	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA CRISIS DE LA COVID-19</b>	Documento	Doc. INFCOVID-- 2020
		Revisión	Ed.00
		Fecha	27/10/2020

# INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA CRISIS DE LA COVID-19

<b>Ámbito:</b>	Sistema de información de los grupos de interés: encuesta de opinión en relación con la crisis de la COVID-19.
<b>Elaborado por:</b>	Servicio de Planificación y Evaluación. Ana Isabel Uceda Cobas. Responsable de gestión de sistemas de retroalimentación de los grupos de interés.
<b>Aprobado por:</b>	Vicerrectorado de Coordinación y Calidad de las Enseñanzas
<b>Fecha de elaboración:</b>	27 de octubre de 2020

## **ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO**


1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS.....	1
2. RESUMEN EJECUTIVO .....	2
2.1. El sector estudiantado .....	2
2.2. El personal docente e investigador.....	3
2.3. El personal de administración y servicios .....	4
3. ANÁLISIS COMPARTATIVO DE LOS RESULTADOS GLOBALES DE SATISFACCIÓN EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.....	5

## **1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS**

**ANTECEDENTES:** Informes global y segmentado de Resultados de la Encuesta de Opinión de los estudiantes, PDI, y PAS en relación a la crisis de la COVID-19.

**OBJETIVO:** Presentar un diagnóstico objetivo de la opinión de los diversos colectivos que forman parte de la comunidad universitaria sobre las medidas de actuación implementadas por la Universidad de Jaén para solventar los efectos de la crisis provocada por la COVID-19, tomando como referencia los resultados obtenidos en la mencionada encuesta de opinión.

**INSTRUMENTO:** Cuestionario estructurado por dimensiones adaptadas a las peculiaridades de cada colectivo con preguntas cerradas y escala de valoración con 5 alternativas de respuesta y opción de No sabe/No contesta. Posibilidad de respuestas textuales.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA CRISIS DE LA COVID-19</b>	Documento	Doc. INFCOVID-- 2020
		Revisión	Ed.00
		Fecha	27/10/2020

**POBLACIÓN:** Estudiantes matriculados en las titulaciones oficiales de Grado y Máster ofertadas por la Universidad de Jaén, así como Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS), en situación administrativa de servicio activo.

**CRITERIO DE ANÁLISIS:** Variables: **1) la media de satisfacción.** Se considera Nivel de insatisfacción ( $<3$ ); Nivel aceptable de satisfacción ( $\geq 3 < 4$ ) y Nivel excelente de satisfacción: ( $\geq 4$ ). **2) El porcentaje de satisfacción** Resultado sobresaliente ( $\geq 90\%$ ); Valor límite: 75%. **Aplicabilidad:** <sup>1</sup>. Ambas variables para focalizar áreas más favorables y deficitarias posibilitando la comparativa según tipología de segmentación. Las áreas de mejora identifican los ítems con peores resultados y que no alcanzan los valores considerados como límite.

## 2. RESUMEN EJECUTIVO

- El PAS es el colectivo que presenta una participación más alta (65%) seguido del PDI (49%) y del estudiantado (9%).
- Los resultados de satisfacción con respecto a las actuaciones realizadas por la Universidad con relación a la situación excepcional de alarma sanitaria por la COVID-19 señalan al PAS como el colectivo de la comunidad universitaria más satisfecho y al estudiante de Grado como el más insatisfecho.
- La segmentación por ítem alerta de un mayor descontento con “la respuesta de la Universidad ante las consultas y necesidades planteadas sobre la COVID-19”.


### 2.1. El sector estudiantado

- El porcentaje de respuesta (9%) es valorado como representativo y señala al estudiantado como el colectivo que menos ha participado en la cumplimentación de la encuesta (10% en Grado; 5% en Máster).
- Los resultados alertan sobre la necesidad de intervención en, prácticamente, todos los ítems de la encuesta, dado que el 83% (4 de 24) no alcanzan los valores límites de satisfacción ( $\geq 75\%$ ), tanto en Grado como en Máster. No obstante, se observan diferencias significativas en la media de satisfacción entre los/as estudiantes de Grado y de Máster, solo el 29% (7 de 24 ítem) de los ítems de la encuesta

---

Aplicando estos criterios se ordenan las dimensiones y/o ítems en las siguientes áreas según prioridad de intervención:

- **Área de intervención crítica:** ubica aquellas dimensiones/ítems que poseen mediciones menos favorables, por debajo o muy próximas al valor límite ( $\leq 75\%$ ) y con niveles de insatisfacción ( $<3$ )
- **Área de intervención preventiva:** se corresponde con aquellas dimensiones/ítems cuyos porcentajes y promedios de respuesta superan el valor límite ( $>75\%$ ) y se posicionan en niveles aceptables de satisfacción ( $\geq 3 < 4$ ).
- **Área de reforzamiento:** comprende las dimensiones/ítems cuyos porcentajes y media de respuestas presentan valores cercanos a los niveles excelentes de satisfacción ( $\Rightarrow 4, \geq 90\%$ ).
- **Fortalezas:** engloba las dimensiones/ítems que alcanzan o superan resultados sobresalientes ( $\Rightarrow 4, \geq 90\%$ ).


