

ICPR JUNIOR COLLEGE NIVEL INSTITUCIONAL

RESULTADOS CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN A EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS 2021 (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, 2021

TABLA DE CONTENIDO

	<u>PÁGINA</u>
I. Introducción	3
II. Procedimiento	3
III. Hallazgos sobresalientes	
A. Resultados Cuestionario Satisfacción Empleados Administrativos 2021... ..	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 2021 vs. 2020.....	14

**ANÁLISIS CUESTIONARIO
PARA EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS
MAYO - AGOSTO 2021**

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 el mes de julio de 2021.

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 una población de 95 (100%) miembros de la Administración, incluyendo la Oficina Central desglosados de la siguiente forma:

Tabla #1 – Distribución de la población por localidad y Oficina Central 2021 vs. 2020

Localidad	2020		2021	
<i>Arecibo</i>	15	100%	15	100%
<i>Bayamón</i>	6	100%	5	100%
<i>Hato Rey</i>	14	93%	18	93%
<i>Manatí</i>	16	100%	17	100%
<i>Mayagüez</i>	16	100%	17	100%
<i>Oficina Central</i>	21	100%	24	100%
<i>TOTALES</i>	88	99%	95	100%

**RESULTADOS COMPARATIVOS CUESTIONARIO SATISFACCIÓN
PARA LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS 2021 y 2020
NIVEL INSTITUCIONAL**

III. HALLAZGOS SOBRESALIENTES

A. Resultados Cuestionario Satisfacción Empleados Administrativos – 2021

Tabla 2 – Resultados Comparativos 2021 vs. 2020

ICPR JUNIOR COLLEGE																				
POR LOCALIDAD E INSTITUCIONAL																				
COMPARACIÓN RESULTADOS																				
CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - AÑOS 2020 y 2021																				
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
2020	2021		2020	2021		2020	2021		2020	2021		2020	2021		2020	2021		2020	2021	
94%	90%	-4%	91%	91%	0%	86%	88%	2%	94%	80%	-14%	93%	95%	2%	86%	88%	2%	90%	90%	0%

1. El porcentaje de satisfacción de los empleados administrativos, a nivel institucional, según el Cuestionario para los Empleados Administrativos 2021, es de 90%.
2. Al compararlo con el 2020 (90%) se quedó igual, y cumplió con el indicador de éxito establecido en el Plan de Assessment ($\geq 85\%$).

B. Perfil del Personal Administrativo 2021 vs. 2020

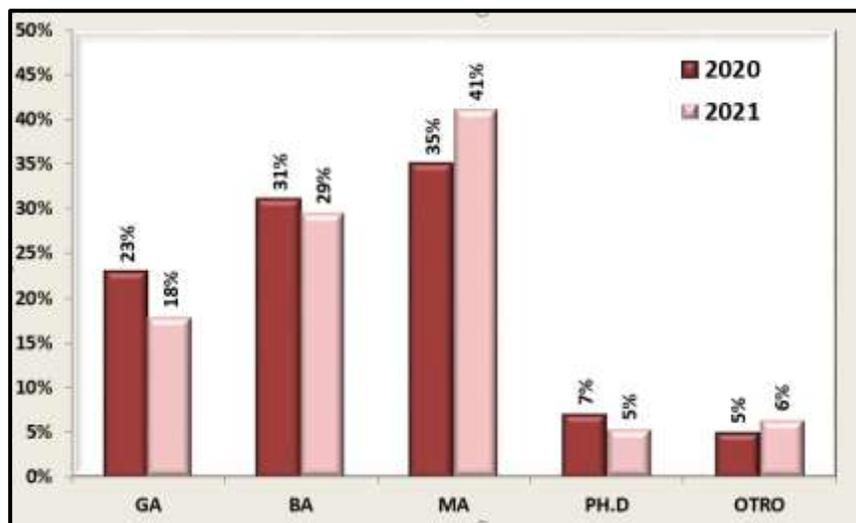
Tabla 3 – Perfil del Personal Administrativo 2021 vs. 2020

