

**ICPR JUNIOR COLLEGE
NIVEL INSTITUCIONAL**



**RESULTADOS CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
A EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS 2019
(NIVEL INSTITUCIONAL)**

Sometido a:

**Dra. Olga Rivera, Presidenta
ICPR Junior College**

y

**Daisy Castro, Directora
Recursos Humanos**

Preparado por:

Trinidad Rodríguez, Coordinadora Assessment

Agosto, 2019

TABLA DE CONTENIDO

	<u>PÁGINA</u>
I. Introducción	3
II. Procedimiento.....	3
III. Hallazgos sobresalientes	
A. Resultados Cuestionario Satisfacción Empleados Administrativos 2019... ..	4
B. Perfil del Empleado Administrativo.....	4
C. Desarrollo Profesional	5
D. Comunicación, Participación y Relaciones Interpersonales	6
E. Servicios a la Comunidad.....	6
F. Salario y Condiciones de Empleo	9
IV. Fortalezas reflejadas en la encuesta	10
V. Áreas de preocupación y/o áreas de oportunidad	11
VI. Recomendaciones	12
VII. Tabla de Comentarios de Empleados	13
VIII. Recomendaciones de Oficina Central al Área de Actividades a la Comunidad.....	14
IX. Resultados Comparativos por Localidad e Institucional 2018 vs. 2019.....	15

**ANÁLISIS CUESTIONARIO
PARA EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS
MAYO - AGOSTO 2019**

I. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de recopilar datos sobre el perfil y el grado de satisfacción de los Empleados Administrativos respecto a los servicios recibidos por el ICPR Junior College en diferentes áreas, se administró en línea el “Cuestionario para Empleados Administrativos”, Revisado 08/2018, durante los meses de julio y agosto de 2019.

Las áreas evaluadas por los Empleados Administrativos, incluyendo la Oficina Central, son las siguientes:

- A. Información General
- B. Desarrollo Profesional
- C. Comunicación, Participación y Relaciones Interpersonales
- D. Servicios a la Comunidad
- E. Salario y Otras Condiciones de Empleo

Los hallazgos ayudarán a la Institución a tomar la acción correspondiente a los fines de satisfacer sus necesidades, que le permitan fortalecerse y continuar ofreciendo un servicio de excelencia, que esté en armonía con el Plan Estratégico Institucional 2018-2022, la misión y visión del ICPR Junior College y que esté atemperado a los cambios tecnológicos.

II. PROCEDIMIENTO

Las localidades administraron en línea el “Cuestionario para Empleados Administrativos” a un total de 89 (100%) miembros de la Administración, incluyendo la Oficina Central desglosados de la siguiente forma:

Tabla #1 – Distribución de la muestra por localidad y Oficina Central 2018 vs. 2019

Localidad	2018		2019	
Arecibo	14	100%	14	100%
Bayamón	7	100%	6	100%
Hato Rey	17	100%	13	100%
Manatí	18	100%	17	100%
Mayagüez	17	100%	17	100%
Oficina Central	20	91%	22	100%
TOTALES	93	98%	89	100%

RESULTADOS COMPARATIVOS CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS 2018 y 2019 NIVEL INSTITUCIONAL

II. HALLAZGOS SOBRESALIENTES

A. Resultados Cuestionario Satisfacción Empleados Administrativos – 2019

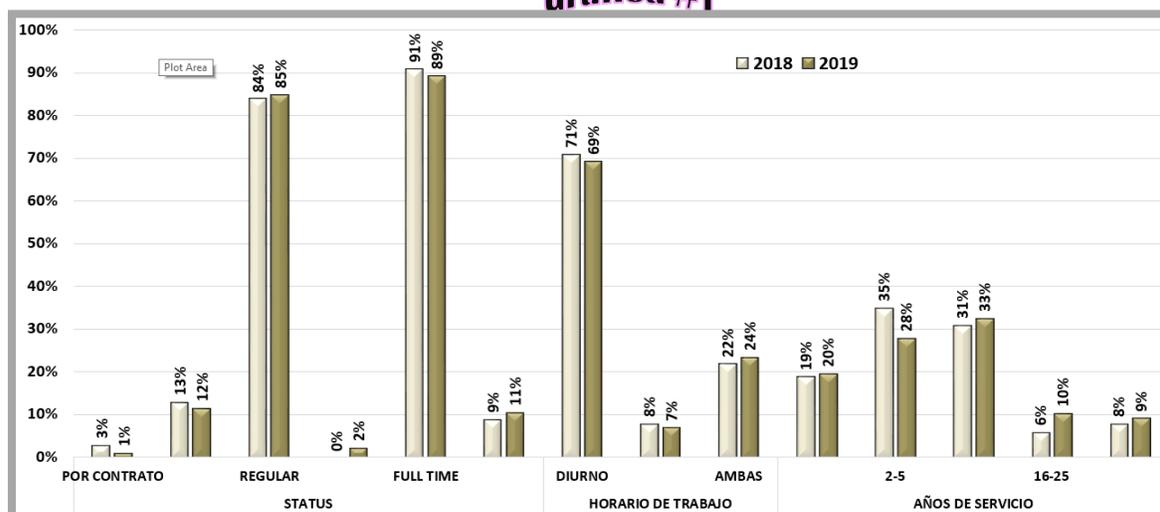
Tabla 2 – Resultados Comparativos 2018 vs. 2019

