



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA  
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

**INFORME DE RESULTADO  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO, DOCENTE Y OPS  
2020**



## 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.....	9
4.2.1 Procesos de Apoyo.....	9
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 .....	9
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 .....	10
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.....	12
Ilustración 11. informáticos y tecnológicos.....	13
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 .....	14
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 .....	17
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.....	18
Ilustración 21. Plan de capacitación para el personal en la ITCMB .....	18
Ilustración 22. Los procesos de pago de nómina a los empleados.....	19
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 .....	21
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 .....	22
Ilustración 28. La variedad en oferta académica ofrecida por la ITCMB .....	22



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



## 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 34 ítems. 4 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 30 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 (N/R)



## 2. FICHA TECNICA

<b>Título De La Investigación</b>	Estudio de satisfacción del personal administrativo, docente y OPS de la institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar
<b>Unidad De Muestreo</b>	Personal administrativo, docente y OPS
<b>Tipo De Encuesta</b>	ONLINE
<b>Sitio De Encuesta</b>	Google Drive
<b>Muestreo</b>	Error: 5% Nivel de confianza: 95%
<b>Población Total (N)</b>	226
<b>Muestra</b>	142
<b>Unidad De Muestreo</b>	Empleados ITCMB
<b>Fecha De Iniciación De Encuestas</b>	01/03/2021
<b>Fecha De Terminación De Encuestas</b>	8/03/2021
<b>Fecha De Iniciación Del Procesamiento De Datos</b>	9/03/2021
<b>Fecha De Terminación Del Procesamiento De Datos</b>	12/03/2021
<b>Proceso Que Realiza el Estudio</b>	Seguimiento y Medición
<b>Director Responsable Del Proceso</b>	Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad – Olga Rivera
<b>Coordinadora Del Proceso</b>	Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad – Olga Rivera
<b>Fecha Final De Entrega</b>	15/03/2021

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 142. Para este resultado, el nivel de confianza calculado es de un 95%, lo que entra dentro de los parámetros aceptados

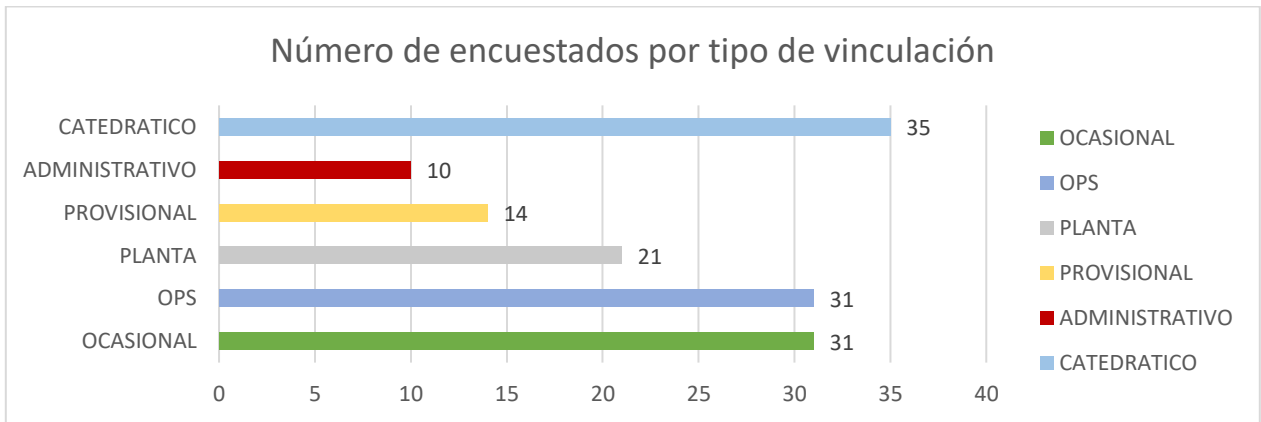
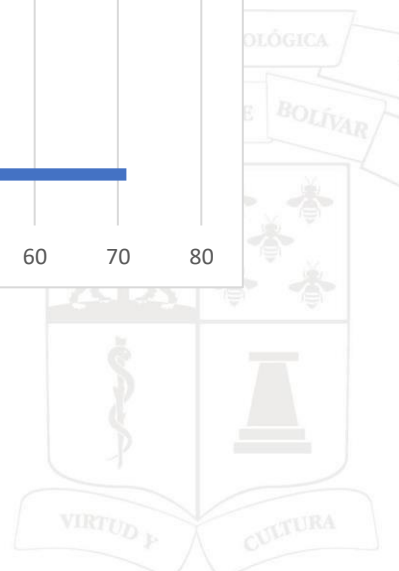


Ilustración 1. Numero de encuestados por tipo de vinculación  
Fuente: Autoría propia



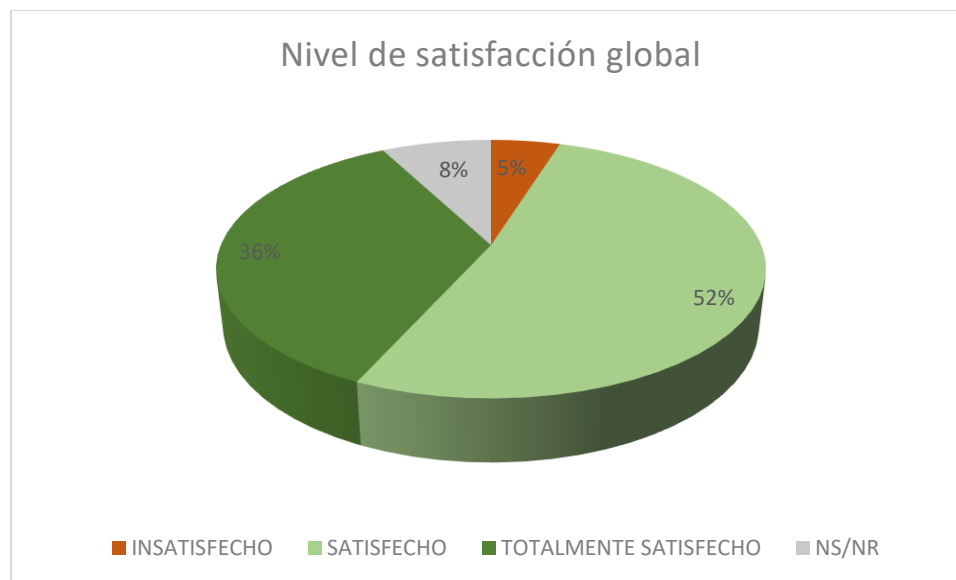
Ilustración 2. Distribución de encuestados por Proceso  
Fuente: Autoría propia



## 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 5% se encuentra insatisfecho, lo cual se considera positivo ya que se mantuvo el porcentaje de cumplimiento con comparación al año 2019 y se logró disminuir en un 1% el porcentaje de insatisfechos.





## 4.2 Satisfacción por aspectos

### 4.2.1 Procesos de Apoyo

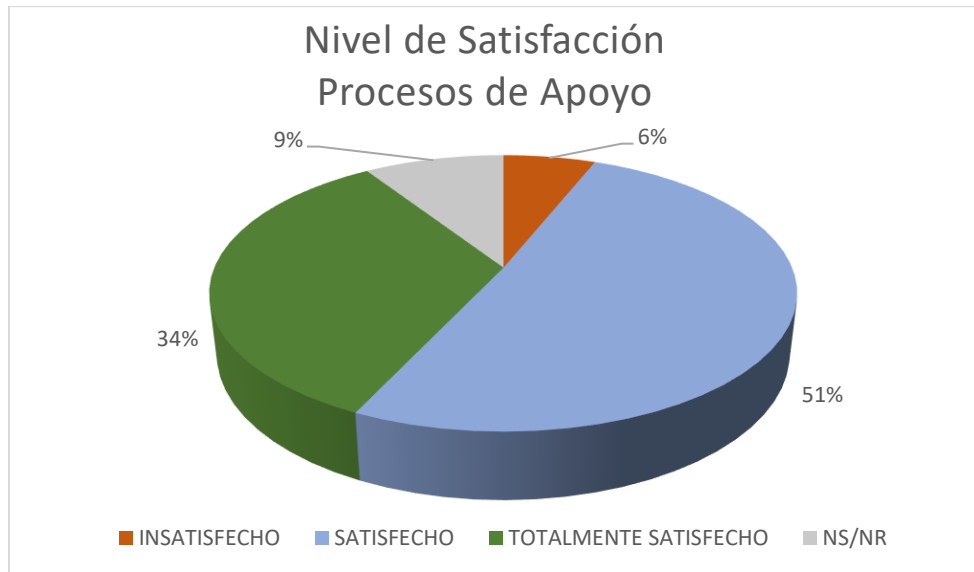


Ilustración 4. Nivel de satisfacción  
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos de apoyo el personal manifiesta estar satisfecho en un 51% y solo el 6% se manifiesta estar insatisfecho.