PERFIL DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS - INSTITUCIONAL - 2020 y 2021														
	STATUS						HORARIO DE TRABAJO			AÑOS DE SERVICIO				
	POR CONTRATO	PROBATORIO	REGULAR	TEMPORERO	FULL TIME	PART TIME	DIURNO	EXTENSION	AMBAS	0-1	2-5	6-15	16-25	26+
2020	8%	1%	89%	2%	97%	3%	73%	2%	25%	22%	23%	38%	11%	7%
2021	5%	12%	83%	0%	94%	6%	79%	5%	16%	24%	22%	36%	8%	9%

1. El perfil del Empleado Administrativo para el 2021, a nivel institucional, es el siguiente:
 - ✚ **83%** es empleado **regular**
 - ✚ **94%** trabaja a **jornada completa**
 - ✚ **79%** se desempeña en **horario diurno**
 - ✚ **75%** lleva **más de dos años de servicio** con la Institución
 - ✚ **92%** posee una preparación académica de Bachillerato o más, según se muestra en la Gráfica #1

2. La preparación académica de la Administración se desglosa de la siguiente forma:

Gráfica #1



- ✚ 18% Grado Asociado
- ✚ 29% Bachillerato
- ✚ 41% Maestría
- ✚ 5% Doctorado

C. Desarrollo Profesional – 88% (2021) vs. 88% (2020)

Tabla 4– Desarrollo Personal del Empleado Administrativo 2021 vs. 2020

COMPARACIÓN RESULTADOS CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - AÑOS 2020 y 2021			
REACTIVOS	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO
	2020	2021	
Desarrollo Profesional			
1. Las oportunidades que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional se pueden considerar	89%	86%	-3%
2. La frecuencia de las actividades de adiestramiento en servicio que se ofrecen se puede considerar	81%	87%	6%
3. La pertinencia de los temas incluidos en las actividades de adiestramiento en servicio es	92%	88%	-4%
4. La calidad de las actividades de adiestramiento en servicio se puede considerar como	92%	92%	0%
5. Las aportaciones económicas que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional son	83%	78%	-5%
6. La disposición para participar de nuevos talleres de inglés conversacional para mi mejoramiento profesional es	97%	96%	-1%
7. Mi participación activa en asociaciones profesionales por iniciativa propia o sufragada por la Institución es	82%	83%	1%
8. Mi disposición para mantener membresía activa en asociaciones profesionales relacionadas con mi trabajo es	91%	91%	0%
PROMEDIO	88%	88%	0%

- ✚ El porcentaje de satisfacción en esta área se quedó igual para el año 2021 en comparación con la encuesta del 2020.
- ✚ La mitad de los reactivos aumentó el porcentaje de satisfacción y la mitad bajó 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 6%)**.

D. Comunicación, Participación y Relaciones Interpersonales - 92% (2021) vs. 92% (2020)

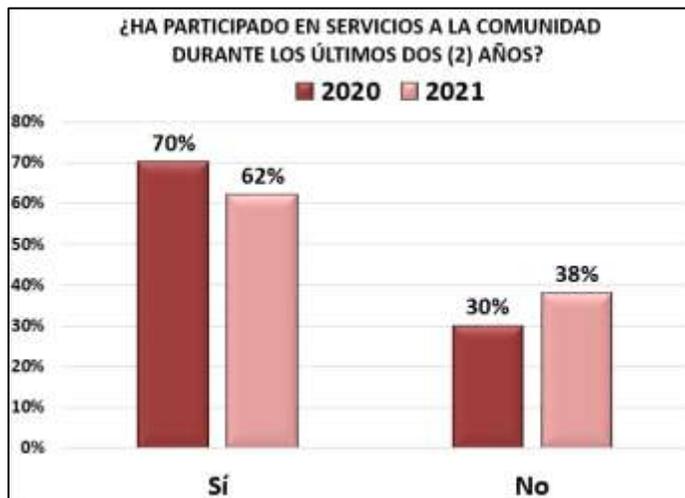
Tabla 5 – Comunicación del Empleado Administrativo 2021 vs. 2020

