

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC MARZO- 2012

I. INTRODUCCION

El presente estudio se ha realizado con el propósito de obtener datos sobre la percepción del clima laboral que tienen los colaboradores administrativos de UNAPEC, en relación a los aspectos que influyen en los procesos y comportamientos organizacionales.

Los resultados arrojados en la encuesta, serán utilizados como insumo para que las áreas correspondientes puedan elaborar un plan de mejoras en procura de realizar cambios que impacten positivamente sobre las siguientes dimensiones:

1. Compensación y Beneficios
2. Comunicación
3. Condiciones laborales
4. Desempeño y desarrollo profesional
5. Identificación con la institución
6. Liderazgo y habilidades de supervisión
7. Reconocimiento
8. Trabajo en equipo

II. ANTECEDENTES

En Junio del año 2010, a través de la Dirección Ejecutiva de APEC, se aplicó para la Universidad APEC, una encuesta de Clima laboral, la cual se hizo de manera digital a una muestra de nuestros colaboradores, los resultados a la fecha no fueron socializados.

III. ASPECTOS METODOLOGICOS

Diseño de la Muestra: La población de colaboradores de UNAPEC fue convocada en su totalidad. De ella se alcanzó un 92% de asistencia.

Cuestionario: La recolección de los datos se realizó a través de un formulario, el mismo fue diseñado con la colaboración de la Dirección de Investigación, Evaluación y Publicaciones y de la Oficina de Acreditación.

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC MARZO- 2012

Es un instrumento impreso en doble entrada. Identificado como: “Encuesta de Clima Laboral”. Consta de cuatro (4) apartados, y treinta y tres (33) preguntas.

Campaña de comunicación: A mediados de febrero del 2012, se diseñó la campaña de expectativa e informativa de la encuesta de clima, con la participación de la Dirección de Comunicación y Mercadeo Institucional, quienes elaboraron el diseño gráfico de campaña, la cual que se presentó de manera digital e impresa del 01 al 9 de marzo. La convocatoria para la aplicación de la encuesta siguió la misma estrategia y fue publicada desde el lunes 12 al martes 20 de marzo.

En este mismo orden, para reforzar la campaña de comunicación, se realizaron cinco (5) reuniones grupales, en las que se les informo sobre la sobre inminente aplicación de la encuesta de clima, su objetivo y la importancia de asistir. Las reuniones fueron realizadas en las fechas: 12, 13 y 14 de marzo, en aulas del edificio IV, con la participación de setenta y cinco colaboradores, de las diferentes áreas administrativas y diferentes posiciones, como son: Rector en funciones, Administradora general, Decanos, Directores, Gerentes, Supervisores, personal del área técnica y seguridad.

Entrenamiento del personal de campo: Se realizaron varias reuniones con el personal que serviría de apoyo en la aplicación de la encuesta, con la finalidad de socializar el esquema de trabajo a seguir durante la jornada de dos (2) día para la aplicación de la encuesta de clima laboral.

Aplicación de la encuesta: Fue realizada por colaboradores de la Gerencia de Recursos Humanos y la Coordinadora de Calidad, los días lunes 19 y martes 20 de marzo de 2012, en aula No. 12 del Edificio IV, en horario de 8:00 a 12:00 M y de 1:00 a 5:00 p.m.; mientras que paralelamente en el campus II, se realizó la jornada el martes 20 de marzo, en horario de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y en la tarde de 3:00 a 7:00 p.m.

Digitación y procesamiento de datos: Durante el período del 21 al 30 de mayo, se organizaron y contabilizaron las encuestas obtenidas durante la jornada, donde se

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC MARZO- 2012

obtuvieron 469 encuestas de los campus I y III. Además se obtuvieron 122 encuestas del Campus II, para un total general de 491 formularios.

La digitación de los formularios se realizó desde el 1 hasta el 20 de abril, para ser enviados a la Dirección de Investigación, Evaluación y Publicaciones, quienes realizaron el procesamiento de los datos numéricos y porcentuales de la encuesta, que estaremos presentando a continuación. Los resultados se presentan por áreas y dimensiones.

Los resultados de esta encuesta se procesaron en dos versiones:

La primera basada en el **porcentaje** de empleados que dijeron estar "Muy de acuerdo" o "De acuerdo", con los aspectos planteados, los que se declararon "Neutrales", y de los que dijeron estar "En desacuerdo" o "Muy en desacuerdo". Estas respuestas fueron agrupadas en VALORACIONES POSITIVAS, NEUTRALES Y NEGATIVAS o de INCONFORMIDAD.

En esta segunda versión se otorga a cada una de las opciones de respuestas del cuestionario un valor numérico, según se detalla en la tabla No. 1. Esto así, para homogeneizar los resultados de esta encuesta con la de "Satisfacción de los Estudiantes con el Servicio de UNAPEC", a cargo de la Coordinación de Calidad, de la cual ya se tiene una primera versión, atendiendo a criterios de eficacia para el proceso de acreditación de carreras en que se encuentra inmersa la Institución.

En consecuencia, los resultados de esta segunda versión se muestran en forma de valores resumidos (Media Aritmética y Coeficiente de Variación-CV-), calculados a partir de los valores otorgados a las opciones de respuesta, acompañados por el porcentaje que representa la proporción de respuestas POSITIVAS otorgadas a cada dimensión. La media aritmética nos permite resumir todas las respuestas en un solo número, para caracterizar el comportamiento o la percepción del **grupo** escogido, en su conjunto. El coeficiente de variación, en tanto, nos ofrece una idea del nivel de homogeneidad de las respuestas ofrecidas por los integrantes del grupo en cuestión. La valoración de los resultados del CV está íntimamente ligada a la naturaleza de la variable estudiada, pero en términos generales, se considera como válida la siguiente

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC

MARZO- 2012

escala de valoración, a la cual nos acogemos para el análisis de los datos de la presente encuesta:

- 0 – 25 – Significativamente baja
- 26 – 50 – Moderadamente baja
- 51 – 75 - Moderadamente alta
- 76- 100 – Significativamente alta

Cabe señalar, que el coeficiente de variación puede alcanzar cualquier valor (incluso por encima de 100), pues resulta de la división de la Desviación Estándar entre la Media Aritmética de cada conjunto, expresada en porcentajes. Por lo tanto, permite estimar qué tan lejanas o cercanas se encuentran las respuestas de los individuos o elementos de la muestra con la media aritmética de ese grupo en particular. Por lo tanto, resulta muy eficaz para apreciar la consistencia (representatividad) de las medias aritméticas obtenidas en cada caso.

