

**Instituto Tecnológico De Costa Rica  
Vicerrectoría De Administración**

**Investigación sobre la percepción del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos mediante teletrabajo colectivo por la Vicerrectoría de Administración.**

**MAE. Marianela Navarro Valverde  
Vicerrectoría de Administración**

**Cartago, noviembre  
2020**

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....</b>	<b>5</b>
<b>MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>5</b>
<b>JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>9</b>
<b>OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>10</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>10</b>
<b>PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>ALCANCE Y LIMITACIONES. ....</b>	<b>11</b>
<b>ALCANCE.....</b>	<b>11</b>
<b>LIMITACIONES .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO II REVISIÓN DE LA LITERATURA. ....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>14</b>
<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>15</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b>VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>20</b>
<b>ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>22</b>
<b>POR DEPARTAMENTO .....</b>	<b>22</b>
<b>A. DIRECCIÓN DE VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>22</b>
<b>B. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO .....</b>	<b>31</b>
<b>C. DEPARTAMENTO DE FINANCIERO CONTABLE.....</b>	<b>40</b>
<b>D. DEPARTAMENTO DE APROVISIONAMIENTO .....</b>	<b>49</b>
<b>E. UNIDAD INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD LABORAL (GASEL) .....</b>	<b>57</b>
<b>POR VARIABLE DE ESTUDIO.....</b>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>74</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>81</b>
<b>APÉNDICES .....</b>	<b>83</b>

## Introducción

El Reglamento de Teletrabajo del Instituto Tecnológico de Costa Rica fue aprobado por el Consejo Institucional en Sesión Ordinaria N°3117, Artículo 9, del 15 de mayo de 2019 y publicado en la Gaceta N° 560 del 17 de mayo de 2019.

Amparados en dicho reglamento y bajo el contexto de la pandemia mundial por el Covid-19, la Institución se acogió a la modalidad de teletrabajo colectivo según lo indicado en la Resolución de Rectoría RR-076-2020, la cual fue emitida para atender lo aprobado por el Consejo Institucional en Sesión Extraordinaria N° 3162, Artículo 1 del 19 de marzo de 2020: *Solicitud a la Rectoría para ampliar las medidas preventivas ante la declaración de estado de emergencia nacional, por la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19, con el propósito de reducir al mínimo la presencia de funcionarios y Sociedad Civil, en los Campus Tecnológicos y Centros Académicos del ITCR.*

La Vicerrectoría de Administración del ITCR, después de siete meses de aplicada la modalidad de teletrabajo colectivo, realizó esta investigación con el fin de conocer la percepción de los usuarios de los servicios de esta Vicerrectoría ofrecidos bajo la virtualidad, de manera tal que se cuente con información pertinente para el análisis y establecimiento de mejoras en cada uno de los Departamentos con el fin de contribuir, bajo modalidad de trabajo, con la gestión administrativa del Tecnológico de Costa Rica.

Cabe resaltar que, al ser la primera experiencia a nivel institucional desarrollada en el tema de teletrabajo colectivo, todos los resultados que se obtengan serán de gran utilidad para el mejoramiento de los servicios ofrecidos.

La crisis sanitaria ha obligado a cambiar hábitos que se tenían bien implantados, tanto a nivel personal como laboral, sin hacer ningún tipo de distinción entre los sectores institucionales: docente, estudiantil y de apoyo a la academia. Aunado a los retos preexistentes como Institución de Educación Superior, se une el atender a los usuarios bajo un contexto digital, siendo eficientes en cada uno de los servicios ofrecidos por la Institución y en este caso

en particular los pertenecientes a la Vicerrectoría de Administración del Tecnológico de Costa Rica.

Según Picado (2017), liderar una oficina o departamento en un contexto presencial es lo que se ha hecho por años, no obstante, nos encontramos en la era de una supervisión, dirección y coordinación que exige habilidades para realizarlas no solo presencialmente sino también de manera virtual, utilizando las tecnologías de información y comunicación. Por lo tanto, una organización también se enfrenta al reto de si sus jefaturas pueden ser líderes de teletrabajadores. Existe también el reto de determinar si los funcionarios están preparados para ser trabajadores a distancia.

## **Capítulo I Planteamiento del problema.**

### **Marco referencial.**

El Tecnológico de Costa Rica (TEC) es una Universidad costarricense perteneciente al sistema estatal y fundada el 10 de junio de 1971, mediante la ley No. 4777 bajo la administración del presidente José Figueres Ferrer.

Inició bajo el nombre oficial de Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR). Es a partir del 2010 que, a nivel de comunicación, se realizó un cambio en la imagen y pasó a llamarse Tecnológico de Costa Rica (TEC), como nombre promocional.

Su Campus Tecnológico Central se ubica en la provincia de Cartago. Además, se cuenta otros recintos: Campus Tecnológico Local de San José, Campus Tecnológico Local de San Carlos, Centro Académico de Alajuela y Centro Académico de Limón.

#### **Misión**

"Contribuir al desarrollo integral del país, mediante formación del recurso humano, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanísticas y ambientales, desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional."

Es importante rescatar que dicha misión tiene armonía con los artículo 1 y 3 de la Ley Orgánica por lo que "este lineamiento está basado en la definición sin sobrepasarla, sino que la aclara, enriquece y la actualiza".

#### **Visión**

"El Instituto Tecnológico de Costa Rica seguirá contribuyendo mediante la sólida formación del talento humano, el desarrollo de la investigación, la extensión, la acción social y la innovación científico-tecnológica pertinente, la iniciativa emprendedora y la estrecha vinculación con los diferentes actores

sociales a la edificación de una sociedad más solidaria e inclusiva; comprometida con la búsqueda de la justicia social, el respeto de los derechos humanos y del ambiente”.

## **Fines y Principios**

### **Fines del TEC**

- Formar profesionales en el campo tecnológico que aúnen al dominio de su disciplina, una clara conciencia del contexto socioeconómico, cultural y ambiental en que la tecnología se genera, transfiere y aplica; lo cual les permite participar en forma crítica y creativa en las actividades productivas nacionales.

- Generar, adaptar e incorporar en forma sistemática y continua, la tecnología necesaria para utilizar y transformar provechosamente para el país los recursos y fuerzas productivas.

- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del pueblo costarricense mediante la proyección de sus actividades a la atención y solución de los problemas prioritarios del país, a fin de editar una sociedad más justa.

- Estimular la superación de la comunidad costarricense mediante el patrocinio y el desarrollo de programas culturales.

### **Principios del TEC**

- La búsqueda de la excelencia en el desarrollo de todas sus actividades.

- La vinculación permanente con la realidad costarricense como medio de orientar sus políticas y acciones a las necesidades del país.

- El derecho exclusivo de la comunidad institucional, constituida por profesores y profesoras, el estudiantado y colaboradores administrativos, de darse su propio gobierno y de ejercerlo democráticamente, tanto para el establecimiento de sus órganos de deliberación y dirección, como para la determinación de sus políticas.

- La plena capacidad jurídica del Instituto para adquirir derechos y contraer obligaciones, de conformidad con la Constitución Política y las leyes de Costa Rica.

- La libertad de cátedra, entendida como el derecho del profesorado de proponer los programas académicos y desarrollar los ya establecidos, de conformidad con sus propias convicciones filosóficas, científicas, políticas y religiosas.

- La libertad de expresión de las ideas filosóficas, científicas, políticas y religiosas de los miembros de la comunidad del Instituto, dentro de un marco de respeto por las personas.

- La igualdad de oportunidades para el ingreso y permanencia del estudiantado en la institución.

- La evaluación permanente de los resultados de las labores de la institución y de cada uno de sus integrantes.

- La responsabilidad de los individuos y órganos del Tecnológico por las consecuencias de sus acciones y decisiones.

## **Valores**

El III Congreso Institucional aprobó, como parte del modelo académico institucional, que el Tecnológico de Costa Rica considera como valores institucionales e individuales todos aquellos que surgen de la identidad institucional, del compromiso social y de las personas que la conforman. Se definieron los siguientes:

### **Ámbito Institucional**

- Compromiso con la democracia
- Libertad de expresión
- Igualdad de oportunidades
- Autonomía institucional

- Libertad de cátedra
- Búsqueda de la excelencia
- Planificación participativa
- Cultura de trabajo en equipo
- Comunicación efectiva
- Evaluación permanente
- Vinculación permanente con la sociedad
- Compromiso con la protección del ambiente y la seguridad de las personas
- Compromiso con el desarrollo humano
- Rendición de cuentas

### **Ámbito Individual**

- Respeto por la vida
- Libertad
- Ética
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Sinceridad
- Transparencia
- Respeto por todas las personas
- Cooperación
- Integridad
- Excelencia

## **Justificación del estudio.**

En el mes de mayo de 2019, es aprobado el Reglamento de Teletrabajo de la Institución en Sesión Ordinaria N°3117, Artículo 9, del 15 de mayo de 2019 por el Consejo Institucional. El mismo fue publicado en la Gaceta N° 560 del 17 de mayo de 2019.

Si bien, este reglamento se encontraba vigente desde ese momento se le había concedido el plazo a la administración activa para el desarrollo de los procedimientos con el fin de garantizar la correcta aplicación de las distintas figuras de teletrabajo.

No fue sino hasta el mes de febrero del año 2020, dadas las restricciones sanitarias producto de la pandemia mundial por el Covid-19 donde las autoridades se vieron en la necesidad de tomar la decisión de aplicar la modalidad de teletrabajo colectivo, únicamente para aquellos puestos cuyas funciones pudieran desarrollarse fuera de las oficinas de la Institución, lo cual implicó que el resto de los puestos se mantuvieran realizando las labores de manera presencial.

El Departamento de Gestión de Talento Humano, ente encargado de la administración y aplicación del reglamento de teletrabajo en el ITCR, realizó durante el primer semestre del 2020, una encuesta para cuyo objetivo fue determinar los riesgos psicosociales durante el teletrabajo, desde el punto de vista del tele trabajador, no del usuario de los servicios.

Es así como, el ITCR se convierte en una institución más en acoger el decreto ejecutivo No. 39.225 “Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”, y aunque la decisión de aplicar el teletrabajo colectivo obedeció a razones sanitarias de fuerza mayor, debe tomarse esta experiencia como la primera de muchas otras, con una orientación hacia el uso de medios digitales para la atención de los usuarios.

Con base en todo lo anterior, se tomó la decisión de plantear el presente estudio en la Vicerrectoría de Administración y consultar a los Directores de Escuelas/Departamento y a los Coordinadores de Unidades del Tecnológico de

Costa Rica, sobre el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos bajo esta modalidad de teletrabajo.

