

ICPR JUNIOR COLLEGE NIVEL INSTITUCIONAL



RESULTADOS CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN A EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS 2020 (NIVEL INSTITUCIONAL)

Sometido a:

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

y

**Daisy Castro, Directora
Recursos Humanos**

Preparado por:

Trinidad Rodríguez, Directora Institucional de *Assessment*

Agosto, 2020

TABLA DE CONTENIDO

PÁGINA

I.	Introducción	3
II.	Procedimiento	3
III.	Hallazgos sobresalientes	
	A. Resultados Cuestionario Satisfacción Empleados Administrativos 2020... ..	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	10
VI.	Recomendaciones	11
VII.	Tabla de Comentarios de los Empleados Administrativos	12
VIII.	Resultados Comparativos por Localidad e Institucional 2019 vs. 2020.....	14

**ANÁLISIS CUESTIONARIO
PARA EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS
MAYO - AGOSTO 2020**

I. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de recopilar datos sobre el perfil y el grado de satisfacción de los Empleados Administrativos, incluyendo Oficina Central, 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 2020.

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 88 (99%) miembros de la Administración, incluyendo la Oficina Central desglosados de la siguiente forma:

Tabla #1 – Distribución de la muestra por localidad y Oficina Central 2019 vs. 2020

Localidad	2019		2020	
<i>Arecibo</i>	14	100%	15	100%
<i>Bayamón</i>	6	100%	6	100%
<i>Hato Rey</i>	13	100%	14	93%
<i>Manatí</i>	17	100%	16	100%
<i>Mayagüez</i>	17	100%	16	100%
<i>Oficina Central</i>	22	100%	21	100%
TOTALES	89	100%	88	99%

**RESULTADOS COMPARATIVOS CUESTIONARIO SATISFACCIÓN
PARA LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS 2019 y 2020
NIVEL INSTITUCIONAL**

III. HALLAZGOS SOBRESALIENTES

A. Resultados Cuestionario Satisfacción Empleados Administrativos – 2020

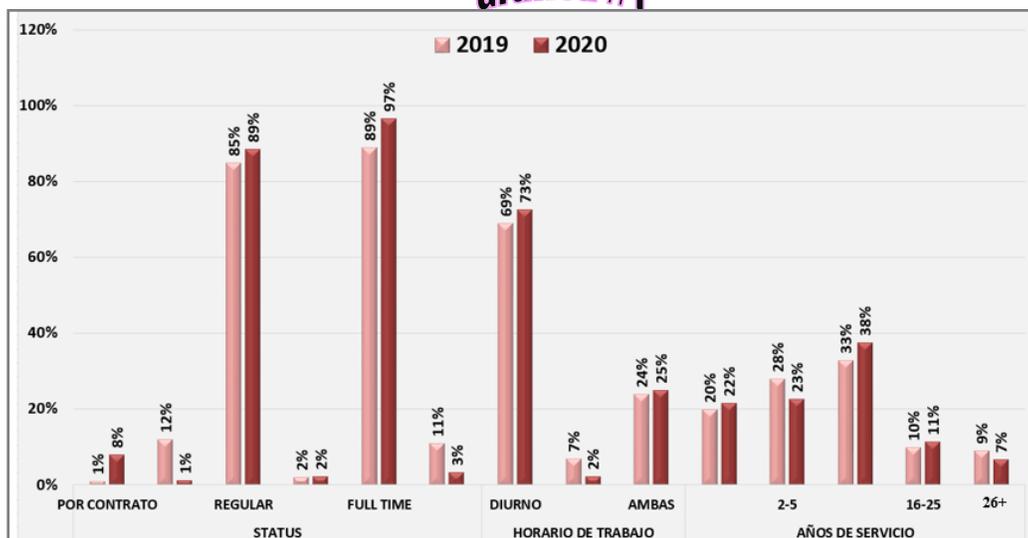
Tabla 2 – Resultados Comparativos 2019 vs. 2020

ICPR JUNIOR COLLEGE																				
POR LOCALIDAD E INSTITUCIONAL																				
COMPARACIÓN RESULTADOS																				
CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - AÑOS 2019 y 2020																				
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	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO
2019	2020		2019	2020		2019	2020		2019	2020		2019	2020		2019	2020		2019	2020	
78%	94%	16%	82%	91%	9%	81%	86%	5%	91%	94%	3%	93%	93%	0%	83%	86%	3%	84%	90%	6%

1. El porcentaje de satisfacción de los empleados administrativos, a nivel institucional, según el Cuestionario para los Empleados Administrativos 2020, es de 90%.
2. Al compararlo con el 2019 (84%) hubo un aumento de 6% en satisfacción.