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

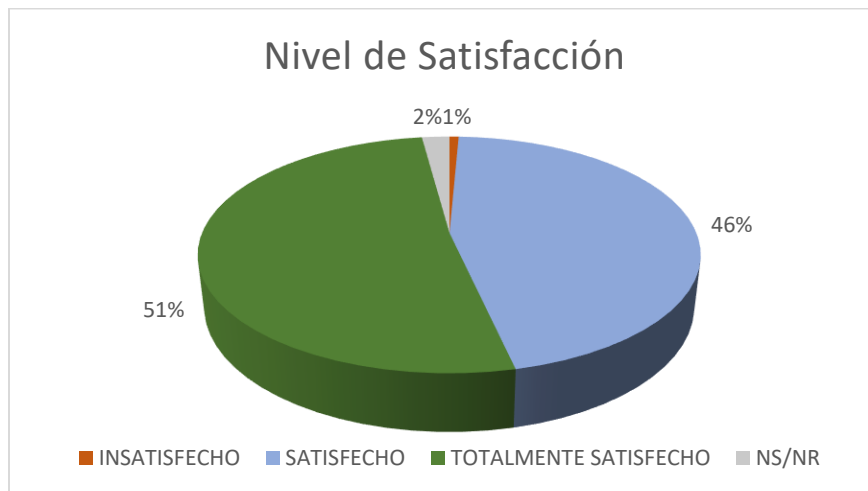


Ilustración 5. Como se siente con el proceso que realizo al vincularse a la ITCMB  
Fuente: Autoría propia



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

Así mismo se pudo evidenciar que según el tipo de vinculación, el personal de planta se encuentra totalmente satisfecho en un 62%, siendo este el porcentaje más alto, seguido de las OPS CON UN 61% y el personal provisional con un 50%.

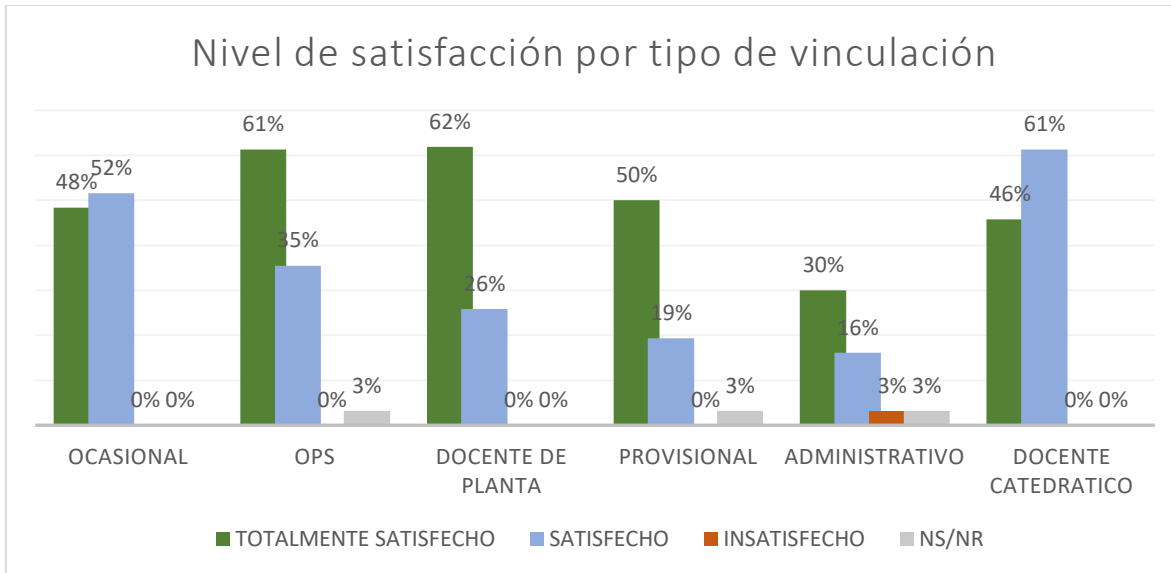


Ilustración 6. Niveles de satisfacción por tipo de vinculación  
Fuente: Autoría propia

De igual forma se pudo evidenciar que el personal administrativo es el único en manifestar insatisfacción con un porcentaje del 3% con respecto a la vinculación del personal.

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

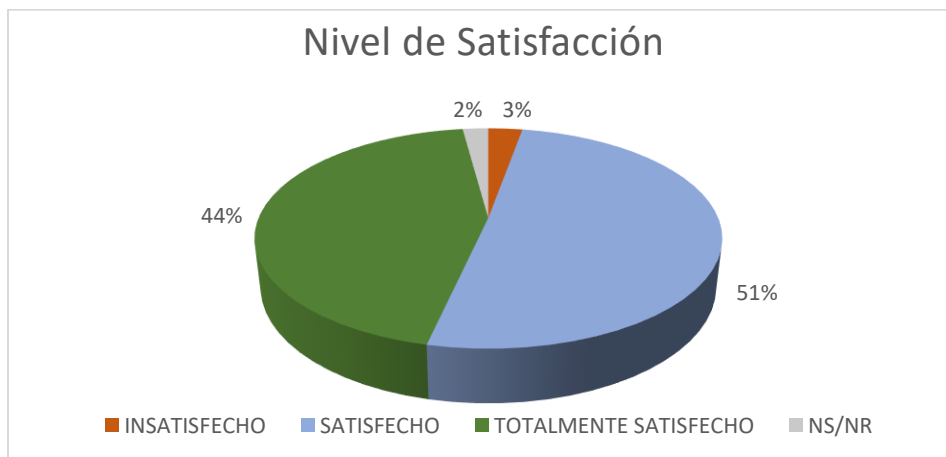
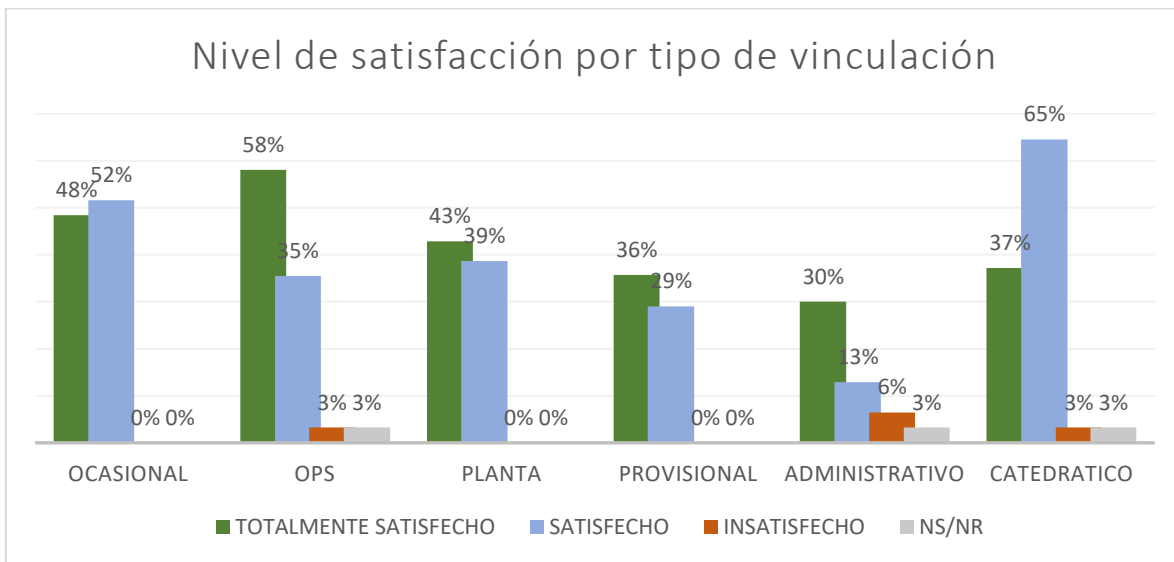


Ilustración 7. Como se siente con el proceso de inducción y re inducción a su cargo en la ITCMB  
Fuente: Autoría propia



El 51% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con el proceso de inducción y reinducción de la ITCMB, mientras que el 44% se encuentra totalmente satisfecho y el 3% insatisfecho, lo cual quiere decir que se ha logrado mejorar este proceso debido a que en el año 2019 el porcentaje de insatisfacción fue del 14%

El personal de OPS, administrativo y catedrático de la institución se encuentra insatisfecho en un 3% cada uno, lo cual se pretende mejorar durante este año debido a que se están implementando acciones al respecto.



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

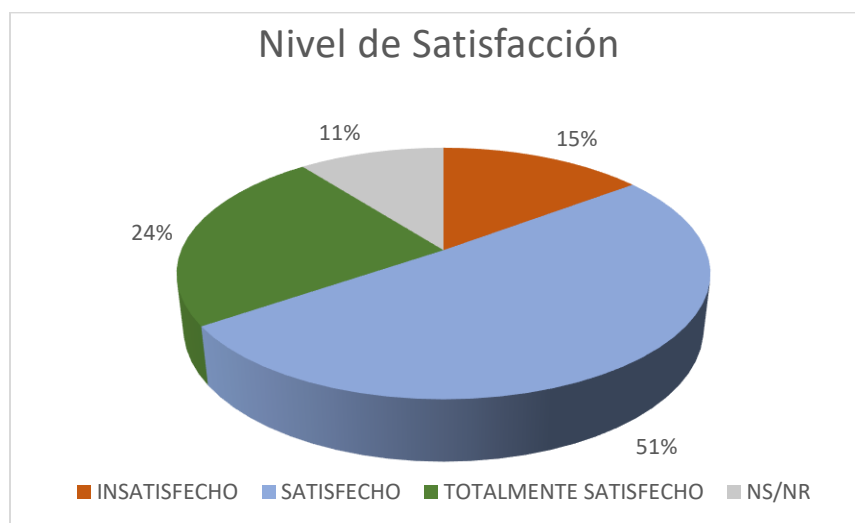


Ilustración 8. Como se siente con las condiciones físicas en la que desarrolla sus actividades  
Fuente: Autoría propia