## **Objetivos de investigación**

### **Objetivo General**

Analizar la percepción de los Directores de Escuelas y/o Departamentos, así como de los Coordinadores respecto al nivel de satisfacción por el uso de los servicios ofrecidos por la Vicerrectoría de Administración bajo la modalidad de teletrabajo colectivo, durante el año 2020 en el Instituto Tecnológico de Costa Rica.

### **Objetivos específicos**

1. Conocer la percepción de las jefaturas en cuanto a la facilidad para comunicarse por medio de plataformas electrónicas.

2. Identificar la percepción de las jefaturas en cuanto a la facilidad para comunicarse por medio del correo electrónico.

3. Determinar la percepción de las jefaturas en cuanto a la facilidad para contactarse con los funcionarios que se encontraban en las oficinas de los Departamentos durante el período de teletrabajo colectivo.

4. Conocer la percepción de las jefaturas en cuanto al nivel de facilidad, claridad y actualización de la información contenida en la página web institucional de cada uno de los departamentos bajo estudio.

5. Determinar la valoración de las jefaturas en cuanto al tiempo de espera experimentado por medio de plataformas electrónicas y por medio del correo electrónico.

6. Identificar la valoración de las jefaturas en cuanto al tiempo de espera experimentado por medio del correo electrónico.

7. Medir la satisfacción de las jefaturas en la atención dada del personal de los Departamentos bajo estudio.

8. Determinar el nivel de gestión del requerimiento por el cual contactó a los departamentos en estudio.

9. Conocer la percepción de las jefaturas en cuanto a la resolución dada a la solicitud, requerimiento o problema.

10. Conocer la valoración global de las jefaturas al servicio brindado bajo la modalidad de teletrabajo colectivo.

11. Recopilar las sugerencias y recomendaciones de las jefaturas usuarias de los servicios ofrecidos bajo la modalidad de teletrabajo colectivo.

## **Pregunta de investigación.**

¿Cuál es la percepción de los Directores de Escuelas/Departamentos y de los Coordinadores del Instituto Tecnológico de Costa Rica, respecto al nivel de satisfacción por el uso de los servicios ofrecidos por la Vicerrectoría de Administración bajo la modalidad de teletrabajo colectivo, durante el año 2020?

## **Alcance y limitaciones.**

### **Alcance.**

En este estudio se evaluaron los Departamentos adscritos a la Vicerrectoría de Administración cuyas funciones mayoritariamente se realizaron bajo la modalidad de teletrabajo colectivo, según el siguiente detalle:

- Dirección de Vicerrectoría de Administración
- Departamento de Gestión de Talento Humano,
- Departamento Financiero Contable,
- Departamento de Aprovisionamiento,
- Unidad de Gestión Unidad Institucional de Gestión Ambiental y Seguridad Laboral (GASEL)

El mismo se enfocó en conocer aspectos relacionados con la facilidad para contactarse por medios electrónicos, pertinencia de la información disponible en la página web institucional, tiempo de espera, trato dado por el personal, gestión y resolución dado por el Departamento ante la solicitud, requerimiento o problema planteado.

## **Limitaciones**

Una de las limitaciones identificadas al finalizar el estudio, fue el nivel de respuestas completas obtenidas por parte de la población seleccionada.

De una población de 116 funcionarios con rango de jefatura, un 60% de ellos ofrecieron sus respuestas completas, es decir, se contaron con 70 encuestas completas, lo cual estadísticamente es válido. Sin embargo, al tratarse de temas de valoración de servicios siempre es de interés conocer el punto de vista de la totalidad de usuarios.

## **Capítulo II Revisión de la literatura.**

Considerando el enfoque del presente estudio se tomará como base lo detallado en el Reglamento de Teletrabajo del Instituto Tecnológico de Costa Rica, sin ahondar en otros materiales bibliográficos.

Lo anterior no limita de ningún modo al lector, de consultar otros estudios realizados y fundamentales en el tema de teletrabajo en su totalidad, para lo cual podrá dar lectura a lo recomendado en el apartado de referencia bibliográfica.

## **Capítulo III Metodología de la investigación.**

En el presente capítulo, se muestra la metodología utilizada para la elaboración del proyecto. Se detalla el tipo de investigación utilizada, las fuentes de información consultadas, la unidad de análisis, población, muestra, los medios por los cuales se recolectó la información, las herramientas de análisis y las variables estudiadas.

### **Tipo de investigación**

Hernández y Fernández (2017), indican que el enfoque cuantitativo se caracteriza por reflejar la necesidad de medir magnitudes de los problemas de investigación. En este tipo de investigación se pasa de la revisión de la literatura a la recolección de datos, para finalmente concluir con el análisis mediante el uso de la estadística.

Con base en lo indicado, el tipo de investigación utilizada en este estudio es de tipo cuantitativo, fundamentado en la recolección de datos y análisis estadístico para determinar el nivel de percepción de las jefaturas en cuanto al nivel de satisfacción de los servicios ofrecido por la Vicerrectoría de Administración bajo la modalidad de teletrabajo colectivo.

### **Alcance de la investigación.**

En cuanto al alcance de la investigación se determina que el presente estudio es de carácter exploratorio y descriptivo.

Según Hernández y Fernández, los estudios exploratorios *se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados.*

En cuanto a los estudios descriptivos, Hernández y Fernández indican que éste *busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos).*

## **Diseño de Investigación.**

### **Unidad de análisis, población y muestra.**

#### *Unidad de análisis.*

La unidad de análisis corresponde a un Director de Escuela/ Departamento o Coordinador de Unidad, del Instituto Tecnológico de Costa Rica con nombramiento vigente al 13 de setiembre de 2020.

#### *Población.*

Para este estudio, la población considerada fue todos los Directores de Escuelas/Departamentos, así como los Coordinadores de Unidad del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Según los registros suministrados por el Departamento de Gestión de Talento Humano con fecha de corte al 16 de setiembre de 2020, se contaba con 50 Directores de Escuelas y Departamentos (**Ver Anexo N°1**) y 66 Coordinadores (**Ver Anexo N°2**), para un total de 116 funcionarios en puestos de jefaturas.

## **Fuentes de información.**

Para la realización de este estudio, la fuente de información primaria fueron los usuarios a nivel de jefaturas del Instituto Tecnológico de Costa Rica, de los servicios ofrecidos por la Vicerrectoría de Administración bajo la modalidad de teletrabajo colectivo.

En cuanto a las fuentes secundarias de información se consultaron estudios de otras Universidades en el tema de satisfacción al cliente con un enfoque virtual, específicamente en la UNED en Costa Rica, Universidad de Extremadura y Universidad de Costa Rica.

## **Variables de la investigación.**

A continuación, se presentan las variables del estudio que se tomaron en cuenta para efectos de la presente investigación. Se define cada una ellas, su definición operacional e instrumental.

**Tabla 1**

**VARIABLES PARA DETERMINAR EL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LAS JEFATURAS EN CUANTO AL NIVEL DE SERVICIO OFRECIDO  
BAJO LA MODALIDAD DE TELETRABAJO COLECTIVO, 2020**

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Definición Instrumental</b>
<b>Comunicación</b>	Acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de facilidad para comunicarse por plataformas electrónicas</li> <li>• Nivel de facilidad para comunicarse por medio de correo electrónico</li> <li>• Nivel de facilidad para comunicarse con los funcionarios que se encuentran trabajando de manera presencial en sus oficinas</li> </ul>	Bloque A, de la encuesta

<p><b>Información en la página web</b></p>	<p>Conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje por medio de la página web institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de facilidad para acceder a la información de la dependencia en la página web institucional</li> <li>• Nivel de claridad y suficiencia de la información disponible en la página web institucional de la dependencia</li> <li>• Nivel de actualización de la información disponible en la página web de la dependencia</li> </ul>	<p>Bloque B, de la encuesta</p>
<p><b>Tiempo de espera en la respuesta dada</b></p>	<p>Período de espera durante el que se desarrolla una acción o proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración del tiempo de espera por medio de plataformas electrónicas (Microsoft Teams, Skype, Zoom)</li> <li>• Valoración del tiempo de espera por medio del correo electrónico</li> </ul>	<p>Bloque C, de la encuesta</p>

<b>Atención del personal</b>	Servicio que ofrece un funcionario a cada uno de los usuarios enfocado en la cortesía y educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de cortesía y educación del personal al atenderlo</li> </ul>	Bloque D, de la encuesta
<b>Gestión</b>	Acción o trámite, que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel en qué fue gestionado adecuadamente el requerimiento</li> </ul>	Bloque E, de la encuesta
<b>Resolución</b>	Solución o respuesta que se da a un problema, una dificultad o una duda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción ante la resolución de la solicitud, requerimiento o problema</li> </ul>	Bloque F, de la encuesta
<b>Valoración del servicio</b>	Importancia que se le concede a una cosa o persona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción global con el servicio brindado por la dependencia</li> </ul>	Bloque G, de la encuesta

### **Método de recolección de información.**

Para la recolección de la información se elaboró una encuesta con preguntas cerradas y abiertas, organizadas por Departamentos para que el encuestado emitiera su opinión.

Para las preguntas cerradas se utilizó una escala Liker con el fin de conocer el grado de conformidad con cualquier afirmación expuesta, según el siguiente detalle:

1 - Muy deficiente

2 - Deficiente

3 - Aceptable

4 - Bueno

5 - Muy Bueno

NA - No aplica

Adicional se habilitaron de preguntas abiertas para que los encuestados manifestaran sus comentarios o sugerencias. **(Ver Apéndice A)**

### **Herramientas de recolección de datos.**

Cada jefatura fue notificada por medio del correo electrónico institucional, donde se les indicó el objetivo del estudio y se brindaron las instrucciones del proceso.

La encuesta elaborada fue incluida en el Sistema de Encuestas del DATIC, de manera tal que el proceso de recolección de información se realizara por medios virtuales.

En este instrumento se consultó sobre la percepción del encuestado en temas como: la facilidad para comunicarse por medio de plataformas virtuales y correo electrónico, accesibilidad y actualización de la información destacada en

la página web de cada dependencia, tiempo de espera en la respuesta, trato del personal, gestión del requerimiento, resolución de la solicitud, requerimiento o problema y la valoración global del servicio. Finalmente, se les habilitó un espacio para que manifestaran sus comentarios o sugerencias.