En el presente informe se muestra:

1. La Media Aritmética general (de la muestra en su conjunto para todas las dimensiones y áreas).
2. La Media Aritmética por dimensiones (para todos los empleados en su conjunto)
3. La Media Aritmética y Coeficiente de Variación de cada una de las preguntas para la muestra en su conjunto.
4. La Media Aritmética por áreas
5. La Media Aritmética por áreas y dimensiones.
6. La Media Aritmética y Coeficiente de Variación para cada pregunta en cada área.

Acogiéndose a los rangos de valores que para la presentación de sus resultados utilizan la Coordinación de Calidad y la Oficina de Acreditación, se acordó con estas dos instancias, calificar los resultados de Excelentes, Buenos, Regulares o Deficientes, según el rango al que correspondan, como se muestra en la tabla No. 2. En la misma tabla se muestran los colores distintivos de cada rango y que usamos para los gráficos.

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC MARZO- 2012

Tabla No. 1

OPCIONES DE RESPUESTA	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
PUNTUACIONES	100	75	50	25	1

Tabla No. 2

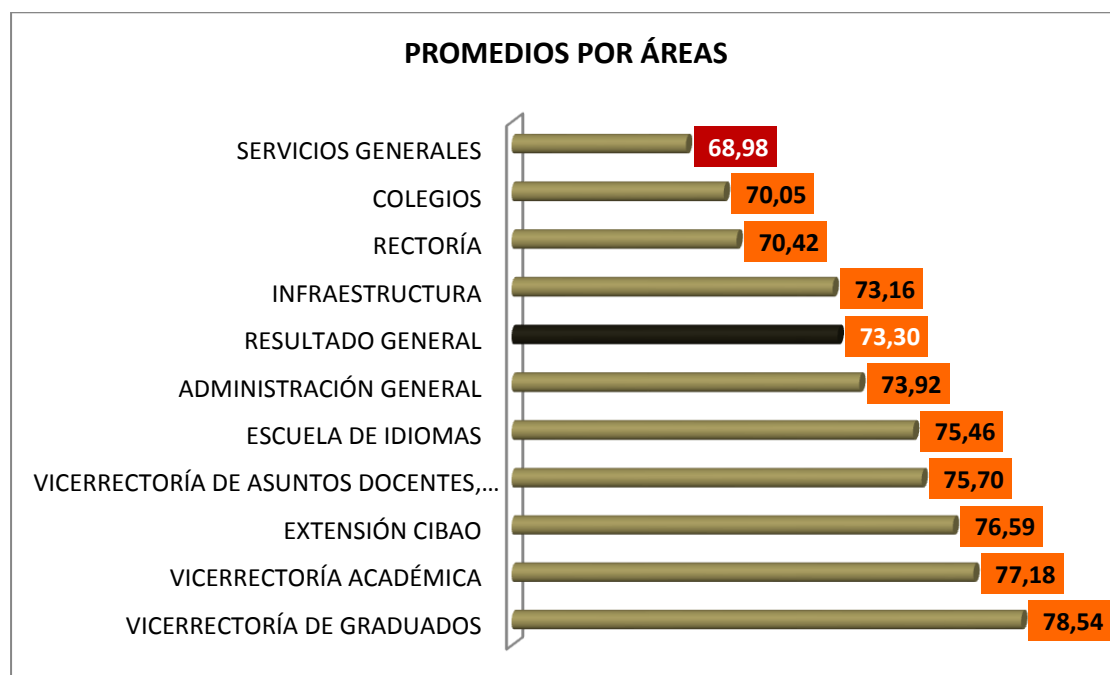
• De 90.00 a 100.00	1. Excelente
• De 80.00 a 89.99	2. Buena
• De 70.00 a 79.99	3. Regular
• De 69.00 o menos	4. Deficiente

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC MARZO- 2012

IV. PRESENTACION DE RESULTADOS

RESULTADOS GENERALES OBTENIDOS DE TODAS LAS AREAS

Gráfico No. 1

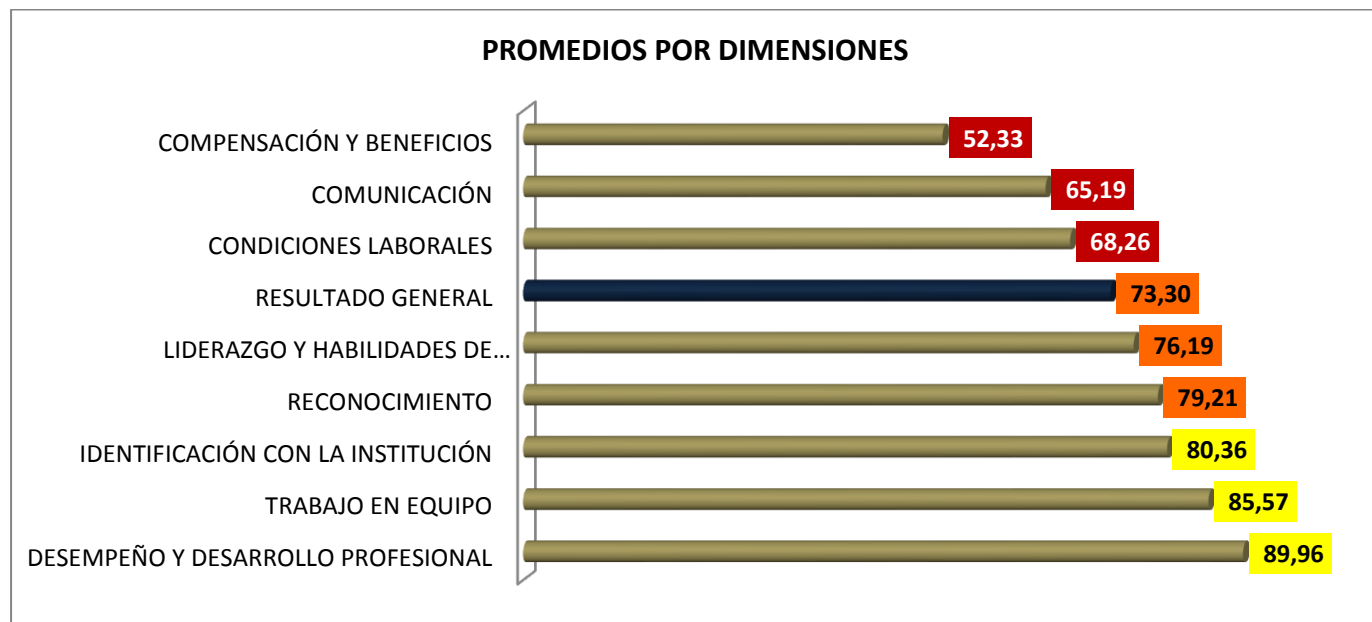


El resultado para toda la Institución en su conjunto fue **REGULAR** al obtenerse una Media Aritmética de **73.30**.

