

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS FEBRERO 2013

Aplicada el 25 y 26 de febrero de 2013

METODOLOGIA

Para la investigación se aplicó el cuestionario a una muestra de 106 unidades que representan alrededor el 35% del total de la población (300 unidades) y que asistieron a las charlas que dio la OSUM los días 25 y 26 de febrero de 2013

Se determinó que la población son 300 personas entre administrativas, docentes y de investigación y que además son las que compran regularmente por medio de la Oficina de Suministros, según el Sistema de Información que se utiliza. Se dejaron por fuera los proyectos de investigación, ya que son de carácter temporal y las compras no son tan representativas en relación con el total del presupuesto de la Universidad de Costa Rica.

El instrumento utilizado para la recopilación de la información fue un cuestionario semiestructurado y autoaplicado. Este cuestionario está conformado por 29 afirmaciones con su respectivo espacio para contestar. (Anexo 1)

Las variables constituyen aquellos elementos o términos que son observables y sujetos a medición. Una variable es una propiedad que puede variar y medirse.

Las variables se aplican al grupo que se analiza y adquieren distintos valores en función de la variable y el sujeto.

Considerando los factores para evaluar la calidad de los servicios, se formularon las siguientes variables para efecto del presente estudio:

- Satisfacción con respecto a la confiabilidad de los usuarios con el servicio de la OSUM.
- Satisfacción con respecto a la conformidad del servicio de la OSUM con las expectativas del usuario.
- Satisfacción con respecto al conocimiento legal y técnico que poseen los funcionarios de la OS.
- Satisfacción con respecto a la disponibilidad del servicio que brinda la OS.
- Satisfacción con respecto a la oportunidad con que la OSUM brinda el servicio.
- Satisfacción con respecto al profesionalismo de los funcionarios de la OSUM.
- Satisfacción con respecto a la velocidad de respuesta de la OSUM para dar el servicio.

El criterio de decisión para identificar si la satisfacción de los usuarios con los servicios de la OSUM es favorable o desfavorable es el siguiente:

- Totalmente de Acuerdo (TA) = Favorable o Satisfecho.
- De Acuerdo (A) = Favorable o Satisfecho.
- Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo (N) = Neutral
- En Desacuerdo (D) = Desfavorable o Insatisfecho.
- Totalmente en Desacuerdo (TD) = Desfavorable o Insatisfecho.

Adicionalmente, para obtener los totales para las categorías agrupadas como Favorable o Satisfecho y Desfavorable o Insatisfecho, se suman los promedios de las categorías que conforman cada agrupación. Sí el total de la agrupación es igual o mayor a 60% se considera favorable o satisfecho, y por el contrario, si el total de la agrupación es menor a 60% se considera desfavorable o insatisfecho.

De acuerdo con estos valores se determinó el porcentaje alcanzado por cada pregunta y por cada variable.

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez aplicado el cuestionario a las diferentes unidades usuarias de la Oficina de Suministros de la UCR se pueden establecer los principales hallazgos de acuerdo con la experiencia que han tenido estas unidades en los procesos de contratación y entrega de bienes.

Haciendo un análisis por cada una de las preguntas evaluadas se determina el estado de la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Suministros.

VARIABLE CONFIABILIDAD

Cuadro 1														
CONFIABILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA OS														
DETALLE	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni		En Desacuerdo		Totalmente en		En Blanco		Totales	
	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%
3. La información que recibo de los funcionarios de la Oficina de Suministros es confiable	36	34%	59	56%	7	7%	3	3%	0	0%	1	1%	106	100%
4. El producto / servicio recibido, se ajusta a lo pactado originalmente en la Solicitud de Contratación.	38	36%	60	57%	4	4%	2	2%	1	1%	1	1%	106	100%
Valor relativo del % total		35%		56%		5%		2%		0%		1%		100%
Categorías agrupadas	Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo				Ni en Acuerdo ni		En Desacuerdo o Totalmente en Desacuerdo				En Blanco			
Totales	91%				5%		3%				1%		100%	

Fuente: El autor

En el cuadro 1 se observa que el 91% de los usuarios entrevistados están "totalmente de acuerdo" o "de acuerdo" con la confiabilidad del servicio de la OSUM en cuanto a la información y a lo pactado originalmente en la solicitud de contratación, por otro lado un 3% está "en desacuerdo" o "totalmente en desacuerdo" con esta variable.

El grupo que no está "ni en acuerdo ni en desacuerdo" es mayor que los que los que evaluaron desfavorablemente este ítem. Incide en esta valoración y les genera confianza el hecho de que lo que informar lo funcionarios se apega a la realidad al recibir el bien o servicio.

Sin embargo la valoración negativa indicó que no es confiable el servicio debido principalmente a la dificultad que existe para comunicarse con el funcionario que lleva el trámite o quien tiene la información sobre el mismo.

De las dos afirmaciones que forman parte del cuestionario y que constituyen la medición para la variable confiabilidad, en ambas las respuestas "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo", fue la escogida por más del 90% de los encuestados (90% para ítem 3 y 93% para ítem 4), de esta forma hay mucha satisfacción con la información que se recibe de la OSUM y con el ajuste del producto / servicio recibido con lo solicitado originalmente.

