

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS UNIVERIDAD DEL TOLIMA 2020



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

TABLA DE CONTENIDO

Página

Tabla de contenido

1. Introducción

2. Aspectos Generales

2.1. Alcance

2.2. Definición

2.3. Objetivo General

2.4. Objetivos específicos

3. Requerimiento de la política

3. 1. Política al servicio del ciudadano

3. 2. Participación ciudadana y Rendición de cuentas

3. 3. Sistema unificado de tramites-SUIT

4. Normatividad

4. 1. Leyes

4. 2. Decretos

4. 3. Documentos compes

5. Usuarios beneficiados

6. Grupos de valor y grupos de interés

6. 1. Grupos de valor

6. 2. Grupos de interés

7. Tipo de población a caracterizar

8. Variables usadas para la caracterización de los grupos de valor

8.1 Estudiantes

8.1.1 Geográfica

8.1.2 Demográfica

- Gráfica datos para caracterización

8.1.3 Intrínseco

8.1.4 De comportamiento

9. Variables usadas para grupos

9.1 Usuarios

9.1.1 Para que sirve caracterizar a los usuarios

9.2 Administrativos

9.3 Docentes de planta

9.4 Trabajadores oficiales

9.5 Graduados

9.6 Gremios

9.7 Sindicatos

9.8 Asociaciones

9.9 Medio de comunicación

9.10 Proveedores

10. Características y mecanismos

10.1 Gráfica canales de atención

11. Automatización de la información

12. Resultados

12.1 Grupos de Interés

12.1.1 Gremios

- Gráfica género de los integrantes
- Gráfica Estrato Socio económico de los integrantes de los gremios
- Gráfica distribución de gremios en convenio a la universidad
- Gráfica distribución ocupacional en los gremios
- Gráfica distribución fuente de recursos
- Gráfica distribución Modalidad de trabajo
- Gráfica de desplazamiento usuarios
- Gráfica medidas de precaución usuarios

12.1.2 Sindicatos

- Gráfica sindicato al que pertenece
- Gráfica distribución disponibilidad de recursos físicos
- Gráfica personas con síntomas de Covid

12.2.3 Asociaciones

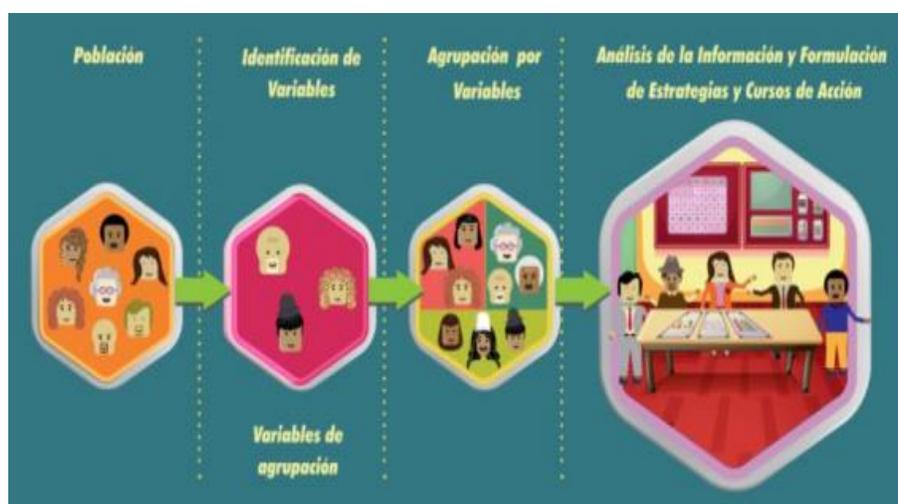
- Gráfica género de los usuarios asociaciones
- Gráfica distribución socioeconómica
- Gráfica asociaciones vinculadas a la Universidad
- Gráfica recursos laborales usuario de las asociaciones
- Gráfica recursos brindados por la universidad
- Gráfica medidas de bioseguridad tomadas por los usuarios
- Gráfica movilización de los usuarios
- Gráfica medidas de precaución tomadas por los usuarios

12.2.4 Proveedores

- Gráfica Distribución de género y edad en proveedores
- Gráfica Distribución porcentual del estrato socioeconómico
- Gráfica ocupación o cargo
- Gráfica distribución porcentual del nivel de riesgo ocupacional
- Gráfica porcentaje de empresas que utilizan medidas de bioseguridad
- Gráfica distribución de porcentaje de personas que ha salido de su lugar de residencia.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA EN EL MARCO DE LA PANDEMIA COVID - 19

2020



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad del Tolima realiza el ejercicio de caracterización de sus grupos de valor y grupos de interés, con el fin de identificar las expectativas, necesidades y particularidades de los ciudadanos e implementar estrategias y acciones de mejora continua que garanticen la excelencia en la calidad del servicio.

Los ejercicios de caracterización permiten a la Institución, rediseñar o ajustar los servicios que oferta, con el propósito de satisfacer adecuadamente los requerimientos de los

usuarios e identificar el lenguaje y canales de comunicación que se deben utilizar para brindar una excelente atención con información clara, oportuna y veraz.

El alcance y la utilidad de la caracterización, relaciona la información de mayor interés y ajusta los requerimientos de accesibilidad que puede tener cada usuario, en este sentido proporciona información confiable para el diseño de planes de mejoramiento que faciliten el acceso a poblaciones específicas, grupos vulnerables como víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema, y en situaciones de discapacidad dentro de ellas encontramos la física o motriz, visual, auditiva, verbal, intelectual, psicosocial, y por el entorno físico, por lo tanto llegamos a este grupo con programas de inclusión, interprete lenguaje de señas, audio de información de la página web de la universidad, y con un espacio físico especial en diferentes sitios de la Universidad en donde puedan participar en diferentes contextos y actividades con otros, en igualdad de condiciones.

En este sentido, la universidad optimiza el uso de sus recursos y genera estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación y mejora continua de los canales, elementos básicos para brindar atención efectiva a los requerimientos, elevar el nivel de satisfacción y proyectar objetivos de efectividad, eficiencia y fortalecimiento de la imagen institucional.

Para finalizar, este ejercicio nos permitirá centralizar en las variables que puedan servir de criterio al momento de tomar acciones encaminadas hacia una mejor prestación de los productos y servicios de la Universidad.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. Alcance

Este documento le permite a la Institución optimizar la atención que brinda a los grupos de interés y grupos de valor, así como desarrollar estrategias con enfoque de servicio al ciudadano, a partir de la información recolectada.

2.2. Definición

Caracterización de usuarios: Descripción de un usuario interno y/o externo en el cual se especifica variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

Servicios: Derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la administración pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de este.

Trámites: Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley

OPAS: Otros procedimientos administrativos

CAT: Centros de Atención Tutorial.

Estrato: Tiene su origen en el vocablo latino status y se refiere al conjunto de elementos que comparten ciertos caracteres comunes y que se integra con otros conjuntos para la información de una entidad.

Frecuencia: Medida del número de veces que se repite un fenómeno por unidad de tiempo.

Género: Conjunto de características diferenciadas que cada sociedad asigna a hombres y mujeres.

