



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

**INFORME DE RESULTADO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO, DOCENTE Y OPS
2019**



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	5
2. FICHA TECNICA.....	6
3. PARTICIPACION EN LA ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA....	7
3.1 Participación.....	7
4. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	8
4.1 Satisfacción Global.....	8
4.2 Satisfacción por aspectos.....	8
4.2.1 Procesos de Apoyo.....	8
5. RECOMENDACIONES.....	28



LISTA DE TABLAS

Tabla 2. Ficha Técnica	6
------------------------------	---

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2. Numero de encuestados por tipo de vinculación	7
Ilustración 3. Distribución de encuestados por Proceso	7
Ilustración 4. Satisfacción Global.....	8
Ilustración 5. Nivel de satisfacción	8
Ilustración 6. Como se siente con el proceso que realizo al vincularse a la ITCMB ...	9
Ilustración 7. Niveles de satisfacción por tipo de vinculación	9
Ilustración 8. Como se siente con el proceso de inducción y re inducción a su cargo en la ITCMB	10
Ilustración 9. Como se siente con las condiciones físicas en la que desarrolla sus actividades	11
Ilustración 10. Recursos bibliográficos y didácticos de la ITCMB.....	11
Ilustración 11. informáticos y tecnológicos.....	12
Ilustración 12. El proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas en la ITCMB	13
Ilustración 13. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la ITCMB	13
Ilustración 14. Las condiciones ergonómicas que ofrece la ITCMB para desarrollar sus actividades administrativas	14
Ilustración 15. Las condiciones de trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores ofrecidas por la ITCMB	15
Ilustración 16. Los servicios complementarios (cafetería) de la ITCMB	15
Ilustración 17. El ambiente laboral en la ITCMB	16
Ilustración 18. El proceso de atención a incidentes y accidentes en la ITCMB	16
Ilustración 19. La participación y apoyo activo de los comités de seguridad y salud en el trabajo en la ITCMB.....	17
Ilustración 20. El plan de emergencia que se tiene en la ITCMB.....	17
Ilustración 21. Plan de capacitación para el personal en la ITCMB	18
Ilustración 22. Los procesos de pago de nómina a los empleados.....	18
Ilustración 23. Las evaluaciones de desempeños realizadas al personal en la ITCMB	19
Ilustración 24. Nivel de satisfacción procesos misionales	20
Ilustración 25. La pertinencia de la formación ofrecida con las necesidades del sector productivo	20
Ilustración 26. El cumplimiento del calendario y el horario ofrecido	21
Ilustración 27. la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB	21
Ilustración 28. La variedad en oferta académica ofrecida por la ITCMB	22



Ilustración 29. Las actividades desarrolladas en el Proyecto permanencia (PEFPE)?	22
Ilustración 30. Las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida (desarrollo humano) de la comunidad académica	23
Ilustración 31. las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB	23
Ilustración 32. La calidad de actividades culturales y deportivas desarrolladas en la Institución	24
Ilustración 33. Nivel de satisfacción procesos estratégicos	25
Ilustración 34. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados	25
Ilustración 35. Como se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales	26
Ilustración 36. Calificación de los servicios prestados por la institución	27



1. INTRODUCCION

La Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar, a través del proceso de Seguimiento y Medición ha querido conocer la opinión del personal administrativo, docente y OPS acerca de los servicios ofrecidos por la institución, con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio a las partes interesadas.

Los datos fueron recogidos durante los meses de febrero y marzo de 2020, a través de un cuestionario online, lo que reduce los tiempos de respuesta y genera una mayor agilidad en la gestión del proceso.

El cuestionario utilizado consta de 32 ítems. 5 son de información general, con los que se recogen datos básicos sobre el personal:

- Nombre
- Fecha de diligenciamiento
- Proceso al cual pertenece
- Tipo de contratación

Los 27 ítems se refieren a la percepción del personal en el ámbito del trabajo y han sido agrupados en 3 bloques:

- Procesos de apoyo
- Procesos misionales
- Procesos estratégicos

Además, se incluye un cuadro de texto para exposición de comentarios y sugerencias.

La escala de respuesta está formada por las siguientes opciones:

- Insatisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho
- No sabe / No responde



2. FICHA TECNICA

Título De La Investigación	Estudio de satisfacción del personal administrativo, docente y OPS de la institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar
Unidad De Muestreo	Personal administrativo, docente y OPS
Tipo De Encuesta	ONLINE
Sitio De Encuesta	Google Drive
Muestreo	Error: 5% Nivel de confianza: 95%
Población Total (N)	226
Muestra	114
Unidad De Muestreo	Empleados ITCMB
Fecha De Iniciación De Encuestas	30/01/2020
Fecha De Terminación De Encuestas	22/04/2020
Fecha De Iniciación Del Procesamiento De Datos	23/04/2020
Fecha De Terminación Del Procesamiento De Datos	27/04/2020
Proceso Que Realiza el Estudio	Seguimiento y Medición
Director Responsable Del Proceso	Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad – Mabel Agámez
Coordinadora Del Proceso	Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad – Mabel Agámez
Fecha Final De Entrega	28/04/2020

Tabla 1. Ficha Técnica. Fuente: Autoría propia



3. PARTICIPACION EN LA ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA

3.1 Participación

El Personal de Administración, docente y OPS de la institución es de personas 226, de los que se han tomado como muestra 114, por lo que el porcentaje de participación asciende a un 50,44%. Para este resultado, el nivel de confianza calculado es de un 95%, lo que entra dentro de los parámetros aceptados

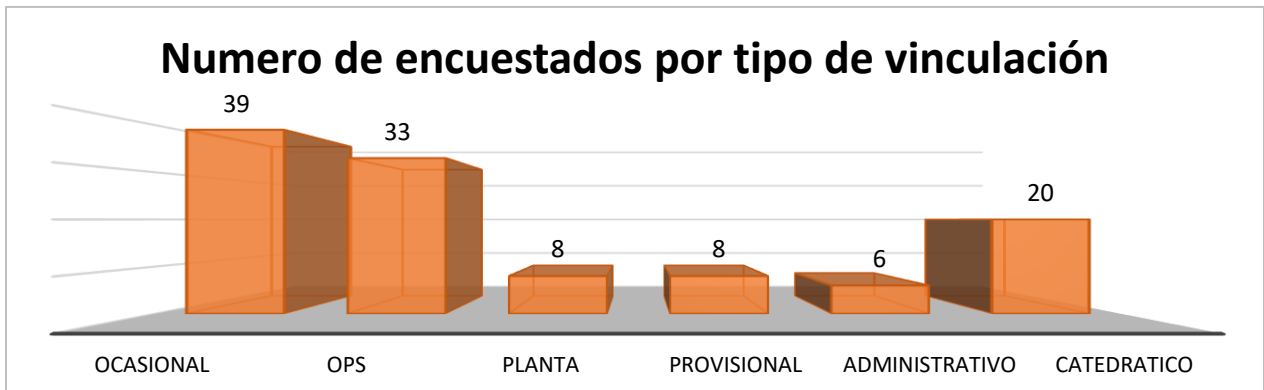


Ilustración 1. Numero de encuestados por tipo de vinculación
Fuente: Autoría propia

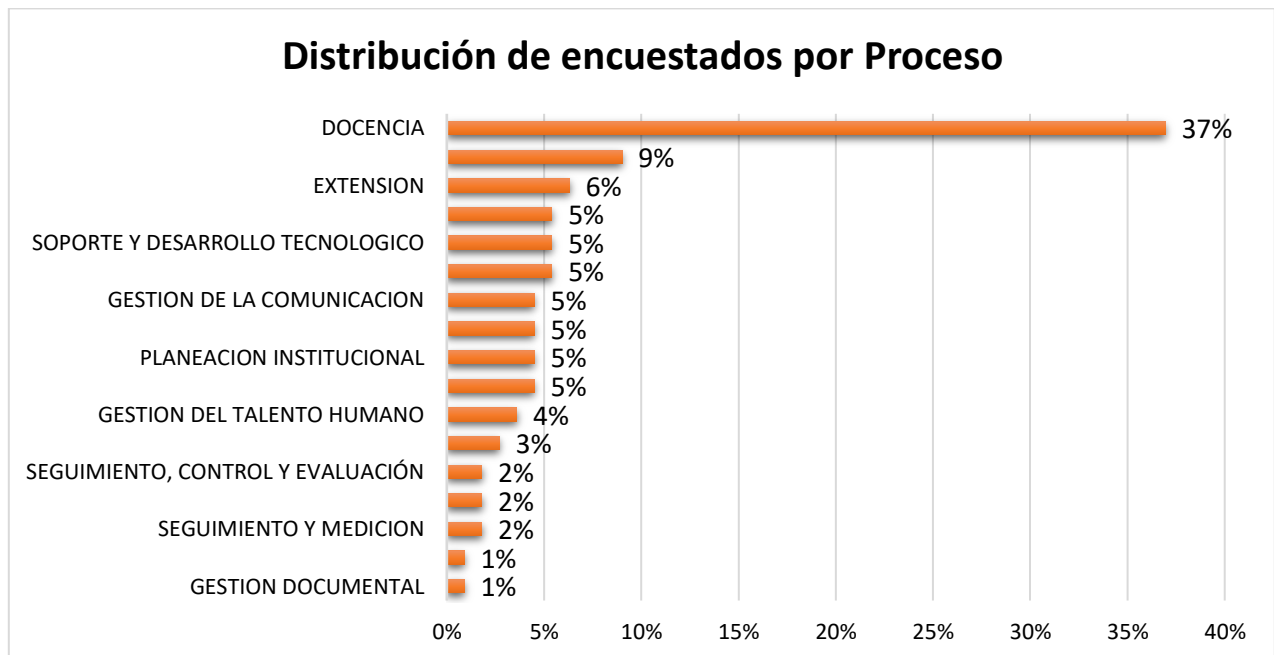
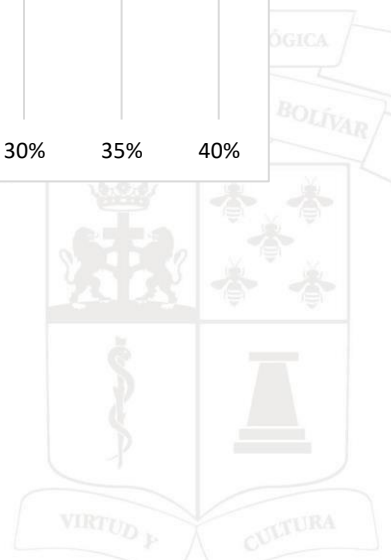