VARIABLE CONFORMIDAD

Cuadro 2														
CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA OS														
DETALLE	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		En Blanco		Totales	
	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%
5. Estoy conforme con la selección de proveedores para los trámites que he realizado con la Oficina de Suministros	13	12%	51	48%	26	25%	13	12%	0	0%	3	3%	106	100%
6. La Oficina de Suministros vela por que el proveedor cumpla con lo estipulado en los contratos	33	31%	45	42%	17	16%	7	7%	0	0%	4	4%	106	100%
7. La Oficina de Suministros me asesora acerca de cómo hacer la Recomendación Técnica.	28	26%	39	37%	26	25%	8	8%	1	1%	4	4%	106	100%
8. Siempre recibo mi pedido en buen estado	46	43%	50	47%	5	5%	3	3%	1	1%	1	1%	106	100%
9. Estoy satisfecho con los artículos que se mantienen en stock en el almacén y que puedo solicitar mediante requisición	12	11%	43	41%	32	30%	13	12%	5	5%	0	0%	105	99%
10. Pedidos similares tardan tiempos similares en ser abastecidos	10	9%	47	44%	28	26%	16	15%	2	2%	3	3%	106	100%
Valor relativo del % total		22%		43%		21%		9%		1%		2%		100%
Categorías agrupadas	Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo				Ni en Acuerdo ni En Desacuerdo		En Desacuerdo o Totalmente en Desacuerdo				En Blanco			
Totales	66%				21%		11%				2%		100%	

Fuente: El autor

El cuadro 2 muestra que un 66% de los usuarios está "totalmente de acuerdo" o "de acuerdo" con las afirmaciones planteadas para estudiar la variable, mientras que un 11% están "en desacuerdo" o "totalmente en desacuerdo". En su mayoría los usuarios contestaron "de acuerdo" como lo refleja un 43%, el porcentaje más alto en las respuestas de esta variable. Dentro de los que contestaron "de acuerdo", el ítem de la encuesta que obtuvo la mayor cantidad de respuestas de este tipo fue el referido a la conformidad con la selección de proveedores para los trámites, con un 48%, seguido del ítem acerca de si siempre se recibe el pedido en buen estado con un 47%.

Los usuarios que contestaron "ni en acuerdo ni en desacuerdo", que no es una respuesta favorable, tienen un porcentaje que es bastante representativo de un 21%.

Las principales razones de insatisfacción con esta variable radican primero, en la disposición de la OSUM para asesorar a los usuarios, y luego por la calidad de artículos en stock de almacén y la cantidad de artículos que están obsoletos.

Los usuarios satisfechos (que contestaron "totalmente de acuerdo" o "de acuerdo"), indican que el servicio es conforme a lo pactado, principalmente por la disposición de la OSUM para atender consultas y dar información, y que hay una buena estandarización entre los tiempos que tardan pedidos similares en entregarse al usuario.

VARIABLE CONOCIMIENTO

Cuadro 3														
CONOCIMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS														
DETALLE	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		En Blanco		Totales	
	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%
11. Siempre que lo necesito recibo asesoría por parte de la Oficina de Suministros para el trámite de contratación	40	38%	45	42%	14	13%	5	5%	1	1%	1	1%	106	100%
12. Los funcionarios de la Oficina de Suministros cuentan con el conocimiento técnico necesario para apoyar mi trámite eficientemente.	36	34%	51	48%	13	12%	4	4%	1	1%	1	1%	106	100%
Valor relativo del % total		36%		45%		13%		4%		1%		1%		100%
Categorías agrupadas	Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo				Ni en Acuerdo ni En Desacuerdo		En Desacuerdo o Totalmente en Desacuerdo				En Blanco			
Totales	81%				13%		5%				1%		100%	

Fuente: El autor

En el cuadro 3 los usuarios que contestaron en los ítems de esta variable "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo" son un 81% del total de la muestra, mientras que los que contestaron "en desacuerdo" o "totalmente en desacuerdo" son el 10% del total. Los que contestaron "ni en acuerdo ni en desacuerdo", que no es síntoma de satisfacción, son el 13% de los encuestados. Un 42% están "de acuerdo" con la afirmación relativa a la asesoría que recibe el usuario de parte de la OSUM, mientras que la afirmación relativa al conocimiento técnico de los funcionarios de la OSUM un 48% contestó "de acuerdo", siendo estos los resultados más altos para los ítems de la variable.

El usuario valora el conocimiento del personal de la OSUM en función de las llamadas o comunicaciones que tienen con los funcionarios. Las capacitaciones que permiten la interacción entre usuarios y la OSUM permiten una evaluación positiva de esta variable.

