



Agencia Andaluza del Conocimiento  
**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD**

## **INFORME DE RESULTADOS**

# **GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS EXPERTOS<sup>1</sup> PARTICIPANTES EN PROCESOS DE EVALUACIÓN A NIVEL INTERNACIONAL**

**2016-2018**

**Dirección de Evaluación y Acreditación  
Agencia Andaluza del Conocimiento  
(DEVA-AAC)**

**Septiembre 2019**

<sup>1</sup>El presente documento está redactado utilizando un lenguaje no sexista, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. En este sentido, la utilización del masculino genérico se realiza de manera inclusiva, haciendo con ello referencia tanto a mujeres como hombres, desdoblándose el género cuando la oposición de sexos resulte relevante en el contexto.



## **Summary**

This report includes the analysis of the degree of satisfaction of the experts participating in international evaluation processes carried out by the AAC-DEVA (Andalusian Agency of Knowledge-Direction of Evaluation and Accreditation) from 2016 to 2018. A survey was carried out in July 2019. The questionnaire was sent to the 21 evaluators who were part of the evaluation panels to be completed anonymously and 14 answers were received (66.67% participation).

The global satisfaction value was 4.23 out of 5, a result that shows that the evaluators are, generally, very satisfied. The questions related to the technical support from DEVA-AAC, the deadlines established for the individual evaluations and the deadlines for the visit and reports received a higher assessment than the global average. On the contrary, although having good marks, there were aspects scored below the value 4.23 such as the training sessions, the accreditation guide, the self-report format and the access to evidences, the format of the template for evaluation and reports, and the organization, development and duration of the visit.

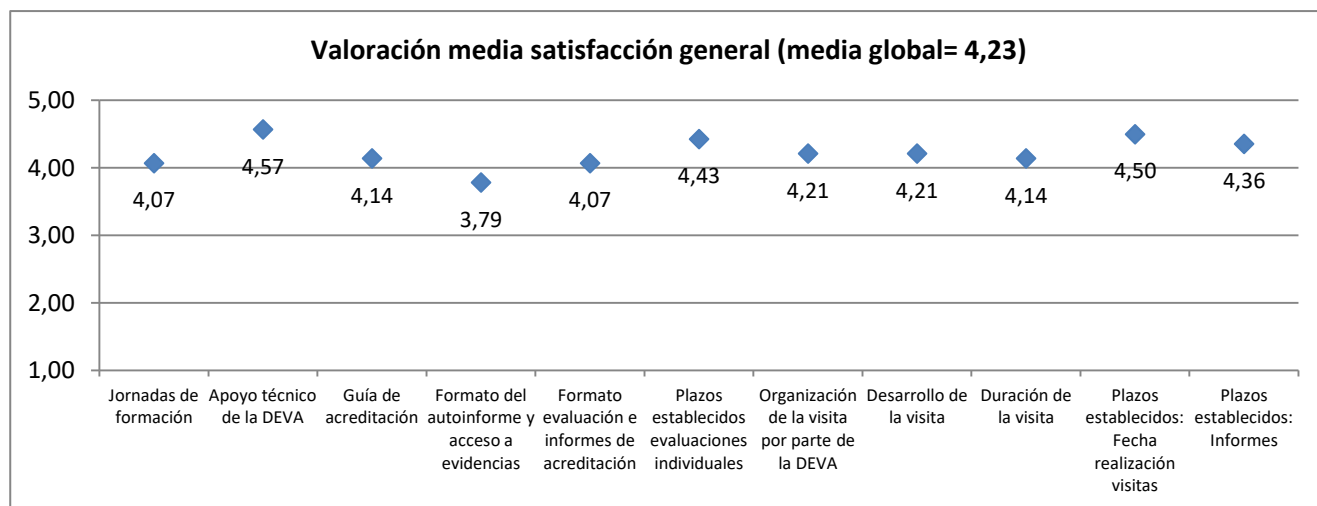
From the analysis of the results and the proposals for improvement suggested by the evaluators, DEVA-AAC will carry out future improvement actions to optimize the evaluation processes, such as the design of a specific protocol for the international evaluation processes and the improvement of the development of the evaluation and the visit organization dependent on the collaborating foreign Agency as well as travel and accommodation management.

## **Resumen Ejecutivo**

El presente informe incluye el análisis de los resultados de la encuesta realizada durante el mes de Julio de 2019 con objeto de conocer el grado de satisfacción de los expertos participantes en los procesos de evaluación a nivel internacional llevados a cabo por la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento (DEVA-AAC) de 2016 a 2018.