Ilustración 2. Distribución de encuestados por Proceso
Fuente: Autoría propia



4. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

4.1 Satisfacción Global

Se ha realizado un primer análisis comparativo entre el porcentaje de Totalmente Satisfecho, Satisfechos, Insatisfechos y NS/NR, obteniendo el siguiente resultado:

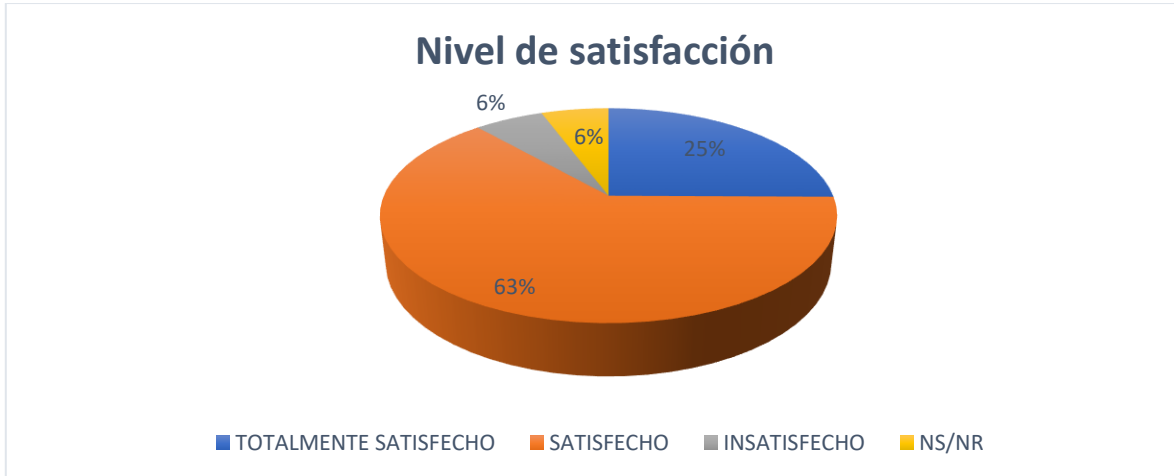


Ilustración 3. Satisfacción Global
Fuente: Autoría propia

A la vista del mismo, podemos considerar que el personal de la ITCMB está en su mayor parte satisfecho (88%) y tan solo el 6% se encuentra insatisfecho, lo cual se considera positivo para la institución ya que se evidencia un aumento del 3% en comparación al año 2018, en el cual se obtuvo una satisfacción global del 85%.

4.2 Satisfacción por aspectos

4.2.1 Procesos de Apoyo

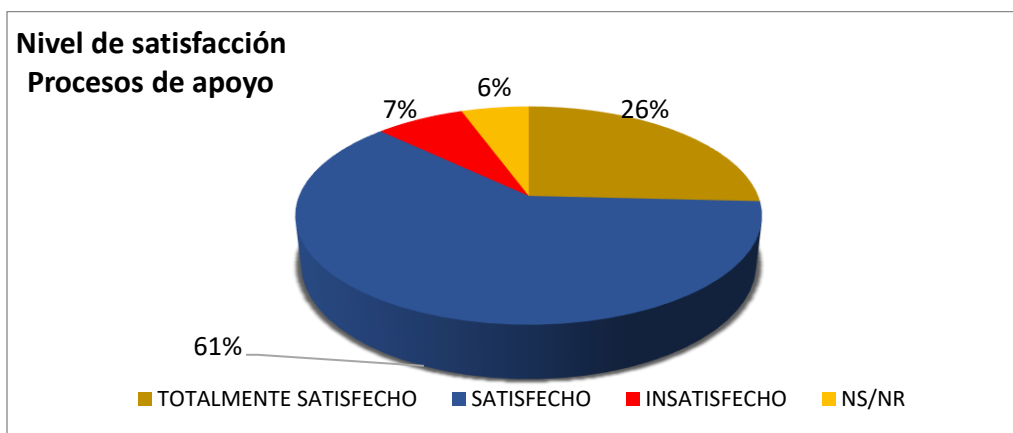
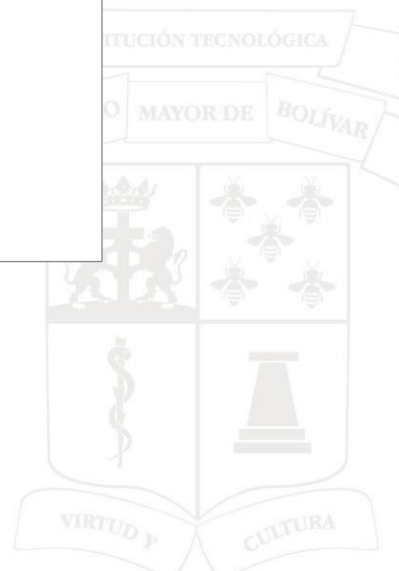


Ilustración 4. Nivel de satisfacción
Fuente: Autoría propia



Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos de apoyo el personal manifiesta estar satisfecho en un 61% y solo el 7% se manifiesta estar insatisfecho.

Pregunta 1. ¿En general como se siente con el proceso que realizo al vincularse a la ITCMB?

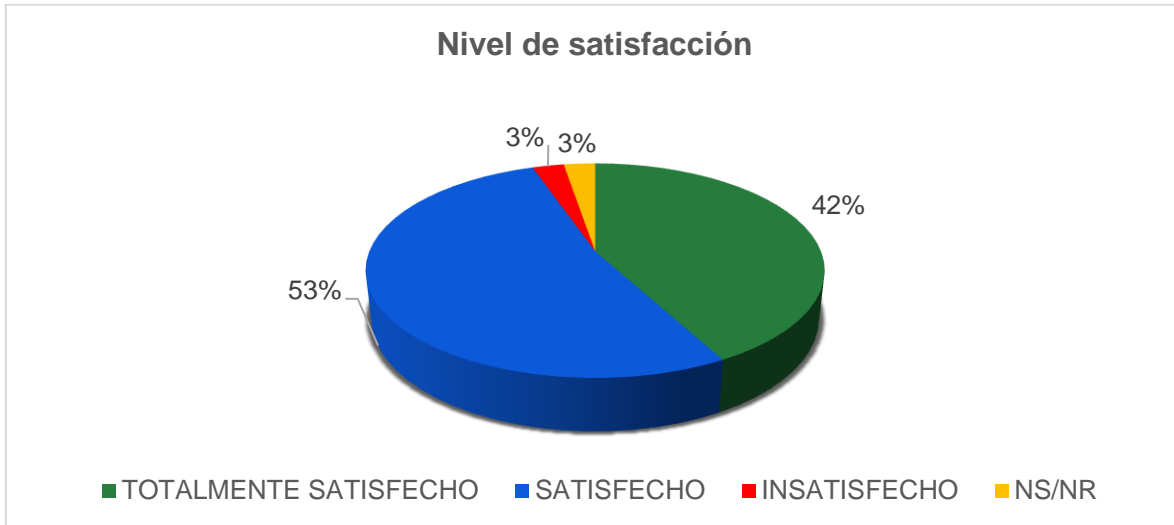


Ilustración 5. Como se siente con el proceso que realizo al vincularse a la ITCMB
Fuente: Autoría propia

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que mas del 50% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con el proceso de vinculación a la ITCMB.

Asi mismo se pudo evidenciar que según el tipo de vinculación, el personal de planta se encuentra totalmente satisfecho en un 63%, siendo este el porcentaje mas alto, seguido de los docentes ocasionales con un 54%, sin embargo, son estos últimos quienes en forma global se encuentran 100% conformes con los procesos de vinculación de la institución.

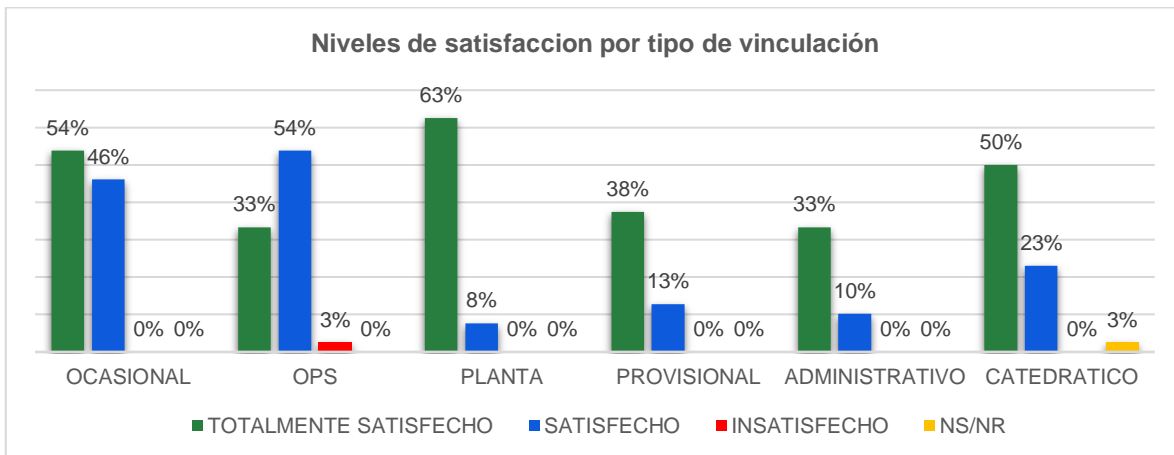
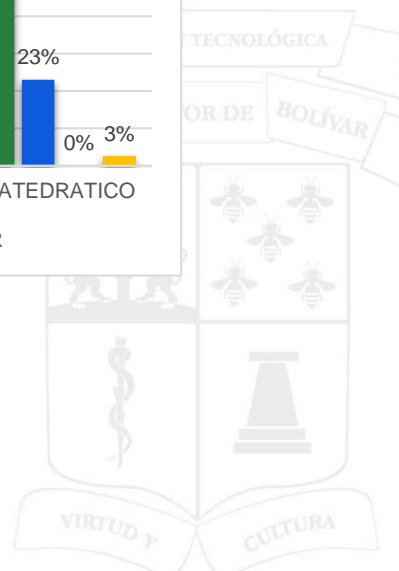
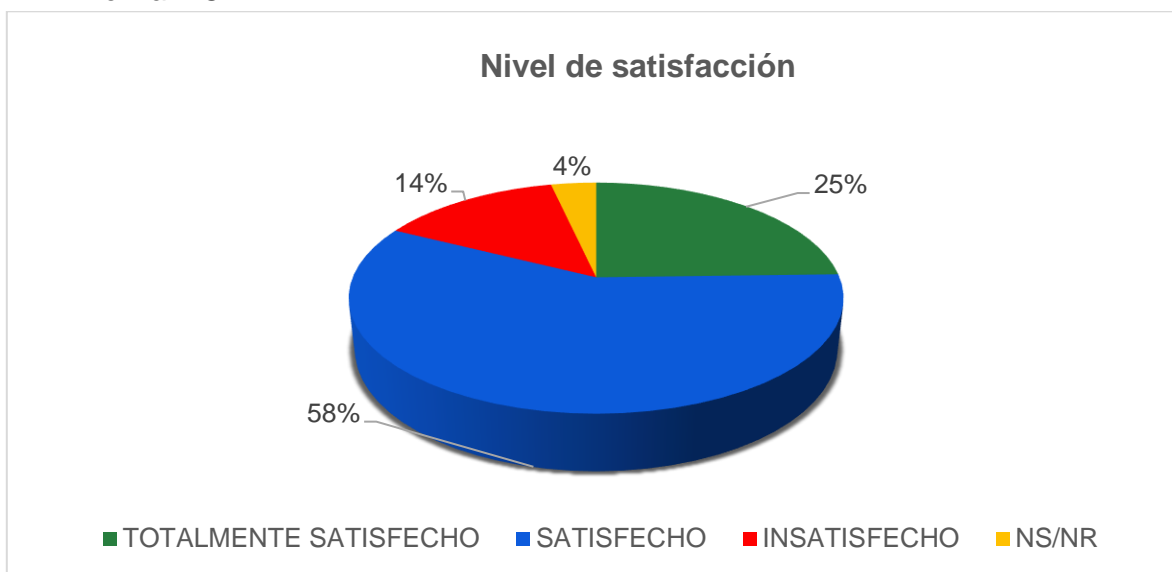


