



Informe de conclusiones del Estudio del nivel de satisfacción de los docentes de las Universidades Canarias con el proceso de acreditación y evaluación

# ÍNDICE

---

## 0. INTRODUCCIÓN

## 1. METODOLOGÍA

### 1.1. Ficha técnica

### 1.2. Diseño del cuestionario

### 1.3 Recogida y tratamiento de los datos

### 1.4. Fiabilidad del cuestionario

## 2. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

## 3. CONCLUSIONES

## 0. INTRODUCCIÓN

**LA AGENCIA DE ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA**, en adelante, **LA ACECAU**, ha diseñado un sistema de gestión por procesos de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000 y se encuentra actualmente en la fase de implantación efectiva del mismo.

Como medida de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la Norma ISO 9001:2000 establece el requisito de medir la satisfacción del cliente. Este es además un compromiso adquirido de forma pública por la Agencia según la Carta de Servicios publicada.

**LA ACECAU** ha querido conocer la percepción que tienen los docentes de las Universidades

Canarias, La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y La Universidad de La Laguna, sobre los servicios prestados:

- Acreditación del profesorado
- Evaluación de complementos retributivos
- Acreditación de experiencia investigadora



# 1. Metodología

# 1. METODOLOGÍA

## 1.1 Ficha técnica

### MUESTRA POBLACIÓN

**El error muestral cometido es del 3%** para la muestra global (836 docentes), aumentando hasta el 4% al considerar las dos submuestras (universidades). La población objeto de nuestro estudio son 2.796 docentes diferenciados entre las dos universidades canarias, 1.267 de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y 1.529 de la Universidad de La Laguna.

El tamaño de la muestra obtenido lo observamos en la siguiente tabla:

	POBLACIÓN	MUESTRA
ULPGC	1267	408
ULL	1529	428
TOTAL	2796	836

# 1.METODOLOGÍA

## 1.2 Diseño del cuestionario

---

Para llevar a cabo la medida de la satisfacción se utilizaron cuestionarios con cuatro opciones de respuestas:

- “Muy de acuerdo”
- “De acuerdo”
- “Poco de acuerdo”
- “Nada de acuerdo”.

Los cuestionarios fueron elaborados por el equipo de trabajo constituido para el desarrollo del Sistema de calidad con el apoyo y supervisión de EBV Consultores.

# 1.METODOLOGÍA

## 1.2 Diseño del cuestionario

---

Los items sobre los que se preguntó fueron los siguientes:

- **El acceso a la información es fácil**
- **La información es clara**
- **La cumplimentación de los impresos resulta sencilla**
- **El personal de la ACECAU informa adecuadamente sobre el proceso**
- **Los plazos de las convocatorias son adecuados**
- **El proceso de evaluación es transparente**
- **Los criterios de baremación son objetivos**
- **La evaluación se realiza de forma rigurosa**
- **Mis reclamaciones se atienden adecuadamente**
- **La notificación del resultado de la evaluación se realiza adecuadamente**
- **El resultado de mi evaluación me parece correcto**
- **Globalmente, considero que el proceso es adecuado**

# 1.METODOLOGÍA

## 1.3. Recogida y tratamiento de los datos

**RECOGIDA DE DATOS:** se diseñó una encuesta electrónica, facilitando códigos individuales a todos los docentes para poder acceder al cuestionario, garantizando el anonimato de los resultados obtenidos.

**DURACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO:** se realizó entre el 22 de Junio de 2006 y el 07 de Julio de 2006.

**ANÁLISIS DE DATOS:** Se ha trabajado con el programa SPSS (Statistical Package for the SocialSciences), analizando los resultados en términos de frecuencias globales.

Se ha realizado el test de la **Chi Cuadrado** con el fin de observar si existen grandes diferencias de opinión entre los docentes de ambas universidades canarias. Se concluye que no existen diferencias muy notables entre las opiniones de los docentes. No obstante, en el posterior análisis se matizan los resultados observados.



# 1.METODOLOGÍA

## 1.3. Recogida y tratamiento de los datos

Los resultados se presentan en forma de tablas, las cuales recogen las variables objeto de estudio en términos de porcentajes de frecuencia.

Se ha detallado cada pregunta del cuestionario, presentando un gráfico de los resultados obtenidos de todos los docentes, especificando las distintas categorías de respuestas dadas en el cuestionario.

Se comentan los resultados de todos los docentes y también por Universidad. Se han sumado las categorías "Muy de acuerdo" y "De acuerdo" para especificar a los docentes satisfechos, al igual que se han sumado los porcentajes de "Nada de acuerdo" y "Poco de acuerdo" para conocer a los docentes insatisfechos.

# 1.METODOLOGÍA

## 1.4. Fiabilidad del cuestionario

---

La **fiabilidad** de un cuestionario determina la consistencia de los resultados obtenidos por los mismos individuos cuando son cumplimentados en diferentes ocasiones. Al ser la fiabilidad una medida del grado de consistencia o concordancia puede expresarse siempre mediante algún coeficiente de correlación.

Para medir la fiabilidad interna del cuestionario se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach que analiza su consistencia interna. Este coeficiente varía entre 0 y 1 y su valor debe superar el 0,75 para considerarse adecuado y poder considerar que los cuestionarios son fiables. En nuestro caso el **alfa obtenido ha sido de 0.764** lo que indica que existe concordancia interna en las cuestiones planteadas.



