

CLIMA LABORAL
DOCENTE

**ESCUELA DE
IDIOMAS**



INFORME DE RESULTADOS 2021

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
ASPECTOS METODOLÓGICOS Y LOGÍSTICA.....	3
CAMPAÑA.....	4
RESULTADOS CLIMA LABORAL DOCENTE ESCUELA DE IDIOMAS	5
ANÁLISIS DE COMENTARIOS.....	11

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

Ilustración 1 Tendencia Índice general de clima laboral docente Escuela de Idiomas, 2017,2018 y 2021.....	5
Ilustración 2. Índice general de clima laboral docente Escuela de Idiomas.....	5
Ilustración 3. Índice de satisfacción por dimensiones vs General: Escuela de Idiomas.	6
Tabla 1. Respuestas según áreas.....	3
Tabla 2. Escala de valoración.....	4
Tabla 3. Rangos de puntuación y categorías para la valoración.	4
Tabla 4. Comparativa de variables en los años 2019 y 2021	8
Tabla 5. Comparativa Dimensiones y variables según áreas evaluadas. Ámbito Institucional.	10
Tabla 6. Comparativa Dimensiones y variables según áreas evaluadas. Ámbito Específico.	11
Tabla 7. Cantidad y porcentaje de comentarios según criterios.....	11

INTRODUCCIÓN

La Universidad APEC realiza diferentes estudios en el marco de su decisión institucional de conocer las principales variables que inciden en los niveles de satisfacción de estudiantes, personal administrativo y docentes; respecto a la calidad académica, los aprendizajes, los servicios y el clima laboral.

Entendiendo que los docentes son líderes que comparten responsabilidad en el proceso enseñanza-aprendizaje, se prioriza conocer, analizar y mejorar los aspectos que inciden en el bienestar de estos, es por tal razón que UNAPEC aplica de manera sistemática la **Encuesta de Clima Laboral Docentes Escuela de Idiomas**. Este proceso constituye un factor relevante y pertinente en el logro de las metas institucionales de UNAPEC.

En tal sentido, a continuación, son presentados los resultados de la Encuesta de Clima Laboral Docente Escuela de Idiomas 2021 a los fines de implementar acciones de mejoras de manera pertinentes y oportunas.

Es importante resaltar, que en este análisis se toma en consideración las condiciones actuales relacionadas con la pandemia COVID-19, incluyendo una dimensión denominada “ENTORNO PANDEMIA COVID-19”, la cual está compuesta por diez variables. En total fueron analizadas un total de nueve dimensiones, a saber: **1)** Entorno Pandemia COVID-19, **2)** Identificación con la Institución, **3)** Condiciones Laborales, **4)** Evaluación y reconocimiento, **5)** compensación y beneficios, **6)** Capacitación y desarrollo, **7)** Trabajo en equipo, **8)** Comunicación, **9)** Liderazgo.

ASPECTOS METODOLÓGICOS Y LOGÍSTICA

El diseño del instrumento está basado en la técnica de Litwin y Stringer (citados por García, 2009)¹ consta de un total de cuarenta y tres (37) preguntas distribuidas en distintos bloques o dimensiones, a saber:

- **Aspectos Generales:** contiene cinco (5) preguntas relativas a datos personales del encuestado, tales como: nivel académico, genero, rango de edad, tiempo en la institución y si imparte docencia en otra institución.
- **Aspectos institucionales:** se valoran dieciséis (16) variables relacionadas con el clima laboral docente a nivel general en UNAPEC, a saber: Entorno Pandemia Covid-19, identificación con la institución, condiciones laborales, además de compensación y beneficios.
- **Aspectos específicos del área académica del encuestado:** se valora veintiuna (21) variables relacionadas con el clima laboral docente de las áreas académicas que han seleccionado evaluar, tales como: evaluación y reconocimiento, capacitación y desarrollo, trabajo en equipo, comunicación y liderazgo.

Dado las condiciones actuales, la docencia de la Escuela de Idiomas se han estado desarrollando en la modalidad virtual en las áreas de: colegio, ingles de inmersión, grado (asignaturas de carrera) y programa regular. En la siguiente tabla, se muestra una relación de la cantidad de docente que evaluaron las áreas mencionadas anteriormente, versus la cantidad de docentes convocados.

La encuesta fue aplicada a la población de 104 docentes de la Escuela de Idiomas, de los cuales 101 completaron el instrumento, para un 97% de respuestas.

Cabe resaltar que de los docentes que imparten docencia en más de un área, 9 de ellos tuvieron la oportunidad de evaluar una segunda área, totalizando 114 evaluaciones. De estos se excluyen 4 docentes solo completaron el apartado general, dando como resultado final 110 evaluaciones, como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 1. Cantidad de Respuestas según áreas

ÁREA DE ENSEÑANZA	CANTIDAD DE EVALUACIONES	PORCENTAJE RESPUESTA
Colegios	10	9.1%
Grado (asignaturas de carrera)	11	10.0%
Ingles de inmersión	31	28.2%
Programa regular	58	52.7%
TOTAL	110	100%

¹ Rojas, O. (1997). *Clima organizacional*. Caracas: Enlace Gerencial.

CAMPAÑA

Previo al inicio de la encuesta fue puesta en marcha la campaña informativa con la finalidad de dar a conocer los detalles relacionados con la aplicación de encuesta. Esta campaña dio inicio el 11 de enero del 2021, vía All Users desde la Comunicación y Mercadeo.