RESULTADOS COMPARATIVOS DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - AÑOS 2020 y 2021			
REACTIVOS	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO
	2020	2021	
Relaciones Interpersonales, Comunicación y Participación			
1. Las relaciones interpersonales entre el personal y la facultad son:	90%	90%	0%
2. La comunicación entre el personal y la facultad es:	92%	90%	-2%
3. Las relaciones interpersonales entre el personal y el/la Director(a) son:	92%	93%	1%
4. La comunicación entre el personal y el/la Director(a) es:	92%	93%	1%
5. Las relaciones interpersonales y la comunicación entre el personal y los estudiantes son:	98%	94%	-4%
6. Las relaciones interpersonales y la comunicación entre el/la Director(a) y los estudiantes son:	96%	94%	-2%
7. La comunicación del personal con la Oficina Central es:	91%	93%	2%
8. Las recomendaciones por parte del personal se toman en consideración.	86%	87%	1%
9. La participación del personal en los asuntos correspondientes a nivel de localidad es:	92%	93%	1%
10. La participación del personal en las actividades de ICPR Junior College es:	91%	92%	1%
PROMEDIO	92%	92%	0%

- ✚ El grado de satisfacción en el área de **Comunicación y Relaciones Interpersonales** promedió 92% para el 2021 al igual que para el 2020.
- ✚ La mayoría de los reactivos aumentó el nivel de satisfacción para el 2021.

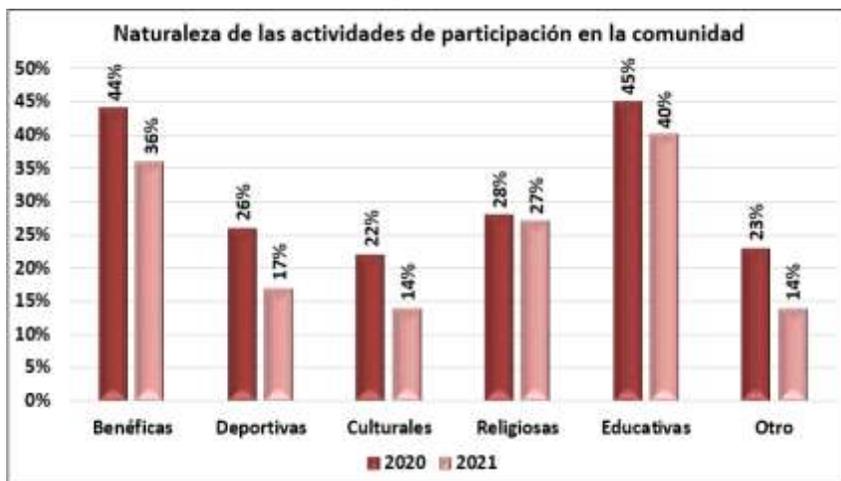
E. Servicios a la Comunidad del Empleado Administrativo – 2021 vs. 2020

Gráfica #2



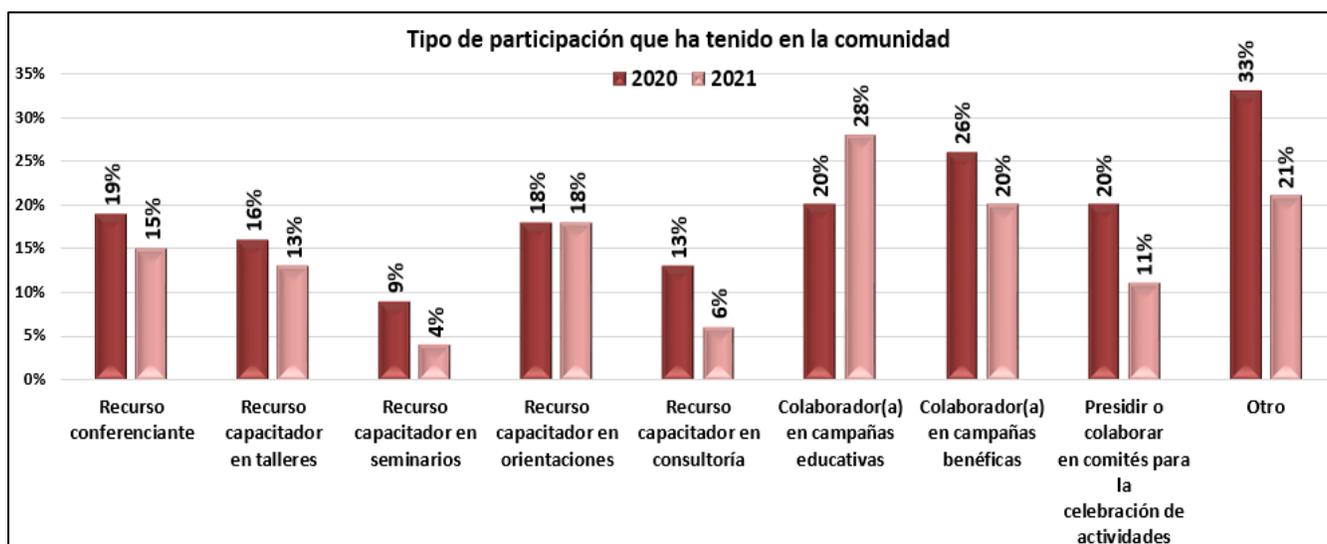
La prestación de servicios a la comunidad por parte de los empleados administrativos durante los últimos dos (2) años **bajó 8%** (62% - 2021 vs. 70% - 2020).

