó una sub-pregunta: **“Los encuestados, ¿Saben que hay una legislación específica para la conciliación y la Igualdad en el trabajo para hombres y mujeres?”** El 70% respondió que “sí” conocía la legislación vigente, lo que supone un gran porcentaje de trabajadores que conocen que existen leyes que regulan su ámbito de trabajo y como paliar ante situación de estrés en el trabajo.

*Tabla 6. Resumen del informe de evaluación*

Pregunta	Conclusión
<b>¿Conocen los trabajadores todos sus derechos en materia de conciliación, recogidos en el Plan Concilia?</b>	Es complicado que conozcan todos los derechos que incluye, pero sí que conocen a nuestro parecer los más importantes, como puede ser el atendimento del cuidado de los hijos o de una persona dependiente a su cargo y, además, más de la mitad conoce que pueden reducir su jornada para su cuidado.
<b>¿El conjunto de medidas y acciones del Plan Concilia ayudan a resolver los principales problemas detectados en materia de conciliación?</b>	Se puede concluir que sí. Por un lado, el Plan Concilia abarca una gran serie de medidas, que abarcan muchos campos en el ámbito de trabajo y, por otro, una solución a los problemas más generales que los encuestados han respondido.
<b>¿Conocen los trabajadores que existe un Plan de conciliación, específicamente para ellos?</b>	A la pregunta más importante de la matriz, casi el 100% reconoce saber que existe el Plan Concilia, y que casi la mitad lo ha llegado a emplear, por lo que se concluye que uno de los objetivos de esta evaluación se ha cumplido exitosamente.
<b>¿Conocen los trabajadores el término de conciliación?</b>	El PAS si conoce el término “conciliación” respecto a la vida personal y familiar, y por otro lado, más del 70% conoce que existe una legislación que regula los derechos en el trabajo.

## 5.5.1 Otros aspectos metodológicos

### 5.5.1.1 Limitaciones

La realización de esta evaluación ha sufrido una serie de limitaciones en el proceso de su desarrollo. Limitaciones que han impedido elaborar una pequeña parte del proceso de evaluación.

La primera de ellas la encontramos en la muestra del cuestionario. Si bien puede parecer un número bajo de personas encuestadas (27), consideramos que es más que suficiente debido a una serie de factores. Por un lado, la muestra no ha sido aleatoria, se ha llegado a un consenso entre las tutoras y el alumno, donde se ha elegido a priori las facultades donde entregar el cuestionario, y posteriormente, a libre elección del alumno. Los encuestados, no estaban obligados a responder a todas las preguntas, aunque fuera de forma anónima, sino deseaban responder a una determinada pregunta, tenían la posibilidad de no hacerlo. Por otro lado, creemos que se puede extrapolar los resultados, lo que quiere decir que si la muestra hubiera sido más amplia, con un número más elevado de encuestados, los resultados de la evaluación hubieran sido similares, llegando a las mismas conclusiones.

La segunda limitación radica en el centro de las dos últimas fases del proceso de evaluación. La fase número seis, consiste en una comunicación y difusión de la evaluación hacia los agentes externos. Estos destinatarios bien pueden ser los trabajadores encuestados, la propia Universidad, la Unidad de Igualdad... todos los actores clave en la evaluación. Por un lado, se poseen los canales de comunicación para poder difundir el informe de evaluación, ya sea la web, las redes sociales, etc. Pero el evaluador no posee el correo interno o institucional de dichos actores, ya que son privados y no se tienen acceso, lo que complica bastante el hecho de difundirles personalmente, la evaluación.

Por lo que respecta a la fase número siete, sí que ha sido imposible su elaboración. Esta fase consiste en un seguimiento de la evaluación, posterior al envío del informe final. Por un lado, al no realizar el envío del informe final, no se puede hacer un seguimiento del mismo, no se podría enviar el cuestionario de seguimiento a la lista de destinatarios y por otro lado, para llevar a cabo la fase, se debería realizar un trabajo de final de grado cada año, para comparar su utilidad y calidad entre ellos y extraer las conclusiones en la respectiva comparación.

## 6. Conclusiones y recomendaciones

El objetivo principal de esta evaluación, como se ha mencionado anteriormente en el capítulo “introducción”, es **realizar la evaluación del Plan Concilia para el personal de Administración y Servicios de la UPV.**

### 6.1 Conclusión sobre la conciliación en el ámbito de trabajo

Tras realizar un análisis extenso sobre el contexto de la conciliación de la vida familiar y laboral, podemos afirmar que es un concepto que afecta a todos los puestos de trabajo y a mujeres y hombres por igual.

Este concepto empieza a tener un gran auge ligado a la creciente inclusión de la mujer en el mercado laboral, no solo en el acceso, sino también a adoptar los mismos roles y la misma responsabilidad en un mismo puesto de trabajo.