## 2. Presentación y análisis de los resultados resultados

# DATOS PORCENTUALES DE LOS DOCENTES DE LAS DOS UNIVERSIDADES CANARIAS



Agencia Canaria de Evaluación  
de la Calidad y Acreditación Universitaria

TODOS LOS DOCENTES	(0) NS/NC	(1) Muy de acuerdo	(2) De acuerdo	(3) Poco de acuerdo	(4) Nada de acuerdo	Total de acuerdo (1+2)
El acceso a la información es fácil	3.5	13.2	61.2	17.3	4.8	74.4
La información es clara	3.2	10.6	54.3	24.3	7.6	64.9
La cumplimentación de los impresos resulta sencilla	1.9	8.9	46.8	29.7	12.8	55.7
El personal de la ACECAU informa adecuadamente sobre el proceso	9.5	19.9	45.5	17.1	8.0	65.4
Los plazos de las convocatorias son adecuados	44.4	7.1	44.2	30.8	13.5	51.3
El proceso de evaluación es transparente	9.5	13.3	46.1	19.4	11.8	59.4
Los criterios de baremación son objetivos	4.3	9.8	44.6	27.6	13.7	54.5
La evaluación se realiza de forma rigurosa	<u>16.9</u>	11.4	47.9	15.8	7.9	59.4
Mis reclamaciones se atienden adecuadamente	<u>48.3</u>	12.1	26.1	7.3	6.1	38.2
La notificación del resultado de la evaluación se realiza adecuadamente	2.2	30.6	58.1	5.7	3.4	88.7
El resultado de mi evaluación me parece correcto	2.6	32.2	51.8	9.4	4.1	83.9
Globalmente, considero que el proceso es adecuado	2.6	8.5	49.9	28.3	10.7	58.5

# DATOS PORCENTUALES DE LOS DOCENTES DE LA UPLGC

DOCENTES DE LA UPLGC	(0) NS/NC	(1) Muy de acuerdo	(2) De acuerdo	(3) Poco de acuerdo	(4) Nada de acuerdo	Total de acuerdo (1+2)
El acceso a la información es fácil	3.2	13.4	62.7	16.2	4.5	76.1
La información es clara	2.8	10.0	56.9	23.1	7.2	66.9
La cumplimentación de los impresos resulta sencilla	2.0	11.2	46.1	30.0	10.7	57.3
El personal de la ACECAU informa adecuadamente sobre el proceso	10.4	16.7	44.4	17.9	10.6	61.1
Los plazos de las convocatorias son adecuados	3.6	7.9	48.3	29.3	10.9	56.2
El proceso de evaluación es transparente	<u>12.0</u>	12.2	43.9	18.6	13.3	56.1
Los criterios de baremación son objetivos	4.8	9.8	46.5	26.0	12.9	56.3
La evaluación se realiza de forma rigurosa	<u>20.9</u>	11.4	45.5	15.0	7.2	56.8
Mis reclamaciones se atienden adecuadamente	<u>54.3</u>	9.0	24.2	6.3	6.3	33.2
La notificación del resultado de la evaluación se realiza adecuadamente	2.7	26.4	61.8	6.0	3.0	88.3
El resultado de mi evaluación me parece correcto	3.0	31.4	51.3	11.1	3.3	82.7
Globalmente, considero que el proceso es adecuado	3.8	8.5	53.3	26.5	8.0	61.8