El gráfico No. 1 nos muestra los promedios por áreas (estratos) organizados en orden ascendente y su posición con relación a la puntuación general. El área con un mejor clima laboral es la Vicerrectoría de Graduados con una media de 78.54, mientras que el peor nivel lo refleja el área de Servicios Generales con una media de 68.98. En términos generales, todas las áreas obtuvieron una puntuación **REGULAR**, excepto la de Servicios Generales, que con una puntuación ligeramente por debajo del 70 cayó en la categoría de **DEFICIENTE**.

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC MARZO- 2012

Gráfico No. 2



Si se comparan los resultados de las diferentes dimensiones con el promedio general de la Institución de 73.30, se observan cinco (5) dimensiones con promedios que superan este valor y tres ubicados por debajo del mismo. En ninguna de las categorías se refleja un clima laboral EXCELENTE, pues no alcanzan los 90 puntos mínimos establecidos para entrar en ella. Las puntuaciones máxima y mínima registradas es de 89.96 y 52.33, respectivamente.

La dimensión mejor valorada es la de DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL, que con una media de 89.96 puede ser calificada de BUENA (su promedio se debe a que el 93% de los encuestados tiene una valoración positiva de ella). La peor valorada es la de COMPENSACIONES Y BENEFICIOS con un promedio de apenas un 52.33 por lo que puede ser catalogada como DEFICIENTE (sólo el 41% tiene una valoración positiva de ella). En la misma categoría se encuentran las dimensiones de CONDICIONES LABORALES Y COMUNICACIÓN con medias por debajo de 70 y porcentajes de valoración positivas de 68 y 61%, respectivamente. (Gráfico No. 2)

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC

MARZO- 2012

La Tabla No. 3 muestra los promedios de las respuestas a cada pregunta de todos los encuestados en su conjunto. Las medias aritméticas y coeficientes de variación correspondientes nos muestran que:

La menor puntuación corresponde a la pregunta No. 28 (¿Considera que tiene un salario justo en su puesto de trabajo?) con una media de 33.93, y una dispersión significativamente alta (90%). La mayor puntuación se observa en la pregunta No. 18 (Considera que las funciones que realiza en su trabajo son importantes para la Institución) con una media de 96.35 y una dispersión significativamente baja (11%), por lo que cabe concluir que existe un gran nivel de acuerdo entre los encuestados con relación a este aspecto. (Valores destacados en azul y blanco).

El 30% de las respuestas favorecen un clima laboral EXCELENTE O BUENO (con promedios entre 80.00 y 100.00), mientras que el restante 70%, con promedios por debajo de 80.00 reflejan un clima laboral REGULAR O DEFICIENTE.

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC

MARZO- 2012

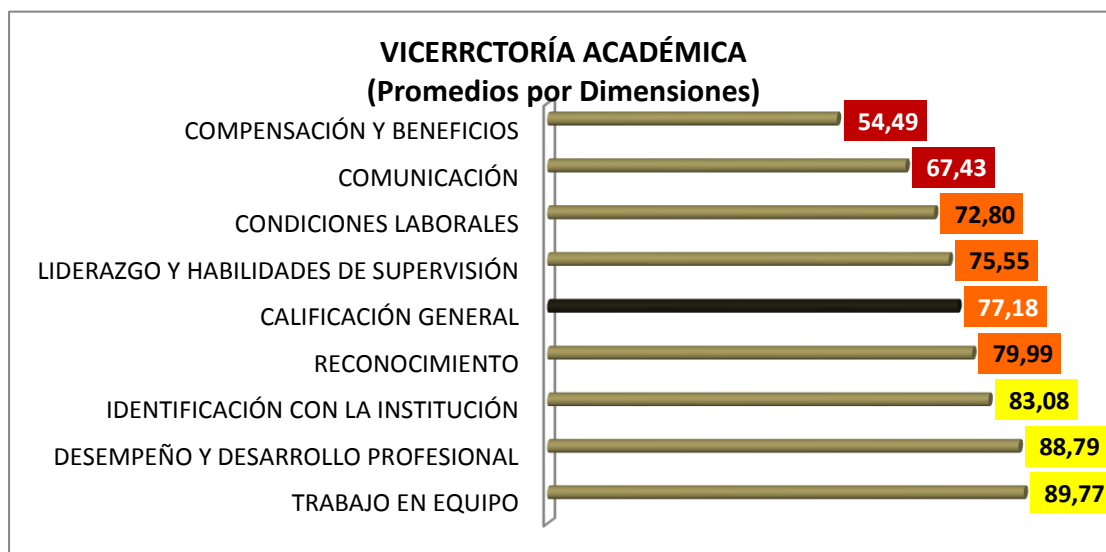
	UNAPEC	Media	C V
IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN	1. Ha comunicado UNAPEC a sus colaboradores la visión, misión y valores	79,70	32%
	2. Conoce usted la visión, misión y valores de UNAPEC	80,35	29%
	3. Se siente usted orgulloso de trabajar en UNAPEC	83,87	25%
	4. Recomendaría a UNAPEC como un buen lugar para trabajar.	77,52	32%
CONDICIONES LABORALES	5. Considera apropiadas las condiciones físicas de su lugar de trabajo.	72,02	41%
	6. UNAPEC le provee de las herramientas y equipos necesarios	71,71	40%
	7. Considera que se solucionan rápidamente los inconvenientes que surgen en su área de trabajo.	62,51	48%
	8. Considera justa su carga de trabajo	66,81	43%
TRABAJO EN EQUIPO	9. Trabaja en armonía con sus compañeros de departamento	88,59	22%
	10. En su departamento se mantiene un clima de colaboración y/o trabajo en equipo	81,57	30%
	11. Sus compañeros dicen que usted es una persona sociable	86,54	21%
COMUNICACIÓN	12. Su supervisor establece con claridad las prioridades	78,98	36%
	13. Cree que las autoridades de UNAPEC mantienen una buena comunicación con los empleados	58,81	51%
	14. Su supervisor inmediato le informa a tiempo las decisiones o cambios en el departamento	70,70	44%
	15. Considera que hay una buena comunicación entre los diferentes departamentos.	53,66	54%
DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL	16. Participa en las decisiones que afectan las funciones de su puesto de trabajo.	63,80	48%
	17. Conoce las funciones de su puesto de trabajo.	92,80	18%
	18. Considera las funciones que realiza en su trabajo son importantes para la institución	96,35	11%
	19. Puede usted utilizar sus conocimientos y habilidades en su actual puesto de trabajo.	91,02	21%
RECONOCIMIENTO	20. Está satisfecho de su trayectoria en la institución	79,66	32%
	21. Considera que UNAPEC ofrece oportunidades de crecimiento profesional	68,43	45%
	22. Considera que su supervisor valora apropiadamente su trabajo	73,82	41%
COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	23. Considera importante hacer reconocimientos a los esfuerzos de los empleados	95,38	16%
	24. Conoce los beneficios adicionales al salario, que le brinda UNAPEC: becas, bono vacacional, vacaciones por antigüedad, plan dental y plan funerario	72,44	42%
	25. Se beneficia usted o se ha beneficiado con alguna de las becas: idiomas, grado, postgrado, colegio.	50,41	81%
	26. Se benefician o se han beneficiado sus hijos con alguna de las becas: idiomas, grado, postgrado, colegio.	39,29	100%
	27. Aceptaría usted otro trabajo fuera de UNAPEC, que le ofrezca el mismo salario	65,60	51%
LIDERAZGO Y HABILIDADES DE SUPERVISIÓN	28. Considera que tiene un salario justo en su puesto de trabajo	33,93	90%
	29. Su supervisor realiza reuniones con su personal	75,69	39%
	30. Su supervisor escucha sus opiniones sobre el trabajo	78,34	37%
	31. Su supervisor maneja apropiadamente los conflictos o problemas que puedan surgir en el departamento	72,96	43%
	32. Su supervisor le motiva a que aprenda y mejore sus habilidades	72,91	42%
	33. La relación laboral con su supervisor es armoniosa	81,04	34%