B. Perfil del Personal Administrativo 2019 vs. 2020

Gráfica #1

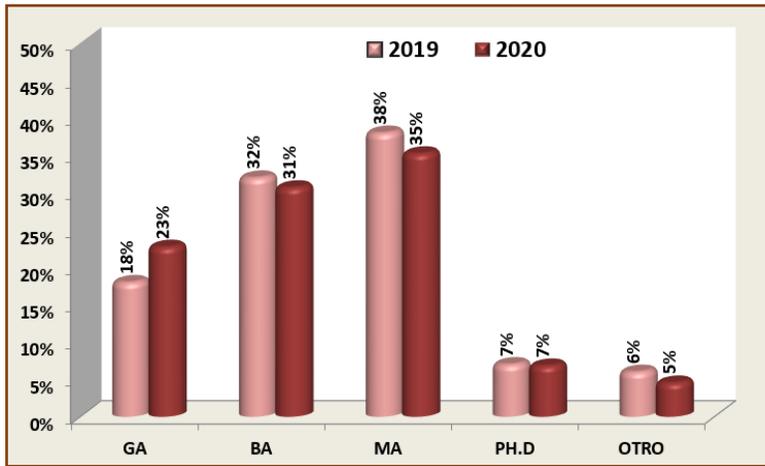


El perfil del Empleado Administrativo para el 2020, a nivel institucional, es el siguiente:

- ✚ El **89%** trabaja como **empleado regular**, **4% más** que para la encuesta del 2019.
- ✚ El **97%** trabaja a **tiempo completo**, **8% más** que para la encuesta del 2019.
- ✚ El **73%** se desempeña en horario diurno, **4% más** que para la encuesta del 2019.
- ✚ El **79%** lleva **más de dos años de servicio** en la Institución, **1% menos** que para el 2019.

Para el 2020 la preparación académica de la Administración es:

Gráfica #2



- + Grado Asociado (23%), 5% más que para el 2019 (18%)
- + Bachillerato (31%), 1% menos que para el 2019 (32%)
- + Maestría (35%), 3% menos que para el 2019 (38%)
- + Doctorado (7%), igual que para el 2019 (7%)

C. Desarrollo Profesional – 79% (2019) vs. 88% (2020)

Tabla 3– Desarrollo Personal del Empleado Administrativo 2019 vs. 2020

COMPARACIÓN RESULTADOS CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - AÑOS 2019 y 2020			
REACTIVOS	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO
	2019	2020	
Desarrollo Profesional			
1. Las oportunidades que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional se pueden considerar	78%	89%	11%
2. La frecuencia de las actividades de adiestramiento en servicio que se ofrecen se puede considerar	63%	81%	18%
3. La pertinencia de los temas incluidos en las actividades de adiestramiento en servicio es	84%	92%	8%
4. La calidad de las actividades de adiestramiento en servicio se puede considerar como	90%	92%	2%
5. Las aportaciones económicas que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional son	69%	83%	14%
6. La disposición para participar de nuevos talleres de inglés conversacional para mi mejoramiento profesional es	92%	97%	5%
7. Mi participación activa en asociaciones profesionales por iniciativa propia o sufragada por la Institución es	76%	82%	6%
8. Mi disposición para mantener membresía activa en asociaciones profesionales relacionadas con mi trabajo es	82%	91%	9%
PROMEDIO	79%	88%	9%

- + El porcentaje de satisfacción en esta área aumentó 9% para el año 2020.
- + Todos los reactivos aumentaron el grado de la satisfacción, siendo el reactivo de mayor aumento el relacionado con ‘la frecuencia de las actividades de adiestramiento en servicio que se ofrecen’ (aumentó 18%).