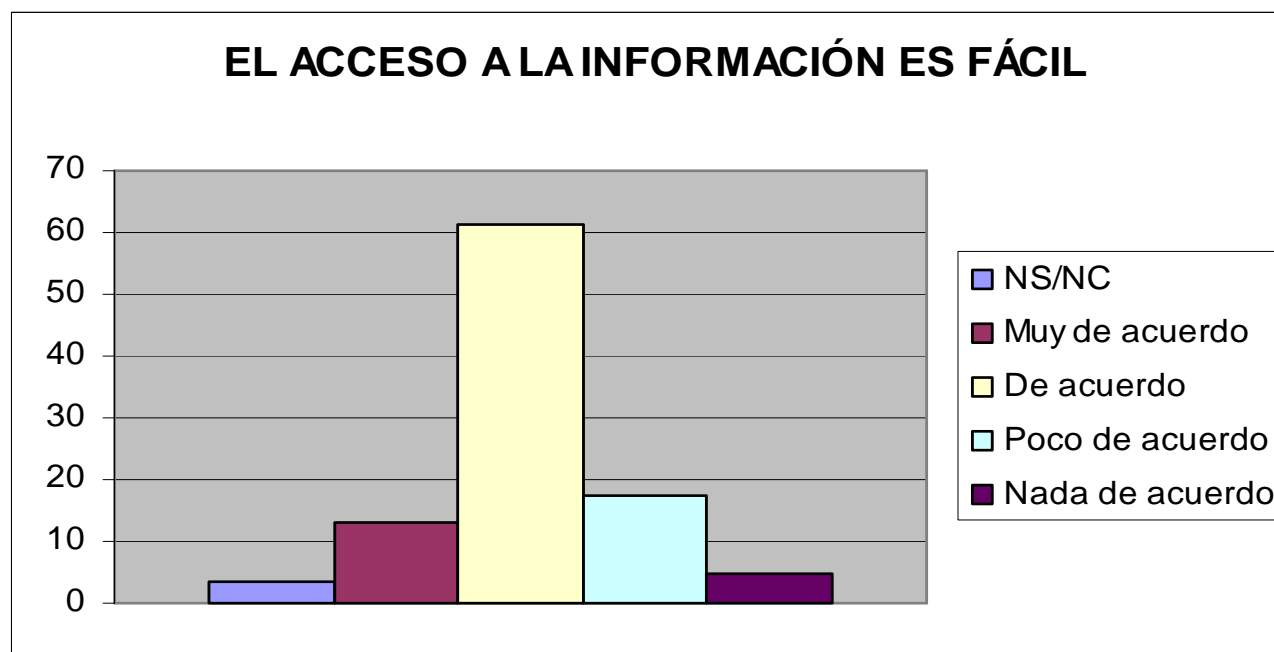
# DATOS PORCENTUALES DE LOS DOCENTES DE LA ULL

DOCENTES DE LA ULL	(0) NS/NC	(1) Muy de acuerdo	(2) De acuerdo	(3) Poco de acuerdo	(4) Nada de acuerdo	Total de acuerdo (1+2)
El acceso a la información es fácil	3.8	12.9	59.9	18.3	5.2	72.8
La información es clara	3.6	11.1	51.8	25.4	8.0	63.0
La cumplimentación de los impresos resulta sencilla	1.7	6.8	47.5	29.3	14.8	54.2
El personal de la ACECAU informa adecuadamente sobre el proceso	8.6	23.0	46.5	16.3	5.5	69.5
Los plazos de las convocatorias son adecuados	5.2	6.4	40.2	32.1	16.0	46.7
El proceso de evaluación es transparente	7.1	14.2	48.3	20.1	10.3	62.5
Los criterios de baremación son objetivos	3.8	9.8	42.9	29.0	14.4	52.8
La evaluación se realiza de forma rigurosa	<u>13.0</u>	11.5	50.2	16.7	8.6	61.8
Mis reclamaciones se atienden adecuadamente	<u>42.6</u>	15.1	27.9	8.4	6.0	43.1
La notificación del resultado de la evaluación se realiza adecuadamente	1.7	34.5	54.6	5.4	3.8	89.1
El resultado de mi evaluación me parece correcto	2.1	32.9	52.2	7.8	5.0	85.1
Globalmente, considero que el proceso es adecuado	1.4	8.6	46.8	29.9	13.3	55.3

## 2. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 2.1 El acceso a la información es fácil

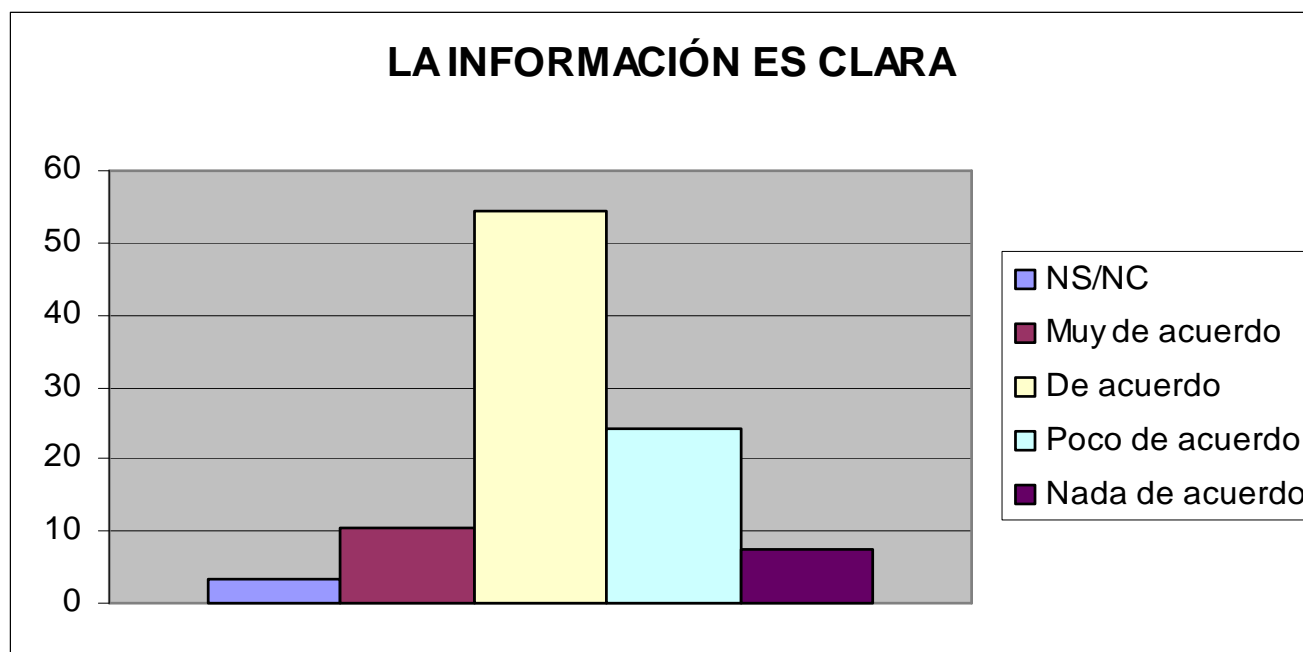
**El 74% de los docentes se muestran de acuerdo con la facilidad para acceder a la información.** Existe una diferencia porcentual de tres puntos entre los docentes de las universidades canarias, sintiéndose los de la ULPGC más satisfechos con este ítem (76%).