Gráfica #3



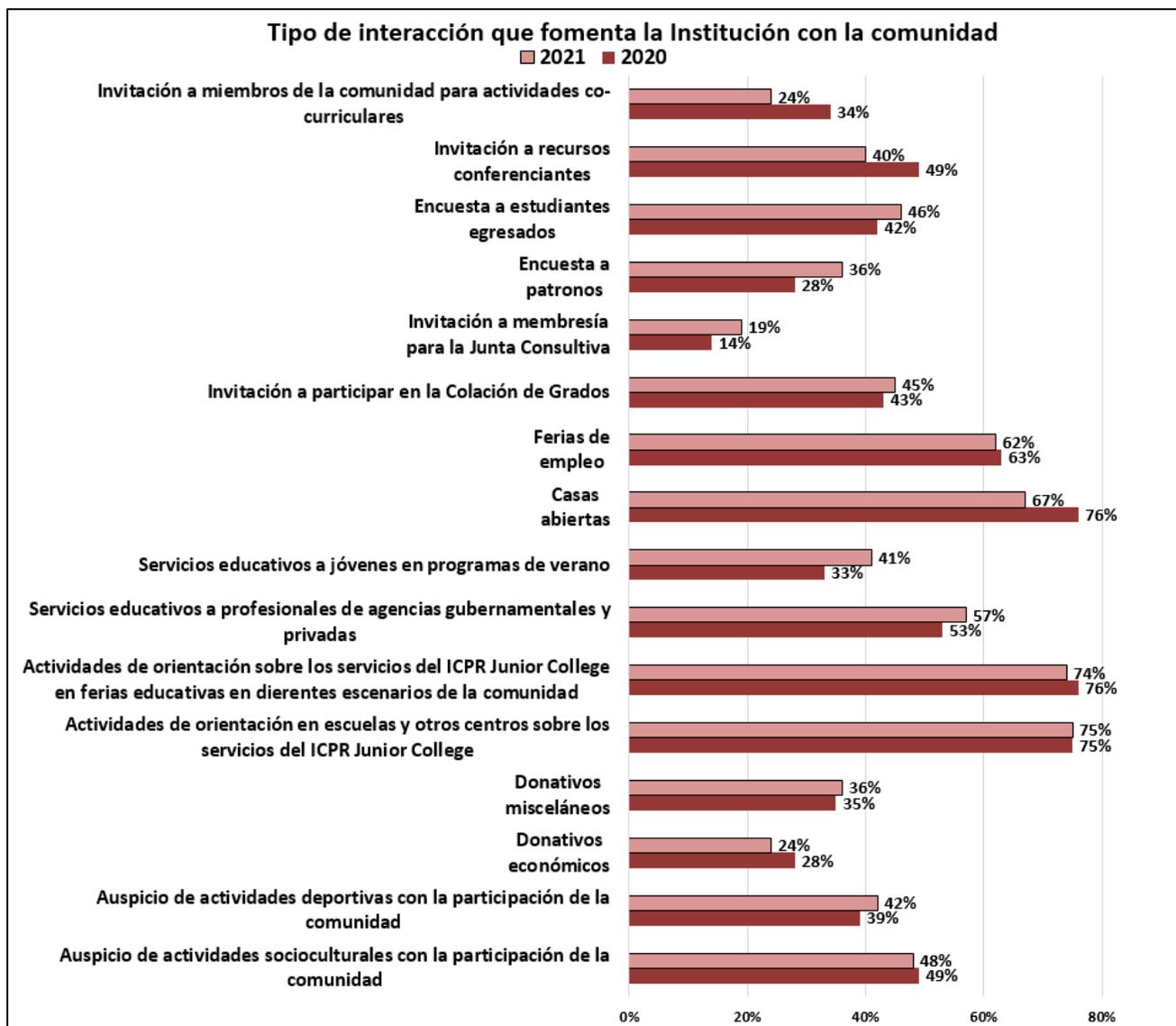
La naturaleza de los servicios a la comunidad para el 2021 ha sido mayormente en actividades de tipo **educativa (40%)**, **benéfica (36%)** y **religiosa (27%)**. Se puede observar una **baja de 5%** en las actividades de tipo educativo y una **baja de 8%** en las actividades de tipo benéfica.

