



**CLIMA LABORAL
ADMINISTRATIVO
2023**

INFORME DE RESULTADOS



“Como institución que crece y aprende, Unapec ha desarrollado de manera continua procesos de mejora, considerando siempre las valoraciones, sugerencias y opiniones de nuestros colaboradores administrativos y docentes. Desde el 25 de octubre al 10 de noviembre, te invito a participar en la Encuesta de Clima Laboral 2023, dirigida a colaboradores administrativos y docentes de grado y posgrado. Tus valoraciones constituirán insumos valiosos para la transformación y mejora de las condiciones laborales de nuestra Alma Mater. ¡Sé parte de los esfuerzos para el cambio positivo que deseamos emprender!”

Dr. Franklyn Holquín Hache

Rector

CONTENIDO

Índice De Tablas	3
Índice De Ilustraciones:	4
INTRODUCCIÓN.....	5
PROCESO CLIMA LABORAL.....	6
ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	7
DISEÑO DEL CUESTIONARIO	7
Población y Muestra.	7
periodo de aplicación.....	9
Metodología del cálculo:	9
Agrupaciones de áreas	9
RESULTADOS DE CLIMA LABORAL ADMINISTRATIVO 2023.....	11
Resultados cualitativos.....	20
COMENTARIOS ENCUESTA CLIMA	20
GRUPOS FOCALES	22
RECOMENDACIÓN UNAPEC POR LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS.....	23
Anexos.....	25

Índice De Tablas

Tabla 1. Cantidad de ítems, según dimensión.....	7
Tabla 2. Nivel de participación, según áreas agrupadas.	8
Tabla 3., total de convocados y nivel de participación por área.	8
Tabla 4. Escala de valoración por categoría de respuesta.....	9
Tabla 5. Rangos de puntuación y categorías para la valoración	9
Tabla 6. Tendencia de variables institucionales en comparación años 2021-2023	16
Tabla 7. Tendencia de variables institucionales en comparación años 2021-2023	17
Tabla 8. Tabla resumen de Indicadores por dimensión por Área	18

Índice De Ilustraciones:

Ilustración 1. Organización del proceso de clima.....	6
Ilustración 2. Ejemplificación de niveles jerárquicos	10
Ilustración 3. Nivel satisfacción del clima laboral administrativo UNAPEC	11
Ilustración 4. Índice de clima laboral resumidas en ámbitos	11
Ilustración 5. Nivel de satisfacción UNAPEC-CAFAM.....	12
Ilustración 6. Resultados de las diferentes dimensiones del clima laboral administrativo	13
Ilustración 7. Comparación mediciones 2021-2023.....	14
Ilustración 8. Ranking de áreas	15
Ilustración 9. Comparación de índice General por Área	19
Ilustración 10. Análisis de Comentarios	20
Ilustración 11. Esquema Grupo Focal Administrativo	22
Ilustración 12. Fortalezas UNAPEC	23
Ilustración 13. Oportunidades según ámbitos	23
Ilustración 14. Valoración de recomendación UNAPEC	24
Ilustración 15. Anuncio de encuesta	25
Ilustración 16 Inicio de encuesta.....	25
Ilustración 17 Habilitación de espacio para el llenado de la encuesta	25
Ilustración 18 Notificación del cierre de la encuesta	25
Ilustración 19 Boletín informativo avances de la encuesta.....	25

INTRODUCCIÓN

Como institución que crece y aprende, Unapec desde el 2010 ha desarrollado de manera continua procesos de mejora, considerando siempre las valoraciones, sugerencias y opiniones de los colaboradores administrativos y docentes. Desde el 25 de octubre al 10 de noviembre, fue realizada la Encuesta de Clima Laboral 2023, dirigida a colaboradores administrativos y docentes de grado y posgrado.

En el siguiente informe se presentan las valoraciones realizadas por los colaboradores administrativos. En el mismo se evalúan la percepción de los empleados respecto del entorno laboral, tales como: las recompensas, liderazgo, reconocimiento, la supervisión, desarrollo, relación laboral entre compañeros y su superior, entre otras variables. Estos insumos valiosos constituyen elementos fundamentales para la transformación y mejora de las condiciones laborales de esta Alma Mater. A los fines de complementar estas informaciones, fue realizado tres (3) grupos focales con colaboradores administrativos, que se incluyeron aspectos sobre la gestión, clima laboral y cultura organizacional. También se incluye los hallazgos principales encontrados mediante la metodología de grupos focales. Los mismos son complementos investigativos a los fines de implementar acciones de mejora pertinentes y oportunas.

PROCESO CLIMA LABORAL

Según Odalis García en su libro *Cultura Organizacional*: el estado de ánimo de las organizaciones “Medir el Clima brinda a las organizaciones un Indicador de Satisfacción Laboral ..., es decir, el saber exactamente cuál es la temperatura que tenemos para identificar si estamos en estado crítico, si tenemos un ligero quebranto o si por lo contrario estamos muy bien o dentro de los parámetros aceptables.” (García, 2009)

Con la finalidad de evaluar las condiciones laborales del personal administrativo la Dirección de Calidad Institucional, con respaldo de las autoridades, llevo a cabo una secuencia de acciones comprendidas en cinco pasos: Organización, Campaña informativa, Inicio de encuesta, Seguimiento y por último Cierre de esta. A continuación, será presentada una ilustración describiendo los cinco pasos que ha ejecutado la Dirección de Calidad Institucional en el proceso de Clima Laboral Administrativo:

Ilustración 1. Organización del proceso de clima



ASPECTOS METODOLÓGICOS.

DISEÑO DEL CUESTIONARIO

El diseño del instrumento consta de un total de treinta y ocho (41) preguntas distribuidas en distintos bloques:

1. **Aspectos de caracterización:** contiene cuatro (2) preguntas relativas a datos personales del encuestado, tales como: nivel académico y rango de edad.
2. **Aspectos institucionales:** se valoran veintitrés (21) variables relacionadas con el clima laboral docente a nivel general o global (identificación con la institución, reconocimiento, compensaciones, entre otros).
3. **Aspectos específicos del área evaluada:** se valora once (18) variables relacionadas a rasgos específicos de las áreas académicas que ha seleccionado evaluar (liderazgo, comunicación, trabajo en equipo).

El cuestionario tiene diez (10) dimensiones y treinta y nueve (39) ítems. Dicho instrumento fue mejorado con el objetivo de reducir los ítems. Se agregó la pregunta.