La encuesta fue aplicada a través de la plataforma de SurveyMonkey del 20 al 31 de enero del 2021, mediante un enlace enviado a los correos institucionales, personales y grupos de chat de la Escuela de Idiomas. Con el objetivo de lograr la máxima cantidad de respuestas se extendió el plazo original hasta el 15 de febrero.



Es importante resaltar que la escala utilizada en la encuesta fue la siguiente:

Tabla 2. Escala de valoración.

VALOR	NIVEL DE RESPUESTA
100	Completamente de acuerdo
80	De acuerdo
60	Medianamente de acuerdo
40	Medianamente en desacuerdo
20	En desacuerdo
1	Completamente en desacuerdo

El instrumento consta de las opciones: “No opino” y “No aplica”, para los casos en que el encuestado deseara abstenerse de valorar algún ítem de la encuesta o de que la pregunta no le aplique.

A los fines de establecer valoraciones cualitativas que faciliten el análisis de los resultados obtenidos para la toma de decisión, se definen categorías de “Excelente”, “Bueno”, “Regular” o “Deficiente” de acuerdo con los siguientes rangos de puntuación:

Tabla 3. Rangos de puntuación y categorías para la valoración.

Puntuación	Categoría de valoración
De 90,00 a 100,00	Excelente
De 80,00 a 89,00	Bueno
De 70,00 a 79,00	Regular
De 69,00 o menos	Deficiente

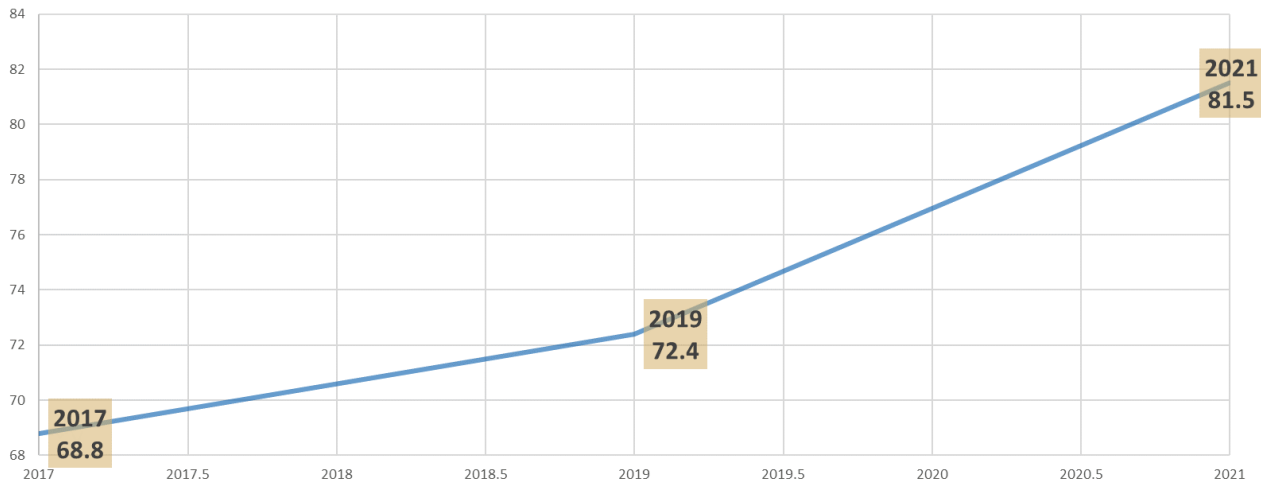
En lo relacionado a la metodología de cálculo, es importante resaltar los siguientes aspectos:

1. Media Ponderada de la frecuencia de respuestas de cada ítem, en relación con la escala tipo Likert (ver tabla 2).
2. Para obtener el promedio general de cada dimensión se ha considerado el peso específico de cada dimensión a razón de la cantidad de ítems que éstas tienen. Por ejemplo, las dimensiones “Identificación con la Institución, Comunicación, y Trabajo en equipo” tienen 5, 5 y 3 ítems, respectivamente, lo que quiere decir que las frecuencias de respuestas en cada dimensión varían en función de la cantidad de ítems. En tal sentido, para dar igual peso a cada dimensión, se aplicará una media aritmética de los ítems para obtener el resultado general de cada dimensión.
3. Para obtener el resultado general “Escuela de Idiomas” fue considerado el promedio aritmético de los resultados generales de cada dimensión.