Se incluyen los resultados del cuestionario enviado a los 21 evaluadores/as que formaron parte de los paneles de evaluación y que ha sido respondido de forma anónima por 14 de ellos (66,67% de participación).

El valor medio de satisfacción ha sido de **4,23** sobre 5, resultado que muestra de forma general que los evaluadores se encuentran muy satisfechos. Los resultados obtenidos en las cuestiones relacionadas con el Apoyo técnico de la DEVA, los plazos establecidos para las evaluaciones individuales y los plazos de la visita e informes son las que han recibido una valoración más alta que la media global de preguntas de la escala, tal y como se muestra en el siguiente gráfico.



Entre las cuestiones identificadas como ámbitos de mejora para próximas convocatorias, se encuentran aquellos aspectos que, aunque también se valoran positivamente, puntúan por debajo del valor 4,23 por lo que su mejora será priorizada en las sucesivas evaluaciones: Jornadas de formación, Guía de acreditación, Formato autoinforme y acceso a evidencias, Formato plantilla evaluación e informes, y Organización, Desarrollo y Duración de la visita.

Del análisis de los resultados y propuestas de mejora sugeridas por los evaluadores se deduce la necesidad de efectuar futuras acciones de mejora que ayuden a optimizar los procesos de evaluación, tales como diseñar un protocolo específico para los procesos de evaluación internacional y mejorar el desarrollo de la evaluación y visita dependientes de la Agencia colaboradora extranjera así como la gestión del viaje y el alojamiento.



## Contenido

<b>1</b>	<b>ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN INTERNACIONAL EN EL PERIODO 2016-2018.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN A NIVEL INTERNACIONAL .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS EVALUADORES.....</b>	<b>7</b>
3.1	BLOQUE I: ASPECTOS GENERALES .....	7
3.2	BLOQUE II: VISITA EXTERNA .....	10
3.3	ASPECTOS POSITIVOS Y PROPUESTAS DE MEJORA .....	13
<b>4</b>	<b>ANEXO I: ENCUESTA.....</b>	<b>15</b>

## 1 Actividades de evaluación internacional en el periodo 2016-2018

De 2016 a 2018, la DEVA-AAC ha llevado a cabo 4 procesos de evaluación a nivel internacional en colaboración con la agencia rusa AKKORK, todos ellos finalizados en el momento de realizar la encuesta. Estos procesos han implicado la evaluación de 3 títulos de grado y 6 de máster y de la implantación de un sistema de garantía de calidad (SGC) en un centro utilizando, respectivamente, el programa de Acreditación de Títulos y el programa IMPLANTA, ambos desarrollados por DEVA-AAC.

Las evaluaciones concretas y las universidades implicadas se indican en la siguiente tabla.

Proceso de Evaluación	Universidad	Grados	Máster	SGC
PFUR 2016	Peoples´ Friendship University of Russia (PFUR)	1		
PFUR 2017	Peoples´ Friendship University of Russia (PFUR)		2	
PFUR 2018	Peoples´ Friendship University of Russia (PFUR)	1	3	
SPBU 2018	Saint Petersburg University (SPBU)	1	1	1
TOTAL		3	6	1

## 2 Proceso de evaluación de la satisfacción con las actividades de evaluación a nivel internacional

Como parte de su sistema de calidad y compromiso con la mejora de sus actividades, la DEVA-AAC ha querido conocer el grado de satisfacción de los evaluadores que han participado en los procesos de evaluación, de forma que del análisis de esta información se pongan en marcha acciones de mejora.

Para tal fin se realizó y envió un cuestionario a los 21 evaluadores de perfil académico seleccionados por DEVA-AAC que han participado en el proceso de evaluación a nivel internacional para que se cumplimentara a lo largo del mes de julio de 2019. En el cuestionario se pregunta por el grado de satisfacción sobre diversos aspectos, encontrándose los mismos diferenciados en dos

bloques. Un primer bloque aglutina aspectos generales del proceso de evaluación a nivel internacional:

- Jornadas de formación (contestar sólo en caso de asistir)
- Apoyo técnico de la DEVA
- Guía de acreditación
- Formato del autoinforme presentado por la universidad y acceso a las evidencias aportadas
- Formato de la plantilla de evaluación y de los informes de acreditación
- Plazos establecidos para la realización de las evaluaciones individuales

El segundo bloque considera aspectos relacionados con la visita externa:

- Organización de la visita por parte de la DEVA
- Desarrollo de la visita
- Duración de la visita
- Plazos establecidos a lo largo del proceso de evaluación:
  - Fecha de realización de visitas
  - Informes provisionales

Se ha utilizado una escala Likert de valoración que recorre diferentes grados de satisfacción desde el 1: Muy insatisfecho al 5: Muy satisfecho. No se ha incluido la opción “No sabe/No contesta”. Además de la valoración se pide a los encuestados que identifiquen aspectos positivos que se deben reforzar y áreas de mejora.