Tabla 1. Cantidad de ítems, según dimensión

No.	Dimensiones	Cantidad de variables
1	Identificación con las Institución	3
2	Condiciones laborales	4
3	Trabajo en equipo	3
4	Comunicación	5
5	Liderazgo	5
6	Desempeño laboral	5
7	Desarrollo profesional	4
8	Reconocimiento	2
9	Compensación y beneficios	4
10	Instalaciones	4
Total		39

Población y Muestra.

Para la aplicación de la encuesta fueron convocados 493 colaboradores, de los cuales 393 llenaron la encuesta, para el 79.7% para un aproximado de un 80%. Todas las áreas agrupadas quedan por encima del 70% de representación. Para disponer de la data de los convocados se contó con el apoyo de la Dirección de Gestión Humana y TI. Los concibió los convocados todo colaborador que estaban como fecha de corte de agosto 2023. A continuación, se presenta la segmentación de la cantidad de colaboradores de UNAPEC y CAFAM administrativo.

Tabla 2. Nivel de participación, según áreas agrupadas.

Áreas agrupadas	Cantidad de respuestas	Cantidad de convocados	Porcentaje
Rectoría	107	138	77.5%
Vicerrectoría Académica	82	111	73.9%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	134	157	85.4%
Decanato de Estudiantes	42	59	71.2%
Total general UNAPEC sin CAFAM	365	465	78.5%
CAFAM	28	28	100.0%
Total General UNAPEC con CAFAM	393	493	79.7%

La tabla que se muestra a continuación presenta la cantidad de convocadas y el nivel de repuestas según áreas.

Tabla 3., Total de convocados y nivel de participación por área.

Áreas	Cantidad de respuestas	Cantidad de convocados	Porcentaje
Rectoría	107	138	78%
Centro Internacional de Altos Estudios	3	9	33%
Dirección de Comunicación y Mercadeo Institucional	6	10	60%
Dirección de Tecnología de la Información	42	44	95%
Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico	11	11	100%
Escuela de Idiomas	26	45	58%
Reporte directo al Rector	19	19	100%
Decanato de Estudiantes	42	59	71%
Bienestar Universitario	15	18	83%
Centro de apoyo al Estudiante	7	18	39%
Dirección de Registro	10	13	77%
Dirección Admisiones y reclutamiento Estudiantil	10	10	100%
Vicerrectoría Académica	82	111	74%
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	27	36	75%
Facultad de Ciencias e Ingeniería	13	23	57%
Facultad de Humanidades	11	23	48%
Reporte directo al VAC	25	15	167%
Biblioteca Fidel M. Núñez	6	14	43%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	134	157	85%
Dirección de Seguridad	50	63	79%
Servicios Generales	35	43	81%
Finanzas, Contabilidad, presupuesto y tesorería	27	28	96%
Dirección de Gestión Humana	11	11	100%
Reporte directo VAF	11	12	92%
CAFAM	28	28	100%
Total	393	493	80%

PERIODO DE APLICACIÓN

La encuesta fue aplicada a través de la plataforma de SurveyMonkey, a través de los correos electrónicos institucionales de los docentes, desde el 25 de octubre al 10 de noviembre del 2023 con una prórroga posterior hasta el 14 de noviembre del mismo año. Durante todo el proceso de aplicación fueron remitidas tableros de seguimientos a las diferentes áreas y sus dependencias.

METODOLOGÍA DEL CÁLCULO:

La escala utilizada para la encuesta es el método de Likert. El índice de satisfacción de cada dimensión es el promedio ponderado de la frecuencia de respuestas de cada ítem con puntuación, acorde al siguiente cuadro.

Tabla 4. Escala de valoración por categoría de respuesta

Opciones de respuesta	Completamente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Completamente satisfecho
Puntuaciones	1	20	40	60	80	100

A los fines de establecer valoraciones cualitativas que faciliten el análisis de los resultados obtenidos para la toma de decisión, se definen categorías de “Excelente”, “Bueno”, “Regular” o “Deficiente” de acuerdo con los siguientes rangos de puntuación:

Tabla 5. Rangos de puntuación y categorías para la valoración

Puntuación	Categoría de valoración
De 90.0 - 100.0	Excelente
De 80.0 - 89.0	Bueno
De 70.0 - 79.0	Regular
De 69.0 o menos	Deficiente

AGRUPACIONES DE ÁREAS

Para el procesamiento de las informaciones las áreas fueron agrupadas en tres niveles, en función a la estructura organizacional plasmado en el organigrama. El siguiente esquema muestra un ejemplo de esta organización: caso analizado de la “**Vicerrectoría Académica**”.

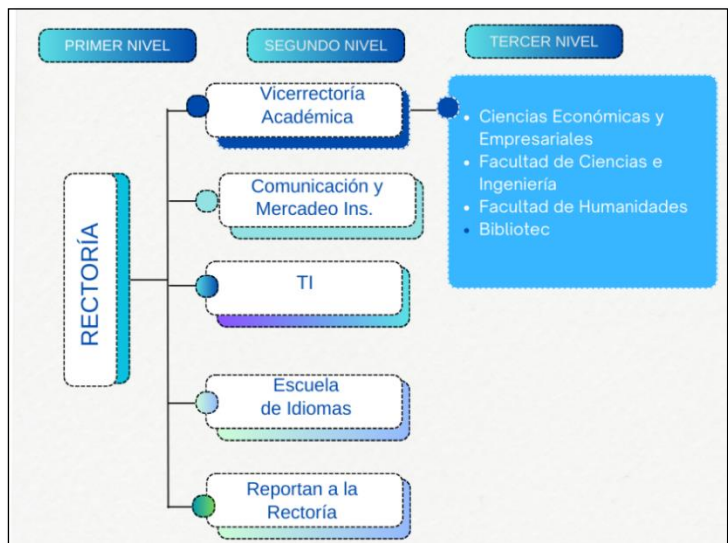


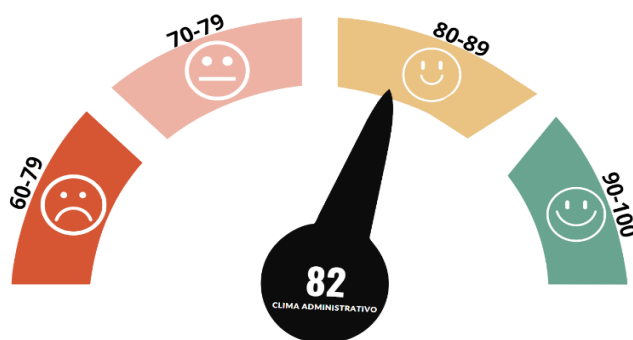
Ilustración 2. Ejemplificación de niveles jerárquicos