Gestión: Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Grupo de Interés o Stakeholders: Son los colectivos que ejercen una influencia (o potencialmente pueden ejercerla) sobre la capacidad de la Institución para conseguir sus objetivos.

Matriculados: Por matriculación se entiende el registro de determinados datos personales en un archivo, con objeto de formar parte de alguna institución educativa.

Organización: Estructura administrativa creada para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. También es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

Población: Conjunto de individuos, constituido de forma estable, ligado por vínculos de reproducción e identificado por características territoriales, políticas, jurídicas, étnicas o religiosas. Una población se definirá como tal si tiene continuidad en el tiempo y si esta continuidad está asegurada por vínculos de reproducción que ligan padres e hijos y garantizan la sucesión de las generaciones. Finalmente, una población se define también por las características que trazan su perfil y sus límites. Los límites y fronteras de las distintas poblaciones son tales que los agregados así definidos asumen su propia autonomía y estabilidad, reproduciéndose y conservándose en el tiempo.

Pregrado: Se denominan a los estudios superiores, luego de la educación básica y media. Su objetivo es preparar al estudiante para el desempeño de ocupaciones en áreas específicas, para el ejercicio de una ocupación o disciplina determinada, de naturaleza técnica, tecnológica o científica.

Posgrado: Se llaman estudios de posgrado a los que se realizan posterior al título de grado y comprenden los estudios de maestría (también denominados master o magister) y doctorado. Además de los estudios propiamente dichos, se puede incluir a la investigación y a los cursos de especialización dentro de este ámbito académico.

Variable: Una variable es la expresión simbólica representativa de un elemento no especificado comprendido en un conjunto. Este conjunto constituido por todos los elementos o variables, que pueden sustituirse unas a otras es el universo de variables. Se llaman así porque varían, y esa variación es observable y medible. Las variables pueden ser cuantitativas, cuando se expresan en números, como por ejemplo la longitud o el peso. Las variables cualitativas expresan cualidades, por ejemplo, designar con letras las preferencias de los estudiantes por sus materias de estudio.

Variable intrínseca: Una característica intrínseca (o inherente) es una característica que se puede observar mediante un simple examen del objeto y que no requiere más conocimientos sobre el uso o el origen de dicho objeto.

Variables biográficas: Estas se pueden considerar de fácil obtención por parte de los gerentes y en su mayor parte incluyen información contenida en el historial del empleado. Además, permiten que el empleador pueda conocer mejor quien es su empleado y otorgarle responsabilidades y desafíos acordes con su perfil individual.

Variable de comportamiento: Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir.

Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

2.3. **Objetivo General**

Conocer e identificar las particularidades, requerimientos e intereses tanto de los ciudadanos como de los diversos grupos asociados a la universidad, con el propósito de implementar un servicio que permita mejorar la eficacia de respuesta, fortalecer su interacción con la Institución, optimizar la calidad en la gestión y elevar el nivel de satisfacción de los grupos de interés y valor.8

Reconocer los usuarios o grupos de interés que influyen en el funcionamiento de la Universidad del Tolima, para así poder identificar las necesidades y motivaciones al acceder a los diferentes servicios y programas ofertados por el Ente Educativo, determinando con ellos las suficientes variables (geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento) que conlleven a cumplir con los parámetros establecidos para el buen funcionamiento de la Universidad.

2.4. **Objetivos específicos**

- Determinar las necesidades, preferencias e intereses de los usuarios con el fin de fortalecer los servicios brindados por la institución.
- Conocer las características geográficas y demográficas de los usuarios que solicitan servicios en la Universidad del Tolima.

- Identificar las preferencias por canales de atención para fortalecer e implementar acciones para brindar una atención eficiente y eficaz.
- Identificar la población estudiantil graduada de la Universidad del Tolima
- Conocer las características y necesidades de la población Estudiantil
- Reconocer los estudiantes con los que cuenta la Institución, pregrado, posgrado en modalidad presencial y distancia.
- Determinar el número de docentes con que cuenta la Universidad del Tolima

- Determinar el número de personal administrativo con que cuenta la Universidad del Tolima.
- Determinar el número de trabajadores oficiales con que cuenta la Universidad del Tolima.

3. REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA

Las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012 permiten fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado, en este sentido, la Universidad del Tolima realiza la caracterización de usuarios, con el fin de proponer el diseño de acciones que permitan satisfacer sus requerimientos.

A continuación, se presentan los enfoques y usos de la caracterización para cada una de estas políticas:

3.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Según el CONPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca *“mejorar la efectividad, colaboración, eficiencia y capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”*. Desde este punto de vista, la caracterización identifica las particularidades de cada usuario, con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio como: procesos,

procedimientos y protocolos de información que cumplan con los requerimientos de los ciudadanos.

De igual forma, reconoce los canales de atención sobre los que se deben priorizar algunas acciones, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementar nuevas alternativas para la provisión de trámites, servicios y los protocolos que se deben utilizar.

3.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Según la Ley 1474 de 2011 *“el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna”*, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, por esta razón, se deben conocer las características de su población objetivo como un paso esencial a la implementación de cualquier acción enfocada en la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas adoptada en el CONPES 3654.

En este sentido, la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de valor y de interés, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a los procesos de rendición de cuentas y mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

3.3. SISTEMA UNIFICADO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT

Para el registro de los trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización y optimización de trámites, es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente estos servicios, de manera que se responda adecuadamente a sus necesidades.

4. NORMATIVIDAD

4.1. LEYES

- Ley 1712 de 2014 Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones
- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, “reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Título IV de la “Rendición de Cuentas”.

4.2. DECRETOS

- Decreto 1081 de 2015
- Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”
- Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”

- Decreto 019 de 2012 o “Decreto Antitrámites”, Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Decreto 2693 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
- Decreto 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”.
- Decreto 2573 de 2014 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”. Arts. 2.1.4.1
- Decreto 1083 de 2015 Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes Adopta la actualización del MECI. Racionalización de Trámites
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016
- Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”

4.3. DOCUMENTOS COMPES

- Documentos Conpes 3649: Establece la Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Conpes 3650 de 2010: Importancia de la Estrategia de Gobierno en Línea

5. USUARIOS BENEFICIADOS:

- Personas naturales con nacionalidad colombiana, ya sea por nacimiento o porque fue adquirida (mayores y menores de edad).
- Personas con interés en la oferta académica.
- Estudiantes inscritos en los diferentes programas de pregrado y posgrado en las modalidades presencial y a distancia.



6. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS:

6.1. GRUPOS DE VALOR

Son aquellos grupos que hacen parte directa e interna de la institución, dando aportes significativos a su funcionalidad y persistencia; viéndose afectados o beneficiados por modificaciones, acciones o actividades realizadas por la universidad.

- Estudiantes

6.2. GRUPOS DE INTERÉS

Se refiere a un grupo de personas que se unen en torno a un interés común y que genera impactos en la institución educativa o que se ven afectados por las diferentes decisiones, actividades, productos o servicios que esta le ofrece.