ICPR JUNIOR COLLEGE																				
COMPARACIÓN RESULTADOS CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - 2018 y 2019																				
ARECIBO			HATO REY			MAYAGUEZ			BAYAMÓN			MANATÍ			OFICINA CENTRAL			ALL CAMPUS		
EXCELENTE O BUENO		CAMBIO	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO			
2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019	
84%	78%	-6%	85%	82%	-3%	84%	81%	-3%	93%	91%	-2%	88%	93%	5%	84%	83%	-1%	86%	84%	-2%

1. El porcentaje de satisfacción de los empleados administrativos, según el Cuestionario para los Empleados Administrativos 2019, es de **84%**.
2. Al compararlo con el 2018 (86%) hubo **una baja de 2%** en satisfacción.

B. Perfil del Personal Administrativo 2018 vs. 2019

Gráfica #1

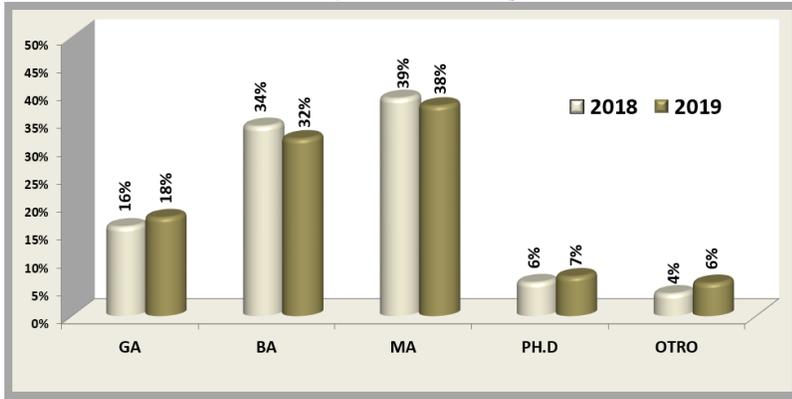


El perfil del Empleado Administrativo para el 2019, a nivel institucional, es el siguiente:

- ✚ El **85%** trabaja como **empleado regular**, **1% más** que para la encuesta del 2018.
- ✚ El **89%** trabaja a **tiempo completo**, **2% menos** que para la encuesta del 2018.
- ✚ El **69%** se desempeña en horario diurno, **2% menos** que para la encuesta del 2018.
- ✚ El **80%** lleva **más de dos años de servicio** en la Institución, **igual** que para el 2018.

1. Para el 2019 la preparación académica de la Administración es:

Gráfica #2



- ✚ **Grado Asociado** (18%), 2% más que para el 2018 (16%)
- ✚ **Bachillerato** (32%), 2% menos que para el 2018 (34%)
- ✚ **Maestría** (38%), 1% menos que para el 2018 (39%)
- ✚ **Doctorado** (7%), 1% más que para el 2018 (6%)

C. Desarrollo Profesional – 83% (2018) vs. 79% (2019)

Tabla 3– Desarrollo Personal del Empleado Administrativo 2018 vs. 2019

ICPR JUNIOR COLLEGE			
COMPARACIÓN RESULTADOS CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - 2018 y 2019			
REACTIVOS	ALL CAMPUS		
	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO
	2018	2019	
Desarrollo Profesional			
1. Las oportunidades que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional se pueden considerar	80%	78%	-2%
2. La frecuencia de las actividades de adiestramiento en servicio que se ofrecen se puede considerar	84%	63%	-21%
3. La pertinencia de los temas incluidos en las actividades de adiestramiento en servicio es	88%	84%	-4%
4. La calidad de las actividades de adiestramiento en servicio se puede considerar como	91%	90%	-1%
5. Las aportaciones económicas que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional son	74%	69%	-5%
6. La disposición para participar de nuevos talleres de inglés conversacional para mi mejoramiento profesional es	84%	92%	8%
7. Mi participación activa en asociaciones profesionales por iniciativa propia o sufragada por la Institución es	80%	76%	-4%
8. Mi disposición para mantener membresía activa en asociaciones profesionales relacionadas con mi trabajo es	84%	82%	-2%
PROMEDIO	83%	79%	-4%