Se han recibido 14 encuestas cumplimentadas. El porcentaje de encuestas cumplimentadas respecto al número de evaluadores ha sido del 66,67%. En dichas encuestas, todas las preguntas de valoración han tenido un 100% de respuesta.

Proceso de Evaluación	Número Evaluadores	Número Encuestas	% Encuestas cumplimentadas
PFUR 2016	3	3	100,0%
PFUR 2017	5	1	20,0%
PFUR 2018	8	7	87,5%
SPBU 2018	5	3	60,0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>66,67%</b>

### 3 Resultados sobre la satisfacción de los evaluadores

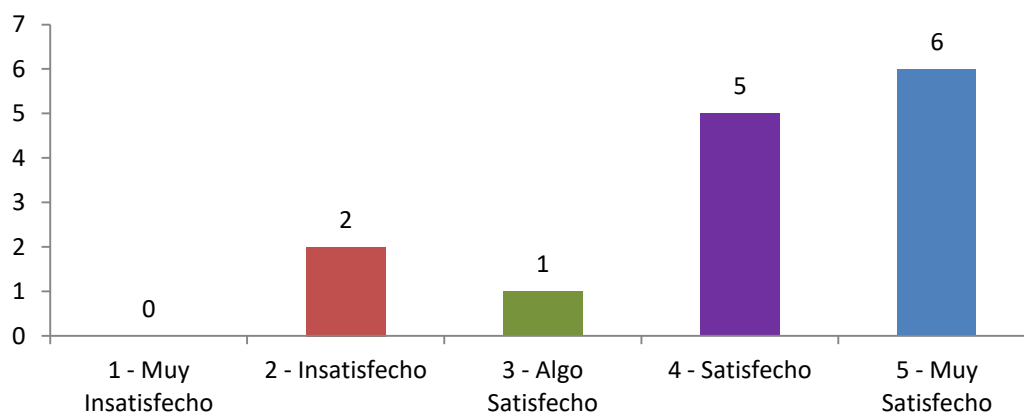
La información sobre los resultados de los cuestionarios de satisfacción se presenta según los bloques en los que se diseñó la encuesta y se muestra mediante representaciones gráficas en las que se incluye el número de respuestas obtenidas en cada nivel de valoración y un breve análisis de los puntos débiles y áreas de mejora detectadas por los encuestados.

#### 3.1 Bloque I: Aspectos generales

Este bloque está referido a aspectos generales del proceso de evaluación.

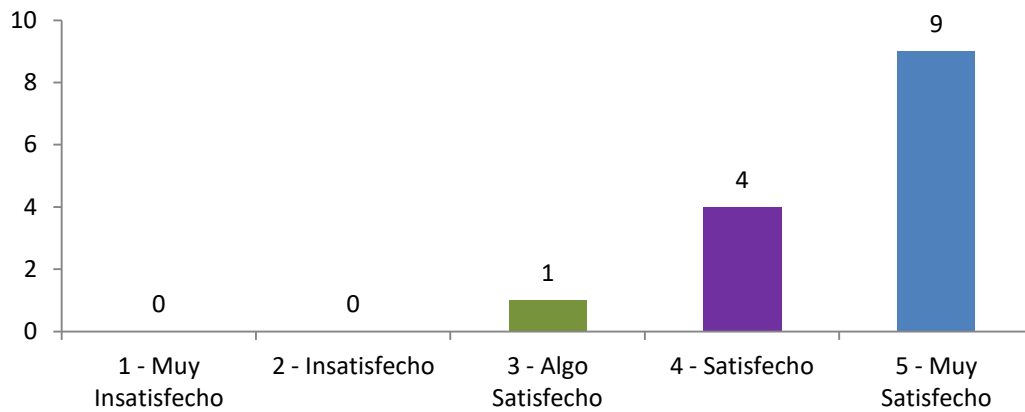
Antes de comenzar el proceso de evaluación, los evaluadores recibieron varias sesiones formativas que se celebraron en la sede de la DEVA-AAC en Córdoba.