RESULTADOS CLIMA LABORAL DOCENTE ESCUELA DE IDIOMAS

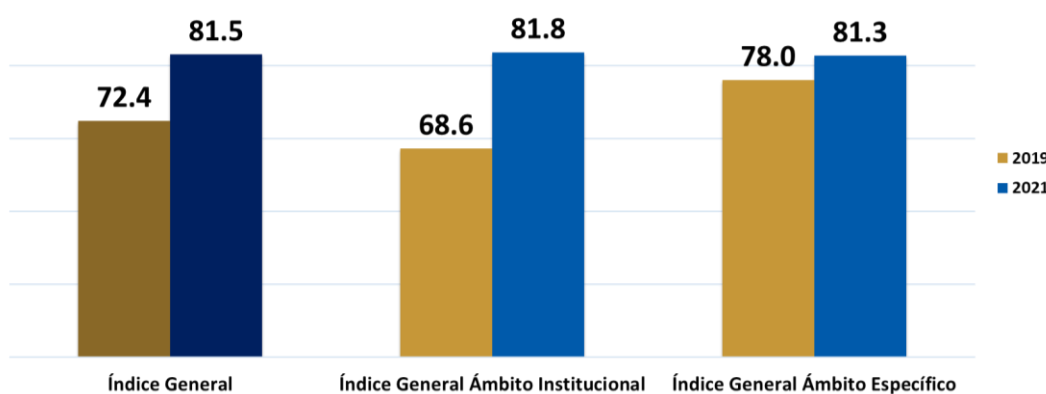
A continuación, la gráfica muestra como han ido evolucionando el Índice General de satisfacción de los docentes con el Clima Laboral de la Escuela de Idiomas desde el 2017 hasta el 2021.

Ilustración 1 Tendencia Índice general de clima laboral docente Escuela de Idiomas, 2017,2018 y 2021



En la siguiente gráfica, se presentan los resultados de los datos generales del clima laboral docente de la Escuela de Idiomas, dando una mirada desde lo general a lo particular.

Ilustración 2. Índice general de clima laboral docente Escuela de Idiomas



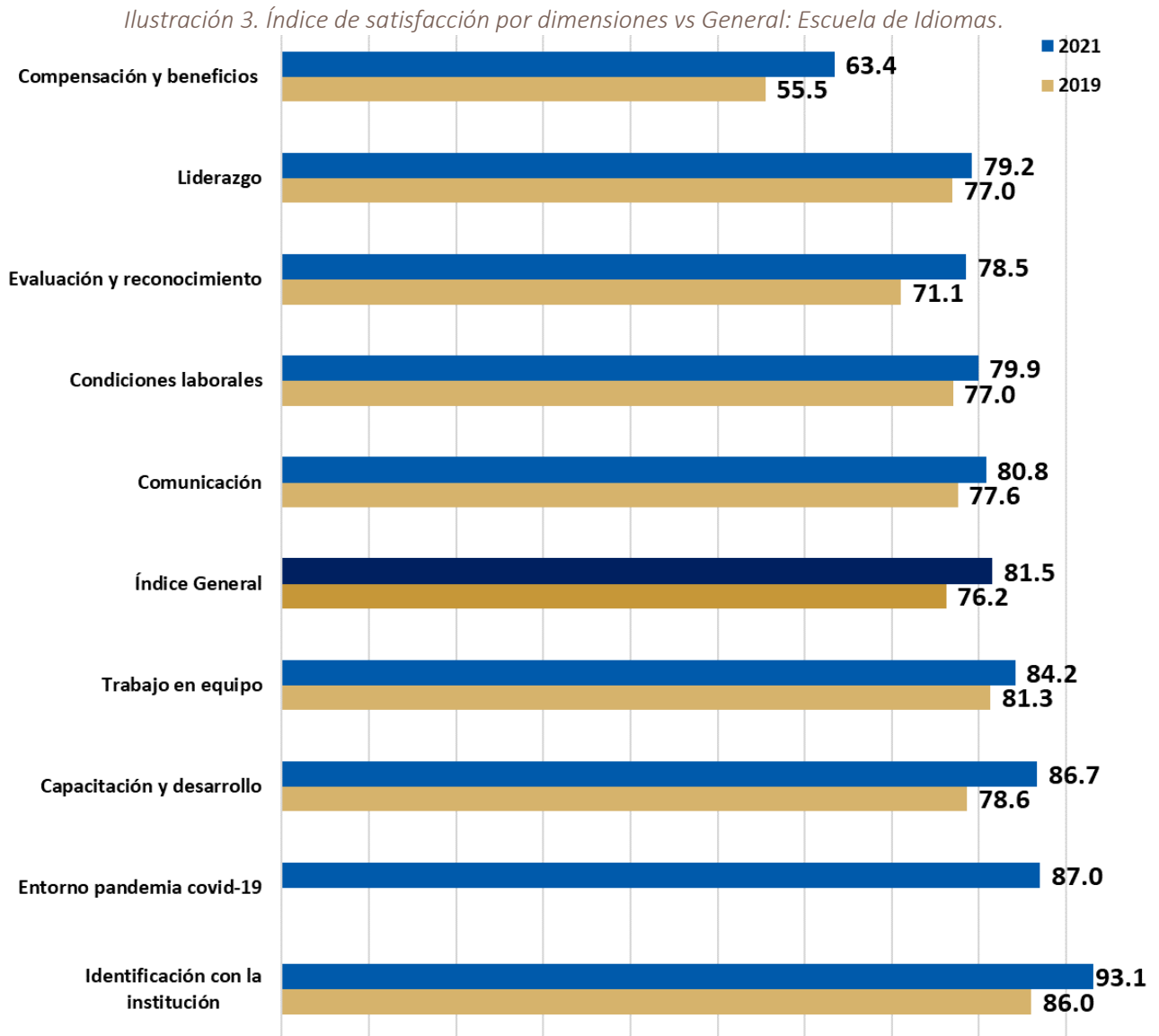
Se puede apreciar que para el 2021 el “Índice General” de Clima Laboral Docente de Escuela de Idiomas es de **81.5%**, pasando a estatus de **Bueno**, incrementando **9.1** puntos porcentuales en comparación con los resultados del 2019. Por lo que se concluye que ha seguido aumentando la satisfacción de los docentes de la Escuela de Idiomas con relación al ambiente laboral de su área.