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC MARZO- 2012

RESULTADOS OBTENIDOS POR AREAS

- 1. Vicerrectoría Académica:** en esta gran área se agrupan: Cemprende, la Coordinación de Monográfico, los Decanatos y las Escuelas, la Dirección de Biblioteca, la Dirección de Educación Continuada, la Oficina de Acreditación, los Profesores Contratados, el Programa de Español y el Programa de Matemática.

Gráfico No. 4



En términos generales, el promedio del área de la Vicerrectoría Académica entra en la categoría de REGULAR con un promedio de 77.18. No registra ninguna dimensión en la categoría de EXCELENTE, pero sí tres (3) en las categorías BUENA y REGULAR. Como DEFICIENTES se cuentan la dimensiones de Comunicación y la de Compensación y Beneficios, con promedios de 67.43 (65% valoración positiva) y 54.49 (39% valoración positiva), respectivamente. Las dimensiones mejor valoradas en esta área lo son la de Trabajo en Equipo (89.77 / 82% valoración positiva), y la de Desempeño y Desarrollo Profesional (88.79 / 78% valoración positiva). (Gráfico No. 4)

Una mirada a las respuestas por preguntas (Tabla No. 5) nos muestra la importancia que para éstos empleados tiene el reconocimiento de su labor (con el promedio más alto de 96.66 y coeficiente de variación de apenas un 11%), y sus consideraciones acerca de la justeza del salario que reciben (con el promedio más bajo de 32.56, aunque con una dispersión significativamente alta de 99%).