### **Estrategia de análisis de datos.**

#### **La tabulación de la información.**

Una vez cumplido el plazo establecido para recopilar la información, se procedió a descargar en Microsoft Excel las respuestas emitidas por las jefaturas, ordenando la misma por Departamentos. De igual forma se agrupó toda la información por variable evaluada.

Las respuestas dadas a las preguntas abiertas fueron importantes para conocer aspectos que no podían ser considerados en las preguntas cerradas, este insumo sirvió de base para analizar posibles recomendaciones para el estudio.

#### **Análisis de la información.**

Una vez tabulada la información, se procedió a organizar la misma por Departamento y luego por variable estudiada, de manera tal que los resultados se presentaran de manera estándar. Se elaboraron los respectivos cuadros y gráficos que permitieran al lector una mejor interpretación de los resultados.

Para efectos del análisis de datos, se hizo referencia a los niveles de mayor incidencia en cada una de las consultas.

## Capítulo IV Análisis de Resultados

### Por Departamento

#### a. Dirección de Vicerrectoría de Administración

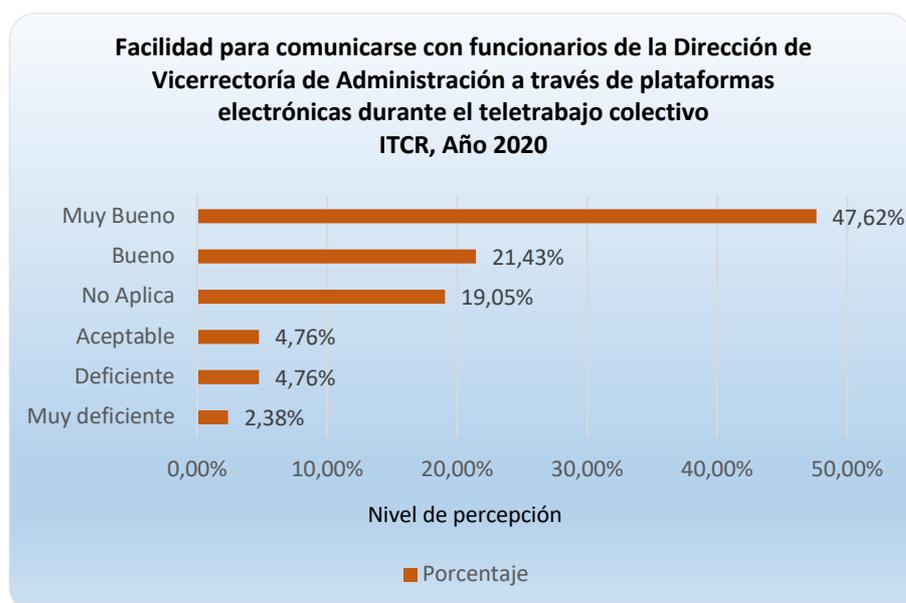
**Uso de los servicios de la Dirección de la VAD durante el teletrabajo colectivo ITCR, Año 2020**

<b>Opción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	42	60,00%
No	28	40,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Del total de los encuestados un 60% hizo uso de los servicios ofrecidos por la Dirección de la Vicerrectoría de Administración.

Dentro de los servicios solicitados se citan aspectos dentro del ámbito de competencia del Vicerrector de Administración (VAD): aprobaciones de trámites, nombramientos, modificaciones presupuestarias, seguimiento a mantenimientos y remodelaciones de edificios, autorizaciones para trámites internos y externos, seguimiento de recomendaciones por parte de las auditorías Internas y externas, seguimiento al PAO 2020, formulación del PAO 2021 y presupuesto 2021. Por motivos de la pandemia Covid-19 la VAD fue consultada por aspectos relacionados con protocolos sanitarios y solicitudes de documentos formales para la circulación del personal dada la restricción vehicular.



Al ser consultados sobre la facilidad para comunicarse con las personas funcionarias de la Dirección de la VAD a través de plataformas electrónicas como Zoom, Microsoft Teams, Skype empresarial, un 47.62% lo valoró como muy bueno y un 21.43% como bueno.

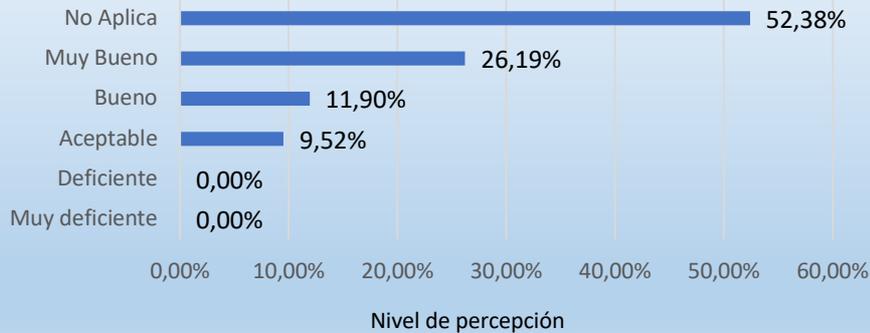
**Facilidad para comunicarse con el personal de la Dirección de la VAD por correo electrónico durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	26	61,90%
Bueno	10	23,81%
Deficiente	3	7,14%
Muy deficiente	1	2,38%
Aceptable	1	2,38%
No Aplica	1	2,38%
<b>Total de respuestas</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Un 61.90 % de los encuestados, valoró como muy bueno el nivel de facilidad para comunicarse con el personal de la Dirección de la VAD por medio del correo electrónico y un 23.81 % lo valoró como bueno.

**Facilidad para comunicarse con los funcionarios de la Dirección de Vicerrectoría de Administración en las oficinas durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**



Fuente: Encuesta 2020

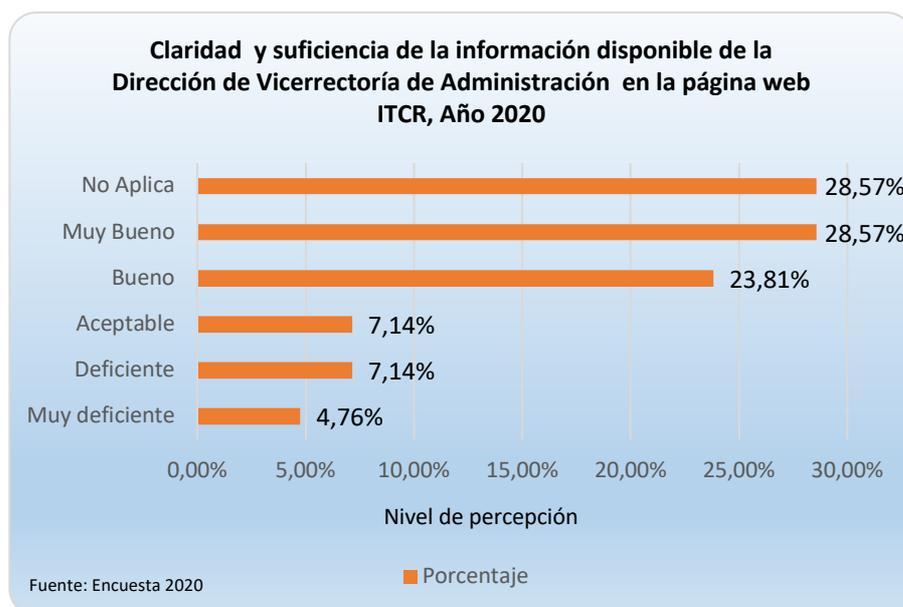
Si bien, el enfoque de la encuesta pretendía medir la satisfacción de los servicios ofrecidos mediante el teletrabajo colectivo, se decidió consultar sobre la facilidad para comunicarse con el personal quienes se encontraban en las oficinas. Al respecto, un 52.38% de los encuestados seleccionaron la opción No Aplica sin haber indicado las razones de su elección. Por otra parte, un 26.19% y un 11.90% lo valoraron como muy bueno y bueno respectivamente.

**Facilidad para acceder a la información de la Dirección de la VAD en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	16	38,10%
Bueno	10	23,81%
No Aplica	9	21,43%
Aceptable	5	11,90%
Deficiente	2	4,76%
Muy deficiente	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Consultados sobre el nivel de facilidad para acceder a la información de la Dirección de la VAD, en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo, un 38.10% y un 23.81% lo valoraron como muy bueno y bueno respectivamente. Un 21.43% indicaron la opción no aplica por razones indeterminadas.



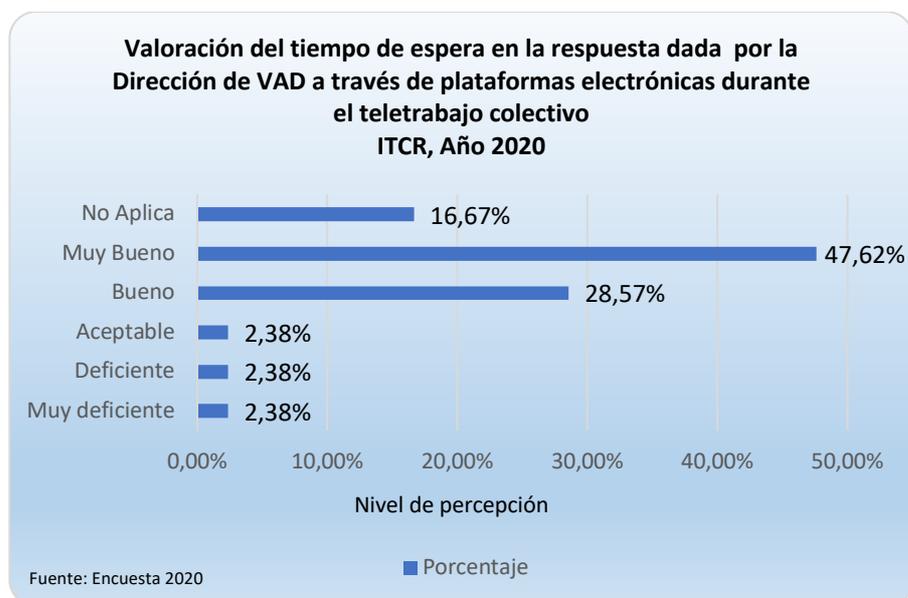
Al ser consultados por el nivel de claridad y suficiencia de la información en la página web de la Dirección de la Vicerrectoría de Administración, un 28.57% lo valoró como muy bueno, seguido de un 23.81% quienes lo consideraron como bueno.