En lo relacionado con el “Índice General del Ámbito Institucional” es de **81.8%**, pasando de **Deficiente** a **Bueno**, comparado con los resultados del 2019, mostrando un aumento significativo de **13.2** puntos porcentuales.

Para el “Índice General del Ámbito Específico” su nivel de satisfacción es de **81.3%**, pasando de **Regular** a **Bueno**, comparado con el 2019, aumentando un 3.3 puntos porcentuales.

Es evidente que el crecimiento obtenido en el 2021 vs. 2019, está marcado por el aumento logrado en el Ámbito Institucional.

A continuación, se presenta un análisis comparativo (2021 vs. 2019) de las dimensiones valoradas en la encuesta considerando los cambios² en el instrumento acorde al entorno actual.



La dimensión con la calificación más alta es **Identificación con la Institución** obteniendo un **93.1%**, pasando de **Bueno** a **Excelente** con un aumento de 7.1 puntos porcentuales en comparación con los datos del 2019. Otras de las dimensiones que obtuvieron valoraciones por encima del índice General están: **Entorno pandemia COVID-19**³ con un **87.0%**, **Capacitación y desarrollo** con un **86.7%** y **Trabajo en equipo** con un **84.2%**, todas estas dimensiones obtuvieron estatus de **Bueno**, con incrementos de 8.1 y 2.8 puntos porcentuales, respectivamente.

² Dado que el instrumento de evaluación del Clima Laboral Docente de la Escuela de Idiomas fue actualizado para su aplicación en el 2021, eliminando dimensiones, variables y cambios en la redacción de algunas variables, los resultados del 2019 sufrieron algunos cambios con la finalidad de que la comparativa sea equitativa, sin embargo, **en los datos de ámbito general, institucional y específicos, seguirán iguales.**

³ Nueva dimensión, por ende, no se comparará

Estos resultados están marcados por las altas valoraciones de los docentes, rango de 93.2 y 87.6%, de las siguientes variables:

- Satisfacción de ser parte del cuerpo docente de la Escuela de Idiomas.
- Recomendación de la Escuela de Idiomas para impartir docencia.
- Psicológicamente me siento preparado/a para desempeñar mi labor de docente durante este tiempo de pandemia.
- Me siento preparado/a con el dominio de las herramientas tecnológicas para desempeñar mi labor de docente durante este tiempo de pandemia.
- Mi estado de ánimo actual me permite trabajar de manera productiva.
- El personal de apoyo (asistentes y secretarías) de su área mantiene un clima de colaboración y respeto con usted.

Entre las dimensiones que obtuvieron menores niveles de satisfacción están: **Comunicación** (80.8%), **Condiciones Laborales** (79.9%), **Evaluación y Reconocimiento** (78.5%), **Liderazgo** (79.2%), además de **Compensación y Beneficios** (63.4%).

En comparación con los resultados del 2019, la dimensión **Comunicación** incremento 3.2 puntos porcentuales pasando de **Regular** a **Bueno**, las demás dimensiones mantuvieron estatus de **Regular** y **Deficiente** en rangos de **79.9%** a **63.4%**.

Es importante resaltar que una de las dimensiones que obtuvo mayor crecimiento es **Compensación y Beneficio** con un aumento de 7.9 puntos porcentuales, seguida por **Evaluación y Reconocimiento** con 7.5 puntos porcentuales de aumento.

- Entre las variables que marcaron estas valoraciones se resaltan las siguientes:
- Claridad de las informaciones recibidas en el volante del pago.
- Salario competitivo como docente.
- Retroalimentación de las supervisiones virtuales.

Tabla 4. Comparativa de variables en los años 2019 y 2021

DIMENSIONES	2019	2021	DIFERENCIAS
1. ENTORNO PANDEMIA COVID-19		● 87.0	
1.1. La institución brinda información sobre las medidas y disposiciones referidas al cuidado de la salud.		● 80.7	
1.2. Mi estado de ánimo actual me permite trabajar de manera productiva.		● 89.0	
1.3. Psicológicamente me siento preparado/a para desempeñar mi labor de docente durante este tiempo de pandemia.		● 91.8	
1.4. Considero necesario que la institución brinde apoyo emocional y psicológico al docente.		● 82.1	
1.5. Mi entorno doméstico (familia, vivienda, logística diaria, etc.) me permiten realizar mis tareas de manera efectiva.		● 88.2	
1.6. Recibo apoyo y acompañamiento con la capacitación en herramientas tecnológicas, para enfrentar el proceso de enseñanza y aprendizaje en el contexto actual.		● 85.5	
1.7. Me siento preparado/a con el dominio de las herramientas tecnológicas para desempeñar mi labor de docente durante este tiempo de pandemia.		● 91.2	
2. IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN	● 86.0	● 93.1	7.1
2.1. Se siente satisfecho/a de ser parte del cuerpo docente de la Escuela de Idiomas.	● 85.0	● 93.2	8.2
2.2. Recomienda a la Escuela de Idiomas para impartir docencia.	● 87.0	● 93.1	6.1
3. CONDICIONES LABORALES	● 77.0	● 79.9	2.9
3.1. Los recursos bibliográficos disponibles en la plataforma virtual poseen la calidad académica requerida (actualidad y pertinencia a su programa de estudio).		● 79.0	
3.2. Estoy satisfecho/a con el tiempo en que se solucionan las dificultades tecnológicas (clave, teams, EVA, correo electrónico, entre otros).		● 78.1	
3.3. El servicio ofrecido desde el Dispensario Médico es eficiente (contacto, indicaciones médicas, charlas, orientaciones, entre otros).	● 74.0	● 77.9	3.9
3.4. Estoy satisfecho/a con el servicio de la gestión y control de los docentes (control de asistencia, reposiciones, tardanza, entre otros).	● 80.0	● 83.7	3.7
4. EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO	● 71.1	● 78.5	7.5
4.1. Estoy satisfecho/a con los reconocimientos trimestrales que hace la Escuela de Idiomas a los docentes por los logros alcanzados.		● 73.2	
4.2. Los resultados de la evaluación docente le han motivado a mejorar	● 80.0	● 80.3	0.3
4.3. Los criterios de selección utilizados en el programa de reconocimiento anual al mérito docente son pertinentes para valorar la calidad de la labor académica.	● 62.1	● 84.5	22.4