D. Comunicación, Participación y Relaciones Interpersonales - 88% (2019) vs. 92% (2020)

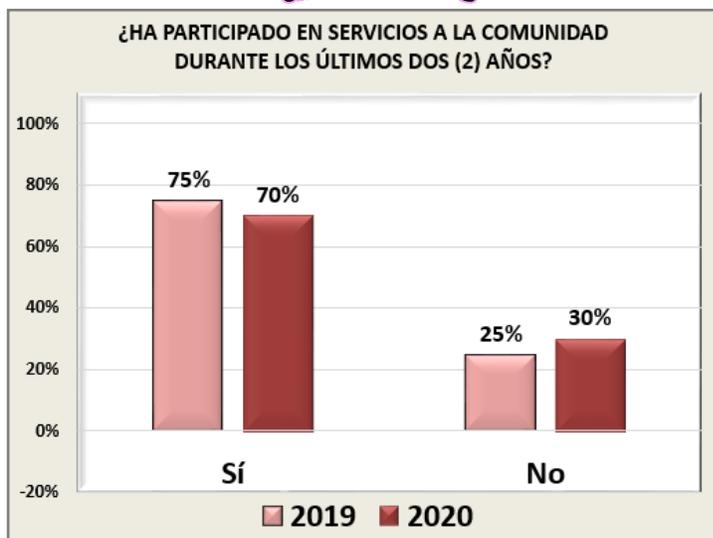
Tabla 4 – Comunicación del Empleado Administrativo 2019 vs. 2020

COMPARACIÓN RESULTADOS CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - AÑOS 2019 y 2020			
REACTIVOS	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO
	2019	2020	
Relaciones Interpersonales, Comunicación y Participación			
1. Las relaciones interpersonales entre el personal y la facultad son:	83%	90%	7%
2. La comunicación entre el personal y la facultad es:	89%	92%	3%
3. Las relaciones interpersonales entre el personal y el/la Director(a) son:	83%	92%	9%
4. La comunicación entre el personal y el/la Director(a) es:	92%	92%	0%
5. Las relaciones interpersonales y la comunicación entre el personal y los estudiantes son:	91%	98%	7%
6. Las relaciones interpersonales y la comunicación entre el/la Director(a) y los estudiantes	93%	96%	3%
7. La comunicación del personal con la Oficina Central es:	89%	91%	2%
8. Las recomendaciones por parte del personal se toman en consideración.	87%	86%	-1%
9. Las participaciones del personal en los asuntos correspondientes a nivel de localidad es:	89%	92%	3%
10. La participación del personal en las actividades de ICPR Junior College es:	84%	91%	7%
PROMEDIO	88%	92%	4%

- ✚ El grado de satisfacción en el área de **Comunicación y Relaciones Interpersonales aumentó 4%** para el 2020 al compararlo con el 2019.
- ✚ La mayoría de los reactivos aumentaron, excepto el reactivo relacionado con las **‘recomendaciones por parte del personal se toman en consideración’ (bajó 1%)**.
- ✚ Los que tuvieron mayor aumento fueron: **‘las relaciones interpersonales entre el personal y el/la directora(a)’ (aumentó 9%)**, **‘las relaciones interpersonales entre el personal y la facultad’ (aumentó 7%)**, **‘las relaciones interpersonales entre el personal y los estudiantes’ (aumentó 7%)**, y la **‘la participación del personal en las actividades de ICPR Junior College’ (aumentó 7%)**.

E. Servicios a la Comunidad del Empleado Administrativo – 2019 vs. 2020

Gráfica #3



La prestación de servicios a la comunidad por parte de los empleados administrativos durante los últimos dos (2) años **bajó 5%** (75% - 2019 vs. 70% - 2020).