Por ejemplo, el resultado “**Total Vicerrectoría Académica**” es producto de la agrupación de los resultados de las direcciones que las componen, las facultades, Biblioteca y reporte directo VAC. Cabe señalar que las áreas que disponen de 8 colaboradores o menos quedaron agrupadas en un nivel superior a los fines de resguardar la confidencialidad, por ejemplo. De la escuela de Turismo, queda agrupada en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

RESULTADOS DE CLIMA LABORAL ADMINISTRATIVO 2023

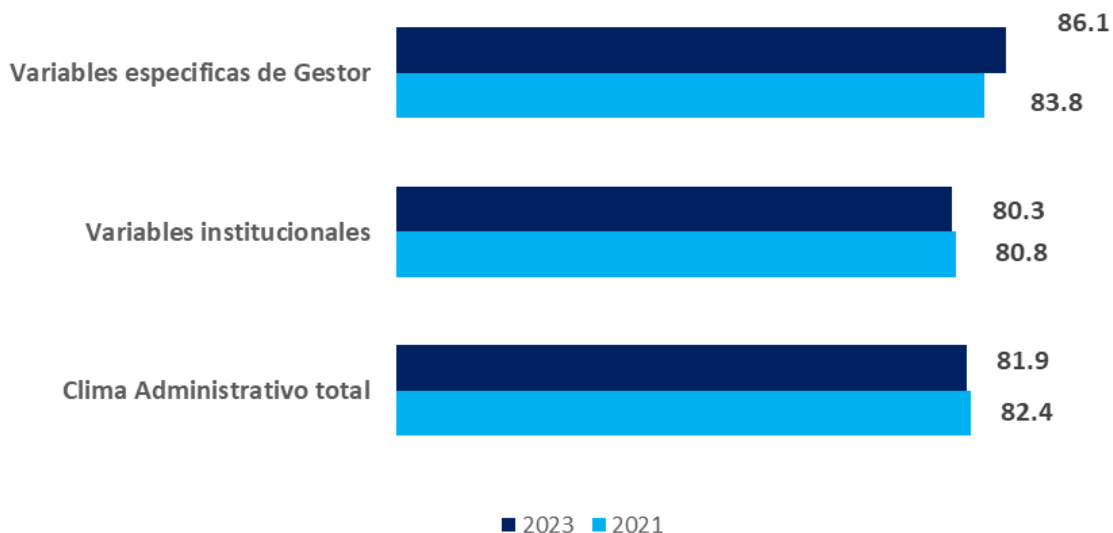
El índice de Clima Laboral Administrativo de UNAPEC-CAFAM 2023, es de 81.9, aproximadamente **82%** es decir, “Bueno”. Esta valoración tiene un peso mayor dadas por las variables que dependen de las decisiones del gestor o responsable de área, dado que su promedio se sitúa en el rango de “Bueno”.

Ilustración 3. Nivel satisfacción del clima laboral administrativo UNAPEC



En la ilustración no. 3 evidencia que el “Ámbito específico” obtuvo una mejor valoración que el “Ámbito institucional”; por consiguiente, existe una mejor valoración de los aspectos o variables que inciden en las dinámicas de gestión que dependen de los responsables de departamentos (liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo y la participación en la toma de decisiones, entre otros aspectos) que el grupo de variables impactadas por las políticas, estrategias o proyectos institucionales, de carácter transversal.

Ilustración 4. Índice de clima laboral resumidas en ámbitos



También se aprecia un comportamiento similar al analizado en el Clima Laboral Administrativo de UNAPEC excluyendo a CAFAM 2023. Al analizar el comportamiento histórico interanual desde el 2021 y 2023 con la inclusión del CAFAM, presenta una baja poco significativa en el 2023 de aproximadamente 0.5%. En proporción aproximada de un 2% si se excluye CAFAM.

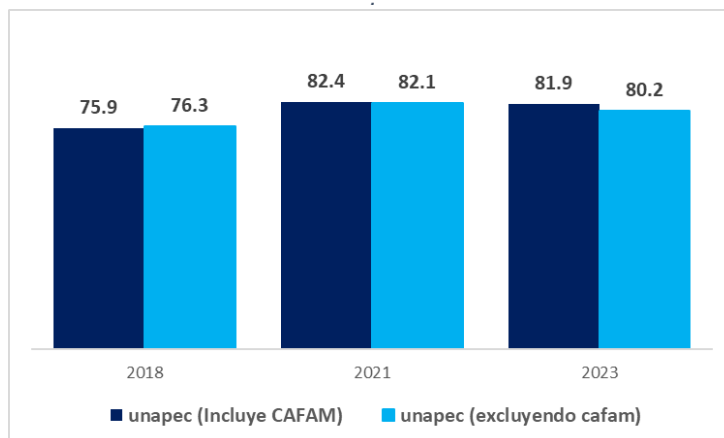


Ilustración 5. Nivel de satisfacción UNAPEC-CAFAM

Cinco de las 10 dimensiones quedaron valoradas como “Bueno”, las restantes con valoración de regular, en rango de 72 a 78. Las tres dimensiones que tienen **las** valoraciones más **altas** son: “Identificación con la Institución”, “Liderazgo” y “Trabajo en equipo”. Estos resultados están marcados por las altas valoraciones (entre 93 y 87) de los colaboradores en las siguientes variables que se pueden apreciar en la tabla no.5:

- a. Conoce y comparte usted la filosofía institucional de Unapec (Misión, Visión y Valores)
- b. Autonomía de realizar las responsabilidades del cargo
- c. Claridad las prioridades y seguimiento al cumplimiento de mis funciones.
- d. Orgulloso/a de trabajar en UNAPEC.
- e. Relación laboral basado en el respeto y manejo de los conflictos en el área.
- f. Información oportuna por parte del supervisor, reuniones efectivas, armonía y colaboración en el área.

Las dimensiones que obtuvieron **menores** niveles de satisfacción y calificaciones muy similares son “**Compensación y Beneficio**” y “**Reconocimiento**”, en rango de 72 a 78. Estos resultados están marcados, debido a las bajas calificaciones de los colaboradores en las siguientes variables:

- g. Satisfacción con el salario con relación al mercado.
- h. Satisfacción con el programa de reconocimiento.
- i. Adecuación del dispensado de alimentos y refrigerios
- j. Tiempo de respuesta en que se solucionan las dificultades de mantenimiento (climatización, iluminación, pintura, entre otros)
- k. Promociones o nuevas designaciones basada en el desempeño
- l. Comunicación entre áreas y oportunidades de crecimiento.