Ilustración 6. Niveles de satisfacción por tipo de vinculación
Fuente: Autoría propia



De igual forma se pudo evidenciar que el personal OPS es el único en manifestar insatisfacción con un porcentaje del 3% con respecto a la vinculación del personal, para lo cual se considera importante estudiar las causas e implementar acciones que permitan mejorar.

- Pregunta 2. ¿Como se siente con el proceso de inducción y reinducción a su cargo en la ITCMB?



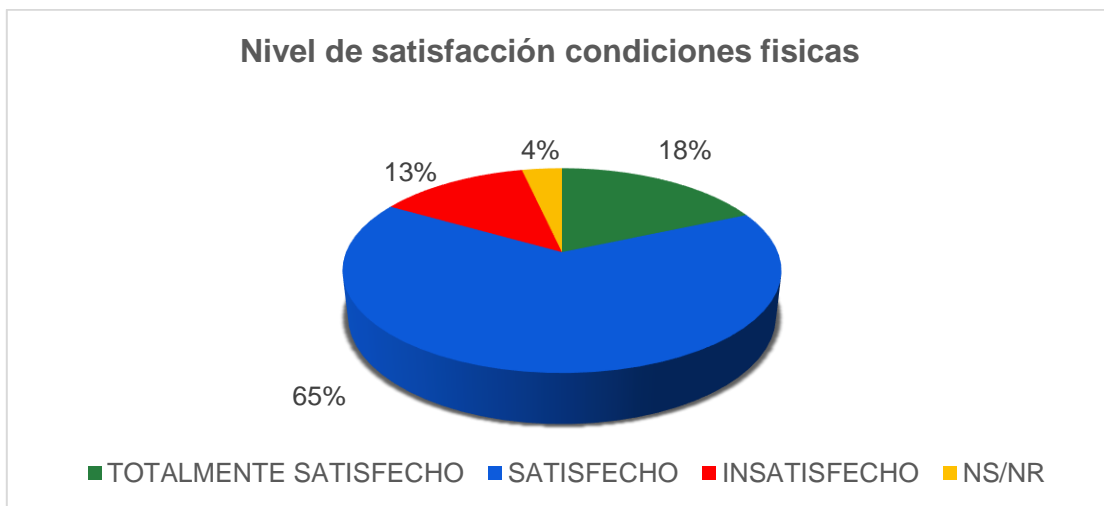
*Ilustración 7. Como se siente con el proceso de inducción y re inducción a su cargo en la ITCMB
Fuente: Autoría propia*

El 53% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con el proceso de inducción y reinducción de la ITCMB, mientras que el 25% se encuentra totalmente y el 14% insatisfecho.

El persona OPS de la institución se encuentra insatisfecho en un 10% y manifiestan no recibir inducción de seguridad.



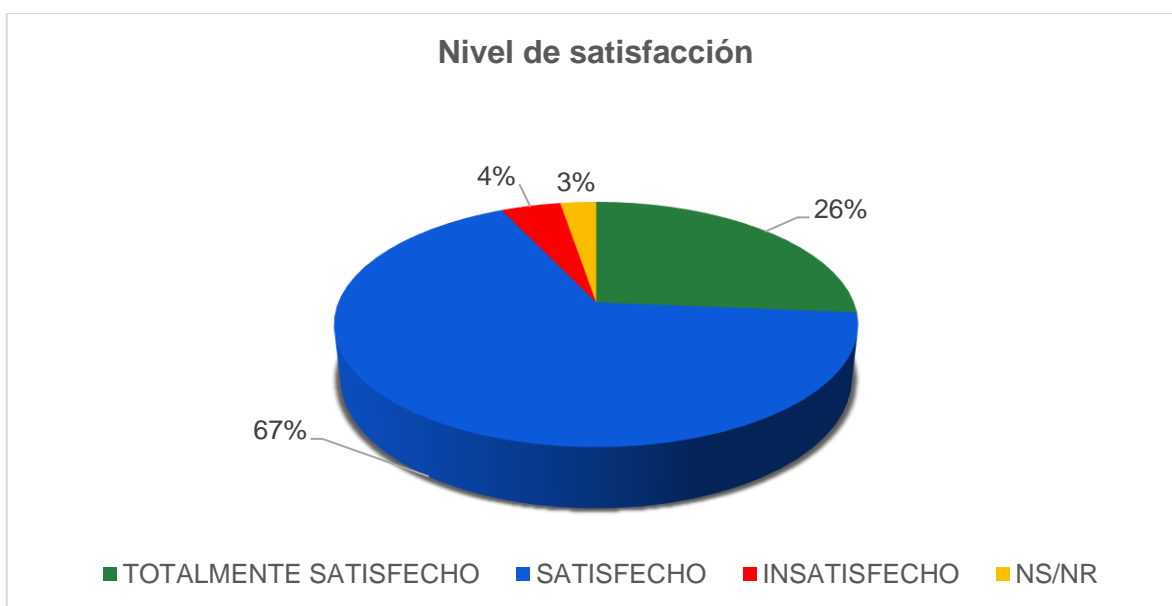
- Pregunta 3. ¿Como se siente con las condiciones físicas en la que desarrolla sus actividades? (Oficinas, mobiliario, acústica, luz, ventilación, etc.)



*Ilustración 8. Como se siente con las condiciones físicas en la que desarrolla sus actividades
Fuente: Autoría propia*

En general el personal de la institución se siente satisfecho con las condiciones físicas en las cuales desarrolla sus actividades. Solo el 13% manifiesta estar insatisfecho. Las cuales se pretenden mejorar mediante la ejecución de diferentes proyectos que permitan a nuestros empleados sentirse cómodos y seguros en las instalaciones de la institución.

- Pregunta 4. ¿Recursos bibliográficos y didácticos de la ITCMB?



*Ilustración 9. Recursos bibliográficos y didácticos de la ITCMB
Fuente: Autoría propia*



El 67% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con los recursos bibliográficos ofrecidos por la institución mientras que el 4% manifiesta todo lo contrario.

- Pregunta 5. ¿informáticos y tecnológicos? (Computadores, impresoras, Video beam, Cámaras, Grabadoras, etc.)

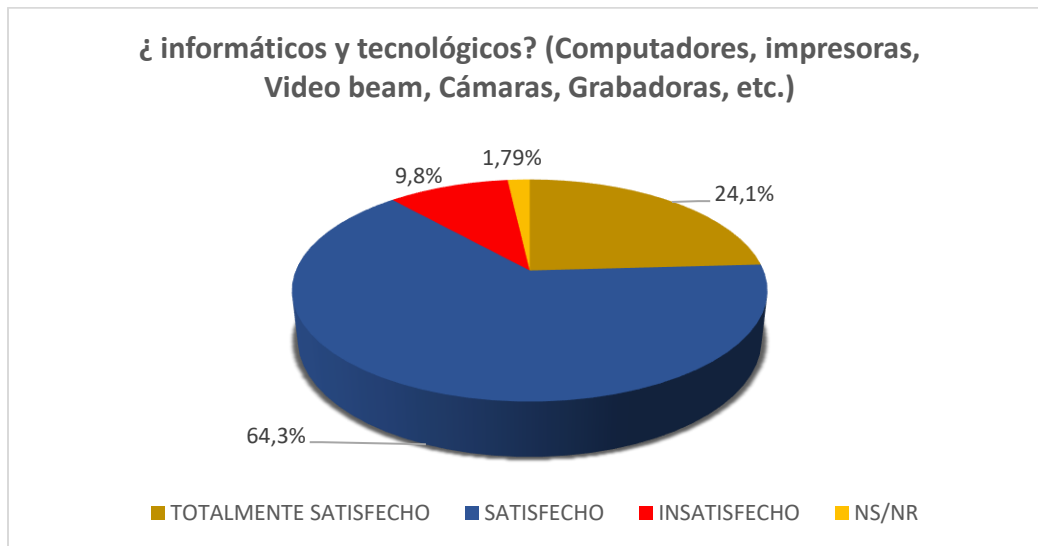


Ilustración 10. informáticos y tecnológicos
Fuente: Autoría propia

En general el 88.4% de los encuestados se encuentran conformes con los equipos informáticos y tecnológicos de la institución, los cuales utilizan de apoyo para el desarrollo de sus labores. Sin embargo el 9.8% se encuentra insatisfecho argumentando que requieren impresoras en las oficinas y que se debe mejorar el servicio de papelería.