Gráfica #4



1. El tipo de participación en actividades con la comunidad para el 2021 ha sido mayormente como:
 - ✓ Colaborador(a) en campañas educativas (28%)
 - ✓ Colaborador(a) en campañas benéficas (20%)
 - ✓ Recurso capacitador en orientaciones (18%)
 - ✓ Recurso conferenciante (15%)
 - ✓ Recurso capacitador en talleres (13%)
 - ✓ presidir o colaborar en comités para la celebración de actividades (11%)

Gráfica #5



2. La interacción que fomenta la Institución con la comunidad, según la encuesta de los empleados administrativos del 2021, ha sido mediante las siguientes actividades, aunque en menor porcentaje:

- ✓ Actividades de orientación en escuelas y otros centros sobre los servicios del ICPR Junior College (**75%**)
- ✓ Actividades de orientación sobre los servicios de ICPR Junior College en ferias educativas en diferentes escenarios de la comunidad (**74%**)
- ✓ Casas abiertas (**67%**)
- ✓ Ferias de empleo (**62%**)
- ✓ Servicios educativos a profesionales de agencias gubernamentales y privadas (**57%**)
- ✓ Auspicio de actividades socioculturales con la participación de la comunidad (**48%**)
- ✓ Encuestas a estudiantes egresados (**46%**)
- ✓ Invitación a participar en la Colación de Grados (**45%**)
- ✓ Auspicio de actividades deportivas con la participación de la comunidad (**42%**)
- ✓ Servicios educativos a jóvenes en programas de verano (**41%**)
- ✓ Invitación a recurso conferenciante (**40%**)

F. Salario y otras Condiciones de Empleo - 72% (2021) vs. 74% (2020)

Tabla 6 – Salario y Condiciones de Empleo para la Administración 2021 vs. 2020

RESULTADOS COMPARATIVOS DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - AÑOS 2020 y 2021			
REACTIVOS	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO
	2020	2021	
Salario y Condiciones de Empleo			
1. Considero que mi salario es:	69%	71%	2%
2. Mi salario se ajusta a mi preparación académica en forma:	68%	63%	-5%
3. Mi salario se ajusta a mis responsabilidades profesionales en forma:	65%	64%	-1%
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:	93%	92%	-1%
PROMEDIO	74%	72%	-2%

- ✚ Hubo una baja de 2% en satisfacción en el 2021 al compararla con la encuesta del 2020.
- ✚ Casi todos los reactivos bajaron el porcentaje de satisfacción, siendo el de mayor baja el relacionado con ‘**Mi salario se ajusta a mi preparación académica**, cuya **baja fue de 5%**.

IV. RECOMENDACIONES

- A. 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
- B. Hay un área de oportunidad para mejorar la satisfacción en los reactivos que tuvieron menos del 85%, según la Tabla #7.

Tabla 7 – Reactivos con satisfacción por debajo del 85% - 2021

REACTIVOS CON MENOS DE 85% DE SATISFACCIÓN			
REACTIVOS	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO
	2020	2021	
Desarrollo Profesional			
1. Las aportaciones económicas que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional son	83%	78%	-5%
2. Mi participación activa en asociaciones profesionales por iniciativa propia o sufragada por la Institución es	82%	83%	1%
Salario y Condiciones de Empleo			
1. Considero que mi salario es:	69%	71%	2%
2. Mi salario se ajusta a mi preparación académica en forma:	68%	63%	-5%
3. Mi salario se ajusta a mis responsabilidades profesionales en forma:	65%	64%	-1%

TABLA #8 - TODOS LOS COMENTARIOS DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS 2021