Ilustración 6. Resultados de las diferentes dimensiones del clima laboral administrativo UNAPEC

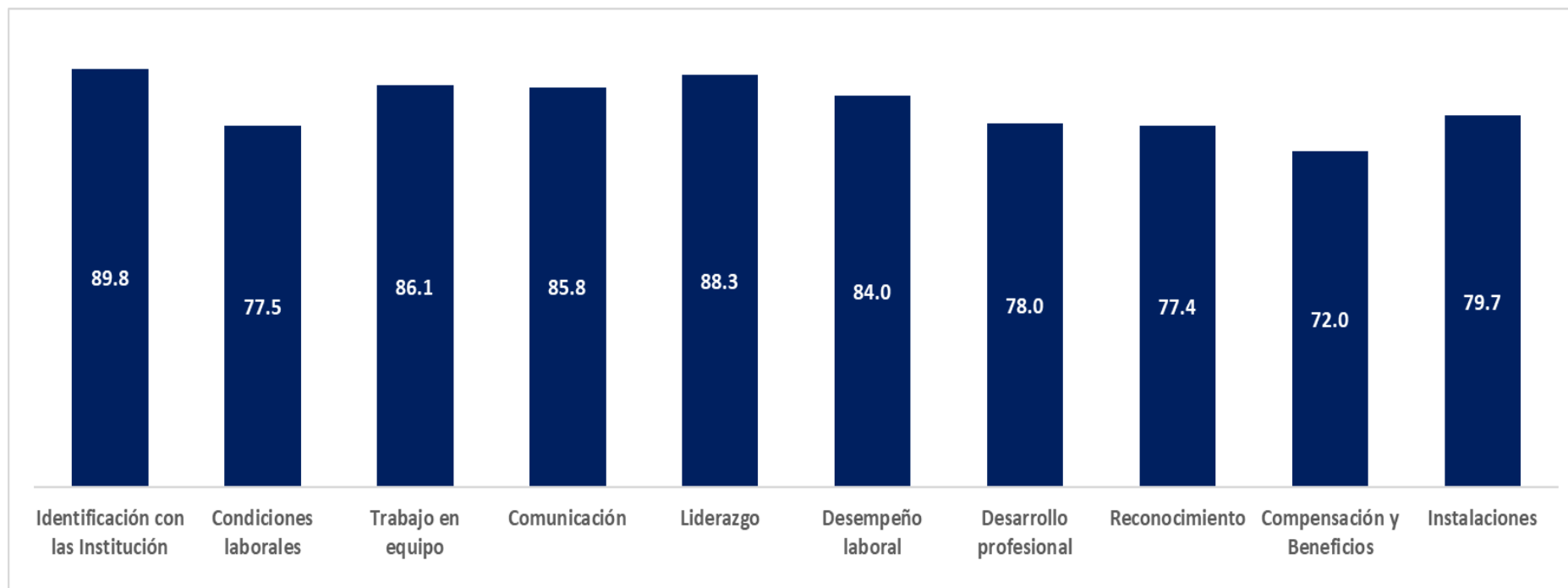
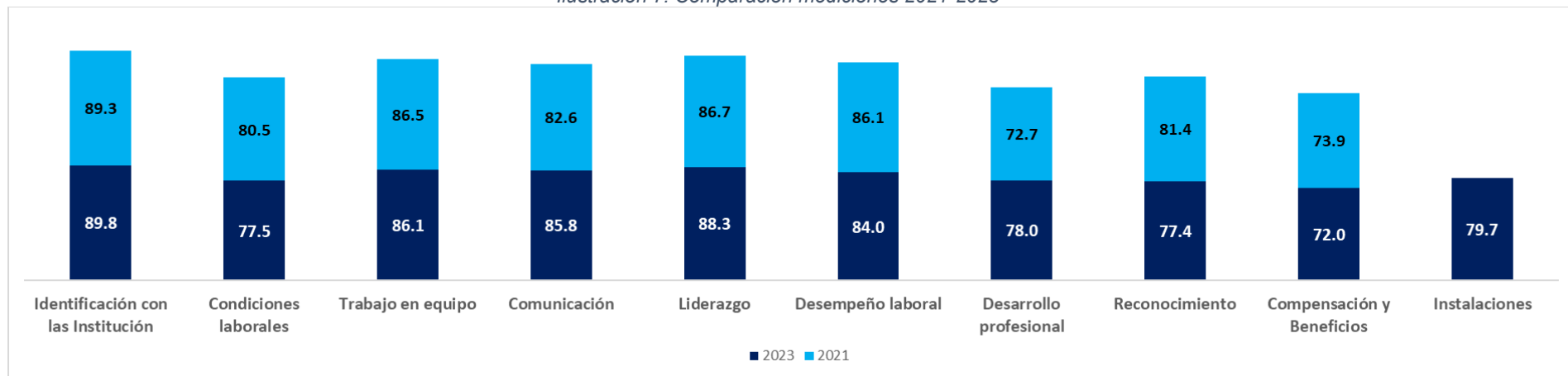


Ilustración 7. Comparación mediciones 2021-2023



Al comparar el comportamiento del 2021 y 2023, de las 9 dimensiones que pueden ser comparables, cinco (5) de ellas equivalente al 56%, experimentaron crecimiento en rango (0.4 a 4). Las dos dimensiones con mayores incrementos son: “**Compensación y Beneficios**” con 4 puntos y “**Condiciones laborales**” con 3 puntos. Importante hay que señalar que estas dimensiones fueron las que mayor crecieron entre el 2021 y 2018, a pesar de que quedan con las valoraciones más bajas, son las que más han crecido de manera sistemática.

Desarrollo profesional, constituye la tercera dimensión más baja, y es el más decrecimiento presenta, con 5.3 puntos.

Otras dimensiones que se sitúan entre las más altas del 2023, sin embargo, presentan decrecimiento son: “Comunicación” con aproximadamente 3 puntos, “Liderazgo” (1.6) e “Identificación con la Institución” con 0.5.