- ✚ El porcentaje de satisfacción en esta área bajó 4% para el año 2019.
- ✚ La mayoría de los reactivos bajó la satisfacción, excepto el reactivo relacionado con 'la **disposición para participar en nuevos talleres de inglés conversacional para su mejoramiento profesional**'.
- ✚ El reactivo con la mayor baja en satisfacción fue el relacionado con 'la **frecuencia de las actividades de adiestramiento en servicio que se ofrecen en la institución**'. (bajó 21%).

D. Comunicación, Participación y Relaciones Interpersonales - 88% (2018) vs. 88% (2019)

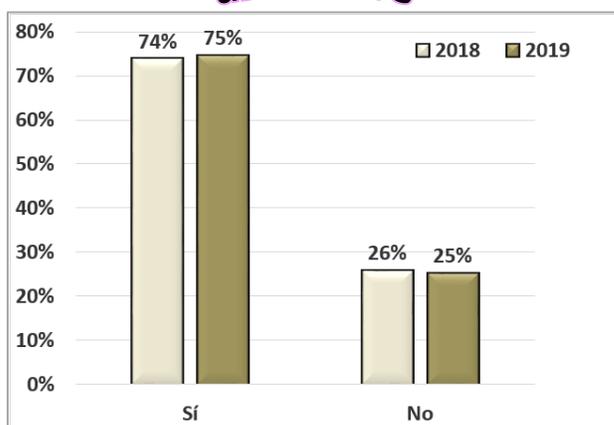
Tabla 4 – Comunicación del Empleado Administrativo 2018 vs. 2019

ICPR JUNIOR COLLEGE			
COMPARACIÓN RESULTADOS CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - 2018 y 2019			
REACTIVOS	ALL CAMPUS		
	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO
	2018	2019	
Comunicación, Participación y Relaciones Interpersonales			
1. Entre Profesores y Administración son	83%	83%	0%
2. Entre Profesores y Director/a son	88%	89%	1%
3. Entre Profesores y Consejer/a Profesional son	89%	83%	-6%
4. Entre Administración y Bibliotecaria son	93%	92%	-1%
5. Entre Profesores y Estudiantes son	88%	91%	3%
6. Entre Estudiantes y Empleados son	92%	93%	1%
7. La comunicación de empleados administrativos con el/la Decano(a) es	88%	89%	1%
8. La comunicación de empleados administrativos con la Oficina Central es	87%	87%	0%
9. Las ideas como resultado del diálogo y el análisis por parte del personal administrativo a nivel de Recinto se toman en consideración para hacer decisiones de manera	80%	89%	9%
10. La participación de los empleados administrativos en los asuntos correspondientes a nivel de Recinto es	91%	84%	-7%
PROMEDIO	88%	88%	0%

- ✚ El grado de satisfacción en el área de **Comunicación y Relaciones Interpersonales** se quedó igual para el 2019 al compararlo con el 2018.
- ✚ La mayoría de los reactivos aumentaron, excepto los reactivos relacionados con la **'comunicación entre Profesores y Consejera(o) Profesional'** (**bajó 6%**), **'Administración y Bibliotecaria(o)'** (**bajó 1%**) y **'la participación de los empleados administrativos en los asuntos correspondiente a nivel de recinto'** (**bajó 7%**).
- ✚ Los que tuvieron mayor aumento fueron: **'las ideas como resultado del diálogo y el análisis por parte del personal administrativo a nivel de recinto se toman en consideración para tomar decisiones'** (**subió 9%**) y la **'comunicación entre Profesores y Estudiantes'** (**subió 3%**).