Esto se traduce a que la Unión Europea lleva desarrollando desde las últimas décadas, numerosos Convenios, a través de la OIT, para que los Estados Miembros vayan adoptando las medidas que ellos exponen y las vayan aplicando poco a poco al ámbito empresarial.

Actualmente, la legislación española ha querido dar un paso al frente y se ha plasmado en una serie de leyes (tanto a nivel estatal como autonómico) para conseguir paliar la conciliación entre la vida laboral y familiar, dando lugar a una serie de medidas, que si bien, son necesarias y se deberían haber implantado mucho antes, no abarcan todo el campo relacionado con la conciliación por lo que se deberá seguir trabajando para llegar a un consenso pleno entre empleado y empleo.

Finalmente, consideramos que se debería seguir trabajando de manera habitual sobre este concepto, ya que a día de hoy sigue habiendo pequeñas desigualdades en el ámbito de trabajo, relacionado con las mujeres, debido entre otros factores: a la maternidad, el postparto o incluso, pequeñas diferencias en la cantidad de salario que recibe la mujer en comparación a un hombre, en un mismo puesto de trabajo.

### 6.2 Conclusión sobre la evaluación del Plan Concilia

En este sub-apartado detallaremos las conclusiones obtenidas del proceso de evaluación, lo que corresponde a las fases de evaluación y a la elaboración y análisis

de los datos de la encuesta. Al realizar todo el trabajo de campo y analizar los datos, podemos concluir de la siguiente forma:

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas por el personal de la Administración y Servicios, se llega a la conclusión de que, por un lado, el PAS **si conoce que existe un Plan Concilia en la UPV**, ya que solo una persona de todas las encuestadas no conocía la existencia de dicho Plan y, por otro lado, está bien implantado debido a que **la mitad de la muestra encuestada ha llegado a emplear en alguna situación**, algunas de las medidas incluidas en el Plan Concilia.

En relación a las medidas más utilizadas, éstas son las derivadas del **cuidado de los hijos y la de establecer un horario flexible**. En la pregunta número cuatro se preguntó si los empleados sabían que podían reducir su jornada laboral para el cuidado y atención de los mismos y más de la mitad respondió que **sí conocía este derecho**, por lo que concluimos, que el Plan Concilia **ofrece una solución a aquellos trabajadores que tienen dificultad de compaginar su trabajo con la educación de sus hijos**. Esto quiere decir, que sí el PAS tiene alguna dificultad en su puesto de trabajo, por un lado, conocen la existencia de un plan de conciliación que le ofrece soluciones, por otro, tienen el conocimiento para llegar a emplear dicho Plan y elegir la medida que ofrezca esa solución, en relación al problema que le acontezca.

### 6.3 Recomendaciones

Al final de toda evaluación, se tiene que establecer una serie de recomendaciones que el evaluador considera que deberían ser necesarias para una mejora del objeto evaluado. Estas recomendaciones que impulsarían el crecimiento del Plan Concilia y un aumento de su valor, serían las siguientes:

La primera de ellas sería la de **crear un Observatorio de conciliación**. Este centro recopilaría toda la información necesaria en relación a futuras leyes, decretos o acuerdos que podrían ser de aplicación al Plan Concilia, para posibles modificaciones o correcciones.

La segunda sería la de establecer **un departamento de conciliación por bloque de facultades**. Este departamento tendría la labor de apoyar a los empleados en los problemas que afectan a su conciliación, darles un asesoramiento de que medidas son las más adecuadas a sus necesidades y facilitar todo el proceso burocrático para la solicitud del empleo de dichas medidas.

La tercera recomendación es que deberían **seguir revisando periódicamente la legislación en materia de conciliación para futuras posibles modificaciones**. Con esto se consigue tener un Plan actualizado con nuevas medidas que se puedan incluir en el Plan.

La cuarta sería **enviar un correo con una carta formal tanto a los nuevos empleados que puedan ingresar, como a los que ya estén prestando sus servicios a la Universidad; explicando lo que es el Plan Concilia y que medidas incluye**, que los empleados tienen derecho a su uso y cuáles son sus beneficios.

## Bibliografía

- AEVAL. (2015). *Guía práctica para el diseño y la realización de evaluaciones de políticas públicas*. Madrid.
- Cea D'Ancona, M. ° Ángeles. (2012). *Fundamentos y aplicaciones en metodología cuantitativa*. Madrid: Síntesis.
- Pallarés Porta, Francesc. (1988). "Las políticas públicas: el sistema político en acción" en *Revista de estudios políticos*, nº 62, págs. 141-162.
- Durkheim, Emile. (1987). *La división del trabajo social*. Madrid: AKAL.
- López López, María Teresa y Valiño Castro, Aurelia. (2004). *Conciliación Familiar y Laboral en la Unión Europea*. Madrid: Consejo económico y social (España).
- Instituto de la mujer. (2008). *De la conciliación a la corresponsabilidad: Buenas prácticas y recomendaciones*. Madrid: catálogo general de publicaciones oficiales.
- Universitat Politècnica de València. (2013). *Plan Concilia*. València.
- Ordaz Zubia, Velia Yolanda y Saldaña García, Gloria Edith. (2005). *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el estado de Guanajuato*. Guanajuato.