- Pregunta 6. ¿El proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas en la ITCMB?

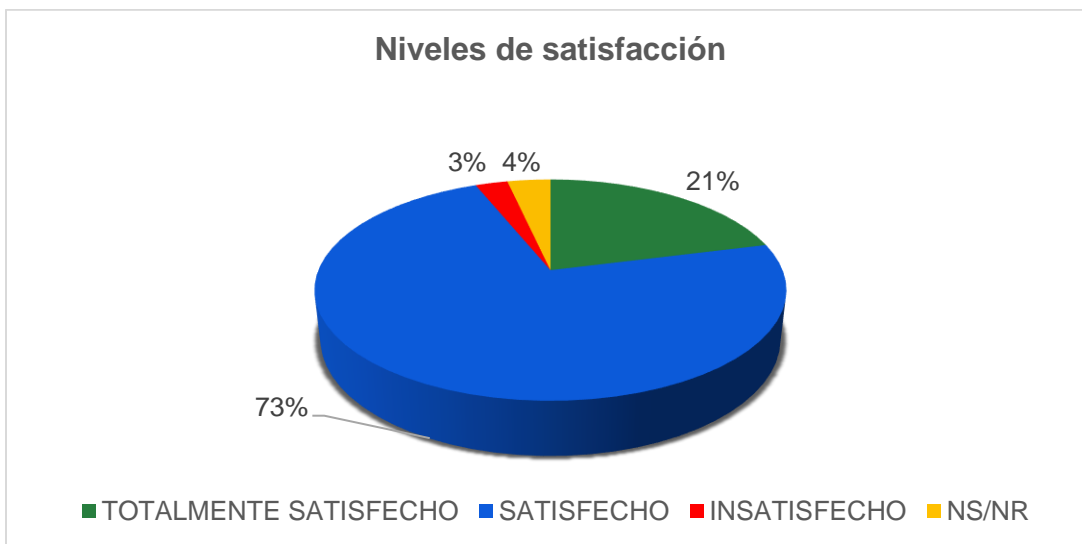


Ilustración 11. El proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas en la ITCMB
Fuente: Autoría propia

En cuanto a los procesos de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas, se encontró que la mayor parte de los encuestados se encuentran satisfechos (73%), seguida de un 21% que se encuentran totalmente satisfechos, cabe mencionar que solo el 3% se encuentra insatisfecho considerando que se deben mejorar las condiciones físicas tanto de oficinas como aulas de clases y cafetería

- Pregunta 7. ¿Las condiciones de seguridad y protección dentro de la ITCMB?

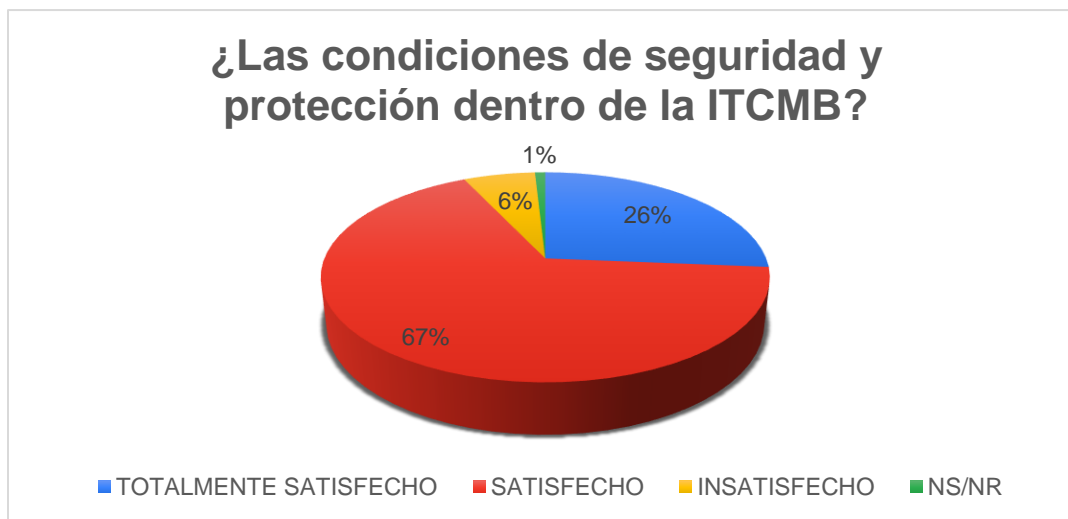


Ilustración 12. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la ITCMB
Fuente: Autoría propia



Se le pregunto a los encuestados su perspectiva frente a las condiciones de seguridad y protección de la institución, a lo que el 67% manifestó estar satisfecho y solo el 6% insatisfecho.

- Pregunta 8. ¿Las condiciones ergonómicas que ofrece la ITCMB para desarrollar sus actividades administrativas?



Ilustración 13. Las condiciones ergonómicas que ofrece la ITCMB para desarrollar sus actividades administrativas
Fuente: Autoría propia

El 62% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las condiciones ergonómicas que ofrece la institución para el desarrollo de sus actividades sin embargo el 13% considera lo contrario.



- Pregunta 9. ¿Las condiciones de trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores ofrecidas por la ITCMB?

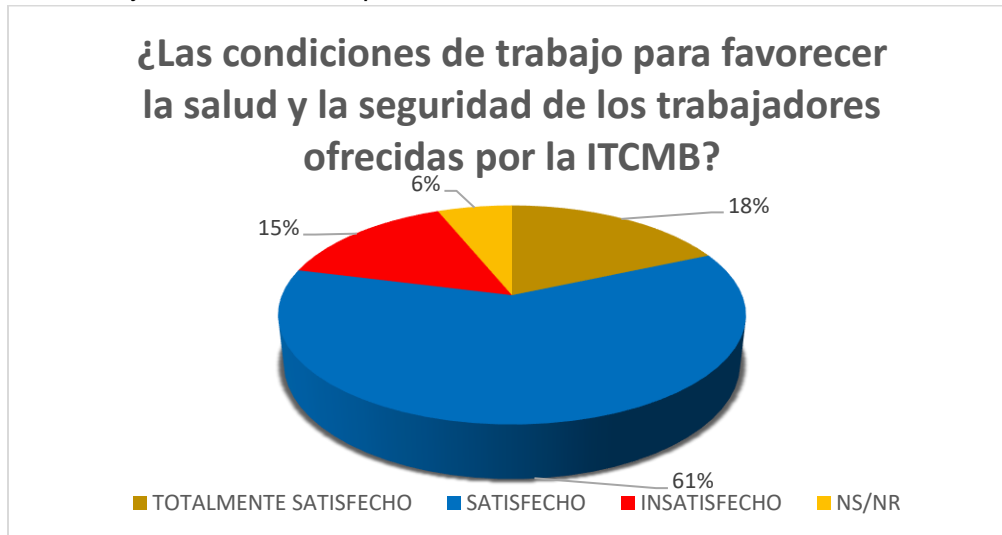


Ilustración 14. Las condiciones de trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores ofrecidas por la ITCMB
Fuente: Autoría propia

En general se puede observar que el 79% de los encuestados se encuentran conformes con las condiciones de trabajo ofrecidas para favorecer la seguridad y salud de los trabajadores, sin embargo, el 15% de los encuestados manifiestan estar insatisfechos.

Así mismo se pudo observar que muchos de los encuestados desconocen aspectos importantes en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

- Pregunta 10. ¿Los servicios complementarios (cafetería) de la ITCMB?

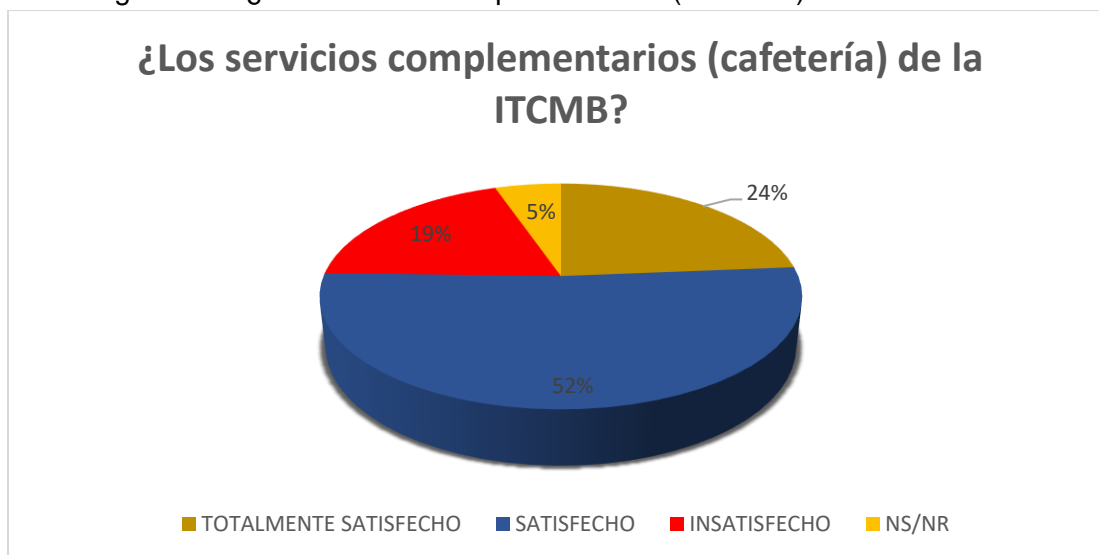
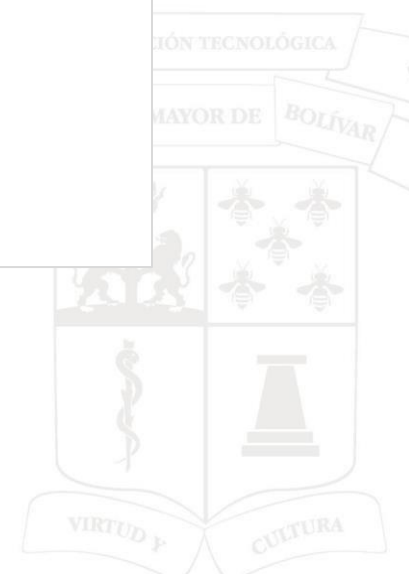


Ilustración 15. Los servicios complementarios (cafetería) de la ITCMB
Fuente: Autoría propia



El 52% de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios complementarios de la institución, mientras que el 19% se encuentra insatisfecho y el 24% no sabe o no responde. Algunas de las personas encuestadas manifiestan que se deben mejorar las condiciones de cafetería.