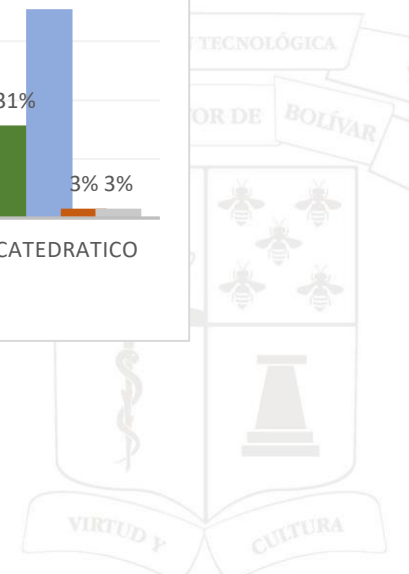
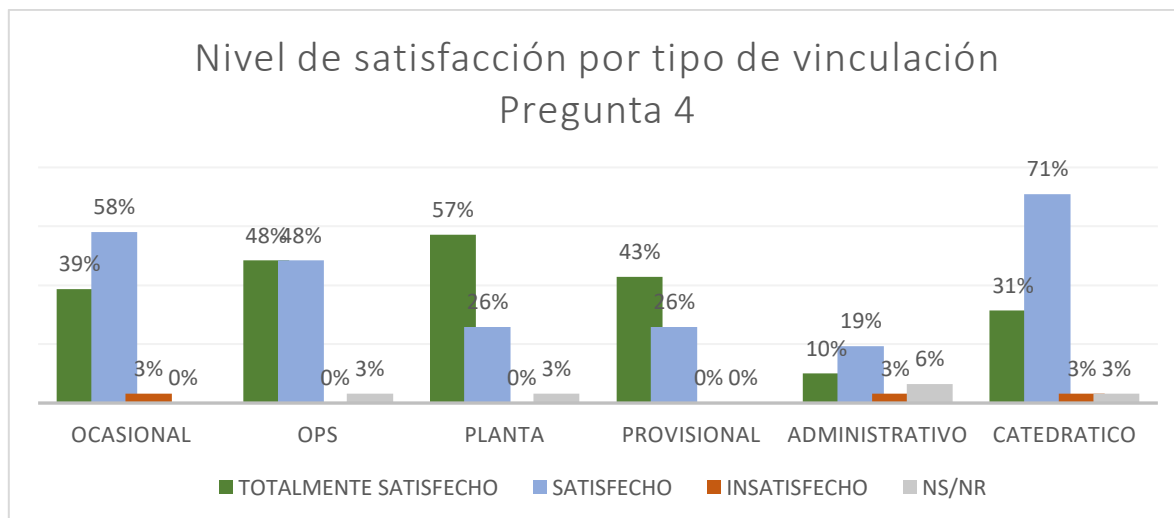
En general el personal de la institución se siente satisfecho con las condiciones físicas en las cuales desarrolla sus actividades. Solo el 15% manifiesta estar insatisfecho. Se espera que para el próximo año este porcentaje de insatisfacción disminuya teniendo en cuenta que se están realizando remodelaciones en la planta física institucional.

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



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

El 54% de los encuestados manifiestan estar satisfechos, el 40% totalmente satisfecho y solo el 2% insatisfecho, logrando disminuir en un 2% este último, esto se debe a que se están implementando nuevas bases de datos para consulta.



Se puede observar que los docentes catedráticos se encuentran satisfechos en un 71% con estos recursos bibliográficos y didácticos.

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

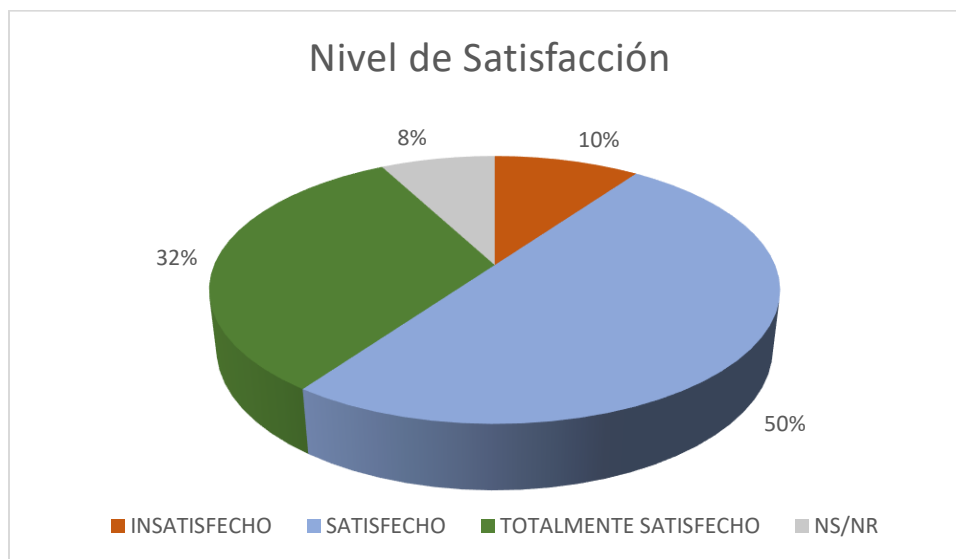


Ilustración 10. Informáticos y tecnológicos  
Fuente: Autoría propia

En general el 82% 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 10% se encuentra insatisfecho argumentando que los equipos de cómputo no se encuentran en buen estado y se consideran insuficientes en sala de profesores

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

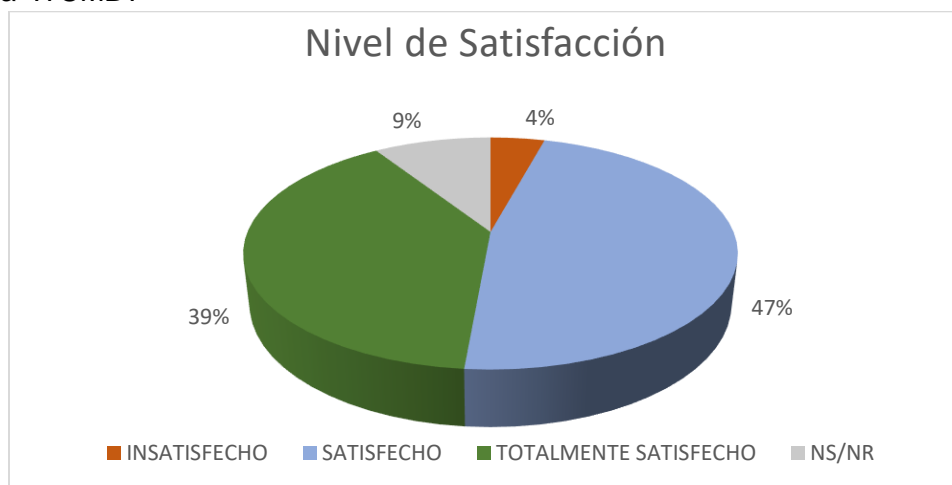


Ilustración 11. El proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas en la ITCMB  
Fuente: Autoría propia



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 (47%), seguida de un 39% que se encuentran totalmente satisfechos, cabe mencionar que solo el 4% 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?

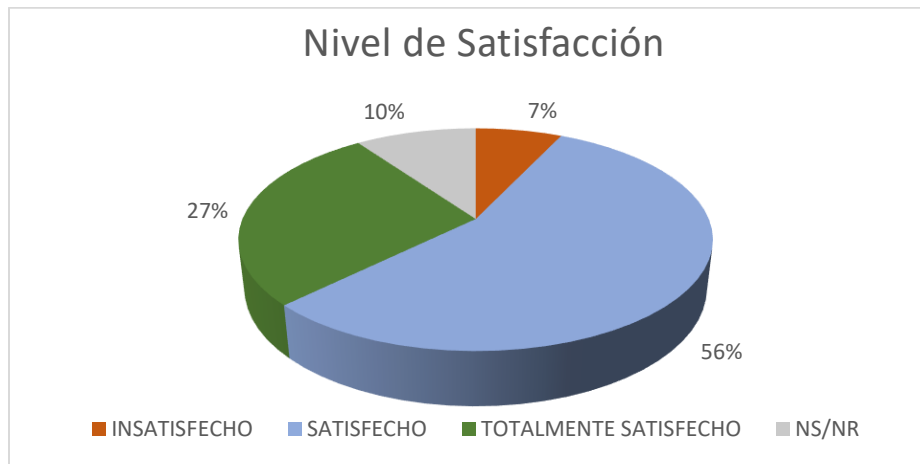


Ilustración 12. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la ITCMB  
Fuente: Autoría propia

Se le preguntó a los encuestados su perspectiva frente a las condiciones de seguridad y protección de la institución, a lo que el 56% manifestó estar satisfecho y solo el 7% insatisfecho.

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

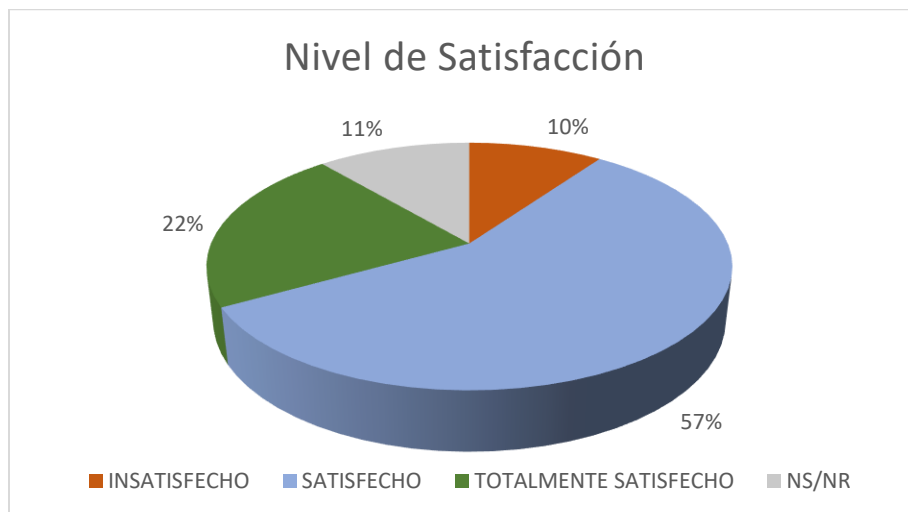


Ilustración 13. Las condiciones ergonómicas que ofrece la ITCMB para desarrollar sus actividades administrativas  
Fuente: Autoría propia



El 57% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las condiciones ergonómicas que ofrece la institución para el desarrollo de sus actividades sin embargo el 10% considera lo contrario.