Gráfica #4



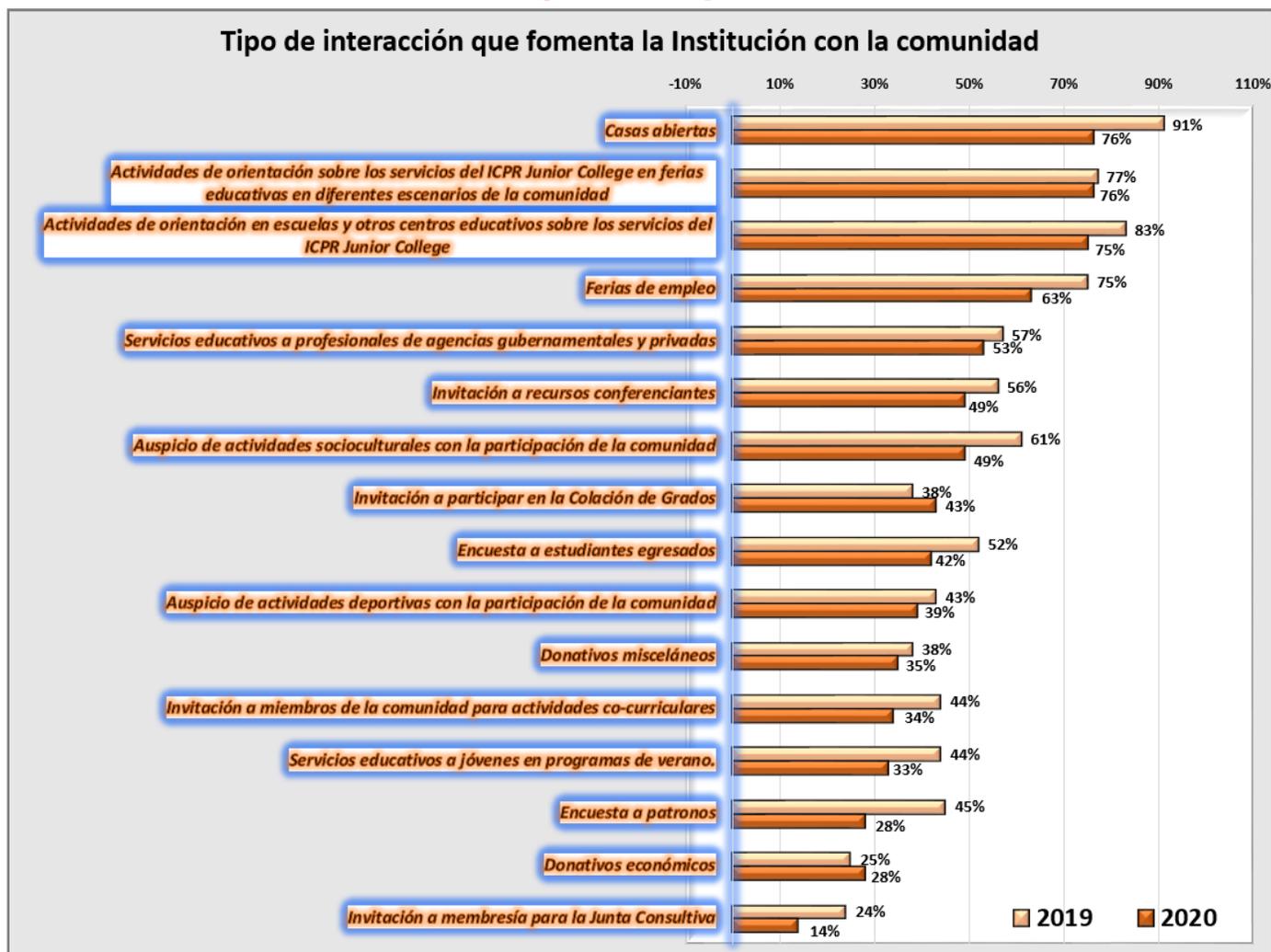
La naturaleza de los servicios a la comunidad para el 2020 ha sido mayormente en actividades de tipo educativa (**45%**) y benéfica (**44%**). Se puede observar una **baja de 12%** en las actividades de tipo educativo.

Gráfica #5



1. El tipo de participación en actividades con la comunidad para el 2020 ha sido mayormente como:
 - ✓ colaborador(a) en campañas benéficas (**26%**)
 - ✓ colaborador en campañas educativas (**20%**)
 - ✓ presidir o colaborar en comités para la celebración de actividades (**20%**)
 - ✓ recurso conferenciante (**19%**)

Gráfica #6



2. La interacción que fomenta la Institución con la comunidad, según la encuesta de los empleados administrativos del 2020, ha sido mediante las siguientes actividades, aunque en menor porcentaje:

- ✓ Casas abiertas (76%)
- ✓ Actividades de orientación sobre los servicios de ICPR Junior College en ferias educativas en diferentes escenarios de la comunidad (76%)
- ✓ Actividades de orientación en escuelas y otros centros sobre los servicios del ICPR Junior College (75%)
- ✓ Ferias de empleo (63%)
- ✓ Servicios educativos a profesionales de agencias gubernamentales y privadas (57%)
- ✓ Invitación a recurso conferenciante (49%)
- ✓ Auspicio de actividades socioculturales con la participación de la comunidad (49%)
- ✓ Invitación a participar en la Colación de Grados (43%)
- ✓ Encuestas a estudiantes egresados (42%)
- ✓ Auspicio de actividades deportivas con la participación de la comunidad (39%)
- ✓ Donativos misceláneos (35%)
- ✓ Invitación a miembros de la comunidad para actividades co-curriculares (34%)
- ✓ Servicios educativos a jóvenes en programas de verano (33%)
- ✓ Encuesta a patronos (28%)
- ✓ Donativos económicos (28%)
- ✓ Invitación a membresía para la Junta Consultiva (14%)

