

**CLIMA LABORAL
DOCENTE**

2019



ESCUELA DE IDIOMAS

RESUMEN EJECUTIVO

Encuesta Clima Laboral Docente



UNIDAD DE CALIDAD
Dirección de Planificación y Desarrollo
Estratégico.
Vicerrectoría de Investigación, Innovación y
Desarrollo Estratégico.

CONTENIDO

ÍNDICE	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	2
ASPECTOS METODOLÓGICOS Y LOGÍSTICA.....	3
RESULTADOS CLIMA LABORAL DOCENTE ESCUELA DE IDIOMAS	5

INTRODUCCIÓN

La Universidad APEC constituye la institución principal de un sistema conformado por esta institución de Educación Superior, la Escuela de Idiomas y el Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño, estas dos últimas son sus principales iniciativas de extensión. En ella convergen procesos diversos por lo que complejizan aún más las dinámicas de gestión y el aseguramiento de la satisfacción de todos sus grupos de interés. La Universidad APEC, bajo la estructura actual debe lograr resultados efectivos y asegurar **la satisfacción de todos sus grupos de interés.**

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.

Como consecuencia de los resultados presentados en la encuesta aplicada en el 2017 se desarrollaron mejoras en las instalaciones, tecnología, condiciones y equipamiento de las aulas, ajuste salarial entre otros. Los resultados presentados en este documento puntualizan el impacto de estas mejoras.

En colaboración con la Dirección de Tecnología de la Información (TI), fue realizada una automatización de la base de datos de dicha encuesta, a través de la herramienta Power BI, lo cual facilita el manejo de la información, el cruce de variables, la entrega inmediata del análisis y la visualización de los usuarios.

En tal sentido, a continuación, es presentado un Resumen Ejecutivo de los resultados a nivel general de las Dimensiones, Variables y Comentarios, además de las comparativas del 2019 con el 2017.

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 (43) preguntas distribuidas en distintos bloques, a saber:

- **Aspectos Generales:** contiene seis (6) preguntas relativas a datos personales del encuestado, tales como: nivel académico, genero, rango de edad, tiempo en la institución, modalidad de la Escuela en la que imparte docencia, etc.)
- **Aspectos institucionales:** se valoran 28 variables relacionadas con el clima laboral docente a nivel general en UNAPEC (identificación con la institución, reconocimiento, beneficios y compensaciones, condiciones laborales de espacio, entre otros).
- **Aspectos específicos del área académica del encuestado:** se valora 15 variables relacionadas con el clima laboral docente del o de las áreas académicas ha seleccionado evaluar (trabajo en equipo, comunicación, gestión académica, liderazgo, entre otros).

Dado que los docentes de la Escuela de idiomas imparten docencia en varias sedes y que esto varía cada trimestre. El cuadro más abajo expone la cantidad de docente duplicado por área, que totalizan los 318. La cantidad de docentes sin duplicar fueron 269, de estos 159 completaron el para el 59.1% de la muestra. Cabe señalar que de los 159 docentes:

- 9 de ellos solo completaron el apartado general.
- 18 docentes tuvieron la oportunidad de evaluar una segunda sede, totalizando las 168 respuestas.

Tabla 1. Respuestas por campus o sedes

Campus / Sede	Convocados	Respuestas	Porcentaje
Campus Principal (I) Dr. Nicolás Pichardo	112	77	69%
Campus II, Col. APEC Fernando Arturo de Meriño	47	25	53%
Campus III (Antiguo Colegio Minetta Roques)	27	16	59%
Colegio San Francisco De Asís (Zona Oriental)	36	12	33%
Colegio Nuestra Señora de la Fe (Ensanche la Fe)	13	8	62%
Colegio Cristo de los Milagros	31	6	19%
Colegio CICRE	15	5	33%
Otras sedes: Programa Judicatura, Punta Cana, Colegio Serafín de Asís, Colegios Agustiniانو e Inmaculada Concepción de La Vega, Colegio El Redentor en Baní.	37	19	51%
TOTAL	318	168	53%

Previo al inicio de la encuesta fue puesta en marcha la campaña de expectativa y sensibilización con el objetivo de informar y sensibilizar a los docentes. Este proceso implicó:

- Divulgación de las mejoras más relevantes, partiendo de las acciones de mejora de la Encuesta de Clima Laboral Docente anterior (2017).
- Información sobre el proceso de la encuesta, por los diferentes mecanismos: murales de la Escuela de Idiomas, salón de profesores y sedes de la Escuela; correos electrónicos y All users.