DIMENSIONES	2019	2021	DIFERENCIAS
5. COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	● 55.5	● 63.4	7.9
5.1. Su salario como docente en esta institución es competitivo en relación con otras instituciones o centros de idiomas.	● 45.6	● 62.6	17.0
5.2. Estoy satisfecho/a con la claridad de las informaciones recibidas en el volante		● 55.1	
5.3. Me siento satisfecho/a con los beneficios que recibo de UNAPEC para mí y mis dependientes, tales como: becas y bono docente, seguro médico y Plan de Asistencia Perfecta.	● 65.4	● 72.1	6.7
6. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	● 78.6	● 86.7	8.1
6.1. La capacitación recibida por la Unidad Académica de la Escuela de Idiomas le ha servido para mejorar su práctica docente.	● 80.6	● 88.4	7.8
6.2. La capacitación en tecnología y herramientas para el apoyo de la educación a distancia (clases en línea), le ha servido para mejorar su práctica docente.		● 87.6	
6.3. Se siente satisfecho/a con el programa desarrollo profesional (talleres, supervisiones y acompañamientos) que ofrece la Escuela de Idiomas y el Dpto. de Gestión, Desarrollo y Capacitación Docente (CADOC).	● 76.6	● 84.1	7.5
7. TRABAJO EN EQUIPO	● 81.3	● 84.2	2.8
7.1. Los coordinadores de su área propician un clima de colaboración y trabajo en	● 80.0	● 81.3	1.3
7.2. El personal de apoyo (asistentes y secretarías) de su área mantiene un clima de colaboración y respeto con usted.	● 86.8	● 88.8	2.0
7.3. Se siente motivado/a a participar en las tareas académicas de su área, tales como: modificación de programas, elaboración de sílabos, talleres, Spelling bee, Academic Workshop, sesiones académicas, entre otros.	● 77.2	● 82.3	5.1
8. COMUNICACIÓN	● 77.6	● 80.8	3.2
8.1. Los coordinadores de su área le informan de las decisiones, cambios y mejoras que se implementan en la institución.	● 78.4	● 82.6	4.2
8.2. Considero que los mecanismos utilizados para comunicar e informar son eficientes (e-mail, Teams, entre otros).		● 83.8	
8.3. Los resultados de la evaluación de su desempeño docente le son comunicados.	● 82.4	● 81.4	-1.0
8.4. Las reuniones de su área académica son productivas.	● 75.4	● 79.3	3.9
8.5. Los coordinadores de su área toman en cuenta sus opiniones para la mejora de	● 74.1	● 76.5	2.4
9. LIDERAZGO	● 77.0	● 79.2	2.2
9.1. Considera que el trabajo que realiza es valorado y reconocido por sus	● 64.6	● 75.6	11.0
9.2. La asignación docente se realiza conforme al perfil profesional y académico del profesor.	● 72.7	● 78.7	6.0
9.3. Los coordinadores de su área le motivan a mejorar sus competencias y a seguir capacitándose.	● 76.0	● 76.8	0.8
9.4. Recibe retroalimentación de las supervisiones virtuales que se le han realizado para la mejora de su práctica docente.	● 75.5	● 71.9	-3.6
9.5. Los coordinadores de su área ofrecen soluciones pertinentes para resolver conflictos entre docentes, estudiantes y personal administrativo.	● 81.1	● 80.0	-1.1
9.6. La relación laboral con sus coordinadores se basa en la confianza y el respeto.	● 84.2	● 87.9	3.7
9.7. Los coordinadores de su área le comunican con claridad lo que se espera de su ejercicio docente.	● 84.6	● 82.5	-2.1
Total general	● 76.2	● 81.5	5.3

En la tabla se presentan las 37 variables agrupadas en sus respectivas dimensiones, además de sus diferencias entre el 2021 y el 2019, a continuación, análisis del comportamiento registrado en ambos años.