Gráfico 1. Encuesta satisfacción. Satisfacción Jornadas de formación



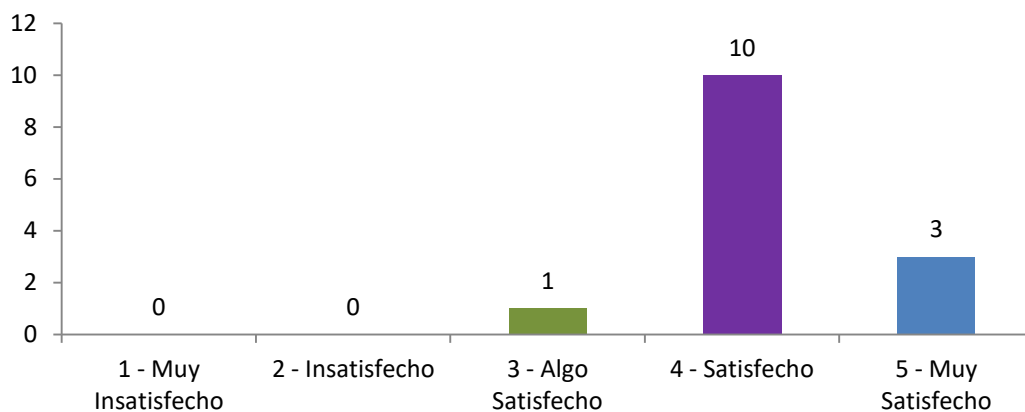
La valoración realizada sobre las actividades formativas ha sido positiva. El 78,6% (11) de los evaluadores consideran que se encuentran muy satisfechos o satisfechos con dichas actividades formativas. Por el contrario, hay un 21,4% (3) evaluadores que lo consideran como un aspecto a mejorar al sentirse algo satisfechos (1) o insatisfechos (2).

Gráfico 2. Encuesta satisfacción. Apoyo técnico DEVA



Un 92,9% de los evaluadores encuestados (13) han considerado muy positivo el apoyo técnico recibido por la DEVA. En concreto, un 64,3% (9) se encuentran muy satisfechos y un 28,6% (4) están satisfechos con dicha actuación.

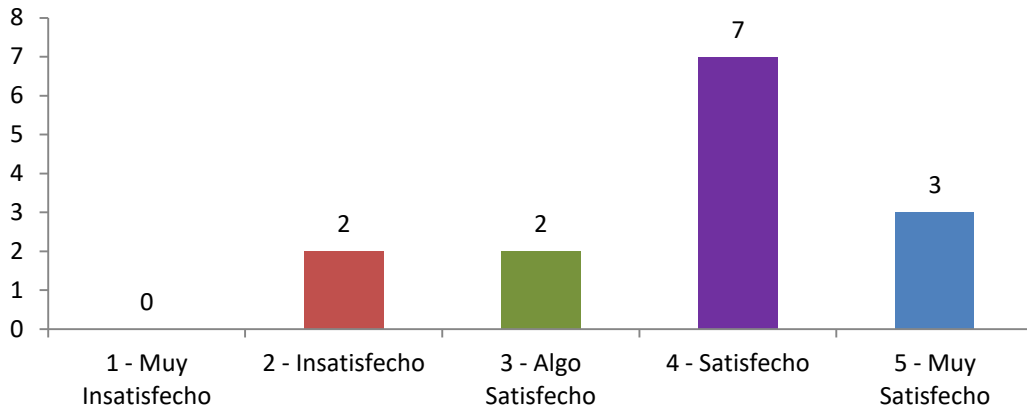
Gráfico 3. Encuesta satisfacción. Guía de acreditación



En cuanto a la guía de la acreditación, el 92,9% de los evaluadores la consideran adecuada. Concretamente, el 21,4% (3) de los evaluadores se encuentran muy satisfechos y un 71,4% (10), satisfechos.