- Docentes de planta y catedráticos
- Funcionarios que desarrollen actividades administrativas y trabajadores oficiales.
- Medios de comunicación de la Universidad del Tolima, prensa, radio, redes sociales.
- Asociaciones de gremios que proveen bienes, servicios y productos a la Institución, que tengan cobertura tanto Nacional como Internacional.
- Asociaciones sindicales de docentes y empleados públicos de la Universidad del Tolima.
- Organizaciones de trabajadores y empleados, considerados como sindicatos adscritos formalmente ante la Institución.
- Entidades públicas y privadas, proveedoras de productos, bienes y servicios, que estén vinculadas a la Universidad.
- Usuarios internos y externos que requieran un servicio o solicitud de información general y especializada.
- Graduados

Esta información será útil para poder identificar, los usuarios y la población en general, su comportamiento y las variables que pueden aportar al ajuste de actividades, servicios y la toma de decisiones por parte de la Institución.

7. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR

Para caracterizar la población es necesario identificar las necesidades, intereses, expectativas, características y preferencias de los grupos de valor y grupos de interés,

que hacen uso de los servicios ofertados por la Universidad, bien sea de forma directa o indirecta.



Gráfica 1. Población a caracterizar: grupos de interés y grupos de valor.

8. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPO DE VALOR:

8.1. ESTUDIANTES

Son la razón de ser de la Institución, que tiene como objetivo la formación integral permanente, para lo cual, brinda educación de alta calidad, por medio de lineamientos

que permitan fomentar el desarrollo habilidades laborales y capacidades humanas. Los estudiantes como grupo de valor más importante, asumen un pilar básico que debe satisfacer las demandas y requerimientos presentados.

La caracterización de los estudiantes constituye el proceso de definición de las particularidades individuales de los estudiantes; la valoración de su entorno universitario, familiar y comunitario y de las formas de relación que se establecen entre el estudiante y su medio.

Rasgos distintivos de la caracterización a estudiantes:

Personalizada: Se valora a un sujeto en su individualidad

Dinámica: El sujeto y su entorno son susceptibles a constantes cambios y transformaciones.

Colaborativa: No es del docente en particular sino del colectivo docente e involucra además a la familia y a todos los factores que interviene en el desarrollo integral del estudiante.

Preventiva: No solo se diagnostican aquellas insuficiencias del estudiante, sino los factores de riesgo que pueden provocar su aparición.

Desarrolladora: Permite conocer en qué nivel se encuentra el estudiante y con qué recursos cuenta para seguir desarrollándose.

Universal: No se realiza solo a los estudiantes con dificultades, sino a todos

Explicativa: No solo se describe el problema, sino que se va a la causa que lo origina.

Objetiva: Refleja la realidad de manera científica

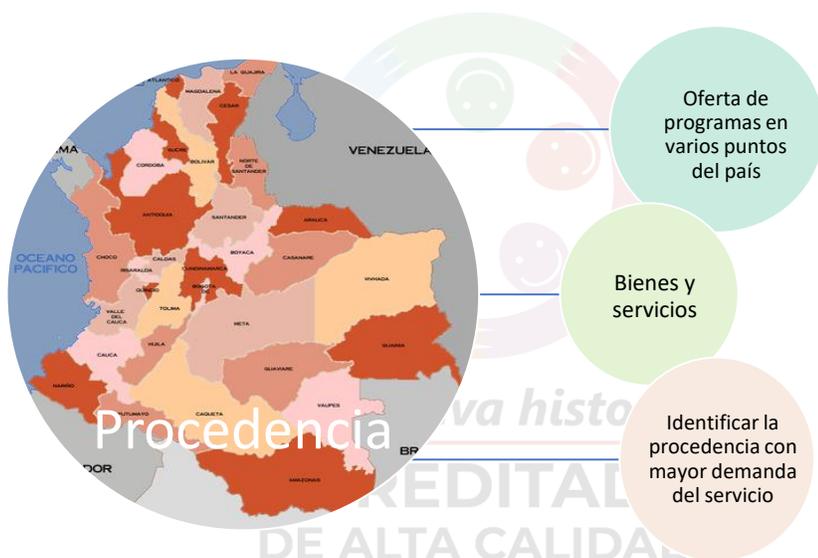
Evalúa al estudiante en cuanto a su aceptación y respeto como ser humano que se es, la toma de decisiones, autorregulación, seguridad en cuanto a sus potencialidades y valores.



Gráfica 2. Variables de Caracterización en grupos de valor, Estudiantes.

8.1.1. Geográfica:

Procedencia o lugar de residencia: Hace visible la presencia de la universidad en las distintas regiones del país para programas presenciales y a distancia, llevando los servicios y beneficios que oferta a un gran número de sectores en todo el país.



8.1.2. Demográfica:

Para generar dicha información, se debe registrar una base de datos con variables que permitan identificar las características de la población, como:

- Edad: Califica los usuarios por rangos de edad e indica quienes están generando mayores y menores requerimientos a la Universidad.

- Género: Contrasta los géneros e identifica el que registre mayor interés por la Universidad.
- Programa: Agrupa a los usuarios según el programa académico en curso o al que estén aspirando a ingresar.
- Estrato socio económico: Se ajusta de acuerdo a las condiciones económicas del usuario, lo cual permite generar alternativas de ingreso y permanencia para quienes cuenten con escasos recursos.
- Modalidad de estudio: Distingue estudiantes que hacen parte de presencial y distancia.
- Sedes académicas: Hace parte de la modalidad distancia, y depende de los lugares donde la universidad tenga infraestructura diferente a la sede central.

Una nueva historia
ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD



Gráfica 3. Datos para la Variable demográfica en grupo de interés, Estudiantes.

Una nueva historia
ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

8.1.3. Intrínseco:

Acceso y uso de canales: Son los medios de comunicación que ofrece la institución, permiten identificar los canales utilizados con mayor frecuencia, de acuerdo con las localidades donde viven y trabajan los usuarios. De esta manera, se busca recolectar información relevante para formular estrategias que permiten elevar los niveles de satisfacción.

8.1.4. De comportamiento:

Preguntas más frecuentes: Identifica los temas más consultados y la posible oferta de servicios que pueden demandar los usuarios de acuerdo con sus intereses, permite facilitar la interacción con ellos.

PQRS: Hace referencia al proceso mediante el cual la Institución gestiona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios; permite identificar las falencias y de esta manera aporta bases para una oportunidad de mejora.

9. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS:

Llevar a cabo una caracterización implica el reconocimiento de la población objeto de estudio, e identificar variables de interés para sistematizarla, agruparlas y analizarlas. En este sentido, las variables deben ser precisas y puntuales, que permitan identificar fortalezas y debilidades para el diseño de estrategias de mejora.

9.1. USUARIOS

La caracterización busca recolectar información integral y básica sobre los usuarios que demandan servicios de la Universidad del Tolima; tiene como fin conocer las necesidades más relevantes, tomando como base el esquema propuesto por el Programa Gobierno en Línea.

9.1.1. ¿PARA QUÉ NOS SIRVE LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS?