**Nivel de actualización de la información de la Dirección de la VAD en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	13	30,95%
No Aplica	11	26,19%
Bueno	9	21,43%
Aceptable	5	11,90%
Deficiente	3	7,14%
Muy deficiente	1	2,38%
<b>Total de respuestas</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

En cuanto al nivel de actualización con el que cuenta la información de la Dirección de la Vicerrectoría de Administración en la página web institucional, un 30.95 % lo considera como muy bueno, un 26.19% seleccionaron como opción de respuesta no aplica, sin que se conozcan las razones de su respuesta, y un 21.43% valoraron el nivel de actualización como bueno.



Al ser consultados sobre el tiempo de espera en la respuesta dada a través de plataformas electrónicas por la Dirección de la VAD, durante el

teletrabajo colectivo, un 47.62% de los encuestados lo valoraron como muy bueno y un 28.57% como bueno.

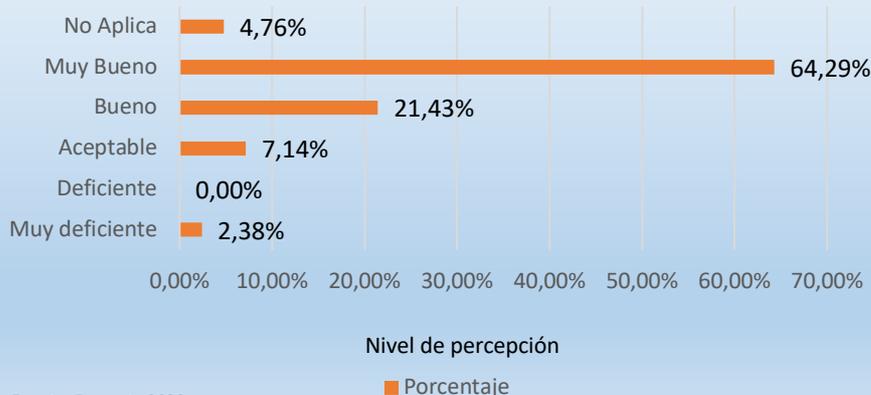
**Valoración del tiempo de espera en la respuesta dada por la Dirección de VAD a través de correo institucional durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	24	57,14%
Bueno	10	23,81%
Aceptable	3	7,14%
Muy deficiente	2	4,76%
Deficiente	2	4,76%
No Aplica	1	2,38%
<b>Total de respuestas</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Un 57.14% de los encuestados valoró como muy bueno el tiempo de espera en la respuesta dada a través del correo electrónico por parte la Dirección de la VAD y un 23.81% lo consideró como bueno.

**Sobre la atención de personal  
Cortesía y educación dado dado por el personal de la Dirección de VAD durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**



Al ser consultados sobre el nivel de cortesía y educación con el que fue atendido por el personal de la Dirección de la VAD, un 64.29% de los encuestados lo valoraron como muy bueno y un 21.43% lo consideró como bueno.

**Gestión adecuada del requerimiento por el cual contactó a la Dirección de VAD durante el teletrabajo colectivo ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	26	61,90%
Bueno	10	23,81%
Aceptable	4	9,52%
Muy deficiente	1	2,38%
Deficiente	1	2,38%
No Aplica	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Al ser consultados sobre la gestión adecuada del requerimiento por el cual contactó a la Dirección de la VAD, un 61.90% de los encuestados la valoraron como muy buena y un 23.81% la consideraron como bueno.



Al ser consultados sobre la resolución de la solicitud, requerimiento o problema dado por el personal de la Dirección de la VAD, un 54,76% de los encuestados lo valoraron como muy bueno, y un 26,19% lo valoraron como bueno.

**Valoración global del servicio brindado por  
la Dirección de VAD durante el teletrabajo  
colectivo  
ITCR, Año 2020**

<b>Opción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Bueno	22	52,38%
Bueno	14	33,33%
Aceptable	4	9,52%
Deficiente	2	4,76%
Muy deficiente	0	0,00%
No Aplica	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Finalmente, en cuanto a la valoración global solicitada del servicio brindado por la Dirección de la VAD mediante la modalidad de teletrabajo colectivo, un 52.38% de los encuestados lo catalogaron como muy bueno seguido de un 33.33% quienes lo consideraron como bueno.

Por otra parte, dentro de las sugerencias o comentarios brindados por los Directores y Coordinadores encuestados, las mismas se dividen en aquellas dirigidas a la labor propia de la Dirección de la Vicerrectoría de Administración y en otro apartado las sugerencias dirigidas para los Departamentos o Unidades adscritos a la VAD, las cuales se transcriben textualmente:

**Sugerencias para la Dirección de la Vicerrectoría de Administración**

- La página web de la Vicerrectoría debe ir más allá, ser mas ágil, con más enlaces a información de la Vicerrectoría.

- Plantear el abordar el tema de calidad de los servicios.
- Las intervenciones de don Humberto han sido muy oportunas; no obstante la falla proviene de los compañeros de Mantenimiento, quienes han dilatado la solución.
- Muy buen apoyo por parte del Vicerrector y su equipo de trabajo al departamento compensa en medida la falta de cultura en vinculación plan presupuesto. El modelo continúa en depuración, pero el apoyo se agradece.

### Sugerencias para los Departamentos adscritos a la Vicerrectoría de Administración

- Uniformar el criterio de los oficiales de seguridad para el acceso al campus
- Creo que la gestión ha sido muy deficiente, demorada, poca gestión, falta de comunicación en tiempo y asertiva
- Respuestas ágiles y rápidas, no necesariamente satisfactorias
- Me parece que se debe estar más atento a correos electrónicos y teams, pues el tiempo de respuesta no es inmediato.
- En general, los sistemas de la Vicerrectoría de Administración deberían estar más conectados, hay que hacer mucho trámite duplicado, como las cargas, planes, Recursos Humanos, cosas que podrían hacerse una vez, se tienen que hacer 3, además, de nombramientos que pueden salir de ahí, por otro lado, hay que enviar mucho oficio para hacer las cosas, los levantamientos, inclusiones, etc., no entiendo porque no se pueden hacer por un sistema.
- En general creo que las TI están muy atrasadas y deberían cambiar la perspectiva, entre menos, nosotros los clientes tengamos que enviar y contactar, mejor, nosotros deberíamos poder hacer autogestión, y usar a los compañeros para que revisen y manejen las excepciones, y no como ahora que básicamente todo se hace demasiado manual.
- Las consultas realizadas a GTH no han sido atendidas en tiempo ni en forma. Por medio de Teams, se le enviaron mensajes a la Directora de GTH que nunca obtuvieron respuesta.
- Las comunicaciones con los encargados de planillas son muy lentas, y siempre queda la idea de que las personas de esta área no dan abasto para tramitar lo que se les envía, aun cuando se haga apegado a los calendarios que ellos mismos definen.
- Se hizo una consulta a la encargada de tramitar aspectos relacionados con paso de categoría, cuya respuesta llegó una semana después.
- Se hizo otra consulta a la persona encargada del expediente de los colaboradores, y esta no ha obtenido respuesta.

## b. Departamento de Gestión de Talento Humano

**Uso de los servicios de GTH durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

<b>Opción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	55	78,57%
No	15	21,43%
<b>Total de respuestas</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Del total de los encuestados un 78,57% hizo uso de los servicios ofrecidos por el Departamento de Gestión de Talento Humano.

Los servicios solicitados al Departamento de Gestión de Talento Humano durante el período de teletrabajo colectivo se centraron mayoritariamente en aspectos relacionados con los procesos de reclutamiento y selección, pago de funcionarios, trámites de becas a funcionarios, vacaciones, reclasificación de puestos, ampliaciones de jornada, autorizaciones de días para funcionarios quienes no contaban con VPN, declaraciones juradas, capacitaciones internas, constancias, requerimientos de información necesaria para sustentar productos o servicios de Auditoría, trámites de teletrabajo, entre otros similares a los descritos.



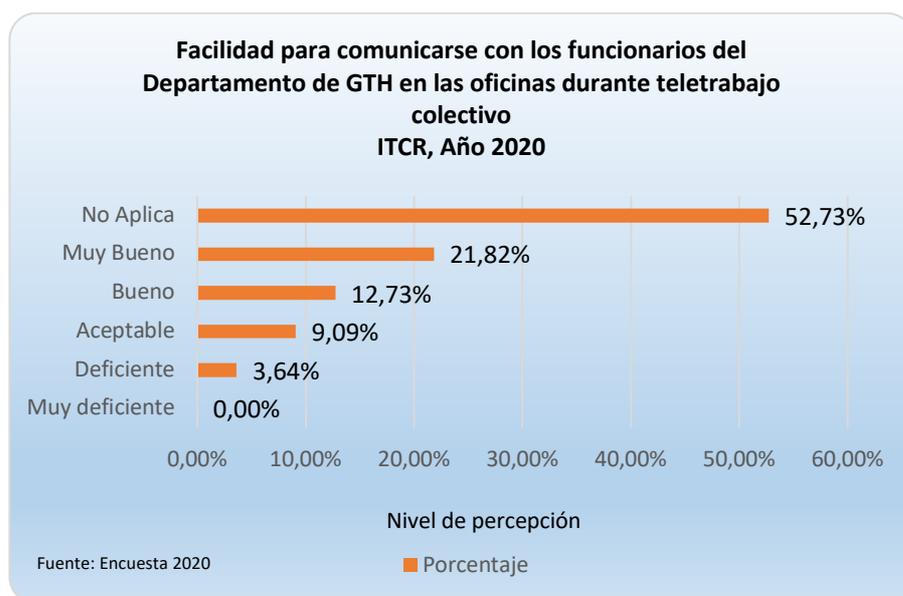
Al ser consultados sobre la facilidad para comunicarse con las personas funcionarias del Departamento de Gestión de Talento Humano a través de plataformas electrónicas, un 32,73% lo valoró como muy bueno y un 29,09% como bueno.

**Facilidad para comunicarse con el personal de GTH por correo electrónico durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	20	36,36%
Bueno	16	29,09%
Aceptable	10	18,18%
Deficiente	7	12,73%
No Aplica	2	3,64%
Muy deficiente	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Un 36,36 % de los encuestados, valoró como muy bueno el nivel de facilidad para comunicarse con el personal del Departamento de Gestión de Talento Humano por medio del correo electrónico y un 29,09 % lo valoró como bueno.