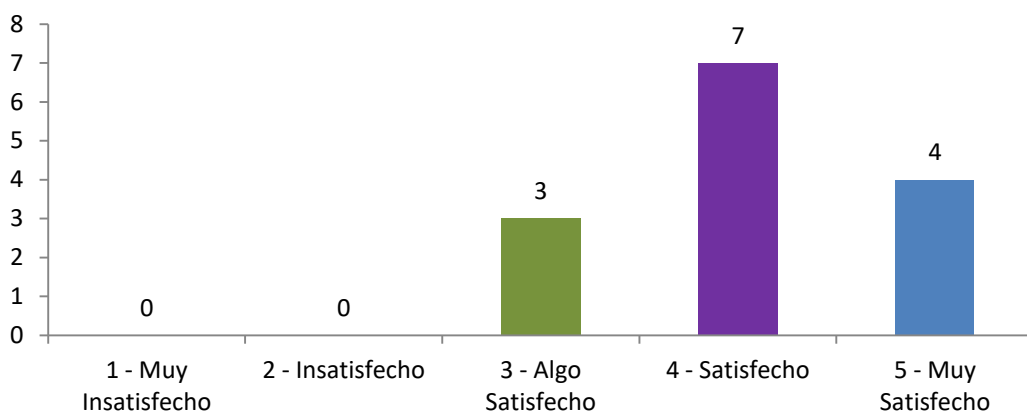


Gráfico 4. Encuesta satisfacción. Formato del autoinforme presentado por la universidad y acceso a las evidencias aportadas.



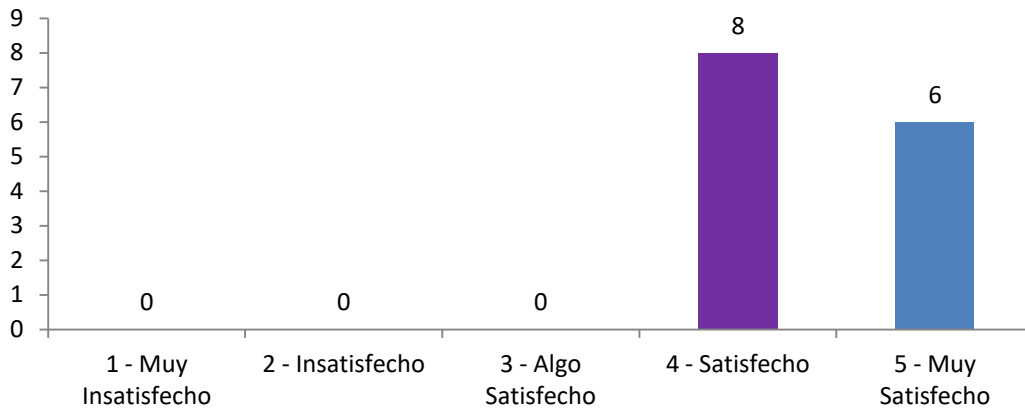
Con respecto al “Formato del autoinforme” presentado por la universidad y el acceso a las evidencias aportadas, los evaluadores consideran que es un aspecto a mejorar, siendo valorados por como algo satisfecho por el 14,3% (2) y como insatisfecho por otro 14,3% (2). El 71,4% (10) lo valora positivamente y considera que se encuentran muy satisfechos (3) o satisfechos (7).

Gráfico 5. Encuesta satisfacción. Formato de la plantilla de evaluación y de los informes de acreditación



La valoración realizada sobre la satisfacción con respecto al “Formato de la plantilla de evaluación y de los informes de acreditación” ha sido de un 28,6% como muy satisfecho (4), el 50% como satisfecho (7) y el 21,4% como algo satisfecho (3).

Gráfico 6. Encuesta satisfacción. Plazos establecidos para la realización de las evaluaciones individuales

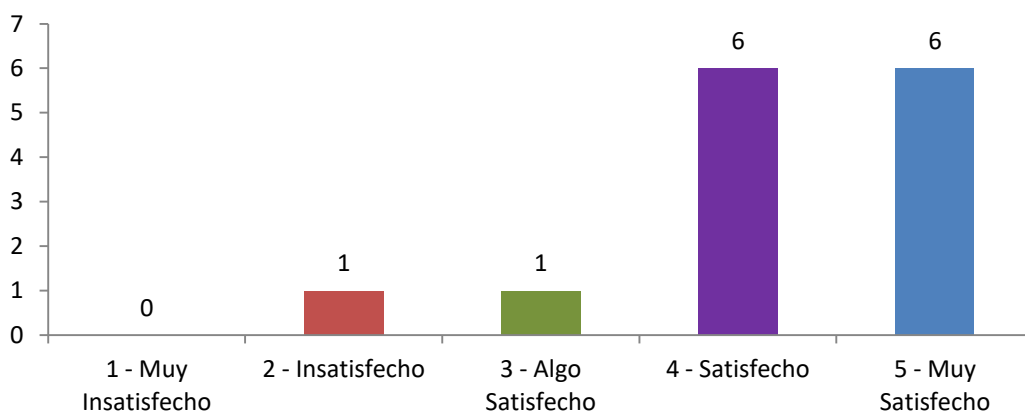


Los plazos establecidos para la realización de las evaluaciones individuales han contado con una valoración positiva. Concretamente, el 42,9% (6) lo han valorado como muy satisfecho mientras que el 57,1% (8) lo ha valorado como satisfecho.