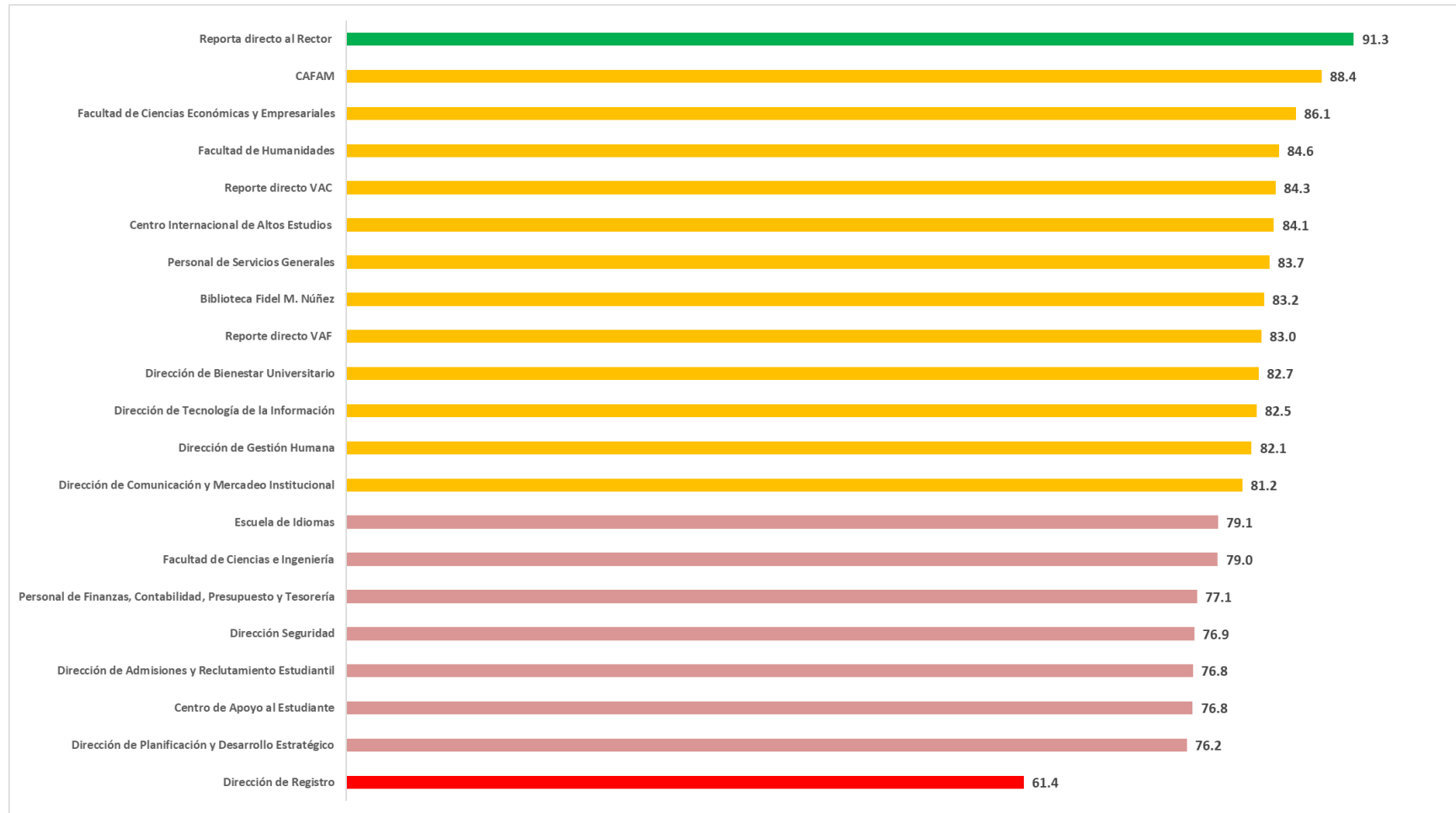


Ilustración 8. Ranking de áreas

Veinte y uno (21) áreas o departamentos fueron considerados para transparentar el presente informe, presentando el siguiente comportamiento:

- ❖ Solo una agrupación de área queda valorada como excelente, “Reporte directo al Rector”.
- ❖ 7 de las áreas agrupadas quedan con valoración de Regular, en rango de 76 a 79.
- ❖ Solo el área de Registro queda como “Deficiente”, con un 61.

En los cuadros 6 y 7, se aprecia el comportamiento de las variables o preguntas que no sufrieron modificaciones al 2023 al comparar el 2021 y 2023. En el ámbito institucional, “La comunicación entre las áreas”, “satisfacción con el salario en función del mercado” y la “información sobre eventos, proyectos y logros institucionales” constituyen las variables del ámbito institucional que experimentaron mayor crecimiento, en rango de 0.3 a 2.9 puntos porcentuales.

En el otro extremo, se encuentran las variables con mayores decrecimientos, estas son: Satisfacción con el programa de reconocimiento institucional, constituye la variable con mayor disminución. Otras con menores disminuciones son las de satisfacción con las herramientas de trabajo, recomendaría a UNAPEC como lugar de trabajo, oportunidades de crecimiento, programa de formación, entre otras.

Cabe señalar que, aunque las preguntas o variables que contribuyen a la dimensión Identificación con la Institución, quedan valoradas con las más altas puntuaciones, el 100% de estas experimentan disminución al comparar con el 2021.