- Permite identificar las tipologías de usuarios a fin de medir y evaluar los servicios que ofrece la Universidad.
- Permite identificar las acciones de mejora necesarias, para ofrecer a través de nuestra gestión respuesta a los requerimientos y necesidades de los usuarios de manera satisfactoria.
- Permite a la Universidad recibir la retroalimentación esperada y lograr la participación activa de la ciudadanía, en sus actividades misiones y desde luego conseguir la satisfacción de los ciudadanos atendido.
- Permite analizar los resultados y utilizarlos en la toma de decisiones, mejoramiento

Continuo, identificación de las necesidades de los mismos.

-Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios

-Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.

-Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.

-Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del estado en general.

-Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.

Se recolecta la siguiente información sobre diferentes aspectos a evaluar como: Servicio, Talento Humano e infraestructura, para seleccionar variables de interés

- Género
- Canales de atención
- Principales requerimientos de los usuarios

SERVICIO

- Atención oportuna
- Claridad en la información y orientación que requiere
- Calidad de la información en relación con su requerimiento e inquietud
- Actitud para orientar

TALENTO HUMANO

- Amabilidad y trato recibido
- Agilidad en la atención
- Calidad de la atención en relación con su requerimiento

INFRAESTRUCTURA

- Comodidad en la sala de atención
- Orden y aseo de las instalaciones
- Estado físico de los viene inmuebles (paredes pisos etc.)
- Disponibilidad de los equipos requeridos para atender su solicitud
- Estado físico de los equipos utilizados para atender su solicitud.

9.2. ADMINISTRATIVOS

Estos hacen parte de los grupos de interés, por lo tanto, se deben reconocer sus intereses, preferencias, características sobresalientes, y nivel de satisfacción laboral. De esta manera, identificar aspectos negativos para sugerir mejoras que permitan llevar a cabo un mejor desempeño y productividad.

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad
- Género
- Procedencia
- Nivel académico
- Tipo de vinculación
- Tiempo de vinculación
- Ocupación y Cargo

9.3. DOCENTES DE PLANTA

La universidad del Tolima como función principal busca formar y capacitar profesionales que se desenvuelvan satisfactoriamente en el campo laboral. Por esta razón, el personal docente debe contar con experiencia y preparación intelectual y profesional que satisfaga la exigencia académica de los estudiantes.

La caracterización permite conocer el nivel profesional y rango de edad, entre otras características importantes para el desempeño óptimo de las funciones de los docentes y la interacción en el aula de clase.

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad
- Género
- Nivel académico
- Tiempo de vinculación
- Ocupación y Cargo

9.4. TRABAJADORES OFICIALES

Es personal vinculado por contrato de trabajo que genera obligaciones soportadas en la normatividad vigente que garantiza sus derechos.

El análisis de caracterización permite detectar las funciones de los trabajadores oficiales y el cargo que les corresponde, como también su nivel académico:

- Edad
- Género
- Procedencia
- Nivel académico
- Tiempo de vinculación
- Ocupación y Cargo

9.5. GRADUADOS

Como grupo de valor, es importante identificar a qué tipo de población pertenecen, su crecimiento profesional, la relación que mantienen con la Universidad, su nivel de satisfacción, entre otras características, ya que como egresados, pueden suministrar ideas en pro de la calidad académica, administrativa y de servicio.

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad.
- Genero.
- Estrato socioeconómico.
- Programa del cual es egresado.
- Año de graduación.
- Habla una segunda lengua, ¿cuál?
- Pertenece a una minoría étnica, asociación o grupo recreativo, ¿cuál?
- Realizó estudios de posgrado, ¿cuál/ (es)?
- Está interesado en realizar un posgrado en la Universidad del Tolima, ¿cuál?
- Qué programas de actualización, profundización o educación continuada debería ofertar la Universidad a sus egresados.
- Considera que el plan de estudios de la carrera o pregrado, tal como usted lo conoció, debe ser actualizado o renovado, por qué.
- Después de su graduación ha tenido que comunicarse con la Universidad, ¿para qué tipo de gestión?
- Qué canal/(es) utiliza para comunicarse con la U.T.
- Nivel de satisfacción en la atención.
- Sugerencias, inconformidades, reconocimientos o felicitaciones en relación con los servicios prestados.

9.6. GREMIOS

Son entidades que fortalecen la institución en la medida que crean vínculos de interés, como, proveer bienes y servicios de acuerdo a su actividad económica, razón por la cual es fundamental conocer su nivel de satisfacción en la vinculación que tiene con la universidad.

Se evalúan las siguientes variables:

- Género.
- Edad
- Estrato socioeconómico.
- A qué gremio pertenece.
- Ocupación o cargo
- Tipo de Cobertura
- ¿Cuál es la fuente de recursos que suministra a la Universidad del Tolima? (Bienes y servicios, productos)
- ¿Actualmente se encuentra laborando?
- ¿Qué modalidad de trabajo desempeña actualmente?
- En su lugar de trabajo se toman las medidas de Bioseguridad necesarias para evitar la propagación del virus de Covid-19.
- ¿Ha presentado síntomas de Covid?
- ¿Ha interactuado con una persona que presenta o ha presentado síntomas, o que en su defecto haya resultado positivo para Covid-19?
- Ha tenido que salir de su lugar de residencia por cuestiones laborales?
- ¿Qué tan riguroso ha sido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social?

Comentado [M1]:

9.7. SINDICATOS

Son organizaciones continuas y permanentes, creadas y constituidas por los trabajadores, con el fin de garantizar la defensa de sus intereses laborales comunes, mejorar sus salarios, condiciones laborales y sobre todo promover el progreso de las condiciones de vida en general.

Se evalúan las siguientes variables:

- Género
 - Edad
 - Estrato socioeconómico
 - Indique a cuál sindicato pertenece
 - Cuenta con los recursos físicos necesarios para desarrollar su labor
 - ¿La Universidad del Tolima le ha suministrado recursos para cumplir satisfactoriamente con sus actividades laborales?
 - ¿Actualmente se encuentra laborando?
 - ¿Qué modalidad de trabajo desempeña actualmente?
 - En su lugar de trabajo se toman las medidas de Bioseguridad necesarias para evitar la propagación del virus del Covid-19
 - ¿Ha presentado síntomas de Covid?
-
- ¿Ha interactuado con una persona que presenta o ha presentado síntomas, o que en su defecto haya resultado positivo para Covid-19?.
 - ¿Ha tenido que salir de su lugar de residencia por cuestiones laborales?
 - ¿Qué tan riguroso ha sido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social?

9.8. ASOCIACIONES

Se crean por la necesidad de defender intereses en común, de acuerdo a la asociación a la cual pertenecen. De esta manera, se proponen objetivos que servirán como fortalezas en los lineamientos que tenga la universidad en su funcionalidad.

Por esta razón, se debe evaluar y caracterizar las diferentes asociaciones con las que cuenta la institución y así, conocer el nivel de satisfacción laboral y su visión general de la estructura orgánica de la Universidad.