- De las variables que muestran diferencias en 83% muestran crecimiento entre 22.4 y 0.3 puntos porcentuales.
- Las variables **Criterios de selección** para el reconocimiento al mérito docente, **Salario competitivo** como docente y **Las valoraciones y reconocimiento** por parte de los supervisores de la escuela, son los indicadores que presentan mayor crecimiento, a saber: 22.4, 17.0 y 11.0 puntos porcentuales, respectivamente.

- Las variables **Satisfacción con ser parte de la Escuela de Idiomas** y **Recomendación de la Escuela de Idiomas para trabajar**, pasaron de **Bueno** a **Excelente**, con incrementos de 8.2 y 6.1 puntos porcentuales de diferencias, respectivamente.
- Tres (3) variables pasaron de **Deficiente** a **Regular**, a saber: **Satisfacción con el programa de desarrollo profesional** con un incremento de 7.5, **Motivación para participar en las tareas académicas** con un 5.1 de incremento y **Los coordinadores informan sobre las decisiones, cambios y mejoras del área** con un incremento de 4.2.
- Las variables **Comunicación de los resultados de las evaluaciones de desempeño docente**, **Los coordinadores ofrecen soluciones pertinentes**, **Los coordinadores comunican con claridad lo que se espera de los docentes**, **Retroalimentación de las supervisiones virtuales**, decrecieron en rango de -1.0 a -3.6 puntos porcentuales en comparación con los resultados con el 2019.

La tabla a continuación muestra los resultados de las dimensiones con sus respectivas variables según áreas evaluadas y ámbitos.

Tabla 5. Comparativa Dimensiones y variables según áreas evaluadas. *Ámbito Institucional.*

VARIABLES	ESCUELA DE IDIOMAS TOTAL	COLEGIOS	GRADO	INMERSIÓN	PROGRAMA REGULAR
ÁMBITO INSTITUCIONAL	81.8	79.6	79.9	85.4	80.2
1. ENTORNO PANDEMIA COVID-19	87.0	87.5	85.9	86.6	87.3
1.1. La institución brinda información sobre las medidas y disposiciones referidas al cuidado de la salud.	80.7	90.0	80.1	76.7	82.0
1.2. Mi estado de ánimo actual me permite trabajar de manera productiva.	89.0	86.7	84.6	91.8	88.2
1.3. Psicológicamente me siento preparado/a para desempeñar mi labor de docente durante este tiempo de pandemia.	91.8	93.3	89.0	93.8	90.7
1.4. Considero necesario que la institución brinde apoyo emocional y psicológico al docente.	82.1	82.5	95.0	80.8	81.7
1.5. Mi entorno doméstico (familia, vivienda, logística diaria, etc.) me permiten realizar mis tareas de manera efectiva.	88.2	84.4	82.3	89.0	89.3
1.6. Recibo apoyo y acompañamiento con la capacitación en herramientas tecnológicas, para enfrentar el proceso de enseñanza y aprendizaje en el contexto actual.	85.5	82.2	84.4	83.5	87.0
1.7. Me siento preparado/a con el dominio de las herramientas tecnológicas para desempeñar mi labor de docente durante este tiempo de pandemia.	91.2	93.3	86.7	90.4	91.5
2. IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN	93.1	92.2	83.5	95.2	93.1
2.1. Se siente satisfecho/a de ser parte del cuerpo docente de la Escuela de Idiomas.	93.2	91.1	84.4	95.2	93.3
2.2. Recomienda a la Escuela de Idiomas para impartir docencia.	93.1	93.3	82.5	95.2	93.0
3. CONDICIONES LABORALES	79.9	80.0	77.6	82.6	78.3
3.1. Los recursos bibliográficos disponibles en la plataforma virtual poseen la calidad académica requerida (actualidad y pertinencia a su programa de estudio).	79.0	80.0	82.2	82.3	76.7
3.2. Estoy satisfecho/a con el tiempo en que se solucionan las dificultades tecnológicas (clave, teams, EVA, correo electrónico, entre otros).	78.1	80.0	73.3	78.4	77.6
3.3. El servicio ofrecido desde el Dispensario Médico es eficiente (contacto, indicaciones médicas, charlas, orientaciones, entre otros).	77.9	80.0	76.7	84.8	71.1
3.4. Estoy satisfecho/a con el servicio de la gestión y control de los docentes (control de asistencia, reposiciones, tardanza, entre otros).	83.7	80.0	77.8	85.6	83.9
5. COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	63.4	52.7	66.8	79.1	56.0
5.1. Su salario como docente en esta institución es competitivo en relación con otras instituciones o centros de idiomas.	62.6	51.2	51.3	80.7	55.9
5.2. Estoy satisfecho/a con la claridad de las informaciones recibidas en el volante del pago.	55.1	38.0	64.6	78.6	43.2
5.3. Me siento satisfecho/a con los beneficios que recibo de UNAPEC para mí y mis dependientes, tales como: becas y bono docente, seguro médico y Plan de Asistencia Perfecta.	72.1	68.9	84.4	77.9	68.2

Como se puede apreciar, los docentes de la Escuela de idiomas se sienten sumamente identificados con la institución y orgullosos de pertenecer a UNAPEC, según se muestra en la dimensión **Identificación con la Institución**, con valoraciones de **Excelente** y **Bueno**.

Una de las dimensiones que tiene puntos de mejora en las diferentes áreas de la Escuela de idiomas, es la de **Compensación y Beneficios**, los docentes muestran insatisfacción con los salarios, la falta de detalles en el volante de pago, además de los beneficios suministrados por la institución.