VARIABLE DISPONIBILIDAD

Cuadro 4														
DISPONIBILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS DE LA OS														
DETALLE	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		En Blanco		Totales	
	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%
Cuando lo necesito, recibo el apoyo por parte del personal de la Oficina de Suministros para realizar la Solicitud de Contratación.	37	35%	50	47%	9	8%	5	5%	1	1%	4	4%	106	100%
Siempre que llamo por teléfono a la Oficina de Suministros atienden y me dan una respuesta satisfactoria a mi necesidad.	23	22%	47	44%	18	17%	12	11%	3	3%	3	3%	106	100%
Siempre que necesito información acerca del trámite que estoy realizando es fácil conseguirla con los funcionarios de la Oficina de Suministros	26	25%	45	42%	22	21%	8	8%	3	3%	2	2%	106	100%
La Oficina de Suministros me apoya en el caso que tenga la necesidad de soporte técnico por parte del proveedor	22	21%	53	50%	23	22%	3	3%	3	3%	2	2%	106	100%
El almacén mantiene cantidades adecuadas de los productos que mantiene en stock	6	6%	41	39%	31	29%	19	18%	6	6%	3	3%	106	100%
Valor relativo del % total		22%		45%		19%		9%		3%		3%		100%
Categorías agrupadas	Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo				Ni en Acuerdo ni En		En Desacuerdo o Totalmente en Desacuerdo				En Blanco			
Totales	66%				19%		12%				3%		100%	

Fuente: El autor

El cuadro 4 muestra que las mayores puntuaciones de la variable disponibilidad son las que aportan los que contestaron "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo", y que superan hasta en 5 veces a quienes contestaron en esta variable "en desacuerdo" o "en total desacuerdo". El

grupo que contestó “ni en acuerdo ni en desacuerdo” llegó a un 19%, que es bastante representativo, casi una quinta parte de los entrevistados se inclinó por esta opción. Los usuarios perciben una buena actitud en la disponibilidad para atenderlos, sin embargo el grupo que está insatisfecho indicó que a veces sólo una persona conoce del trámite y en caso de no estar esa persona nadie sabe dar razón de la información del proceso, además al llamar tienen que pasar por varios funcionarios para conseguir la información buscada.

VARIABLE OPORTUNIDAD

Cuadro 5														
OPORTUNIDAD DEL SERVICIO														
DETALLE	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		En Blanco		Totales	
	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%
La experiencia en el uso del Sistema de Información de la Oficina de Suministros (GECO) ha sido positiva	12	11%	42	40%	30	28%	14	13%	3	3%	5	5%	106	100%
La Oficina de Suministros ha implementado cambios positivos en los últimos seis meses	13	12%	44	42%	33	31%	10	9%	2	2%	4	4%	106	100%
Valor relativo del % total		12%		41%		30%		11%		2%		4%		100%
Categorías agrupadas	Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo				Ni en Acuerdo ni En Desacuerdo		En Desacuerdo o Totalmente en Desacuerdo				En Blanco			
Totales	52%				30%		14%				4%		100%	

Fuente: El autor

Según el cuadro 5 referente a la oportunidad del servicio de la OSUM se tiene que un 52% de los sujetos contestaron positivamente “Totalmente de acuerdo” o “de acuerdo”, un 30% contestó “ni en acuerdo ni en desacuerdo” y un 14% se consideró “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo” con las afirmaciones correspondientes a esta variable.

En la respuesta “de acuerdo” de la afirmación acerca de si la OSUM ha implementado cambios positivos en el último año, se concentra la mayor puntuación favorable.

Un aspecto que atenta contra lo oportuno del servicio que ofrece la OSUM es que el sistema de información que no cumple con las expectativas de los usuarios ya que se atasca y hace difícil trabajar con él, aún cuando la información que contiene es valiosa.

En general consideran que los trámites han mejorado sustancialmente, esto es que son oportunos, especialmente por las compras por “fondo de trabajo” que ha aligerado los tiempos de espera de los usuarios.

VARIABLE PROFESIONALISMO

Cuadro 6														
PROFESIONALISMO DE LOS FUNCIONARIOS														
DETALLE	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		En Blanco		Totales	
	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%
En todo momento el trato de los funcionarios de la Oficina de Suministros ha sido amable	43	41%	48	45%	7	7%	4	4%	0	0%	4	4%	106	100%
Siempre que he presentado una queja o inconformidad por el servicio prestado por la Oficina de Suministros, ha sido resuelta	15	14%	44	42%	30	28%	6	6%	3	3%	8	8%	106	100%
Valor relativo del % total		27%		43%		17%		5%		1%		6%		100%
Categorías agrupadas	Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo				Ni en Acuerdo ni En Desacuerdo		En Desacuerdo o Totalmente en Desacuerdo				En Blanco			
Totales	71%				17%		6%				6%		100%	

Fuente: El autor

El cuadro 6 muestra la satisfacción de los usuarios con respecto al profesionalismo del servicio de la OS, un 71 % de los usuarios dijeron estar "totalmente de acuerdo" o "de acuerdo" con las afirmaciones propuestas en esta variable, tan sólo un 6% están "en desacuerdo" o "totalmente en desacuerdo" y un 17% no están "ni en acuerdo ni en desacuerdo". Hubo un 6% que no contestó este ítem.

Como se puede observar el porcentaje de usuarios que no están "ni en acuerdo ni en desacuerdo" es más alto, casi en 10 puntos porcentuales, a las respuestas negativas que se dieron.

La cantidad de usuarios más alta fue la que estaba "de acuerdo" con el trato de los funcionarios de la OSUM con un 48%.

El usuario indica que los funcionarios son amables y tratan de satisfacer los requerimientos de los usuarios cuando se interactúa con ellos, sin embargo la dificultad para encontrar a los funcionarios que manejan información sobre determinado trámite atenta contra el profesionalismo de los mismos.