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC

MARZO- 2012

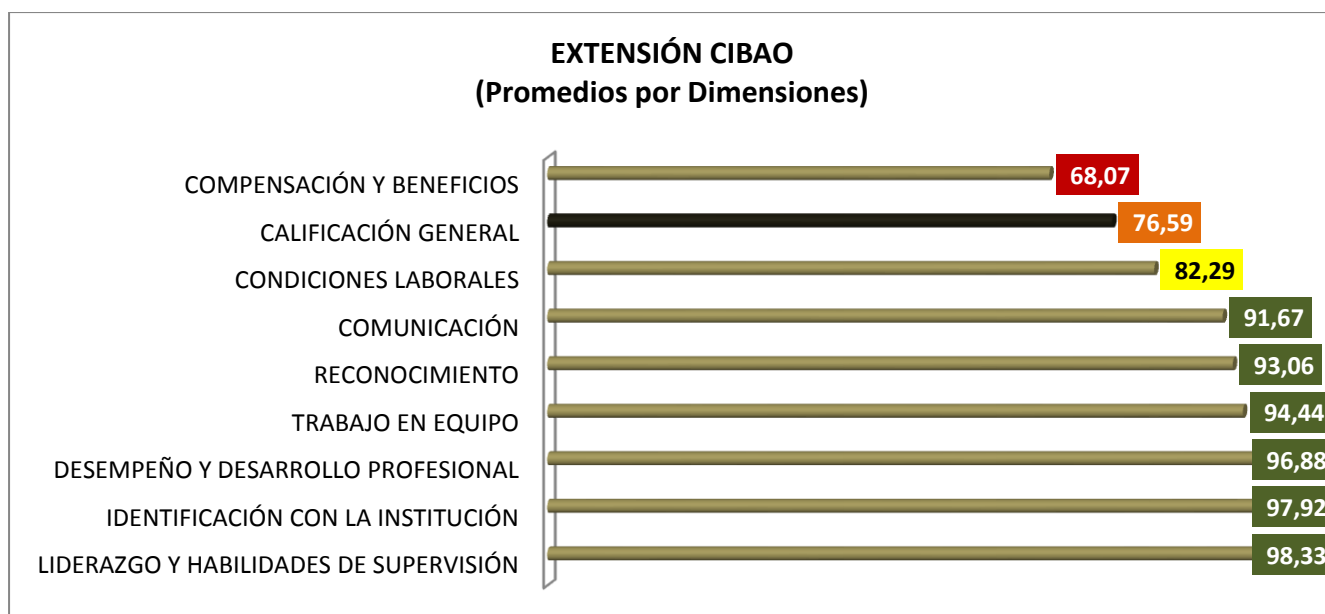
VICERRECTORÍA ACADÉMICA		Media	CV
IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN	1. Ha comunicado UNAPEC a sus colaboradores la visión, visión y valores	82,90	30%
	2. Conoce usted la visión, misión y valores de UNAPEC	85,36	25%
	3. Se siente usted orgulloso de trabajar en UNAPEC	85,93	21%
	4. Recomendaría a UNAPEC como un buen lugar para trabajar.	78,13	28%
CONDICIONES LABORALES	5. Considera apropiadas las condiciones físicas de su lugar de trabajo.	80,03	33%
	6. UNAPEC le provee de las herramientas y equipos necesarios	79,13	28%
	7. Considera que se solucionan rápidamente los inconvenientes que surgen en su área de trabajo.	63,97	44%
	8. Considera justa su carga de trabajo	68,09	45%
TRABAJO EN EQUIPO	9. Trabaja en armonía con sus compañeros de departamento	92,62	16%
	10. En su departamento se mantiene un clima de colaboración y/o trabajo en equipo	87,03	23%
	11. Sus compañeros dicen que usted es una persona sociable	89,66	18%
COMUNICACIÓN	12. Su supervisor establece con claridad las prioridades	78,65	39%
	13. Cree que las autoridades de UNAPEC mantienen una buena comunicación con los empleados	59,71	53%
	14. Su supervisor inmediato le informa a tiempo las decisiones o cambios en el departamento	74,36	41%
	15. Considera que hay una buena comunicación entre los diferentes departamentos.	56,10	53%
	16. Participa en las decisiones que afectan las funciones de su puesto de trabajo.	68,34	44%
DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL	17. Conoce las funciones de su puesto de trabajo.	90,78	21%
	18. Considera las funciones que realiza en su trabajo son importantes para la institución	95,63	11%
	19. Puede usted utilizar sus conocimientos y habilidades en su actual puesto de trabajo.	88,61	26%
	20. Está satisfecho de su trayectoria en la institución	80,14	31%
RECONOCIMIENTO	21. Considera que UNAPEC ofrece oportunidades de crecimiento profesional	68,29	49%
	22. Considera que su supervisor valora apropiadamente su trabajo	75,09	42%
	23. Considera importante hacer reconocimientos a los esfuerzos de los empleados	96,60	11%
COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	24. Conoce los beneficios adicionales al salario, que le brinda UNAPEC: becas, bono vacacional, vacaciones por antigüedad, plan dental y plan funerario	72,91	43%
	25. Se beneficia usted o se ha beneficiado con alguna de las becas: idiomas, grado, postgrado, colegio.	56,84	76%
	26. Se benefician o se han beneficiado sus hijos con alguna de las becas: idiomas, grado, postgrado, colegio.	42,66	99%
	27. Aceptaría usted otro trabajo fuera de UNAPEC, que le ofrezca el mismo salario	67,49	51%
	28. Considera que tiene un salario justo en su puesto de trabajo	32,56	99%
LIDERAZGO Y HABILIDADES DE SUPERVISIÓN	29. Su supervisor realiza reuniones con su personal	78,68	36%
	30. Su supervisor escucha sus opiniones sobre el trabajo	78,66	37%
	31. Su supervisor maneja apropiadamente los conflictos o problemas que puedan surgir en el departamento	69,32	48%
	32. Su supervisor le motiva a que aprenda y mejore sus habilidades	71,19	44%
	33. La relación laboral con su supervisor es armoniosa	79,88	37%

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC MARZO- 2012

2. EXTENSIÓN CIBAO

Esta área agrupa todos los colaboradores que realizan sus labores en el plantel ubicado en Santiago de los Caballeros.

Gráfico No. 8



La Extensión Cibao tiene los mejores resultados, pues de las ocho (8) dimensiones estudiadas, seis (6) tienen resultados EXCELENTES, con promedios que van desde 91.67 hasta 98.33. En todas estas dimensiones el porcentaje de respuestas positivas fue de 77 a 97%. (Gráfico No. 8)

Estos resultados son el resultado de los promedios de las respuestas por preguntas, como se muestra en la tabla No. 8. El promedio menor de 50.17 corresponde a la pregunta No. 26 sobre los beneficios que reciben los hijos de los colaboradores en forma de becas. (Tabla No. 8)