- Pregunta 11. ¿El ambiente laboral en la ITCMB?

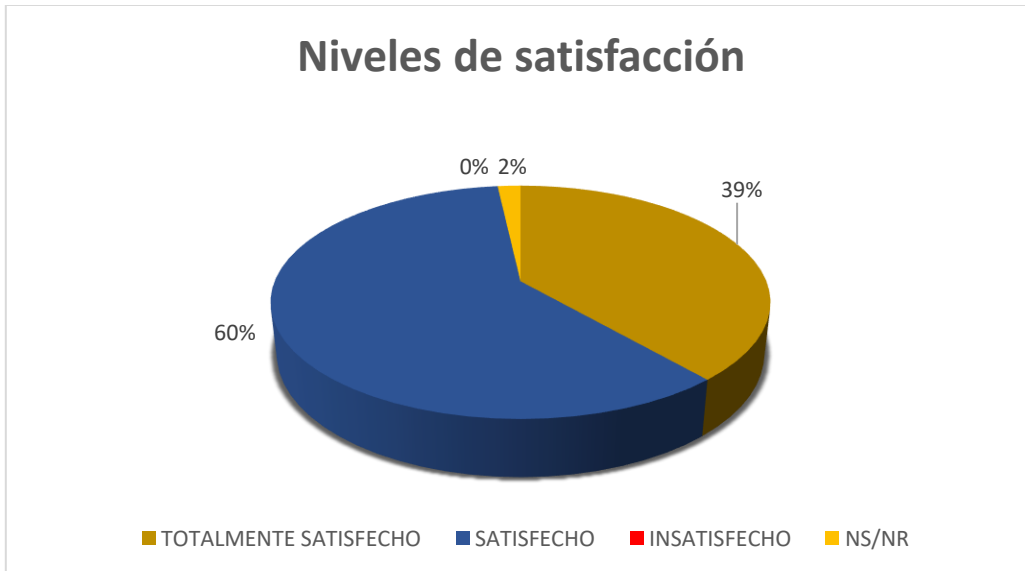


Ilustración 16. El ambiente laboral en la ITCMB
Fuente: Autoría propia

La valoración de los encuestados con respecto al ambiente laboral es muy positiva con una satisfacción final del 99% de los encuestados manifiestan estar conformes con el ambiente laboral de la ITCMB.

- Pregunta 12. ¿El proceso de atención a incidentes y accidentes en la ITCMB?

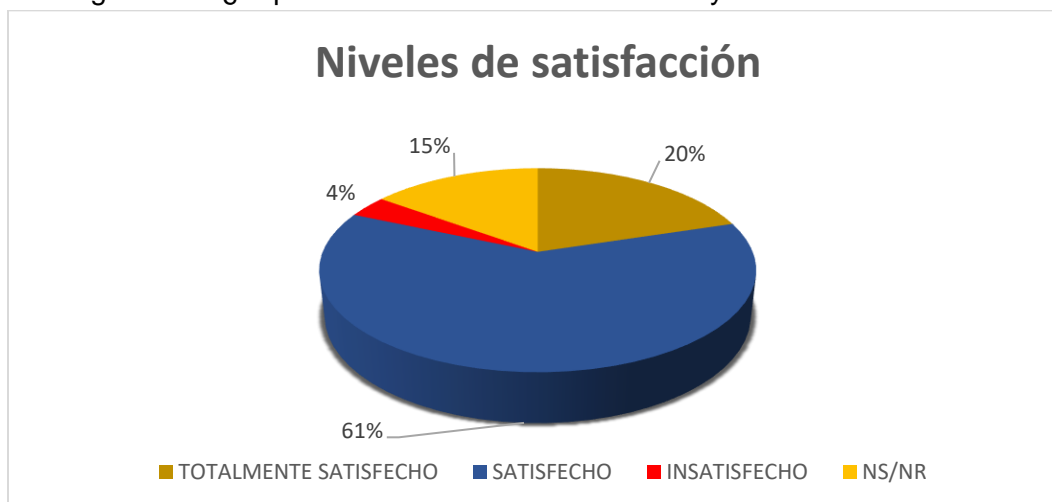


Ilustración 17. El proceso de atención a incidentes y accidentes en la ITCMB
Fuente: Autoría propia



En cuanto a la atención de accidentes e incidentes se pudo determinar que el 61% de los encuestados se sienten satisfechos, el 20% totalmente satisfecho, el 15% no sabe o no responde y solo el 4% manifiesta inconformidad argumentando que en ocasiones la atención es un poco lenta y en la enfermería no se cuenta con la dotación suficiente para la atención de emergencias.

- Pregunta 13. ¿La participación y apoyo activo de los comités de seguridad y salud en el trabajo en la ITCMB?



Ilustración 18. La participación y apoyo activo de los comités de seguridad y salud en el trabajo en la ITCMB
Fuente: Autoría propia

De acuerdo con la información obtenida, se puede observar que existe una mayor cantidad de empleados satisfechos con la participación activa de los comités de seguridad y salud en el trabajo de la ITCMB.

- Pregunta 14. ¿El plan de emergencia que se tiene en la ITCMB?

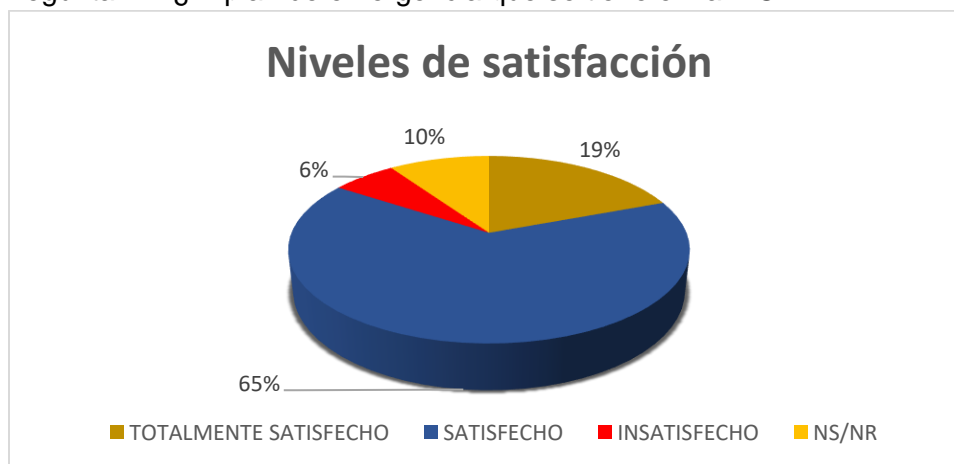
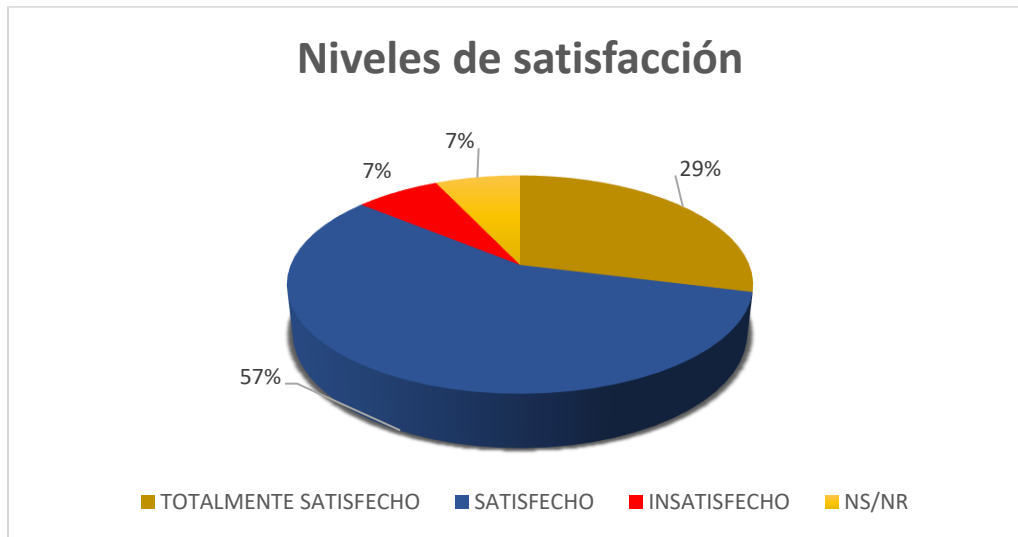


Ilustración 19. El plan de emergencia que se tiene en la ITCMB
Fuente: Autoría propia



de acuerdo con los resultados obtenidos, el 65% de los empleados se encuentran satisfechos con el plan de emergencia sin embargo el 6% manifiestan estar insatisfechos a lo cual argumentan no conocer el plan de emergencias.

- Pregunta 15. ¿Plan de capacitación para el personal en la ITCMB?



*Ilustración 20. Plan de capacitación para el personal en la ITCMB
Fuente: Autoría propia*

La proporción de personas que manifestaron estar satisfechas frente al plan de capacitaciones es superior a las insatisfechas, sin embargo las personas encuestadas sugieren que se realicen capacitaciones en cuanto a clima organizacional y planes de emergencia.

- Pregunta 16. ¿Los procesos de pago de nómina a los empleados?