Tabla 6. Comparativa Dimensiones y variables según áreas evaluadas. *Ámbito Específico.*

VARIABLES	ESCUELA DE IDIOMAS TOTAL	COLEGIOS	GRADO	INMERSIÓN	PROGRAMA REGULAR
ÁMBITO ESPECÍFICO	81.3	87.9	72.1	81.7	81.7
4. EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO	78.5	86.7	76.5	76.9	78.5
4.1. Estoy satisfecho/a con los reconocimientos trimestrales que hace la Escuela de Idiomas a los docentes por los logros alcanzados.	73.2	84.0	77.8	73.2	71.1
4.2. Los resultados de la evaluación docente le han motivado a mejorar	80.3	83.3	80.0	76.4	81.7
4.3. Los criterios de selección utilizados en el programa de reconocimiento anual al mérito docente son pertinentes para valorar la calidad de la labor académica.	84.5	95.0	68.0	84.1	85.5
6. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	86.7	92.0	78.5	86.7	87.7
6.1. La capacitación recibida por la Unidad Académica de la Escuela de Idiomas le ha servido para mejorar su práctica docente.	88.4	93.3	84.4	89.7	87.7
6.2. La capacitación en tecnología y herramientas para el apoyo de la educación a distancia (clases en línea), le ha servido para mejorar su práctica docente.	87.6	93.3	73.3	87.6	89.1
6.3. Se siente satisfecho/a con el programa desarrollo profesional (talleres, supervisiones y acompañamientos) que ofrece la Escuela de Idiomas y el Dpto. de Gestión, Desarrollo y Capacitación Docente (CADOC).	84.1	88.6	77.8	82.8	86.3
7. TRABAJO EN EQUIPO	84.2	87.3	72.1	82.9	86.4
7.1. Los coordinadores de su área propician un clima de colaboración y trabajo en equipo.	81.3	86.0	70.1	78.8	83.8
7.2. El personal de apoyo (asistentes y secretarías) de su área mantiene un clima de colaboración y respeto con usted.	88.8	92.0	76.1	87.8	91.0
7.3. Se siente motivado/a a participar en las tareas académicas de su área, tales como: modificación de programas, elaboración de sílabos, talleres, Spelling bee, Academic Workshop, sesiones académicas, entre otros.	82.3	84.0	70.1	82.0	84.4
8. COMUNICACIÓN	80.8	86.0	70.7	81.9	81.0
8.1. Los coordinadores de su área le informan de las decisiones, cambios y mejoras que se implementan en la institución.	82.6	90.0	74.1	84.5	81.8
8.2. Considero que los mecanismos utilizados para comunicar e informar son eficientes (e-mail, Teams, entre otros).	83.8	88.0	74.1	84.0	84.6
8.3. Los resultados de la evaluación de su desempeño docente le son comunicados.	81.4	80.1	74.1	80.1	83.5
8.4. Las reuniones de su área académica son productivas.	79.3	88.9	68.1	82.0	78.2
8.5. Los coordinadores de su área toman en cuenta sus opiniones para la mejora de los procesos e iniciativa de la escuela.	76.5	82.2	62.3	78.8	76.6
9. LIDERAZGO	79.2	88.2	69.1	80.4	78.9
9.1. Considera que el trabajo que realiza es valorado y reconocido por sus coordinadores.	75.6	91.1	70.1	79.5	72.2
9.2. La asignación docente se realiza conforme al perfil profesional y académico del profesor.	78.7	80.0	62.1	82.1	79.7
9.3. Los coordinadores de su área le motivan a mejorar sus competencias y a seguir capacitándose.	76.8	92.5	70.1	76.7	75.8
9.4. Recibe retroalimentación de las supervisiones virtuales que se le han realizado para la mejora de su práctica docente.	71.9	87.5	60.1	73.4	70.8
9.5. Los coordinadores de su área ofrecen soluciones pertinentes para resolver conflictos entre docentes, estudiantes y personal administrativo.	80.0	85.0	72.1	81.4	80.0
9.6. La relación laboral con sus coordinadores se basa en la confianza y el respeto.	87.9	90.0	76.1	88.4	89.3
9.7. Los coordinadores de su área le comunican con claridad lo que se espera de su ejercicio docente.	82.5	91.1	72.1	80.7	83.9
ÍNDICE GENERAL	81.5	84.3	75.3	83.2	81.1

A nivel general en el Ámbito Específico en el área de Colegios todas las dimensiones obtuvieron valoración de **Excelente** y **Bueno**, mientras que en el área de **Grado** las valoraciones están entre **Regular** y **Deficiente**.

ANÁLISIS DE COMENTARIOS.

Es importante enfatizar que estos resultados concuerdan con los comentarios recibidos por los docentes de la Escuela. En la tabla a continuación, presentamos las cantidades de comentarios agrupados por criterios y el porcentaje que representan.

Tabla 7. Cantidad y porcentaje de comentarios según criterios.