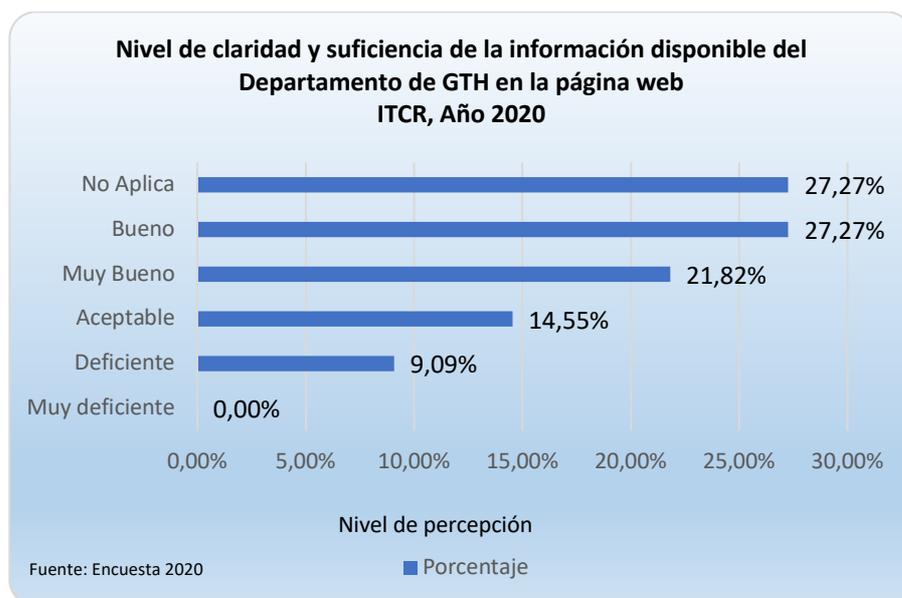
Si bien, el enfoque de la encuesta pretendía medir la satisfacción de los servicios ofrecidos mediante el teletrabajo colectivo, se decidió consultar sobre la facilidad para comunicarse con el personal quienes se encontraban en las oficinas. Al respecto, un 52.73% de los encuestados seleccionaron la opción No Aplica sin haber indicado las razones de su elección. Por su parte, un 21.82% y un 12.73% lo valoraron como muy bueno y bueno respectivamente.

**Facilidad para acceder a la información de GTH en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Bueno	15	27,27%
Muy Bueno	14	25,45%
No Aplica	13	23,64%
Aceptable	8	14,55%
Deficiente	5	9,09%
Muy deficiente	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Consultados sobre el nivel de facilidad para acceder a la información del Departamento de Gestión de Talento Humano, en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo, un 27,27% y un 25,45% lo valoraron como bueno y muy bueno respectivamente. Un 23,64% indicaron la opción no aplica por razones indeterminadas.



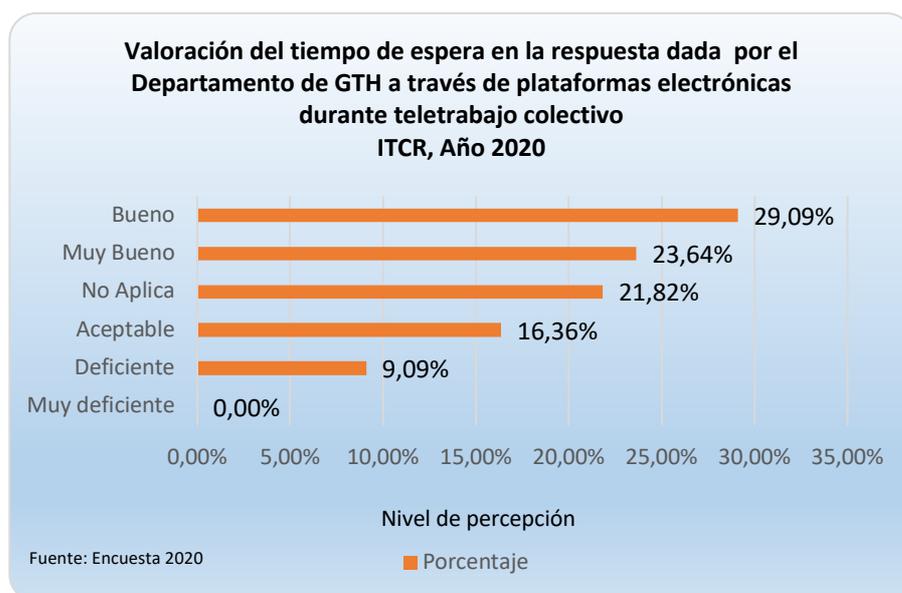
Al ser consultados por el nivel de claridad y suficiencia de la información en la página web del Departamento de Gestión de Talento Humano, un 27,27% seleccionaron la opción no aplica. Un 27,27% lo valoró como bueno, seguido de un 21,82% quienes lo consideraron como muy bueno.

**Nivel de actualización de la información de GTH en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Bueno	15	27,27%
No Aplica	15	27,27%
Muy Bueno	13	23,64%
Aceptable	8	14,55%
Deficiente	4	7,27%
Muy deficiente	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

En cuanto al nivel de actualización con el que cuenta la información del Departamento de Gestión Talento Humano en la página web institucional, un 27,27 % lo considera como bueno, un 27,27% seleccionaron como opción de respuesta no aplica, sin que se conozcan las razones de su respuesta y un 23,64% valoraron el nivel de actualización como muy bueno.



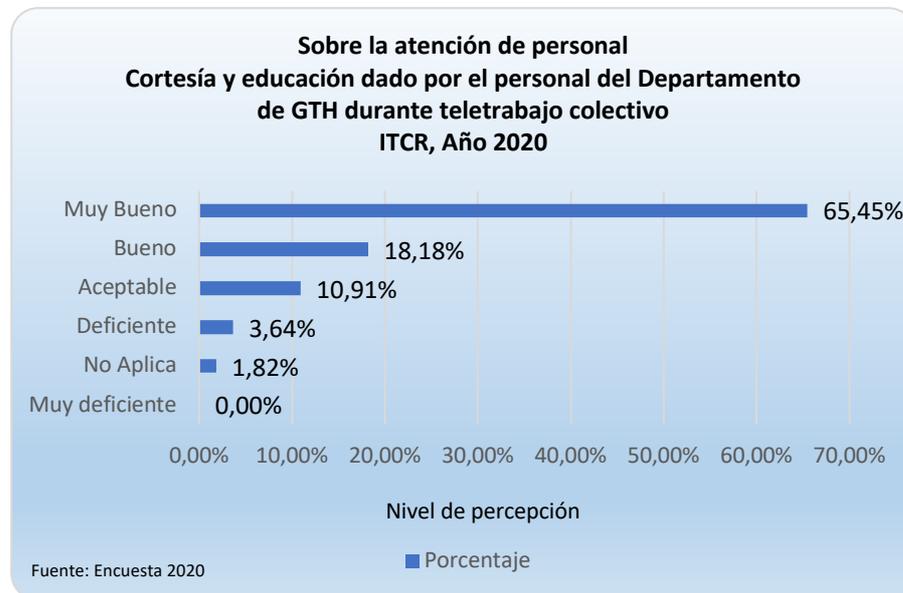
Al ser consultados sobre el tiempo de espera en la respuesta dada a través de plataformas electrónicas por el Departamento de Gestión de Talento Humano durante el teletrabajo colectivo, un 29,09% de los encuestados lo valoraron como bueno, un 23,64% como muy bueno y un 21,82% seleccionaron la opción de respuesta no aplica.

**Valoración del tiempo de espera en la respuesta dada GTH a través de correo institucional durante el teletrabajo colectivo ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Bueno	20	36,36%
Muy Bueno	16	29,09%
Deficiente	11	20,00%
Aceptable	6	10,91%
Muy deficiente	1	1,82%
No Aplica	1	1,82%
<b>Total de respuestas</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Un 36,36% de los encuestados valoró como bueno el tiempo de espera en la respuesta dada a través del correo electrónico por parte del Departamento de Gestión de Talento Humano, un 29,09% lo consideró como muy bueno y un 20% lo consideró deficiente.



Al ser consultados sobre el nivel de cortesía y educación con el que fue atendido por el personal del Departamento de Gestión de Talento Humano, un 65,45% de los encuestados lo valoraron como muy bueno y un 18,18% lo consideró como bueno.

**Gestión adecuada del requerimiento por el cual contactó a GTH durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Bueno	20	36,36%
Muy Bueno	17	30,91%
Aceptable	9	16,36%
Muy deficiente	4	7,27%
Deficiente	4	7,27%
No Aplica	1	1,82%
<b>Total de respuestas</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Al ser consultados sobre la gestión adecuada del requerimiento por el cual contactó al Departamento de Gestión de Talento Humano, un 36,36% de los encuestados la valoraron como buena, un 30,91% la consideraron como muy buena y un 16,36% como aceptable.



Al ser consultados sobre la resolución de la solicitud, requerimiento o problema dada por el personal del Departamento de Gestión de Talento Humano, un 34,55% de los encuestados lo valoraron como muy bueno y un 34,55% lo valoraron como bueno.

**Valoración global del servicio brindado por  
GTH durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

<b>Opción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Bueno	25	45,45%
Muy Bueno	16	29,09%
Aceptable	8	14,55%
Muy deficiente	3	5,45%
Deficiente	3	5,45%
No Aplica	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Finalmente, en cuanto a la valoración global solicitada del servicio brindado por el Departamento de Gestión de Talento Humano mediante la modalidad de teletrabajo colectivo, un 45,45% de los encuestados lo catalogaron como bueno, seguido de un 29,09% quienes lo consideraron como muy bueno y un 14,55% como aceptable.

Por otra parte, se transcriben textualmente las sugerencias o comentarios brindados por los Directores y Coordinadores encuestados, para el Departamento de Gestión de Talento Humano:

- Velocidad en la respuesta
- Para el caso de las ampliaciones de jornada o nombramientos en general se haga más rápido.
- Muchas veces un solo trámite puede convertirse en un procedimiento muy largo, pasando de mano en mano hasta que tiene una autorización final, alargando el tiempo de respuesta y finiquito de este
- La página web debe ser más dinámica, contener más información de utilidad para la comunidad institucional y todo aquel interesado.
- El tiempo de respuesta, en el entendido que como casi toda dependencia tiene mucha demanda de servicio con poco personal.
- Todo el mundo dice, que se está capacitando, que están en una junta o en una reunión, ha sido difícil establecer una comunicación fluida
- En ocasiones se demoran en la respuesta de algunos trámites.
- Se debe abordar el tema de calidad de los servicios a todo nivel.
- Buscar mecanismos para una respuesta más ágil.
- El tema de concursos requiere mucha revisión. Cada concurso se extiende demasiado.
- El área de concursos tiene que intervenirla de URGENCIA, en realidad a todo el departamento, pero a esta área en particular ya que no están

haciendo bien su trabajo. Por ejemplo, NO responden a tiempo los correos, la nueva coordinadora de los concursos no es ágil quiere tener control de todo y así no se puede pretender lograr avanzar, en MUCHÍSIMAS ocasiones han publicado erróneamente los concursos, con lo cual afectan a las escuelas o demás departamentos que necesitan se realice el concurso, el tiempo de respuesta es FATAL y siempre siempre siempre es culpa de los demás menos de ellos.