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

- Creación de *fliers* con las informaciones generales de la encuesta, los cuales fueron colocados en los folders de los docentes.
- Habilitación de un banner en el sitio web de la Escuela de Idiomas con los detalles de la encuesta: “CÓMO, CUÁNDO, DÓNDE”.



Ilustración 1. Ejemplos de artes utilizados para la campaña

La encuesta fue aplicada a través de la plataforma de SurveyMonkey, enviada a los correos electrónicos institucionales y personales de los docentes, desde el 20 de marzo al 10 de mayo del 2019.

La escala utilizada en la encuesta fue la siguiente:

Tabla 2. Escala de valoración

GRADO	VALOR	NIVEL DE RESPUESTA
4	100	Completamente de acuerdo / Completamente satisfecho
3	75	De acuerdo / Satisfecho
2	25	En desacuerdo / Insatisfecho
1	1	Completamente en desacuerdo/ Completamente insatisfecho

El instrumento dispuso 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 en caso de que la pregunta no le aplique al encuestado.

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 relación a la metodología de cálculo, es importante resaltar los siguientes aspectos:

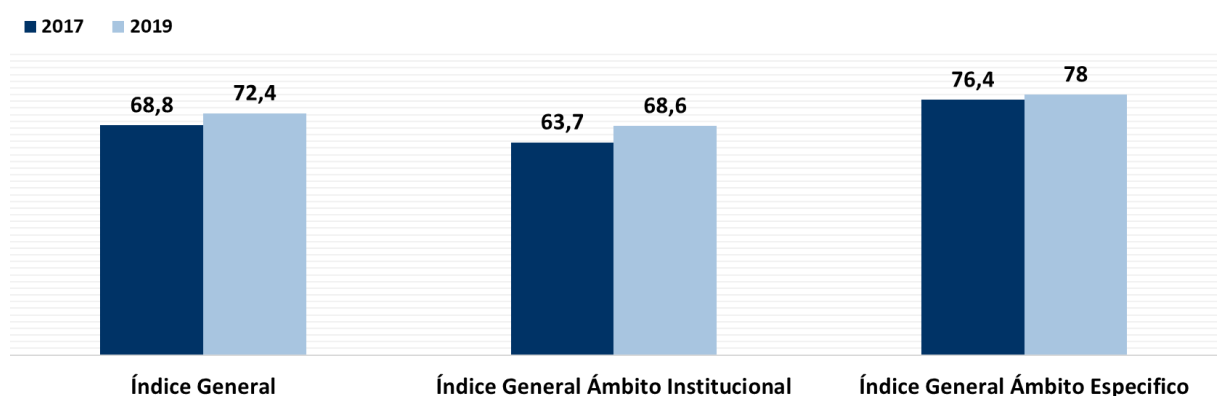
1. Media Ponderada de la frecuencia de respuestas de cada ítem, en relación a la escala tipo Likert (ver tabla 2).

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, se presentan los resultados de los datos generales del clima laboral docente, dando una mirada desde lo general a lo particular.