## 2.PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 2.2 La información es clara

**Respecto a la claridad de la información, el 65% de los docentes se muestran de acuerdo y el 32% en desacuerdo.** Por universidades, la distribución de docentes que están de acuerdo es de un 67% en la Universidad de las Palmas de Gran Canaria frente al 63% en la Universidad de La laguna



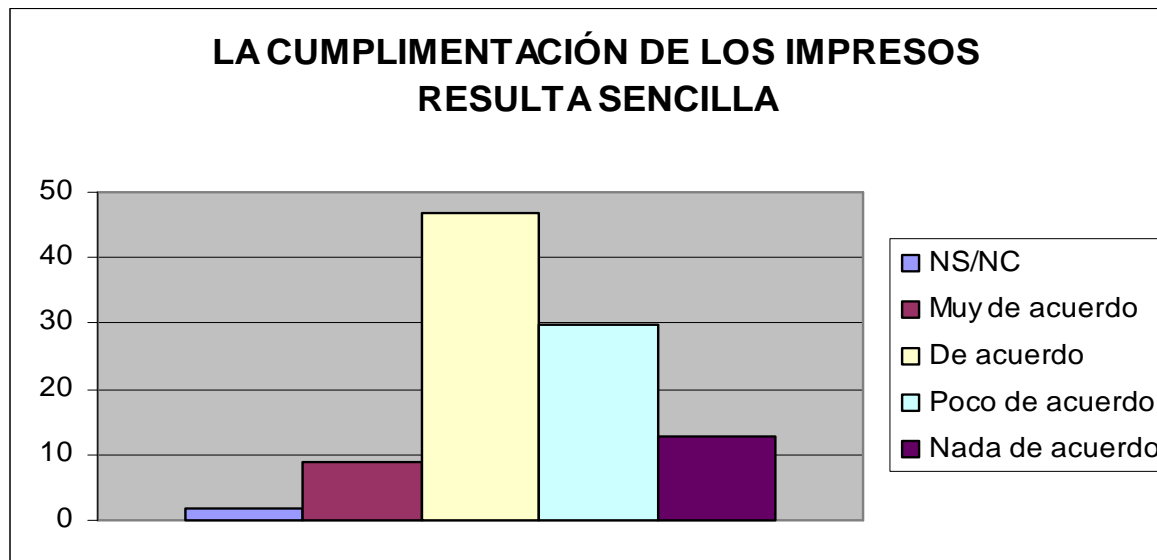


## 2. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 2.3 La cumplimentación de los impresos resulta sencilla

Respecto a la sencillez de la cumplimentación de los impresos, los resultados obtenidos están más dispersos. El 56% de los docentes se muestran de acuerdo y el 42% en desacuerdo.

Por Universidades, la ULPGC obtiene el 57% de valores positivos y la ULL un 54%.

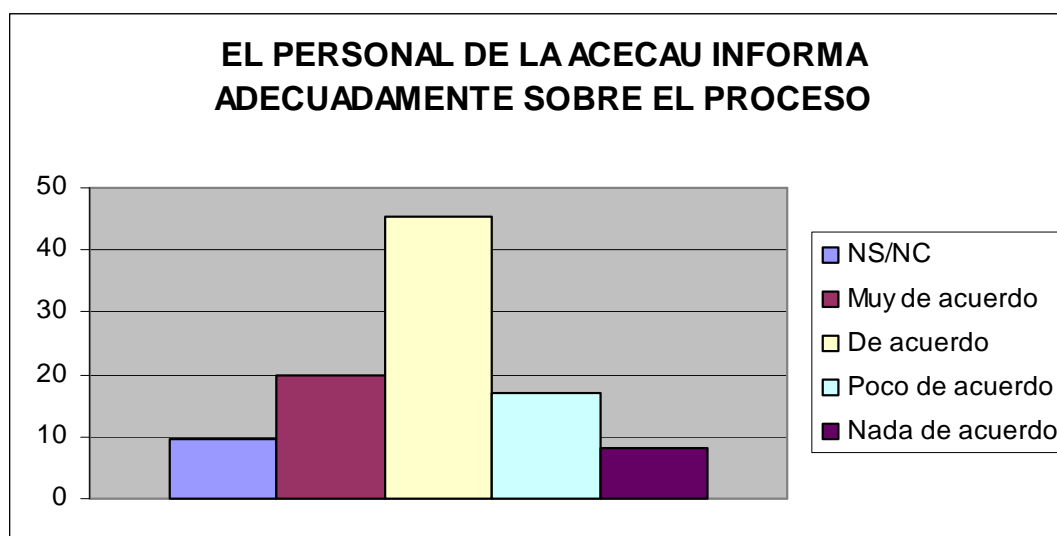


## 2. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 2.4 El personal de la ACECAU informa adecuadamente sobre el proceso

**El 65% de los docentes se muestran de acuerdo con la información que le ofrece el personal de la ACECAU sobre el procesos.**

En este ítem se rompe la línea que hemos observado anteriormente. En este caso, los docentes de la Universidad de La Laguna muestran mayor acuerdo. En concreto, el 70% frente al 61% de los docentes de la ULPGC.