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

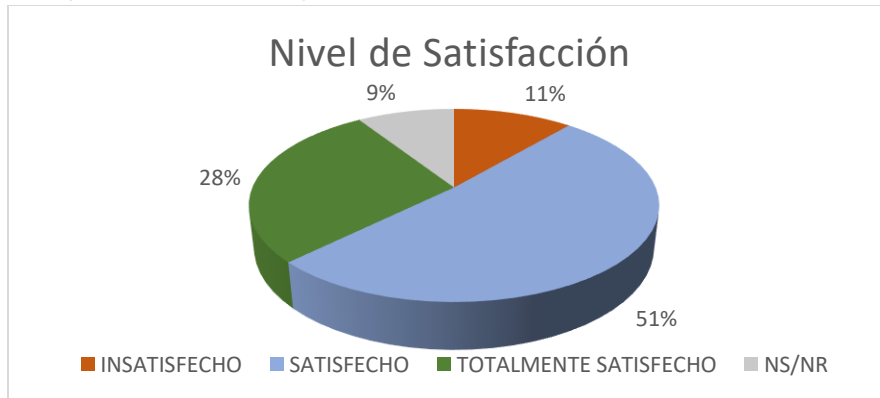


Ilustración 14. Las condiciones de trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores ofrecidas por la ITCMB  
Fuente: Autoría propia

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 11% 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?

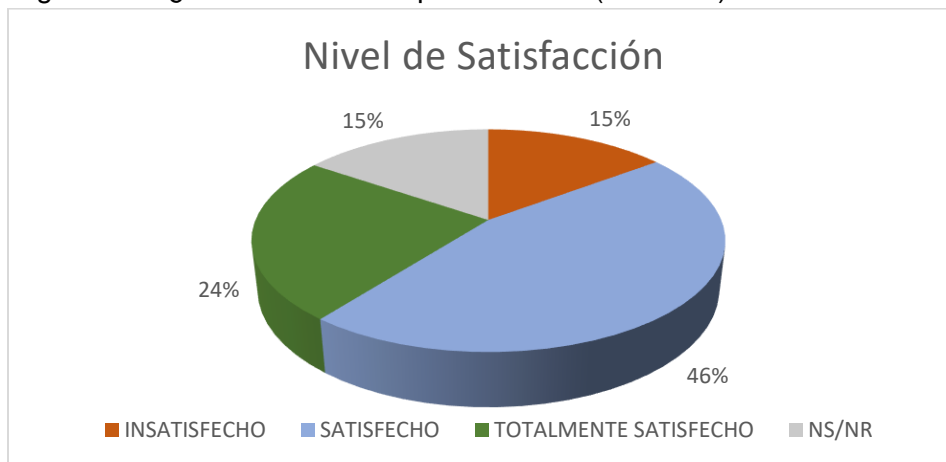
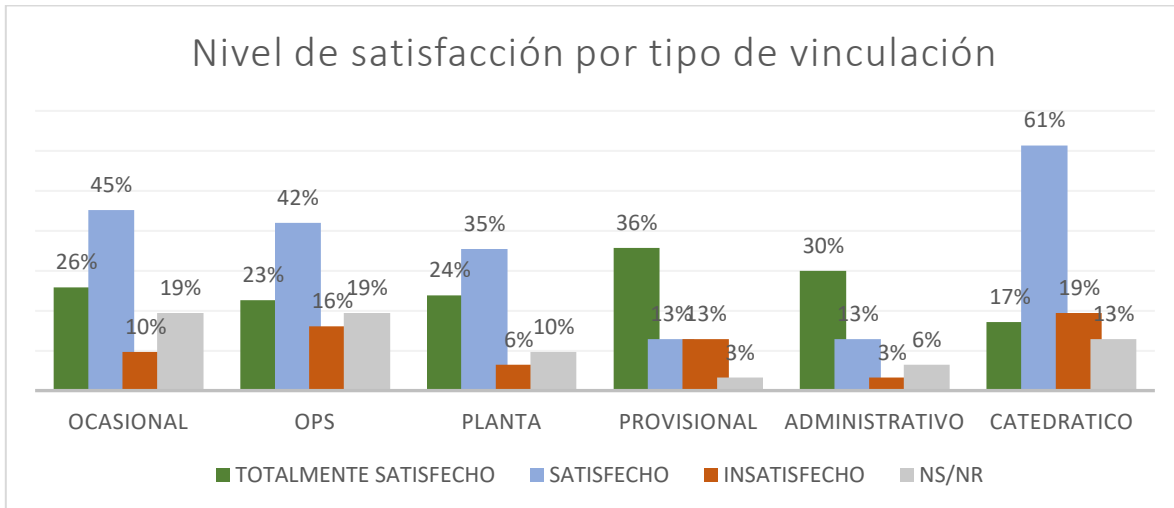


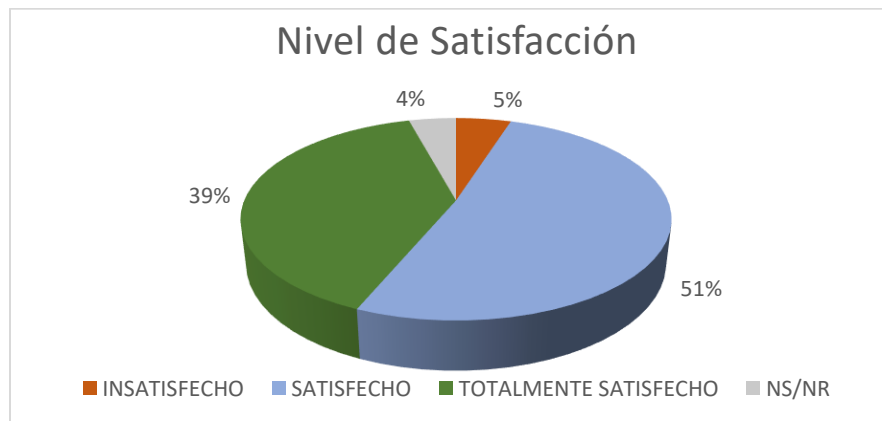
Ilustración 15. Los servicios complementarios (cafetería) de la ITCMB  
Fuente: Autoría propia



El 46% de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios complementarios de la institución, mientras que el 15% se encuentra insatisfecho y el 15% no sabe o no responde. Teniendo en cuenta los resultados del año anterior se puede concluir que se logró disminuir en un 4% el porcentaje de personal insatisfecho, lo cual se pretende mejorar para este año teniendo en cuenta que la institución se encuentra en proceso de remodelación física y se han tenido en cuenta los resultados obtenidos durante el año 2019.

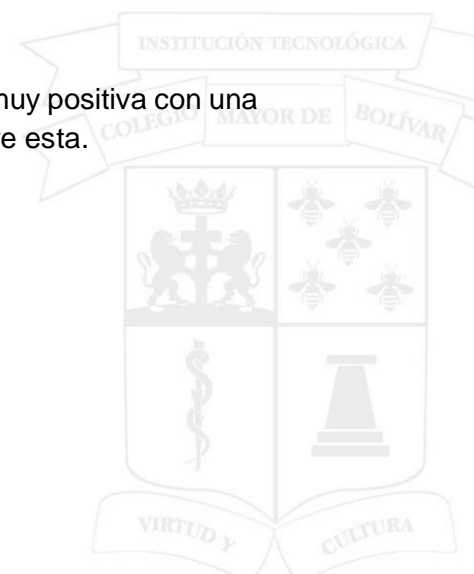


- Pregunta 11. ¿El ambiente laboral en la ITCMB?



*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 global del 90% y solo el 5% manifiesta insatisfacción sobre esta.





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

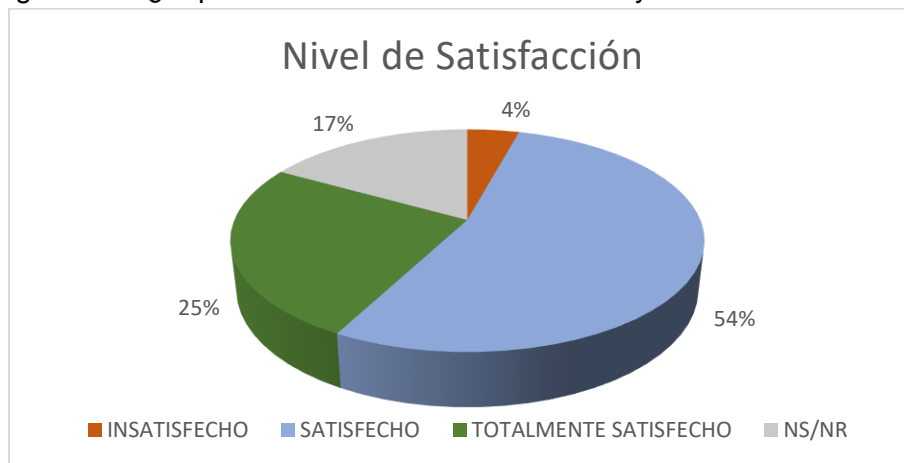


Ilustración 17. El proceso de atención a incidentes y accidentes en la ITCMB  
Fuente: Autoría propia