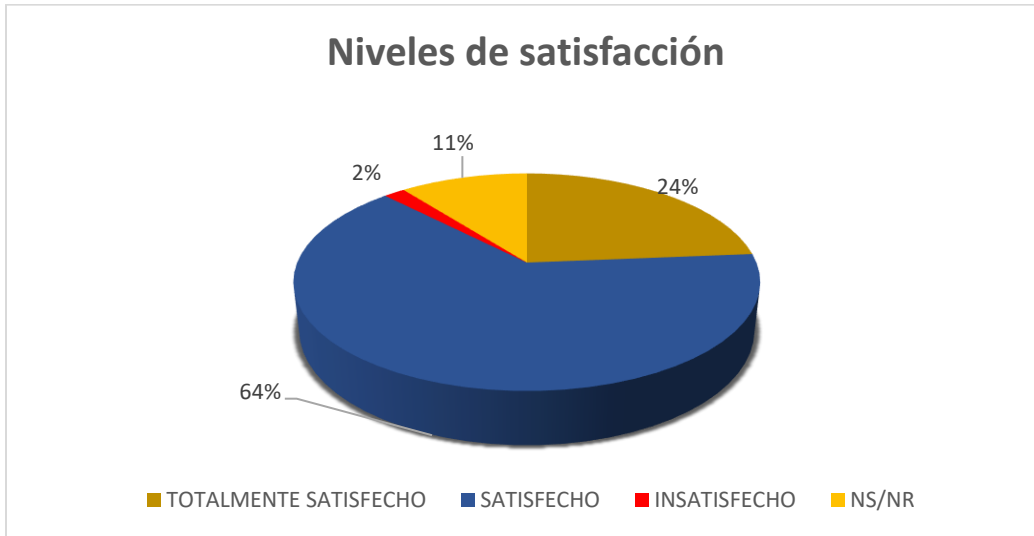


*Ilustración 21. Los procesos de pago de nómina a los empleados
Fuente: Autoría propia*



Se puede evidenciar que mas del 50% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con todo los procesos de pago de nómina, sin embargo el 4% manifiesta estar insatisfecho a lo q se argumenta que el pago al personal de OPS es demorado.

- Pregunta 17. ¿Las evaluaciones de desempeños realizadas al personal en la ITCMB?



*Ilustración 22. Las evaluaciones de desempeños realizadas al personal en la ITCMB
Fuente: Autoría propia*

Como se observa, el 88% de los encuestados se encuentran conformes con las evaluaciones de desempeño realizadas al personal de la ITCMB. Sin embargo algunos encuestados manifiestan que es necesario fortalecer el proceso de socializacion de los resultados de las evaluaciones del personal.



4.1.3 Procesos Misionales



Ilustración 23. Nivel de satisfacción procesos misionales
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales el personal manifiesta estar satisfecho en un 67%, el 23% se encuentra totalmente satisfecho mientras que el 3% se manifiesta estar insatisfecho.

- Pregunta 18. ¿La pertinencia de la formación ofrecida con las necesidades del sector productivo?



Ilustración 24. La pertinencia de la formación ofrecida con las necesidades del sector productivo
Fuente: Autoría propia



Los niveles de satisfacción con respecto a la formación ofrecida por la institución son favorables según lo manifestado por el 97% de los encuestados.

- Pregunta 19. ¿El cumplimiento del calendario y el horario ofrecido?

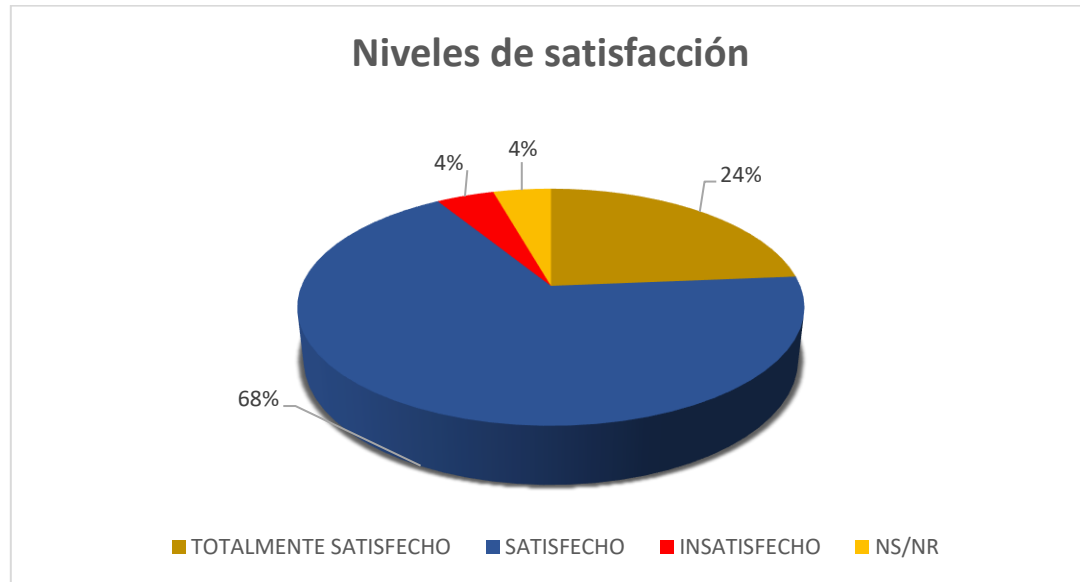


Ilustración 25. El cumplimiento del calendario y el horario ofrecido
Fuente: Autoría propia

En cuanto al cumplimiento de calendario y horarios ofrecidos por la institución el 68% de los encuestados se encuentran satisfechos mientras que el 4% manifiestan estar insatisfechos.

- Pregunta 20. ¿la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB?

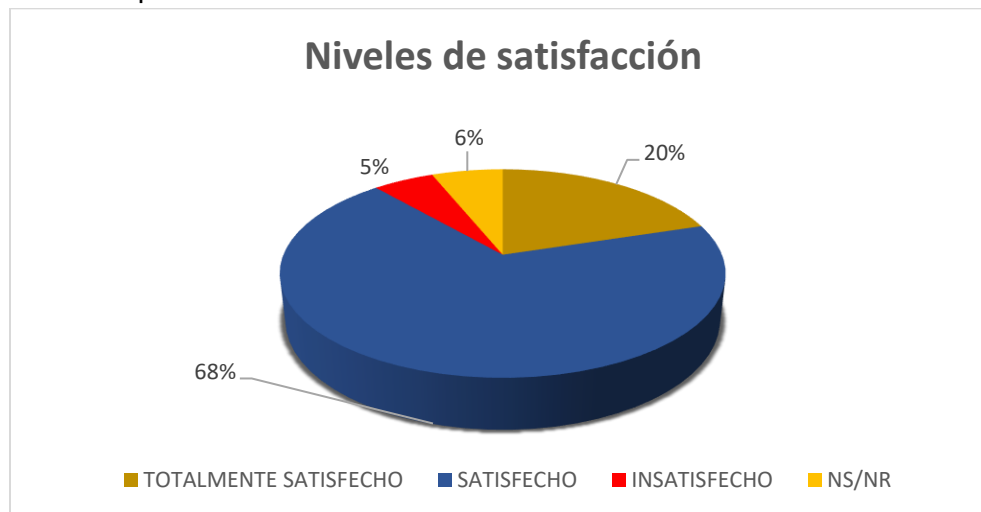
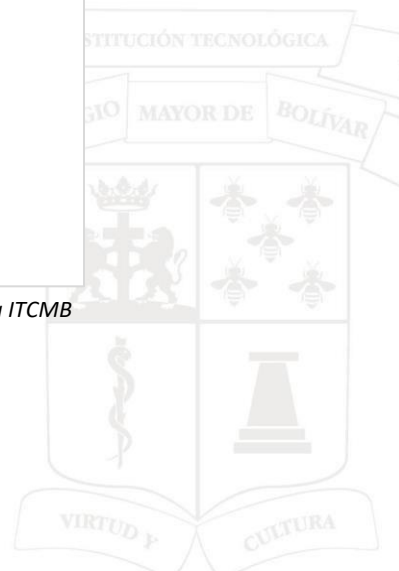


Ilustración 26. la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB
Fuente: Autoría propia



En general la variedad y cantidad de oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB es considerada adecuada, sin embargo el 5% considera y otros manifiestan no conocerla.

- Pregunta 21. ¿La variedad en oferta académica ofrecida por la ITCMB?

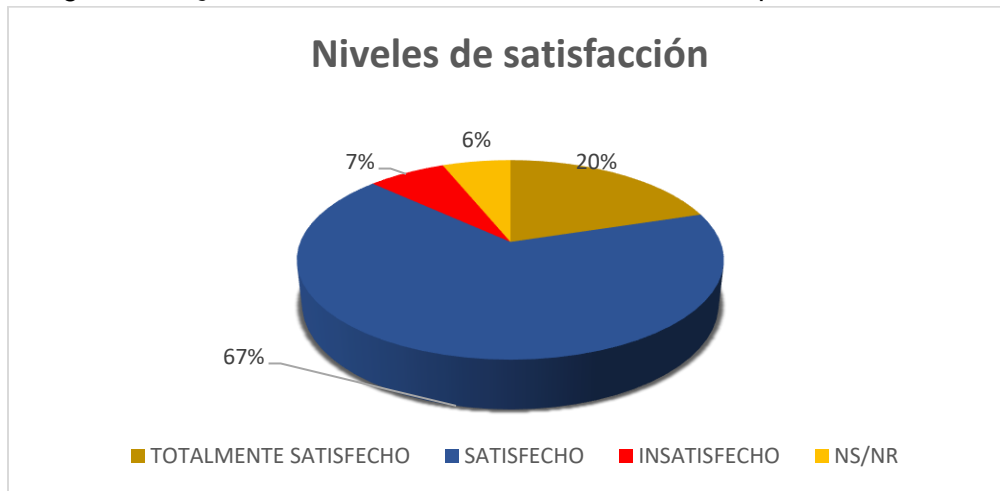


Ilustración 27. La variedad en oferta académica ofrecida por la ITCMB
Fuente: Autoría propia

El 67% de los encuestados manifiestan satisfacción en cuanto a la oferta académica ofrecida por la institución. Sin embargo algunos argumentan que se deben ofertar programas nuevos que ayuden a fortalecer la institución algunos programas propuestos son: Seguridad y salud en el trabajo, medio ambiental y lenguas extranjeras.

- Pregunta 22. ¿Las actividades desarrolladas en el Proyecto permanencia (PEFPE)?