Se evalúan las siguientes variables:

- Género.
- Edad
- Estrato socioeconómico.
- Indique a cuál asociación pertenece
- ¿Cuenta con los recursos físicos necesarios para desarrollar su labor?
- ¿La Universidad del Tolima le ha suministrado recursos para cumplir satisfactoriamente con sus actividades laborales?
- ¿Actualmente se encuentra laborando?
- ¿Qué modalidad de trabajo desempeña actualmente?
- ¿En su lugar de trabajo se toman las medidas de Bioseguridad necesarias para evitar la propagación del virus del Covid -19?
- ¿Ha presentado síntomas de Covid?
- ¿Ha interactuado con una persona que presenta o ha presentado síntomas, o que en su defecto haya resultado positivo para Covid-19?
- ¿Ha tenido que salir de su lugar de residencia por cuestiones laborales?
- ¿Qué tan riguroso ha sido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social?

9.9. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación son instrumentos útiles para generar un mensaje, que dependiendo del contexto pueden tener mayor o menor reconocimiento y utilidad que otros.

En este sentido, la universidad cuenta con diversos medios de comunicación, los cuales utiliza de manera responsable para mantener informada a la comunidad. Es importante adecuar la información de acuerdo al medio y el tipo de audiencia a la que se quiera remitir, ya que esta debe ser clara, precisa y que no conlleve a malas interpretaciones.

Los medios de comunicación son importantes en la caracterización, ya que permiten evaluar aspecto como: niveles de uso, elementos o herramientas, plataformas, satisfacción laboral, entre otros.

Se evalúan las siguientes palabras:

- Edad
 - Género
 - Estrato Socioeconómico
 - Ocupación o cargo
 - Maneja una segunda lengua ¿Cuál/(es)?
 - ¿Qué tipo de plataformas utiliza?
 - ¿Qué medios de comunicación conoce la Universidad del Tolima?
 - ¿Qué medios utiliza para desarrollar la labor de comunicador ¿
 - ¿Se maneja diferente la información de acuerdo al medio de comunicación?
 - Uso de fuentes externas a las institucionales para generar información
-
- Niveles de uso de los medios de comunicación en un día
 - ¿Se manejan estadísticas del uso de los medios de comunicación? ¿Cuál es el más frecuente?
 - Considera que se deberían desarrollar más alternativas de comunicación
 - Cuáles son los elementos que más le aportan a su desarrollo como profesional

9.10. **PROVEEDORES**

Son fuentes indispensables de abastecimiento que benefician en gran medida los intereses de la Universidad, por lo tanto, el éxito y la satisfacción del convenio entre las partes se ve reflejado en una buena elección, que permite el oportuno aprovisionamiento de bienes, servicios y productos. Razón por la cual, los proveedores son importantes en este proceso, teniendo en cuenta que proporciona información pertinente.

Se evalúan las siguientes palabras:

- Género
- Edad
- Estrato Socioeconómico
- Tipo de contrato
- Cuál es la fuente de recursos que suministra a la Universidad del Tolima (Bienes y Servicios, Productos)
- ¿Actualmente se encuentra laborando?
- Actividad Económica
- Ocupación o cargo que tenga dentro de su actividad económica
- Cuáles son los canales de atención que ha usado para ofrecer sus bienes y servicios a la Universidad del Tolima
- Cuáles son los canales de atención que ha usado la Universidad del Tolima para solicitar sus servicios

- Cuál he sido el medio de entrega que su empresa ha elegido para abastecer de bienes y servicios a la Universidad
- Cobertura de la empresa
- Nivel de riesgo ocupacional-laboral
- Tipo de empresa
- En su lugar de trabajo se toman las medidas de bioseguridad necesarias para evitar la propagación del virus del Covid-19

- ¿Considera que su actividad laboral presenta un mayor riesgo de contagio de Covid-19?
- ¿Ha presentado síntomas de Covid?
- ¿Ha interactuado con una persona que presenta o ha presentado síntomas, o que en su defecto haya resultado positivo para Covid-19?
- ¿Ha tenido que salir de su lugar de residencia por cuestiones laborales?
- ¿Qué tan riguroso ha sido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social?

10. CARACTERÍSTICAS Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento de la información recolectada para la caracterización, se desarrolló en conjunto a la política de protección de datos personales, basada en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014, el cual hace énfasis en los derechos que deben protegerse al señalar una categoría de información como clasificada.

Como fuente de insumo principal para este ejercicio se utilizó la información contenida en el Formato de Registro "Hoja de Vida de Estudiante", "Hoja de vida de Administrativos", bases de datos y encuestas, además la información contenida en las herramientas y canales de atención que a la fecha existen en la Institución.

10.1. CANALES DE ATENCIÓN:

CANALES DE ATENCIÓN



Gráfica 4. Canales de Atención al Ciudadano para grupos de valor y grupos de interés.

11. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

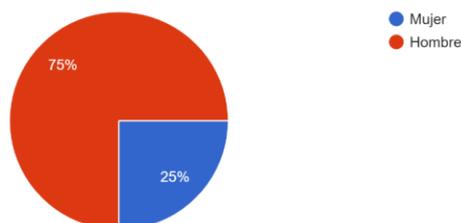
Una vez recibida la base de datos en formato Excel por parte de la oficina de Registro y Control Académico, se realiza la estructuración y automatización de la información, con el fin de facilitar el filtro y posterior análisis de datos procesados. En este sentido, se agrupan según características similares y variables compartidas, utilizando herramientas como histogramas, gráficas circulares y tablas dinámicas de la hoja de cálculo Microsoft Office Excel versión 365.

12. RESULTADOS

12.1 Grupos de Interés

12.1.1. GREMIOS

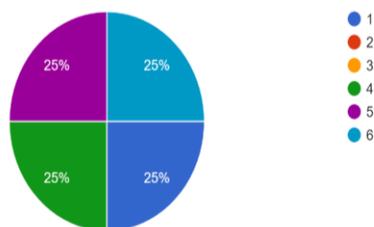
Género
4 respuestas



Gráfica 5. Género de los integrantes de los gremios.

En la gráfica observamos que el 75% de los encuestados eran hombres mientras que las mujeres representaban un 25%, la edad de los encuestados se encuentra mayormente a partir de los 50 años, mientras que una pequeña fracción de los encuestados (25%) presenta una edad entre los 20 y los 30 años.

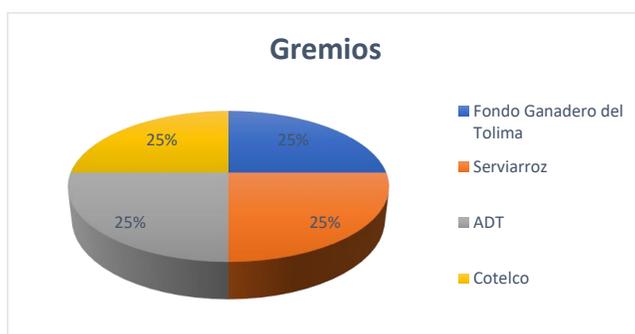
Estrato Socio económico
4 respuestas



Gráfica 6. Estrato socio económico de los integrantes de los gremios

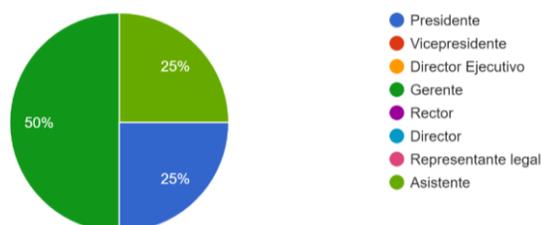
La distribución del estado socio económico de los integrantes de los gremios está en los estratos 1, 4,5 y 6 con una proporción del 25% a cada una, de igual manera los gremios

asociados que son Fondo Ganadero del Tolima, Serviarroz, ADT y Cotelco están representados cada uno con un 25%.