LOCALIDAD	ÁREA DESARROLLO PROFESIONAL	ÁREA COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	ÁREA SERVICIOS A LA COMUNIDAD	ÁREA SALARIO Y CONDICIONES DE EMPLEO
Arecibo	En general es excelente. He tomado talleres que van alineados a mis funciones.	Siempre se toma en consideración las necesidades del personal siempre y cuando no afecte el cumplimiento de las funciones.	No hubo comentarios	Nos pagan muy poco
Bayamón	No hubo comentarios	No hubo comentarios	No hubo comentarios	No hubo comentarios
Hato Rey	Deseo mejorar mis destrezas de servicio al cliente, colaborar con las diferentes oficinas de mi localidad con adiestramiento virtual. He recibido adiestramiento <i>on hand Jenzabar</i> , pero necesito colaborar con otras oficinas para mejorar mi desempeño en la localidad. Atraer más matrícula a la localidad. El desarrollo profesional es pobre. Una plataforma de adiestramientos con videos y simulaciones podemos como organización mejorar el servicio al estudiante. Adiestramientos virtuales pregrabados y registrados podemos minimizar errores comunes en cada localidad de ICPR Junior College.	El Nivel Central debe ser facilitadores. Crear estrategias en conjunto con localidades para procesos matrícula. El personal de nivel central debería sentarse en cada posición por un día de cada localidad: admisiones, registraduría, extensión y biblioteca para solucionar problemas y conocer los problemas comunes de los empleados en sus áreas de trabajo.	No hubo comentarios	No lo veo justo para todo lo que se tiene que hacer. Me gustaría un aumento de salario.
Manatí	No hubo comentarios	No hubo comentarios	La pandemia ha afectado mi participación en actividades fuera del recinto. Debido a la situación del COVID 19 las actividades fuera del recinto se han limitado en el pasado año.	No hubo comentarios
Mayagüez	De acuerdo con los adiestramientos deben de añadir los conocimientos de documentos de cada departamento para que a la hora de orientar al cliente sepamos para qué es cada documento y no tenga que venir otro compañero a decirle al cliente	No hubo comentarios	No hubo comentarios	Los incentivos deben estar en un ítem aparte - muy a pesar de que los beneficios marginales los considero excelentes, los incentivos por el contrario no lo son. Encuentro injusto dar el mismo tratamiento a dos iniciativas muy distintas. Justamente no puedo emitir valoración. Según establecido de hace tiempos atrás, todo patrono debe enmendar un salario viable de acuerdo con la preparación académica ya que esa persona sacrificó tiempo para obtener una mejor calidad de vida y tocar puestos mayores en la empresa (desarrollo profesional).