Tabla 5 – Comparación Interacción de la Institución con la Comunidad 2019 vs. 2020

Item	Actividades en las que la Institución interactúa con la comunidad	2019	2020	±
1	Casas abiertas	91%	76%	-15%
2	Actividades de orientación sobre los servicios del ICPR Junior College en ferias educativas en diferentes escenarios de la comunidad	77%	76%	-1%
4	Actividades de orientación en escuelas y otros centros educativos sobre los servicios del ICPR Junior College	83%	75%	-8%
3	Ferias de empleo	75%	63%	-12%
9	Servicios educativos a profesionales de agencias gubernamentales y privadas	57%	53%	-4%
8	Invitación a recursos conferenciantes	56%	49%	-7%
10	Auspicio de actividades socioculturales con la participación de la comunidad	61%	49%	-12%
5	Invitación a participar en la Colación de Grados	38%	43%	5%
6	Encuesta a estudiantes egresados	52%	42%	-10%
14	Auspicio de actividades deportivas con la participación de la comunidad	43%	39%	-4%
7	Donativos misceláneos	38%	35%	-3%
13	Invitación a miembros de la comunidad para actividades co-curriculares	44%	34%	-10%
15	Servicios educativos a jóvenes en programas de verano.	44%	33%	-11%
11	Encuesta a patronos	45%	28%	-17%
12	Donativos económicos	25%	28%	3%
16	Invitación a membresía para la Junta Consultiva	24%	14%	-10%

F. Salario y otras Condiciones de Empleo - 67% (2019) vs. 74% (2020)

Tabla 6 – Salario y Condiciones de Empleo para la Administración 2019 vs. 2020

COMPARACIÓN RESULTADOS CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - AÑOS 2019 y 2020			
REACTIVOS	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO
	2019	2020	
Salario y Condiciones de Empleo			
1. Considero que mi salario es:	67%	69%	2%
2. Mi salario se ajusta a mi preparación académica en forma:	59%	68%	9%
3. Mi salario se ajusta a mis responsabilidades profesionales en forma:	58%	65%	7%
4. Los incentivos (desarrollo profesional, continuar estudios, entre otros) y beneficios marginales (plan de retiro, plan médico, seguro de vida, entre otros) de nuestra institución son:	83%	93%	10%
PROMEDIO	67%	74%	7%

- ✚ Hubo un **aumento de 7%** en satisfacción en el 2020 al compararla con la encuesta del 2019.
- ✚ Todos los reactivos aumentaron el porcentaje de satisfacción, siendo el de mayor aumento el relacionado con ‘**Los incentivos y beneficios marginales que ofrece la Institución**’, cuyo **aumento fue de 10%**.

IV. FORTALEZAS REFLEJADAS EN LA ENCUESTA

A. *Mejor preparación académica en los empleados administrativos para el año 2020 al compararla con el 2019*

- + Hubo un aumento de 5% en empleados administrativos con **Grado Asociado**.
- + El porcentaje de empleados administrativos con **Doctorado** se mantuvo igual.

a. *Mayor personal administrativo desempeñándose en ambos horarios*

- + Hubo 4% más del personal administrativo encuestado se desempeña en ambas secciones.

b. *Mayor satisfacción con el área de Desarrollo Profesional para el año 2020*

- + La satisfacción del empleado administrativo con el Desarrollo Profesional aumentó 9% para el 2020, siendo el área de más aumento en satisfacción en toda la encuesta.
- + El reactivo de mayor aumento en satisfacción en esta área fue con **la frecuencia de las actividades de adiestramiento en servicio** (aumentó 18%).

c. *Mayor satisfacción con el área de Comunicación, Participación y relaciones Interpersonales para el año 2020*

- + La satisfacción del empleado administrativo con la comunicación en todas las direcciones aumentó 4% para el 2020.

d. *Mayor satisfacción con el área de salario y condiciones de empleo para el año 2020*

- + La satisfacción del empleado administrativo con el salario y condiciones de empleo aumentó 7% para el 2020.

V. ÁREAS DE PREOCUPACIÓN Y/O ÁREAS DE OPORTUNIDAD

A. *Menos participación del personal en la prestación de servicios a la comunidad durante los últimos dos (2) años*

- + Hubo un 5% menos del personal administrativo en la prestación de servicios a la comunidad
- + La prestación de servicios de naturaleza educativa bajó 12% al compararlo con el 2019.

a. *Menos interacción de la Institución con la Comunidad, de acuerdo con los empleados administrativos*

- + Hubo baja en el 88% (14/16) de las actividades en las que la Institución interactúa con la comunidad.