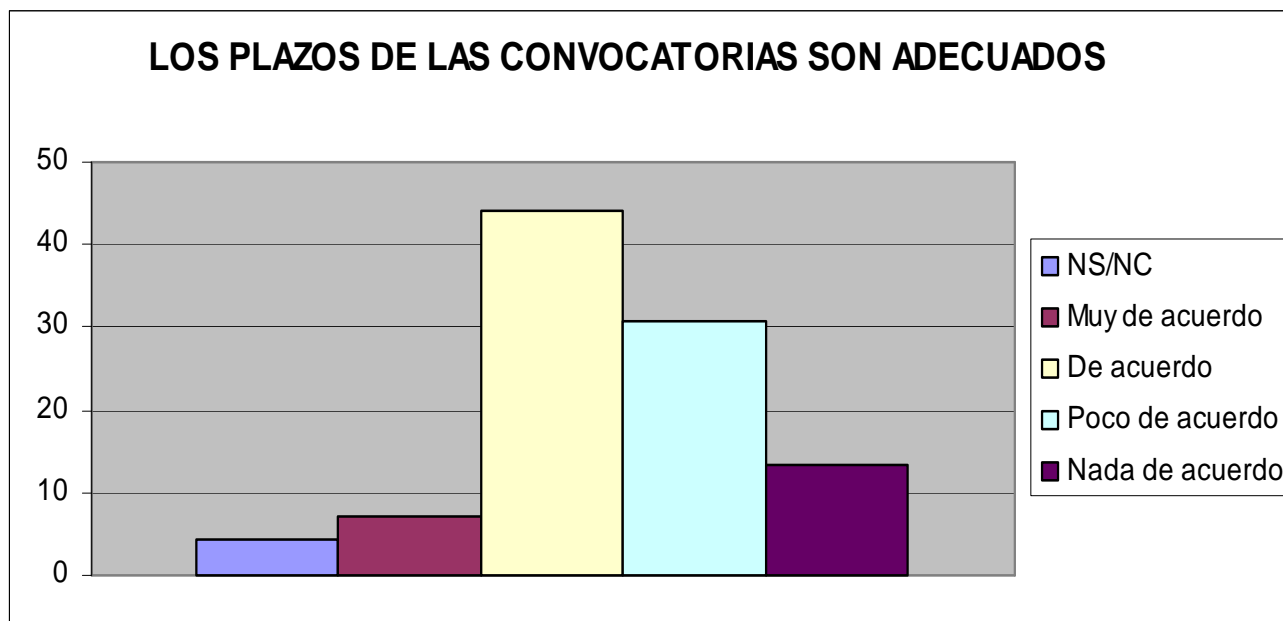


## 2.PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 2.5 Los plazos de las convocatorias son adecuados

**El acuerdo respecto a los plazos de las convocatorias es dispar. El 51% de los docentes se muestran de acuerdo y el 44% están en el lado contrario.**

Por universidades, la respuesta alcanzada un 56% de acuerdo en la ULPGC frente a un 47% en la Universidad de La Laguna.

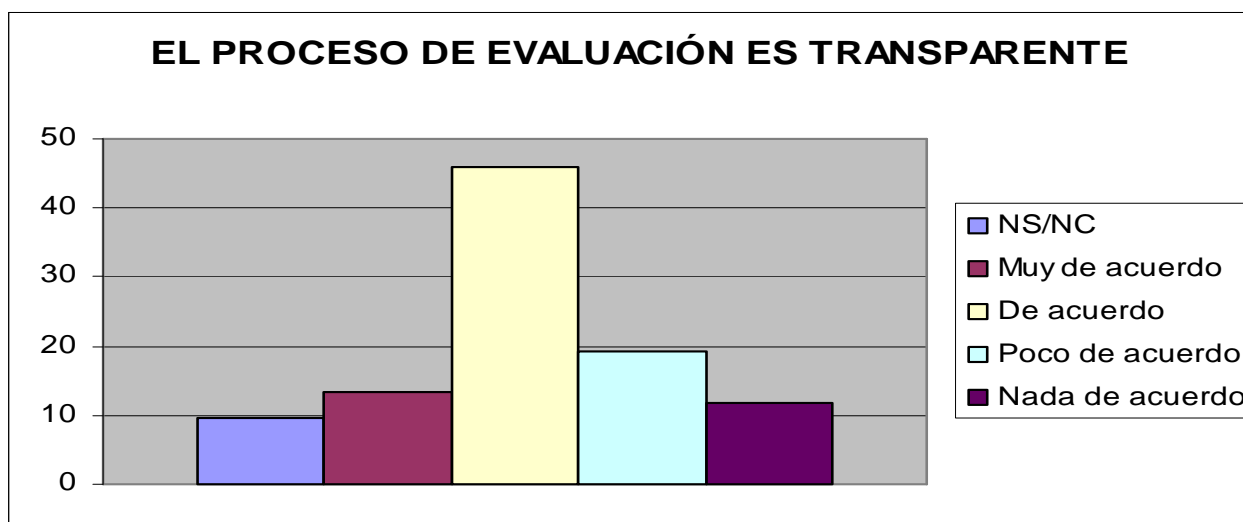


## 2. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 2.6 El proceso de evaluación es transparente

**El 59% de los docentes de las universidades canarias está de acuerdo con la transparencia en los procesos frente a un 31% que no lo está.**

Los docentes de la Universidad de La Laguna muestran mayor grado de acuerdo si comparamos con los docentes de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. El 62% de los de la ULL se muestran de acuerdo frente al 56% de los docentes de la ULPGC