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>Especialmente durante la pandemia, tuvimos muchos <i>webinars</i> para realizar mejor nuestras tareas al cambiar de presencial a remoto</p>	<p>La comunicación ha mejorado especialmente en el tiempo de la pandemia. La institución se mantuvo en comunicación con todas las personas que trabajamos, por medio de las personas de Oficina Central y la Presidenta, quienes consideraron las opiniones de todos los empleados para tomar decisiones.</p> <p>La comunicación debe ser continua y directa. Conversatorios anuales o mensajes en cadena no son formas efectivas de comunicar los problemas o situaciones de las localidades. El trato de los directores con el personal administrativo de la Oficina Central debería ser uno de más respeto. Los directores, aunque responsables de su localidad, no deberían tomar decisiones ignorando las instrucciones de la Decana Académica o la Presidenta</p>	<p>Para lograr identificar las actividades que pueden crear impactos en matrícula de ICPR se necesita una forma de contabilizar los esfuerzos. Es importante que en cada actividad se pueda agilizar los procesos de "leads" de forma virtual o digitalizada, de esta forma se crea un registro del individuo desde la actividad y se puede monitorear su progreso en caso de que el mismo sea matriculado. El uso de <i>QR Code</i>, uso de páginas web, uso de tabletas, y muchos otros dispositivos son formas fáciles de distribución. En el proceso de contabilizar se puede utilizar <i>Moodle</i>, <i>Jenzabar</i> o una base de datos temporera para que los oficiales de admisiones mantengan registro. Esto también ayuda a categorizar la actividad, cantidad de potenciales alumnos y finalmente los que lograron matricularse</p>	<p>Los salarios no son competitivos en comparación con lo que otras universidades ofrecen para el mismo desempeño laboral. Los beneficios son buenos y en especial el plan de retiro, eso compensa. Es importante que se realicen evaluaciones más rigurosas de la eficiencia de trabajo de los empleados. Es importante responsabilizar a los empleados en todas sus posiciones (facultad, administrativos y personal de oficina central) sobre las labores que deben estar realizando. Cada puesto tiene unas tareas que debe cumplir a pesar de los potenciales imprevistos que puedan surgir. Un personal capacitado y eficiente debe poder manejar su tiempo eficientemente para cumplir con sus labores corrientes y delegar espacio para situaciones inesperadas. Las responsabilidades están mal distribuidas y en los momentos de crisis el peso cae sobre unos pocos, mientras que el resto no puede moverse con los cambios. También considero que el plan de la institución debe ser flexible pero no debe estar en constante estado de cambio. La inconsistencia y falta de dirección corroe la credibilidad de liderato, lo que provoca que los empleados se sientan perdidos. Las ideas son buenas, pero no todo tiene que ser considerado ni debe efectuar un plan de acción. Es imperativo controlar los impulsos en la toma de decisiones porque lamentablemente algunas ideas son solo modas o "palabras vacías". Todo debe ser analizado antes de incorporar cambios drásticos al plan institucional. La institución tiene mucho potencial de crecer, pero necesita purgarse de individuos que: - aguantan el progreso al no desarrollar nuevas ofertas académicas, - mantienen a la institución fuera de la era tecnológica, - no permiten el avance en sus áreas (Departamentos) por falta de conocimiento o motivación a instruirse, - no están dispuestos a elevar su conocimiento o afrontar los cambios para beneficiar a la institución, - tienen miedo a la toma de decisiones desapasionada. Espero ver a ICPR Junior College prosperar.</p>