VI. RECOMENDACIONES

- A. Se recomienda fomentar la participación de los empleados administrativos en la prestación de servicios a la comunidad, especialmente en los servicios de tipo educativo.
- B. Se recomienda orientar e involucrar a los empleados administrativos sobre todas las actividades en las que la Institución interactúa con la comunidad como lo son:

- ✚ Las encuestas a patronos
- ✚ Casas abiertas
- ✚ Ferias de empleo
- ✚ Auspicio de actividades socioculturales
- ✚ Servicios educativos a jóvenes en programas de verano
- ✚ Encuestas a egresados
- ✚ Invitación a miembros de la comunidad para actividades co-curriculares
- ✚ Invitación a membresía para la Junta Consultiva

- C. Se recomienda atender los comentarios expuestos por los empleados Administrativos, en las siguientes áreas:

- ✚ Desarrollo Profesional
- ✚ Comunicación, Participación y Relaciones Interpersonales
- ✚ Servicios a la Comunidad
- ✚ Salario y Condiciones de Empleo

TABLA #6 - TODOS LOS COMENTARIOS DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS 2020

LOCALIDAD	ÁREA DESARROLLO PROFESIONAL	ÁREA COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	ÁREA SERVICIOS A LA COMUNIDAD	ÁREA SALARIO Y CONDICIONES DE EMPLEO
Arecibo	Una Institución excelente única en su clase. Orgulloso de trabajar y pertenecer a esta gran familia.	La comunicación es excelente.	No hubo comentarios	No hubo comentarios
Bayamón	No hubo comentarios	No hubo comentarios	No hubo comentarios	No hubo comentarios
Hato Rey	No hubo comentarios	No hubo comentarios	No hubo comentarios	No hubo comentarios
Manatí	No hubo comentarios	No hubo comentarios	No hubo comentarios	No hubo comentarios
Mayagüez	No he participado de los adiestramientos por eso es el N/A	No hubo comentarios	No hubo comentarios	No podemos mezclar incentivos con beneficios marginales en una misma premisa. Pues en este caso los incentivos para desarrollo profesional, continuar estudios entre otras en mi criterio son clasificados como deficientes; sin embargo, los beneficios marginales (según ley) y aquellos otorgados (de manera discrecional) son excelentes.