Tabla 6. Tendencia de variables institucionales en comparación años 2021-2023

Dimensiones/Variables	2021	2023	TENDENCIA
Institucionales	80.8	80.3	▼
1. IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN	89.6	88.8	▼
1.1. Conoce y comparte usted la filosofía institucional de Unapec (Misión, Visión y Valores)	-	92.7	-
1.2. Me siento orgulloso/a de trabajar en UNAPEC.	90.3	89.1	▼
1.3. Recomendaría a UNAPEC como un buen lugar para trabajar.	88.8	84.7	▼
2. CONDICIONES LABORALES	80.5	77.7	▼
2.1. Herramientas y equipos necesarios para realizar mi trabajo.	83.3	76.6	▼
2.2. Tiempo en que se solucionan las dificultades tecnológicas (computadora, internet, correo electrónico, entre otros).	80.5	79.4	▼
2.3. Tiempo de respuesta en que se solucionan las dificultades de mantenimiento (climatización, iluminación, pintura, entre otros)	74.3	71.5	▼
2.4. El servicio ofrecido desde el Dispensario Médico es eficiente (contacto, consultas, indicaciones médicas, charlas, orientaciones, entre otros)	83.8	83.5	▼
3. TRABAJO EN EQUIPO	86.6	83.5	▼
3.3. El trabajo con otras áreas se realizan en un ambiente de armonía y cooperación.	86.6	83.5	▼
4. COMUNICACIÓN	76.9	79.3	▲
4.4. Estoy informada/o de los eventos, proyectos, logros y resultados que se desarrollan en la institución.	82.3	84.1	▲
4.5 Hay una buena comunicación con los diferentes departamentos de la universidad.	71.6	74.5	▲
6. DESEMPEÑO LABORAL	85.0	83.3	▼
6.1. La descripción de puesto de trabajo están claramente establecidas.	85.0	83.3	▼
7. DESARROLLO PROFESIONAL	82.4	79.2	▼
7.1. La capacitación recibida me ha sido útil para desempeñar mejor mis funciones.	87.0	83.7	▼
7.3. Estoy satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento profesional que ofrece Unapec.	77.7	74.7	▼
8. RECONOCIMIENTO	81.5	68.4	▼
8.2. El programa de reconocimiento de la institución satisface mis expectativas.	81.5	68.4	▼
9. COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	70.9	72.0	▲
9.1. Conozco los beneficios que me brinda UNAPEC: reglamento de becas, bono vacacional, vacaciones por antigüedad, Plan complementario ARS, Plan dental y Plan funerario.	84.5	84.8	▲
9.2. Acorde al mercado laboral en el entorno universitario, estoy satisfecho con el salario de mi puesto de trabajo	57.3	59.3	▲
10. INSTALACIONES	-	79.6	-
10.1 La higiene y la limpieza en mi área de trabajo es adecuada.	-	87.3	-
10.2. La higiene y limpieza de áreas comunes (baños y comedor) son adecuados para los fines.	-	81.4	-
10.3 Estoy satisfecho/a con los parqueos (adecuados y seguros).	-	79.1	-
10.4 El dispensado de alimentos y refrigerios son adecuados, tales como máquinas (higiene, variedad, precios, etc.).	-	70.7	-

En el ámbito dependientes del gestor “Específico del Gestor”, en comparación con el 2021 el 88% de las variables evaluadas (14 de 16 ítems) presentaron mejoría en el nivel de satisfacción, acorde se muestra en la tabla no. 7. Forman parte de este grupo, la valoración del trabajo por parte del supervisor, la organización del trabajo, participación en las decisiones que afectan su ámbito laboral, información, entre otras.

Tabla 7. Tendencia de variables institucionales en comparación años 2021-2023

Dimensiones/Variables	2021	2023	TENDENCIA
ESPECIFICOS	83.8	86.1	▲
3. TRABAJO EN EQUIPO	85.4	86.7	▲
3.1. En mi departamento se mantiene la armonía y un clima de colaboración en el trabajo.	87.5	87.5	▬
3.2. Participo en las decisiones que afectan las funciones de mi puesto de trabajo.	83.2	85.9	▲
4. COMUNICACIÓN	86.4	88.1	▲
4.1. Mi supervisor inmediato establece con claridad las prioridades y da seguimiento al cumplimiento de mis funciones.	87.2	89.4	▲
4.2. Mi supervisor inmediato me informa oportunamente las decisiones o cambios en el departamento.	85.4	87.5	▲
4.3. Las reuniones realizadas por mi supervisor inmediato son productivas.	86.6	87.4	▲
5. Liderazgo de mi supervisor	85.9	87.8	▲
5.1. La forma de organizar el trabajo en el departamento contribuye con la productividad del área.	84.0	86.8	▲
5.2. Me permite ejercer las responsabilidades del cargo que ocupó.	90.0	91.1	▲
5.3. Valoración de mis opiniones para la toma de decisiones.	85.9	86.4	▲
5.4. Motiva mi aprendizaje y la mejora de mis habilidades.	85.6	86.8	▲
5.5. Fomenta la relación laboral basado en el respeto y, maneja apropiadamente los conflictos en el área.	84.1	87.7	▲
6. DESEMPEÑO LABORAL	82.0	83.8	▲
6.2. Considero que mi carga de trabajo es acorde con la descripción del puesto.	77.8	78.3	▲
6.3. Recibo retroalimentación sobre el desempeño de mi trabajo.	80.4	83.5	▲
6.4. Recibo retroalimentación de mi evaluación anual de desempeño.	-	86.6	-
6.5. Tengo oportunidad de aportar e implementar nuevas ideas que ayuden a mejorar mi trabajo.	87.9	86.6	▼
7. DESARROLLO PROFESIONAL	74.1	73.0	▼
7.2. Mi desempeño es tomado en cuenta para promociones o nuevas designaciones.	74.1	73.0	▼
8. RECONOCIMIENTO	81.3	85.0	▲
8.1. Considero que mi supervisor inmediato valora y reconoce mi trabajo.	81.3	85.0	▲