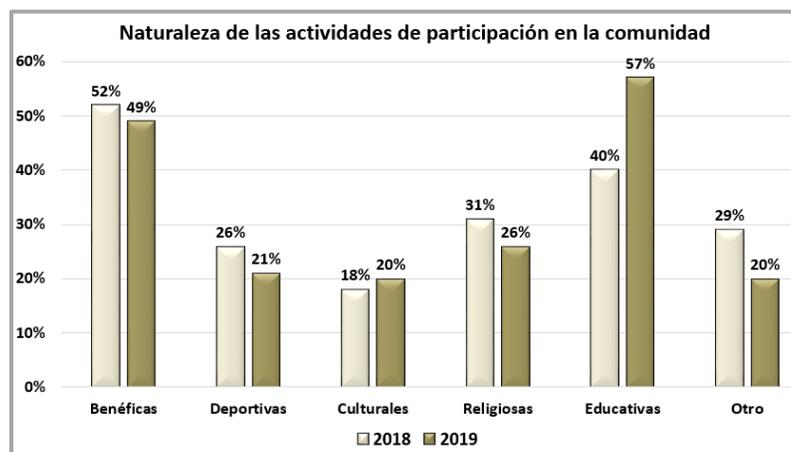
E. Servicios a la Comunidad del Empleado Administrativo – 2018 vs. 2019

Gráfica #3



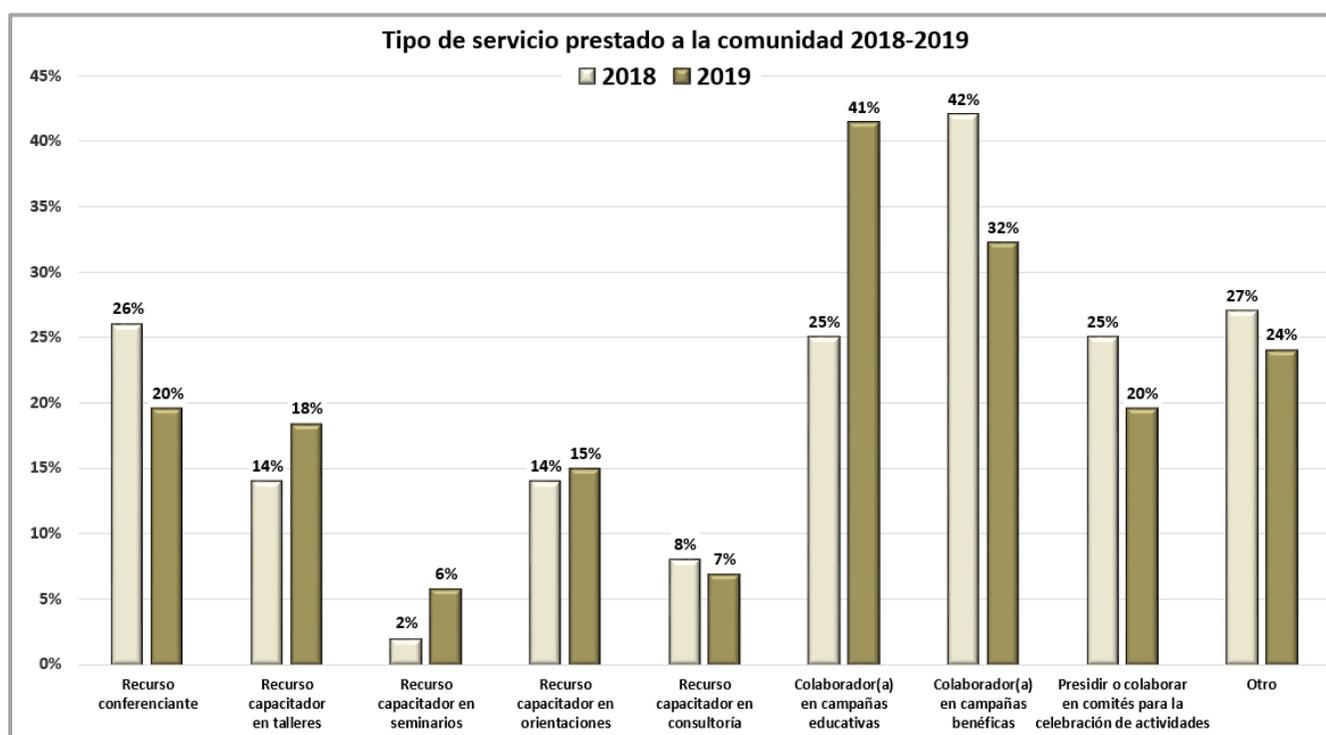
La prestación de servicios a la comunidad por parte de los empleados administrativos durante los últimos dos (2) años aumentó 1% (74% - 2018 vs. 75% - 2019).