### 3.2 Bloque II: Visita externa

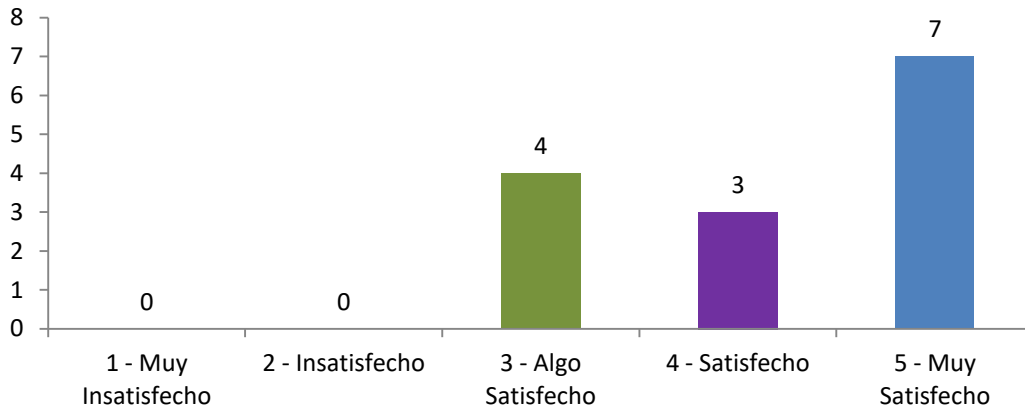
Este bloque está referido a aspectos relacionados con las visitas externas realizadas como parte del proceso de evaluación.

Gráfico 7. Encuesta satisfacción. Organización de la visita por parte de la DEVA



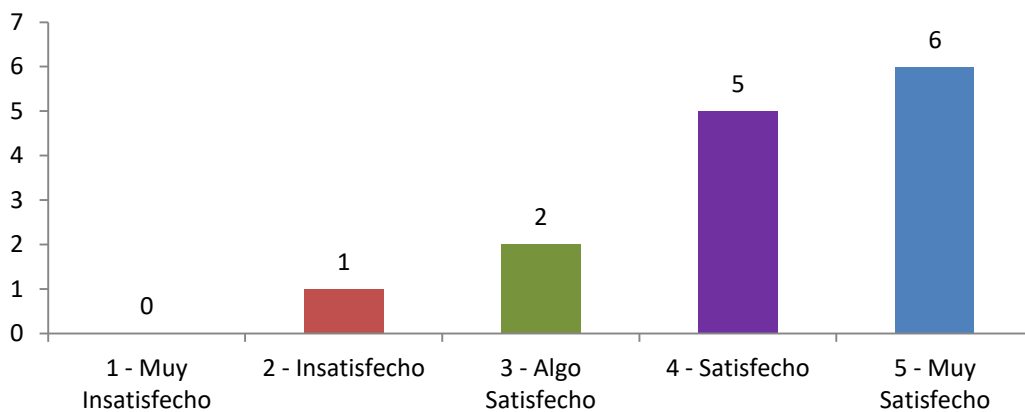
El 85,7% (12) de los evaluadores encuestados han considerado positiva la Organización de la visita por parte de la DEVA, en concreto el 42,9% (6) se consideran muy satisfechos con dicha actuación, mientras que el 42,9% (6) se encuentran satisfechos.

Gráfico 8. Encuesta satisfacción. Desarrollo de la visita



También se ha valorado el desarrollo de la visita, como se puede observar en el gráfico siguiente, el 71,4% (10) de las valoraciones se encuentran comprendidas entre muy satisfecho y satisfecho.