VARIABLE VELOCIDAD DE RESPUESTA

Cuadro 7														
TIEMPOS DE RESPUESTA														
DETALLE	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		En Blanco		Totales	
	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%	Valor Absoluto	%
Es rápido conseguir información acerca del trámite que estoy realizando	20	19%	45	42%	20	19%	14	13%	2	2%	5	5%	106	100%
Una vez recibido el producto en el almacén este llega rápidamente a mi unidad	15	14%	48	45%	25	24%	11	10%	1	1%	6	6%	106	100%
El almacén abastece mis necesidades oportunamente y en el tiempo establecido	10	9%	49	46%	28	26%	12	11%	3	3%	4	4%	106	100%
Estoy satisfecho con el tiempo que tarda cada unidad en Licitaciones	8	8%	37	35%	30	28%	15	14%	4	4%	12	11%	106	100%
Estoy satisfecho con el tiempo que tarda cada unidad contrataciones directas	11	10%	47	44%	23	22%	11	10%	1	1%	13	12%	106	100%
Estoy satisfecho con el tiempo que tarda cada unidad en fondo de trabajo	19	18%	48	45%	19	18%	7	7%	2	2%	11	10%	106	100%
Valor relativo del % total		12%		43%		24%		12%		2%		8%		100%
Categorías agrupadas	Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo				Ni en Acuerdo ni En Desacuerdo		En Desacuerdo o Totalmente en Desacuerdo				En Blanco			
Totales	55%				24%		14%				8%		100%	

Fuente: El autor

El cuadro 7 muestra la satisfacción de los usuarios con respecto a la velocidad de respuesta del servicio de la OS, un 55% de las respuestas de la variable se inclinan hacia "totalmente de acuerdo" o "de acuerdo", contra un 14% que contestó "en desacuerdo" o "totalmente en desacuerdo". Casi una cuarta parte de las respuestas fueron "ni en acuerdo ni en desacuerdo". Las respuestas "ni en acuerdo ni en desacuerdo" son casi el doble de las respuestas negativas de esta variable ("en desacuerdo" o "totalmente en desacuerdo").

La respuesta que más se repitió fue "de acuerdo" para el ítem 25, acerca de si el almacén abastece los requerimientos oportunamente y en el tiempo establecido, donde un 46% se inclinó por esta respuesta.

El usuario considera que si bien es cierto el trámite tiene un tiempo de duración aceptable, la burocracia no permite que sea mejor la respuesta, y aún más cuando se dificulta la comunicación con los funcionarios.

En general los trámites de contratación fueron bien evaluados, sin embargo para el caso de las licitaciones, aún cuando se conoce que el trámite lleva más tiempo por la necesidad de cumplir con lo estipulado en la Ley de Contratación Administrativa, el usuario considera que puede mejorarse, algo parecido ocurre con el trámite de contratación directa el cual consideran que se tarda mucho para ser un trámite por excepción. Por último el trámite de Compra por fondo de trabajo es el mejor evaluado.