Gráfica #4



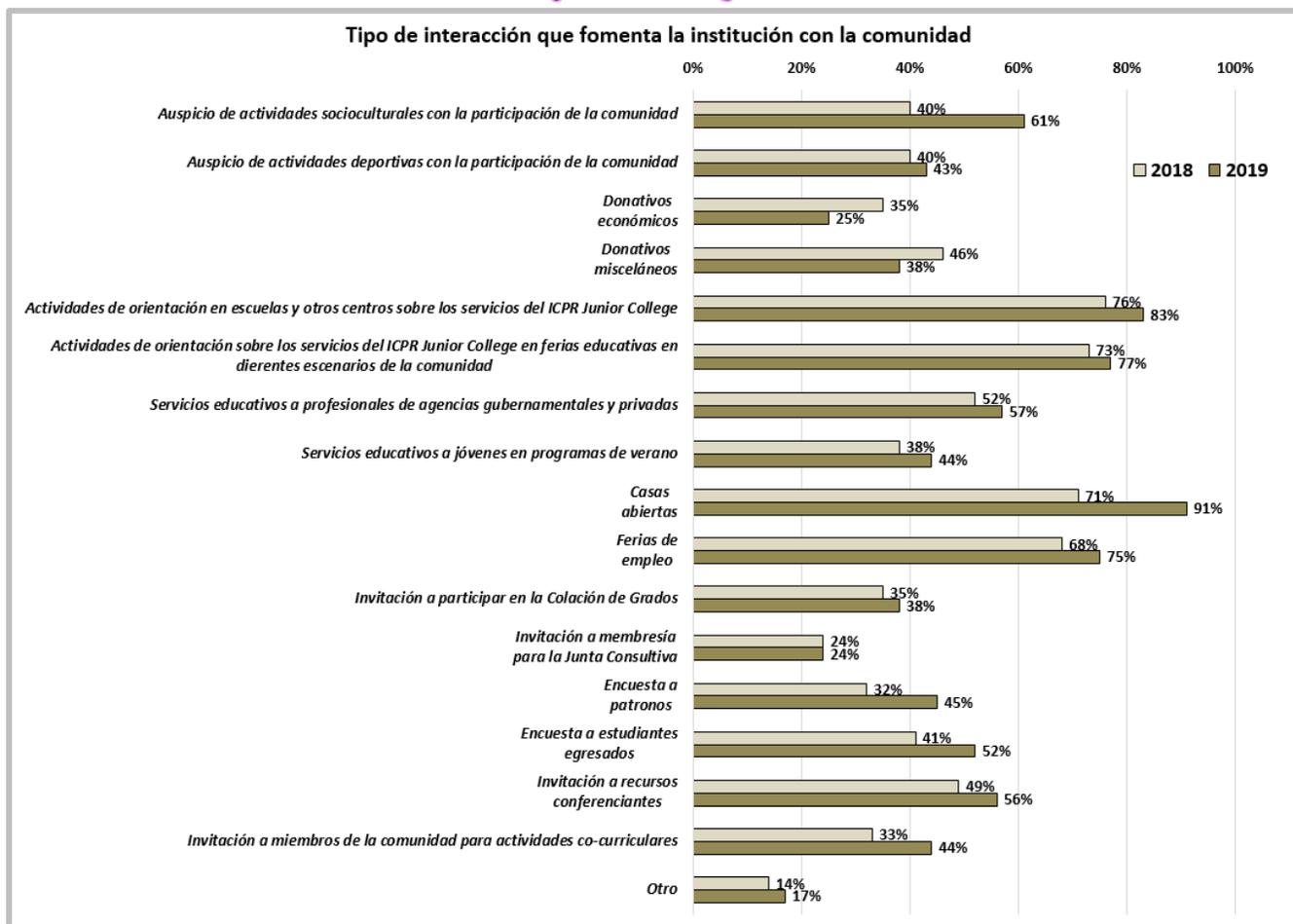
La naturaleza de los servicios a la comunidad para el 2019 ha sido mayormente en actividades de tipo educativa (57%) y benéfica (49%). Se puede observar un aumento de 17% en las actividades de tipo educativo.

