

Oficina de Suministros
Universidad de Costa Rica

Teléfono: (506) 25112965

Fax: ((506) 25114242

Correo electrónico:
antonio.marin@ucr.ac.cr

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS MARZO 2014

Aplicada entre el 6 y el 18 de marzo de 2014

Realizado por: Ing. Antonio Marín González

Contenido

METODOLOGIA.....	2
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	4
CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS	4
VARIABLE SERVICIO.....	5
VARIABLE RESPONSABILIDAD	7
VARIABLE CONFIABILIDAD.....	8
VARIABLE SEGURIDAD.....	9
VARIABLE ATRIBUTOS.....	10
DIAGRAMA DE PARETO.....	14
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR VARIABLE	15
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	17
ANEXO 1	19

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

METODOLOGIA

Para la investigación se aplicó el cuestionario a una muestra de 59 unidades que representan alrededor el 22% del total de la población (267 unidades) y a un 61% del total de unidades que participaron en las charlas que dio la OSUM los días 6 y 7 de marzo de 2014.

Se determinó que la población son 267 personas entre administrativas, docentes y de investigación y que además son las que compran regularmente por medio de la Oficina de Suministros. 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 18 preguntas 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 al Servicio.
- Satisfacción con respecto a la Responsabilidad de los funcionarios.
- Satisfacción con respecto a la Confiabilidad del servicio.
- Satisfacción con respecto a la Seguridad del servicio.
- Satisfacción con respecto a los Atributos del servicio.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

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 utilizando la escala de Likert¹

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. Si 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.

¹ ¹ “Procedimiento de escalamiento en el que el sujeto asigna los estímulos a un conjunto específico de categorías o cuantificadores lingüísticos, en su mayoría, de frecuencia (siempre, a veces, nunca, etc.) o de cantidad (todo, algo, nada, etc.)” Guildford, J.P. (1954). Psychometric Method. New York: McGraw-Hill

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

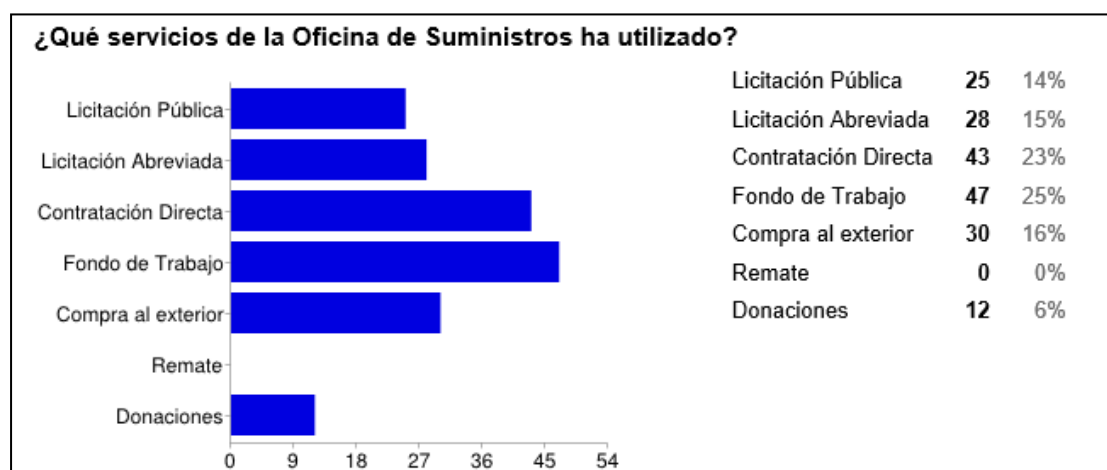
Una vez aplicado el cuestionario a las diferentes unidades usuarias de la Oficina de Suministros de la UCR se pueden establecer los principales hallazgos de acuerdo con la experiencia que han tenido estas unidades con el servicio que les ofrece.

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

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Al caracterizar los usuarios estos indican que el proceso que más utilizan es la Fondo de Trabajo, seguido de Contratación Directa, Compra al Exterior y Licitación Abreviada. En un menor grado están la Licitación Pública y las donaciones, cabe decir en este punto que los procesos que tramitan más montos por unidad son la licitación abreviada y la licitación pública. (Gráfico 16)

Gráfico 1

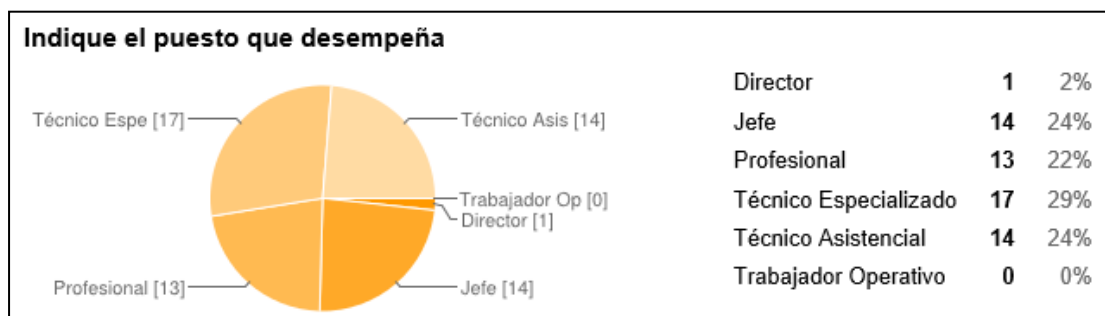


Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

Los puestos que desempeñan los funcionarios que manejan las interrelaciones entre la OSUM y las unidades Usuarias se pueden apreciar en el Gráfico 2, como se puede observar los puestos técnicos son los que lidian diariamente con los procesos de contratación, seguidos muy de cerca por Jefes y profesionales. (14% y 13%) respectivamente.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

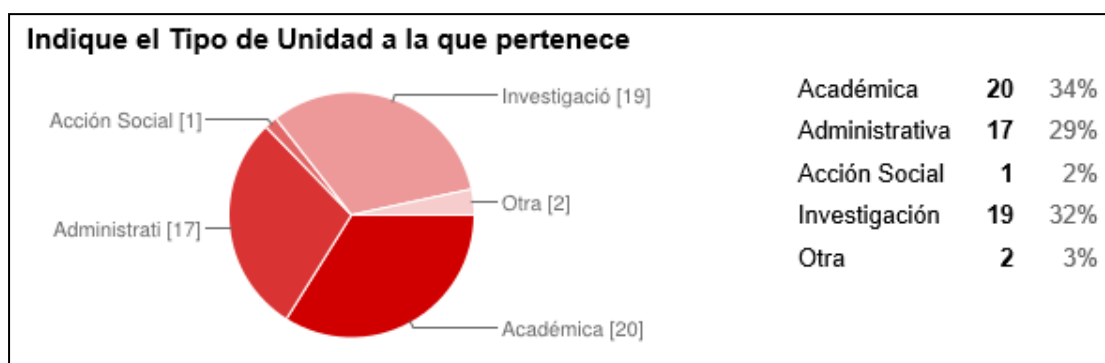
Gráfico 3



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

De los usuarios que participaron en el estudio las Unidades Académicas fueron las que más presencia tuvieron, seguidas de las de Investigación y las Administrativas. Las unidades de Acción Social fueron las que menos participación tuvieron.

Gráfico 4



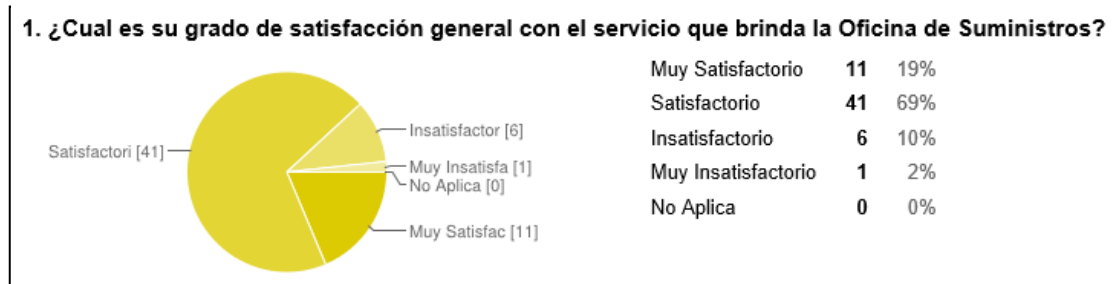
Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

VARIABLE SERVICIO

En la variable servicio, específicamente en la pregunta de relativa a la satisfacción con el servicio, un 88% de los consultados dice estar satisfecho con el servicio de la Oficina de Suministros, contra un 12% que están insatisfechos, algunos de los cuales externaron haber tenido problemas con el servicio que brinda la oficina.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gráfico 5.



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

El grado de satisfacción con el servicio post entrega (pregunta 3) de la Oficina de Suministros tiene un 85% de unidades satisfechas contra un 14% de usuarios insatisfechos, la mayor cantidad de usuarios marcaron que están “Satisfechos” por encima de las otras opciones, a saber “Totalmente Satisfecho”, “Insatisfecho” o “Totalmente Insatisfecho”.

Gráfico 6



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

A la pregunta ¿Es fácil realizar una compra por medio de la Oficina de Suministros? (Pregunta 4) Un 64% indicó que es fácil o muy fácil y un 34% indicó que es difícil o muy difícil (un 2% consideró que esta pregunta no le aplicaba). Aspectos relacionados con el sistema de información es lo que los usuarios consideraron que en su mayor parte provocan que no sea tan sencillo realizar compras por medio de la OSUM. Como se ve en el gráfico las respuestas más votadas fueron “es fácil” y “es difícil” con un 54% y un 27% respectivamente, marcando una tendencia hacia el centro de la escala utilizada.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

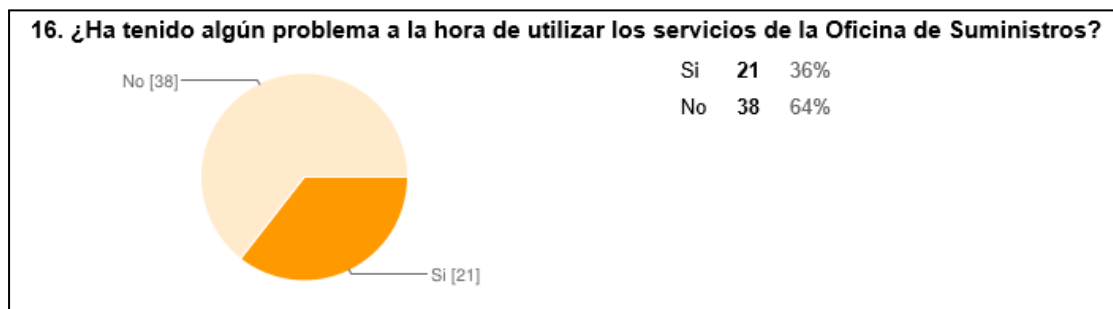
Gráfico 7



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

Un 36% de los usuarios ha indicado que han tenido problemas al utilizar los servicios de la OSUM y un 64% indica que no los ha tenido.

Gráfico 8



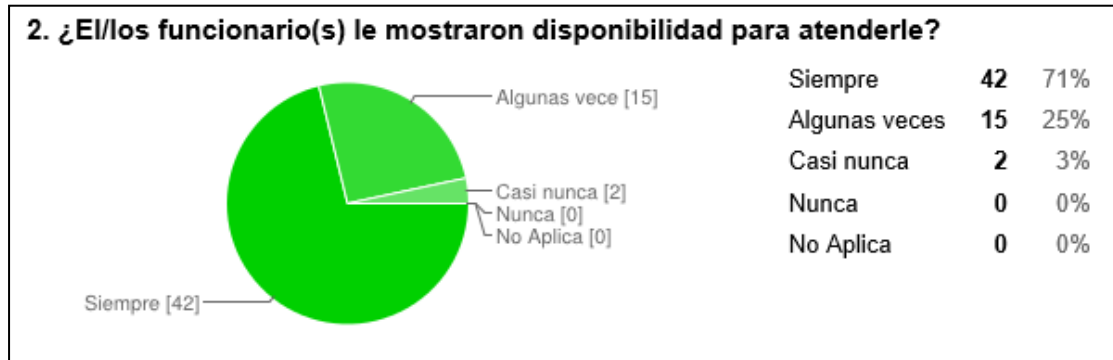
Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

VARIABLE RESPONSABILIDAD

La variable responsabilidad se enfoca a la disponibilidad de los funcionarios, donde se tiene que un 96% de los encuestados indican que los funcionarios de la OSUM muestran disponibilidad para atenderlos y tan sólo un 3% se mostro insatisfecho con la disponibilidad de los funcionarios.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gráfico 9

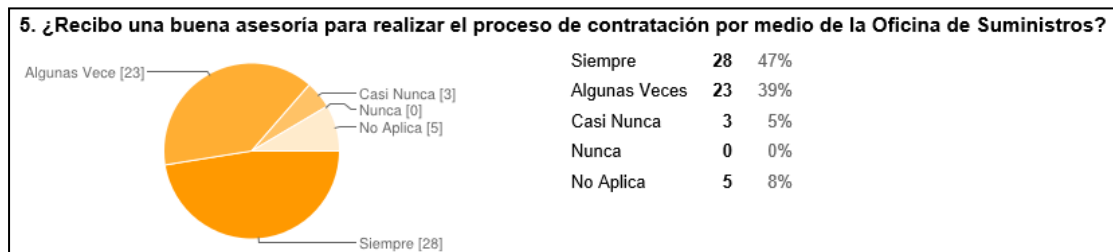


Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

VARIABLE CONFIABILIDAD

Respecto a la asesoría que brindan los funcionarios de la OSUM para realizar el servicio (pregunta 5), un 86% indica que les dan una buena asesoría y un 5% indica que casi nunca les dan una buena asesoría, un 8% indica que no le aplica esta pregunta.

Gráfico 10

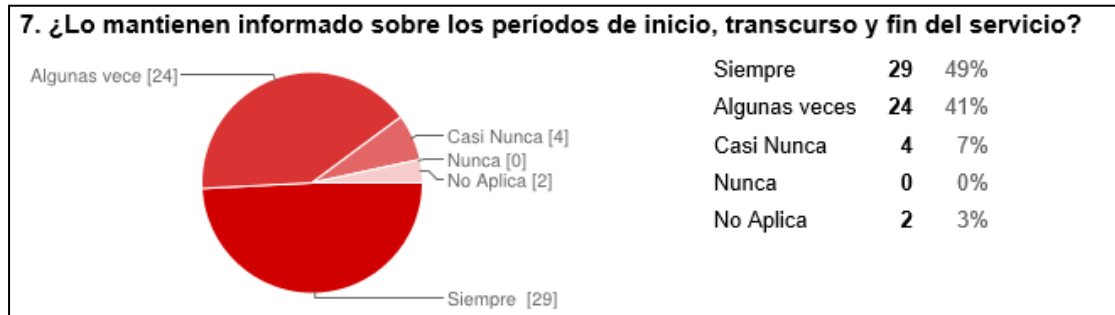


Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

Sobre la información que da la OSUM sobre el estado de los trámites (pregunta 6) un 49% indica que siempre lo mantienen informado, y un 41% indica que sólo algunas veces, contra un 4% que dice que casi nunca. Un 41% por ciento es un valor alto y que indiquen que falta de información lo hace más crítico, lo ideal sería que un 100% contestara que siempre recibe la información sobre el trámite.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

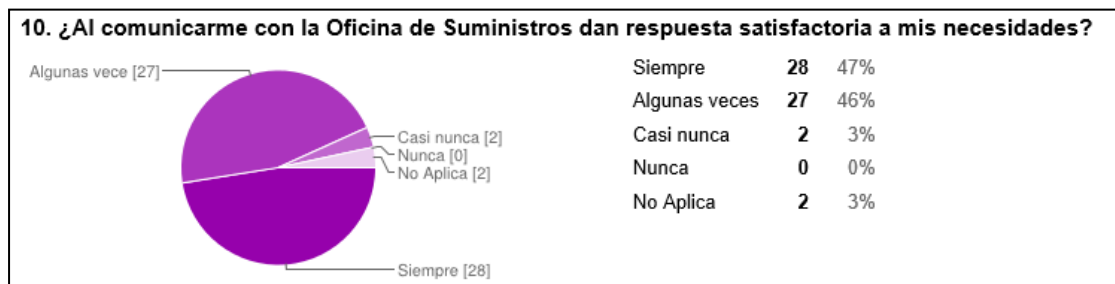
Gráfico 11



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

Sobre la respuesta a las necesidades de las diferentes unidades es importante hacer notar que un 46% indica que sólo algunas veces dan respuesta satisfactoria a sus necesidades, un porcentaje bastante alto contra los que piensan que siempre reciben respuesta satisfactoria a sus necesidades.

Gráfico 12



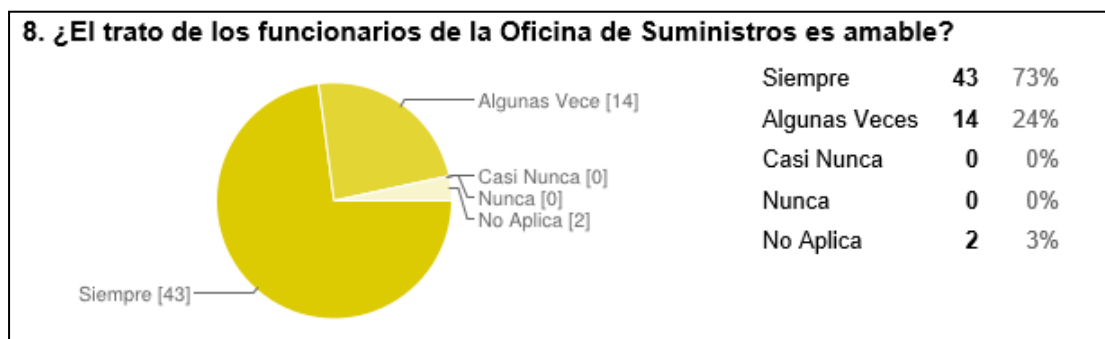
Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

VARIABLE SEGURIDAD

El trato de los funcionarios históricamente ha sido uno de los porcentajes más altos en los estudios realizados, en este caso no es la excepción dado que un 73% indica que siempre son tratados de una manera amable y tan solo un 14 % indica que algunas veces. Reacciones negativas no se observan en este ítem.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

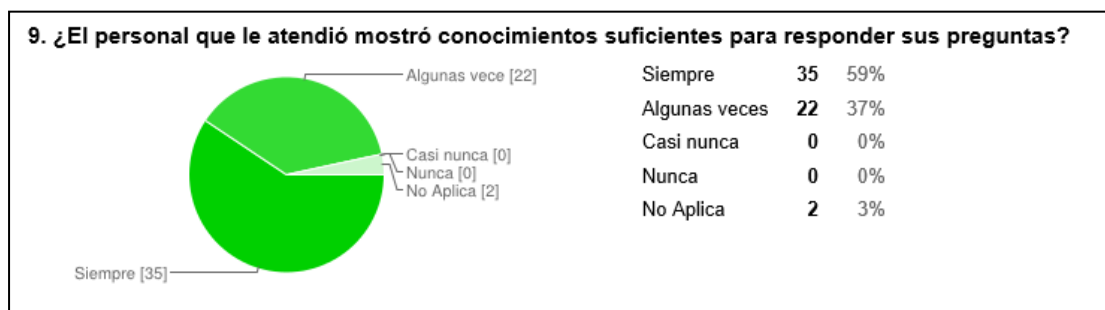
Gráfico 13



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

Respecto al conocimiento de los funcionarios se tiene que un 59% indica que los funcionarios siempre mostraron conocimientos para suficientes contra un 37% que indicó que algunas veces. Esto demuestra el manejo que tienen los funcionarios de la OSUM de aspectos legales y procedimentales, las respuestas “Casi Nunca” y “Nunca” no fueron utilizadas por los usuarios consultados.

Gráfico 14



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

VARIABLE ATRIBUTOS

Respecto al grado de satisfacción con el proceso de licitación pública se tiene que un 44% están satisfechos con el trámite un 5% insatisfechos y un 47% indican que no les aplica, principalmente porque no han utilizado este mecanismo.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gráfico 15



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

En cuanto a licitaciones abreviadas el comportamiento tiende a ser parecido, un 49% dicen estar satisfechos o muy satisfechos con el trámite, un 7% dicen estar insatisfechos y un 44% indica que no ha utilizado este tipo de trámite. Es importante hacer notar que tanto la licitación abreviada como la pública son las que menos se utilizan si comparamos la cantidad de trámites, sin embargo son las que más monto tramitan.

Gráfico 16



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

Si comparamos la preguntas 10 y 11 con la caracterización de los usuarios que se incluye en el formulario podemos observar que la Licitación Pública y la Licitación Abreviada son los servicios que menos utilizan los usuarios.

Respecto a la Contratación Directa hay un 72% de los usuarios que muestran satisfacción y un 3% que no está satisfecho. Un 25% indica que no les aplica esta pregunta por lo que se supone que no utilizan este mecanismo.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gráfico 17



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

Las compras por Fondo de trabajo también tiene un alto porcentaje de usuarios satisfechos (73%) un 3% muestra insatisfacción y un 14% indica que no les aplica esta pregunta, probablemente porque no han realizado compras bajo esta modalidad

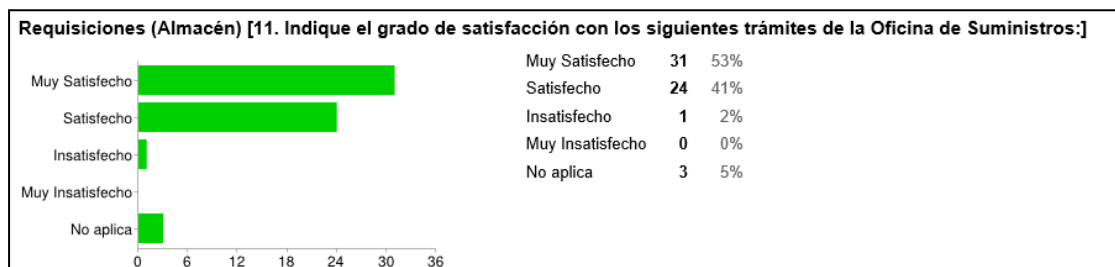
Gráfico 18



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

Respecto a las requisiciones que se realizan para obtener bienes normalizados (con inventario en el Almacén) un 94% está satisfecho con este trámite, un 2% está insatisfecho y un 5% indica que no lo han utilizado.

Gráfico 19



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Las solicitudes por demanda es un mecanismo que no todas las unidades han utilizado, sin embargo un 53% de los evaluados indican satisfacción con el proceso un 3% indica insatisfacción y un gran 44% indica que no han utilizado esta modalidad.

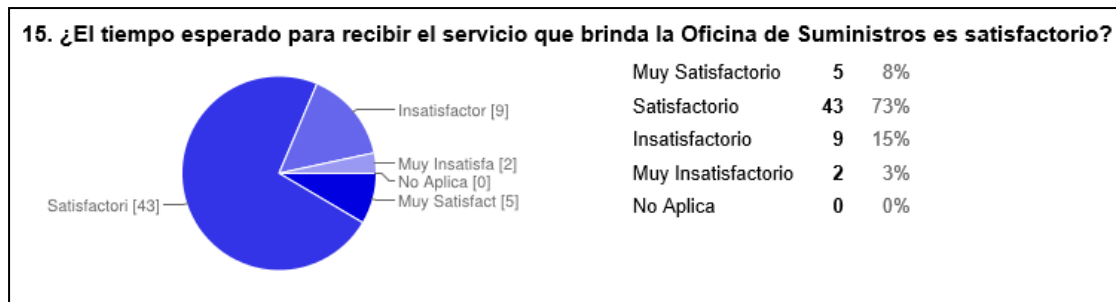
Gráfico 20



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

Con respecto al tiempo que se tarda para recibir el servicio un 81% indica satisfacción y un 18% indican insatisfacción, al parecer la unidad sabe valorar los tiempos que se tarda en cada trámite de acuerdo con los procesos legales con que se debe cumplir.

Gráfico 21



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

De acuerdo con los datos recopilados y asignando una puntuación de 1 a 100 a las respuestas dadas se puede concluir que la Oficina de Suministros tiene un 76% de satisfacción, si bien es cierto las encuestas del 2013 y 2014 no son comparables por que son diferentes si nos limitamos simplemente al porcentaje de satisfacción, podemos decir que este aumentó en relación al 2013.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

DIAGRAMA DE PARETO

Al realizar un Análisis de Pareto podemos determinar cuáles son los principales focos de insatisfacción de los usuarios para con el servicio que ofrece la Oficina de Suministros. Como se aprecia en el gráfico los problemas con el Sistema GECO ocupan el primer lugar de los aspectos que provocan insatisfacción, principalmente por la dificultad que representa el utilizarlo, las fallas de comunicación que hacen que el sistema “saque” a los usuarios, y las dificultades para moverse entre pantallas.

El segundo foco de insatisfacción, relacionado directamente con el primero, es lo referente al catálogo de bienes y servicios, el cual representa un problema para los usuarios porque antes de realizar la solicitud dependen de una inclusión y/o modificación en este catálogo.

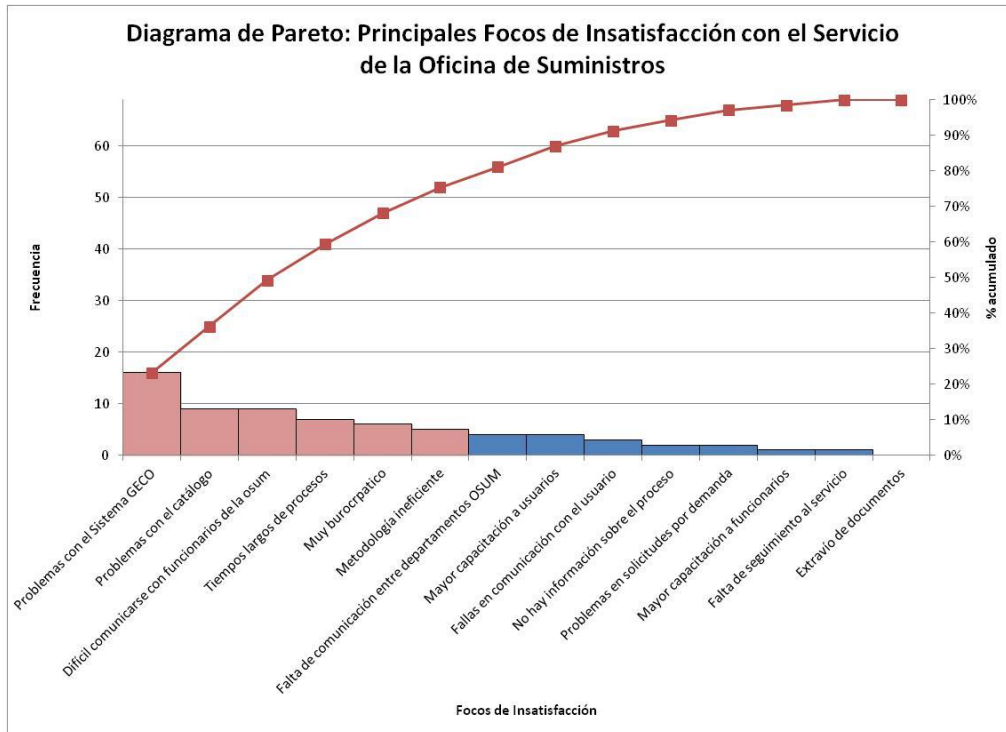
La dificultad para comunicarse con los usuarios ocupa el tercer lugar, principalmente porque al llamar por teléfono no contestan o porque si no se encuentra el analista encargado nadie da información sobre determinado proceso.

Los largos tiempos de los procesos también son un foco de insatisfacción, ya que en varios casos los trámites comenzaron en el 2013 y a marzo del 2014 aún no han recibido lo solicitado.

La burocracia y las metodologías ineficientes también forman parte de este grupo, tanto por la cantidad de documentos que se piden una y otra vez así como por la falta en la búsqueda de mejores formas de trabajo.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gráfico 22



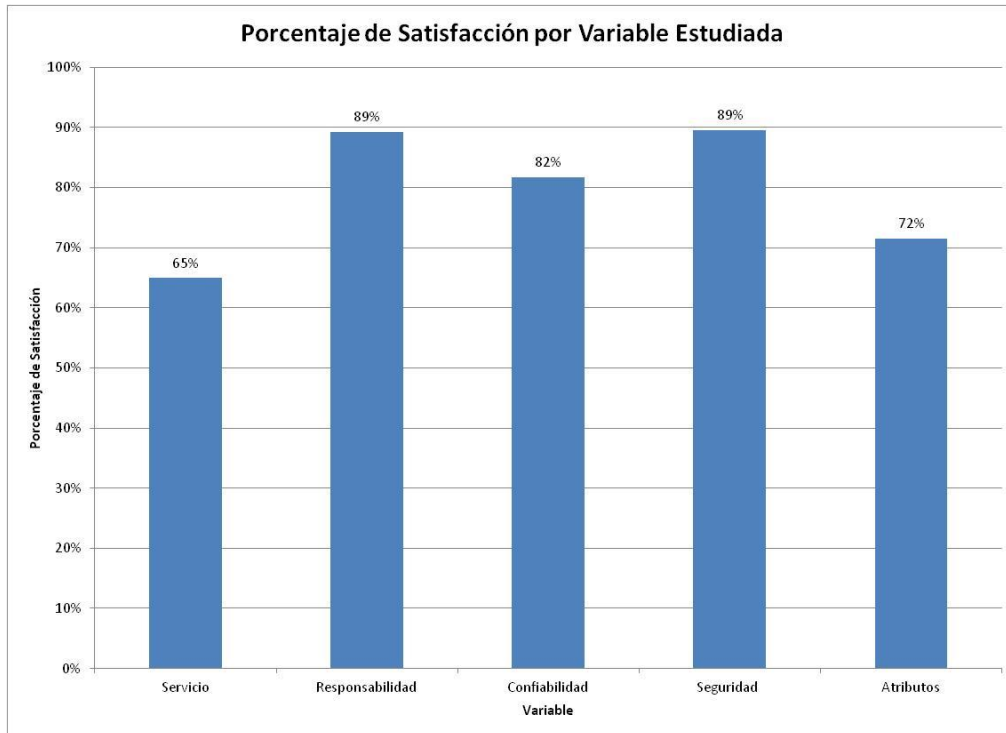
Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR VARIABLE

De acuerdo con las variables definidas al inicio del estudio encontramos cuál de ellas es la que tiene el mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios. Como se ve en el gráfico las variables seguridad y responsabilidad son las que más satisfacción tienen mientras que la variable servicio es la de menor grado de satisfacción.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gráfico 23



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2014

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Si bien es cierto el servicio que brinda la oficina de Suministros es bien visto por los usuarios, aspectos tales como el sistema de información tan poco amigable y la dificultad para comunicarse con los usuarios, empañan la labor que se realiza.

Ante esta situación es importante que se mejore la plataforma del sistema GECO, tomando en cuenta las necesidades de los usuarios externos e internos de la oficina de Suministros, ya que el pensar en realizar un nuevo sistema no es viable dado el costo y la existencia precisamente de GECO. Si bien es cierto se utiliza también el sistema de compras estatal (Merlink) no es conveniente que se manejen dos sistemas que, hasta la fecha, no se comunican entre sí. El hecho de que se haya documentado el proceso sustantivo de la Oficina de Suministros, facilitaría la revisión y mejora de la programación de GECO.