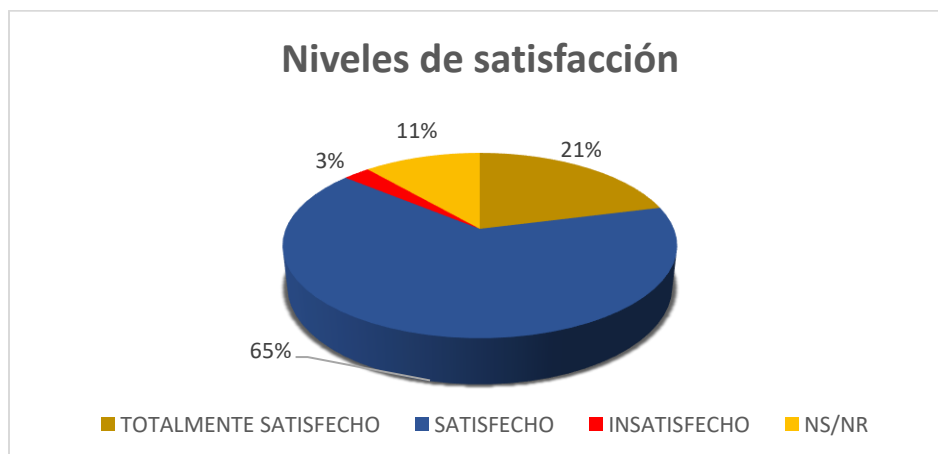


Ilustración 28. Las actividades desarrolladas en el Proyecto permanencia (PEFPE)?
Fuente: Autoría propia



Se puede observar que el 65% del personal encuestado se encuentra satisfecho con las actividades desarrolladas en el proyecto permanencia (PEFPE) , sin embargo el 11% manifiesta no conocer el proyecto PEFPE.

- Pregunta 23. ¿Las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida (desarrollo humano) de la comunidad académica?

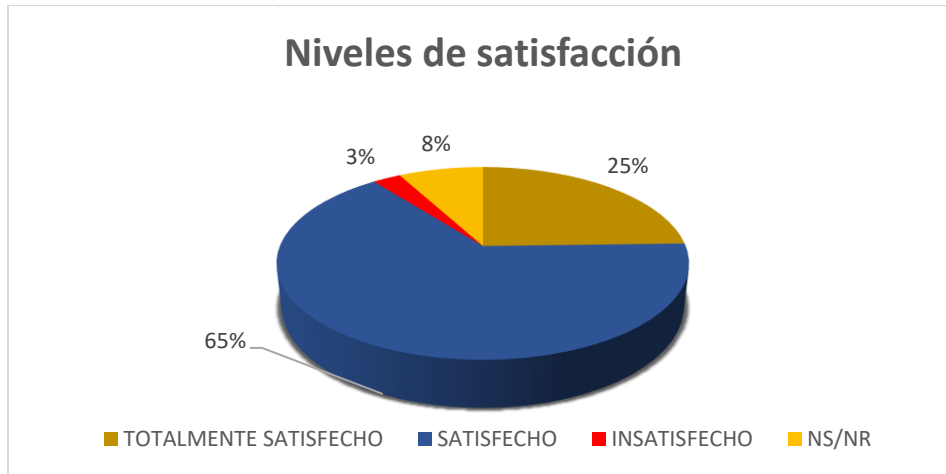


Ilustración 29. Las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida (desarrollo humano) de la comunidad académica
Fuente: Autoría propia

El 65% del personal encuestado manifiesta estar satisfecho con las actividades desarrolladas por la institución para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad, solo el 3% se encuentra insatisfecho y el 8% no sabe o no responde.

- Pregunta 24. ¿las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB?



Ilustración 30. las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB
Fuente: Autoría propia



En cuanto a las estrategias de inclusión implementadas por la institución el 65% del personal se encuentra satisfecho y solo el 3% insatisfecho quienes consideran que deben mejorar las instalaciones de tal manera que estas sean completamente apropiada para la personal con discapacidad.

- Pregunta 25. ¿La calidad de actividades culturales y deportivas desarrolladas en la Institución?



Ilustración 31. La calidad de actividades culturales y deportivas desarrolladas en la Institución
Fuente: Autoría propia

El 66% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las actividades culturales y deportivas desarrolladas por la institución lo cual se considera favorable.



4.1.3 Procesos Estratégicos

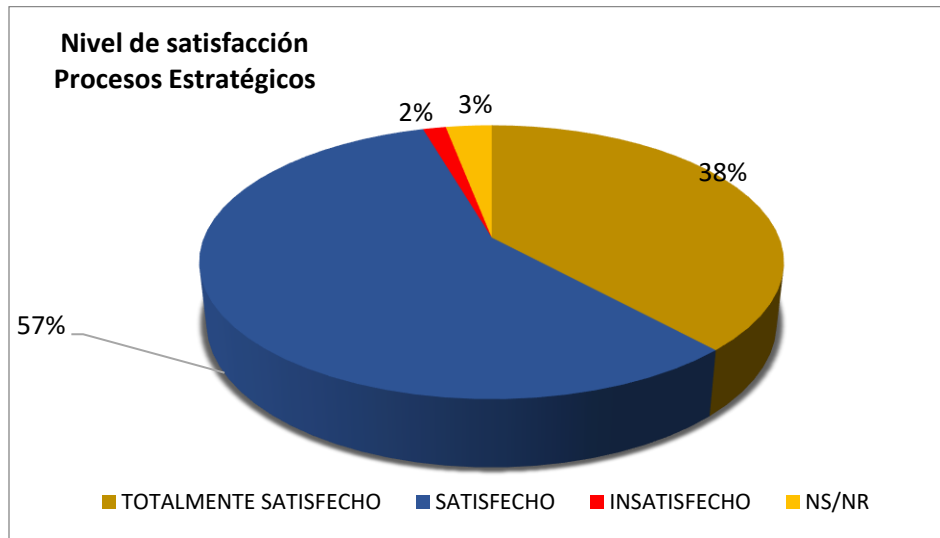


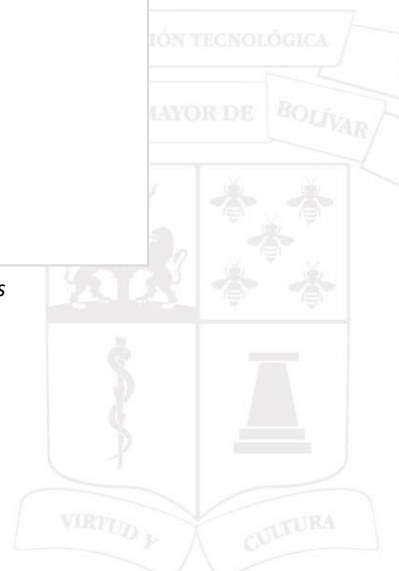
Ilustración 32. Nivel de satisfacción procesos estratégicos
Fuente: Autoría propia

En cuanto a los procesos estratégicos se puede observar que el nivel de satisfacción general por parte de los encuetados supera el 90% lo cual refleja que las acciones implementadas por la alta dirección en pro de mejorar continuamente sus procesos han sido eficientes.

- Pregunta 26. ¿Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados? (web, cartelera, correo institucional, resolución)



Ilustración 33. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados
Fuente: Autoría propia



Se puede observar que el 95% de los encuestados manifiestan que los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados.

- Pregunta 27. ¿Como se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales? (Cargue de notas, entre otros procesos, Plan de acción, Solicitud de certificados laboral, solicitud de salones.)

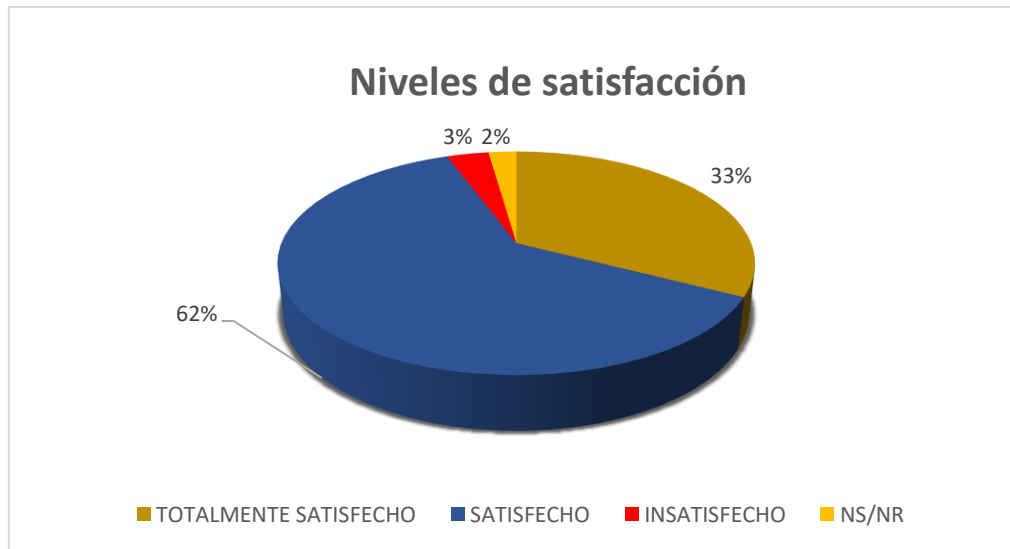
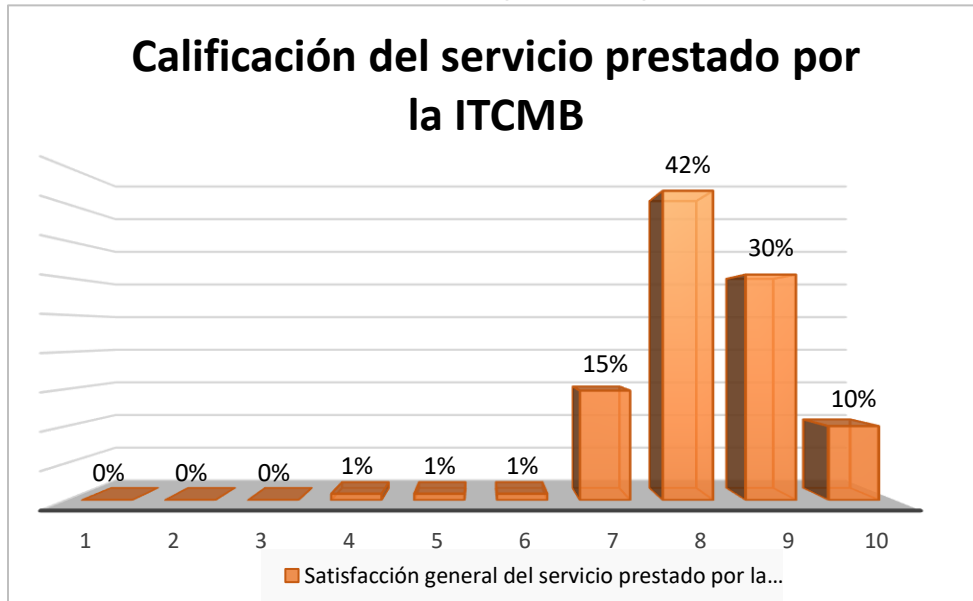


Ilustración 34. Como se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales
Fuente: Autoría propia

Desde el año 2019 se están adelantando acciones de virtualización de los procesos institucionales con el fin de que los tramites y actividades propias de cada área sean mucho mas eficientes, sencillas y de calidad, frente a lo cual el personal encuestado manifiesta estas satisfecho y solo el 3% manifiesta estar insatisfecho lo cuales consideran que se debe trabajar mas frente al tema.