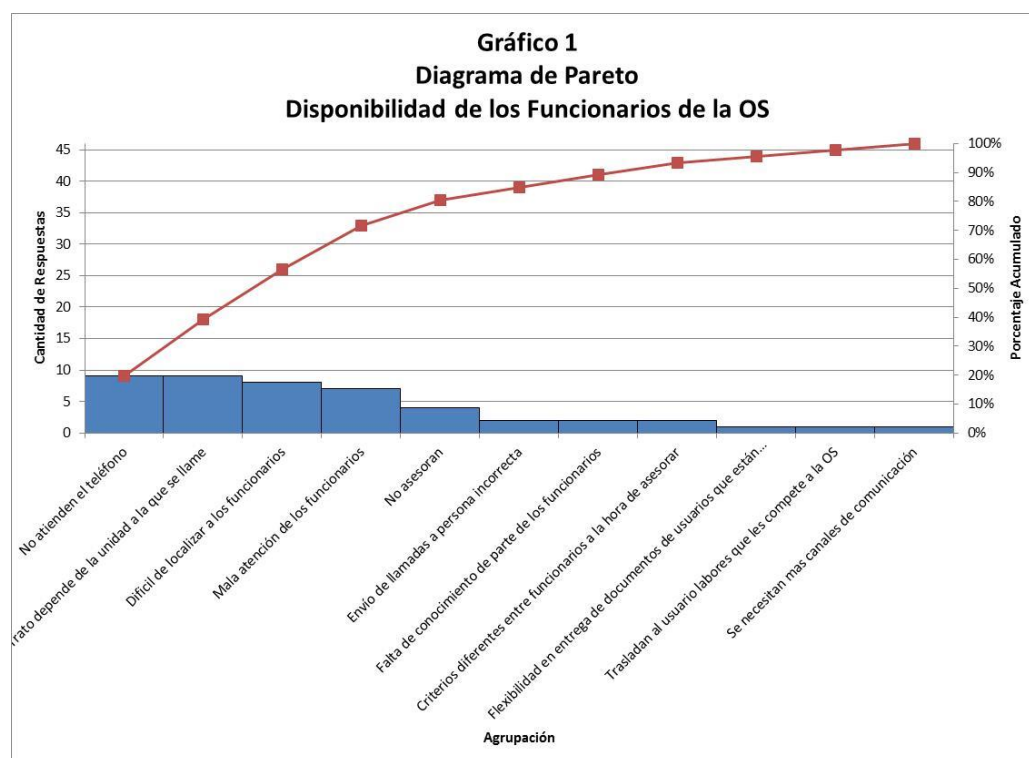
COMPARACIÓN CON LA ENCUESTA ANTERIOR

Cuadro 8										
Comparación 2010-2013										
Variable	Año 2010					Año 2013				
	TA	A	N	D	TD	TA	A	N	D	TD
Confiabilidad	87%	8%	5%			91%	5%	3%		
Conformidad	65%	21%	14%			66%	21%	11%		
Conocimiento	79%	12%	10%			81%	13%	5%		
Disponibilidad	66%	21%	12%			66%	19%	12%		
Oportunidad	56%	22%	21%			52%	30%	14%		
Profesionalismo	74%	17%	7%			71%	17%	6%		
Velocidad de Respuesta	60%	22%	12%			55%	24%	14%		

Fuente: El autor

Como se aprecia en el cuadro las diferencias entre los análisis son pocos, llama la atención que la confiabilidad subió las cantidades de usuarios que contestaron positivamente, lo mismo ocurrió con la variable conformidad y conocimiento. Disponibilidad tiene el mismo porcentaje y oportunidad, Profesionalismo y Velocidad de respuesta bajaron en lo que a cantidad de usuarios satisfechos se refiere.

DIAGRAMAS DE PARETO DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS



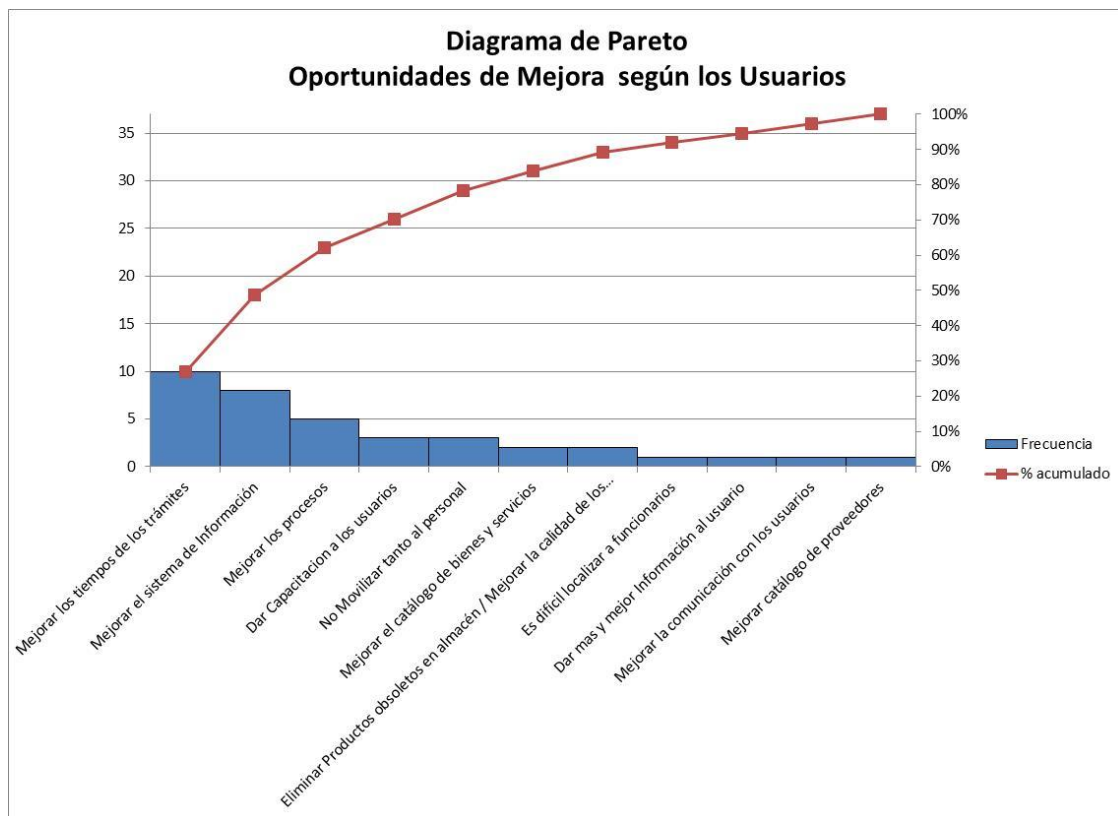
Fuente: El autor

En el gráfico se puede apreciar que las principales oportunidades de mejora sobre la disponibilidad se basan en las siguientes agrupaciones:

- No atienden el teléfono.
- El trato depende de la unidad a la que se llama.
- Es difícil localizar a los funcionarios.

- Mala atención de los funcionarios.
- Estas cuatro agrupaciones representan el 80% de las respuestas recibidas.