CRITERIOS	CANTIDAD DE COMENTARIOS	PORCENTAJE %
POSITIVOS	68	45.39
Satisfacción con comunicación entre departamento y docente-coordinador (efectiva, eficiente, etc.)	4	2.63
Satisfacción con el programa de capacitación (acorde al perfil docente y utilidad de los conocimientos)	8	5.26
Satisfacción con las condiciones laborales (recursos académicos, salario, etc.)	6	3.95

Satisfacción con los criterios de evaluación y reconocimiento (bien estructuradas)	5	3.29
Satisfacción el protocolo y medidas tomadas durante la pandemia	12	7.89
Satisfecho con las habilidades de supervisión y liderazgo de los coordinadores (buena comunicación, manejo, trabajo en equipo, etc.)	8	5.26
Satisfecho con pertenecer a la institución (orgulloso de trabajar en la institución)	16	10.53
Satisfecho con trabajo en equipo y comunicación	10	6.58
NEGATIVOS	83	54.61
Insatisfacción con comunicación entre departamento y docente-coordinador (no hay comunicación, necesita mejorar, utilizar medios oficiales, entre otros)	8	5.26
Insatisfacción con el programa de capacitación (programación del horario)	3	1.97
Insatisfacción con el volante de pago (más detalles y no llega)	13	8.55
Insatisfacción con las becas (tiempo de espera)	5	3.29
Insatisfacción con las condiciones laborales (disponibilidad de recursos didácticos y horarios de grupos)	7	4.61
Insatisfacción con los beneficios y compensaciones (salarios bajos, falta de divulgación y comunicación, etc.)	12	7.89
Insatisfacción con los criterios de evaluación y reconocimiento (falta de comunicación, publicar los candidatos, más transparencia, envío de resultados, entre otros)	18	11.84
Insatisfacción el protocolo y medidas tomadas durante la pandemia (entrega computadora e internet)	9	5.92
Insatisfecho con las habilidades de supervisión y liderazgo de los coordinadores (mala comunicación, manejo y trabajo en equipo)	4	2.63
Insatisfecho con trabajo en equipo y comunicación (participación en las tomas de decisión)	4	2.63
TOTAL GENERAL	152	100

Se recibió un total de ciento noventa (190) comentarios, no obstante, treinta y ocho (38) de ellos fueron clasificados como No aplica/No opino, es decir, que solo se analizaron ciento cincuenta y dos (152) comentarios, de los cuales:

El 45.39% reflejan la satisfacción de los docentes con pertenecer a la institución, los profesores expresan sentirse orgullosos de pertenecer a la Escuela de Idiomas y a UNAPEC; además valoran positivamente las medidas tomadas ante la pandemia, los docentes entienden que la institución ha tomado las medidas pertinentes para evitar los contagios; consideran que hay trajo en equipo en la Escuela de Idiomas. A continuación, resaltándose los siguientes comentarios:

1. *Me encanta formar parte de esta gran familia ya que desde el momento en que comencé a trabajar en UNAPEC he sentido un gran acogimiento y una gran apreciación hacia su personal en sentido general, así como la preocupación por la formación de sus docentes, me siento en constante crecimiento personal y profesional.*
2. *Me identifico con la institución porque pese a la situación inesperada que estamos atravesando, se ha mantenido dando el servicio, teniendo como meta la satisfacción del cliente mediante la calidad.*
3. *La escuela de idiomas posee un grandioso equipo de trabajo y soporte*

El 54.61% de los comentarios se orientan a la insatisfacción de los docentes con los siguientes aspectos: Criterios de evaluación y reconocimiento, específicamente con la divulgación de los resultados y candidatos;

Detalles en los volantes de pago, los docentes especifican que los volantes de pagos en algunas ocasiones no le llega y que cuando llega no tienen ningún tipo de detalles en lo relacionado con la distribución de los descuentos; además lo docentes resaltan insatisfacción con la compensación y los beneficios institucionales, haciendo énfasis en los salarios, la comunicación, el tiempo de espera para obtener becas, entre otros.

Entre los comentarios se destacan los siguientes:

- 1. Considero que, aunque conozca los criterios utilizados, la selección de los profesores no es totalmente clara. Entiendo que es mejor publicar la lista de todos los candidatos con los porcentajes obtenidos en cada aspecto evaluado y así poder tener una idea clara de los ganadores. No existe una selección que muestre claramente los resultados finales. Tenemos que aceptar lo que diga la escuela. Si se divulga la lista de los candidatos con sus respectivos porcentajes y categorías evaluadas, el resultado es más cristalino.*
- 2. En cuanto a la claridad de las informaciones en los volantes de pago, es prácticamente nula. Antes teníamos un desglose de todos los pagos, descuentos, etcétera. Ahora solo un balance final con descuentos por Impuestos sobre la renta en los casos que aplican. Exijo una descripción minuciosa y detallada de todos los pagos. En mi caso, he tenido clases con varias tarifas de pago ya que he dado clases en varios programas de la de escuela de idiomas. Solo hay un balance final de salario sin detalles y cuando hago mis cálculos, no coinciden con lo que me pagan. Necesito saber qué es lo que me están pagando...*
- 3. Si se toma sólo en cuenta las opiniones de los estudiantes son las únicas a tomar en cuenta en la evaluación de un maestro, es un tanto desequilibrado. Lo apropiado sería también un supervisor que evalúe el desempeño del docente. Sí los estudiantes no se sienten del todo comprometido es muy probable que su evaluación a un maestro que le asigna tareas y tiene, al menos, cierto grado de exigencia, ni le sea favorable. ¿Pero cómo se puede saber si la única campana que se oye es la del estudiante?*