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC MARZO- 2012

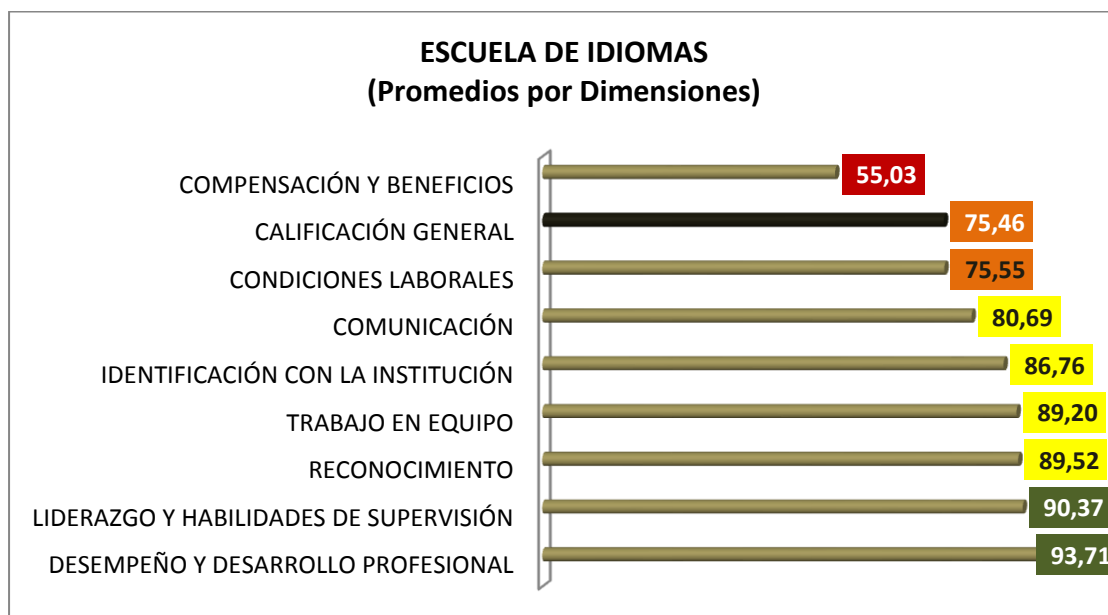
EXTENSIÓN CIBAO		Media	CV 1
IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN	1. Ha comunicado UNAPEC a sus colaboradores la visión, visión y valores	95,83	11%
	2. Conoce usted la visión, misión y valores de UNAPEC	95,83	11%
	3. Se siente usted orgulloso de trabajar en UNAPEC	100,00	0%
	4. Recomendaría a UNAPEC como un buen lugar para trabajar.	100,00	0%
CONDICIONES LABORALES	5. Considera apropiadas las condiciones físicas de su lugar de trabajo.	66,67	39%
	6. UNAPEC le provee de las herramientas y equipos necesarios	87,50	16%
	7. Considera que se solucionan rápidamente los inconvenientes que surgen en su área de trabajo.	83,33	24%
	8. Considera justa su carga de trabajo	91,67	14%
TRABAJO EN EQUIPO	9. Trabaja en armonía con sus compañeros de departamento	95,83	11%
	10. En su departamento se mantiene un clima de colaboración y/o trabajo en equipo	95,83	11%
	11. Sus compañeros dicen que usted es una persona sociable	91,67	14%
COMUNICACIÓN	12. Su supervisor establece con claridad las prioridades	100,00	0%
	13. Cree que las autoridades de UNAPEC mantienen una buena comunicación con los empleados	95,83	11%
	14. Su supervisor inmediato le informa a tiempo las decisiones o cambios en el departamento	91,67	22%
	15. Considera que hay una buena comunicación entre los diferentes departamentos.	79,17	24%
	16. Participa en las decisiones que afectan las funciones de su puesto de trabajo.	91,67	14%
DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL	17. Conoce las funciones de su puesto de trabajo.	95,83	11%
	18. Considera las funciones que realiza en su trabajo son importantes para la institución	100,00	0%
	19. Puede usted utilizar sus conocimientos y habilidades en su actual puesto de trabajo.	100,00	0%
	20. Está satisfecho de su trayectoria en la institución	91,67	14%
RECONOCIMIENTO	21. Considera que UNAPEC ofrece oportunidades de crecimiento profesional	87,50	16%
	22. Considera que su supervisor valora apropiadamente su trabajo	91,67	14%
	23. Considera importante hacer reconocimientos a los esfuerzos de los empleados	100,00	0%
COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	24. Conoce los beneficios adicionales al salario, que le brinda UNAPEC: becas, bono vacacional, vacaciones por antigüedad, plan dental y plan funerario	91,67	14%
	25. Se beneficia usted o se ha beneficiado con alguna de las becas: idiomas, grado, postgrado, colegio.	58,50	69%
	26. Se benefician o se han beneficiado sus hijos con alguna de las becas: idiomas, grado, postgrado, colegio.	50,17	70%
	27. Aceptaría usted otro trabajo fuera de UNAPEC, que le ofrezca el mismo salario	65,00	21%
	28. Considera que tiene un salario justo en su puesto de trabajo	75,00	30%
LIDERAZGO Y HABILIDADES DE SUPERVISIÓN	29. Su supervisor realiza reuniones con su personal	95,83	11%
	30. Su supervisor escucha sus opiniones sobre el trabajo	100,00	0%
	31. Su supervisor maneja apropiadamente los conflictos o problemas que puedan surgir en el departamento	100,00	0%
	32. Su supervisor le motiva a que aprenda y mejore sus habilidades	95,83	11%
	33. La relación laboral con su supervisor es armoniosa	100,00	0%

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC MARZO- 2012

3. ESCUELA DE IDIOMAS

La encuesta estuvo dirigida a los colaboradores administrativos, excluyendo a los docentes.

Gráfico No. 9



El promedio del área también entra en la categoría de REGULAR, con una puntuación de 75.46.

Dos dimensiones tienen resultados EXCELENTES: Desempeño y Desarrollo Profesional y Liderazgo y Habilidades de Supervisión, con promedios de 93.71 y 90.37, respectivamente (Con 91 y 93% de respuestas positivas). Cuenta con cuatro dimensiones con nivel BUENO, una con nivel REGULAR, y una común a todas las áreas en el nivel DEFICIENTE (Compensación y Beneficios) con un promedio de 55.03. (Gráfico 9)

Las preguntas reflejan las mismas preocupaciones de los grupos anteriores, en cuanto a la necesidad de reconocer el trabajo de los colaboradores, con un promedio (el máximo) de 97.14 y una dispersión de apenas un 8%. Los beneficios que reciben los hijos en forma de becas tiene el promedio mínimo de 36.79, con una dispersión de 101%. (Tabla No. 9)