TABLA #9 - RESULTADOS COMPARATIVOS POR LOCALIDAD E INSTITUCIONAL 2021 VS 2020

RESULTADOS COMPARATIVOS DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN - AÑOS 2020 y 2021																					
REACTIVOS	ARECIBO			HATO REY			MAYAGUEZ			BAYAMÓN			MANATÍ			OFICINA CENTRAL			ALL CAMPUS		
	EXCELENTE O BUENO		CAMBIO																		
	2020	2021		2020	2021		2020	2021		2020	2021		2020	2021		2020	2021		2020	2021	
Desarrollo Profesional																					
1. Las oportunidades que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional se pueden considerar	93%	80%	-13%	86%	83%	-3%	81%	81%	0%	83%	80%	-3%	94%	94%	0%	90%	92%	2%	89%	86%	-3%
2. La frecuencia de las actividades de adiestramiento en servicio que se ofrecen se puede considerar	87%	73%	-14%	71%	81%	10%	80%	88%	8%	83%	80%	-3%	94%	94%	0%	75%	96%	21%	81%	87%	6%
3. La pertinencia de los temas incluidos en las actividades de adiestramiento en servicio es	100%	80%	-20%	85%	89%	4%	87%	88%	1%	83%	80%	-3%	100%	94%	-6%	90%	92%	2%	92%	88%	-4%
4. La calidad de las actividades de adiestramiento en servicio se puede considerar como	100%	93%	-7%	93%	89%	-4%	87%	88%	1%	83%	80%	-3%	94%	100%	6%	90%	92%	2%	92%	92%	0%
4. Las aportaciones económicas que ofrece la Institución para el mejoramiento profesional son	93%	80%	-13%	79%	65%	-14%	75%	71%	-4%	100%	80%	-20%	81%	94%	13%	80%	79%	-1%	83%	78%	-5%
5. La disposición para participar de nuevos talleres de inglés conversacional para mi mejoramiento profesional es	100%	87%	-13%	100%	100%	0%	93%	94%	1%	100%	75%	-25%	94%	100%	6%	95%	100%	5%	97%	96%	-1%
6. Mi participación activa en asociaciones profesionales por iniciativa propia o sufragada por la Institución es	86%	70%	-16%	92%	75%	-17%	73%	88%	15%	100%	80%	-20%	81%	93%	12%	72%	85%	13%	82%	83%	1%
8. Mi disposición para mantener membresía activa en asociaciones profesionales relacionadas con mi trabajo es	100%	92%	-8%	83%	92%	9%	92%	86%	-4%	100%	80%	-20%	75%	93%	18%	100%	95%	-5%	91%	91%	0%
PROMEDIO	95%	82%	-13%	86%	84%	-2%	83%	86%	3%	92%	79%	-13%	89%	95%	6%	87%	91%	4%	88%	88%	0%
Salario y Condiciones de Empleo																					
1. Considero que mi salario es:	87%	67%	-20%	64%	67%	3%	50%	71%	21%	67%	60%	-7%	75%	75%	0%	71%	75%	4%	69%	71%	2%
2. Mi salario se ajusta a mi preparación académica en forma:	87%	73%	-14%	43%	39%	-4%	60%	63%	3%	83%	60%	-23%	81%	63%	-18%	62%	75%	13%	68%	63%	-5%
3. Mi salario se ajusta a mis responsabilidades profesionales en forma:	67%	60%	-7%	64%	61%	-3%	50%	71%	21%	67%	60%	-7%	75%	63%	-12%	67%	65%	-2%	65%	64%	-1%
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	100%	93%	-7%	85%	89%	4%	93%	88%	-6%	100%	80%	-20%	94%	100%	6%	90%	96%	6%	93%	92%	-1%
PROMEDIO	85%	73%	-12%	64%	64%	0%	63%	73%	10%	79%	65%	-14%	81%	75%	-6%	73%	78%	5%	74%	72%	-2%
Relaciones Interpersonales, Comunicación y Participación																					
1. Las relaciones interpersonales entre el personal y la facultad son:	100%	100%	0%	93%	89%	-4%	81%	76%	-5%	83%	80%	-3%	100%	94%	-6%	80%	94%	14%	90%	90%	0%
2. La comunicación entre el personal y la facultad es:	100%	100%	0%	86%	94%	8%	88%	82%	-6%	83%	80%	-3%	100%	94%	-6%	88%	83%	-5%	92%	90%	-2%
3. Las relaciones interpersonales entre el personal y el/la Director(a) son:	80%	93%	13%	100%	100%	0%	94%	88%	-6%	100%	80%	-20%	100%	100%	0%	81%	89%	8%	92%	93%	1%
4. La comunicación entre el personal y el/la Director(a) es:	87%	93%	6%	100%	100%	0%	88%	88%	0%	100%	80%	-20%	100%	100%	0%	85%	90%	5%	92%	93%	1%
5. Las relaciones interpersonales y la comunicación entre el personal y los estudiantes son:	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	94%	-6%	100%	80%	-20%	100%	100%	0%	89%	83%	-6%	98%	94%	-4%
6. Las relaciones interpersonales y la comunicación entre el/la Director(a) y los estudiantes son:	93%	100%	7%	100%	100%	0%	100%	94%	-6%	100%	80%	-20%	100%	100%	0%	88%	81%	-7%	96%	94%	-2%
7. La comunicación del personal con la Oficina Central es:	93%	100%	7%	93%	83%	-10%	81%	100%	19%	83%	80%	-3%	100%	100%	0%	90%	87%	-3%	91%	93%	2%
1. Las recomendaciones por parte del personal se toman en consideración.	87%	87%	0%	93%	89%	-4%	75%	94%	19%	100%	80%	-20%	88%	81%	-7%	85%	88%	3%	86%	87%	1%
9. Las participación del personal en los asuntos correspondientes a nivel de localidad es:	100%	100%	0%	93%	100%	7%	88%	94%	6%	100%	80%	-20%	88%	88%	0%	89%	90%	1%	92%	93%	1%
10. La participación del personal en las actividades de ICPR Junior College es:	100%	100%	0%	93%	100%	7%	81%	94%	13%	100%	80%	-20%	94%	100%	6%	86%	75%	-11%	91%	92%	1%
PROMEDIO	94%	97%	3%	95%	96%	1%	88%	91%	3%	95%	80%	-15%	97%	96%	-1%	86%	86%	0%	92%	92%	0%
PROMEDIO TOTAL (NO INCLUYE SALARIO Y CONDICIONES DE EMPLEO)	94%	90%	-4%	91%	91%	0%	86%	88%	2%	94%	80%	-14%	93%	95%	2%	86%	88%	2%	90%	90%	0%