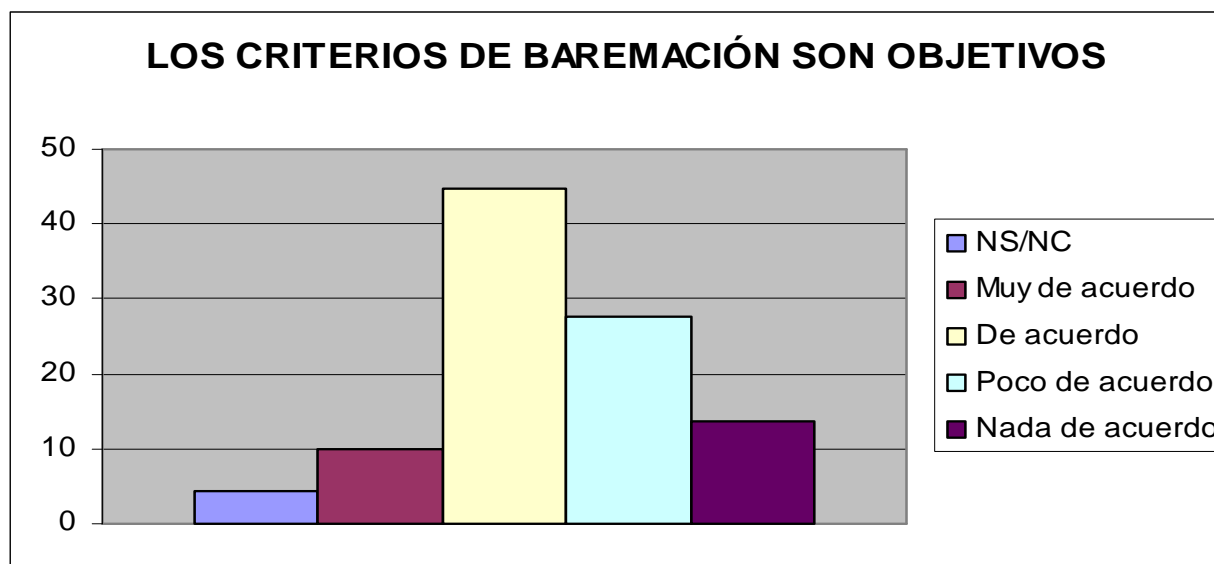


## 2.PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 2.7 Los criterios de baremación son objetivos

**El 54% de los docentes declaran estar de acuerdo con los criterios de baremación frente al 41% de los docentes que se manifiesta en el lado contrario.**

Por universidades el índice se distribuye en un 56% de acuerdo en la ULPGC frente a un 53% en la ULL.

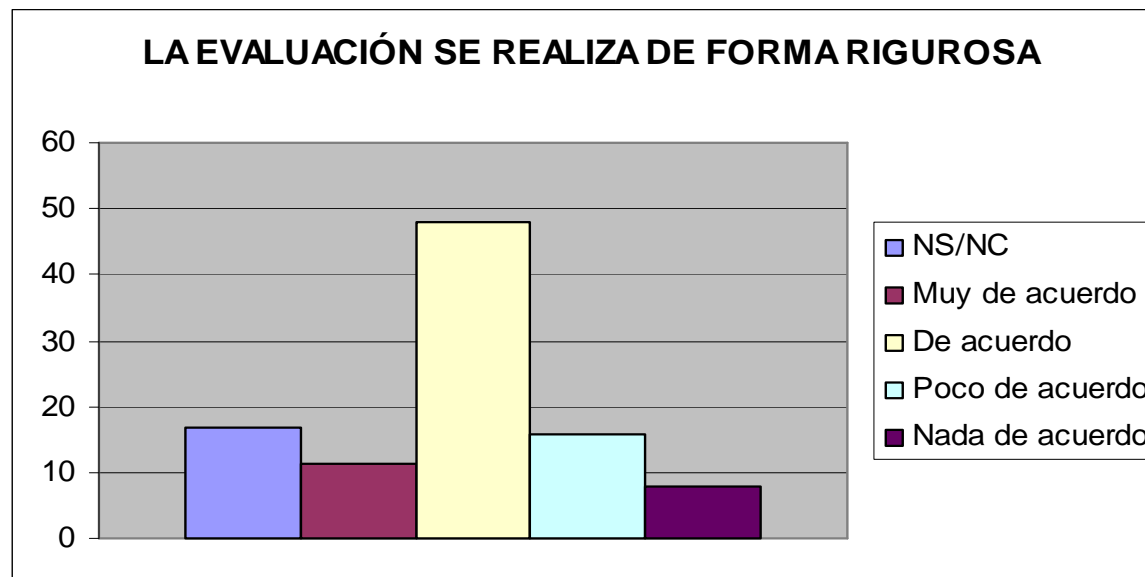


## 2. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 2.8 La Evaluación se realiza de forma rigurosa

El 59% de los docentes de las universidades canarias se considera de acuerdo con la rigurosidad en las evaluaciones, el 17% "No sabe, no contesta" esta cuestión y el 24% revela su desacuerdo.

El porcentaje de acuerdo es más elevado en la Universidad de La Laguna (62%) que en la universidad de Las Palmas de Gran Canaria (57%).