Tabla 8. Tabla resumen de Indicadores por dimensión por Área

ÁREA	Total por ámbito			Total por dimensión									
	GENERAL	INSTITUCIONAL	ESPECIFICO	1. IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN	2. CONDICIONES LABORALES	3. TRABAJO EN EQUIPO	4. COMUNICACIÓN	5. LIDERAZGO DE MI SUPERVISOR	6. DESEMPEÑO LABORAL	7. DESARROLLO PROFESIONAL	8. RECONOCIMIENTO	9. COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	10. INSTALACIONES
Decanato de Estudiantes	74.4	73.2	80.3	83.6	75.8	79.6	80.2	83.4	76.8	62.1	67.0	61.1	74.7
Centro de Apoyo al Estudiante	76.8	74.9	84.1	88.8	74.2	84.3	82.0	85.8	81.6	61.1	68.2	68.9	72.6
Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil	76.8	75.1	81.1	79.1	73.4	83.6	81.8	84.6	79.6	67.3	65.1	69.2	84.1
Dirección de Bienestar Universitario	82.7	81.7	88.3	89.8	86.0	88.0	89.6	92.3	88.5	72.4	78.7	60.1	82.0
Dirección de Registro	61.4	61.3	67.6	76.7	69.5	62.7	67.2	70.8	57.3	47.5	56.2	46.4	60.1
Rectoría	82.4	79.0	89.1	87.8	72.7	88.0	86.4	91.0	85.3	79.8	80.1	73.0	80.1
Centro Internacional de Altos Estudios	84.1	78.4	96.5	95.6	73.4	100.0	93.3	98.7	86.7	71.3	80.2	70.2	71.8
Dirección de Comunicación y Mercadeo Institucional	81.2	79.4	85.1	82.7	66.1	80.0	80.0	88.0	84.8	78.8	86.0	68.1	98.0
Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico	76.2	69.7	87.0	81.8	58.3	82.4	75.7	87.6	83.3	88.5	71.0	71.0	62.4
Dirección de Tecnología de la Información	82.5	79.7	90.3	84.4	81.5	91.1	88.1	92.9	85.3	73.7	77.9	70.3	80.4
Escuela de Idiomas	79.1	77.9	83.9	86.7	72.5	81.8	85.6	84.4	80.0	73.7	73.6	70.5	81.8
Reporta directo al Rector	91.3	89.2	92.1	95.4	84.7	92.9	95.5	94.5	91.5	92.9	91.9	88.1	86.0
Vicerrectoría Académica	83.4	82.1	87.2	91.0	80.5	85.5	86.2	89.2	85.4	80.3	80.9	75.4	79.9
Biblioteca Fidel M. Núñez	83.2	86.0	84.1	91.8	85.8	78.5	83.4	82.5	85.8	84.1	78.5	72.3	89.6
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	86.1	84.3	89.4	89.1	85.4	85.6	90.4	93.8	86.1	84.3	84.8	78.0	83.6
Facultad de Ciencias e Ingeniería	79.0	74.5	88.4	88.7	67.3	85.6	82.5	90.5	86.2	67.3	78.5	71.7	71.9
Facultad de Humanidades	84.6	82.6	86.5	90.7	84.0	90.0	86.8	90.8	84.0	83.3	83.0	77.0	76.1
Reporte directo VAC	84.3	83.2	87.6	94.8	79.8	87.9	88.0	88.5	85.1	82.4	79.5	78.2	78.2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	80.6	81.0	82.0	89.5	80.5	83.9	82.2	83.9	81.8	77.2	73.8	72.3	80.5
Dirección de Gestión Humana	82.1	82.4	83.4	89.1	81.4	88.5	84.0	82.9	84.4	83.0	75.5	72.7	79.5
Dirección Seguridad	76.9	78.9	77.3	89.2	75.9	75.6	77.6	78.9	78.4	72.4	71.1	70.3	79.8
Personal de Servicios Generales	83.7	84.6	82.5	93.3	85.2	86.9	83.8	84.0	84.4	78.9	81.8	75.5	83.3
Personal de Finanzas, Contabilidad, Presupuesto y Tesorería	77.1	76.4	83.2	84.2	75.7	83.7	83.3	86.5	78.1	68.7	65.2	64.2	81.7
Reporte directo VAF	83.0	82.5	83.7	91.5	84.5	84.8	82.2	87.3	83.6	83.0	75.5	79.1	78.2
CAFAM	88.4	86.3	92.1	97.0	78.0	93.6	93.8	94.2	90.6	90.6	85.0	78.2	83.4
Total general	81.9	80.3	86.1	89.8	77.5	86.1	85.8	88.3	84.0	78.0	77.4	72.0	79.7

Ilustración 9. Comparación de Índice General por Área



RESULTADOS CUALITATIVOS.

COMENTARIOS ENCUESTA CLIMA

A nivel general fueron recibidos setecientos dieciséis (716) comentarios, entre los cuales, fueron clasificados como satisfacción, insatisfacción, Sugerencias y sin intención. De estos últimos, se recibieron ocho (8), los cuales fueron excluidos del estudio, considerando un total de setecientos ocho (708) comentarios. De los estos se resalta los siguientes aspectos:

Los aspectos con mayor concentración, equivalente al 59%, incluyen aspectos de instalaciones, condiciones laborales, compensación y beneficios, así como elementos de la Identificación con la Institución.

Aproximadamente el 30% de los comentarios se centran en los siguientes aspectos con proporciones de 6% a 9%

1. Insatisfecho (salario vs. puesto y mercado; diversificación y comunicación de los beneficios, aplicación reglamento de becas, entre otros).
2. Insatisfacción (adecuación de espacios, comedor, área de lactancia, áreas de esparcimiento, limpieza, área de aseo. acondicionamiento y seguridad de parqueo y Baños)
3. Satisfacción (orgulloso, sentido de pertenencia, agradecimiento, clima de respeto y profesionalidad, sentido familiar)
4. Insatisfacción (espacios físicos, adecuación de mobiliario-sillas; mantenimientos de equipos tecnológicos; y tiempo de respuestas para solucionar problemas o inconvenientes).

Ilustración 10. Análisis de Comentarios

ASPECTOS DE COMENTARIOS	Cantidad	%
INSTALACIONES	95	13.40%
Insatisfacción (adecuación de espacios, comedor, área de lactancia, áreas de esparcimiento, limpieza, área de aseo, acondicionamiento y seguridad de los parqueo y baños, otros)	60	8.50%
Satisfacción General	19	2.70%
Sugerencia	16	2.30%
CONDICIONES LABORALES	92	13.00%
Insatisfacción (espacios físicos, adecuación de mobiliario-sillas; mantenimientos de equipos tecnológicos; y tiempo de respuestas para solucionar problemas o inconvenientes).	42	5.90%
Satisfacción en general	31	4.40%
Sugerencia	19	2.70%
COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	83	11.70%
Insatisfecho (salario vs. puesto y mercado; diversificación y comunicación de los beneficios, aplicación reglamento de becas, entre otros).	64	9.00%
Sugerencia (mejor salarios y beneficios)	10	1.40%
Satisfacción General	9	1.30%
IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN	76	10.70%
Satisfacción (orgulloso, sentido de pertenencia, agradecimiento, clima de respeto y profesionalidad, sentido familiar)	57	8.10%
Insatisfacción General	11	1.60%
Sugerencia	8	1.10%
TRABAJO EN EQUIPO	72	10.20%
Satisfacción General	47	6.60%
Insatisfacción (mayor integración entre áreas, mayor participación, menor preferencia, otros)	24	3.40%
Fomentar la Comunicación	1	0.10%

COMUNICACIÓN	70	9.90%
Satisfacción (comunicación en el área y en general)	31	4.40%
Insatisfecho (comunicación entre las áreas, comunicación de proyectos instituciones, flujo de información interna y externa oportuna).	27	3.80%
Sugerencias (notas informativas sobre trabajos internos y eventualidades)	12	1.70%
DESARROLLO PROFESIONAL	62	8.80%
Insatisfacción (pocas oportunidades de desarrollo, mayor objetividad y alineación al perfil para ocupar una vacante, entre otros)	30	4.20%
Satisfacción en general	29	4.10%
Sugerencia	3	0.40%
RECONOCIMIENTO	58	8.20%
Satisfacción General	23	3.20%
Insatisfacción (recomiendo monetario, comunicación del programa, poco reconocimiento, reconocimiento por equipo)	19	2.70%
Sugerencia (incluir beneficios monetarios, bonos supermercados, becas)	16	2.30%
DESEMPEÑO LABORAL	52	7.30%
Satisfecho (satisfacción general, seguimiento y comunicación del desempeño)	33	4.70%
Insatisfecho (retroalimentación del desempeño, actualización de la descripción de puesto, seguimiento y comunicación del desempeño)	19	2.70%
ENFOQUE A LIDERAZGO	48	6.80%
Satisfecho (buena valoración, disciplina, flexibilidad respeto, organización y responsabilidad)	36	5.10%
Insatisfacción (diversa y general)	10	1.40%
Sugerencia	2	0.30%
Total	708	100.00%