Gráfico 2



Fuente: El autor

Respecto a las oportunidades de mejora de la OS, el 80% de las respuestas recibidas caen en los siguientes ítems:

- Mejorar los tiempos de los trámites
- Mejorar el sistema de información
- Mejorar los procesos
- Dar capacitación a los usuarios
- No movilizar tanto al personal

PORCENTAJES DE SATISFACCIÓN

Otro análisis es el porcentaje de Satisfacción que se calcula de acuerdo a la siguiente tabla de valores:

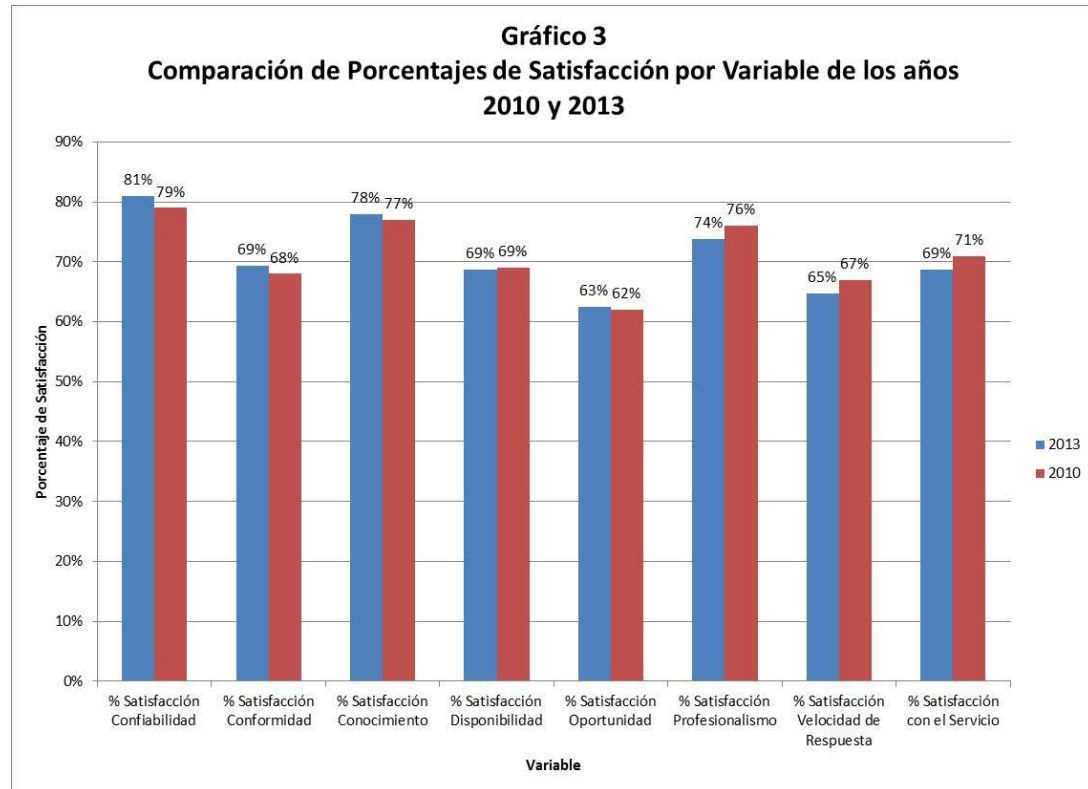
Cuadro 9	
Valores de las Respuestas	
Respuesta	Valor
Totalmente de Acuerdo	4
De Acuerdo	3
Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo	2

En Desacuerdo	1
Totalmente en Desacuerdo	0

Fuente: El autor

De esta forma podemos sacar un valor promedio por respuesta, que luego se convierte en un porcentaje de satisfacción, de esta forma tenemos que el porcentaje de satisfacción total es de 70% que es igual al que se presentó en el año 2010.

El siguiente gráfico muestra el comportamiento por variable de la evaluación realizada en el año 2010 y la realizada en el año 2013.



Fuente: El autor

Como se puede observar, los valores son similares y tienen como máximo dos puntos porcentuales de diferencia. El porcentaje más alto en ambos años fue el de la variable confiabilidad y el más bajo en ambos años fue el de oportunidad.