- Esta área presenta serios problemas de comunicación entre los compañeros, el ambiente laboral es pobre y conocido por la institución de que no es el ideal, al punto de que entre los asesores hablan mal de los demás compañeros sin problema alguno. Los asesores son los llamados a conocer los reglamentos y aplicarlos CORRECTAMENTE, el problema -nuevamente- es que cada asesor los aplica a su mejor criterio y eso trae problemas al concurso.
- Hace unos años llamaron a una auditoría -creo que con Deloitte- los resultados NO se presentaron a la comunidad ya que es bien sabido por todos que los mismos NO FUERON POSITIVOS, y eso están escondidos en una gaveta, ¿cuánto le costó al TEC semejante estudio, para que se siga en lo mismo?.
- La permanencia de una persona en un puesto de Dirección por tantos años NO es sano, ella ya dejó de ver las oportunidades de mejora y se centra en lo que hacen "bien" pero no avances significativos, está en una zona de confort y no le interesa el mejoramiento de la organización.
- Realmente necesita el Departamento COMPLETO necesita un CAMBIO de pensamiento URGENTE y que dejen trabajar a quienes quieren cambiar al departamento, y no que se ataquen entre ellos mismos.
- De manera excelente nos ayudaron a coordinar una capacitación interna para extensionistas.
- Mejorar los tiempos de respuesta. He enviado preguntas al correo [talentohumano@itcr.ac.cr](mailto:talentohumano@itcr.ac.cr) que no son atendidas, por tanto, aclarar los canales de comunicación.
- El tiempo de respuesta no es inmediato.
- En algunos trámites hay gente que le falta experiencia (es independiente del modelo de trabajo).
- El trámite de planillas es sumamente lento, no cumplen con los tiempos indicados en calendario y además tiene un mal manejo de los documentos, "se pierden".
- Aumentar los servicios en línea, que la página Web sea más transaccional
- Como con la VR Administración, demasiada cosa duplicada y manual, deberíamos tener más autogestión y sistemas automatizados que se hablen entre sí, no entiendo porque si hacemos horarios, luego las cargas, luego los planes, y también hay que hacer los nombramientos.
- Yo hubiera esperado que fuera solo una vez que hay que hacer las cosas, y tal vez, alguna aprobación o ajuste mejor, pero básicamente hay que hacer cada proceso por aparte como si fueran independientes, pero en realidad todos son lo mismo.
- Dos palabras, Autogestión y Automatización, en eso se debería enfocar el departamento estratégicamente y tanto trabajo manual."
- Mejorar la comunicación a través de correo electrónico ya que algunas personas no han dado respuesta.

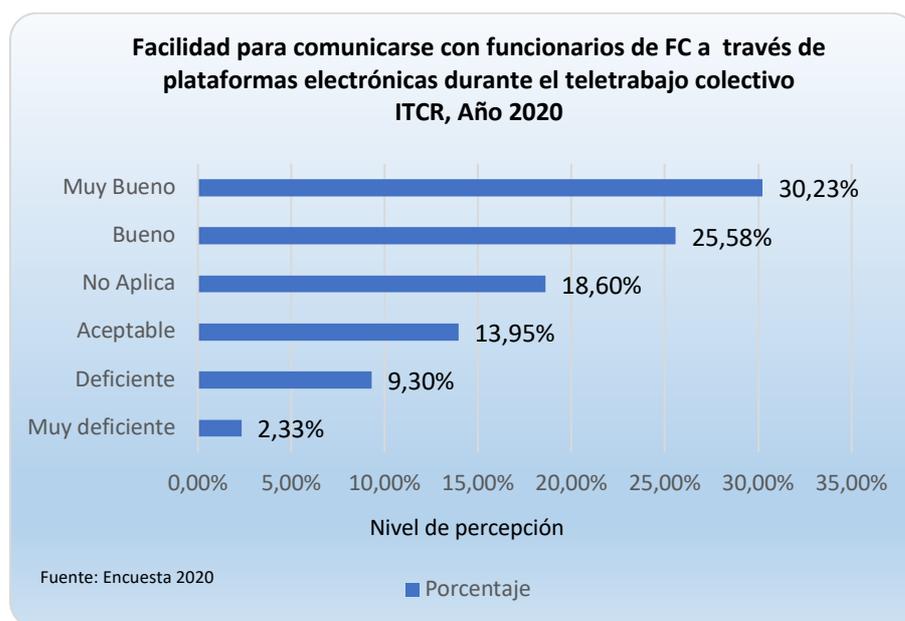
### c. Departamento de Financiero Contable

**Uso de los servicios del Departamento  
Financiero Contable durante  
el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

<b>Opción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	43	61,43%
No	27	38,57%
<b>Total de respuestas</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

Del total de los encuestados un 61,43% hizo uso de los servicios ofrecidos por el Departamento Financiero Contable.

Los servicios solicitados al Departamento Financiero Contable durante el período de teletrabajo colectivo se centraron mayoritariamente en aspectos relacionados con trámites de pago de facturas a proveedores, devolución de retenciones o de garantías, pagos por derechos de estudio, pagos para becarios, así como pago de asistencias estudiantiles. Por otra parte, se consultó sobre la gestión de viáticos, trámites por caja chica, control de presupuesto y modificaciones presupuestarias, presupuesto 2021. El tema de control y asignación de placas de activos institucionales fue consultado, así como en el tema de capacitación para la realización de modificaciones presupuestarias de manera digital. En atención a las auditorías internas y externas, también se solicitó información propia de las áreas, entre otros servicios similares a los descritos.



Al ser consultados sobre la facilidad para comunicarse con las personas funcionarias del Departamento Financiero Contable a través de plataformas electrónicas, un 30,23% lo valoró como muy bueno y un 25,58% como bueno.

**Facilidad para comunicarse con el personal de FC por correo electrónico durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	14	32,56%
Aceptable	12	27,91%
Bueno	12	27,91%
Deficiente	2	4,65%
No Aplica	2	4,65%
Muy deficiente	1	2,33%
<b>Total de respuestas</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Un 32,56% de los encuestados, valoró como muy bueno el nivel de facilidad para comunicarse con el personal del Departamento Financiero Contable por medio del correo electrónico y un 27,91 % lo valoró como bueno y aceptable.



Si bien, el enfoque de la encuesta pretendía medir la satisfacción de los servicios ofrecidos mediante el teletrabajo colectivo, se decidió consultar sobre la facilidad para comunicarse con el personal quienes se encontraban en las oficinas. Al respecto, un 39,53% de los encuestados seleccionaron la opción no aplica sin haber indicado las razones de su elección. Por su parte, un 18,60% y un 13,95% lo valoraron como muy bueno y bueno respectivamente.

**Facilidad para acceder a la información de FC en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo**  
ITCR, Año 2020

Opción	Cantidad	Porcentaje
No Aplica	13	30,23%
Bueno	12	27,91%
Muy Bueno	8	18,60%
Aceptable	5	11,63%
Deficiente	4	9,30%
Muy deficiente	1	2,33%
<b>Total de respuestas</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Consultados sobre el nivel de facilidad para acceder a la información del Departamento Financiero Contable, en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo, un 30,23% seleccionaron la opción no aplica por razones indeterminadas. Un 27,91% y un 18,60% lo valoraron como bueno y muy bueno respectivamente.



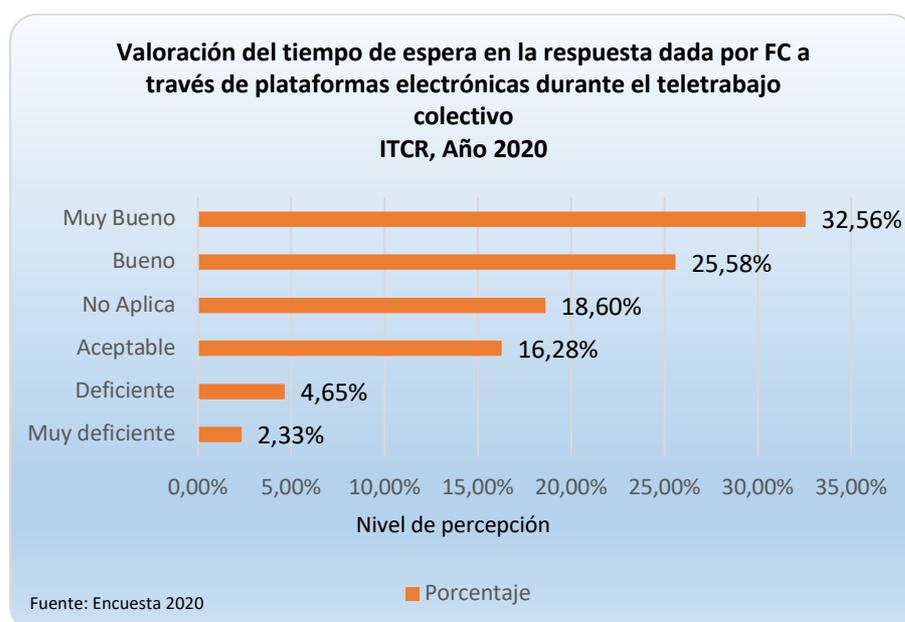
Al ser consultados por el nivel de claridad y suficiencia de la información en la página web del Departamento Financiero Contable, un 37,21% seleccionaron la opción no aplica. Un 20,93% lo valoró como bueno, seguido de un 16,28% quienes lo consideraron como muy bueno.

**Nivel de actualización de la información de FC  
en la página web institucional durante el  
teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
No Aplica	16	37,21%
Muy Bueno	8	18,60%
Aceptable	7	16,28%
Bueno	7	16,28%
Deficiente	5	11,63%
Muy deficiente	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

En cuanto al nivel de actualización con el que cuenta la información del Departamento Financiero Contable en la página web institucional, un 37,21% seleccionaron como opción de respuesta no aplica, sin que se conozcan las razones de su respuesta. Un 18,60 % lo consideró como muy bueno y un 16,28% valoraron el nivel de actualización como bueno y aceptable.