Gráfica 7. Distribución de gremios en convenio a la Universidad del Tolima

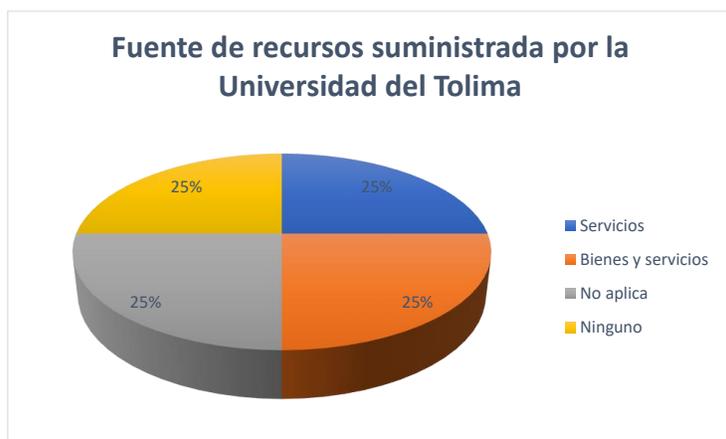
Ocupación o Cargo que tenga dentro de su actividad económica
4 respuestas



Gráfica 8. Distribución ocupacional en los gremios

Actualmente el 100% de los encuestados se encuentra laborando, con unos ligeros cambios en la modalidad, se encontró que el 50% de los encuestados trabaja de manera presencial, mientras que el otro 50% se encuentra trabajando de manera virtual, los cargos en los que se desempeñan los usuarios están distribuidos en Gerente (50%),

Presidente (25%) y Asistente (25%). Así mismo los encuestados manejan cobertura a nivel Municipal y Departamental.



Gráfica 9. Distribución porcentual de la fuente de recursos.

El 50% de los encuestados la provee a la universidad de bienes y servicios o solo de servicios, mientras que el otro 50% manifiesta no aplicar o no proveer ninguno de estos elementos a la universidad.

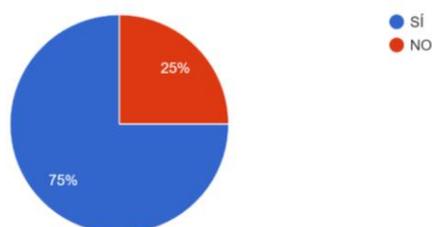


Gráfica 10. Distribución porcentual de la modalidad de trabajo.

Se encontró que el 50% de las personas trabajan en la modalidad presencial y el otro 50% pertenece a la modalidad virtual, además aseguran que en sus espacios de trabajo

se toman todas las medidas de Bioseguridad necesarias para evitar la propagación del Covid – 19.

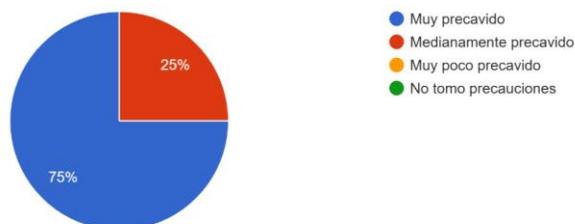
¿Ha tenido que salir de su lugar de residencia por cuestiones laborales ?
4 respuestas



Gráfica 11. Desplazamiento de los usuarios por cuestiones laborales

Actualmente el 100% de los encuestados manifiesta no tener síntomas de Covid-19, ni haber interactuado con personas infectadas, en cuanto al desplazamiento de los encuestados un 75% afirma que ha tenido que movilizarse por cuestiones laborales, el otro 25% se ha mantenido en su residencia.

¿Qué tan riguroso ha sido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social ?
4 respuestas



Gráfica 12. Medidas de precaución tomadas por los usuarios

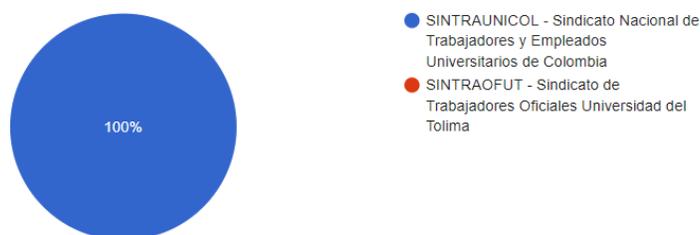
En cuanto a las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social el 75% de los usuarios manifiesta ser muy riguroso con las medidas de precaución, mientras que el otro 25% expresa que es medianamente riguroso con estas medidas.

12.1.2 SINDICATOS

Los sindicatos por su parte, se dividen en dos: SINTRAUNICOL Y SINTRAOFUT, de los cuales solo se obtuvo registro del primero, tal y como se presenta en la siguiente gráfica.

Indique a cuál sindicato pertenece

1 respuesta



Gráfica 13. Porcentaje de personas que pertenecen a un sindicato.

En la gráfica anterior se puede evidenciar que solo se contó con una respuesta del total de encuestados. Perteneciente al género masculino, con 50 años de edad y se encuentra vinculado al sindicato SINTRAUNICOL.

Cuenta con los recursos físicos necesarios para desarrollar su labor

1 respuesta



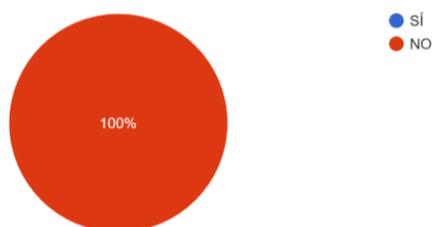
Gráfica 14. Distribución porcentual de la disponibilidad de recursos físicos.

Como se evidencia en la gráfica 2, esta persona manifiesta contar con los recursos físicos necesarios para desarrollar su labor de una forma eficiente y eficaz. Además, asegura que la universidad del Tolima le ha suministrado los recursos para poder cumplir satisfactoriamente con sus actividades laborales y que actualmente se encuentra desarrollándolas de manera virtual, de igual forma, en su espacio de trabajo está tomando todas las medidas de Bioseguridad que la emergencia sanitaria requiere; garantizando un alto porcentaje seguridad en lo que respecta al estado actual de su salud.

En cuanto a las preguntas puntuales sobre las variables específicas del Covid – 19, se encuentra que esta persona no ha presentado síntomas particulares de dicho virus, como se muestra en la gráfica 3, además de considerarse medianamente precavido con sus cuidados personales.

¿Ha presentado síntomas de Covid ?

1 respuesta

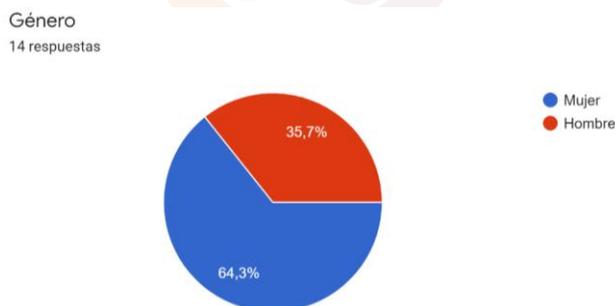


Gráfica 15. Porcentaje de personas que presentan o no síntomas de Covid.