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC

MARZO- 2012

ESCUELA DE IDIOMAS		Media	CV
IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN	1. Ha comunicado UNAPEC a sus colaboradores la visión, visión y valores	82,35	27%
	2. Conoce usted la visión, misión y valores de UNAPEC	85,71	18%
	3. Se siente usted orgulloso de trabajar en UNAPEC	90,00	17%
	4. Recomendaría a UNAPEC como un buen lugar para trabajar.	88,97	23%
CONDICIONES LABORALES	5. Considera apropiadas las condiciones físicas de su lugar de trabajo.	74,31	37%
	6. UNAPEC le provee de las herramientas y equipos necesarios	75,71	36%
	7. Considera que se solucionan rápidamente los inconvenientes que surgen en su área de trabajo.	75,03	35%
	8. Considera justa su carga de trabajo	77,14	33%
TRABAJO EN EQUIPO	9. Trabaja en armonía con sus compañeros de departamento	93,57	12%
	10. En su departamento se mantiene un clima de colaboración y/o trabajo en equipo	82,86	27%
	11. Sus compañeros dicen que usted es una persona sociable	91,18	16%
COMUNICACIÓN	12. Su supervisor establece con claridad las prioridades	93,38	14%
	13. Cree que las autoridades de UNAPEC mantienen una buena comunicación con los empleados	77,17	31%
	14. Su supervisor inmediato le informa a tiempo las decisiones o cambios en el departamento	85,71	24%
	15. Considera que hay una buen comunicacón en tre los diferentes departamentos.	66,46	41%
	16. Participa en las decisiones que afectan las funciones de su puesto de trabajo.	80,74	32%
DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL	17. Conoce las funciones de su puesto de trabajo.	95,71	15%
	18. Considera las funciones que realiza en su trabajo son importantes para la institución	95,71	10%
	19. Puede usted utilizar sus conocimientos y habilidades en su actual puesto de trabajo.	94,12	13%
	20. Está satisfecho de su trayectoria en la institución	89,29	17%
RECONOCIMIENTO	21. Considera que UNAPEC ofrece oportunidades de crecimiento profesional	83,57	25%
	22. Considera que su supervisor valora apropiadamente su trabajo	87,86	22%
	23. Considera importante hacer reconocimientos a los esfuerzos de los empleados	97,14	8%
COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	24. Conoce los beneficios adicionales al salrio, que le brinda UNAPEC: becas, bono vacacional, vacaciones por antigüedad, plan dental y plan funerario	72,17	33%
	25. Se beneficia usted o se ha beneficiado con alguna de las becas: idiomas, grado, postgrado, colegio.	52,40	73%
	26. Se benefician o se han beneficiado sus hijos con alguna de las becas: idiomas, grado, postgrado, colegio.	36,79	101%
	27. Aceptaría usted otro trabajo fuera de UNAPEC, que le ofrezca el mismo salario	65,86	54%
	28. Considera que tiene un salario justo en su puesto de trabajo	47,94	58%
LIDERAZGO Y HABILIDADES DE SUPERVISIÓN	29. Su supervisor realiza reuniones con su personal	88,57	19%
	30. Su supervisor escucha sus opiniones sobre el trabajo	90,71	16%
	31. Su supervisor maneja apropiadamente los conflictos o problemas qu epuedan surgir en el departamento	88,60	24%
	32. Su supervisore le motiva a que aprenda y mejore sus habilidades	88,97	20%
	33. La relación laboral con su supervisor es armoniosa	95,00	11%

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC MARZO- 2012

A continuación le presentamos los comentarios escritos en el formulario, por los colaboradores de esta área:

AREA DEL FORMULARIO	COMENTARIOS
VAC	<p>En el Departamento de Bibliotecas la Directora aun no sabe lo que es ser un gerente. Un Gerente es aquel que coordina los trabajos y trata de que sus subordinados realicen sus labores a gusto. Pero lo que existe es avasallamiento, humillación, incomprensión de parte de esa Directora. Una persona cambiante, es difícil que un empleado se le acerque ya que es seguro que lo que va a recibir es un obstáculo a todo lo que solicite. Existe un formulario para evaluar a los empleados, pero debería existir también uno para evaluar a los jefes y directores de departamento los cuales muchas veces propician un ambiente de trabajo poco alentador para el empleado.</p> <p>Uno quiere y desea hacer bien su trabajo pero con arbitraje no se llega a ninguna parte. Es mi deseo que esta persona cambie su actitud y empiece a humanizar mas el departamento que dirige. Nunca en mi vida he visto una persona tan prepotente, difícil e intolerable.</p>
VAC	<p>Me parece bien que la Universidad tome en cuenta las condiciones que se necesitan para mejorar la estructura organizacional de la misma, ya que estamos entrando en un nuevo paradigma democrático, donde se toma en cuenta el nivel de desempeño de los colaboradores, no el jefe autoritario, que solo manda ordenes.</p> <p>Lo que se plantea es el cambio para la mejora institucional, para una mayor colaboración que consiste en los procesos, la suma de las partes para conformar un todo.</p> <p>Recomiendo es una distribución de trabajo para alivianar las cargas de aquellos que no somos supervisores (jefes) para un mejor resultado y servicio al cliente de UNAPEC.</p>
VAC	<p>¿Cuánto luche para que la "Familia APEC" se mantuviera uniforme?, los jefes poco les importo.</p> <p>Luche por apartamentos para todos con nuestro Dr. Nicolás Pichardo al frente, no, lo dejaron solo. Se interesaron por un terrero para otro Campus.</p> <p>Recuerdo cuando nos engañaron con la adquisición de los autobuses en el 1992, disque eran para llevar al personal a sus casas, engaño total. Nos regalaron \$25 millones del plan aquel y compraron el Campus III.</p> <p>Gracias por todo, ya estamos viejos y sin dinero, sin casa y sin autoridades bien intencionadas con sus Recursos Humanos.</p>
VAC	<p>Se sugiere:</p> <p>Una menor restricción en la navegación en la Web.</p> <p>Que los profesores que trabajen de administrativos tengan los aumentos de salarios que corresponde y que se le esta dando a los demás empleados administrativos de la institución.</p> <p>No tener que esperar 5 años de trabajo como empleado para poder tener</p>

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC MARZO- 2012

	vacaciones que no sean de ley.
VAC	Es necesario impulsar la evaluación por desempeño hacia todos los empleados. Es necesario que el empleado que hace una buena labor sienta que en términos de beneficios esto le impacta. Existe algún grado de desmotivación en el personal asistente y secretarial, con la evaluación del desempeño podemos impactar en la productividad.
VAC	Se deben tomar en cuenta las habilidades del personal existente cada vez que surja una vacante. Contratar un personal para que trabaje en las actividades fuera del horario laboral.
VAC	Mejorar las condiciones salario. Mejor capacitación a los empleados. Mejor fiesta de navidad, lugar, degustaciones, comediante invitado, etc.
VAC	La Universidad APEC maneja un programa de actividades bastante completo, pero muchas veces algunas de esas actividades no llenan las expectativas por un mal manejo de información. Muchas de las actividades pueden mejorar significativamente con una comunicación efectiva entre los diferentes departamentos y todo el personal docente y administrativo, además del apoyo mutuo.
VAC	Considero que se debe evaluar la función de cada puesto, con el de valorar sus ingresos laborales, ya que en algunas cosas, el esfuerzo de trabajo es mayor, de igual forma la responsabilidad y la paga es sumamente poca en comparación con otros puestos de menor esfuerzo y responsabilidad, que reciben mejor paga.
VAC	Estoy en muy desacuerdo con mi jefe y su secretaria o asistente, pues no valoran el trabajo y el esfuerzo de sus empleados y en especial su asistente, toma atribuciones que no benefician en nada al personal de dicho departamento.
VAC	El salario debería ser bueno. Las becas estén abiertas desde que se empiecen las labores. La fiesta de navidad sea buena, muy buena, ya que es una vez al año. El lugar adecuado es un club presentable. La música que sea una orquesta.
VAC	Me gustaría que se tomara en cuenta la hora de llegada de todo el personal, pues hay actividades que se programan para las 8:00 am que no se pueden iniciar a tiempo porque el personal de forma general (Oficinas) empieza su jornada después de las 8:30 am
VAC	De acuerdo a mi tiempo en la institución (mas de 6 meses), considero que se me debe y se le debe dar al personal con este tiempo becas en todas las áreas. Mejoras las condiciones salariales. Que se le den oportunidades de trabajar en su área de trabajo (carrera) al personal.



INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC

MARZO- 2012

	Una mejor fiesta de navidad, en un mejor lugar, un mejor ambiente, con un artista invitado.
VAC	Aumento de sueldo
VAC	<p>Considero muy importante que cada empleado de todas las dependencias sepa cual es su rol realmente.</p> <p>Se debe revisar la labor de los maestros contratados. Discutir el rol y que cada Decano valide, certifique y de seguimiento a las funciones a trabajos que realizan. En esto, he visto descuido y varios que no hacen nada.</p> <p>En cuanto al servicio al cliente: mejorar y fortalecer las relaciones humanas.</p> <p>En sentido general: enseñar, formar y dar cursos sobre redacción de documentos porque en todas las instancias el problema es grave.</p>
VAC	<p>Los beneficios de becas deberían aplicar para un empleado con menor tiempo del que se tiene previsto actualmente.</p> <p>De acuerdo a la excelencia y prestigio que representa UNAPEC debería revisar ajustes salariales por nivel de desempeño o función que realice uno que otro empleado dentro de sus respectivos departamentos, es decir, por la calidad de los servicios que se ofrecen debe pagarse mejor.</p>
VAC	UNAPEC es una institución que llama mucho la atención al que no la conoce bien pero ya al que esta dentro no piensa lo mismo.
VAC	<p>Creo que los jefes deben ser más compasivos con los empleados.</p> <p>UNAPEC es una bella institución pero los directores la están dañando.</p>
Escuela de Idiomas	<p>RRHH puede apoyar más a los diferentes departamentos con el cumplimiento del horario, perfiles adecuados para los puestos.</p> <p>Proporcionar mejores remuneraciones o incentivos de acuerdo a las evaluaciones.</p> <p>Mejorar salarios, personal de línea para poder atraer recursos de mayor calidad.</p> <p>Cursos de capacitación obligatorios.</p> <p>Debe haber, más armonía o sentido de pertenencia entre los departamentos. A veces sentimos que tenemos que luchar para lograr el apoyo de un departamento en específico.</p>
Escuela de Idiomas	<p>Necesitamos un reajuste salarial, ya que todo esta súper caro y el sueldo no da.</p> <p>Más beneficios.</p>
Escuela de Idiomas	<p>En la Escuela de Idiomas nos movemos con muy pocos recursos audiovisuales académicos, tenemos campus que a pesar de haberse hecho la requisición hace mas de un año aun no tienen los radios y TVS solicitados, mientras que la competencia se jacta diciendo que tiene Data Show en cada aula y recursos de Internet. Esto nos pone muy en desventaja.</p> <p>El hecho de tener tantos Campus, hace que nos desplazemos por los mismos, costeados por nuestros propios recursos, deberíamos tener un vehículo asignado a la Escuela de Idiomas, de esa manera también podemos salir a vender los diferentes programas (La Vega, Bani, II, III, IV, V, Punta Cana).</p>

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC MARZO- 2012

	<p>Algo que ha mantenido muy molestos a los profesores de Idiomas es la falta de un salón de profesores y que los excluyen del CADOC por su condición de Docentes de Idiomas, tenemos que escuchar en la oficina algunas quejas de ellos.</p> <p>El sistema de Agente-Call Center, entendemos debe ser revisado, ya que en ocasiones ninguno de los teléfonos suena y son llamadas que se cargan como no tomadas, algunos usuarios dicen que marcan la opción 3 y quedan en el limbo.</p> <p>Hay horarios en los cuales no hemos podido seguir creciendo por falta de aulas asignadas a Idiomas.</p>
Escuela de Idiomas	<p>Lo que nunca he entendido en mis 9 años en la institución, porque si se labora como Maestro en la misma institución, los beneficios no llegan de igual manera a todo el personal, refiriéndonos a los Maestros de Idiomas de los Colegios y los Maestros del Colegio.</p>
Escuela de Idiomas	<p>Como profesor de Ingles he tenido inconvenientes con los radios, pues si llego un poco retrasado a la oficina no consigo uno. Usar videos con los alumnos es de alta importancia, pero la Escuela de Idiomas solo tiene dos aulas de video que no son en absoluto suficientes. Lo más practico y fructífero seria que cada aula contara con facilidades para videos, lo que posicionaría la imagen de APEC con aun mayor solidez.</p> <p>El ingreso por hora trabajada que recibe un profesor de Idiomas es realmente bajo. Un ajuste en este renglón seria saludable, tanto para el profesor como para la Institución.</p> <p>El saneamiento de la plantilla de profesores debería ser algo más acelerado. Comprendo que esto tiene un alto costo financiero para la Institución pero que esos profesores de magros rendimientos permanezcan por mucho tiempo como parte de nuestro equipo docente, tiene un costo aun mayor y más aun conlleva el deterioro de nuestra imagen pública, la que debemos cuidar con celo.</p>

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL UNAPEC

MARZO- 2012

CONCLUSIONES

La Gerencia de Recursos Humanos hará entrega a cada responsable de área, los resultados en detalle de cada dimensión, correspondiente a su área, con el objetivo de que los mismos sean analizados para elaborar un plan de acción general, que mejore los aspectos que resultaron con un porcentaje bajo en la encuesta y de esta manera dar respuesta a los colaboradores.

La gerente de recursos humanos dará seguimiento periódico a la ejecución del Plan de acción de cada área a través del Plan de acción anual (POA).

La encuesta de clima se realizará cada dos (2) años, con el fin de medir el nivel de mejora alcanzado y cuyos resultados serán comparados con la encuesta anterior.