Gráfica #5



- El tipo de participación en actividades con la comunidad para el 2019 ha sido mayormente como:
 - ✓ colaborador en campañas educativas (41%)
 - ✓ colaborador(a) en campañas benéficas (32%)
 - ✓ recurso conferenciante (20%)
 - ✓ presidir o colaborar en comités para la celebración de actividades (20%)

Gráfica #6



2. La interacción que fomenta la Institución con la comunidad, según la encuesta de los empleados administrativos del 2019, ha sido mediante las siguientes actividades:

- ✓ Casas abiertas (**91%**)
- ✓ Actividades de orientación en escuelas y otros centros sobre los servicios del ICPR Junior College (**83%**)
- ✓ Actividades de orientación sobre los servicios de ICPR Junior College en ferias educativas en diferentes escenarios de la comunidad (**77%**)
- ✓ Ferias de empleo (**75%**)
- ✓ Auspicio de actividades socioculturales con la participación de la comunidad (**61%**)
- ✓ Servicios educativos a profesionales de agencias gubernamentales y privadas (**57%**)
- ✓ Invitación a recurso conferenciante (**56%**)
- ✓ Encuestas a estudiantes egresados (**52%**)
- ✓ Encuesta a patronos (**45%**)
- ✓ Invitación a miembros de la comunidad para actividades co-curriculares (**44%**)
- ✓ Servicios educativos a jóvenes en programas de verano (**44%**)
- ✓ Auspicio de actividades deportivas con la participación de la comunidad (**43%**)
- ✓ Donativos misceláneos (**38%**)
- ✓ Invitación a participar en la Colación de Grados (**38%**)
- ✓ Donativos económicos (**25%**)
- ✓ Invitación a membresía para la Junta Consultiva (**24%**)
- ✓ Otro (**17%**)

F. Salario y otras Condiciones de Empleo - 64% (2018) vs. 67% (2019)

Tabla 5 – Salario y Condiciones de Empleo para la Administración 2018 vs. 2019

COMPARACIÓN RESULTADOS CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - 2018 y 2019			
REACTIVOS	ALL CAMPUS		
	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO
	2018	2019	
<i>Salario y Condiciones de Empleo</i>			
1. Considero que mis condiciones salariales son	61%	67%	6%
2. Mi salario se ajusta a mis credenciales y responsabilidades profesionales en forma	56%	59%	3%
3. Mi salario compara favorablemente con mis pares en instituciones similares a la nuestra en forma	55%	58%	3%
4. Los incentivos y beneficios marginales de nuestra Institución son	84%	83%	-1%
PROMEDIO	64%	67%	3%

- ✚ Hubo un **aumento de 3%** en satisfacción en el 2019 al compararla con la encuesta del 2018.
- ✚ La mayoría de los reactivos aumentó el porcentaje de satisfacción, con excepción de los **incentivos y beneficios marginales que ofrece la Institución**, cuya **baja fue de 1%**.

III. FORTALEZAS REFLEJADAS EN LA ENCUESTA

A. **Mejor preparación académica** en los empleados administrativos para el año 2019 al compararla con el 2018

✚ Hubo un aumento de 1% en empleados administrativos con **Doctorado**.

B. **Mayor personal administrativo** desempeñándose en **ambos horarios**

✚ Hubo 2% más del personal administrativo encuestado se desempeña en ambas secciones para atender al cliente que estudia en ambas secciones.

C. **Más personal administrativo** desempeñándose en **servicios directos al cliente** para el 2019

✚ Hubo 2% más del personal administrativo encuestado que realizan su trabajo en el área de **servicios directos al cliente**.

D. **Mayor personal administrativo** desempeñándose como **personal ejecutivo y de supervisión**

✚ Hubo 1% más del personal administrativo encuestado que se desempeña como **personal ejecutivo y de supervisión**.

E. **Mayor exposición y participación** de los empleados administrativos en la prestación de **servicios a la comunidad** durante los últimos dos (2) años para el 2019, especialmente en **actividades educativas**

✚ La prestación de servicios a la comunidad de los empleados administrativos aumentó 1% al comparar ambas encuestas. El 75% de los empleados administrativos han prestado servicios a la comunidad en distintos escenarios con mayor aumento en **actividades educativas** (aumento de 17%)

F. **Mayor satisfacción** con el área de **salario y condiciones de empleo** para el año 2019

✚ La satisfacción del empleado administrativo con el salario y condiciones de empleo aumentó 3% para el 2019.