A los fines de complementar este informe desde un enfoque más cualitativo fue realizado el un grupo focal con carácter investigativo. Esta metodología complementa y valida la mirada integral relativa a las variables que inciden en clima y la gestión institucional. A continuación se presentan en forma de esquematizadas los diferentes hallazgos, tanto fortalezas como las acciones y líneas que deben priorizar en UNAPEC.

GRUPOS FOCALES

En el marco de los procesos de evaluación del clima organizacional, se realiza el presente grupo focal en aras generar espacios de reflexión crítica y participativa de las fortalezas y oportunidades de los aspectos que impactan a la gestión institucional, la cultura y el clima laboral. Estos insumos son utilizados con carácter investigativo a fin de sistematizar e identificar acciones pertinentes sobre las líneas prioritarias que puedan insertarse en el modelo de Calidad de Unapec, así como las mejoras del clima organizacional. Se mantiene la confidencialidad y anonimato en el uso de la información recabada.

2023

ESQUEMA GRUPO FOCAL ADMINISTRATIVO

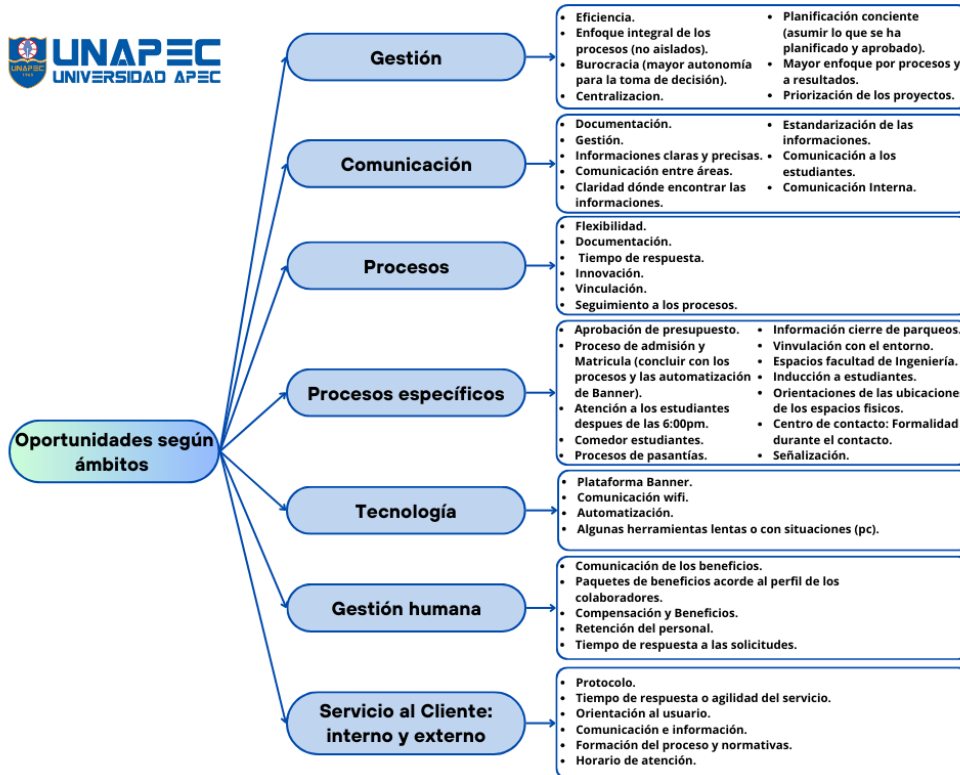


Ilustración 11. Esquema Grupo Focal Administrativo

Ilustración 12. Fortalezas UNAPEC



Ilustración 13. Oportunidades según ámbitos



Para identificar que tan satisfecho se encuentran nuestro personal dentro de la institución en recomendar a un amigo o familiares, se incorporó una pregunta avanzada. A continuación, se detalla la valoración de promedio de:

Respondidas: 324

Omitidas: 84

8,2 😊
Valor promedio



Tabla valoración promedio

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total	Weighted Average
😊	2.16%	0.93%	1.23%	2.16%	8.33%	3.09%	10.49%	16.98%	15.43%	39.20%	324	81.67

Ilustración 14. Valoración de recomendación UNAPEC

“Nos complace enormemente compartir los resultados de la encuesta sobre el Clima Laboral Administrativo en UNAPEC, específicamente en relación con la pregunta que indaga sobre la disposición de los colaboradores a recomendar nuestra institución a amigos, familiares y otros. El veredicto ha sido claro y elocuente, con un impresionante promedio de satisfacción de 8.2 sobre 10.

Detrás de cada punto en esta escala se encuentra un relato de aprecio hacia la institución, sus valores y su visión. Nuestros colaboradores, al otorgar una puntuación tan alta, están expresando no solo su nivel de satisfacción personal, sino también su confianza en UNAPEC como un lugar donde la excelencia se encuentra en constante ascenso.”

Dirección de calidad institucional

ANEXOS



Ilustración 15. Anuncio de encuesta



Ilustración 17 Habilitación de espacio para el llenado de la encuesta



Ilustración 18 Notificación del cierre de la encuesta



Ilustración 16 Inicio de encuesta

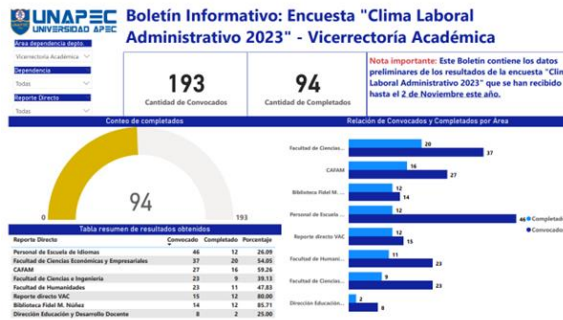


Ilustración 19 Boletín informativo avances de la encuesta