Al ser consultados sobre el tiempo de espera en la respuesta dada a

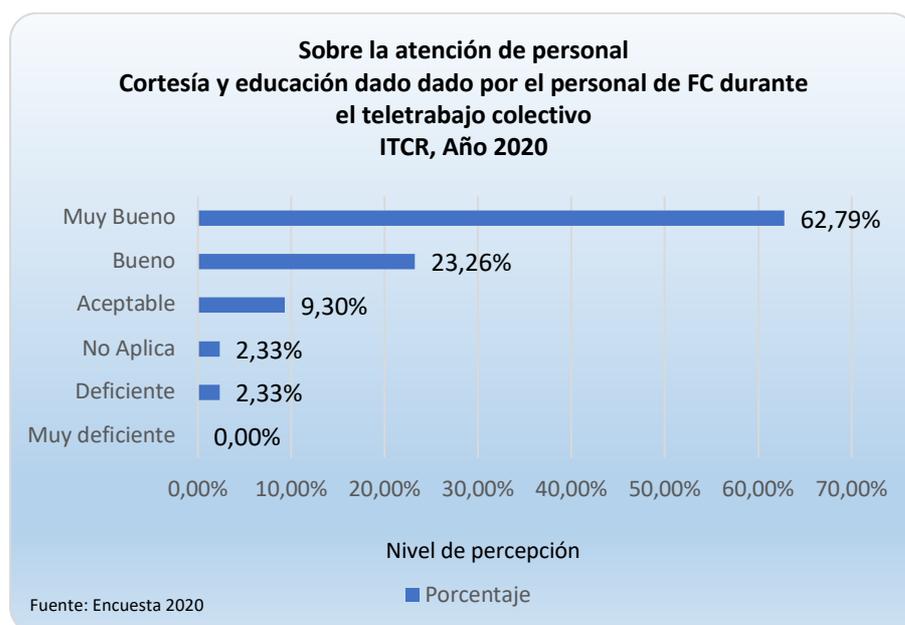
través de plataformas electrónicas por el Departamento Financiero Contable durante el teletrabajo colectivo, un 32,56% de los encuestados lo valoraron como muy bueno, un 25,58% como bueno y un 18,60% seleccionaron la opción de respuesta no aplica.

**Valoración del tiempo de espera en la respuesta dada FC a través de correo institucional durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

<b>Opción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Bueno	15	34,88%
Aceptable	10	23,26%
Bueno	10	23,26%
Deficiente	3	6,98%
No Aplica	3	6,98%
Muy deficiente	2	4,65%
<b>Total de respuestas</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Un 34,88% de los encuestados valoró como muy bueno el tiempo de espera en la respuesta dada a través del correo electrónico por parte del Departamento Financiero Contable, un 23,26% lo consideró como aceptable y bueno.



Al ser consultados sobre el nivel de cortesía y educación con el que fue atendido por el personal del Departamento Financiero Contable, un 62,79% de los encuestados lo valoraron como muy bueno y un 23,26% lo consideró como bueno.

**Gestión adecuada del requerimiento por el cual  
contactó a FC durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	21	48,84%
Bueno	11	25,58%
Deficiente	5	11,63%
Aceptable	5	11,63%
Muy deficiente	1	2,33%
No Aplica	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Al ser consultados sobre la gestión adecuada del requerimiento por el cual contactó al Departamento Financiero Contable, un 48,84% de los encuestados la valoraron como muy buena, un 25,58% la consideraron como buena y un

11,63% como deficiente y aceptable.



Al ser consultados sobre la resolución de la solicitud, requerimiento o problema por el personal del Departamento Financiero Contable, un 44,19% de los encuestados lo valoraron como muy bueno y un 27,91% lo valoraron como bueno.

**Valoración global del servicio brindado por FC durante el teletrabajo colectivo ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	17	39,53%
Bueno	14	32,56%
Deficiente	6	13,95%
Aceptable	6	13,95%
Muy deficiente	0	0,00%
No Aplica	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Finalmente, en cuanto a la valoración global solicitada del servicio brindado por el Departamento Financiero Contable mediante la modalidad de teletrabajo colectivo, un 39,53% de los encuestados lo catalogaron como muy bueno, seguido de un 32,56% quienes lo consideraron como bueno y un 13,95% como deficiente y aceptable.

Por otra parte, se transcriben textualmente las sugerencias o comentarios brindados por los Directores y Coordinadores encuestados, para el Departamento Financiero Contable:

- Hacen la auditoría de los activos en tiempos en que el personal adecuado no está en el campus, muchos de los activos no encontrados ya habían sido devueltos, o estaban en su sitio; y no hay ningún apoyo para crear un método para el control efectivo, se ocupan solo decir que no encontraron nada (aunque estaba en su lugar o devuelto) pero no de apoyar para tener un mejor control. Como Institución (todos) es muy preocupante como se maneja el tema.
- Hay servicios que se han cambiado por la pandemia y se consideran indispensables, eso ha hecho que tengamos que cambiar la forma de tramitar y eso complica todo.
- Los canales de comunicación deberían ser más expeditos, más abierto entre todos los colaboradores y no centrar todo en las jefaturas, siendo consciente de que efectivamente se debe rendir cuentas sobre el trabajo que se realiza.
- Respuestas demoradas, difícil contactar a los colegas, duran dos o tres días para responder, no informan de manera adecuada... fatal las gestiones
- El tiempo de respuesta debería ser más rápido, en especial, por la plataforma Teams.
- En ocasiones se realiza consulta, por Teams, queda como vista pero tardan en contestar.
- En este departamento han sido variados los tipos de atenciones: para procesos de pago de planillas de becarios y resolución de problemas ha sido muy bueno la atención.
- Para procesos de modificación de presupuestos, traslados, etc. ha sido variante, a veces la atención es buena, en otros casos ha sido mala (al punto de no atender consultas de coordinadores que están bajo esta dirección, con comentarios de si viene la consulta de tal persona yo no contesto porque jode mucho...llevando a ignorar hasta los correos y dejando que se apilen los temas... y cuando los atienden ya es más complicado la atención.
- Se debe de abordar el tema de calidad de los servicios.
- Si bien hay poco contacto, los trámites que se solicitan no son reprocesados.
- Muy buen servicio, a veces uno quisiera que los trámites sean más rápidos
- Altos tiempos de respuesta y desconocimiento interno de procesos que requieren consultas entre partes para emitir un criterio.
- Aumentar los servicios en línea, que la página Web sea más transaccional

- Al menos ahora ya no hay que enviar un oficio para cambiar presupuestos, el sistema ahora lo permite, pero hasta este semestre, es increíble que tengamos que esperar a una pandemia para automatizar.
- Los oficios deberían ser la excepción no la regla en general, los usuarios tenemos que poder autogestionar y no tener que enviar tanto oficio.

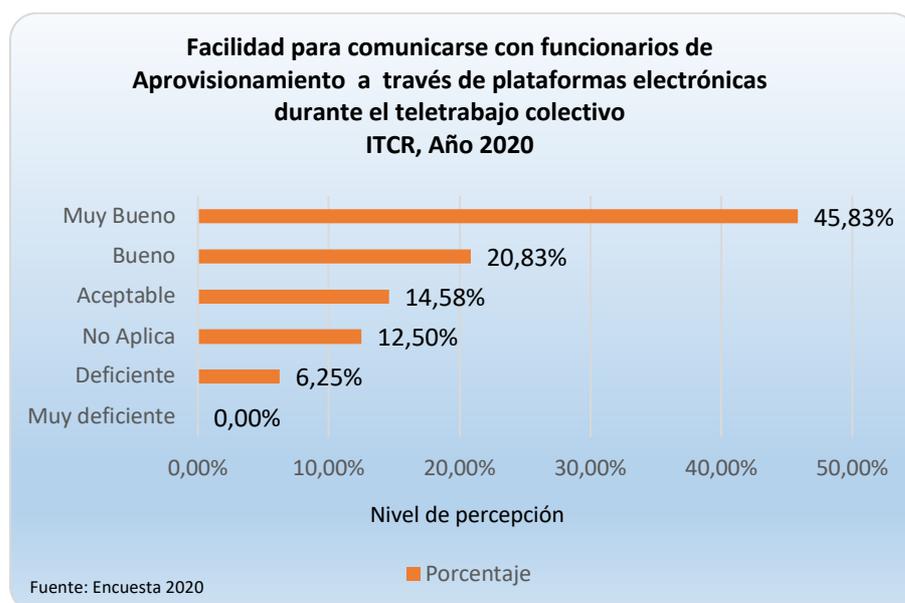
## d. Departamento de Aprovisionamiento

**Uso de los servicios del  
Departamento de Aprovisionamiento  
durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	48	68,57%
No	22	31,43%
<b>Total de respuestas</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

Del total de los encuestados un 68,57% hizo uso de los servicios ofrecidos por el Departamento Aprovisionamiento.

Los servicios solicitados al Departamento de Aprovisionamiento durante el período de teletrabajo colectivo se centraron mayoritariamente en aspectos relacionados con los procesos de compras bajo sus diferentes modalidades, trámites de pagos, recibos de mercadería y solicitud de requerimientos de información para sustentar productos o servicios de auditorías.



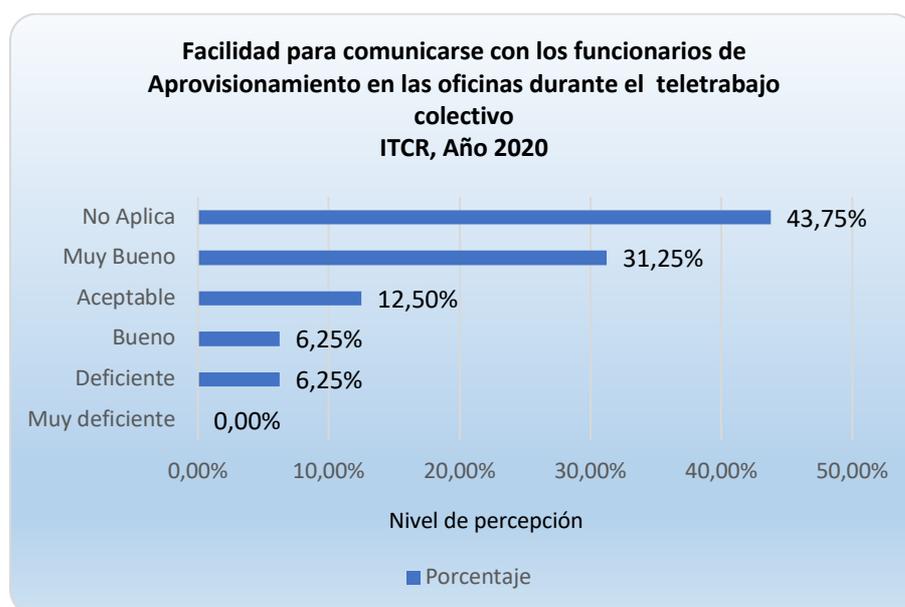
Al ser consultados sobre la facilidad para comunicarse con las personas funcionarias del Departamento de Aprovisionamiento a través de plataformas electrónicas, un 45,83% lo valoró como muy bueno y un 20,83% como bueno.