IV. ÁREAS DE PREOCUPACIÓN Y/O ÁREAS DE OPORTUNIDAD

A. **Menos personal administrativo desempeñándose en servicios administrativos y de apoyo para el 2019**

- Hubo 3% menos del personal administrativo encuestado que se desempeña en **servicios administrativos y de apoyo**

B. **Menos satisfacción con el área de Desarrollo Profesional para el 2019 al compararla con el 2018**

- Hubo una baja de 4% en satisfacción en el área de **Desarrollo Profesional**. Las oportunidades, frecuencia, pertinencia, calidad de las actividades para su mejoramiento profesional, así como la participación de los empleados en asociaciones profesionales por iniciativa propia bajaron en satisfacción 2%, 21%, 4%, 1%, y 4%, respectivamente.
- Hubo también baja de 5% en la satisfacción con las aportaciones económicas que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional. Además, bajó la satisfacción 2% en la disposición para mantener membresía activa en asociaciones profesionales relacionadas con su trabajo.

C. **Baja en la satisfacción de los empleados administrativos con la comunicación universitaria en casi todas las direcciones.**

- La satisfacción con la comunicación entre **profesores y Consejera Profesional** bajó un 6%, el de **administración y Bibliotecaria** bajó 1%, y el de **la participación de los empleados en asuntos de localidad** bajó 7% para el 2019 al compararla con el 2018.

D. **Menos satisfacción con el área de salario y condiciones de empleo para el año 2019**

- La satisfacción del empleado administrativo con los **incentivos y beneficios marginales** bajó 1% para el 2019.

V. RECOMENDACIONES

- A. Se recomienda administrar el Cuestionario de Necesidades de la Administración para diseñar un buen Plan de Desarrollo Profesional que satisfaga las necesidades del personal administrativo y aumente la satisfacción en cuanto a las oportunidades y aportaciones económicas que ofrece la Institución. Se podría auscultar recursos dentro de la Institución que puedan prestar sus servicios en beneficio del mejoramiento profesional del personal administrativo.
- B. Se debe buscar alternativas para mejorar las líneas de comunicación de los profesores y Consejera Profesional, y entre la administración y Bibliotecaria.
- C. Se recomienda darle mayor participación a los empleados en los asuntos concernientes a la localidad.
- D. Se debe buscar alternativas para mejorar el Desarrollo Profesional del personal administrativo, específicamente en la frecuencia en que se ofrecen las actividades de mejoramiento profesional, ya que fue la única área que bajó el porcentaje de satisfacción para el año 2019.

RESULTADOS COMPARATIVOS POR LOCALIDAD E INSTITUCIONAL 2019 VS 2018

ICPR JUNIOR COLLEGE

COMPARACIÓN RESULTADOS CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - 2018 y 2019