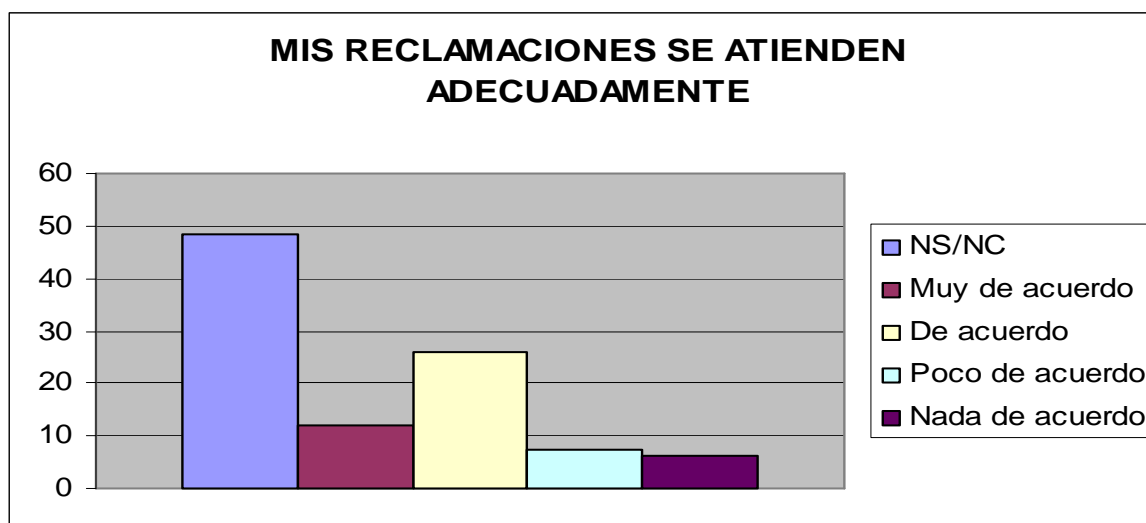


## 2.PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 2.9 Mis reclamaciones se atienden adecuadamente

El 48% de los docentes han destacado la categoría “No sabe, no contesta”. De esto se deduce que la mayoría no ha presentado reclamaciones, como también confirman los datos internos de la ACECAU.

Sólo un 13% se ha manifestado en desacuerdo con la forma de atender las reclamaciones, sin apenas diferencia entre la respuesta dada por los colectivos de las dos Universidades

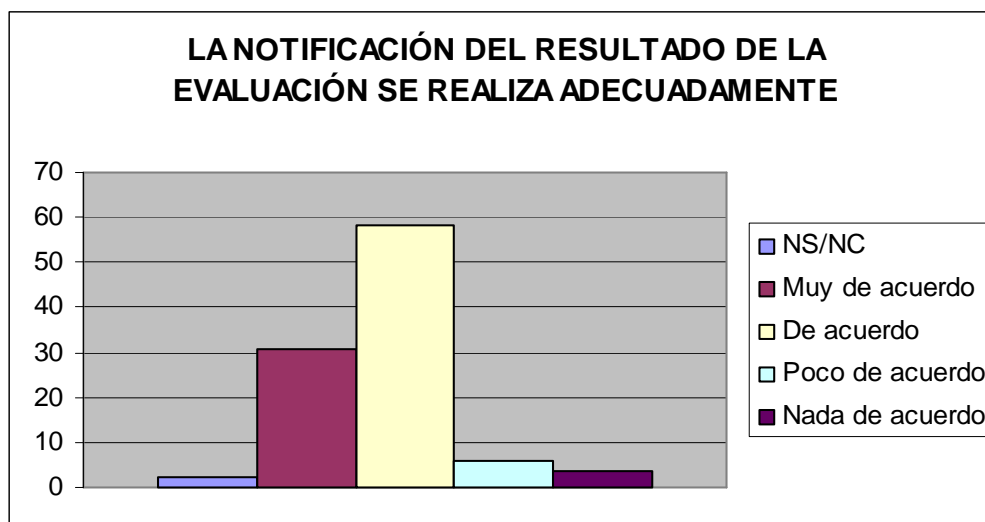


## 2.PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 2.10 La notificación del resultado de la evaluación se realiza adecuadamente

La adecuación de la notificación de los resultados de las evaluaciones es el ítem mejor valorado por los docentes, el 89% se muestra de acuerdo. Tan sólo el 9% revela sentirse en desacuerdo.

No se aprecian diferencias entre los encuestados de las dos Universidades.



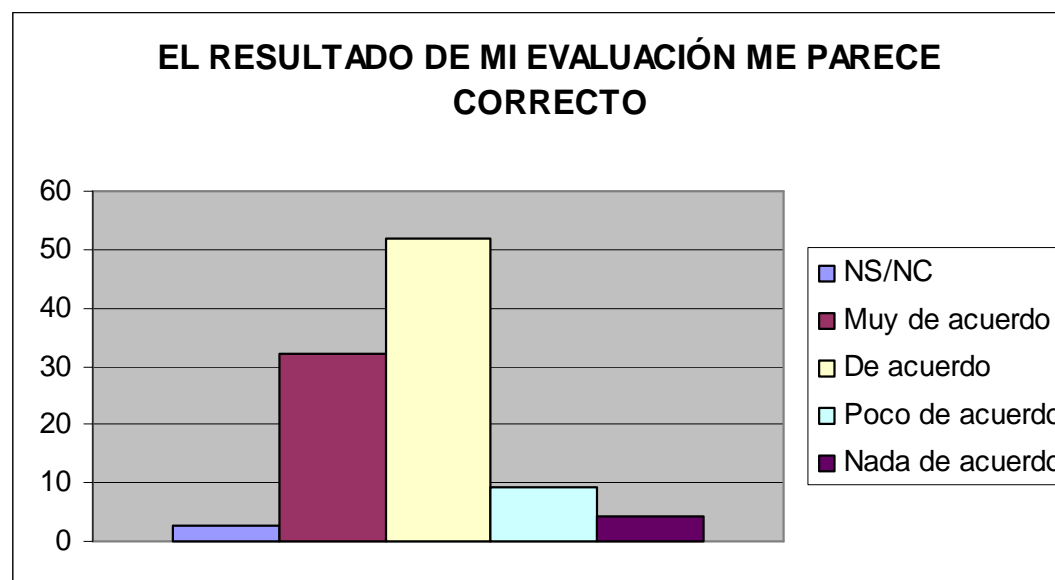


## 2.PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 2.11 El resultado de mi evaluación me parece correcto

Al igual que en el ítem anterior, los docentes revelan un alto grado de acuerdo en los resultados obtenidos en las evaluaciones. El 84% responde positivamente frente al 13% que muestra su desacuerdo. Este dato coincide exactamente con el porcentaje que no está de acuerdo con la resolución de las reclamaciones.

La diferencia en la respuesta es tan solo de un 2%

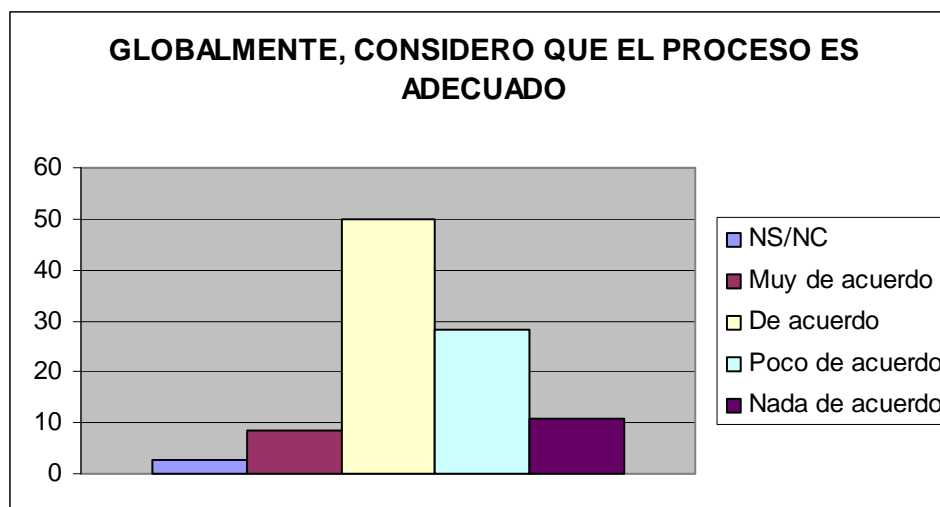


## 2.PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 2.12 Satisfacción global con el proceso

**El 58% de los docentes de las universidades canarias revelan sentirse globalmente de acuerdo con el proceso frente al 39% que se declara poco o nada de acuerdo.**

En la apreciación global es precisamente donde más diferencia existe entre las dos universidades. Los docentes de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria manifiestan un mayor grado de acuerdo, en concreto el 62% frente al 55% de los docentes de la Universidad de La Laguna.



### 3. CONCLUSIONES

#### Conclusiones

Al analizar los resultados de este estudio debe tenerse en cuenta el contexto en el que se unió la actividad de la ACECAU, pues la mayor parte de los docentes encuestados, son aquellos que participaron en la primera evaluación de complementos retributivos realizada en las Universidades Canarias. Dicha evaluación fue masiva, ya que la mayor parte del profesorado de ambas universidades solicitó la evaluación. Desde el punto de vista metodológico, los protocolos no eran aún conocidos por la comunidad universitaria y no se contaba con experiencia previa en su aplicación. También hay que destacar que en ese momento las universidades se encontraban en fuerte conflicto con la Consejería de Educación.

Aunque el escenario descrito no parece el mejor para obtener una buena evaluación por parte de los docentes que se sometieron a los procesos de evaluación y acreditación, los resultados son muy alentadores y ponen de manifiesto que la Comunidad Universitaria han asumido la Evaluación Institucional. Se observa que un 83,9% han declarado estar de acuerdo con el resultado de su evaluación y como se les ha notificado dicho resultado.

Respecto a la información sobre el proceso, todos los ítems relacionados resultan bien valorados; el 74,4% se muestra de acuerdo con el acceso a la información, el 64,9% lo está respecto a la claridad y el 65,4% lo está sobre como le ha informado el personal de la ACECAU.

### 3. CONCLUSIONES

#### Conclusiones

En cambio puede deducirse que los docentes no conocen lo suficiente el proceso, ya que un 16,9% no sabe/no contesta a si la evaluación se realiza de forma rigurosa.

Los plazos de las convocatorias son el aspecto peor valorado del cuestionario estando repartida casi al 50% la opinión de los docentes.

También es muy mejorable la percepción sobre la sencillez de los impresos que consigue un 55,7% de respuestas positivas.

Globalmente, un 58,5% de los docentes consideran que el proceso es adecuado, evidenciándose una diferencia entre la opinión expresada por los encuestados de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y los de La Laguna. En el primer caso, el porcentaje de satisfacción global asciende al 61,8% mientras que en el segundo desciende hasta un 55,3%

De acuerdo con los resultados obtenidos, se deberían tomar en consideración la posibilidad de revisar los impresos y formularios utilizados con el fin de simplificarlos, así como revisar los tiempos y plazos de las convocatorias. Por otro lado, el hecho de facilitar toda la información posible sobre el proceso, los criterios de evaluación, los protocolos utilizados, la selección de los Comités de Evaluadores, etc., será positivo de cara a dar la necesaria transparencia a todo el proceso.