El porcentaje de satisfacción más bajo en una pregunta es la que se refiere a si el almacén mantiene cantidades adecuadas de los productos que mantiene en stock con un 55% de satisfacción, mientras que la más alta es la que se refiere a si siempre se recibe el pedido en buen estado. En el Anexo 2 se pueden observar los porcentajes de satisfacción por pregunta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La confiabilidad es la variable mejor evaluada por los usuarios por lo que se concluye que existe satisfacción en los usuarios de la OSUM con respecto a la confiabilidad del servicio. Básicamente porque la información que dan los funcionarios se ajusta a la realidad y se recibe lo solicitado de acuerdo a lo pactado.
 - Se recomienda, a la Dirección de la OS, coordinar con la Unidad de Tecnologías de Información existente, el mantenimiento y mejoramiento del sistema de información actual y potencializar la posibilidad de acceso a este sistema, mediante Internet a los usuarios de la OS.
 - Asimismo, se recomienda que la Unidad de Tecnologías de Información elabore un plan de información y divulgación de los alcances del sistema de información GECO, de manera que los usuarios de la OSUM conozcan y puedan aprovechar todas las herramientas con las que cuenta este sistema, en cuanto a seguimiento y control de las solicitudes de contratación.
- Para la variable conformidad se concluye que existe satisfacción de los usuarios con los servicios de la OS. La satisfacción se debe principalmente a la conformidad entre lo solicitado y lo que recibe el usuario. Los factores que perciben los usuarios como insatisfactorios se refieren a la tramitología del proceso de contratación en cuanto a documentos e información solicitados. Otra razón que causa insatisfacción se refiere a la calidad de los artículos en inventario del almacén.
- El conocimiento de los funcionarios fue evaluado satisfactoriamente. Las respuestas favorables, se debe a que consideran que los funcionarios de la OSUM reciben adecuada capacitación sobre aspectos legales y técnicos.
 - Se recomienda a la Dirección de la OS, en coordinación con la Unidad de Control de Operaciones y la Unidad de Planificación Logística, realizar un plan de capacitación anual dirigida a funcionarios y usuarios de la OS, en aspectos procedimentales, que permita una actualización de los conocimientos en materia de contratación. Es importante en este plan de capacitación que se prevea el uso de herramientas que permitan evaluar los conocimientos adquiridos y de esta manera determinar la eficacia de la capacitación recibida. Estas herramientas pueden ser exámenes sobre lo aprendido u observación sobre el rendimiento de los funcionarios y usuarios.
- Se evaluó el apoyo de los funcionarios en los trámites, la disponibilidad para la atención, la disponibilidad de la información y la disponibilidad de los artículos de inventario, todo esto en función de la satisfacción de los usuarios. Se concluye que existe satisfacción en cuanto a la disponibilidad de los servicios de la OS. La satisfacción se debió principalmente porque consideran que los funcionarios tienen una buena actitud para apoyar el trámite y para brindar información, la atención es muy buena y la información es de calidad. Sin embargo la proporción que contestó de forma desfavorable indica problemas en procesos y falta de estándares de atención.
- La oportunidad de los servicios de la OSUM indica el acierto o desacierto de cumplir con las expectativas de los usuarios en el tiempo adecuado y con la calidad esperada. En este aspecto se tiene que es la variable que obtuvo el menor porcentaje. Por lo que se concluye que los usuarios de la OSUM se encuentran insatisfechos en cuanto a la oportunidad del servicio que brinda la OS. Según los usuarios existen factores que afectan negativamente la oportunidad del servicio, como lo son, la dificultad en el uso del Sistema de Información GECO, el cual es poco flexible y con problemas de comunicación con la red informática de la UCR. El porcentaje de usuarios que contestaron esta variable de forma favorable, indican que hay una mejora sustancial en los procesos de trabajo, como también, perciben que se han realizado cambios importantes en la OSUM en el último año.

- Se recomienda a la Dirección de la OSUM trabajar con la información generada de un Análisis FODA para elaborar un plan estratégico que contenga las directrices y comportamiento que se espera de la OSUM para lograr los objetivos propuestos. Este plan estratégico permitirá definir el enfoque de la OSUM a corto y mediano plazo, para esto debe contener un análisis que determine cuáles son las necesidades que se van a tener en aspectos tales como: sistemas de información, recurso humano y financiero, para poder hacer frente a las nuevas tendencias, que en un ambiente como el universitario, implica cambios muy grandes en tecnologías y formas de trabajo.
- El porcentaje de respuestas favorables con la variable profesionalismo indican que los funcionarios tienen disposición y que son amables a la hora de atender a los usuarios, sin embargo, la percepción desfavorable se basa en la dificultad que tienen para contactarlos. Se tiene entonces, que por un lado los usuarios tienen problemas para contactar a los funcionarios, pero una vez que los contactan reciben un buen servicio. Además hay dificultad para comunicarse telefónicamente y por correo electrónico (no contestan lo correos electrónicos) con los funcionarios
 - Se recomienda a la Dirección de la OS, que se incluya dentro del plan de capacitación anual, una dirigida al Servicio al Cliente, para reforzar la atención que se le debe dar a las necesidades del usuario. En este marco de capacitación es importante que se incluyan los temas de quejas y/o reclamos y estudios de satisfacción, para que también se puedan establecer acciones preventivas y correctivas con respecto al servicio que se da a los usuarios.
 - De igual forma, se recomienda que las unidades encargadas de elaborar el plan anual de capacitación, realice un estudio de los conocimientos que poseen los funcionarios, y los deseados para el puesto, con el propósito de identificar brechas de conocimiento y diseñar una estrategia de capacitación orientada a disminuir esas brechas.
 - Es importante también que se establezca una metodología de comunicación oficial, que sea formal y eficiente.
- Los usuarios consideran que los procesos contractuales son acordes con el tiempo de duración, sin embargo son susceptibles de mejora.
 - Se recomienda a la Dirección de la OSUM realizar una revisión de los procedimientos actuales de trabajo, que permita identificar las actividades que no agregan valor y las que son susceptibles de mejora en los diferentes procesos de contratación que realiza la oficina, así como en las actividades de logística y almacenamiento. Una vez identificadas estas actividades, determinar la posibilidad de eliminarlas y/o mejorarlas para que los trámites sea más expeditos.
- En general los usuarios de la Oficina de Suministros de la UCR están satisfechos con el servicio que reciben, sin embargo consideran que puede mejorarse en aspectos tales como procedimientos, tiempos de respuesta, atención, comunicación y calidad de artículos normalizados. El potencial para la mejora existe, es cuestión de potenciarlo para dar mejores resultados
 - Se recomienda realizar un plan estratégico integral, que permita establecer estrategias a corto, mediano y largo plazo, con sus respectivos objetivos, actividades y tareas, de forma que se vayan estableciendo mejoras en los diferentes aspectos que componen las actividades sustantivas. Para esto es necesaria la participación de todos los funcionarios mediante el trabajo en equipo, para establecer las metas que buscará la Oficina de Suministros.
 - Asimismo es importante que se sigan realizando mediciones que generen los datos necesarios para la toma de decisiones, tal y como se ha hecho en este proyecto, para que se tenga un punto de partida para la mejora de la satisfacción de los usuarios.