REACTIVOS	ARECIBO			HATO REY			MAYAGUEZ			BAYAMÓN			MANATÍ			OFICINA CENTRAL			ALL CAMPUS		
	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO																		
	2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019	
	2018	2019	CAMBIO																		
Desarrollo Profesional																					
1. Las oportunidades que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional se pueden considerar	71%	71%	0%	71%	62%	-9%	75%	76%	1%	86%	100%	14%	89%	87%	-2%	90%	80%	-10%	80%	78%	-2%
2. La frecuencia de las actividades de adiestramiento en servicio que se ofrecen se puede considerar	71%	57%	-14%	82%	54%	-28%	75%	59%	-16%	86%	80%	-6%	100%	87%	-13%	85%	53%	-32%	84%	63%	-21%
3. La pertinencia de los temas incluidos en las actividades de adiestramiento en servicio es	79%	71%	-8%	88%	85%	-3%	88%	76%	-12%	100%	100%	0%	89%	93%	4%	90%	89%	-1%	88%	84%	-4%
4. La calidad de las actividades de adiestramiento en servicio se puede considerar como	93%	93%	0%	94%	85%	-9%	82%	93%	11%	100%	83%	-17%	89%	93%	4%	95%	89%	-6%	91%	90%	-1%
5. Las aportaciones económicas que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional son	73%	62%	-11%	71%	58%	-13%	67%	59%	-8%	83%	83%	0%	76%	80%	4%	80%	75%	-5%	74%	69%	-5%
6. La disposición para participar de nuevos talleres de inglés conversacional para mi mejoramiento profesional es	86%	86%	0%	81%	100%	19%	82%	88%	6%	86%	80%	-6%	83%	100%	17%	85%	90%	5%	84%	92%	8%
7. Mi participación activa en asociaciones profesionales por iniciativa propia o sufragada por la Institución es	70%	58%	-12%	86%	73%	-13%	77%	87%	10%	75%	83%	8%	92%	85%	-7%	76%	71%	-5%	80%	76%	-4%
8. Mi disposición para mantener membresía activa en asociaciones profesionales relacionadas con mi trabajo es	60%	67%	7%	88%	77%	-11%	79%	87%	8%	67%	100%	33%	100%	92%	-8%	89%	83%	-6%	84%	82%	-2%
PROMEDIO	75%	71%	-4%	83%	74%	-9%	78%	78%	0%	85%	89%	3%	90%	90%	0%	86%	79%	-8%	83%	79%	-4%
Salario y Condiciones de Empleo																					
1. Considero que mis condiciones salariales son	79%	79%	0%	41%	46%	5%	53%	53%	0%	86%	67%	-19%	56%	76%	20%	70%	80%	10%	61%	67%	6%
2. Mi salario se ajusta a mis credenciales y responsabilidades profesionales en forma	71%	64%	-7%	35%	31%	-4%	47%	47%	0%	86%	67%	-19%	53%	76%	23%	63%	67%	4%	56%	59%	3%
3. Mi salario compara favorablemente con mis pares en instituciones similares a la nuestra en forma	75%	64%	-11%	38%	33%	-5%	44%	47%	3%	86%	67%	-19%	50%	73%	23%	63%	64%	1%	55%	58%	3%
4. Los incentivos y beneficios marginales de nuestra Institución son	79%	77%	-2%	71%	62%	-9%	88%	76%	-12%	100%	100%	0%	72%	94%	22%	100%	93%	-7%	84%	83%	-1%
PROMEDIO	76%	71%	-5%	46%	43%	-3%	58%	56%	-2%	89%	75%	-14%	58%	80%	22%	74%	76%	2%	64%	67%	3%
Comunicación, Participación y Relaciones Interpersonales																					
1. Entre Profesores y Administración son	86%	79%	-7%	88%	85%	-3%	81%	76%	-5%	100%	100%	0%	72%	100%	28%	82%	71%	-11%	83%	83%	0%
2. Entre Profesores y Director/a son	93%	86%	-7%	88%	85%	-3%	88%	82%	-6%	100%	83%	-17%	89%	100%	11%	78%	93%	15%	88%	89%	1%
3. Entre Profesores y Consejer/a Profesional son	93%	79%	-14%	88%	77%	-11%	93%	82%	-11%	100%	83%	-17%	83%	100%	17%	85%	82%	-3%	89%	83%	-6%
4. Entre Administración y Bibliotecaria son	93%	85%	-8%	100%	92%	-8%	93%	88%	-5%	100%	100%	0%	89%	100%	11%	85%	92%	7%	93%	92%	-1%
5. Entre Profesores y Estudiantes son	79%	86%	7%	100%	92%	-8%	93%	88%	-5%	86%	100%	14%	83%	93%	10%	87%	93%	6%	88%	91%	3%
6. Entre Estudiantes y Empleados son	93%	86%	-7%	100%	100%	0%	94%	88%	-6%	100%	100%	0%	89%	93%	4%	81%	93%	12%	92%	93%	1%
7. La comunicación de empleados administrativos con el/la Decano(a) es	93%	86%	-7%	88%	100%	12%	88%	76%	-12%	100%	83%	-17%	89%	100%	11%	76%	87%	11%	88%	89%	1%
8. La comunicación de empleados administrativos con la Oficina Central es	100%	86%	-14%	71%	85%	14%	81%	81%	0%	100%	100%	0%	89%	93%	4%	90%	84%	-6%	87%	87%	0%
9. Las ideas como resultado del diálogo y el análisis por parte del personal administrativo a nivel de Recinto se toman en consideración para hacer decisiones de manera	93%	86%	-7%	59%	85%	26%	75%	88%	13%	100%	100%	0%	89%	93%	4%	75%	87%	12%	80%	89%	9%
10. La participación de los empleados administrativos en los asuntos correspondientes a nivel de Recinto es	93%	85%	-8%	88%	92%	4%	94%	82%	-12%	100%	83%	-17%	89%	87%	-2%	88%	75%	-13%	91%	84%	-7%
PROMEDIO	91%	84%	-7%	87%	89%	2%	88%	83%	-5%	99%	93%	-6%	86%	96%	10%	83%	86%	3%	88%	88%	0%
PROMEDIO TOTAL (NO INCLUYE SALARIO Y CONDICIONES DE EMPLEO)	84%	78%	-6%	85%	82%	-3%	84%	81%	-3%	93%	91%	-2%	88%	93%	5%	84%	83%	-1%	86%	84%	-2%