	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA CRISIS DE LA COVID-19</b>	Documento	Doc. INFCOVID-- 2020
		Revisión	Ed.00
		Fecha	27/10/2020

de Grado presentan medias que superen el nivel límite de satisfacción ( $\geq 3$ ) frente al 87% (21 de 24) en Máster.

- A nivel global, parece ser que los/as estudiantes de Grado están más satisfechos con las actuaciones realizadas por la universidad tras la crisis provocada por la COVID-19 (67% de satisfacción), mostrando un mayor descontento tanto con los cambios y medidas introducidas en las asignaturas (54,94%) como con la docencia virtual (54,1%).
- Las opiniones del estudiantado de Máster registran, igualmente, mayores % de satisfacción con respecto a las actuaciones de la universidad (75%), si bien, a diferencia del Grado, se muestran menos satisfechos con los cambios en las asignaturas (63,73%) que con la docencia virtual (67,3%).
- El ítem mejor valorado es: “En general, he contado con los recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos necesarios para seguir las clases virtuales” (% satisfacción: 81% Grado; 79% Máster).
- La valoración más negativa en Grado es: “el periodo de comunicación de los cambios y adaptaciones introducidas en las asignaturas de la titulación (% satisfacción: 48%) y en Máster: “Las actividades formativas programadas” (60%).
- Más de la mitad de los/as encuestados/as, destacan como dificultades a la hora de enfrentarse a la docencia virtual el esfuerzo y disciplina de trabajo y la interacción, si bien en Grado los/as estudiantes señalan que su mayor reto ha sido la concentración (63%). En sentido contrario, todos apuntan menos impedimento con los recursos y conocimientos tecnológicos.
- La experiencia con las prácticas externas se sitúa por debajo de los valores límites (56%) en ambas titulaciones, mientras que los procedimientos de elaboración y defensa del TFG/TFM obtiene un 79% de satisfacción en Grado y un 74% en Máster.
- Las valoraciones en los Centros registran un comportamiento análogo a los resultados globales de Grado, si bien, en general, denotan mediciones de satisfacción más favorables en las Facultades que en las Escuelas.

## 2.2. El personal docente e investigador

- El porcentaje de respuesta (49%) garantiza la representatividad de la encuesta siendo más alta la participación entre los funcionarios (55%) que entre los laborales (43%).
- El 70% de los ítems de la encuesta (12 de 17) presentan % de satisfacción por encima de los valores límites ( $\geq 75\%$ ) y prácticamente en su totalidad, alcanzan medias que superan el nivel límite ( $\geq 3$ ), señalando un predominio de la satisfacción del personal laboral sobre el funcionario. Sin embargo, las


	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA CRISIS DE LA COVID-19</b>	Documento	Doc. INFCOVID-- 2020
		Revisión	Ed.00
		Fecha	27/10/2020

valoraciones menos favorables se presentan en los ítems relacionados con el proceso de adaptación (adendas) de las asignaturas indicando la necesidad de intervención, principalmente, en esta área.

- A nivel global, el profesorado se muestra satisfecho con las actuaciones llevadas a cabo por la universidad tras la crisis de la COVID-19 (78% de satisfacción), si bien el funcionariado muestra un descontento significativo (57%) frente al personal laboral (80%). Su opinión es más pareja a la hora de valorar la docencia virtual (75% en ambos colectivos).
- “Los canales de comunicación empleados (web, correo electrónico...) han posibilitado acceder a la información de forma rápida y oportuna” alcanzan resultados sobresalientes ( $\geq 90\%$ ) y se sitúa como el ítem más valorado.
- En sentido opuesto, “La eficacia de los sistemas de evaluación adaptados para evaluar las competencias planificadas en las asignaturas” registra las puntuaciones menos favorables, con un % de satisfacción del 58% en funcionarios y del 61% en laborales.
- El 80% de los/as encuestados/as apuntan como mayor dificultad a la hora de enfrentarse a la docencia virtual la carga de trabajo, seguida de la dificultad de conciliación (48%) y la falta de recursos tecnológicos (46%) y tienen menos impedimentos a la hora de adaptarse al entorno virtual (23%) y con el conocimiento tecnológico (25%).