En cuanto a la atención de accidentes e incidentes se pudo determinar que el 54% de los encuestados se sienten satisfechos, el 25% totalmente satisfecho, el 17% no sabe o no responde manifestando que no conocen el proceso y solo el 4% se encuentra insatisfecho

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

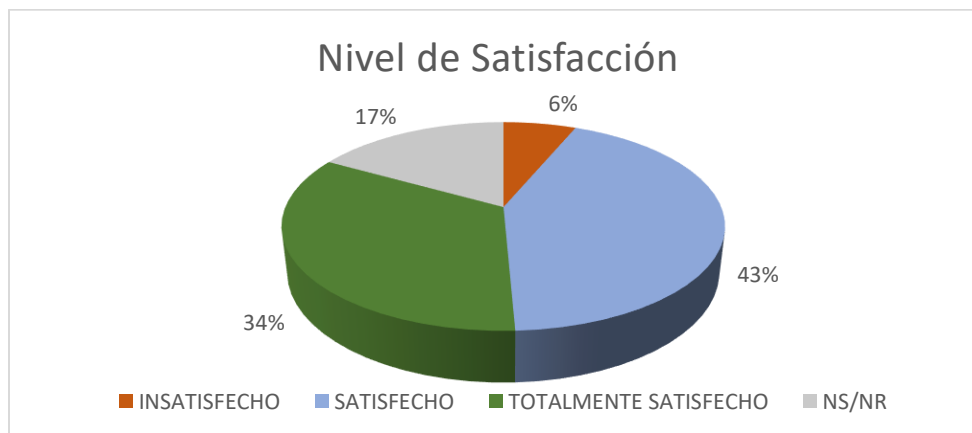
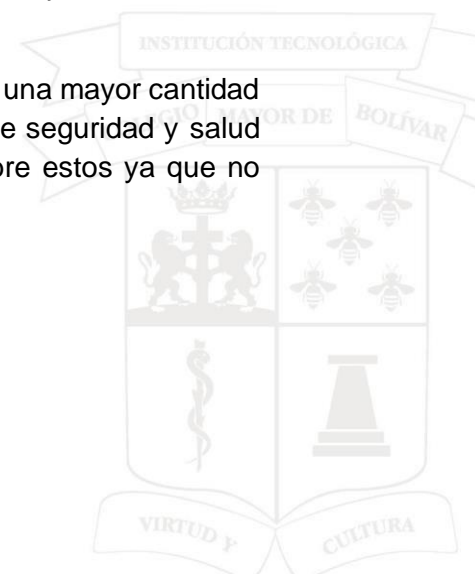


Ilustración 18. La participación y apoyo activo de los comités de seguridad y salud en el trabajo en la ITCMB  
Fuente: Autoría propia

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 y solo el 6% manifiesta insatisfacción sobre estos ya que no conocen los comités.



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

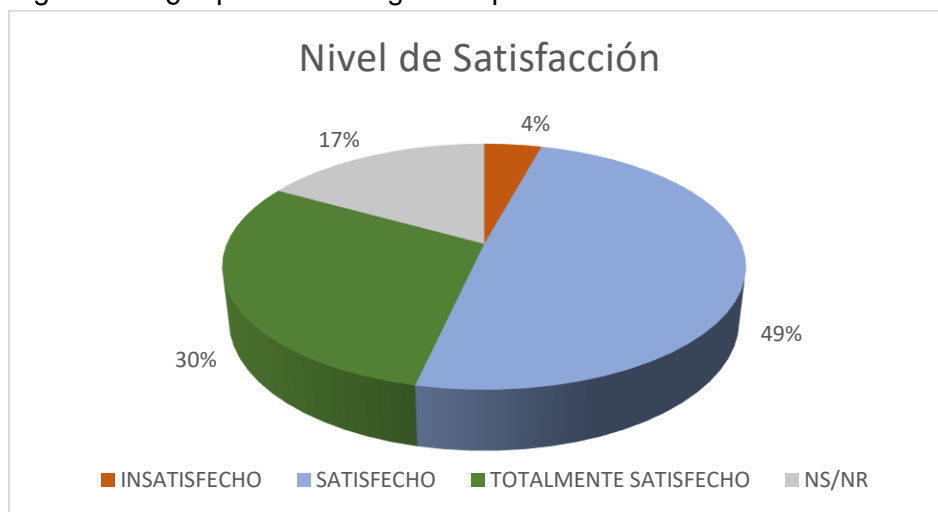


Ilustración 19. El plan de emergencia que se tiene en la ITCMB  
Fuente: Autoría propia

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 49% de los empleados se encuentran satisfechos con el plan de emergencia sin embargo el 4% , logrando disminuir en un 2% este ultimo nivel.

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

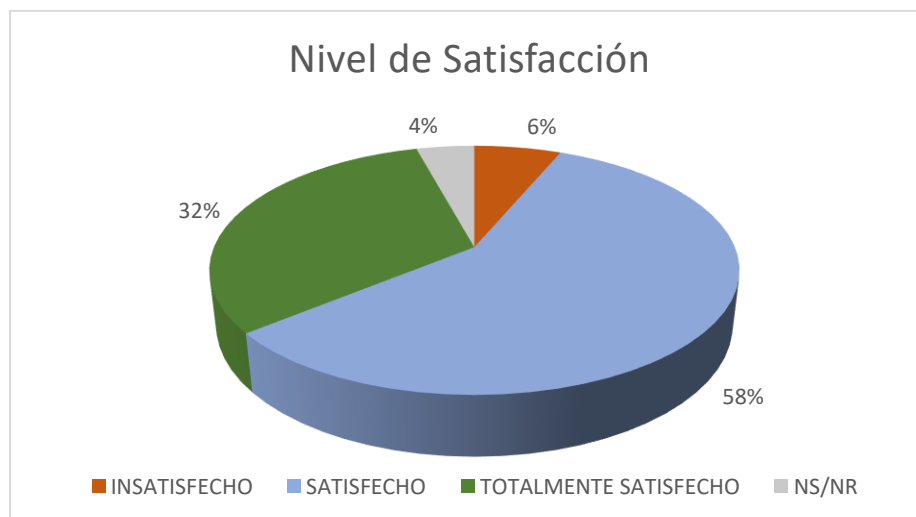
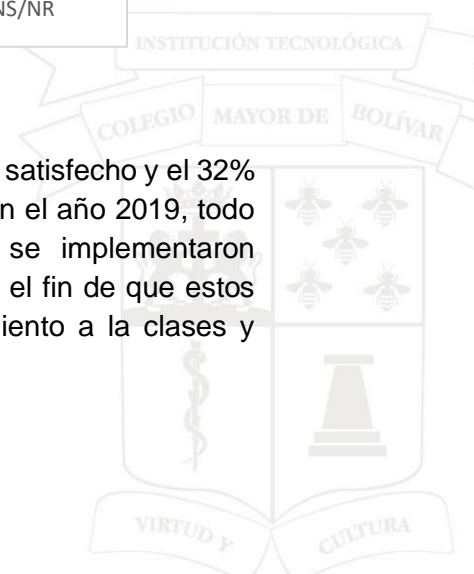


Ilustración 20. Plan de capacitación para el personal en la ITCMB  
Fuente: Autoría propia

Se puede evidenciar que el 58% del personal encuestado se encuentra satisfecho y el 32% totalmente satisfecho, lo cual muestra un aumento en comparación con el año 2019, todo esto debido a que teniendo en cuenta la emergencia sanitaria se implementaron capacitaciones a docentes y personal en general de la institución con el fin de que estos pudieran apropiarse de las herramientas a utilizar para dar cumplimiento a las clases y trabajo remoto.



- Pregunta 16. Servicio de plataforma virtual

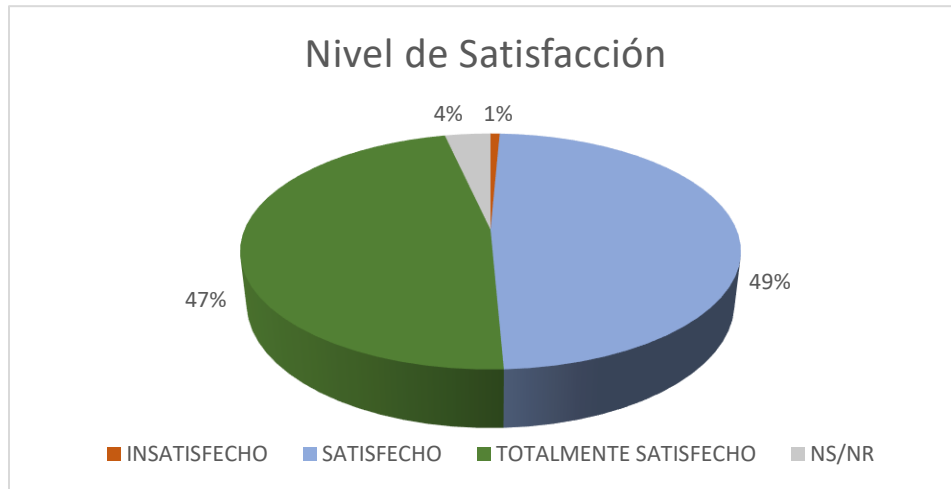


Ilustración 21. Servicio de plataforma virtual  
Fuente: Autoría propia

Se puede evidenciar que el 96% de los encuestados manifiestan estar conformes con el servicio de plataforma virtual, lo cual es satisfactorio para la institución ya que esta es la herramienta utilizada para dar cumplimiento a las clases remotas.