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

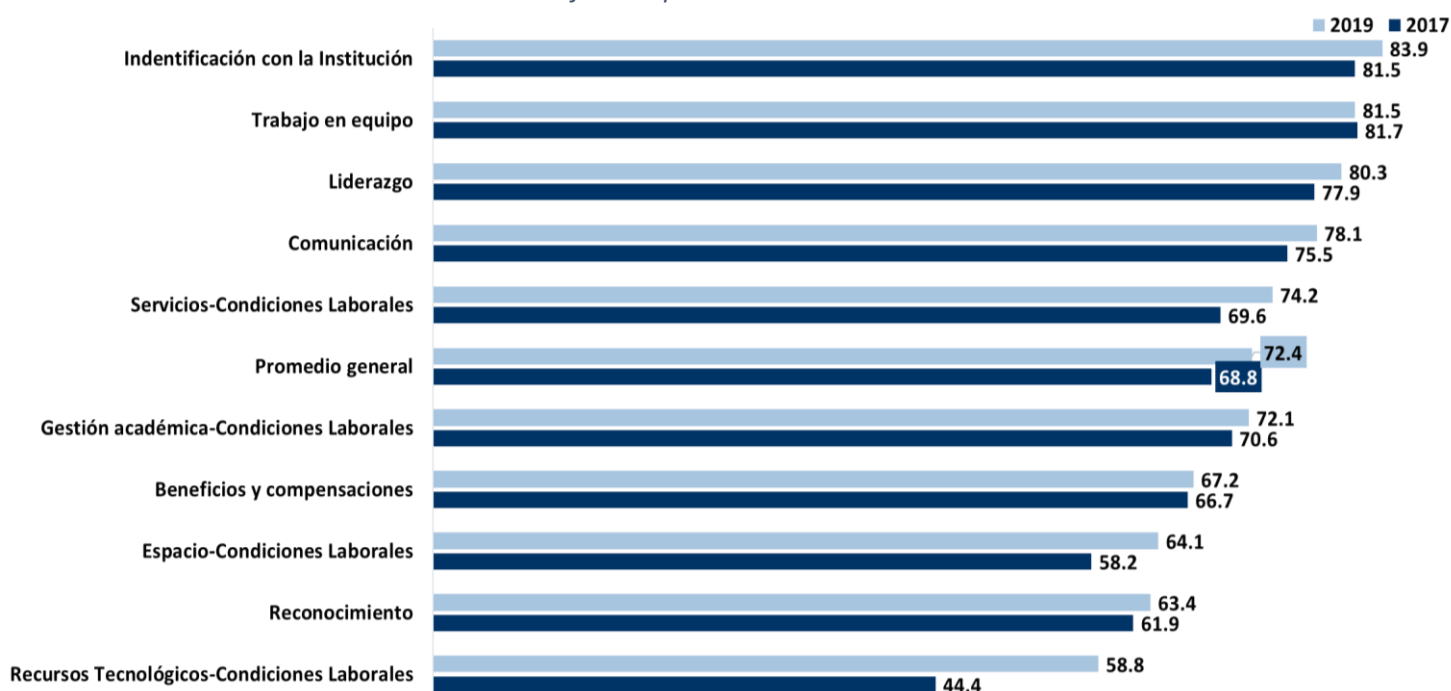


De manera general, se puede apreciar que el índice de clima laboral docente de Escuela de Idiomas 2019, es de **72.4%**. En comparación con los resultados del 2017, reflejan una diferencia positiva de 3.6 puntos porcentuales, pasando de “Deficiente” a “Regular”. **Por lo que se concluye que ha aumentado la satisfacción de los docentes de la Escuela de Idiomas con relación al ambiente donde realiza su trabajo.**

- En relación al índice general del “**Ámbito Institucional**” es de **68.6%**, es decir, “**Deficiente**”, a diferencia del promedio general. Al comparar con el 2017, aumenta en 4.9 puntos porcentuales.
- El resultado “**Ámbito Específico**” es de **78.0%**, con estatus de “**Regular**”, **aumentado en 1.6 puntos porcentuales.**
- El crecimiento obtenido en el 2019 vs. 2017, está marcado por el aumento obtenido en el ámbito institucional.
- Al comparar los resultados del 2019 con los del 2017, se evidencia que en ambos periodos existe una mejor valoración de las variables que dependen de la gestión de la Escuela (trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, entre otras) que de las variables que dependen de decisiones institucionales (Recursos Tecnológico, Compensación y Beneficio, condiciones laborales, entre otras).