ANEXO 1

OFICINA DE SUMINISTROS DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA					
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS					
La Encuesta que se presenta a continuación pretende determinar el grado de satisfacción de los clientes externos de la Oficina de Suministros para establecer las necesidades de mejora del servicio que presta. Por favor marque con "X" las siguientes afirmaciones de acuerdo con:					
	TA: Totalmente de Acuerdo	A: De acuerdo	N: Ni en acuerdo ni en desacuerdo		
	D: En Desacuerdo	TD: Totalmente en Desacuerdo			
General					
1	Indique su puesto:				
	(a) Director (b) Jefe Administrativo (c) Otro: _____				
2	Marque el Tipo de Unidad a la que pertenece:				
	(A) Académica (B) Administrativa (C) Investigación (D) Acción Social				
Confiabilidad					
3	La información que recibo de los funcionarios de la Oficina de Suministros es confiable.	TA	A	N	D TD
4	El producto / servicio recibido, se ajusta a lo pactado originalmente en la solicitud de contratación	TA	A	N	D TD
Conformidad					
5	Estoy conforme con la selección de proveedores para los trámites que he realizado con la Oficina de Suministros	TA	A	N	D TD
6	La Oficina de Suministros vela por que el proveedor cumpla con lo estipulado en los contratos	TA	A	N	D TD
7	La Oficina de Suministros me asesora acerca de cómo hacer la Recomendación Técnica.	TA	A	N	D TD
8	Siempre recibo mi pedido en buen estado	TA	A	N	D TD
9	Estoy satisfecho con los artículos que se mantienen en stock en el almacén y que puedo solicitar mediante requisición	TA	A	N	D TD
10	Pedidos similares tardan tiempos similares en ser abastecidos	TA	A	N	D TD
Conocimiento					
11	Siempre que lo necesito recibo asesoría por parte de la Oficina de Suministros para el trámite de contratación	TA	A	N	D TD
12	Los funcionarios de la Oficina de Suministros cuentan con el conocimiento técnico necesario para apoyar mi trámite eficientemente.	TA	A	N	D TD
Disponibilidad					
13	Cuando lo necesito, recibo el apoyo por parte del personal de la Oficina de Suministros para realizar la Solicitud de Contratación.	TA	A	N	D TD
14	Siempre que llamo por teléfono a la Oficina de Suministros atienden y me dan una respuesta satisfactoria a mi necesidad.	TA	A	N	D TD
15	Siempre que necesito información acerca del trámite que estoy realizando es fácil conseguirla con los funcionarios de la Oficina de Suministros	TA	A	N	D TD
16	La Oficina de Suministros me apoya en el caso que tenga la necesidad de soporte técnico por parte del proveedor	TA	A	N	D TD
17	El almacén mantiene cantidades adecuadas de los productos que mantiene en stock	TA	A	N	D TD
18	¿Qué opina en general de la disponibilidad de los funcionarios de la Oficina de Suministros?				
Oportunidad					
19	La experiencia en el uso del Sistema de Información de la Oficina de Suministros (GECO) ha sido positiva	TA	A	N	D TD
20	La Oficina de Suministros ha implementado cambios positivos en los últimos seis meses	TA	A	N	D TD
Profesionalismo					
21	En todo momento el trato de los funcionarios de la Oficina de Suministros ha sido amable	TA	A	N	D TD
22	Siempre que he presentado una queja o inconformidad por el servicio prestado por la Oficina de Suministros, ha sido resuelta	TA	A	N	D TD
Velocidad de Respuesta					
23	Es rápido conseguir información acerca del trámite que estoy realizando	TA	A	N	D TD
24	Una vez recibido el producto en el almacén este llega rápidamente a mi unidad	TA	A	N	D TD
25	El almacén abastece mis necesidades oportunamente y en el tiempo establecido	TA	A	N	D TD
26	Estoy satisfecho con el tiempo que tarda cada unidad en				
26a.	a. Licitaciones	TA	A	N	D TD
26b.	b. Contrataciones Directas	TA	A	N	D TD
26c.	c. Fondo de Trabajo	TA	A	N	D TD
General					
27	Estoy satisfecho(a) con el trámite de contratación administrativa que realiza la Oficina de Suministros	TA	A	N	D TD
Indique cualquier observación adicional que crea conveniente para ser considerada en el mejoramiento de la Oficina					

ANEXO 2