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

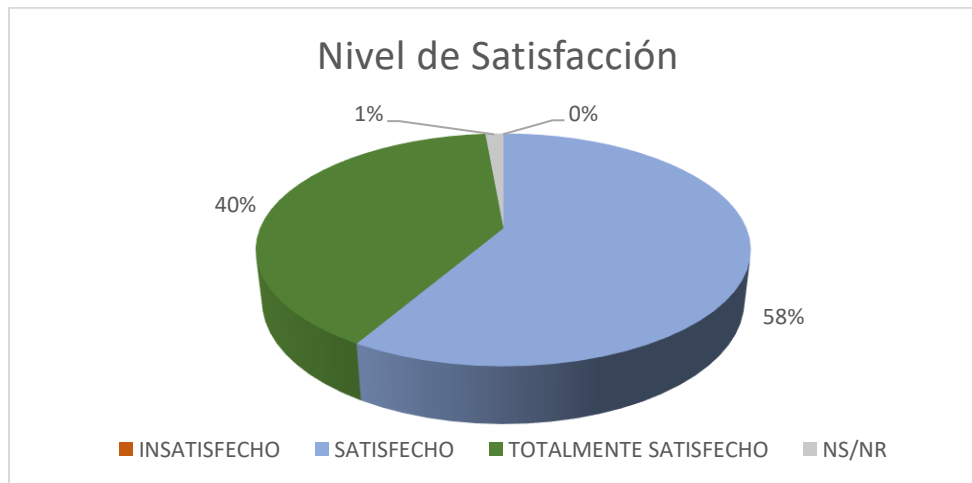
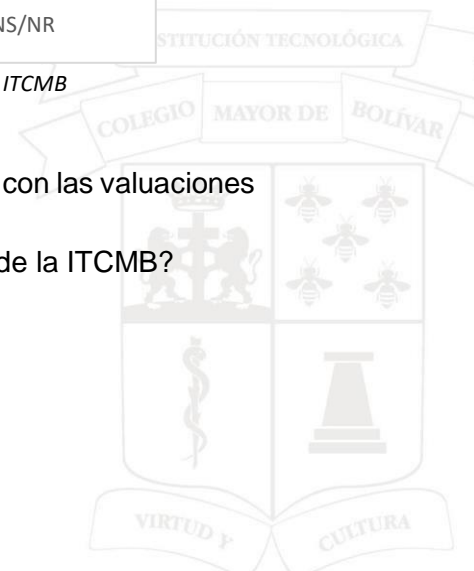
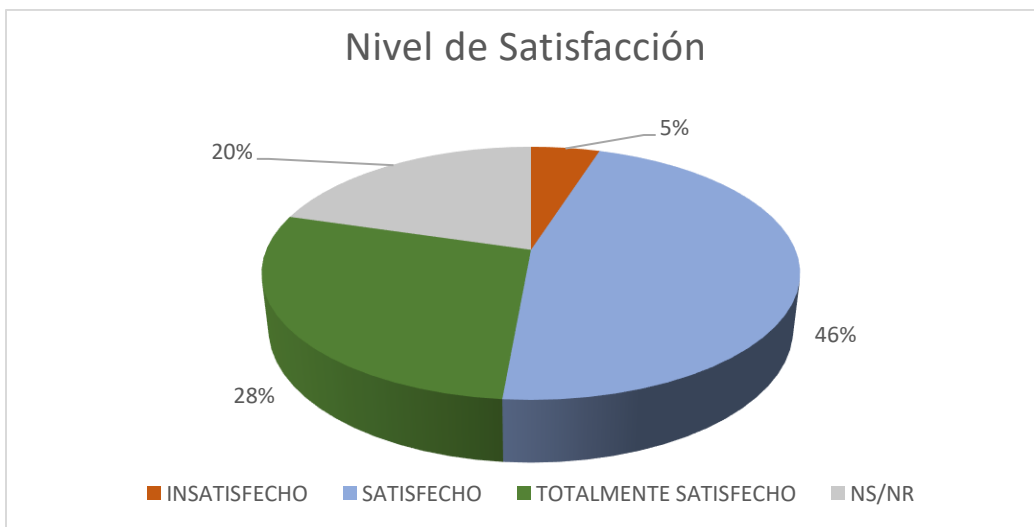


Ilustración 22. Las evaluaciones de desempeños realizadas al personal en la ITCMB  
Fuente: Autoría propia

Como se observa, el 88% de los encuestados se encuentran conformes con las valuaciones de desempeño realizadas al personal de la ITCMB.

- Pregunta 18 : ¿Manejo de protocolo de Bioseguridad por parte de la ITCMB?





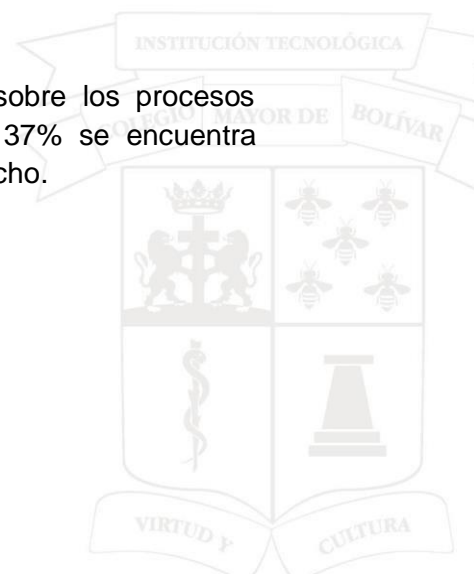
Se pudo identificar que el 46% de los encuestados se encuentran satisfecho con el manejo del protocolo de bioseguridad y solo el 5% se encuentra insatisfecho.

#### 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 54%, el 37% 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 94% de los encuestados.

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

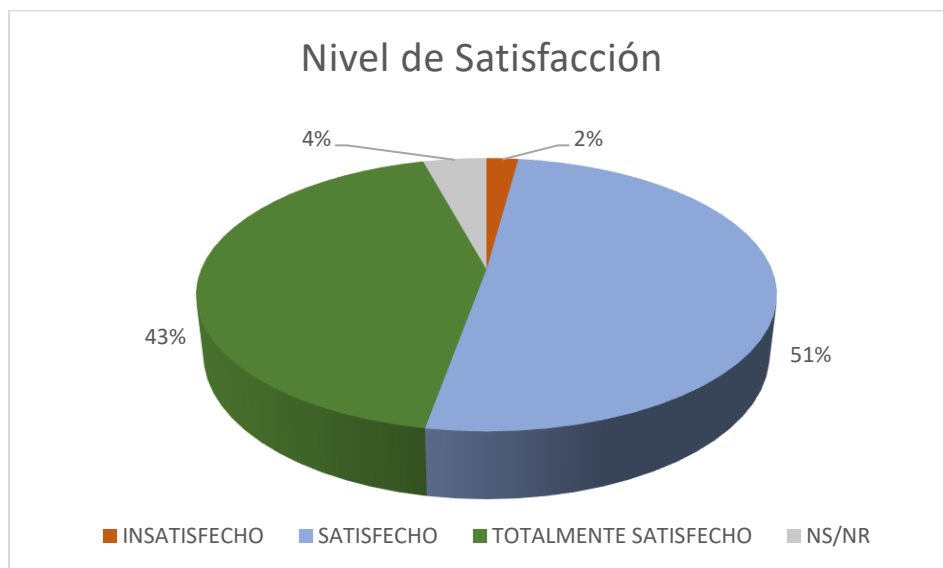
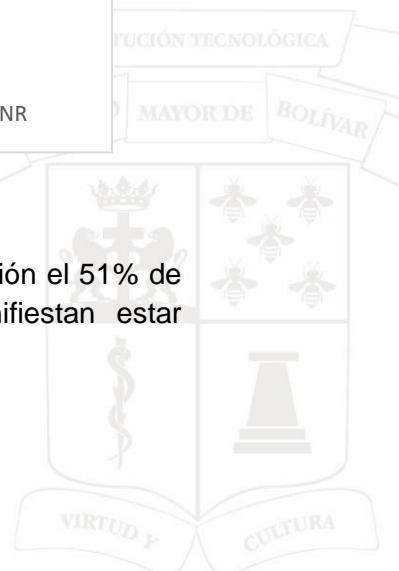


Ilustración 25. El cumplimiento del calendario y el horario ofrecido  
Fuente: Autoría propia

En cuanto al cumplimiento de calendario y horarios ofrecidos por la institución el 51% de los encuestados se encuentran satisfechos mientras que el 2% manifiestan estar insatisfechos.



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

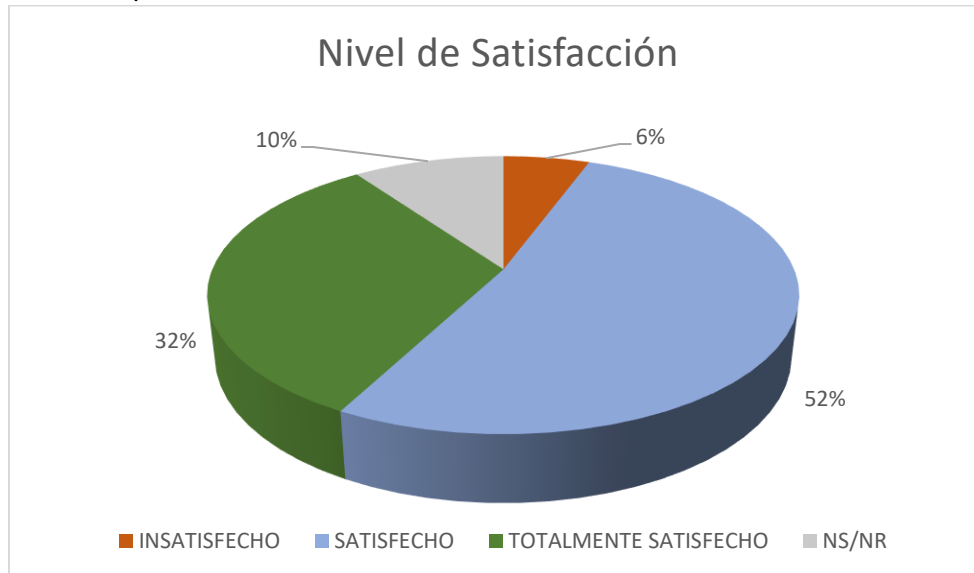


Ilustración 26. La variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB  
Fuente: Autoría propia

En general la variedad y cantidad de oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB es considerada adecuada ya que el 84% de los encuestados manifiesta estar satisfecho o totalmente satisfecho, sin embargo el 6% considera estar insatisfecho y otros manifiestan no conocerla.