Por otra parte, se menciona no haber interactuado con una persona que tuviera síntomas relacionados o que en su defecto fuera positivo para Covid – 19, como tampoco haber tenido que movilizarse fuera de su residencia por cuestiones laborales que expongan su salud.

12.1.3 ASOCIACIONES

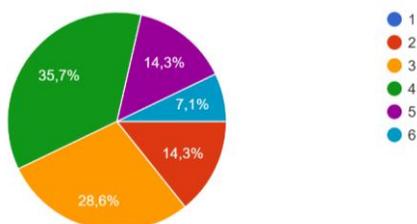
Las asociaciones identificadas en la encuesta fueron dos ASPU TOLIMA (Asociación Sindical de Profesores Universitarios Seccional Tolima) y ASEPCUT (Asociación Sindical de Empleados Públicos de Carrera Administrativa).



Gráfica 16. Genero de los usuarios de las asociaciones

La distribución del género en las asociaciones corresponde en mayor parte a las mujeres, con un 64,3% de los usuarios, mientras que los hombres corresponden a un 35,7%. En cuanto a los rangos de edad la mayor parte corresponde a un 64% para el rango de edad de 50 a 65 años, seguido esta un 29% para el rango de 40 a 50 años y por último un 7% para el rango de 30 a 40 años.

Estrato Socioeconómico
14 respuestas



Gráfica 17. Estrato socio económico de los integrantes de las asociaciones

Los encuestados se encuentran distribuidos en los estratos socio económicos desde el 2 hasta el 6 la mayoría representada en el estrato 3 y 4 con un total del 28,6% y 35,7% respectivamente, ya con una menor proporción está el estrato 2 y 5 con un 14,3% cada uno, por último, el estrato 1 con un 7,1%.

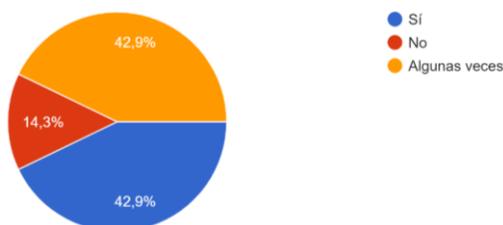


Gráfica 18. Asociaciones vinculadas a la Universidad del Tolima.

Las asociaciones identificadas en la encuesta fueron dos ASPU TOLIMA (Asociación Sindical de Profesores Universitarios Seccional Tolima) y ASEPCUT (Asociación Sindical de Empleados Públicos de Carrera Administrativa) con un total de 71,4% Y 29,6%.

Cuenta con los recursos físicos necesarios para desarrollar su labor

14 respuestas

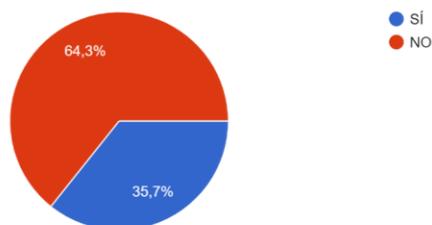


Gráfica 19. Recursos laborales de los usuarios de las asociaciones.

Actualmente todos los encuestados se encuentran laborando de manera virtual, sin embargo, no todos cuentan con los recursos físicos para desarrollar su labor. Se encontró que solo el 42,9% cuenta con los recursos para desempeñar sus labores, el otro 42,9% manifiesta que solo algunas veces cuenta con los recursos, y un 14,3% no cuenta con los recursos necesarios.

¿La Universidad del Tolima le ha suministrado recursos para cumplir satisfactoriamente con sus actividades laborales?

14 respuestas

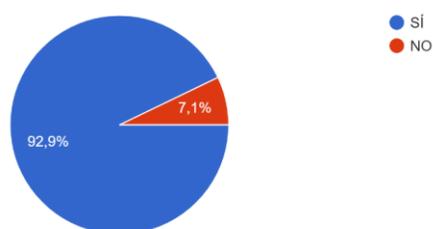


Gráfica 20. Recursos brindados por la Universidad del Tolima.

Al momento de preguntar a los encuestados si la universidad del Tolima les ha suministrado recursos para el desempeño laboral las respuestas fueron que 64,3% de las personas no se les ha suministrado ningún recurso y el otro 35,7% si se les ha suministrado recursos. Cabe resaltar, que el 100% de los encuestados actualmente desempeñan su trabajo de manera virtual.

En su lugar de trabajo se toman las medidas de Bioseguridad necesarias para evitar la propagación del virus del Covid -19

14 respuestas

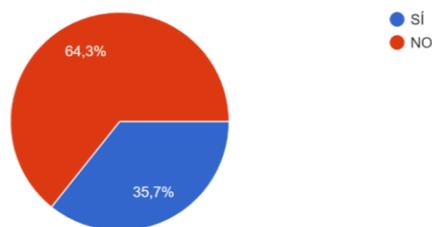


Gráfica 21. Medidas de bioseguridad tomadas por los usuarios.

Todos los encuestados manifestaron no tener síntomas de Covid-19 ni haber interactuado con personas contagiadas. En cuanto a las medidas de precaución en los lugares de trabajo solo un 7,1% expresa no tomar medidas de precaución mientras que el otro 92,9% si se toman medidas.

¿Ha tenido que salir de su lugar de residencia por cuestiones laborales ?

14 respuestas

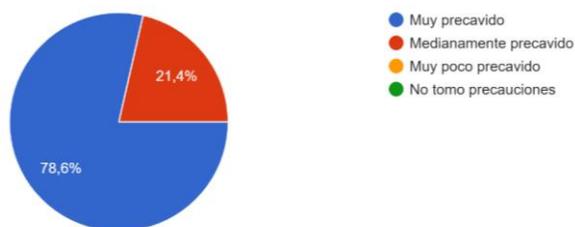


Gráfica 22. Movilización de los usuarios por cuestiones laborales.

Con respecto a la movilización de los usuarios el 35,7% ha tenido que movilizarse fuera de su lugar de residencia por cuestiones laborales mientras que el otro 64,3% no ha tenido que movilizarse.

¿Qué tan riguroso ha sido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social ?

14 respuestas



Gráfica 23. Medidas de precaución tomadas por los usuarios.

En cuanto al cuidado que han tenido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social el 78,6% dicen ser muy precavido mientras que el otro 21,4% muestra ser medianamente precavido. Esto indica que se ha tomado de manera responsable los protocolos para evitar la propagación del Covid-19.

12.1.2. PROVEEDORES

En cuanto a los Proveedores, se obtuvo un total de 12 respuestas, de las cuales se encuentra una distribución mucho más equitativa en lo que respecta el género, en comparación con la caracterización 2019, la cual evidenciaba una mayor tendencia por parte del género masculino. Lo anterior se puede observar en la siguiente gráfica.