- Calificación de los servicios prestados por la institución



*Ilustración 35. Calificación de los servicios prestados por la institución
Fuente: Autoría propia*

Como se puede observar en la gráfica donde se muestra la calificación de los servicios prestados por la institución asignándole valores 1 a 10, donde 1 es completamente insatisfecho y 10 completamente satisfecho, los encuestados consideran que estos servicios tienen una calificación entre 7 y 10, siendo 8 la puntuación con mayor porcentaje (42%).



5. ANALISIS DE LAS OBSERVACIONES

Para realizar el análisis de las observaciones se implementó la metodología del principio de Pareto, la cual nos permite priorizar los pocos vitales y tener en un segundo plano los muchos triviales, no restándole así importancia. Así solucionando los problemas que tengamos en el 20%, los que queden en un 80% en su mayoría serán solucionados.

Hay que tener en cuenta que tanto la distribución de los efectos como sus posibles causas no es un proceso lineal, sino que el 20% de las causas totales hace que sean originados el 80% de los efectos y rebotes internos del pronosticado.

El principal uso que tiene el elaborar este tipo de diagrama es para poder establecer un orden de prioridades en la toma de decisiones dentro de una organización. Evaluar todas las fallas, saber si se pueden resolver o mejor evitarlas¹

Listado de observaciones:

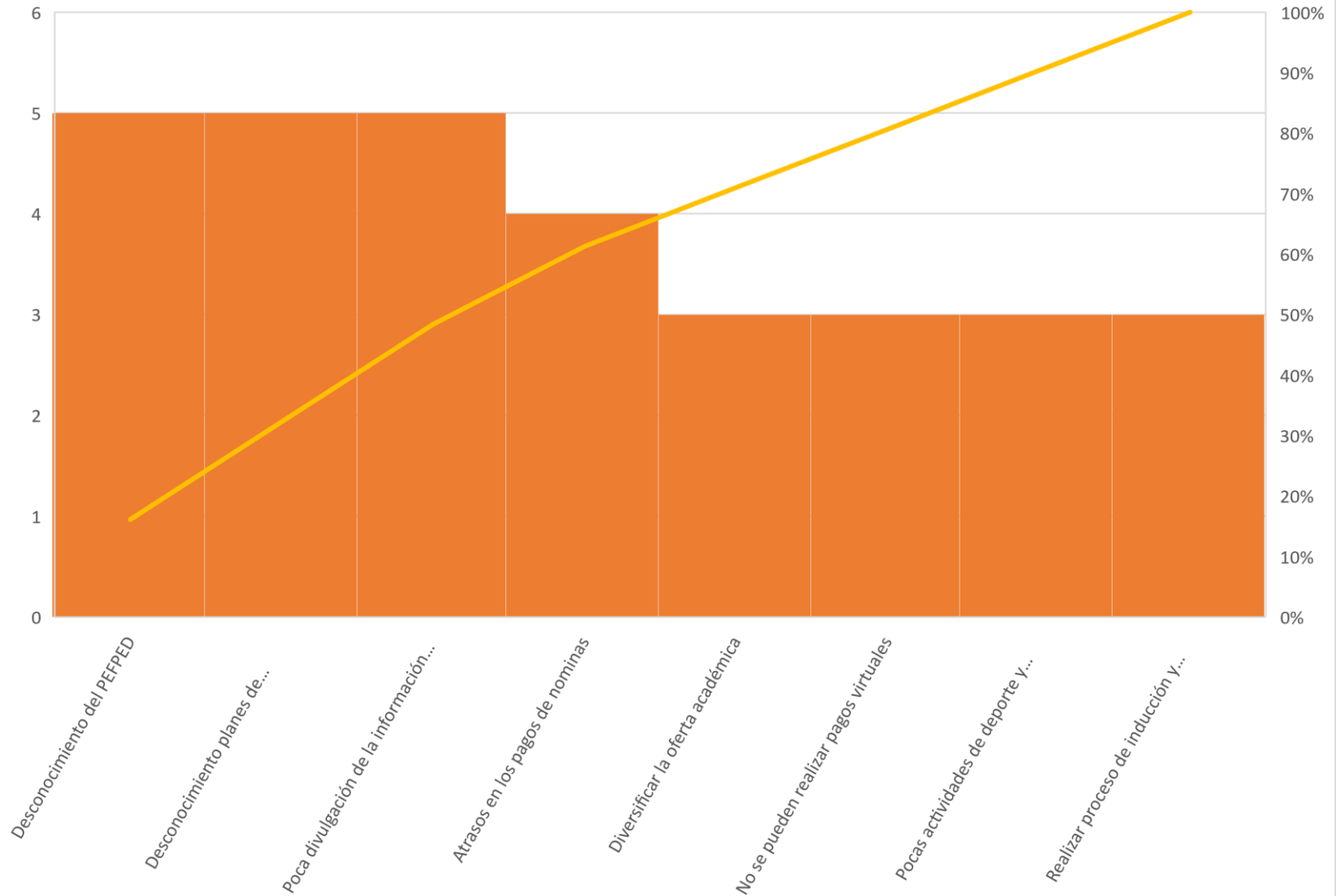
1. Desconocimiento del PEFPED
2. Desconocimiento planes de emergencia
3. Poca divulgación de la información institucional
4. Atrasos en los pagos de nominas
5. Diversificar la oferta académica
6. No se pueden realizar pagos virtuales
7. Pocas actividades de deporte y cultura
8. Realizar proceso de inducción y reinducción a OPS

¹ [https://es.wikipedia.org/wiki/Principio de Pareto](https://es.wikipedia.org/wiki/Principio_de_Pareto)





DIAGRAMA DE PARETO



En la gráfica se muestra que el 20% corresponde a la observación:

- Desconocimiento del PEFPED, planes de emergencia y divulgación de la información institucional cada uno con un 16%

Así mismo tenemos observaciones que le siguen son:

- Retraso en los pagos de nóminas (10%)
- Realización de pagos virtuales (10%)
- Realización de actividades culturales y deportivas (10%)

Rigiéndonos por el principio de Pareto, la prioridad debe ser mejorar la comunicación de los diferentes temas de interés para la comunidad ITCMB.

6. CONCLUSIONES

En general tenemos una satisfacción que supera el 80% de la población entrevistada, resaltando aspectos relevantes como pago de nómina, plan de capacitaciones, ambiente laboral, vinculación y recursos bibliográficos..

Por otro lado, se obtuvo un porcentaje de insatisfacción en promedio en los procesos de un 6%, otorgando el resultado más alto a los procesos de apoyo, resaltando aspectos a mejorar los servicios complementarios, condiciones de trabajo para favorecer la seguridad y salud en el trabajo, procesos de inducción y reinducción y condiciones físicas.

Los resultados se desglosan de la siguiente forma:

- **Procesos de apoyo**

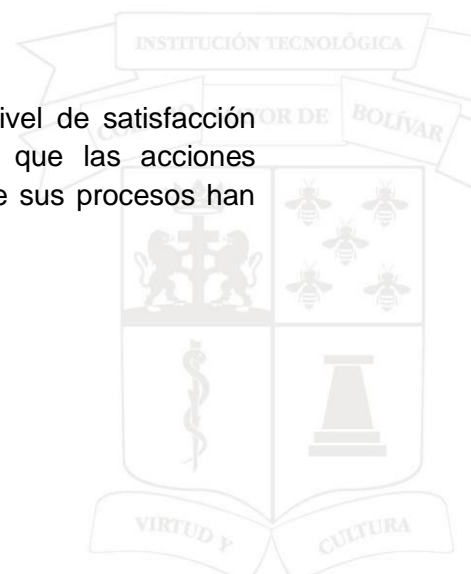
Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos de apoyo los encuestados manifiestan estar satisfecho en un 87% y el 7% se manifiesta estar insatisfecho, mientras que el 6% restante no sabe o no responde

- **Procesos misionales**

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales los encuestados manifiestan estar satisfecho en un 90% teniendo este resultado se puede deducir que se tienen procesos con un alto grado de aceptación y de calidad, mientras que el 3% se manifiesta estar insatisfecho y el 7% no sabe o no responde.

- **Procesos estratégicos**

En cuanto a los procesos estratégicos se puede observar que el nivel de satisfacción general por parte de los encuestados es el 95% lo cual refleja que las acciones implementadas por la alta dirección en pro de mejorar continuamente sus procesos han sido eficientes.



7. RECOMENDACIONES

Como resultado de las encuestas realizadas se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Revisar y mejorar el proceso de inducción y reinducción
2. Realizar campañas de socialización del PEFPED
3. Socializar los planes de emergencia
4. Diversificar la oferta académica
5. Continuar con la virtualización de los procesos
6. Implementar los pagos virtuales
7. Fortalecer las actividades de permanencia
8. Fortalecer la divulgación de la información institucional
9. Implementar estrategias que permitan fortalecer el proceso de pago de nómina a los empleados
10. Implementar mas actividades de deporte y cultura.

8. REFERENCIAS

1. Link formulario:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe5OSNXzPgCoUHXO9dorYO_83QCzKG034YxjQCVb1inC0blzg/viewform?usp=pp_url