LOCALIDAD	ÁREA DESARROLLO PROFESIONAL	ÁREA COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	ÁREA SERVICIOS A LA COMUNIDAD	ÁREA SALARIO Y CONDICIONES DE EMPLEO
<p>Oficina Central</p>	<p>Los talleres y nuevas herramientas de trabajo deben moverse hacia procedimientos más eficientes y automatizados, mediante la aplicación de programas tecnológicos organizacionales. La institución debe aspirar a convertirse en una universidad "paperless", completamente digitalizada y con mayor atención a su población de clientes- estudiantes. Para trabajar de forma eficaz y moderna necesita nuevo recurso humano con mirada fresca a lo innovador y sin miedo a perseguir nuevos horizontes. Esto implica una reestructuración desde los puestos más altos en la jerarquía administrativa hasta los puestos de facultad. Los recursos pueden ser talentos escondidos, personal incorrectamente ubicados en posiciones que no retan su potencial. La modernización requiere reescribir políticas, enforzar los reglamentos de la institución, trabajar con propósito y no con prisa de fechas límites. Entiendo que la institución necesita volver a mirar el ICPR Junior College como un negocio y un área de trabajo profesional enfocada en cumplir sus metas y no solo sobrevivir en el mercado. Lamentablemente la institución ha perdido prestigio y calidad basado en la flexibilidad de los que deben enforzar las normas. Siento que ICPR Junior College se está quedando como Kodak y Blockbuster con el lema de "siempre se ha hecho así"; y por lo tanto se resisten al cambio. Si la Institución no aprende a adaptarse y no toma acción pronta para eliminar aquellos individuos que solo proponen ser obstáculos en el progreso, desgraciadamente se convertirá en una estadística más de la lista de universidades fracasadas. El éxito no es llegar, es mantenerse; así que lograrlo una vez no significa victoria. Es tiempo que la administración consolide posiciones y que la facultad conozca su posición y comience a elevar su calidad. Si estamos cómodos, no estamos progresando.</p>	<p>La comunicación y las relaciones interpersonales en todos los ámbitos se podrían mejorar mucho más. Es lamentable pero cierto que asuntos de importancia son diluidos y hasta minimizados para no crear caos, pero las preocupaciones más sencillas que pueden ser fácilmente resueltas se vuelven problemas monumentales. El deseo por el protagonismo de miembros del personal, directores y diferentes posiciones administrativas demuestran una carencia de trabajo en equipo. No se observa unión en las decisiones o durante la resolución de problemas. El concepto del liderazgo es mal aplicado ya que las ideas no son medidas por su validez, eficiencia, precisión para resolver el problema o funcionalidad a largo plazo. La comunicación no es real en muchos de estos grupos ya que no existe una discusión legítima sobre las opciones ya que simplemente se "corre" con la primera idea expuesta. La comunicación también no está correctamente dirigida, pues individuos que no conocen otras áreas de trabajo pretenden opinar y decidir sobre las mismas. La comunicación es importante en todas las estratas, pero no todas las opiniones pueden tener el mismo peso. La opinión de un especialista expone la realidad de esa área en particular al traer las situaciones a personas externas se busca trabajar sobre el juicio de este experto. Otro punto importante es que al no tomar decisiones tangibles o declinar actos con razones, la comunicación del empleado a las altas estratas de la administración se pierde porque pierden la confianza en la capacidad de su líder. El líder no tiene que estar de acuerdo, pero debe dar cara de los motivos de su decisión, eso complace al personal, ya que sus pedidos fueron vistos.</p>	<p>Los servicios a la comunidad deben ser actividades en las que se involucren y hasta puedan planear el estudiantado. Tienen muchas actividades socioculturales que no traen remuneración significativa para la institución, el cual sería el aumento en matrícula. Antes de realizar actividades deberían lograr medir los eventos pasados con el éxito cuantificable de lo que produjo cada una. El trato a la comunidad no debería ser esporádica sino continua y de manera personal, debería convertirse en la cultura de la institución. ICPR Junior College no debería tener actividades grandes exclusivamente sino una continuidad de contacto con la comunidad. La comunidad es algo que se nutre de la constante presencia no de los grandes eventos.</p>	<p>El plan médico, deben considerar mejorarlo.</p>