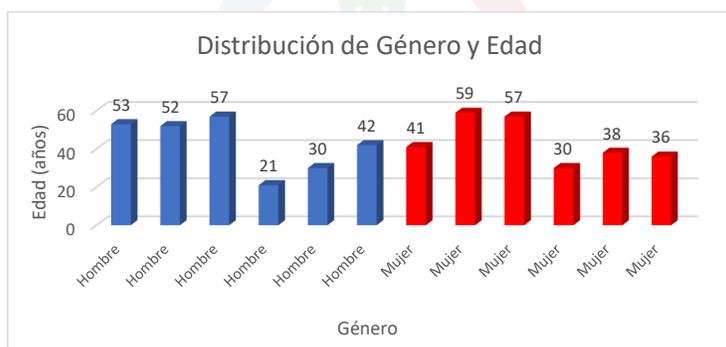
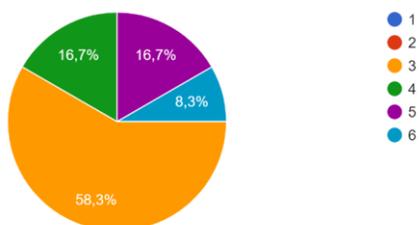


Gráfico 25. Distribución de género y edad en proveedores.

En el gráfico 25 se observan barras de diferente color que representan cada género. Aquí se encuentra un rango general de edades muy amplio que va desde los 21 hasta los 59 años; para el género femenino se da un rango de 30 a 59 años, y para el masculino de 21 a 57 años.

Estrato Socio económico

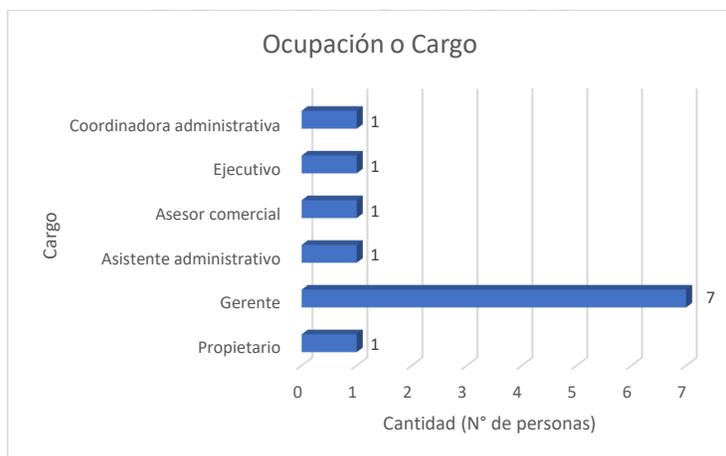
12 respuestas



Gráfica 26. Distribución porcentual del estrato socioeconómico.

En cuanto a la distribución del estrato socioeconómico, se encuentra un alto porcentaje (58,3%) perteneciente al estrato número 3, seguido por el 4 y 5 (16,7%) y por último un 8,3% que hace parte del estrato 6. Estos cuentan con una cobertura principalmente a nivel nacional con un 83,3% y el porcentaje restante de 16,7% a nivel municipal;

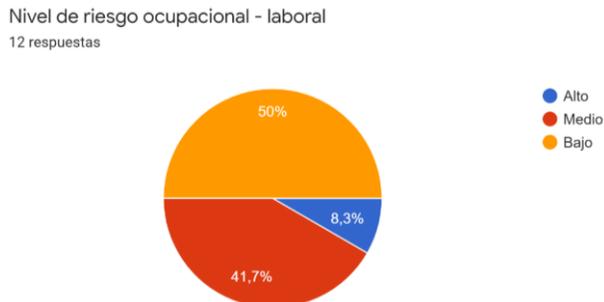
brindando suministros de productos en su mayoría, y en una menor proporción de bienes y servicios.



Gráfica 27. Número de personas que hacen parte de un tipo de cargo.

En la gráfica 27 se puede evidenciar una muy marcada tendencia por el cargo de Gerente. Estas empresas son privadas en su totalidad y suministran a la universidad principalmente accesorio de laboratorio y materiales requeridos en salud ocupacional (33,3), seguido por suministros para impresoras (16,7%), materiales y productos de papel (16,7), alimentos y bebidas (8,4%), suministro de aseo y limpieza (8,3%), materiales que hacen parte de obras civiles como pintura, ferretería y otros (8,3%), y Publicidad (8,3%).

Los anteriores bienes y servicios son ofertados a la universidad por parte de los proveedores principalmente vía correo electrónico y teléfono, y en menor medida vía chat, licitaciones y de manera presencial. La misma tendencia se evidencia cuando la universidad solicita a estas empresas sus servicios, ya que los principales canales son correo electrónico y teléfono, seguido por las plataformas propias de cada una.

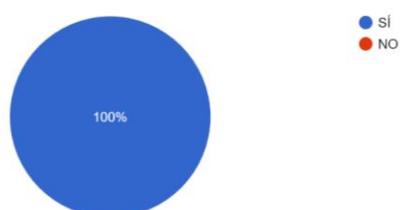


Gráfica 28. Distribución porcentual del nivel de riesgo laboral.

El nivel de riesgo laboral que reportan estas personas en sus empresas es principalmente bajo (50%), seguido por medio (41,7%) y finalmente alto (8,3%), estos dos últimos hacen parte de empresas que suministran materiales de laboratorio y de obras civiles.

Por otra parte, la información que respecta al Covid – 19, indica que todas las empresas cumplen con los protocolos de bioseguridad que garantizan un alto porcentaje de responsabilidad y compromiso con sus empleados, en pro salvaguardar la salud de cada uno de ellos.

En su lugar de trabajo se toman las medidas de Bioseguridad necesarias para evitar la propagación del virus del Covid -19
12 respuestas

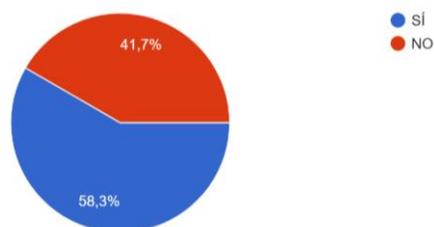


Gráfica 29. Porcentaje de empresas que utilizan medida de Bioseguridad.

Una nueva historia

Adicionalmente, un pequeño porcentaje (8,3%) de los trabajadores que hacen parte del suministro de materiales para obras civiles, consideran que el desarrollo de su actividad laboral representa un mayor riesgo de contagio, mientras que el 91,7% consideran que no. Sin embargo, el 100% de los empleados encuestados afirman no haber presentado síntomas de Covid – 19, ni tampoco haber interactuado con una persona que los presentara o que en su defecto resultara positiva para dicho virus.

¿Ha tenido que salir de su lugar de residencia por cuestiones laborales ?
12 respuestas



Gráfica 30. Distribución de porcentajes de personas que han tenido o no que salir de sus residencias por cuestiones laborales.

Más de la mitad de personas (58,3%) encuestadas indican haber tenido que movilizarse a otros lugares por cuestiones laborales; aunque se mantiene un alto porcentaje (41,7%) que no se ha visto en la obligación de desplazarse fuera de su residencia. Adicionalmente, el 83,3% de estos indican ser muy precavidos con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social, y el otro 16,7% se consideran medianamente precavidos.

Una nueva historia
ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD