


OCP-DA044. INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

2025


Antonio Marín González
OFICINA DE SUMINISTROS

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 1 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Estudio de Satisfacción de Usuarios 2025 evalúa la percepción de 166 usuarios de 102 dependencias universitarias sobre la gestión de la Oficina de Suministros (OSUM). El análisis, de carácter mixto y respaldado por un análisis multivariable, diagnostica una organización con una solidez institucional notable, pero que enfrenta desafíos operativos críticos que limitan su potencial de excelencia.

- Fortaleza Institucional y Capital Humano:** La OSUM goza de un alto nivel de confianza, reflejado en una calificación global de gestión del 81,39% y una evaluación homogéneamente positiva de todas sus áreas (79%–86%). El principal activo es su capital humano: la satisfacción con el trato (87,5%), la claridad (82,7%) y la asesoría (82,2%) del personal es excepcionalmente alta, compensando en gran medida las deficiencias sistémicas.
- Puntos Críticos de Fricción: Sistema GECO:** Aunque accesible, su desempeño es el principal factor de insatisfacción. La velocidad (54,8%) y la estabilidad (caídas/lentitud con 49,7%) son las dimensiones peor evaluadas, con una correlación negativa directa y fuerte sobre la satisfacción global.
 - Tiempos de Compra:** El tiempo de espera para obtener bienes y servicios es el punto de mayor fricción en los procesos, con una calificación de apenas 58,3%.
 - Brecha de Capacitación:** La capacitación a los usuarios es la dimensión más crítica (56,0%). Esta debilidad formativa, sumada al desconocimiento estructural en procesos complejos (ej. Licitación Mayor con un 45,8% de desconocimiento), genera reprocesos y profundiza la percepción de lentitud.
- Paradojas del Servicio:** El estudio revela un desacople fundamental: mientras los procesos internos de logística (almacén) son ágiles y bien evaluados (rapidez de despacho: 78,9%), los procesos de compra externos son percibidos como lentos. Asimismo, la calidad del resultado final es una fortaleza (bienes en buen estado: 84,5%; correspondencia con lo solicitado: 78,5%), lo que mitiga, aunque no elimina, la frustración acumulada durante el proceso.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 2 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

La OSUM es percibida como una organización confiable y profesional, cuyo desempeño se sostiene en la competencia y calidad humana de su equipo. No enfrenta una crisis de confianza, sino una oportunidad estratégica de consolidación. El desafío principal es resolver el desequilibrio entre un capital humano sólido y unos sistemas y procesos que actúan como limitantes. El usuario valora a la OSUM, pero "sufre el proceso". La agenda de mejora es clara y accionable.




 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 3 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

TABLA DE CONTENIDO


1	INTRODUCCIÓN	7
2	OBJETIVOS	9
2.1	OBJETIVO GENERAL	9
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
3	METODOLOGÍA	11
4	DESARROLLO	16
4.1	PERFIL DEL USUARIO Y DEMOGRAFÍA DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN	16
4.1.1	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES HALLAZGOS	17
4.2	GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS TRÁMITES DE CONTRATACIÓN	18
4.2.1	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES HALLAZGOS	18
4.3	EXPERIENCIA CON EL SISTEMA GECO	20
4.3.1	ACCESIBILIDAD AL SISTEMA GECO	21
4.3.2	FACILIDAD DE NAVEGACIÓN	21
4.3.3	VELOCIDAD DEL SISTEMA	22
4.3.4	CIERRE INESPERADO DE SESIÓN	22
4.3.5	CAÍDAS DEL SISTEMA O LENTITUD EXTREMA	23
4.3.6	MÓDULOS O PANTALLAS QUE NO CARGAN CORRECTAMENTE	24
4.3.7	PROBLEMAS DE COMPATIBILIDAD CON EL NAVEGADOR	24
4.3.8	AUSENCIA DE MENSAJES CLAROS DE ÉXITO O ERROR	25
4.3.9	BLOQUEOS DEL SISTEMA SIN CAUSA APARENTE	26
4.3.10	RESTRICCIONES DE ACCESO A MÓDULOS QUE DEBERÍA ESTAR HABILITADOS	27
4.4	ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN	28
4.4.1	TRATO, CLARIDAD Y ASESORÍA	28
4.4.2	TIEMPOS DE RESPUESTA E INFORMACIÓN SOBRE TRÁMITES	29
4.4.3	ANÁLISIS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	30
4.4.4	HALLAZGOS TRANSVERSALES	31

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 4 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.5	EFICIENCIA DEL PROCESO Y CALIDAD DEL SERVICIO	32
4.5.1	CLARIDAD Y TRANSPARENCIA EN LA EVALUACIÓN DE OFERTAS	32
4.5.2	TIEMPO DE ESPERA PARA OBTENER BIENES O SERVICIOS	33
4.5.3	ESTADO DE LOS BIENES ENTREGADOS.....	34
4.5.4	HALLAZGOS TRANSVERSALES	34
4.5.5	RAPIDEZ EN LA ENTREGA DESDE EL ALMACÉN PRINCIPAL.....	36
4.5.6	TIEMPO DE ENTREGA DE ARTÍCULOS NORMALIZADOS EN INVENTARIO.....	36
4.5.7	CALIDAD DE LOS BIENES RECIBIDOS DESDE INVENTARIO	37
4.5.8	HALLAZGOS TRANSVERSALES	38
4.5.9	CAPACITACIÓN PARA REALIZAR TRÁMITES DE COMPRA	39
4.5.10	NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE SUMINISTROS	40
4.5.11	SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA	41
4.5.12	HALLAZGOS TRANSVERSALES	41
4.5.13	ASESORÍA PARA REALIZAR LA RECOMENDACIÓN TÉCNICA.....	43
4.5.14	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS ESTABLECIDOS O ACORDADOS	43
4.5.15	CORRESPONDENCIA DEL PRODUCTO O SERVICIO CON LO SOLICITADO	44
4.5.16	HALLAZGOS TRANSVERSALES	45
4.6	EXPERIENCIA GENERAL Y SATISFACCIÓN GLOBAL.....	46
4.6.1	ANÁLISIS COMPARATIVO POR ÁREA.....	46
4.6.2	HALLAZGOS ESTADÍSTICOS CLAVE.....	47
4.6.3	CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN GENERAL DE LA OFICINA DE SUMINISTROS	50
4.6.4	CALIFICACIONES DE LA OFICINAS PERTENECIENTES A LA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN.....	52
4.6.5	HALLAZGOS TRANSVERSALES	54
4.7	PREGUNTAS ABIERTAS	54
4.7.1	HALLAZGOS SECUNDARIOS (PERO ACCIONABLES)	57
4.7.2	RECOMENDACIONES “DE ALTO IMPACTO” ALINEADAS A LOS HALLAZGOS.....	58
4.8	ANÁLISIS MULTIVARIABLE	58
4.8.1	METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS DE CORRELACIÓN.....	59
4.9	COMPARACIÓN CON RESULTADOS ANTERIORES	63


 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 5 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.9.1	EL SISTEMA GECO: EL PUNTO CRÍTICO	64
4.9.2	CAPITAL HUMANO: LA MAYOR FORTALEZA (Tabla 16)	64
4.9.3	PROCESOS LOGÍSTICOS Y TIEMPOS (Tabla 16)	64
4.9.4	LA BRECHA DE CAPACITACIÓN (Tabla 16)	65
4.9.5	DESEMPEÑO POR UNIDADES (Tabla 17)	66
4.9.6	BENCHMARKING Y PERCEPCIÓN GLOBAL (Tabla 18 Y Tabla 19)	67
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
6	RECOMENDACIONES.....	72
7	ANEXOS.....	75
7.1	ANEXO. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025.	75
7.2	ANEXO. RESPUESTAS A FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	75

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 6 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Demografía y perfil de los Usuarios que Respondieron al Cuestionario de Satisfacción.	16
Tabla 2. Demografía y perfil de los Usuarios que Respondieron al Cuestionario de Satisfacción.	19
Tabla 3. Respuestas a Experiencia con el Sistema GECO 1.	22
Tabla 4. Respuestas a Experiencia con el Sistema GECO 2.	24
Tabla 5. Respuestas a Experiencia con el Sistema GECO 3.	26
Tabla 6. Respuestas a Experiencia con el Sistema GECO 4.	28
Tabla 7. Respuestas a Atención y Comunicación 1.	29
Tabla 8. Respuestas a Atención y Comunicación 2.	30
Tabla 9. Medios por Donde los Usuarios Reciben Comunicados.	31
Tabla 10. Eficiencia del Proceso y Calidad del Servicio 1.	35
Tabla 11. Eficiencia del Proceso y Calidad del Servicio 2.	39
Tabla 12. Eficiencia del Proceso y Calidad del Servicio 2.	42
Tabla 13. Eficiencia del Proceso y Calidad del Servicio 2.	45
Tabla 14. Análisis Comparativo por Área.	46
Tabla 15. Mejoras Observadas en el Funcionamiento General del Servicio de la OSUM.	50
Tabla 16. Comparación de preguntas por año.	65
Tabla 17. Calificaciones por Área o Unidad.	67
Tabla 18. Comparación de Percepciones de Mejora en el Funcionamiento y Calificaciones por Año.	67
Tabla 19. Calificación de Oficinas.	68

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 7 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

1 INTRODUCCIÓN


La Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica desempeña un rol estratégico en la gestión de la contratación pública institucional, la provisión oportuna de bienes y servicios, y el aseguramiento de la transparencia, eficiencia y calidad en los procesos de compra. En este contexto, la percepción de los usuarios internos constituye un insumo crítico para evaluar el desempeño del servicio, identificar brechas operativas y orientar decisiones de mejora continua.

El presente Estudio de Satisfacción de Usuarios 2025 se desarrolla como parte de los esfuerzos sistemáticos de la Oficina por fortalecer su modelo de gestión, alinearse con las buenas prácticas de calidad y responder de manera proactiva a las expectativas de la comunidad universitaria. Este ejercicio se enmarca en los principios del enfoque al cliente y la mejora continua establecidos por la norma ISO 9001:2015, así como en los lineamientos institucionales de rendición de cuentas y modernización de la gestión de compras públicas universitaria.


El estudio recoge la percepción de 166 usuarios de distintas dependencias de la Universidad, con participación de personal que ocupa roles funcionales clave en el sistema GECO y en la ejecución de trámites de contratación. A través de un cuestionario estructurado con componentes cuantitativos y cualitativos, se evalúan dimensiones críticas del servicio tales como: el grado de conocimiento de los trámites de contratación, la experiencia con el sistema GECO, la atención y comunicación brindadas por el personal, la eficiencia del proceso de compra, la calidad del servicio, la logística de inventarios, la capacitación al usuario y la satisfacción global con la gestión de la Oficina.

Asimismo, el documento incorpora un análisis multivariable orientado a identificar relaciones significativas entre variables de percepción, así como una lectura comparativa con resultados anteriores, lo que permite dotar al diagnóstico de una perspectiva evolutiva y sistémica.

Este informe no solo busca describir niveles de satisfacción, sino también ofrecer un diagnóstico técnico, trazable y útil para la toma de decisiones institucionales, el

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 8 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y la consolidación de una cultura de servicio orientada al usuario. En suma, se trata de un instrumento de gestión que traduce la voz del usuario en evidencia operativa, y la evidencia en oportunidad estratégica para seguir elevando el estándar de la gestión de suministros en la Universidad de Costa Rica.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 9 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026


2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar de manera integral la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica respecto a los procesos de contratación pública, la provisión de bienes y servicios, el uso del sistema GECO, la atención y comunicación institucional, y la calidad global del servicio, con el fin de identificar fortalezas, brechas operativas y oportunidades de mejora que sirvan como insumo técnico para la toma de decisiones, la mejora continua y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.


2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. **Evaluar la experiencia de los usuarios con el sistema GECO**
 Analizar la percepción sobre accesibilidad, facilidad de navegación, velocidad, estabilidad, mensajes del sistema y restricciones de acceso, para determinar su impacto en la eficiencia del trámite y en la satisfacción general.
2. **Valorar la atención, comunicación y asesoría brindadas por el personal**
 Medir la satisfacción respecto al trato, claridad, oportunidad de la información, tiempos de respuesta y calidad de la asesoría técnica, con el objetivo de identificar fortalezas humanas y áreas de mejora en la interacción con el usuario.
3. **Analizar la eficiencia del proceso de compra y la calidad del servicio**
 Evaluar la percepción sobre transparencia en la evaluación de ofertas, tiempos de espera, cumplimiento de plazos, correspondencia entre lo solicitado y lo recibido, y control del cumplimiento del contratista.
4. **Evaluar la logística interna de inventarios y almacén**
 Medir la satisfacción con la rapidez de despacho, tiempos de entrega desde inventario y calidad de los bienes entregados por el Almacén Principal.
5. **Determinar el nivel de capacitación percibida por los usuarios**
 Analizar la valoración de la capacitación para realizar trámites de compra y el nivel

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 10 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

de conocimiento del personal, con el fin de identificar brechas formativas críticas y oportunidades de fortalecimiento institucional.

6. **Medir la satisfacción global con la gestión de la Oficina de Suministros**
Estimar la percepción general de los usuarios sobre el desempeño institucional, incluyendo la comparación por áreas y con resultados anteriores.
7. **Identificar relaciones significativas entre variables de percepción**
Aplicar un análisis multivariable para detectar correlaciones relevantes entre dimensiones del servicio, con el fin de comprender los factores que más influyen en la satisfacción del usuario.
8. **Recoger y sistematizar la voz del usuario mediante preguntas abiertas**
Analizar cualitativamente los comentarios y observaciones de los usuarios para complementar los resultados cuantitativos y detectar problemas recurrentes, expectativas no cubiertas y oportunidades de mejora.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 11 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

3 METODOLOGÍA

El presente Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo–cualitativo, de carácter descriptivo y analítico, orientado a captar la percepción integral de los usuarios internos sobre los principales componentes del servicio de contratación pública y suministro institucional.

1. Diseño del instrumento

Se utilizó un **cuestionario estructurado (Anexo 7.1)**, compuesto por:


- **Preguntas cerradas** con escalas tipo Likert para medir niveles de:
 - Acuerdo y satisfacción (por ejemplo: trato, claridad, oportunidad de la información).
 - Frecuencia de problemas (por ejemplo: caídas del sistema, lentitud extrema).
 - Conocimiento y eficiencia (por ejemplo: trámites de contratación, uso de GECO).
 - Calificación global de la gestión institucional.

2. Preguntas abiertas, orientadas a recoger:

- Observaciones adicionales.
- Insatisfacciones recurrentes.
- Oportunidades de mejora percibidas por los usuarios.

Las escalas empleadas incluyeron:

- Escalas de **1 a 5** (satisfacción, acuerdo, frecuencia de problemas, conocimiento, eficiencia).
- Escala de **1 a 10** para la calificación global de la gestión.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 12 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- Opciones de respuesta como “No aplica” o campos en blanco, tratadas como datos faltantes para efectos analíticos.

3. Población y muestra

- **Población objetivo:**

Personas usuarias de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica que realizan trámites de contratación y solicitudes de bienes y servicios.

- **Muestra efectiva:** 166 usuarios que respondieron el cuestionario de satisfacción.
- **Cobertura institucional:** La participación se distribuyó en **102 dependencias distintas**, lo que aporta diversidad funcional y territorial a la muestra y reduce el sesgo de concentración en unidades específicas.
- **Perfil funcional predominante:** Una mayoría significativa de las personas encuestadas cuenta con **rol GECO avanzado (62,0%)**, lo que implica que las respuestas provienen de usuarios directamente involucrados en las etapas más críticas y complejas de los procesos de compra.

4. Recolección de datos (Anexo 7.2)


La información se levantó mediante un **formulario digital de satisfacción de usuarios**, administrado institucionalmente por la Oficina de Suministros.

- El periodo de aplicación del instrumento se llevó a cabo desde el 24 de noviembre de 2026 hasta el 19 de diciembre de 2026.
- Se enviaron 700 invitaciones a correos electrónicos registrados de usuarios y se recibieron 166 respuestas (24%), de 299 unidades usuarias diferentes se recibieron respuestas de 102 unidades usuarias diferentes (34%)

5. Procesamiento y análisis de datos cuantitativos

El análisis cuantitativo se realizó mediante:

- **Estadística descriptiva**, utilizando:
 - Frecuencias absolutas.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 13 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026


- Porcentajes.
- Promedios y calificaciones agregadas por ítem y por bloque temático.
- **Agrupación por dimensiones**, organizando los ítems en bloques analíticos:
 - Perfil del usuario y demografía.
 - Grado de conocimiento de los trámites de contratación.
 - Experiencia con el sistema GECO.
 - Atención y comunicación.
 - Eficiencia del proceso y calidad del servicio.
 - Logística de inventarios y almacén.
 - Capacitación y asesoría.
 - Experiencia general y satisfacción global.

Los resultados se presentan en tablas y gráficos, con interpretación estadística y hallazgos transversales por bloque.

6. Análisis multivariable (correlaciones)

Se incorporó un análisis multivariable basado en el **Coefficiente de Correlación de Pearson**, con la siguiente metodología:

- **Selección de variables:** Se incluyeron todas las columnas con escalas de calificación u opinión (acuerdo, satisfacción, conocimiento, frecuencia de problemas y eficiencia).
- **Conversión de escalas:**
 - Escalas de 1–10 y 1–5: se mantuvieron como valores numéricos.
 - Escalas de acuerdo/satisfacción: se mapearon a una escala de 1 a 5 (1 = Totalmente en desacuerdo / muy insatisfecho; 5 = Totalmente de acuerdo / muy satisfecho).

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 14 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- Escalas de frecuencia de problemas: se mapearon a una escala de 1 a 5 (1 = Nunca; 5 = Siempre).
- **Tratamiento de datos faltantes:** Los valores “No aplica” y celdas vacías se excluyeron del cálculo de cada par de correlaciones.
- **Cálculo y selección de hallazgos:** Se calcularon correlaciones para todos los pares de variables numéricas y se extrajeron:
 - Los 10 pares con correlaciones positivas más fuertes.
 - Los 10 pares con correlaciones negativas más fuertes.

Este análisis permitió identificar relaciones significativas entre dimensiones del servicio y su impacto en la satisfacción general.

7. Análisis cualitativo


Las respuestas a las preguntas abiertas se procesaron mediante:

- **Agrupación temática de comentarios**, identificando:
 - Problemas recurrentes.
 - Fortalezas percibidas.
 - Demandas de mejora.
 - Observaciones críticas sobre GECO, tiempos de compra, capacitación y seguimiento de trámites.
- **Síntesis interpretativa**, contrastando los hallazgos cualitativos con los resultados cuantitativos para reforzar la coherencia del diagnóstico.

8. Comparación con resultados anteriores

El estudio incorpora una **lectura comparativa con mediciones previas** de satisfacción (Sección 4.9), con el fin de identificar:

- Tendencias de mejora o estancamiento.
- Cambios en la percepción global del servicio.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 15 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

9. Enfoque de calidad y trazabilidad institucional

El diseño metodológico del estudio se alinea con:

- El **enfoque al cliente** y la **mejora continua** de la norma ISO 9001:2015.
- Buenas prácticas de gestión pública universitaria en rendición de cuentas y modernización de la gestión.


El estudio prioriza:

- Rigurosidad descriptiva.
- Trazabilidad de resultados por dimensión.
- Lectura sistémica del servicio, integrando personas, procesos y tecnología.

10. Cierre metodológico

La metodología empleada permite construir un diagnóstico integral, técnicamente consistente y orientado a la toma de decisiones. Si bien el estudio presenta limitaciones de reporte (periodo de aplicación, tasa de respuesta, detalle de la serie histórica), su diseño mixto, su amplia cobertura institucional y la incorporación de análisis multivariable fortalecen su valor como instrumento de gestión, mejora continua y soporte al Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina de Suministros.

En términos ejecutivos: **no es un simple sondeo de opinión; es una radiografía operativa del servicio.**

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 16 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4 DESARROLLO


4.1 PERFIL DEL USUARIO Y DEMOGRAFÍA DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

A continuación, se presenta un análisis de la demografía y el perfil de los 166 usuarios que respondieron al cuestionario de satisfacción, utilizando estadística descriptiva (frecuencia y porcentaje) para las principales variables identificadas.

Tabla 1. Demografía y perfil de los Usuarios que Respondieron al Cuestionario de Satisfacción.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Género	Mujer	103	62.0%
	Hombre	63	38.0%
Edad	Entre 40 y 49 años	68	41.0%
	Entre 30 y 39 años	42	25.3%
	Entre 50 y 59 años	42	25.3%
	Entre 20 y 29 años	10	6.0%
	60 años o más	4	0.0%
Rol GECO	Avanzado	103	62.0%
	Básico	56	33.7%
	No tengo rol en GECO	4	2.4%
	No sé qué Rol tengo en GECO	3	1.8%
Clase Laboral (Top 5 de 19 clases)	Profesional A	31	18.7%
	Técnico Especializado D	27	16.3%
	Técnico Asistencial B	19	11.4%
	Profesional C	13	7.8%
	Técnico Especializado B	12	7.2%
Dependencia (Top 5 de 102 dependencias)	Sede Regional de Occidente	11	6.6%
	Vicerrectoría de Acción Social	5	3.0%
	Oficina de Servicios Generales (OSG)	5	3.0%
	Sede Regional de Guanacaste	4	2.4%
	Sistema de Estudios de Posgrado (SEP)	4	2.4%

Fuente: Formulario de Satisfacción de Usuarios 2025

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 17 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.1.1 ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES HALLAZGOS


El análisis del perfil del usuario revela una clara concentración en ciertos segmentos demográficos y funcionales dentro de la institución.

1. Concentración de la Muestra en Mujeres de Edad Intermedia con Roles Avanzados en GECO

- **Dominio Femenino:** El 62.0% de los encuestados son Mujeres, lo que indica que el grupo principal de usuarios o encargados de responder la encuesta pertenece a este género.
- **Edad Mayoritaria:** Más de dos tercios de la muestra (66.3%) se concentra en el rango de edad entre 40 y 49 años (41.0%) y el rango entre 30 y 39 años y entre 50 y 59 años (ambos con 25.3% respectivamente). Esto sugiere que los usuarios principales son personal con experiencia y posiblemente una mayor trayectoria laboral.
- **Rol Funcional Clave:** La mayoría abrumadora (62.0%) posee un Rol GECO Avanzado (autoriza y ejecuta presupuesto, crea actas de recepción y solicitudes de pago), lo que significa que las respuestas provienen de personal directamente involucrado en las etapas más críticas y complejas de los procesos de compra. Este es un dato fundamental para la validez del estudio.

2. Diversidad de Procedencia y Clases Laborales

- **Gran Capilaridad Institucional:** La participación se distribuye en 102 dependencias diferentes. A pesar de la alta cantidad de dependencias, el top 5 de participación es bajo, destacando la Sede Regional de Occidente (6.6%) como la dependencia con mayor frecuencia de respuesta. Esto sugiere que la experiencia evaluada es diversa y no se limita a un pequeño grupo de oficinas centrales.
- **Clase Laboral Profesional/Técnica:** La clase laboral más frecuente es Profesional A (18.7%), seguida por Técnico Especializado D (16.3%). Esto refuerza el hallazgo de que el estudio fue respondido por personal calificado y con roles de ejecución o supervisión en los trámites de la Oficina de Suministros.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 18 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.2 GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS TRÁMITES DE CONTRATACIÓN

El análisis del grado de conocimiento de los trámites de contratación se ha calculado utilizando la escala:

- **Nada = 0**
- **Muy Poco = 1**
- **Poco = 2**
- **Mucho = 3**
- **Experto = 4**


Esto permite clasificar la percepción de conocimiento de manera conservadora, pero mantiene un orden de prioridad.

A continuación, se presenta un análisis de la percepción de los usuarios (N=166) sobre su conocimiento de los diferentes procesos de compra, utilizando la escala numérica para calcular una Puntuación Promedio.

4.2.1 ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES HALLAZGOS

El orden de los procesos según el nivel de conocimiento resalta la necesidad de la capacitación en los procesos de baja frecuencia o alta complejidad.

- **Dominio en Procesos Frecuentes y de Inventario (Puntuación > 2.5):**
 - Liderazgo Operacional: Los trámites de Solicitud de Materiales (2.81) y Orden de Compra de Servicios (2.52) son los únicos que superan la mitad de la escala (el punto medio entre 0 y 4 es 2). Casi el 70% de los usuarios tiene conocimiento alto en la Solicitud de Materiales, indicando que el centro de las operaciones diarias de inventario está bien cubierto.
- **Desconocimiento Crítico en Procesos Especializados (Puntuación < 1.45):**
 - Riesgo de Remate: El proceso de Remate (0.55) es prácticamente desconocido, con un 80.7% de desconocimiento total o muy bajo y apenas un 1.8% de conocimiento alto.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 19 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- Peligro en Licitación Mayor: El proceso de Licitación Mayor (1.45) y Compra al Exterior (1.37) tienen las puntuaciones más bajas entre los procesos críticos de adquisición. Que el 45.8% de los usuarios declare un conocimiento nulo o muy bajo en **Licitación Mayor** es la principal señal de riesgo del estudio.
- **Zona Gris de Conocimiento (Puntuación entre 1.64 y 2.34):**
 - **Licitaciones Menores y Reducidas:** Estos procesos (1.64 y 1.72, respectivamente) se encuentran en la zona donde la mayoría de los usuarios se siente en el nivel "Poco" de conocimiento. Esto genera una alta probabilidad de errores procedimentales y necesidad constante de consultar a la Oficina de Suministros.


Las acciones correctivas deben enfocarse en capacitar a fondo en los procesos de Licitación Mayor, Compra al Exterior y Donaciones, mientras se refuerzan los conocimientos de las Licitaciones Menores y Reducidas para llevar a los usuarios al nivel de "Mucho" (3).

Tabla 2. Demografía y perfil de los Usuarios que Respondieron al Cuestionario de Satisfacción.

Proceso	Puntuación Promedio (Máx. 4) ¹	% Conocimiento Alto (Mucho + Experto)	% Desconocimiento (Nada + Muy Poco)	% Conocimiento Medio (Poco)
Solicitud de Materiales	2.81	69.9%	10.2%	19.9%
Orden de Compra de Servicios	2.52	56.6%	13.9%	29.5%
Compra por Fondo de Trabajo	2.34	50.6%	16.3%	33.1%
Licitación Reducida	1.72	26.5%	38.0%	35.5%
Licitación Menor	1.64	21.7%	39.2%	39.2%
Licitación Mayor	1.45	15.7%	45.8%	38.6%
Compra al Exterior	1.37	19.9%	50.6%	29.5%
Donaciones	1.05	13.3%	65.7%	21.1%
Remate	0.55	1.8%	80.7%	17.5%

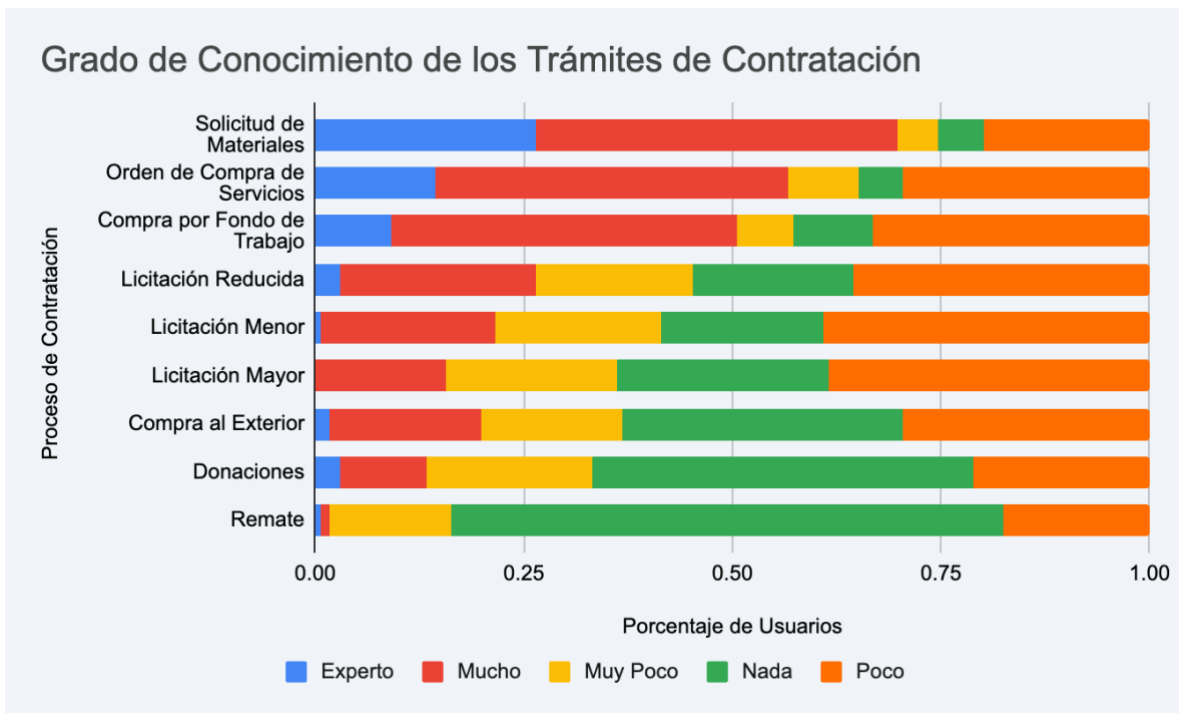
Fuente: Formulario de Satisfacción de Usuarios 2025

¹ Nota: La Puntuación Promedio es la media de las respuestas, donde 0 es 'Nada' y 4 es 'Experto'.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 20 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

A continuación, se muestra el gráfico que ilustra la distribución del conocimiento por cada trámite:

Gráfico 1. Tabla Resumen del Grado de Conocimiento de Trámites



Fuente: Formulario de Satisfacción de Usuarios 2025


4.3 EXPERIENCIA CON EL SISTEMA GECO

Enfoque metodológico.

- Escala tipo Likert de 5 puntos: **TA / A / N / D / TD**
- Tamaño muestral consistente: **n = 166** en los tres ítems.

Se trabaja con:

- Distribución porcentual
- Agrupación positiva (TA + A)
- Agrupación negativa (D + TD)
- Calificación global como indicador sintético de desempeño percibido.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 21 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.3.1 ACCESIBILIDAD AL SISTEMA GECO

Los resultados de este ítem se pueden observar en la Tabla 3, los principales hallazgos se presentan a continuación:

- Calificación: 70,18%
- Distribución clave
 - Positivo (TA + A): **71,68%**
 - Neutral: **15,66%**
 - Negativo (D + TD): **12,65%**

Lectura técnica:

- Resultado sólido y estable.
- La accesibilidad no es un cuello de botella estructural.
- La baja dispersión negativa indica consistencia operativa.


Interpretación ejecutiva: GECO está disponible cuando se necesita. El sistema abre la puerta sin resistencia.

4.3.2 FACILIDAD DE NAVEGACIÓN

Los resultados de este ítem se pueden observar en la Tabla 3, los principales hallazgos se muestran a continuación:

- Calificación: 65,51%
- Distribución clave
 - Positivo: 62,65%
 - Neutral: 21,69%
 - Negativo: 15,67%

Lectura técnica: Hay un aumento del bloque neutral, señal clásica de fricción cognitiva. No hay rechazo masivo, pero sí esfuerzo adicional del usuario.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 22 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.3.3 VELOCIDAD DEL SISTEMA

Los resultados de este ítem se pueden observar en la Tabla 3, los principales hallazgos se muestran a continuación:

- Calificación: 54,82% (ALERTA)
- Distribución clave
 - Positivo: 46,38%
 - Neutral: 24,70%
 - Negativo: 28,92%

Lectura técnica: Es el único ítem donde el bloque negativo supera el 25%. Hay una alta dispersión y polarización lo que implica experiencia inconsistente. Hay un Impacto directo en la productividad y percepción de eficiencia de la organización.

Tabla 3. Respuestas a Experiencia con el Sistema GECO 1.


Respuesta	Siempre tengo accesibilidad al Sistema de Gestión de Compras (GECO) para gestionar los requerimientos de compras o necesidades de bienes y servicios.		Es fácil navegar por las opciones del Sistema GECO		La velocidad del sistema GECO para realizar los trámites es adecuada	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
TA	39	23.49%	28	16.87%	14	8.43%
A	80	48.19%	76	45.78%	63	37.95%
N	26	15.66%	36	21.69%	41	24.70%
D	18	10.84%	23	13.86%	37	22.29%
TD	3	1.81%	3	1.81%	11	6.63%
Total	166	100.00%	166	100.00%	166	100.00%
Calificación	70.18%		65.51%		54.82%	

Fuente: Respuestas a Formulario de Satisfacción de Usuarios

4.3.4 CIERRE INESPERADO DE SESIÓN

En las siguientes preguntas se tiene la siguiente escala de frecuencia:

- Siempre / Frecuentemente / A veces / Rara vez / Nunca
- Regla de interpretación:
 - Alta frecuencia (Siempre + Frecuentemente) → problema estructural
 - Zona gris (A veces) → problema recurrente, no resuelto

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 23 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- Baja frecuencia (Rara vez + Nunca) → problema controlado
- La calificación refleja el grado de severidad percibida (a mayor %, menor problema).
- Calificación: 56,48%
- Distribución clave
 - Alta frecuencia: 22,29%
 - A veces: 37,95%
 - Baja frecuencia: 39,76%

Lectura técnica: El problema no es masivo, pero sí persistente. Casi 6 de cada 10 usuarios lo han experimentado al menos ocasionalmente.

Hay un Indicio de fallas en:

- gestión de sesiones
- tiempos de inactividad
- estabilidad

Lectura ejecutiva: El sistema no se cae siempre, pero cuando lo hace corta el flujo de trabajo.

4.3.5 CAÍDAS DEL SISTEMA O LENTITUD EXTREMA

Calificación: 49,70%, la más crítica del bloque


Distribución clave

- Alta frecuencia: 28,91%
- A veces: 45,18%
- Baja frecuencia: 25,90%

Lectura técnica: 74,09% de los usuarios lo experimentan al menos ocasionalmente. Es el problema más extendido y transversal, con alto impacto directo en:

- tiempos de trámite
- frustración del usuario
- percepción de confiabilidad institucional

Aquí no hablamos sólo de una molestia: si no de un problema real.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 24 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.3.6 MÓDULOS O PANTALLAS QUE NO CARGAN CORRECTAMENTE

Calificación: 56,63%

Distribución clave

- Alta frecuencia: 22,29%
- A veces: 39,16%
- Baja frecuencia: 38,56%

Lectura técnica: Problema intermitente, pero suficientemente frecuente para erosionar la experiencia. Se asocia normalmente con:

- dependencias entre módulos
- carga de recursos
- compatibilidad navegador / sesión

Tabla 4. Respuestas a Experiencia con el Sistema GECO 2.

Respuesta	Indique con qué frecuencia experimenta los siguientes problemas al utilizar el sistema GECO [Cierre inesperado de sesión]		Indique con qué frecuencia experimenta los siguientes problemas al utilizar el sistema GECO [Caídas del sistema o períodos de lentitud extrema]		Indique con qué frecuencia experimenta los siguientes problemas al utilizar el sistema GECO [Módulos o pantallas que no cargan correctamente]	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	4.82%	10	6.02%	3	1.81%
Frecuentemente	29	17.47%	38	22.89%	34	20.48%
A veces	63	37.95%	75	45.18%	65	39.16%
Rara vez	44	26.51%	30	18.07%	44	26.51%
Nunca	22	13.25%	13	7.83%	20	12.05%
Total	166	100.00%	166	100.00%	166	100.00%
Calificación	56.48%		49.70%		56.63%	


Fuente: Respuestas a Formulario de Satisfacción de Usuarios

4.3.7 PROBLEMAS DE COMPATIBILIDAD CON EL NAVEGADOR

Calificación: 71,08.%

Distribución clave

- Alta frecuencia: 11,44%

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 25 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- A veces: 24,70%
- Baja frecuencia: 63,85%

Lectura técnica: La mayoría rara vez o nunca enfrenta este problema y no se observa patrón de falla transversal.

Posible dependencia de:

- navegadores específicos
- versiones desactualizadas
- configuraciones locales

Lectura ejecutiva: El sistema convive razonablemente bien con los navegadores; los conflictos son la excepción, no la regla.

4.3.8 AUSENCIA DE MENSAJES CLAROS DE ÉXITO O ERROR

Calificación: 64,91%


Distribución clave

- Alta frecuencia: **14,46%**
- A veces: **34,94%**
- Baja frecuencia: **50,60%**

Lectura técnica

- Problema **más perceptivo que técnico**, pero relevante.
- El bloque “A veces” es dominante, señal de **debilidad en la experiencia de usuario**.
- Impacta en:
 - seguridad del usuario
 - retrabajo
 - consultas innecesarias a soporte

Lectura ejecutiva: El sistema hace su trabajo, pero no siempre lo dice con claridad.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 26 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.3.9 BLOQUEOS DEL SISTEMA SIN CAUSA APARENTE

Calificación: 75,45% la mejor evaluada del bloque

Distribución clave

- Alta frecuencia: **7,83%**
- A veces: **22,29%**
- Baja frecuencia: **69,88%**

Lectura técnica

- Los bloqueos **no son frecuentes ni sistemáticos**.
- Buen indicador de estabilidad estructural.
- Los eventos reportados parecen **episódicos**, no crónicos.


Lectura ejecutiva

Cuando el sistema se detiene, lo hace pocas veces y no define la experiencia general.

Tabla 5. Respuestas a Experiencia con el Sistema GECO 3.

Respuesta	Indique con qué frecuencia experimenta los siguientes problemas al utilizar el sistema GECO [Problemas de compatibilidad con el navegador]		Indique con qué frecuencia experimenta los siguientes problemas al utilizar el sistema GECO [Ausencia de mensajes claros de éxito o error]		Indique con qué frecuencia experimenta los siguientes problemas al utilizar el sistema GECO [Bloqueos del sistema sin causa aparente]	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	1.20%	3	1.81%	4	2.41%
Frecuentemente	17	10.24%	21	12.65%	9	5.42%
A veces	41	24.70%	58	34.94%	37	22.29%
Rara vez	51	30.72%	42	25.30%	46	27.71%
Nunca	55	33.13%	42	25.30%	70	42.17%
Total	166	100.00%	166	100.00%	166	100.00%
Calificación	71.08%		64.91%		75.45%	

Fuente: Respuestas a Formulario de Satisfacción de Usuarios

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 27 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.3.10 RESTRICCIONES DE ACCESO A MÓDULOS QUE DEBERÍA ESTAR HABILITADOS

Calificación: 81,78% , muy alta

Distribución clave

- Alta frecuencia: **3,01%**
- A veces: **16,27%**
- Baja frecuencia: **80,73%**

Lectura técnica

1. Ausencia total de casos críticos

- “Siempre”: **0%**
- No existe un problema permanente o sistémico.

2. Muy baja recurrencia

- Solo 3 de cada 100 usuarios lo viven con frecuencia.

3. Alta concentración positiva

- 8 de cada 10 usuarios rara vez o nunca enfrentan esta situación.

4. Dispersión mínima

- Respuestas fuertemente concentradas en el extremo favorable.
- Consenso estadístico claro.

Desde análisis de dispersión:

- Desviación estándar baja
- Asimetría positiva (cola hacia valores de baja frecuencia)
- Percepción homogénea y estable.


 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 28 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Tabla 6. Respuestas a Experiencia con el Sistema GECO 4.

Respuesta	Indique con qué frecuencia experimenta los siguientes problemas al utilizar el sistema GECO [Restricciones de acceso a módulos que debería estar habilitados]	
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0.00%
Frecuentemente	5	3.01%
A veces	27	16.27%
Rara vez	52	31.33%
Nunca	82	49.40%
Total	166	100.00%
Calificación	81.78%	

Fuente: Respuestas a Formulario de Satisfacción de Usuarios

En conjunto, los resultados indican que GECO no enfrenta problemas de disponibilidad ni de diseño estructural, pero sí requiere acciones prioritarias de mejora en rendimiento, estabilidad operativa y comunicación con el usuario, áreas donde una intervención focalizada podría generar un impacto inmediato y sustantivo en la satisfacción global.

4.4 ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

4.4.1 TRATO, CLARIDAD Y ASESORÍA


En la Tabla 7 se muestran los principales resultados a las preguntas relacionadas con el trato, la claridad y la asesoría.

Resultados clave:

- Trato cordial y respetuoso: 87,50%
- Claridad al evacuar consultas: 82,68%
- Asesoría durante el proceso de compra: 82,23%

Hallazgos principales

- La carga positiva (TA + A) supera el 83% en los tres ítems.
- La respuesta negativa (D + TD) es prácticamente inexistente ($\leq 2.5\%$).
- La dispersión es mínima, con fuerte concentración en “Totalmente de Acuerdo” y “De Acuerdo”.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 29 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Interpretación: El usuario no solo percibe competencia técnica, sino también trato humano, claridad y acompañamiento, elementos críticos en procesos administrativos complejos.

Este bloque confirma que el capital humano actúa como amortiguador frente a fricciones del proceso o del sistema.

Tabla 7. Respuestas a Atención y Comunicación 1.

Respuesta	El trato que recibo por parte del personal de la Oficina de Suministros es cordial y respetuoso.		Los funcionarios de la Oficina de Suministros se expresan con claridad para evacuar o abordar mis consultas.		La asesoría que recibo del personal de Oficina de Suministros durante todo el proceso de compra es adecuada.	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
TA	96	57.83%	78	46.99%	79	47.59%
A	57	34.34%	67	40.36%	60	36.14%
N	13	7.83%	17	10.24%	24	14.46%
D	0	0.00%	2	1.20%	2	1.20%
TD	0	0.00%	2	1.20%	1	0.60%
Total	166	100.00%	166	100.00%	166	100.00%
Calificación	87.50%		82.68%		82.23%	

Fuente: Respuestas a Formulario de Satisfacción de Usuarios

4.4.2 TIEMPOS DE RESPUESTA E INFORMACIÓN SOBRE TRÁMITES


A continuación se analizan los ítems del formulario relacionados con tiempos de respuesta e información sobre trámites (Tabla 8)Tabla 8. Respuestas a Atención y Comunicación 2.

Resultados clave

- Tiempo de respuesta adecuado: **77,11%**
- Información clara y oportuna: **77,11%**

Hallazgos principales

- Cerca de 8 de cada 10 usuarios valoran positivamente estas dimensiones.
- Aparece un bloque neutral relevante (13,86%), superior al observado en trato y asesoría.
- El bloque negativo se mantiene bajo ($\approx 6-7\%$), sin carácter estructural.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 30 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Interpretación: La atención es bien valorada, pero el seguimiento y la oportunidad de la información muestran mayor sensibilidad a la carga de trabajo y a la complejidad de los trámites. Aquí no hay ruptura de confianza, pero sí una oportunidad clara de mejora operativa.

Tabla 8. Respuestas a Atención y Comunicación 2.

Respuesta	El tiempo de respuesta a consultas y solicitudes es adecuado		Recibo información clara y oportuna sobre mis trámites con la Oficina de Suministros:	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
TA	60	36.14%	63	37.95%
A	72	43.37%	68	40.96%
N	23	13.86%	23	13.86%
D	10	6.02%	10	6.02%
TD	1	0.60%	2	1.20%
Total	166	100.00%	166	100.00%
Calificación	77.11%		77.11%	

Fuente: Respuestas a Formulario de Satisfacción de Usuarios

4.4.3 ANÁLISIS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Hallazgos estadísticos clave (Tabla 9)

- El correo electrónico concentra más de un tercio de todas las menciones (34,32%), consolidándose como el canal primario real.
- Existe un segundo bloque relevante de apoyo:
 - Teams: 19,03%
 - SIGEDI: 15,82%
- Canales informales como WhatsApp (8,04%) tienen presencia no menor.
- 12 menciones (3,22%) indican no recibir comunicados, lo que confirma una brecha de cobertura comunicacional.

Interpretación: La comunicación existe y es activa, pero es multicanal, fragmentada y no jerarquizada, lo que genera riesgos de exclusión y dependencia de canales informales.


 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 31 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Tabla 9. Medios por Donde los Usuarios Reciben Comunicados.


Medio / categoría detectada	Frecuencia (menciones)	Porcentaje
Correo electrónico	128	34.32%
Teams	71	19.03%
SIGEDI	59	15.82%
GECO	44	11.80%
WhatsApp	30	8.04%
SICOP	15	4.02%
No recibe comunicados / No hay comunicados	12	3.22%
Página Web Oficina de Suministros	6	1.61%
Teléfono / llamada	4	1.07%
Otros (no clasificable)	4	1.07%
	373	100%

Fuente: Respuestas a Formulario de Satisfacción de Usuarios

4.4.4 HALLAZGOS TRANSVERSALES.

1. La atención del personal es una fortaleza estratégica
 - Altas calificaciones
 - Consenso estadístico
 - Baja conflictividad
2. La comunicación interpersonal compensa debilidades del sistema
 - El buen trato y la asesoría mitigan problemas de GECO y de tiempos.
3. Los tiempos y el seguimiento son el punto más sensible del bloque
 - No críticos, pero con mayor neutralidad percibida.
4. El modelo de comunicación carece de centralidad
 - Muchos canales, pero sin uno claramente normado y obligatorio.
 - Riesgo real de usuarios que “quedan fuera”.

Desde una perspectiva de gestión y mejora continua, el eje de Atención y Comunicación presenta un desempeño robusto, consistente y bien valorado, sustentado principalmente en el compromiso, la claridad y el trato del personal de la Oficina de Suministros. Este

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 32 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

capital humano constituye hoy uno de los principales activos institucionales y un factor clave de satisfacción para los usuarios.

No obstante, los datos también evidencian oportunidades de mejora puntuales en el seguimiento oportuno de trámites y, especialmente, en la estructuración de un modelo de comunicación más claro y centralizado, que garantice cobertura total y reduzca la dependencia de canales informales. En síntesis, la Oficina comunica bien y atiende mejor, pero puede ordenar y fortalecer sus mecanismos para asegurar que esa buena atención llegue siempre, a todos y por el canal correcto.

4.5 EFICIENCIA DEL PROCESO Y CALIDAD DEL SERVICIO

Los datos de la Tabla 10, muestran un **desempeño desigual** entre las tres dimensiones evaluadas:

- **Alta fortaleza** en la calidad del resultado final (estado de los bienes).
- **Buen nivel de confianza** en la transparencia del proceso.
- **Debilidad estructural** en los tiempos de espera para recibir bienes y servicios.

Este patrón es coherente con los hallazgos previos: **la gestión es confiable, pero no siempre oportuna.**

4.5.1 CLARIDAD Y TRANSPARENCIA EN LA EVALUACIÓN DE OFERTAS


Calificación: 75,00%

Distribución clave

- Positivo (TA + A): **69,88%**
- Neutral: **27,71%**
- Negativo (D + TD): **2,41%**

Lectura técnica

- Muy bajo nivel de rechazo explícito.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 33 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- Bloque neutral alto: percepción de transparencia **no siempre visible**, aunque no cuestionada.
- Baja dispersión negativa, sin señales de desconfianza sistémica.

Interpretación ejecutiva

El proceso es percibido como correcto y transparente, pero **no siempre suficientemente explicado o comprendido** por el usuario.

Aquí la oportunidad no es normativa, sino **comunicacional**.

4.5.2 TIEMPO DE ESPERA PARA OBTENER BIENES O SERVICIOS

Calificación: 58,28%, alerta operativa

Distribución clave

- Positivo: **46,99%**
- Neutral: **30,12%**
- Negativo: **22,89%**

Lectura técnica


- Es el ítem con **mayor carga negativa del bloque**.
- Más de **1 de cada 5 usuarios** está insatisfecho con los tiempos.
- Alta dispersión: experiencias muy heterogéneas según tipo de compra, complejidad o proveedor.

Interpretación ejecutiva

Aquí no hay duda metodológica: el tiempo es el principal punto de fricción del proceso de compra.

Este resultado dialoga directamente con:

- lentitud del sistema GECO,
- complejidad de los procesos,

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 34 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- expectativas de los usuarios.

4.5.3 ESTADO DE LOS BIENES ENTREGADOS

Calificación: 84,49%, muy alta

Distribución clave

- Positivo: **89,76%**
- Neutral: **7,83%**
- Negativo: **2,41%**

Lectura técnica

- Consenso estadístico fuerte.
- Dispersión mínima.
- La entrega en buen estado es una fortaleza operativa clara.

Interpretación ejecutiva: El proceso puede tardar, pero entrega calidad, este hallazgo refuerza la idea de que el problema no es la ejecución final, sino el trayecto.

4.5.4 HALLAZGOS TRANSVERSALES

1. Alta confianza en la integridad del proceso

- Transparencia bien evaluada.
- Rechazo marginal.

2. El tiempo es el principal factor de insatisfacción


- Consistente con análisis previos (GECO, lentitud, caídas).

3. La calidad del resultado final compensa la espera

- Bienes en buen estado generan cierre positivo del proceso.

4. Neutralidad como señal de oportunidad

- Donde hay muchos "N", falta visibilidad, no necesariamente calidad.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 35 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Desde una visión integral de la experiencia del usuario en los procesos de compra, los datos confirman un modelo confiable pero lento. La Oficina de Suministros goza de un alto nivel de credibilidad en la evaluación de ofertas y demuestra solidez en la entrega de bienes en buen estado, lo cual fortalece la percepción de profesionalismo y control.


Sin embargo, los tiempos de espera emergen nuevamente como el principal punto crítico, afectando la satisfacción global y amplificando la percepción de lentitud ya observada en el sistema y en los procesos administrativos. En términos estratégicos, reducir tiempos o gestionar mejor las expectativas tendría un impacto inmediato y significativo en la valoración del servicio, sin comprometer la calidad ni la transparencia que hoy constituyen sus mayores fortalezas.

Tabla 10. Eficiencia del Proceso y Calidad del Servicio 1.

Respuesta	Considero que hay claridad y transparencia en el proceso de evaluación de las ofertas:		El tiempo de espera para obtener los bienes o servicios solicitados por medio de la Oficina de Suministros (Procesos de compra) es satisfactorio.		Los bienes adquiridos, por medio de solicitud de compra. (procesos de contratación), son entregados siempre en buen estado.	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
TA	54	32.53%	25	15.06%	84	50.60%
A	62	37.35%	53	31.93%	65	39.16%
N	46	27.71%	50	30.12%	13	7.83%
D	4	2.41%	28	16.87%	4	2.41%
TD	0	0.00%	10	6.02%	0	0.00%
Total	166	100.00%	166	100.00%	166	100.00%
Calificación	75.00%		58.28%		84.49%	

Fuente: Respuestas a Formulario de Satisfacción de Usuarios

Los datos de la Tabla 11, reflejan un desempeño global positivo del sistema de almacén de la Oficina de Suministros, con especial fortaleza en la rapidez de despacho y una percepción aceptable del tiempo de entrega. No obstante, emerge una señal de alerta moderada en la percepción de la calidad de los bienes entregados, que presenta la calificación más baja del bloque y una mayor dispersión.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 36 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.5.5 RAPIDEZ EN LA ENTREGA DESDE EL ALMACÉN PRINCIPAL

Calificación: 78,92%

Distribución clave

- Positivo (TA + A): **81,93%**
- Neutral: **11,45%**
- Negativo (D + TD): **6,62%**

Lectura técnica

- Alta concentración en respuestas positivas.
- Baja dispersión negativa.
- Consenso estadístico claro sobre la rapidez del despacho.

Interpretación ejecutiva: El almacén responde con agilidad; el despacho interno es percibido como oportuno y confiable. Este resultado posiciona al **proceso interno de entrega** como una **fortaleza logística**.

4.5.6 TIEMPO DE ENTREGA DE ARTÍCULOS NORMALIZADOS EN INVENTARIO


Calificación: 75,00%

Distribución clave

- Positivo: **77,71%**
- Neutral: **13,25%**
- Negativo: **9,03%**

Lectura técnica

- Valoración favorable, aunque con mayor variabilidad que la rapidez de despacho.
- El bloque neutral sugiere diferencias según:
 - tipo de artículo

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 37 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- disponibilidad en inventario
- demanda simultánea.

Interpretación ejecutiva

El tiempo de entrega es mayoritariamente satisfactorio, pero **no siempre homogéneo**.

Aquí la mejora pasa por **estandarizar expectativas** y **gestionar picos de demanda**.

4.5.7 CALIDAD DE LOS BIENES RECIBIDOS DESDE INVENTARIO

Calificación: 67,92%, la más baja del bloque


Distribución clave

- Positivo: **65,06%**
- Neutral: **20,48%**
- Negativo: **14,46%**

Lectura técnica

- Mayor dispersión que en los otros ítems.
- Incremento del bloque neutral y negativo.
- Posibles causas:
 - variabilidad de proveedores
 - desgaste de inventarios
 - percepción diferenciada según tipo de bien.

Interpretación ejecutiva: El almacén entrega rápido, pero no siempre entrega lo que el usuario percibe como óptimo en calidad. Este hallazgo no implica falla estructural, pero sí una oportunidad clara de mejora.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 38 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.5.8 HALLAZGOS TRANSVERSALES

1. **La logística interna es eficiente en tiempos**
 - Rapidez y cumplimiento bien evaluados.
2. **La percepción de calidad es más sensible**
 - Mayor subjetividad y variabilidad.
3. **La neutralidad crece cuando la experiencia es menos tangible**
 - La calidad se percibe distinto según uso y expectativas.
4. **Coherencia con análisis previos**
 - El tiempo interno funciona mejor que los procesos de compra externos.

Desde una perspectiva integral, el sistema de **Solicitud de Materiales y Almacén** se consolida como un **componente eficiente y confiable** de la Oficina de Suministros, particularmente en lo relativo a rapidez y tiempos de entrega. Estos procesos internos muestran un desempeño superior al observado en los procesos de compra externos, lo que confirma una buena capacidad operativa del almacén.

Sin embargo, la **calidad percibida de los bienes** emerge como el principal punto de atención, con una calificación inferior y mayor dispersión de respuestas. En términos estratégicos, **reforzar controles de calidad, rotación de inventarios y comunicación sobre especificaciones de los bienes** podría elevar significativamente la satisfacción global, sin afectar la eficiencia que hoy constituye la principal fortaleza del área.


 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 39 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Tabla 11. Eficiencia del Proceso y Calidad del Servicio 2.

Respuesta	Los bienes provenientes del almacén principal (Solicitud de Materiales) son entregados rápidamente a mi unidad.		El tiempo de entrega de los productos comprados por medio de solicitud de materiales (artículos normalizados en inventario del almacén de la Oficina de Suministros) es satisfactorio.		Los bienes recibidos, por medio de solicitud de materiales (inventario del almacén de la Oficina de Suministros), son de buena calidad.	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
TA	69	41.57%	54	32.53%	38	22.89%
A	67	40.36%	75	45.18%	70	42.17%
N	19	11.45%	22	13.25%	34	20.48%
D	9	5.42%	13	7.83%	21	12.65%
TD	2	1.20%	2	1.20%	3	1.81%
Total	166	100.00%	166	100.00%	166	100.00%
Calificación	78.92%		75.00%		67.92%	

Fuente: Respuestas a Formulario de Satisfacción de Usuarios

Este bloque introduce una diferenciación muy clara entre tres dimensiones:

- Capacitación al usuario,
- Competencia técnica del personal, y
- Control y seguimiento del contratista.

Los datos muestran que la fortaleza institucional reside en el personal y en el control contractual, mientras que la capacitación al usuario final emerge como un punto crítico y el de menor calificación de todo el conjunto analizado hasta ahora.


4.5.9 CAPACITACIÓN PARA REALIZAR TRÁMITES DE COMPRA

Calificación: 56,02% alerta formativa

Distribución clave

- Positivo (TA + A): **45,19%**
- Neutral: **27,71%**
- Negativo (D + TD): **27,11%**

Lectura técnica

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 40 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- Es el ítem con **mayor carga negativa** del bloque.
- La percepción está **altamente dispersa**, sin consenso.
- Más de **1 de cada 4 usuarios** considera que no ha recibido la capacitación necesaria.

Interpretación ejecutiva: El sistema y los procesos existen, pero no todos los usuarios se sienten preparados para usarlos. Este resultado es consistente con:

- fricciones observadas en GECO,
- dependencia de consultas directas,
- percepción de lentitud y reprocesos.

4.5.10 NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE SUMINISTROS

Calificación: 79,97%, fortaleza clara


Distribución clave

- Positivo: **83,73%**
- Neutral: **14,46%**
- Negativo: **1,80%**

Lectura técnica

- Consenso estadístico fuerte.
- Dispersión mínima.
- Prácticamente no hay cuestionamiento al conocimiento técnico.

Interpretación ejecutiva: Los usuarios confían en el saber experto del personal. Este hallazgo refuerza la idea de que el capital humano es uno de los principales activos institucionales.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 41 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.5.11 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA

Calificación: 75,60%

Distribución clave

- Positivo: **75,30%**
- Neutral: **18,67%**
- Negativo: **6,02%**


Lectura técnica

- Buena percepción del control contractual.
- El bloque neutral sugiere que no todos los usuarios **observan directamente** este seguimiento.
- La negativa es baja y no estructural.

Interpretación ejecutiva: La Oficina ejerce control, aunque no siempre es visible para el usuario. Aquí la mejora pasa por hacer más evidente el rol fiscalizador.

4.5.12 HALLAZGOS TRANSVERSALES

1. **Brecha clara entre capacidad interna y capacitación externa**
 - El personal sabe, pero el usuario no siempre aprende.
2. **La capacitación es el eslabón más débil**
 - Impacta directamente en satisfacción, tiempos y uso del sistema.
3. **La confianza en la Oficina se sostiene en las personas**
 - No en los sistemas ni en la formación al usuario.
4. **Alta coherencia con análisis previos**
 - Falta de capacitación explica:
 - uso intensivo de canales informales,
 - consultas recurrentes,

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 42 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- percepción de lentitud.

Desde una perspectiva estratégica, los datos confirman que la Oficina de Suministros cuenta con un **equipo altamente competente y confiable**, capaz de gestionar y fiscalizar procesos de compra con solvencia técnica y control adecuado del cumplimiento contractual. Esta fortaleza explica los altos niveles de confianza observados en otras dimensiones del estudio.


Sin embargo, la **capacitación al usuario** se posiciona como una **prioridad crítica de mejora**, al ser la dimensión con menor calificación y mayor dispersión. Invertir en formación práctica, segmentada y oportuna no solo elevaría esta calificación, sino que tendría un **efecto multiplicador** sobre la eficiencia del sistema, la reducción de reprocesos y la percepción global del servicio. En síntesis, la Oficina sabe hacer bien su trabajo; el reto es **enseñar mejor cómo interactuar con él**.

Tabla 12. Eficiencia del Proceso y Calidad del Servicio 2.

Respuesta	He recibido la capacitación necesaria para hacer los trámites de compras		El personal de la Oficina de Suministros tiene un alto nivel de conocimiento sobre los procesos de compra.		La Oficina de Suministros vela de forma óptima para que el contratista cumpla con lo estipulado en los contratos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
TA	23	13.86%	64	38.55%	55	33.13%
A	52	31.33%	75	45.18%	70	42.17%
N	46	27.71%	24	14.46%	31	18.67%
D	32	19.28%	2	1.20%	10	6.02%
TD	13	7.83%	1	0.60%	0	0.00%
Total	166	100.00%	166	100.00%	166	100.00%
Calificación	56.02%		79.97%		75.60%	

Fuente: Respuestas a Formulario de Satisfacción de Usuarios

Los datos de la Tabla 13, reflejan un **desempeño globalmente positivo**, aunque con **niveles diferenciados de madurez** entre las tres dimensiones. Se observa una **fortaleza clara en la calidad y correspondencia del producto o servicio recibido**, un **buen desempeño en el cumplimiento de plazos**, y una **oportunidad de mejora relevante en la asesoría para la elaboración de recomendaciones técnicas**, donde aparece mayor dispersión y menor consenso.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 43 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.5.13 ASESORÍA PARA REALIZAR LA RECOMENDACIÓN TÉCNICA

Calificación: 68,98% mejora prioritaria

Distribución clave

- Positivo (TA + A): **65,06%**
- Neutral: **22,89%**
- Negativo (D + TD): **12,05%**

Lectura técnica

- Calificación moderada, inferior a otras dimensiones del bloque.
- Presencia relevante de respuestas neutrales y negativas.
- Indica que **no todos los usuarios requieren o reciben este tipo de asesoría**, o que esta no siempre es suficientemente visible o estandarizada.

Interpretación ejecutiva: La asesoría existe, pero **no llega de forma homogénea a todos los usuarios**. Este hallazgo es coherente con:


- brechas de capacitación detectadas previamente,
- dependencia del conocimiento individual del usuario,
- variabilidad según tipo de proceso o complejidad técnica.

4.5.14 CUMPLIMIENTO DE PLAZOS ESTABLECIDOS O ACORDADOS

Calificación: 72,29%

Distribución clave

- Positivo: **70,48%**
- Neutral: **23,49%**
- Negativo: **6,02%**

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 44 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Lectura técnica

- Valoración favorable, con bajo rechazo explícito.
- El bloque neutral sugiere diferencias según:
 - tipo de contratación,
 - carga operativa,
 - dependencia de terceros (proveedores, SICOP, GECO, Junta de Adquisiciones, Consejo Universitario).

Interpretación ejecutiva: En términos generales, los plazos se cumplen, aunque no siempre con la regularidad esperada por todos los usuarios. No hay evidencia de incumplimiento sistemático, pero sí de variabilidad en la experiencia.

4.5.15 CORRESPONDENCIA DEL PRODUCTO O SERVICIO CON LO SOLICITADO

Calificación: 78,46%, fortaleza operativa

Distribución clave


- Positivo: **81,33%**
- Neutral: **16,87%**
- Negativo: **1,81%**

Lectura técnica

- Consenso estadístico alto.
- Dispersión mínima.
- La experiencia final del proceso es mayoritariamente satisfactoria.

Interpretación ejecutiva: El proceso puede ser complejo, pero entrega exactamente lo que se pidió. Este resultado refuerza:

- la calidad del análisis técnico,

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 45 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- la correcta formulación de requerimientos,
- el control sobre la ejecución contractual.

4.5.16 HALLAZGOS TRANSVERSALES

1. El resultado final es consistente y confiable

- Alta correspondencia entre lo solicitado y lo recibido.

2. Los plazos se cumplen razonablemente bien

- Sin señales de incumplimiento estructural.

3. La asesoría técnica es el punto más débil del bloque

- Especialmente para usuarios menos experimentados.

4. Alta coherencia con análisis previos


- Las brechas formativas explican la menor valoración de la asesoría.
- La calidad del resultado final compensa fricciones del proceso.

Desde una perspectiva integral, los datos confirman que la Oficina de Suministros logra resultados finales de alta calidad y alineados con los requerimientos de los usuarios, lo cual fortalece la percepción de confiabilidad y profesionalismo. Asimismo, el cumplimiento de plazos es valorado positivamente, sin evidencia de incumplimientos sistemáticos.

No obstante, la asesoría para la elaboración de recomendaciones técnicas emerge como una oportunidad estratégica de mejora, particularmente para usuarios que enfrentan procesos complejos o poco frecuentes. Reforzar esta dimensión —mediante guías claras, formatos estandarizados y acompañamiento focalizado— permitiría reducir reprocesos, homogeneizar la experiencia del usuario y elevar la satisfacción global, sin comprometer las fortalezas ya consolidadas del sistema.

Tabla 13. Eficiencia del Proceso y Calidad del Servicio 2.

Respuesta	La funcionarios de la Oficina de Suministros me han asesorado sobre	Lo funcionarios de la Oficina de Suministros	El producto o servicio recibido coincide totalmente con los
------------------	--	---	--

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 46 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

	cómo hacer una recomendación técnica		cumplen con los plazos establecidos y/o acordados.		requerimientos solicitados en la solicitud de contratación enviada a la Oficina de Suministros.	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
TA	44	26.51%	41	24.70%	57	34.34%
A	64	38.55%	76	45.78%	78	46.99%
N	38	22.89%	39	23.49%	28	16.87%
D	14	8.43%	10	6.02%	3	1.81%
TD	6	3.61%	0	0.00%	0	0.00%
Total	166	100.00%	166	100.00%	166	100.00%
Calificación	68.98%		72.29%		78.46%	

Fuente: Respuestas a Formulario de Satisfacción de Usuarios

4.6 EXPERIENCIA GENERAL Y SATISFACCIÓN GLOBAL


Las calificaciones asignadas por los usuarios muestran un desempeño global alto y homogéneo en todas las áreas evaluadas, con valores que oscilan entre 79,55% y 86,22%. Este rango estrecho evidencia consistencia institucional, ausencia de brechas críticas entre áreas y una percepción generalizada de buen servicio. Ninguna unidad se sitúa por debajo del umbral del 75%, lo cual confirma un nivel de madurez operativa sólido.

4.6.1 ANÁLISIS COMPARATIVO POR ÁREA

Tabla 14. Análisis Comparativo por Área

Área / Unidad	Calificación	Lectura técnica
Almacenamiento y Distribución	86,22%	Mejor evaluada; alta eficiencia operativa y resultados tangibles
Tecnologías de la Información	85,69%	Valoración alta pese a críticas al sistema; destaca el soporte humano
Importaciones	82,40%	Buen control técnico y cumplimiento normativo
Control de Operaciones	82,32%	Gestión consistente y confiable
Ejecución Contractual	82,22%	Control adecuado del cumplimiento del contrato
Área de Compras Especializadas	81,47%	Buen acompañamiento técnico
Área de Compras Regionales	80,00%	Desempeño estable, con variabilidad por contexto territorial
Área de Compras Mayores	79,55%	La más baja del grupo, aunque dentro de rango positivo

Fuente: Respuestas a Formulario de Satisfacción de Usuarios

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 47 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.6.2 HALLAZGOS ESTADÍSTICOS CLAVE

1. Homogeneidad institucional

- Diferencia máxima entre áreas: 6,67 puntos porcentuales.
- No se observan áreas rezagadas ni resultados negativos.

2. Predominio de áreas operativas

- Almacenamiento, TI e Importaciones lideran la percepción positiva.

3. Compras Mayores como área más exigida

- Menor calificación relativa, coherente con:
 - mayor complejidad de los procesos,
 - plazos más extensos,
 - mayor exposición al escrutinio del usuario.

4. Desacople sistema–personas


- TI es bien valorada pese a críticas al sistema GECO, lo que refuerza un patrón ya observado: las personas compensan las limitaciones tecnológicas.

5. Integración con hallazgos anteriores

Este bloque confirma y refuerza conclusiones previas:

- La atención y el capital humano son el principal activo de la Oficina.
- Las fricciones percibidas (tiempos, sistemas, capacitación) no se trasladan como castigo directo a las áreas, lo que evidencia confianza institucional.
- Las áreas con procesos más largos o complejos no caen en rechazo, sino en ligeros ajustes a la baja, propios de expectativas más altas.

Desde una visión estratégica, las calificaciones por área reflejan una Oficina de Suministros robusta, confiable y equilibrada, con niveles de satisfacción consistentemente altos en todas

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 48 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

sus unidades. La ausencia de brechas críticas confirma una gestión alineada y coherente, donde los usuarios reconocen el esfuerzo técnico y humano detrás de los procesos.

Las oportunidades de mejora no pasan por correcciones drásticas entre áreas, sino por intervenciones transversales: reducción de tiempos, fortalecimiento de la capacitación al usuario y mejoras tecnológicas. En ese contexto, áreas como Compras Mayores requieren una lectura cuidadosa: su menor calificación no refleja debilidad, sino mayor complejidad y mayor expectativa del usuario, lo que las convierte en candidatas naturales para acciones de optimización focalizada, sin poner en riesgo el buen desempeño general del sistema.

La percepción de los usuarios respecto a mejoras en el funcionamiento general del servicio muestra una tendencia positiva (Ver Tabla 15), aunque con un nivel de consenso moderado, lo que sugiere avances reconocidos, pero no aún plenamente consolidados o visibles para todos.

Calificación global: 70,18%


Distribución clave

- Positivo (TA + A): **64,46%**
- Neutral: **28,92%**
- Negativo (D + TD): **6,63%**

Lectura técnica

- Casi **2 de cada 3 usuarios** perciben mejoras en el último año.
- El bloque neutral es elevado, lo que indica:
 - mejoras **heterogéneas entre áreas o procesos**,
 - avances que no todos los usuarios han experimentado directamente,
 - cambios que aún están en fase de estabilización.
- El rechazo explícito es bajo y no estructural.

Interpretación ejecutiva: La mejora existe y se percibe, pero no todavía como una transformación clara y uniforme.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 49 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Este resultado es consistente con los hallazgos previos:

- áreas bien valoradas,
- capital humano fuerte,
- fricciones persistentes en tiempos, sistemas y capacitación.

Las mejoras parecen estar concentradas en ciertos procesos o unidades, mientras que otros ámbitos (especialmente los más complejos o transversales) aún no logran generar una percepción clara de cambio.

Hallazgos clave

1. Reconocimiento mayoritario del esfuerzo de mejora

- El dato valida que las acciones emprendidas van en la dirección correcta.

2. Neutralidad como señal de oportunidad

- Un 28,92% no percibe claramente las mejoras.

3. Baja resistencia al cambio

- Solo 6,63% expresa una percepción negativa.

4. Coherencia con el mapa general

- Las mejoras se ven, pero los cuellos de botella siguen marcando la experiencia.

Desde una perspectiva estratégica, este indicador posiciona a la Oficina de Suministros en un escenario de mejora reconocida pero aún no plenamente consolidada. Los usuarios comienzan a percibir avances en el funcionamiento general, lo cual valida los esfuerzos de gestión realizados en el último año.

El reto no es iniciar el cambio, sino hacerlo más visible, más consistente y más transversal, especialmente en aquellos puntos donde la experiencia del usuario sigue siendo desigual. Comunicar mejor los avances, estandarizar buenas prácticas y resolver los cuellos de botella ya identificados permitiría transformar esta percepción positiva en un consenso claro de mejora sostenida.


 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 50 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Tabla 15. Mejoras Observadas en el Funcionamiento General del Servicio de la OSUM.

Respuesta	En el último año he observado mejoras en el funcionamiento general del servicio que brinda la Oficina de Suministros.	
	Frecuencia	Porcentaje
TA	38	22.89%
A	69	41.57%
N	48	28.92%
D	11	6.63%
TD	0	0.00%
Total	166	100.00%
Calificación	70.18%	

Fuente: Respuestas a Formulario de Satisfacción de Usuarios

4.6.3 CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN GENERAL DE LA OFICINA DE SUMINISTROS


Calificación global: 81,39%

Lectura estadística

- Una calificación superior al 80% se ubica en el rango de desempeño alto.
- Refleja una valoración positiva consolidada, no puntual.
- Funciona como indicador resumen, que integra:
 - atención y comunicación,
 - desempeño por áreas,
 - resultados de los procesos,
 - experiencia del usuario en el tiempo.

Desde una perspectiva técnica, este valor indica que la percepción favorable supera ampliamente la neutralidad y el rechazo, y que los puntos críticos identificados no arrastran la evaluación global.

Lectura ejecutiva: La gestión de la Oficina de Suministros es percibida como sólida, confiable y bien conducida, incluso en un contexto de alta complejidad operativa. Esta calificación es especialmente relevante porque:

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 51 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- Convive con problemas reconocidos (tiempos, sistemas, capacitación),
- Pero aun así mantiene un nivel alto de confianza del usuario,
- Lo que evidencia credibilidad institucional y liderazgo operativo.

El dato confirma un patrón ya identificado:

- las personas,
- la atención,
- y la calidad del resultado final, pesan más en la percepción global que las fricciones del proceso.

Integración con los hallazgos previos

La calificación de 81,39% es coherente con:


- áreas evaluadas entre 79% y 86%,
- altos niveles de satisfacción en trato, claridad y asesoría,
- buena percepción del control contractual y de la calidad de los bienes.

Al mismo tiempo, deja claro que:

- los problemas detectados no son estructurales,
- pero sí lo suficientemente visibles como para limitar un salto hacia niveles de excelencia (>85%).

Desde una visión estratégica, la calificación de la gestión general posiciona a la Oficina de Suministros como una organización madura, confiable y en una senda clara de mejora, con una base sólida sobre la cual construir el siguiente nivel de desempeño.

El desafío ya no es demostrar capacidad, sino convertir consistencia en excelencia: resolver los cuellos de botella identificados, fortalecer la capacitación al usuario y mejorar el soporte tecnológico permitiría que esta calificación deje de ser solo alta... y pase a ser referente institucional.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 52 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.6.4 CALIFICACIONES DE LA OFICINAS PERTENECIENTES A LA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN.

Calificaciones reportadas

- **Oficina de Suministros: 79,88%**
- **Oficina de Administración Financiera: 76,39%**
- **Oficina de Servicios Generales: 74,34%**
- **Oficina de Recursos Humanos: 70,48%**

Lectura estadística general

Las calificaciones se ubican en un rango entre 70,48% y 79,88%, lo que indica un desempeño global positivo, aunque con niveles diferenciados de madurez y percepción entre oficinas. La diferencia máxima entre la mejor y la menor calificación es de 9,40 puntos porcentuales, lo cual sugiere variabilidad relevante, pero no ruptura institucional.

Desde un enfoque técnico:

- Ninguna oficina cae en un rango crítico (<65%).
- Dos oficinas se sitúan claramente en el rango alto (>75%).
- Dos oficinas permanecen en un rango medio-alto, con oportunidades claras de mejora.

Análisis por oficina


- **Oficina de Suministros – 79,88%**

Posicionamiento: Liderazgo relativo del bloque

Lectura técnica:

- Alta valoración en un contexto de procesos complejos y alta exposición al usuario.
- Consistente con resultados previos: buen trato, asesoría sólida y control operativo.

Lectura ejecutiva:

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 53 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Es la oficina mejor posicionada del conjunto, pese a manejar los procesos más visibles y exigentes.

- **Oficina de Administración Financiera – 76,39%**

Posicionamiento: Desempeño alto, pero con fricción percibida

Lectura técnica:

- Calificación sólida, aunque por debajo de Suministros.
- Probable impacto de:
 - tiempos de respuesta,
 - rigidez normativa,
 - procesos altamente reglados.

Lectura ejecutiva: Se reconoce la solidez técnica, pero la experiencia del usuario es más sensible a la complejidad del proceso.

- **Oficina de Servicios Generales – 74,34%**

Posicionamiento: Rango medio–alto

Lectura técnica:

- Cercana al umbral del rango alto, pero con menor consenso.
- Servicios más heterogéneos → experiencias más variables.


Lectura ejecutiva: La percepción depende fuertemente del tipo de servicio recibido; no todos los usuarios viven la misma experiencia.

- **Oficina de Recursos Humanos – 70,48%**

Posicionamiento: La más baja del bloque

Lectura técnica:

- Mayor dispersión y sensibilidad del usuario.
- Procesos con alta carga emocional y expectativas personalizadas.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 54 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Lectura ejecutiva:

No hay rechazo, pero sí una expectativa más alta y una percepción de respuesta insuficiente en algunos trámites.

4.6.5 HALLAZGOS TRANSVERSALES

1. **Suministros lidera en un entorno de alta complejidad**, lo que refuerza su fortaleza institucional.
2. **Las oficinas con procesos más normativos y sensibles** (Financiera y RRHH) reciben calificaciones más moderadas.
3. **La experiencia del usuario pesa más que la corrección técnica** en la percepción global.
4. **Ninguna oficina está en zona crítica**, pero el margen de mejora es claro en todas.


Desde una perspectiva estratégica, las calificaciones reflejan una Vicerrectoría de Administración funcional y bien evaluada en términos generales, con diferencias explicables por la naturaleza de los servicios que presta cada oficina. La Oficina de Suministros se posiciona como referente relativo en satisfacción del usuario, mientras que Administración Financiera y Servicios Generales muestran un desempeño sólido con oportunidades de mejora focalizadas.

La Oficina de Recursos Humanos, por su parte, enfrenta el mayor desafío perceptivo, no por fallas estructurales evidentes, sino por la sensibilidad y complejidad humana de sus procesos, lo que exige intervenciones orientadas a comunicación, seguimiento y gestión de expectativas. En conjunto, el escenario no demanda correcciones drásticas, sino ajustes finos y transversales que permitan elevar estas calificaciones desde un buen desempeño hacia un estándar de excelencia institucional compartida.

4.7 PREGUNTAS ABIERTAS

Hallazgos principales (temas dominantes)

1. **Tiempos de compra y entrega: el “dolor” más transversal (Intensidad: Alta)**

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 55 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- Se repiten ejemplos concretos de esperas largas (meses) en compras ordinarias, demanda, equipo, reactivos, servicios y entregas a sedes regionales.
- Impacto descrito: frustración, pérdida de oportunidad, presión por plazos perentorios y sensación de “proceso interminable”.

Lectura ejecutiva: hay un gap entre la expectativa del usuario (agilidad) y el ciclo real (tramitología + dependencias). Esto afecta la satisfacción aunque el resultado final sea bueno.

2. **GECO: estabilidad, agilidad y usabilidad (Intensidad: Alta)**


- Se repiten fallas: caídas, lentitud, “GECO1/GECO2”, bloqueos, cierre rápido de sesión.
- Se pide que GECO sea más intuitivo, con mejores bitácoras/seguimiento y que los cambios no obliguen a “adivinar”.
- Impacto descrito: atrasos, retrabajo, riesgo de incumplir plazos y mayor dependencia de soporte humano.

Lectura ejecutiva: el sistema está erosionando productividad y confianza operativa. No es solo “molestia”: es un habilitador crítico del servicio.

3. **Capacitación y materiales didácticos (manuales, videos, guías rápidas): “brecha formativa” (Intensidad: Alta)**

- Se solicita capacitación constante, por roles, sesiones más pequeñas, refrescamientos, y material didáctico (videos + manuales + casos).
- Muy fuerte la idea de que muchas unidades usan estos procesos pocas veces al año → se olvida y se cometen errores.
- Se pide además capacitación en SICOP, criterios técnicos y búsquedas (p. ej., catálogo).

Lectura ejecutiva: OSUM es experta; el usuario no siempre. Cuando la curva de aprendizaje la paga el usuario, suben los reprocesos y la percepción de burocracia.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 56 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4. Comunicación y seguimiento del trámite: necesidad de “tracking” y alertas (Intensidad: Alta)

- Se repiten solicitudes de:
 - notificaciones de pendientes (especialmente SICOP),
 - comunicación de cambios/requerimientos nuevos,
 - mayor claridad sobre estado del trámite (bitácora, quién lo tiene, qué falta, fechas).
- Aparece una idea potente: “tracking tipo Amazon”.

Lectura ejecutiva: el usuario no solo quiere que el proceso ocurra; quiere **visibilidad**. La falta de visibilidad se interpreta como lentitud o desorden, aunque haya control interno.

5. Estandarización de criterios y consistencia entre analistas (Intensidad: Media–Alta)


- Se menciona variabilidad: “cada analista con su propio procedimiento”, devoluciones con argumentos poco claros, diferencias en trato.
- Se valora muchísimo a personal específico (ejemplos de excelencia), pero también se reportan experiencias disparejas.

Lectura ejecutiva: hay un riesgo reputacional: cuando la experiencia depende de “quién te tocó”, el servicio pierde predictibilidad.

6. Carga trasladada a las unidades y tensión por plazos (Intensidad: Media–Alta)

- Se reporta percepción de que la “simplificación” se traduce en traslado de responsabilidades a unidades usuarias, sin considerar cargas de trabajo.
- Quejas por plazos “demasiado cortos” para responder/revisar.

Lectura ejecutiva: aquí hay un tema de diseño de servicio y gobernanza: balance entre control, eficiencia y carga del cliente interno.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 57 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.7.1 HALLAZGOS SECUNDARIOS (PERO ACCIONABLES)

7. Catálogo de bienes / especificaciones / calidad y variedad de inventario (Intensidad: Media)

- Solicitudes de mejorar catálogo, códigos y especificaciones reales.
- Peticiones de ampliar inventario del almacén (insumos recurrentes, higiene, baterías, etc.).
- Comentarios sobre calidad de algunos productos y necesidad de retroalimentación sistemática.

8. Coordinación interoficinas (OSUM–OAF y otras): “puntos ciegos” (Intensidad: Media)

- Casos donde el usuario “rebota” entre OSUM y OAF (p. ej., devoluciones, módulos compartidos).
- Piden integración de datos y procesos para evitar dobles validaciones.

9. Sedes regionales: capacidad y oportunidad (Intensidad: Media)


- Se menciona necesidad de más personal/soporte regional y que la información llegue “al mismo tiempo”.

10. Lo que se reconoce como fortaleza (para equilibrar el diagnóstico)

- Muchísimas respuestas destacan trato amable, disposición a ayudar y profesionalismo.
- Se reconoce esfuerzo y mejoría en algunos frentes (“se nota el esfuerzo”, “excelente módulo”, “han mejorado mucho”).

Lectura ejecutiva: el capital humano sostiene la experiencia incluso cuando la plataforma y los tiempos generan fricción.

11. Conclusión ejecutiva del bloque (en una idea)

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 58 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

El usuario valora a la OSUM y a su personal, pero sufre el proceso. La agenda de mejora que emerge es clara: tiempos + GECO + capacitación + seguimiento/alertas + estandarización.


4.7.2 RECOMENDACIONES “DE ALTO IMPACTO” ALINEADAS A LOS HALLAZGOS

1. **Modelo de seguimiento (“tracking”)**: estado del trámite, responsable actual, pendientes, fechas y alertas automáticas (correo/Teams) para hitos SICOP/GECO.
2. **Capacitación 80/20 por roles**: microvideos + guías rápidas + casos frecuentes, con refrescamientos trimestrales.
3. **Estandarización operativa**: checklists únicos por etapa, plantillas de cartel/recomendación, criterios uniformes de devolución y un “manual de estilo” de comunicación al usuario.
4. **Plan de estabilidad y rendimiento GECO**: prioridades claras (picos, sesión, caídas, bitácora útil) y comunicación formal de cambios (circular + infografía).
5. **Gestión de tiempos y expectativas**: publicar tiempos internos por tipo de trámite y un “calendario” de procesos para que unidades planifiquen.

4.8 ANÁLISIS MULTIVARIABLE


Para realizar un análisis de correlación entre todas las preguntas, primero es necesario convertir todas las respuestas de las escalas de opinión (Likert) a valores numéricos. Luego, se calcula el coeficiente de correlación de Pearson, que mide la fuerza y dirección de la relación lineal entre dos variables.

A continuación, se detalla la metodología y los principales hallazgos del análisis de correlaciones.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 59 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.8.1 METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS DE CORRELACIÓN

1. **Conversión de Datos:** Se han seleccionado todas las columnas con escalas de calificación u opinión (acuerdo, satisfacción, conocimiento, frecuencia de problemas y eficiencia). Se aplicaron las siguientes transformaciones para permitir el cálculo de la correlación:
 - Escalas de 1 a 10 (Puntuación General) y 1 a 5 (Conocimiento/Eficiencia): Se mantuvieron como valores numéricos.
 - Escalas de Acuerdo/Satisfacción (e.g., Trato/Amabilidad): Se mapearon a una escala de 1 a 5, donde 1 es la menor satisfacción/desacuerdo ("Totalmente en Desacuerdo") y 5 es la mayor satisfacción/acuerdo ("Totalmente de Acuerdo").
 - Escalas de Frecuencia de Problemas (e.g., Caídas del sistema): Se mapearon a una escala de 1 a 5, donde 1 es la menor frecuencia ("Nunca") y 5 es la mayor frecuencia ("Siempre"). (Una correlación positiva aquí indica que más problemas se asocian con otra variable).
 - Los valores como "No aplica" o celdas vacías se trataron como datos faltantes y se excluyeron del cálculo de cada par de correlaciones.
2. **Cálculo de la Correlación:** Se calculó el **Coefficiente de Correlación de Pearson** para todos los pares de variables numéricas. Este coeficiente varía de **-1 a +1**:
 - **+1:** Correlación positiva perfecta (al aumentar una variable, la otra aumenta).
 - **-1:** Correlación negativa perfecta (al aumentar una variable, la otra disminuye).
 - **0:** Ausencia de relación lineal.
3. **Identificación de Hallazgos:** Se extrajeron los 10 pares de preguntas con las correlaciones positivas más fuertes y los 10 pares con las correlaciones negativas más fuertes.


 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 60 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.8.1.1 PRINCIPALES CORRELACIONES

A. Correlaciones Positivas más Fuertes (Relaciones de Refuerzo)

Las correlaciones positivas más altas (valores cercanos a +1) indican que si un usuario califica un aspecto positivamente, es muy probable que también califique el otro aspecto positivamente. Reflejan una coherencia en la percepción de calidad del servicio y los procesos.

Correlación (r)	Pregunta 1	Pregunta 2	Implicación
0.865	Satisfacción con la Claridad de la Información	Satisfacción con la Oportunidad de la Información	Los usuarios perciben que la claridad y la puntualidad de la información de la Oficina de Suministros están íntimamente ligadas: una no se logra sin la otra.
0.840	Nivel de Conocimiento del Personal	Asesoría en la Recomendación Técnica	La percepción de que el personal de Suministros sabe lo que hace impacta directamente en la satisfacción con la asesoría que brindan para las compras.
0.835	Nivel de satisfacción con el Trato/Amabilidad	Satisfacción con la Claridad al Atender Consultas	El buen trato y la amabilidad son la base para que los usuarios sientan que la información proporcionada por el personal es clara.
0.812	Satisfacción con la Adecuación de la Asesoría	Nivel de Conocimiento del Personal	La calidad de la asesoría depende directamente de la percepción de conocimiento del personal.
0.783	Eficiencia de Compras Mayores	Eficiencia de Ejecución Contractual	Las áreas de la Oficina de Suministros con funciones secuenciales (comprar y luego ejecutar) se evalúan de manera similar.
0.776	Eficiencia de Compras Especializadas	Eficiencia de Compras Regionales	La calificación de las diferentes áreas de compra es percibida como uniformemente eficiente o ineficiente.


 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 61 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Correlación (r)	Pregunta 1	Pregunta 2	Implicación
0.771	Satisfacción con la Claridad al Atender Consultas	Satisfacción con la Adecuación de la Asesoría	Para que una consulta sea útil, el usuario necesita percibir tanto la claridad de la respuesta como la adecuación técnica de la recomendación.
0.770	Eficiencia de Compras Mayores	Eficiencia de Control de Operaciones	La percepción de eficiencia en la compra se refuerza con la percepción de eficiencia en el control posterior de las operaciones.
0.762	Eficiencia de Compras Especializadas	Eficiencia de Ejecución Contractual	Similar al punto anterior, las áreas operativas se evalúan en conjunto.
0.749	Nivel de Conocimiento del Personal	Asesoría en la Recomendación Técnica	Una relación que indica que la ayuda que se recibe está fuertemente anclada al conocimiento del equipo.


B. Correlaciones Negativas más Fuertes (Relaciones Inversas)

Las correlaciones negativas más altas (valores cercanos a -1) son cruciales para identificar **factores de frustración**. Indican que, a medida que un aspecto mejora (e.g., menos problemas técnicos), el otro también mejora (e.g., mayor satisfacción) o viceversa.

Correlación (r)	Pregunta 1	Pregunta 2	Implicación
-0.457	Problemas GECO: Caídas (Mayor Frecuencia)	Satisfacción GECO: Velocidad (Mayor Satisfacción)	Es la relación inversa más fuerte. A mayor frecuencia de caídas del sistema, menor es la satisfacción con la velocidad del sistema. Es un factor crítico de frustración.
-0.441	Problemas GECO: Caídas (Mayor Frecuencia)	GECO: Navegación (Mayor Satisfacción)	Los problemas de lentitud y caídas no solo afectan la percepción de velocidad, sino que también hacen que el sistema se sienta más difícil de usar/navegar.
-0.435	Problemas GECO: Caídas	Satisfacción GECO:	Las caídas frecuentes hacen que el sistema sea percibido

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 62 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Correlación (r)	Pregunta 1	Pregunta 2	Implicación
	(Mayor Frecuencia)	Accesibilidad (Mayor Satisfacción)	como menos accesible en general.
-0.430	Problemas GECO: Bloqueos (Mayor Frecuencia)	Satisfacción GECO: Navegación (Mayor Satisfacción)	Los bloqueos y restricciones de acceso dificultan la navegación y la facilidad de uso del sistema.
-0.428	Problemas GECO: Caídas (Mayor Frecuencia)	Puntuación General de Gestión (1-10) (Mayor Puntuación)	Los problemas de caídas y lentitud del sistema GECO impactan directamente en la baja calificación general de la Oficina de Suministros.
-0.425	Problemas GECO: Cierre Inesperado (Mayor Frecuencia)	Satisfacción GECO: Velocidad (Mayor Satisfacción)	Los cierres inesperados se asocian con una percepción de lentitud e inestabilidad general.
-0.419	Problemas GECO: Cierre Inesperado (Mayor Frecuencia)	Satisfacción GECO: Navegación (Mayor Satisfacción)	La inestabilidad del sistema dificulta la experiencia de navegación del usuario.
-0.417	Problemas GECO: Caídas (Mayor Frecuencia)	Satisfacción GECO: Claridad Evaluación de Ofertas (Mayor Satisfacción)	Un hallazgo menos intuitivo: los problemas técnicos en GECO se correlacionan negativamente incluso con la satisfacción con procesos no técnicos como la evaluación de ofertas.
-0.411	Problemas GECO: Bloqueos (Mayor Frecuencia)	Satisfacción GECO: Accesibilidad (Mayor Satisfacción)	La frecuencia de bloqueos y restricciones reduce la percepción de accesibilidad.
-0.410	Problemas GECO: Cierre Inesperado (Mayor Frecuencia)	Satisfacción GECO: Accesibilidad (Mayor Satisfacción)	La inestabilidad del sistema impacta en la percepción de su accesibilidad.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 63 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

4.8.1.2 RESUMEN DE HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

1. La Usabilidad del Sistema GECO es un Factor Crítico de Insatisfacción (Foco de Inversión):

Las correlaciones negativas más altas se encuentran sistemáticamente entre la frecuencia de problemas técnicos en GECO (caídas, cierres inesperados y bloqueos) y la baja satisfacción con la velocidad, navegación y accesibilidad del propio sistema. El problema de las Caídas del sistema es el predictor más fuerte de insatisfacción con el desempeño técnico del GECO y, por extensión, con la Puntuación General de la Oficina de Suministros.

2. La Calidad de la Asesoría y el Conocimiento del Personal son el Eje Central de la Satisfacción Positiva:


Los usuarios no evalúan las cualidades del personal de forma aislada. Las correlaciones positivas indican un fuerte "efecto halo": la percepción de Conocimiento del Personal se refuerza mutuamente con la percepción de la Adecuación de la Asesoría y la Claridad en la Atención. El Trato/Amabilidad también se consolida como un factor base, intrínsecamente ligado a la percepción de claridad de la comunicación.

3. Percepción Holística de la Oficina de Suministros:

Las calificaciones de eficiencia entre las distintas áreas operativas (Compras Mayores, Ejecución Contractual, Control de Operaciones) muestran correlaciones muy altas. Esto significa que los usuarios no distinguen finamente entre áreas; si un proceso falla, la calificación de eficiencia tiende a bajar para todas las áreas percibidas como "la Oficina de Suministros" en general.

4.9 COMPARACIÓN CON RESULTADOS ANTERIORES

La Oficina de Suministros mantiene una posición de liderazgo dentro de la institución, siendo la mejor calificada en comparación con otras oficinas administrativas (Financiera, Servicios Generales, RRHH). Sin embargo, el año 2025 muestra un punto de inflexión crítico: mientras la valoración del personal se mantiene alta, la satisfacción con las

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 64 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

herramientas tecnológicas (Sistema GECO) y los tiempos de proceso ha sufrido una caída significativa.

4.9.1 EL SISTEMA GECO: EL PUNTO CRÍTICO

El hallazgo más alarmante de la encuesta es el deterioro generalizado en la percepción del sistema informático entre 2024 y 2025. Todos los indicadores tecnológicos muestran una tendencia negativa pronunciada (Tabla 16):

- **Accesibilidad:** Cayó del 83% (2024) al 70% (2025). Una disminución de 13 puntos porcentuales, lo que sugiere problemas técnicos severos o cambios en la plataforma que dificultaron el ingreso.
- **Velocidad:** Es el indicador más bajo de toda la evaluación tecnológica. Pasó del 72% (2021) al 63% (2024) y ahora al 55% (2025). Una caída sostenida de casi 20 puntos en 4 años.
- **Facilidad de Navegación:** Disminuyó del 73% al 66%.
- **Conclusión:** La herramienta de trabajo principal se ha convertido en un obstáculo en lugar de un facilitador.

4.9.2 CAPITAL HUMANO: LA MAYOR FORTALEZA (Tabla 16)


A diferencia de la tecnología, el factor humano sigue siendo el pilar que sostiene la calificación general de la oficina.

- **Trato al usuario:** Aunque bajó levemente respecto al pico de 2024 (92%), se mantiene en un sólido 88%, igualando el nivel de 2021.
- **Claridad y Asesoría:** Los funcionarios siguen siendo percibidos como claros (83%) y brindan una asesoría adecuada (82%), cifras muy estables.

Los usuarios están frustrados con el sistema, pero no culpan al personal de la Oficina de Suministros, a quienes siguen viendo como competentes y amables.

4.9.3 PROCESOS LOGÍSTICOS Y TIEMPOS (Tabla 16)

Aquí se observa una dicotomía entre lo que está en bodega y lo que hay que comprar:

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 65 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- Lo bueno (Almacén): La entrega de materiales de stock (inventario) es rápida (79%, mejorando respecto al 77% de 2024).
- Lo preocupante (Compras/Procesos): El tiempo de espera para bienes que requieren proceso de compra cayó drásticamente del 65% al 58%. Asimismo, la percepción de la calidad de los bienes recibidos bajó del 73% al 68%.


4.9.4 LA BRECHA DE CAPACITACIÓN (Tabla 16)

Existe una correlación peligrosa: mientras el sistema GECO se percibe más difícil y lento, la capacitación disminuye.

- El indicador "He recibido la capacitación necesaria" ha caído constantemente: 68% (2021) -> 61% (2024) -> 56% (2025).
- Casi la mitad de los usuarios sienten que no están capacitados para realizar los trámites, lo cual agrava la percepción negativa del sistema.

Tabla 16. Comparación de preguntas por año

Pregunta	Año 2025	Año 2024	Año 2021
Accesibilidad al Sistema GECO	70%	83%	81%
Es fácil navegar por las opciones del Sistema GECO	66%	73%	70%
La velocidad del sistema GECO para realizar los trámites es adecuada	55%	63%	72%
Generalmente el Sistema de Gestión de Compras NO presenta errores mientras lo utilizo.	57%	61%	
El trato que recibo por parte del personal de la Oficina de Suministros es cordial y respetuoso.	88%	92%	88%
Los funcionarios de la Oficina de Suministros se expresan con claridad para evacuar o abordar mis consultas.	83%	85%	80%
La asesoría que recibo del personal de Oficina de Suministros durante todo el proceso de compra es adecuada.	82%	83%	80%
El tiempo de respuesta a consultas y solicitudes es adecuado	77%	76%	
Recibo información clara y oportuna sobre mis trámites con la Oficina de Suministros (Recibo información sobre el estado de mis trámites con la Oficina de Suministros)	77%	66%	


 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 66 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Pregunta	Año 2025	Año 2024	Año 2021
El tiempo de espera para obtener los bienes o servicios solicitados por medio de la Oficina de Suministros (Procesos de compra) es satisfactorio.	58%	65%	
Los bienes provenientes del almacén principal (Solicitud de Materiales) son entregados rápidamente a mi unidad.	79%	77%	
El tiempo de entrega de los productos comprados por medio de solicitud de materiales (artículos normalizados en inventario del almacén de la Oficina de Suministros) es satisfactorio.	75%	82%	81%
Los bienes recibidos, por medio de solicitud de materiales (inventario del almacén de la Oficina de Suministros), son de buena calidad.	68%	73%	
He recibido la capacitación necesaria para hacer los trámites de compras	56%	61%	68%
El personal de la Oficina de Suministros tiene un alto nivel de conocimiento sobre los procesos de compra.	80%	83%	80%
Los funcionarios de la Oficina de Suministros me han asesorado sobre cómo hacer una recomendación técnica	69%	65%	62%
Lo funcionarios de la Oficina de Suministros cumplen con los plazos establecidos y/o acordados.	72%	74%	73%
El producto o servicio recibido coincide totalmente con los requerimientos solicitados en la solicitud de contratación enviada a la Oficina de Suministros.	78%	83%	84%
La Oficina de Suministros vela de forma óptima para que el contratista cumpla con lo estipulado en los contratos	76%	78%	80%

Fuente: Encuestas de Satisfacción de Usuarios 2023, 2024, 2025

4.9.5 DESEMPEÑO POR UNIDADES (Tabla 17)

A pesar de los problemas generales, las unidades internas mantienen calificaciones altas, lo que sugiere que los problemas son transversales (sistema) y no de un departamento específico.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 67 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

- Almacenamiento y Distribución: Se mantiene como la unidad líder con un 86%, consistente con la buena evaluación en la entrega de materiales de stock.
- Tecnologías de Información: Curiosamente, esta unidad subió su calificación al 86% (vs 84% en 2024).

Paradoja: Los usuarios califican muy mal al Sistema GECCO (55% velocidad), pero muy bien al Área de TI (86%). Esto sugiere que los usuarios valoran el soporte técnico/ayuda que reciben del personal de TI cuando el sistema falla, pero desaprueban el software en sí.

Tabla 17. Calificaciones por Área o Unidad²

Área / Unidad	2025	2024	2021
Almacenamiento y Distribución	86%	88%	87%
Tecnologías de la Información	86%	84%	83%
Importaciones	82%	85%	
Control de Operaciones	82%	86%	81%
Ejecución Contractual	82%	84%	82%
Área de Compras Especializadas	82%	84%	
Área de Compras Regionales	80%	80%	
Área de Compras Mayores	80%	81%	
Planificación Logística			84%

Fuente: Encuestas de Satisfacción de Usuarios 2023, 2024, 2025


4.9.6 BENCHMARKING Y PERCEPCIÓN GLOBAL (Tabla 18 Y Tabla 19)

- Estabilidad General (Tabla 18): La calificación global de la gestión es del 81%, prácticamente invariable respecto a 2024 (82%) y 2021 (81%). Esto indica una gran resiliencia: la buena atención del personal está "amortiguando" el impacto negativo de las fallas del sistema.

Tabla 18. Comparación de Percepciones de Mejora en el Funcionamiento y Calificaciones por Año.

Item	2025	2024	2021
------	------	------	------

² En los formularios 2024 y 2025 no se incluyó la Unidad de Planificación Logística, el primer año porque no existía como tal y el segundo año por error ya que se usó el mismo formulario del 2024.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 68 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

En el último año he observado mejoras en el funcionamiento general del servicio que brinda la Oficina de Suministros	70%	71%	69%
Calificación de la Gestión de la Oficina de Suministros	81%	82%	81%


Fuente: Encuestas de Satisfacción de Usuarios 2021, 2024, 2025

Comparativa Institucional (Tabla 19): La Oficina de Suministros (80) sigue superando a la Oficina de Administración Financiera (76), Servicios Generales (74) y Recursos Humanos (70). Sigue siendo el referente de servicio administrativo, aunque la brecha con la Financiera se ha acortado (la Financiera subió 6 puntos de 2024 a 2025).

Tabla 19. Calificación de Oficinas

Oficina	2025	2024
Oficina de Suministros	80	81
Oficina de Administración Financiera	76	70
Oficina de Servicios Generales	74	71
Oficina de Recursos Humanos	70	68

Fuente: Encuestas de Satisfacción de Usuarios 2021, 2024, 2025

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 69 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La Oficina de Suministros presenta un desempeño institucional sólido y confiable.

La calificación global de la gestión (81,39%) y la homogeneidad de resultados entre áreas (79,55%–86,22%) confirman una organización madura, sin brechas críticas internas y con altos niveles de credibilidad operativa ante sus usuarios.

2. El capital humano es el principal activo estratégico del servicio.

Los altos niveles de satisfacción en trato, claridad y asesoría (>82%), junto con la elevada percepción del conocimiento técnico del personal (79,97%), evidencian que la experiencia del usuario se sostiene principalmente en la competencia profesional y la calidad humana del equipo.

3. Los tiempos de los procesos de compra constituyen el principal punto de fricción del servicio.


El tiempo de espera para obtener bienes y servicios es la dimensión peor evaluada del bloque de procesos (58,28%), con una carga negativa relevante y alta dispersión, confirmando que la lentitud del ciclo de compra impacta directamente la satisfacción global.

4. El sistema GECO no es estructuralmente inaccesible, pero sí operativamente limitante.

Aunque la accesibilidad y navegación presentan valoraciones aceptables (70,18% y 65,51%), la velocidad (54,82%) y las caídas/lentitud extrema (49,70%) emergen como debilidades críticas que erosionan la productividad, la percepción de eficiencia y la confianza operativa.

5. Existe un desconocimiento estructural en trámites complejos y de baja frecuencia.

Procesos como Remate, Licitación Mayor y Compra al Exterior registran los niveles más bajos de conocimiento, con porcentajes elevados de desconocimiento total o muy bajo, lo que incrementa el riesgo de errores procedimentales y reprocesos.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 70 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

6. La capacitación al usuario es la brecha formativa más crítica del sistema.

Con una calificación de 56,02% y una dispersión elevada, la capacitación para realizar trámites de compra se posiciona como la dimensión peor evaluada del estudio, afectando transversalmente el uso de GECO, la eficiencia de los procesos y la percepción de lentitud.

7. La calidad del resultado final compensa parcialmente la fricción del proceso.

La entrega de bienes en buen estado (84,49%) y la alta correspondencia entre lo solicitado y lo recibido (78,46%) confirman una ejecución final robusta que mitiga, aunque no neutraliza, la insatisfacción generada por los tiempos y la complejidad del trámite.

8. La logística interna del almacén muestra mayor madurez que los procesos de compra externos.

La rapidez de despacho (78,92%) y el tiempo de entrega desde inventario (75,00%) superan claramente la valoración de los procesos de compra externos, evidenciando una fortaleza operativa interna frente a cuellos de botella externos.

9. La experiencia del usuario está altamente condicionada por factores tecnológicos.


El análisis multivariable confirma que las caídas, bloqueos y lentitud de GECO se asocian directamente con menores niveles de satisfacción general, navegación, accesibilidad y velocidad percibida, posicionando la estabilidad del sistema como un habilitador crítico del servicio.

10. La mejora institucional es reconocida, pero aún no plenamente consolidada ni homogénea.

Aunque un 70,18% de los usuarios percibe mejoras en el último año, el elevado bloque neutral (28,92%) indica avances desiguales entre procesos y áreas, y una transformación que todavía no se manifiesta de forma clara y transversal.

11. No existen señales de desconfianza sistémica ni fallas estructurales de integridad.

La transparencia del proceso de evaluación de ofertas (75,00%), el control del

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 71 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

cumplimiento del contratista (75,60%) y el bajo rechazo explícito en casi todas las dimensiones confirman un sistema normativamente sólido y profesionalmente bien conducido.


12. La satisfacción global se explica más por las personas que por los sistemas.

La consistencia entre altas valoraciones humanas y bajas valoraciones tecnológicas evidencia un desacople estructural: la calidad del servicio se sostiene hoy en el esfuerzo del personal, no en la madurez de las plataformas ni en la estandarización de la experiencia del usuario.

La Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica es percibida como una organización confiable, profesional y bien gestionada, con un alto nivel de legitimidad institucional y un equipo humano altamente valorado. Sin embargo, su experiencia de servicio está tensionada por tres cuellos de botella sistémicos: los tiempos de los procesos de compra, la estabilidad y rendimiento del sistema GECO, y la brecha de capacitación al usuario.

El diagnóstico no evidencia fallas estructurales de integridad ni de conducción, sino limitaciones operativas y formativas que impiden escalar desde un buen desempeño hacia un estándar de excelencia institucional. La organización no enfrenta una crisis de confianza; enfrenta una oportunidad estratégica de consolidación y madurez.

En términos ejecutivos: **la Oficina hace bien su trabajo, pero el sistema no siempre la deja lucirse.**

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 72 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

6 RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la capacitación a usuarios en trámites de contratación

Diseñar e implementar un esquema de capacitación sistemático y permanente, orientado especialmente a los trámites de mayor complejidad y menor nivel de conocimiento identificado (Licitación Mayor, Compra al Exterior, Remate y procedimientos especiales). El documento evidencia que la capacitación es la dimensión peor evaluada del estudio y una de las principales causas de reprocesos, consultas reiteradas y percepción de lentitud.

Enfoque sugerido en el documento:

- a) Materiales prácticos.
- b) Manuales paso a paso.
- c) Guías breves orientadas al usuario.

2. Mejorar la estabilidad, velocidad y confiabilidad del sistema GECO


Priorizar acciones de mejora técnica sobre el sistema GECO, enfocadas en:

- Reducción de caídas del sistema y cierres inesperados de sesión.
- Mejora en la velocidad de carga y respuesta.
- Corrección de bloqueos sin causa aparente y módulos que no cargan correctamente.

El análisis multivariable demuestra que los problemas del sistema tienen una correlación directa y negativa con la satisfacción global, por lo que su atención es crítica para elevar la experiencia del usuario.

3. Optimizar los tiempos del proceso de compra

Analizar y revisar los cuellos de botella del proceso de contratación, particularmente en los plazos asociados a la obtención de bienes y servicios, que constituyen el principal punto de insatisfacción del estudio.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 73 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

El documento sugiere que, aunque la calidad del resultado final es bien valorada, los tiempos prolongados erosionan la percepción del servicio y generan frustración en los usuarios.

4. Fortalecer los mecanismos de seguimiento y trazabilidad de los trámites

Desarrollar mecanismos que permitan a los usuarios:

- Conocer el estado de sus trámites de manera clara y oportuna.
- Reducir la incertidumbre asociada a los tiempos de espera.

Las respuestas abiertas evidencian una necesidad recurrente de mayor visibilidad del proceso, más allá de la atención personalizada que actualmente brinda el personal.

5. Estandarizar criterios de atención y devoluciones técnicas

Avanzar en la estandarización de criterios técnicos y comunicacionales entre analistas, con el fin de reducir la variabilidad percibida por los usuarios en:

- Requisitos solicitados.
- Observaciones técnicas.
- Devoluciones de trámites.


El documento señala que esta variabilidad incrementa la percepción de complejidad y afecta la experiencia del usuario, especialmente en trámites complejos.

6. Consolidar y jerarquizar los canales de comunicación institucional

Ordenar y jerarquizar los canales de comunicación utilizados por la Oficina de Suministros, definiendo claramente los medios oficiales y obligatorios para la transmisión de información relevante.

El estudio evidencia una comunicación multicanal, activa pero fragmentada, con riesgos de exclusión de usuarios que no acceden a canales informales.

7. Reforzar la difusión de mejoras y cambios implementados

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 74 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

Fortalecer la comunicación institucional sobre las mejoras realizadas en los procesos, sistemas y servicios, con el fin de:

- Aumentar la percepción positiva de los avances.
- Reducir el bloque neutral identificado en la pregunta sobre mejoras recientes.

El documento evidencia avances reconocidos, pero aún no plenamente visibles para todos los usuarios.

8. Mantener y proteger la fortaleza del capital humano

Preservar y reforzar las buenas prácticas asociadas al trato, la amabilidad, la claridad y la asesoría del personal, que constituyen el principal factor de satisfacción del estudio.

El documento señala que el capital humano compensa actualmente debilidades sistémicas, por lo que su fortalecimiento es clave para sostener la calidad del servicio durante los procesos de mejora.


9. Dar seguimiento periódico a la satisfacción de los usuarios

Continuar con la aplicación periódica del estudio de satisfacción, incorporando ajustes metodológicos que permitan:

- Medir la evolución de los indicadores críticos.
- Evaluar el impacto de las mejoras implementadas.
- Fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia.

Las recomendaciones planteadas no responden a una crisis de gestión, sino a una oportunidad clara de consolidación y madurez institucional. El documento evidencia que la Oficina de Suministros cuenta con un alto nivel de confianza, un equipo humano altamente valorado y procesos sólidos, pero requiere fortalecer tecnología, capacitación y tiempos para avanzar hacia un estándar superior de excelencia en el servicio.

En síntesis: no se trata de cambiar el rumbo, sino de acelerar y ordenar el camino.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025	CÓDIGO: OCP-DA044		OS Oficina de Suministros
		VERSIÓN: 01	PÁGINA 75 DE 75	FECHA DE EMISIÓN: 10/4/2026

7 ANEXOS

7.1 ANEXO. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2025.

Vínculo: [Formulario de Satisfacción de Usuarios 2025](#)

7.2 ANEXO. RESPUESTAS A FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Vínculo: [Respuestas a Formulario de Satisfacción](#)