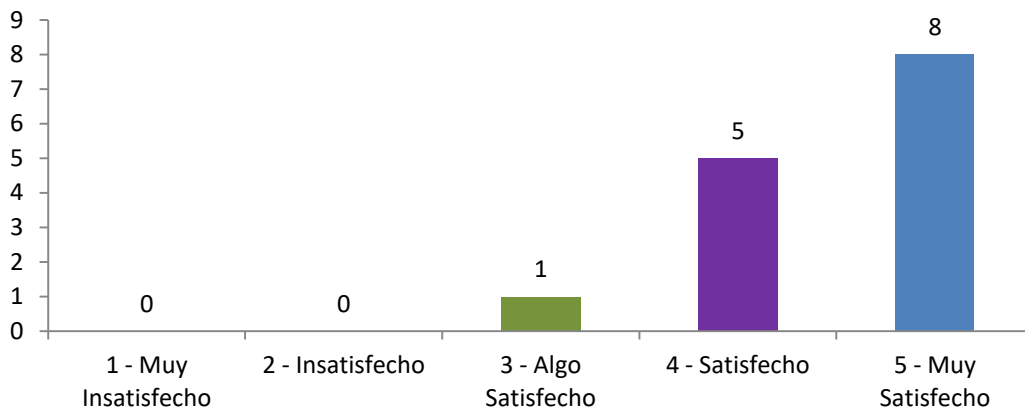
Gráfico 9. Encuesta satisfacción. Duración de la visita



Con respecto a la duración de la visita, el 78,6% (11) de los encuestados consideran que se encuentran muy satisfechos o satisfechos, mientras que el 14,3% (2) lo valoran como algo satisfecho y un 7,1% (1) como insatisfecho.

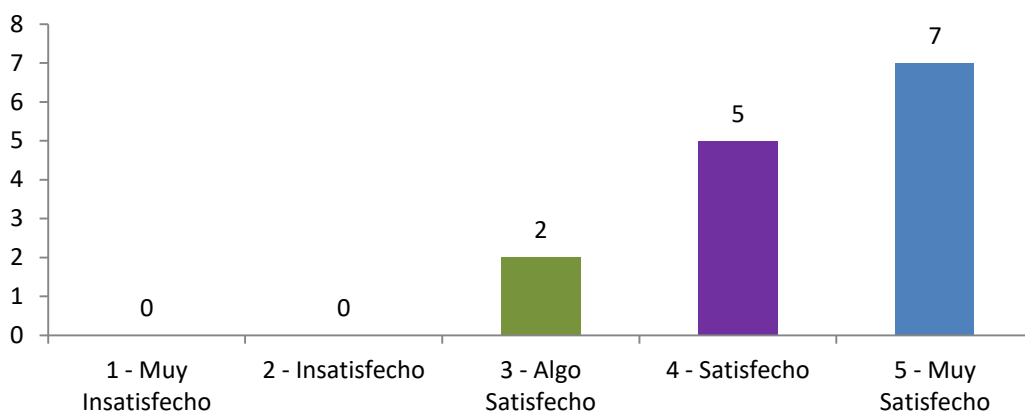
Si tenemos en cuenta los plazos establecidos a lo largo del proceso de evaluación se han diferenciado dos aspectos, la fecha de realización de las visitas y las fechas de realización de los informes.

Gráfico 10. Encuesta satisfacción. Fecha de realización de visitas



En cuanto a la fecha de realización de visitas el 92,9% (13) de los encuestados se consideran muy satisfechos o satisfechos, mientras que el 7,1% (1) se considera como algo satisfecho.

Gráfico 11. Encuesta satisfacción. Informes de Visitas



Si atendemos a las valoraciones realizadas sobre los plazos establecidos para la realización de los informes, podemos observar que el 85,7% (12) se consideran como muy satisfechos o satisfechos y el 14,3% (2) como algo satisfechos.

### **3.3 Aspectos Positivos y Propuestas de Mejora**

En los dos últimos apartados de la encuesta de satisfacción se pedía a cada evaluador que expusiera los aspectos positivos así como los aspectos negativos y las acciones de mejora asociadas a los mismos. A continuación se presentan dichas aportaciones de manera literal.

Aspectos positivos:

- Organización previa y desarrollo DEVA de la visita muy satisfactorios
- Apoyo técnico
- Desarrollo DEVA de la evaluación bien protocolizada
- La Dirección del área de Relaciones Internacionales ha ayudado a dotar de coherencia al programa y permitirá ampliar las actividades de evaluación internacional de la Agencia
- Organización por parte de la DEVA, apoyo administrativo, y coordinación del equipo por parte de la responsable muy satisfactorios
- La participación en evaluaciones a nivel internacional debería potenciarse ya que permite la adquisición de experiencia de los/as evaluadores andaluces, amplía el conocimiento de otros sistemas universitarios y propicia un espacio para el establecimiento de relaciones de colaboración futura no solo entre las agencias de evaluación sino entre el profesorado participante en las comisiones de evaluación para aspectos docentes y de investigación.

Aspectos negativos y acciones de mejora:

- Desarrollo de la evaluación y visita dependientes de la Agencia extranjera colaboradora (en este caso la agencia rusa AKKORK) deben mejorar
- La gestión del viaje realizada por parte de la agencia extranjera debe mejorar. Alojamiento en el extranjero de escasa calidad y a demasiada distancia de la universidad donde se desarrolló la visita. Mejor calidad de los hoteles y cercanía a la Universidad evaluada.
- La agencia extranjera, no la Universidad contraparte, han realizado su labor de un modo deficiente.
- Duración de la visita demasiado corta, esto incide en jornadas de trabajo muy largas y agotadoras. La manera de solucionar este problema es disponer de más tiempo y organizar unas jornadas de trabajo razonables.
- El retraso en el abono de los gastos derivados de la visita



- La aplicación directa de los criterios y directrices de las actuales guías de evaluación de la DEVA al contexto internacional no es siempre posible. Sería deseable el establecimiento de unos criterios básicos que den respuesta a los ESG2015 y de unas evidencias e indicadores indispensables.
- Debería establecerse un formato para el autoinforme de la universidad evaluada para controlar el tamaño del mismo y para asegurar que se dispone de las evidencias e indicadores imprescindibles. El autoinforme debería estar integrado en una aplicación informática que permitiera realizar la evaluación online y evitara el envío de documentos por correo electrónico
- Se debería reflexionar sobre la posibilidad de incorporar a estudiantes andaluces en los procesos de evaluación a nivel internacional.

Tras analizar los resultados obtenidos y sugerencias aportadas por los evaluadores, la DEVA-AAC podrá en marcha las siguientes acciones de mejora:

- Mejora 1: Elaborar un protocolo de evaluación a nivel internacional basado en los ESG2015 que incluya un formato de autoinforme de tamaño limitado y una relación de evidencias e indicadores indispensables.
- Mejora 2: Consensuar con las agencias colaboradoras una gestión más eficiente del viaje del panel evaluador.
- Mejora 3: Desarrollar una aplicación informática para las evaluaciones internacionales.



## 4 ANEXO I: Encuesta

### **Cuestionario satisfacción Evaluadores de procesos de evaluación a nivel Internacional**

La Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria de la Agencia Andaluza del Conocimiento solicita su colaboración como miembro de alguna comisión de evaluación a nivel internacional. Para nosotros es muy importante conocer la opinión y el grado de satisfacción de las personas que colaboran con la agencia en los procesos de evaluación, de forma que podamos incorporar mejoras en la revisión de nuestros procesos.

Le agradecemos el tiempo que nos dedica.

Le pedimos que valore los ítems que a continuación se detallan con las siguientes opciones de respuesta:

"Muy satisfecho/a" (5)

"Satisfecho/a" (4)

"Algo satisfecho/a" (3)

"Insatisfecho/a" (2)

"Muy insatisfecho/a" (1)

Además, si tiene algún aspecto que considere importante comunicarnos, por favor realícelo en los dos últimos ítems abiertos.

#### 1.- Perfil de Evaluador.

Perfil de evaluador	
Evaluador Académico	
Evaluador Estudiante	
Evaluador Profesional	

#### 2.- Bloque 1. A cumplimentar por todos los evaluadores.



	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Algo satisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a
Jornadas de formación (contestar sólo en caso de asistir)					
Apoyo técnico de la DEVA					
Guía de acreditación					
Formato del autoinforme presentado por la universidad y acceso a las evidencias aportadas					
Formato de la plantilla de evaluación y de los informes de acreditación					
Plazos establecidos para la realización de las evaluaciones individuales					

**3.-** Bloque 2: A cumplimentar sólo en caso de haber participado en una comisión de visita externa.

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Algo satisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a
Organización de la visita por parte de la DEVA					
Desarrollo de la visita					
Duración de la visita					
Plazos establecidos a lo largo del proceso de evaluación:					
. Fecha de realización de visitas					
. Informes provisionales					

**4.-** Aspectos positivos que debemos reforzar.

**5.-** Aspectos negativos y Acciones de mejora para los mismos.