# Anexos

## Anexo A: Cuestionario

### **Encuesta sobre la conciliación de la vida familiar y laboral del PAS de la Universidad Politécnica de Valencia**

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivos: conocer las posibles dificultades que tiene el trabajador para conciliar la vida entre el trabajo y la vida personal, dar a conocer que tiene un plan de conciliación exclusivo para ellos y saber si conocen los derechos que incluye y cuáles han utilizado; a fin de poder buscar posibles desequilibrios y mejorar la calidad de vida del Personal de Administración y Servicios de la UPV.

El presente cuestionario se enmarca dentro de las acciones para el desarrollo de un TFG, por lo que se deberá contar con unos resultados de lo más realista. Se le pide al encuestado que conteste de la forma más sincera.

Esta encuesta será anónima y se le garantiza la máxima confidencialidad posible.

1. De las siguientes situaciones marque la que corresponda con la suya:

- Con hijos/as
- Sin hijos/as
- Con hijos/as y otros parientes o dependientes
- Con otros parientes o dependientes

Otras (indicar): \_\_\_\_\_

#### Responsabilidades en la vida personal

2. ¿Ser padre o madre le ha afectado a su carrera profesional?

- Sí
- No
- NS/NC

3. ¿Tiene personas dependientes (personas ancianas, con discapacidad o familiares con una enfermedad grave) a su cargo?

- Sí
- No

Indique el número de personas a su cargo:

\_\_\_\_\_

En caso de que la respuesta sea "Sí". ¿Se encarga Ud. del cuidado y atención de las mismas?

Sí

No

NS/NC

¿Sabía Ud. que si tiene una persona dependiente a su cargo, al cual deba atender, tiene derecho a una disminución de hasta la mitad de su jornada de trabajo?

Sí

No

NS/NC

4. ¿Tiene algún hijo/hija menor de 12 años?

Sí

No

En caso afirmativo, indique su edad:

\_\_\_\_\_

¿Sabía Ud. que si tiene algún hijo/hija menor de 12 años, tiene derecho a una disminución de hasta la mitad de su jornada de trabajo?

Sí

No

NS/NC

### Distribución del tiempo

5. ¿Encuentra alguna dificultad para compaginar su vida en el trabajo con sus responsabilidades familiares?

No, ninguna

Tengo alguna dificultad

Tengo muchas dificultades

NS/NC

En caso de tener alguna dificultad, ¿Puede indicar cuáles?:

\_\_\_\_\_

6. ¿Considera Ud. que reparte de forma equilibrada el tiempo que dedica a sus necesidades familiares, personales y laborales?

- Sí
- No
- NS/NC

#### Medidas de conciliación (Plan Concilia)

7. ¿Sabe Ud. que significa el término conciliación?

- Sí
- No
- NS/NC

8. ¿Conoce la Legislación en materia de conciliación?

- Sí
- No
- NS/NC

9. ¿Conoce Ud. que existe un Plan de Conciliación para el Personal de Administración y Servicios de la UPV?

- Sí
- No
- NS/NC

En caso afirmativo, ¿Lo ha empleado en alguna situación?

- Sí
- No
- NS/NC

Indique la/las medida/s que llegó a utilizar:

---

En caso de que la respuesta sea "No", indique el motivo:

- Desconocía la existencia del Plan Concilia
- No las he necesitado todavía
- No se nos ha difundido lo suficiente el Plan
- NS/NC

10. ¿Cree Ud. que el Plan Concilia debería incluir alguna medida más?

- Sí
- No
- NS/NC

En caso de que la respuesta sea "sí", indique cuál:

---

11. La Universidad, debería difundir la existencia de este Plan desde el primer día de trabajo, ya que tener dificultades para conciliar la vida personal y profesional, puede suponer un riesgo tanto físico como psicológico para los hombres y mujeres:

- Totalmente en desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. De las siguientes medidas recogidas en el Plan, cuál considera que podrían ser aplicables a su ámbito de trabajo, y que le ayudaría a solventar sus dificultades sobre conciliación. Marque las que considere:

- Permisos (Los relativos al matrimonio, baja por maternidad, por formación...)
- Licencias sin retribución (Interés particular, por enfermedad de familiares)
- Reducción de jornada
- Flexibilidad horaria
- Elección de turnos por cualquier motivo
- Otras

### Datos generales

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_

Sexo:  Mujer  Hombre Edad: \_\_\_\_

Grupo y grado Profesional (A1, A2, B, C...): \_\_\_\_\_

Centro donde trabaja (Faculta de ADE, Agrónomos...):  
\_\_\_\_\_