A continuación, se presenta un análisis comparativo (2019 vs. 2017) de las dimensiones valoradas en la encuesta:

Ilustración 3. Índice de satisfacción por dimensiones vs General: Escuela de Idiomas



La dimensión con la calificación más alta “**Identificación con la Institución**”, **83.9%**, con diferencias porcentuales promedio de 11.5 puntos al promedio general. A esta le continúan “**Trabajo en equipo**” **81.5%** y “**Liderazgo**” **80.3%**, con 9.1, 7.9 puntos por encima del promedio general. Estos resultados están marcados por las altas valoraciones de los docentes, en un rango de 95-84%, en los siguientes aspectos o variables:

- Recomendación de la Escuela de Idiomas como lugar de trabajo.
- Satisfacción con la labor del personal de apoyo bajo un clima de colaboración y respeto.
- Comparte y se siente satisfecho de pertenecer a la Escuela de Idiomas Identificación con la filosofía institucional (filosofía institucional).
- Relación de confianza, respeto y claridad con los coordinadores de área.
- Comunicación clara de lo que se espera la Escuela del ejercicio académico.

Por otro lado, las dimensiones que obtuvieron menores niveles de satisfacción son: “**Beneficios y compensaciones**” (67.1%), “**Espacio-Condicionales Laborales**” (64.1%), “**Reconocimiento**” (63.4) y “**Recursos Tecnológicos- Condicionales Laborales**” (58.8) con diferencias en relación al promedio general de -5.2%, -8.3%, -9% y -13.6% respectivamente. Estos resultados están marcados, dada a las bajas calificaciones de los docentes, en las siguientes preguntas valorados en un rango de 69 -45%:

- Salario competitivo y satisfacción con los beneficios adicionales al salario.
- Condiciones de las aulas (ruidos distractores, temperatura y ventilación apropiadas, equipamiento).
- Disponibilidad y equipamiento tecnológico en las aulas.
- Disponibilidad de conexión a internet para la práctica docente, así como política de permiso.
- Condiciones físicas de los laboratorios y Video Rooms.
- Satisfacción con los criterios de selección para el programa de reconocimiento al mérito docente.
- Valoración de la labor docente.

- Disponibilidad de recursos didácticos para la docencia.
- Satisfacción con el servicio técnico.
- Disponibilidad de parqueos respecto a la demanda.

Comparando con los resultados del 2017, las **dimensiones que tuvieron mayor crecimiento fueron:**

Recursos Tecnológicos-Condicionales Laborales, con 14.4 puntos porcentuales de diferencia, con mayor crecimiento en las siguientes variables,

- Disponibilidad de conexión a internet para la práctica docente subió 20 puntos porcentuales.
- Políticas de permiso para acceso a diferentes páginas de internet subió 16.5 puntos porcentuales.
- Disponibilidad de equipos, programas y herramientas (proyectores, laptop, bocinas, conectores, software) para la práctica docente subió 16.2 puntos.
- Funcionamiento correcto de los equipos, programas y herramientas subió 14.4 puntos porcentuales.

Espacio-Condicionales Laborales, con una diferencia de 5.9 puntos porcentuales, marcada por el crecimiento alcanzado en las siguientes variables:

- Ausencia de ruidos distractores en las aulas aumentó 10.6 puntos porcentuales.
- Equipamiento de las aulas adecuado, subió 8.6 puntos porcentuales.
- Laboratorios y Video Rooms adecuados, aumentó 7.7 puntos porcentuales.
- Equipamiento adecuado de los laboratorios y Video Rooms, aumentó 6.7 puntos porcentuales.

Servicios-Condicionales Laborales, esta dimensión presento una mejora de **“Deficiente” a “Regular”**, presenta una diferencia de 4.6 puntos porcentuales, crecimiento basado en las siguientes variables:

- Eficiencia en el servicio del Dispensario Médico con un aumento en un 8.6%
- Eficiencia en el servicio de impresiones con un aumento de 6.1 puntos porcentuales.
- Servicios adecuados para la gestión académica (control de asistencia, sustituciones, tardanzas) aumento 4.4 puntos porcentuales.

Las dimensiones Reconocimiento, Gestión académica, Beneficios y Compensaciones y Trabajo en Equipo, fueron las que presentaron disminución para este 2019, tomando en cuenta que Trabajo en Equipo tuvo la mayor diferencia de todas con un -0.2%, con mayor incidencia sobre la variable Motivación para participar en tareas académicas del área (modificación de silabo, talleres, Spelling Bee, entre otros).

A continuación, se presenta la comparativa según variable y la diferencia de cada una.

Tabla 4. Comparativa de variables en los años 2017 y 2019

Comparación de las variables 2017 vs. 2019				
Dimensiones	Preguntas	2017	2019	Diferencia
Recursos Tecnológicos / Condiciones Laborales	6.1 La conectividad a internet está disponible para el ejercicio de su práctica docente en el aula.	28,3	48,3	20,1
Recursos Tecnológicos / Condiciones Laborales	6.2 Las políticas de permiso establecidas para al acceso a las diferentes páginas de internet favorecen su práctica docente desde el aula.	42,4	58,9	16,5
Recursos Tecnológicos / Condiciones Laborales	6.3 Los equipos, programas y herramientas (proyectores, laptop, bocinas, conectores, software) están disponibles para su práctica docente.	45,0	61,2	16,2
Recursos Tecnológicos / Condiciones Laborales	6.4 Los equipos, programas y herramientas (proyectores, laptop, bocinas, conectores, software) que utiliza en su práctica docente funcionan correctamente.	45,9	60,3	14,4

Espacio / Condiciones Laborales	4.4 El aula está exenta de ruidos distractores.	37,1	47,8	10,6
Espacio / Condiciones Laborales	4.5 Considera que el equipamiento de las aulas (butacas, escritorio, sillas, pizarras) es adecuado.	57,2	65,8	8,6
Servicios / Condiciones Laborales	5.3 El servicio ofrecido en el Dispensario Médico es eficiente.	65,4	74,0	8,6
Espacio / Condiciones Laborales	4.6 El espacio físico de los laboratorios o video rooms es apropiado para impartir docencia.	55,3	63,0	7,7
Espacio / Condiciones Laborales	4.7 El equipamiento de los laboratorios o video rooms (materiales, sillas, equipos) son adecuados.	50,8	57,5	6,7
Comunicación	8.5 Los resultados de la evaluación docente le ha motivado a mejorar.	73,6	80,0	6,4
Servicios / Condiciones Laborales	5.2 El servicio de impresiones que ofrece la Gerencia de Servicios Generales para reproducir exámenes, materiales didácticos, entre otros, es eficiente.	69,3	75,4	6,1
Espacio / Condiciones Laborales	4.2 La temperatura y ventilación de las aulas es apropiada.	51,1	57,2	6,1
Liderazgo y habilidades de supervisión	10.5 Los coordinadores de su área le comunican con claridad lo que se espera de su ejercicio académico.	79,1	84,6	5,4
Recursos Tecnológicos / Condiciones Laborales	6.5 El servicio técnico ofrecido desde la Escuela de Idiomas es oportuno.	61,2	66,1	4,9
Servicios / Condiciones Laborales	5.4 Los servicios (control de asistencia, sustituciones, tardanza, entre otros) para la gestión y control de los docentes es adecuada.	75,6	80,0	4,4
Identificación con la institución	1.2 La Escuela de Idiomas transmite con claridad la filosofía del área (Visión y Misión).	76,6	80,7	4,1
Reconocimiento	2.2 Los criterios de selección utilizados en el programa de reconocimiento al mérito docente son pertinentes para valorar la calidad de la labor académica.	58,3	62,1	3,8
Comunicación	8.4 Los coordinadores de su área toman en cuenta sus opiniones para la mejora de los resultados institucionales.	70,3	74,1	3,8
Liderazgo y habilidades de supervisión	10.3 Los coordinadores de su área ofrecen soluciones pertinentes para resolver conflictos entre docentes, estudiantes y personal administrativo.	77,5	81,1	3,6
Identificación con la institución	1.5 Recomienda a la Escuela de Idiomas para impartir docencia.	83,5	87,0	3,5
Condiciones laborales - Aspectos de gestión académica	9.2 La asignación docente se realiza conforme al perfil profesional y académico del profesor.	69,8	72,7	2,9
Espacio / Condiciones Laborales	4.3 La iluminación en las aulas es adecuada.	74,4	77,0	2,6
Espacio / Condiciones Laborales	4.8 La disponibilidad de los parqueos es suficiente respecto a la demanda.	66,4	69,0	2,6
Liderazgo y habilidades de supervisión	10.1 Los coordinadores de su área le motivan a mejorar sus competencias y a seguir capacitándose.	73,9	76,0	2,0
Identificación con la institución	1.1 La institución transmite con claridad la filosofía institucional de UNAPEC (Visión, Misión y Valores).	78,8	80,8	2,0
Comunicación	8.1 Los coordinadores de su área le informan de las decisiones, cambios y mejoras que se implementan en la institución.	76,6	78,4	1,9

Espacio / Condiciones Laborales	4.1 El espacio físico de las aulas es apropiado para impartir docencia.	72,9	74,6	1,7
Identificación con la institución	1.3 Comparte usted la filosofía institucional de UNAPEC (Visión, Misión y Valores).	84,5	85,8	1,2
Identificación con la institución	1.4 Se siente satisfecho/a de ser parte del cuerpo docente de la Escuela de Idiomas.	84,0	85,0	1,0
Servicios / Condiciones Laborales	5.1 Los recursos didácticos disponibles poseen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	66,2	67,2	1,0
Comunicación	8.2 Los resultados de la evaluación de su desempeño docente le son comunicados.	81,4	82,4	1,0
Beneficios y compensaciones	3.4 Se siente satisfecho con el programa desarrollo profesional (talleres, observaciones, acompañamientos) de la Escuela de Idiomas y la Dirección de Innovación e Investigación Educativa (DIIE-CADOC).	75,8	76,6	0,8
Liderazgo y habilidades de supervisión	10.4 La relación laboral con su coordinador se basa en la confianza y el respeto.	83,6	84,2	0,7
Liderazgo y habilidades de supervisión	10.2 Recibe retroalimentación de las supervisiones que se la han realizado para la mejora de su práctica docente.	74,9	75,5	0,7
Trabajo en Equipo	7.2 El personal de apoyo (asistentes y secretarías) de su área mantiene un clima de colaboración y respeto con usted.	86,3	86,8	0,6
Beneficios y compensaciones	3.1 Su salario como docente en esta institución es competitivo en relación a otras instituciones o centros de idiomas.	45,1	45,6	0,4
Condiciones laborales - Aspectos de gestión académica	9.1 La distribución de la carga horaria (asignación docente) que se le asigna es acorde al desempeño Docente, disponibilidad docente vs. la oferta de la Escuela y la permanencia.	71,3	71,6	0,3
Beneficios y compensaciones	3.2 Se siente satisfecho con los beneficios, adicionales al salario, que usted y sus dependientes reciben de tales como: Plan de becas institucional, bono docente, seguro médico y Plan de Asistencia Perfecta.	65,2	65,4	0,2
Trabajo en Equipo	7.1 Los coordinadores de su área propician un clima de colaboración y trabajo en equipo.	79,9	80,0	0,1
Comunicación	8.3 Las reuniones de su área son pertinentes y productivas.	75,5	75,4	-0,1
Reconocimiento	2.1 Considera que el trabajo que realiza es valorado.	65,0	64,6	-0,5
Trabajo en Equipo	7.3 Se siente motivado 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.	78,9	77,2	-1,8
Beneficios y compensaciones	3.3 La capacitación por la Unidad Académica de la Escuela de Idiomas le ha servido para mejorar su práctica docente.	83,4	80,6	-2,8

La tabla anterior presenta los 43 indicadores en el instrumento correspondientes a los años 2017 y 2019, organizados de mayor a menor respecto a la columna “Diferencia”, a continuación, análisis del comportamiento registrado en ambos años.

El 93% de los indicadores registraron crecimiento:

- Ocho (8) variables quedaron en el rango de diferencia en las calificaciones entre 20.1 – 7.7, a saber: disponibilidad de **conexión a internet** y permisos, funcionamiento y condiciones de los

equipos y herramientas para la práctica docente, adecuación de las **aulas** (libres de ruido, equipamiento de las aulas, eficiencia en el servicio del **Dispensario Médico**, condiciones de los laboratorios y Salones de Video “Video Room”).