Por otro lado sería importante evaluar la posibilidad de contar con un “Centro de Llamadas para Atención al Usuario” que tenga la información de los diferentes procesos y pueda evacuar las dudas o en su defecto contactar con la persona encargada, eso sí, dando seguridad al usuario de que va a ser atendido por un funcionarios conocedor del trámite respectivo.

Hay cierto grado de dificultad al realizar el trámite de contratación por medio de la oficina de Suministros, esto debido principalmente a lo “rígido” que es el sistema GECO, así como a la dificultad que implica realizar inclusiones en el catálogo, donde se pueden tardar varios días en la depuración de las características técnicas del bien o servicio.

La metodología que utiliza la Oficina de Suministros en sus trámites es muy susceptible a mejora, ya que a la fecha no se cuenta con mecanismos de trazabilidad eficientes, así como tiempos muy altos en los procesos de compra. La información que se brinda al usuario debe estar siempre disponible.

Para atacar este último punto es necesario realizar un análisis multidisciplinario del proceso de contratación (que ya está levantado) para buscar puntos de mejora en función de la satisfacción de los usuarios. Metodologías como diagramas de causa efecto, despliegue de la función de calidad y Análisis de Modos de Efectos de Fallos, son un buen comienzo para el análisis profundo de los procesos.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

No todos los usuarios de los servicios de la Oficina de Suministros conocen los mecanismos que existen, tales como requisiciones y solicitudes de contratos por demanda, por lo que sería importante hacer una campaña informativa para que los usuarios usen estos mecanismos que son más expeditos que una contratación.

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

ANEXO 1

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de la Oficina de Suministros de la UCR

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.

*Obligatorio

Indique la Unidad a la que pertenece

(No es obligatorio)

¿Qué servicios de la Oficina de Suministros ha utilizado?

(Puede marcar más de uno)

- Licitación Pública
- Licitación Abreviada
- Contratación Directa
- Fondo de Trabajo
- Compra al exterior
- Remate
- Donaciones

Microsoft Office One
OneNote no pudo guardar
sección Notas sin archivar
en sus notas o en otros pro

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

*Indique el puesto que desempeña **

*Indique el Tipo de Unidad a la que pertenece **

*1. ¿Cual es su grado de satisfacción general con el servicio que brinda la Oficina de Suministros? **

- Muy Satisfactorio
- Satisfactorio
- Insatisfactorio
- Muy Insatisfactorio
- No Aplica

*2. ¿El/los funcionario(s) le mostraron disponibilidad para atenderle? **

- Siempre
 - Algunas veces
 - Casi nunca
 - Nunca
 - No Aplica
-

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

*3. ¿Cual es su grado de satisfacción con respecto al servicio post entrega que da la Oficina de Suministros? **

- Totalmente Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente Insatisfecho
- No Aplica

*4. ¿Es fácil realizar una compra por medio de la Oficina de Suministros? **

- Es muy fácil
- Es fácil
- Es difícil
- Es muy difícil
- No Aplica

*5. ¿Recibo una buena asesoría para realizar el proceso de contratación por medio de la Oficina de Suministros? **

- Siempre
- Algunas Veces
- Casi Nunca
- Nunca
- No Aplica

*7. ¿Lo mantienen informado sobre los períodos de inicio, transcurso y fin del servicio? **

- Siempre
- Algunas veces
- Casi Nunca
- Nunca
- No Aplica

*8. ¿El trato de los funcionarios de la Oficina de Suministros es amable? **

- Siempre
- Algunas Veces
- Casi Nunca
- Nunca
- No Aplica

*9. ¿El personal que le atendió mostró conocimientos suficientes para responder sus preguntas? **

- Siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca
- No Aplica

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

10. ¿Al comunicarme con la Oficina de Suministros dan respuesta satisfactoria a mis necesidades? *

- Siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca
- No Aplica

11. Indique el grado de satisfacción con los siguientes trámites de la Oficina de Suministros: *

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No aplica
Licitación Pública	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Licitación Abreviada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contratación Directa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fondo de Trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Requisiciones (Almacén)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solicitudes de Contratos por Demanda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Indique cualquier observación adicional que crea conveniente para ser considerada en el mejoramiento de la Oficina

Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

*15. ¿El tiempo esperado para recibir el servicio que brinda la Oficina de Suministros es satisfactorio? **

- Muy Satisfactorio
- Satisfactorio
- Insatisfactorio
- Muy Insatisfactorio
- No Aplica

*16. ¿Ha tenido algún problema a la hora de utilizar los servicios de la Oficina de Suministros? **

- Si
- No

17. ¿Qué problemas ha tenido a la hora de utilizar los servicios de la Oficina de Suministros?