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

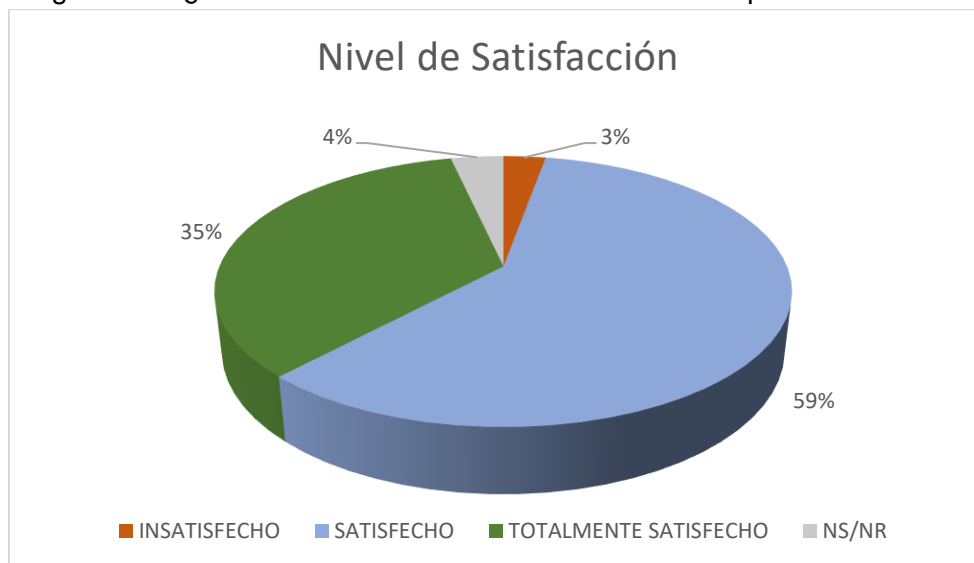


Ilustración 27. La variedad en oferta académica ofrecida por la ITCMB  
Fuente: Autoría propia



El 59% de los encuestados manifiestan satisfacción en cuanto a la oferta académica ofrecida por la institución. Tiendo en cuenta las recomendaciones del año anterior se inició con el diseño del programa de Seguridad y salud en el trabajo.

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

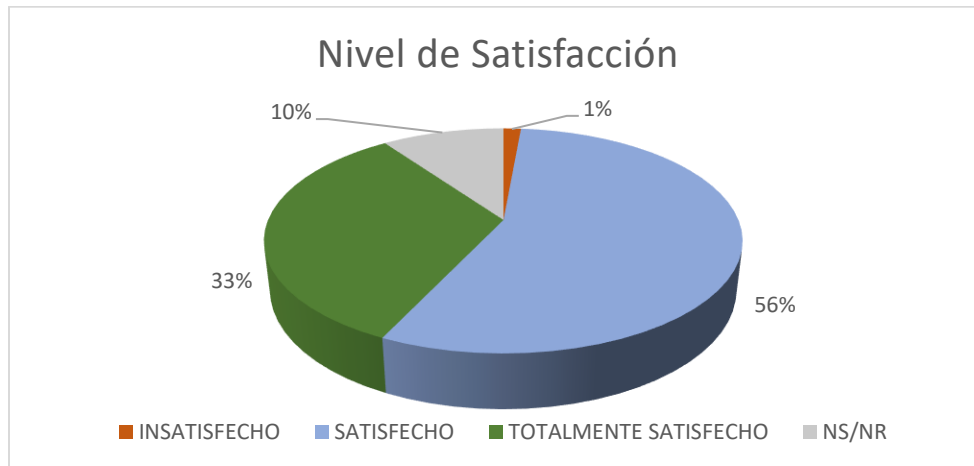


Ilustración 28. Las actividades desarrolladas en el Proyecto permanencia (PEFPE)?  
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que el 56% del personal encuestado se encuentra satisfecho con las actividades desarrolladas en el proyecto permanencia (PEFPE) , y solo el 1% 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?

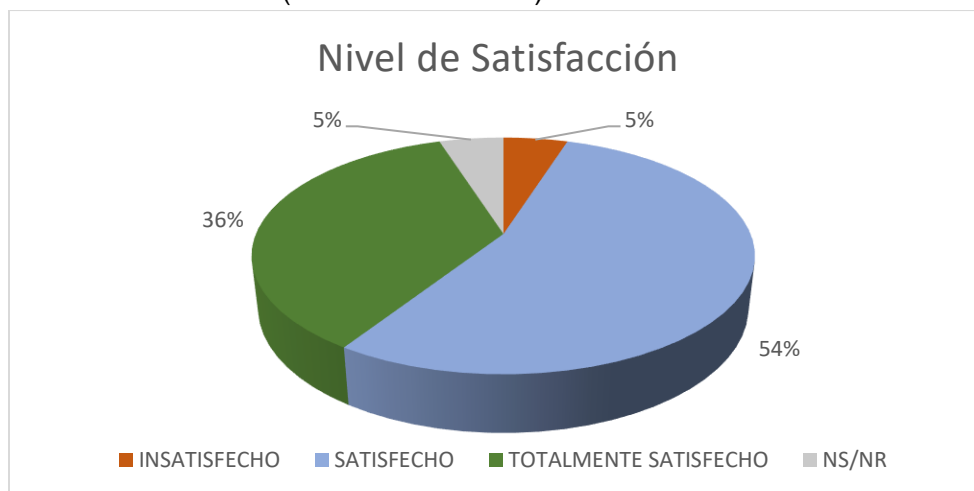


Ilustración 29. Las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida (desarrollo humano) de la comunidad académica  
Fuente: Autoría propia



El 54% 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 5% se encuentra insatisfecho y el 5% no sabe o no responde.

- Pregunta 24. ¿ La calidad de actividades culturales y deportivas desarrolladas en la Institución?

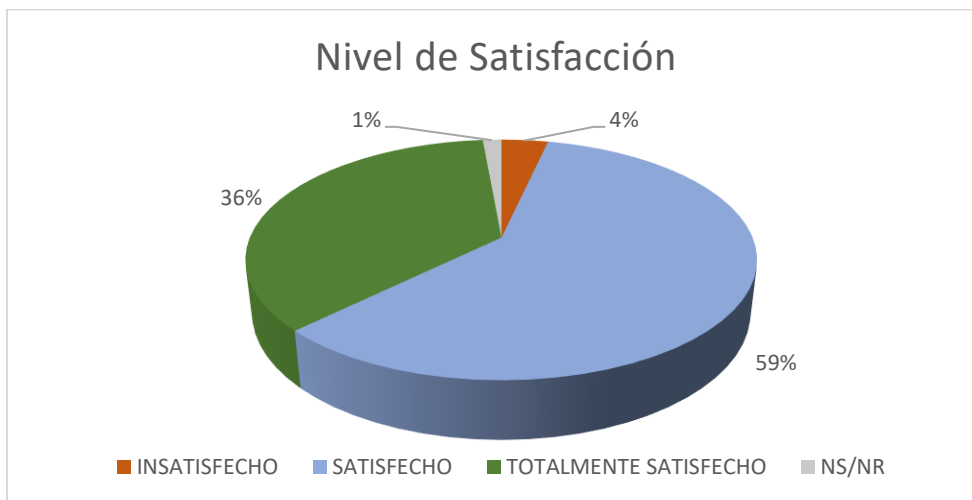


Ilustración 30. las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB  
Fuente: Autoría propia

En cuanto a la calidad de las actividades culturales y deportivas desarrolladas por la institución el 59% del personal se encuentra satisfecho y solo el 4% insatisfecho.

- Pregunta 25. ¿Modalidad de clases remotas/ Trabajo remoto como estrategia de adaptación por la contingencia COVID-19?

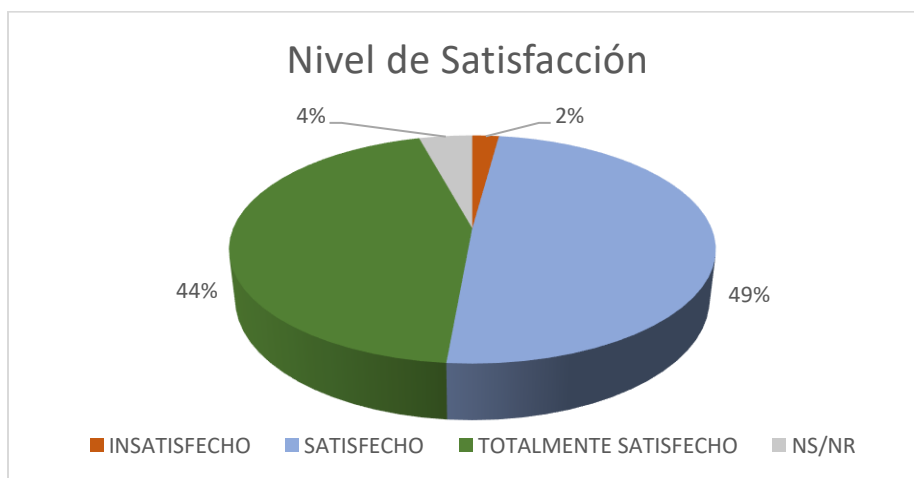


Ilustración 31. Modalidad de clases remotas/ Trabajo remoto como estrategia de adaptación por la contingencia COVID-19  
Fuente: Autoría propia





El 49% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las clases o trabajo remoto y solo 2% considera lo contrario, de lo cual se puede argumentar que las estrategias implementadas por la institución para el fortalecimiento de las clases y trabajo remoto han sido eficientes.

#### 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 encuestados 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)

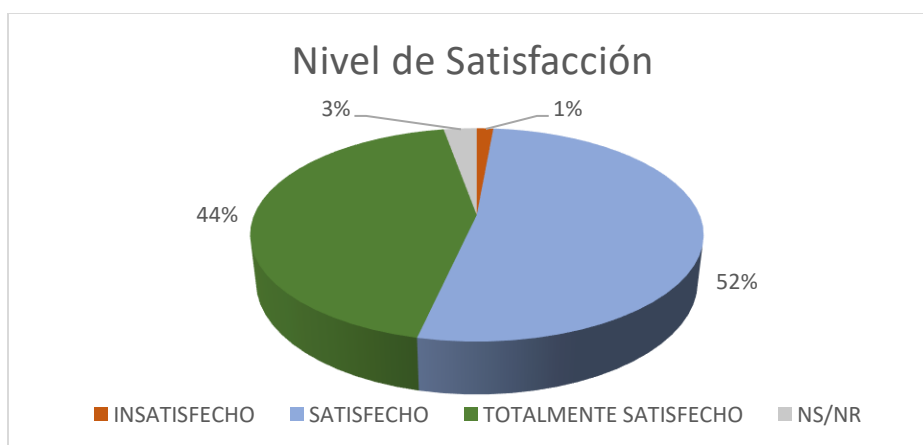


Ilustración 33. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados  
Fuente: Autoría propia



Se puede observar que el 97% de los encuestados manifiestan que los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados, lo cual muestra el compromiso del equipo de comunicaciones institucional.

- 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.)

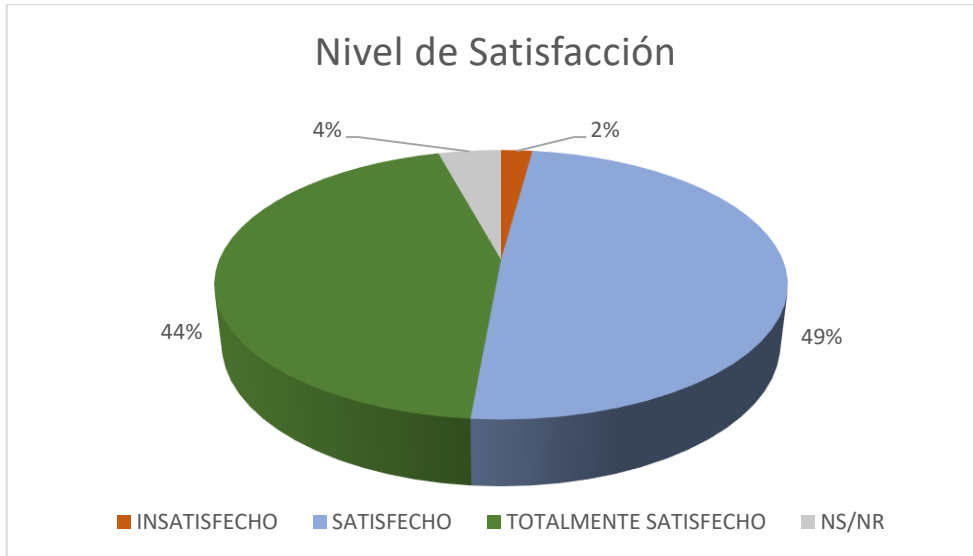


Ilustración 34. Como se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales  
Fuente: Autoría propia

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 más eficientes, sencillas y de calidad, frente a lo cual el 93% del personal encuestado manifiesta estas conforme y solo el 2% manifiesta estar insatisfecho; es decir 1% menos que el año pasado.



- Calificación de los servicios prestados por la institución

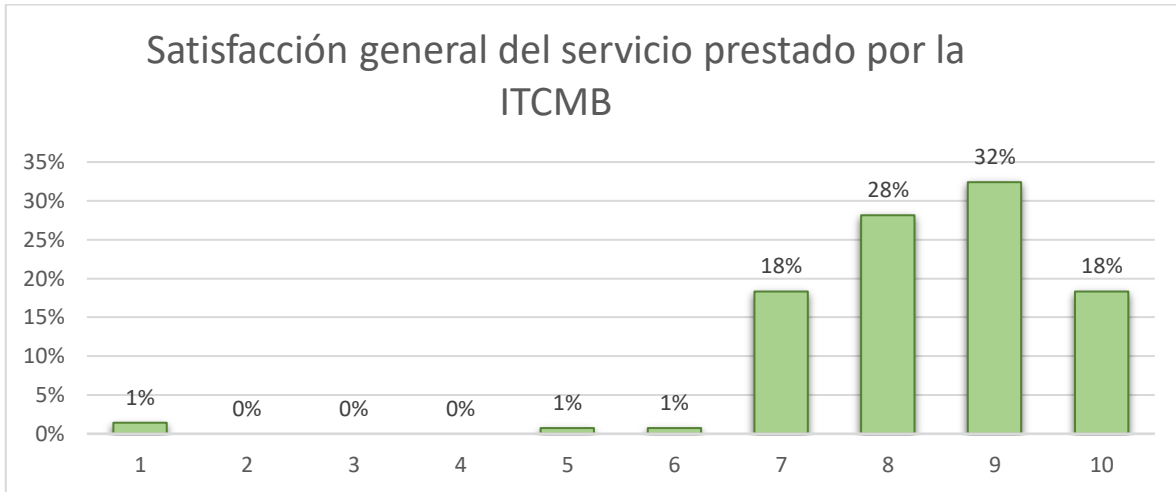


Ilustración 35. Calificación de los servicios prestados por la institución  
Fuente: Autoría propia

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 9 la puntuación con mayor porcentaje (32%).



## 5. OBSERVACIONES

1. No se socializa de manera permanente la oferta de educación continua
2. en el ejercicio de las clases remotas en ningún momento se han interesado por llamar a los docentes para preguntar que dificultades tienen
3. revisión y aplicación de los proyectos que existen pero no se ponen en marcha
4. Desconocimiento del protocolo de bioseguridad
5. Desconocimiento de proceso de reporte de accidentes de trabajo
6. Desconocimiento del plan de emergencias
7. Falta de impresoras
8. Condiciones ergonómicas no adecuadas
9. Ventilación de las áreas
10. Falta de supervisión para el cumplimiento del protocolo de bioseguridad
11. Desconocimiento de los comités de seguridad y salud en el trabajo

## 6. CONCLUSIONES

En general tenemos una satisfacción del 88% de la población entrevistada, resaltando aspectos relevantes recursos bibliográficos, virtualización de los procesos, trabajo remoto, actividades culturales y deportivas entre otros.

Por otro lado, se obtuvo un porcentaje de insatisfacción en promedio en los procesos de un 3.6%, es decir 50% menos que el año anterior, otorgando el resultado más alto a los procesos de apoyo, resaltando aspectos a mejorar 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 85% y el 6% se manifiesta estar insatisfecho, mientras que el 9% restante no sabe o no responde

- **Procesos misionales**

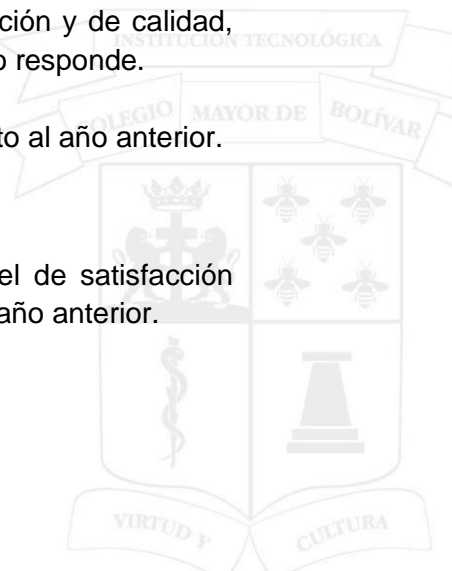
Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales los encuestados manifiestan estar satisfecho en un 91% teniendo este resultado se puede deducir que se tienen procesos con un alto grado de aceptación y de calidad, mientras que el 3% se manifiesta estar insatisfecho y el 5% no sabe o no responde.

Lo cual muestra un aumento del 1% del nivel de satisfacción con respecto al año anterior.

- **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% manteniendo el nivel del año anterior.

## 7. RECOMENDACIONES



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

1. Revisar y mejorar el proceso de inducción y reinducción
2. Socializar los planes de emergencia y protocolo de bioseguridad institucional
3. Continuar con la virtualización de los procesos
4. Implementar estrategias que permitan visibilizar los comités del SGSST a toda la comunidad mayorista.
5. Socializar eventos y/o reuniones para incentivar e incrementar la participación y apoyo de los Docentes Catedráticos al COPASST en la ITCMB.
6. Mejorar los equipos de cómputos y suministrar impresoras a las oficinas
7. Dotar aulas con equipos de audio y video

## 8. REFERENCIAS

1. Link formulario:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe5OSNXzPgCoUHXO9dorYO\\_83QCzKG034YxiQCVb1inC0blzg/viewform?usp=pp\\_url](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe5OSNXzPgCoUHXO9dorYO_83QCzKG034YxiQCVb1inC0blzg/viewform?usp=pp_url)