- Doce (12) variables en el rango de diferencia de 6.7 – 3.5: motivación a mejorar a partir de los resultados de las **evaluaciones docentes**, temperatura y ventilación de las **aulas**, **comunicación** entre los coordinadores y docentes, **servicios técnicos y académicos** de la Escuela, comunicación de la **filosofía**, criterios de selección del programa de **reconocimiento al mérito docente** y si **recomienda la Escuela de Idiomas** como lugar de trabajo.
- Diecinueve (19) indicadores están en el rango de diferencia de 2.9 – 0.1 entre los que se destacan aspectos como: **asignación docente** respecto al perfil del profesor, disponibilidad de **parqueos**, satisfacción de **pertenecer al cuerpo docente** de la Escuela, **recursos didácticos** para la docencia, **salario** y beneficios adicionales.
- El 7% restante de las variables presentan un deceso en el rango de diferencia de -0.1 a -2.8. en esta parte encontramos aspectos como: pertinencia de las **reuniones del área**, valoración de la **labor docente** y satisfacción con las **capacitaciones**.

Enfatizamos que estos resultados fueron acordes con los comentarios recibidos en la encuesta. En la tabla a continuación, presentamos las cantidades de comentarios agrupados por criterios y el porcentaje que representan:

Tabla 5. Cantidad y porcentaje de comentarios según criterios.

Criterio	Cantidad de Comentarios	% de comentarios
Mejorar recursos tecnológicos para la docencia (disponibilidad, actualización, condiciones)	17	11,9%
Valoraciones positivas de la Escuela de Idiomas /Institución.	15	10,5%
Insatisfacción con los criterios para asignación de carga académica (señoría, resultados de las evaluaciones).	12	8,4%
Insatisfacción con las aulas o infraestructura (acondicionamiento de las aulas, Cantidad de estudiantes en las aulas, altas temperaturas en las aulas, falta de butacas, ruido en las aulas.)	11	7,7%
Inconformidad con los criterios de selección programa reconocimiento merito docente	11	7,7%
Mejorar comunicación de procedimientos, organización institucional y políticas de la Escuela (cumplimiento de las reglas, supervisión, personal de apoyo).	10	7,0%
Mejorar escala salarial.	10	7,0%
Fortalecer procesos de formación y desarrollo docente (ampliación, horarios, difusión, recursos.)	10	7,0%
Insatisfacción con los beneficios Institucionales y becas (bono docente, asistencia perfecta, seguro médico, reglamento, desconocimiento, equidad, descuentos)	9	6,3%
Fortalecer la participación y trabajo colaborativo (reconocimiento de la labor docente, oportunidad de participación, diversidad de actividades, disponibilidad de horarios)	9	6,3%
Insatisfacción con el campus / sede (condiciones, materiales didácticos, de audio, audiovisuales)	7	4,9%

Criterio	Cantidad de Comentarios	% de comentarios
Insatisfacción con los procesos académicos (Asignación docente, reposiciones, hojas de reposiciones, exámenes fotocopias, servicios generales, dispensario médico)	7	4,9%
Mejorar estilos de liderazgos y comunicación interna (manejo de conflicto, seguimiento, autoritario, difusión de filosofía institucional)	5	3,5%
Mejorar materiales didácticos para la docencia (disponibilidad, actualización, condiciones)	4	2,8%
Valoraciones positivas con programa de becas, procesos de formación y desarrollo del docente (acompañamiento, asesorías)	4	2,8%
Valoración del trabajo en equipo y colaboración	2	1,4%
Total General	143	100%

Se recibió un total de 190 comentarios, no obstante, 47 de ellos fueron clasificados como N/A, es decir, que solo se analizaron 143 comentarios.

El 14.7% de los comentarios son positivos y destacan la identificación con la institución, respuestas positivas respecto a la valoración de la labor docente, la satisfacción con los planes de formación y becas.

El 85.3% de los comentarios se orientan a los siguientes aspectos: insatisfacción respecto a la disponibilidad, actualización y condiciones de recursos tecnológicos, enfocados especialmente en las sedes y los Salones de Video o “Video Rooms”. Criterios para la asignación de carga académica (tomando en cuenta tiempo en la institución, experiencia y preparación del docente), criterios de selección para el mérito al docente (debe ser más objetiva y menor peso a los estudiantes, desconocimiento de los criterios). Insatisfacción con las aulas o infraestructura (acondicionamiento de las aulas, cantidad de estudiantes, altas temperaturas y ruidos). Solicitud de mejoras de la escala salarial. Insatisfacción con las condiciones de la sede, entre otros.