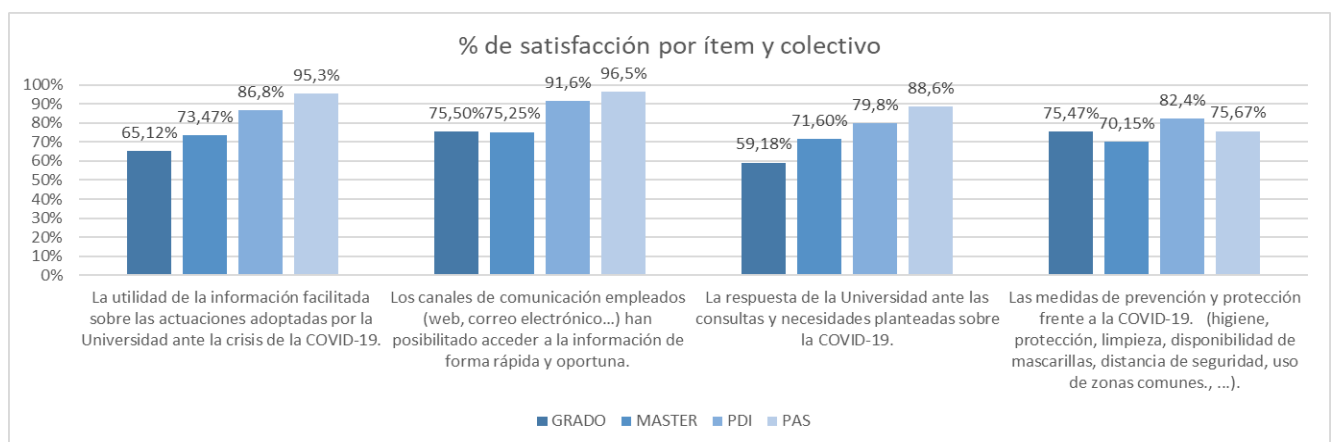
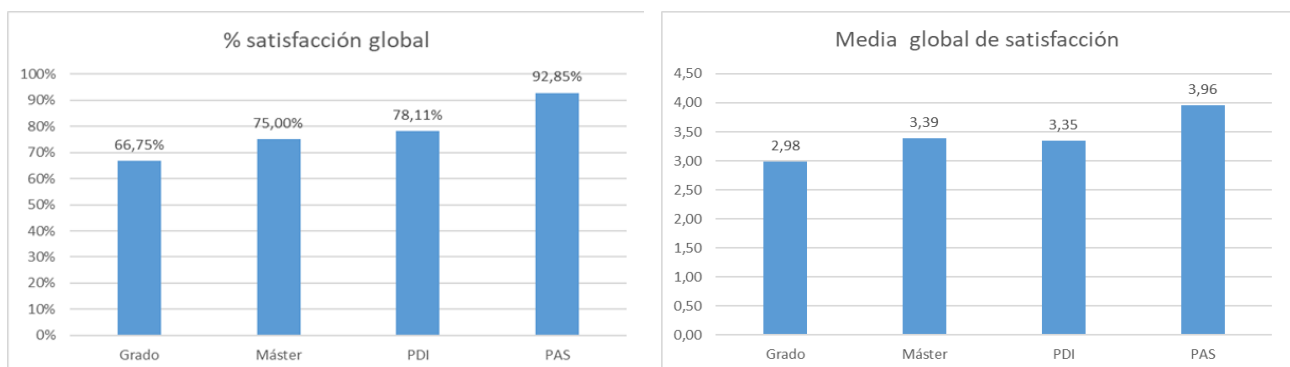
### 2.3. El personal de administración y servicios

- La tasa de respuesta, en torno al 65% (funcionario: 67%; laborales: 63%), sitúa al personal de administración y servicios como el colectivo más participativo de los tres que forman la comunidad universitaria y posibilita garantizar la representatividad de la encuesta.
- El 66% de los ítems de la encuesta (8 de 12) alcanzan niveles de sobresalientes de satisfacción ( $\geq 90\%$ ), si bien tan solo el 33% registra medias superiores a los niveles excelentes ( $\geq 4$ ), señalando como áreas de reforzamiento: las actuaciones de prevención de riesgos laborales frente a la COVID-19, las medidas organizativas para la reincorporación al puesto de trabajo y la disponibilidad de recursos para desempeñar mi actividad laboral.
- A nivel global, el PAS se muestra muy satisfecho con las medidas llevadas a cabo por la universidad tras la crisis de la COVID-19 (93% de satisfacción) y con el teletrabajo (90%). No obstante, se registra un claro predominio del teletrabajo en el sector funcional con 96% de participación frente a un 45% del sector laboral, y con % de satisfacción más favorable (91% frente a 85%).
- Como dificultades a la hora de enfrentarse al teletrabajo el personal funcionario señala claramente, la mayor carga de trabajo (29%), coincidiendo con el PDI. Asimismo, destaca nuevamente la conciliación y la disponibilidad de recursos (20%).

	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN EN RELACIÓN A LA CRISIS DE LA COVID-19</b>	Documento	Doc. INFCOVID-- 2020
		Revisión	Ed.00
		Fecha	27/10/2020

- Tan solo el 8% de los/as encuestados/as desempeñaron su actividad laboral en Centros registrando resultados excelentes en la totalidad de los ítems de esta dimensión.

### 3. ANÁLISIS COMPARTATIVO DE LOS RESULTADOS GLOBALES DE SATISFACCIÓN EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA



**DIAGNÓSTICO:** Los resultados de satisfacción con respecto a las actuaciones realizadas por la Universidad con relación a la situación excepcional de alarma sanitaria por la COVID-19 señalan al PAS como el colectivo de la comunidad universitaria más satisfecho y al estudiante de Grado como el más insatisfecho.

La segmentación por ítem vuelve a mostrar el mismo comportamiento y alerta de un mayor descontento generalizado con “la respuesta de la Universidad ante las consultas y necesidades planteadas sobre la COVID-19”.