TABLA #7 - RESULTADOS COMPARATIVOS POR LOCALIDAD E INSTITUCIONAL 2019 VS 2020

ICPR JUNIOR COLLEGE																					
POR LOCALIDAD E INSTITUCIONAL																					
COMPARACIÓN RESULTADOS																					
CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - AÑOS 2019 y 2020																					
REACTIVOS	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	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO
	2019	2020		2019	2020		2019	2020		2019	2020		2019	2020		2019	2020		2019	2020	
Desarrollo Profesional																					
1. Las oportunidades que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional se pueden considerar	71%	93%	22%	62%	86%	24%	76%	81%	5%	100%	83%	-17%	87%	94%	7%	80%	90%	10%	78%	89%	11%
2. La frecuencia de las actividades de adiestramiento en servicio que se ofrecen se puede considerar	57%	87%	30%	54%	71%	17%	59%	80%	21%	80%	83%	3%	87%	94%	7%	53%	75%	22%	63%	81%	18%
3. La pertinencia de los temas incluidos en las actividades de adiestramiento en servicio es	71%	100%	29%	85%	85%	0%	76%	87%	11%	100%	83%	-17%	93%	100%	7%	89%	90%	1%	84%	92%	8%
4. La calidad de las actividades de adiestramiento en servicio se puede considerar como	93%	100%	7%	85%	93%	8%	93%	87%	-6%	83%	83%	0%	93%	94%	1%	89%	90%	1%	90%	92%	2%
5. Las aportaciones económicas que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional son	62%	93%	31%	58%	79%	21%	59%	75%	16%	83%	100%	17%	80%	81%	1%	75%	80%	5%	69%	83%	14%
6. La disposición para participar de nuevos talleres de inglés conversacional para mi mejoramiento profesional es	86%	100%	14%	100%	100%	0%	88%	93%	5%	80%	100%	20%	100%	94%	-6%	90%	95%	5%	92%	97%	5%
7. Mi participación activa en asociaciones profesionales por iniciativa propia o sufragada por la Institución es	58%	86%	28%	73%	92%	19%	87%	73%	-14%	83%	100%	17%	85%	81%	-4%	71%	72%	1%	76%	82%	6%
8. Mi disposición para mantener membresía activa en asociaciones profesionales relacionadas con mi trabajo es	67%	100%	33%	77%	83%	6%	87%	92%	5%	100%	100%	0%	92%	75%	-17%	83%	100%	17%	82%	91%	9%
PROMEDIO	71%	95%	24%	74%	86%	12%	78%	83%	5%	89%	92%	3%	90%	89%	-1%	79%	87%	8%	79%	88%	9%
Salario y Condiciones de Empleo																					
1. Considero que mi salario es:	79%	87%	8%	46%	64%	18%	53%	50%	-3%	67%	67%	0%	76%	75%	-1%	80%	71%	-9%	67%	69%	2%
2. Mi salario se ajusta a mi preparación académica en forma:	64%	87%	23%	31%	43%	12%	47%	60%	13%	67%	83%	16%	76%	81%	5%	67%	62%	-5%	59%	68%	9%
3. Mi salario se ajusta a mis responsabilidades profesionales en forma:	64%	67%	3%	33%	64%	31%	47%	50%	3%	67%	67%	0%	73%	75%	2%	64%	67%	3%	58%	65%	7%
4. Los incentivos (desarrollo profesional, continuar estudios, entre otros) y beneficios marginales (plan de retiro, plan médico, seguro de vida, entre otros) de nuestra institución son:	77%	100%	23%	62%	85%	23%	76%	93%	16%	100%	100%	0%	94%	94%	0%	93%	90%	-3%	83%	93%	10%
PROMEDIO	71%	85%	14%	43%	64%	21%	56%	63%	7%	75%	79%	4%	80%	81%	2%	76%	73%	-3%	67%	74%	7%
Relaciones Interpersonales, Comunicación y Participación																					
1. Las relaciones interpersonales entre el personal y la facultad son:	79%	100%	21%	85%	93%	8%	76%	81%	5%	100%	83%	-17%	100%	100%	0%	71%	80%	9%	83%	90%	7%
2. La comunicación entre el personal y la facultad es:	86%	100%	14%	85%	86%	1%	82%	88%	5%	83%	83%	0%	100%	100%	0%	93%	88%	-5%	89%	92%	3%
3. Las relaciones interpersonales entre el personal y el/la Director(a) son:	79%	80%	1%	77%	100%	23%	82%	94%	11%	83%	100%	17%	100%	100%	0%	82%	81%	-1%	83%	92%	9%
4. La comunicación entre el personal y el/la Director(a) es:	85%	87%	2%	92%	100%	8%	88%	88%	-1%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	92%	85%	-7%	92%	92%	0%
5. Las relaciones interpersonales y la comunicación entre el personal y los estudiantes son:	86%	100%	14%	92%	100%	8%	88%	100%	13%	100%	100%	0%	93%	100%	7%	93%	89%	-4%	91%	98%	7%
6. Las relaciones interpersonales y la comunicación entre el/la Director(a) y los estudiantes son:	86%	93%	7%	100%	100%	0%	88%	100%	12%	100%	100%	0%	93%	100%	7%	93%	88%	-5%	93%	96%	3%
7. La comunicación del personal con la Oficina Central es:	86%	93%	7%	100%	93%	-7%	76%	81%	5%	83%	83%	0%	100%	100%	0%	87%	90%	3%	89%	91%	2%
8. Las recomendaciones por parte del personal se toman en consideración.	86%	87%	1%	85%	93%	8%	81%	75%	-6%	100%	100%	0%	93%	88%	-5%	84%	85%	1%	87%	86%	-1%
9. La participación del personal en los asuntos correspondientes a nivel de localidad es:	86%	100%	14%	85%	93%	8%	88%	88%	-1%	100%	100%	0%	93%	88%	-5%	87%	89%	2%	89%	92%	3%
10. La participación del personal en las actividades de ICPR Junior College es:	85%	100%	15%	92%	93%	1%	82%	81%	-1%	83%	100%	17%	87%	94%	7%	75%	86%	11%	84%	91%	7%
PROMEDIO	84%	94%	10%	89%	95%	6%	83%	88%	4%	93%	95%	2%	96%	97%	1%	86%	86%	0%	88%	92%	0%
PROMEDIO TOTAL (NO INCLUYE SALARIO Y CONDICIONES DE EMPLEO)	78%	94%	16%	82%	91%	9%	81%	86%	5%	91%	94%	3%	93%	93%	0%	83%	86%	3%	84%	90%	6%