**Facilidad para comunicarse con el personal de  
Aprovisionamiento por correo electrónico  
durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	19	39,58%
Bueno	12	25,00%
Aceptable	11	22,92%
Deficiente	5	10,42%
No Aplica	1	2,08%
Muy deficiente	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Un 39,58 % de los encuestados, valoró como muy bueno el nivel de facilidad para comunicarse con el personal del Departamento de Aprovisionamiento por medio del correo electrónico y un 25% lo valoró como bueno, seguido de un 22,92% como aceptable.



Si bien, el enfoque de la encuesta pretendía medir la satisfacción de los servicios ofrecidos mediante el teletrabajo colectivo, se decidió consultar sobre la facilidad para comunicarse con el personal quienes se encontraban en las oficinas. Al respecto, un 43,75% de los encuestados seleccionaron la opción No Aplica sin haber indicado las razones de su elección. Por su parte, un 31,25% y un 12,5% lo valoraron como muy bueno y aceptable respectivamente.

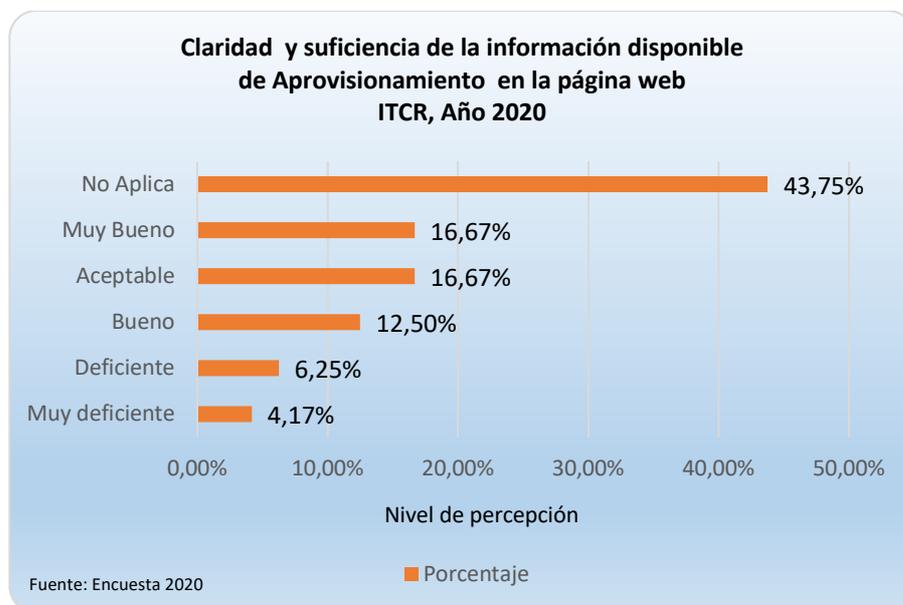
**Facilidad para acceder a la información de Aproveccionamiento en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo**  
**ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
No Aplica	17	35,42%
Aceptable	9	18,75%
Bueno	8	16,67%
Muy Bueno	8	16,67%
Deficiente	5	10,42%
Muy deficiente	1	2,08%
<b>Total de respuestas</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Consultados sobre el nivel de facilidad para acceder a la información del

Departamento de Aprovisionamiento, en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo, un 35,42% indicaron la opción no aplica por razones indeterminadas. Un 18,75% lo valoraron como aceptable y un 16,67% lo consideraron bueno y muy bueno.



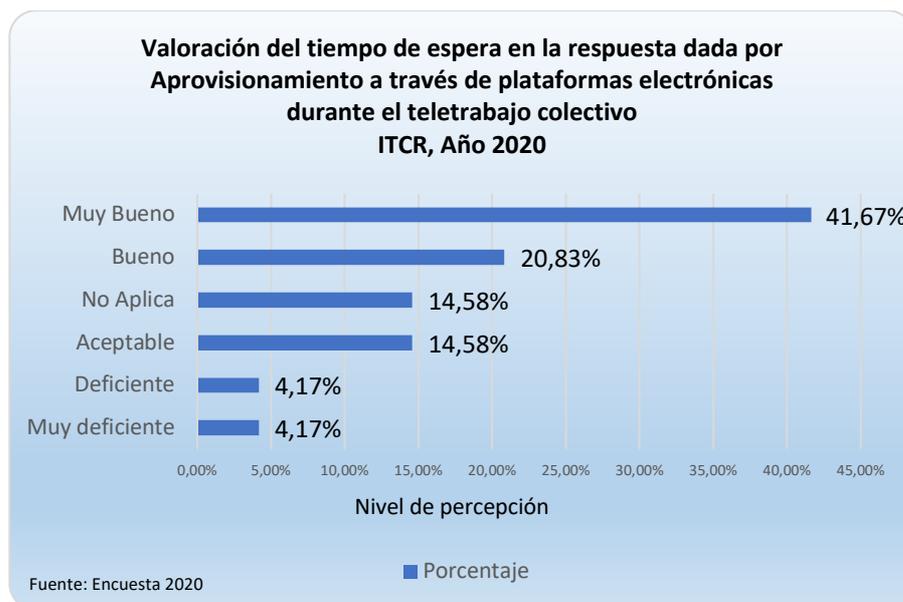
Al ser consultados por el nivel de claridad y suficiencia de la información en la página web del Departamento de Aprovisionamiento, un 43,75% seleccionaron la opción no aplica. Un 16,67% lo valoraron como bueno y en ese mismo porcentaje lo valoraron como aceptable.

**Nivel de actualización de la información de Aprovisionamiento en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
No Aplica	21	43,75%
Muy Bueno	8	16,67%
Deficiente	6	12,50%
Bueno	6	12,50%
Aceptable	5	10,42%
Muy deficiente	2	4,17%
<b>Total de respuestas</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

En cuanto al nivel de actualización con el que cuenta la información del Departamento de Aprovisionamiento en la página web institucional, un 43,75 % seleccionaron como opción de respuesta no aplica, sin que se conozcan las razones de su respuesta. Un 16,67% lo valoró como muy bueno y 12,50% lo valoró como bueno y deficiente.



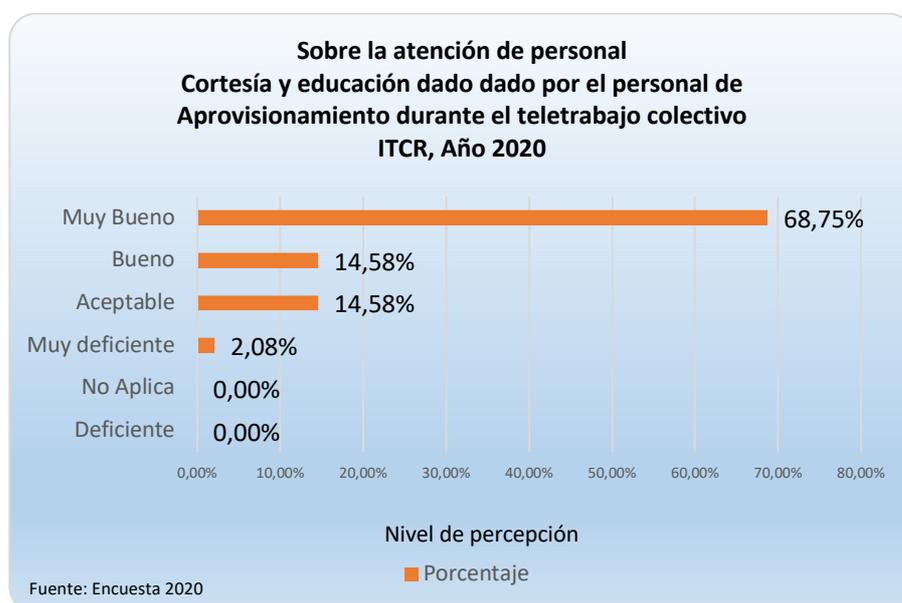
Al ser consultados sobre el tiempo de espera en la respuesta dada a través de plataformas electrónicas por el Departamento de Aprovisionamiento durante el teletrabajo colectivo, un 41,67% de los encuestados lo valoraron como muy bueno, un 20,83% como bueno y un 14,58% seleccionaron la opción de respuesta no aplica y aceptable.

**Valoración del tiempo de espera en la respuesta dada por Aprovisionamiento a través de correo institucional durante el teletrabajo colectivo ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	17	35,42%
Bueno	15	31,25%
Aceptable	9	18,75%
Muy deficiente	5	10,42%
Deficiente	2	4,17%
No Aplica	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Un 35,42% de los encuestados valoró como muy bueno el tiempo de espera en la respuesta dada a través del correo electrónico por parte del Departamento de Aprovisionamiento, un 31,25% lo consideró como bueno y un 18,75% lo consideró aceptable.



Al ser consultados sobre el nivel de cortesía y educación con el que fue atendido por el personal del Departamento de Aprovisionamiento, un 68,75% de los encuestados lo valoraron como muy bueno y un 14,58% lo consideró como bueno y aceptable.

**Gestión adecuada del requerimiento por el cual  
contactó a Aprovisionamiento durante  
el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	22	45,83%
Bueno	16	33,33%
Aceptable	5	10,42%
Deficiente	4	8,33%
Muy deficiente	1	2,08%
No Aplica	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Al ser consultados sobre la gestión adecuada del requerimiento por el cual contactó al Departamento de Aprovisionamiento, un 45,83% de los encuestados la valoraron como muy buena, un 33,33% la consideraron como buena y un 10,42% como aceptable.



Al ser consultados sobre la resolución de la solicitud, requerimiento o problema por el personal del Departamento de Aprovisionamiento, un 45,83% de los encuestados lo valoraron como muy bueno, y un 31,25% lo valoraron como bueno.

**Valoración global del servicio brindado por  
Aprovisionamiento durante el teletrabajo  
colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	20	41,67%
Bueno	18	37,50%
Aceptable	6	12,50%
Deficiente	3	6,25%
Muy deficiente	1	2,08%
No Aplica	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Finalmente, en cuanto a la valoración global solicitada del servicio brindado por el Departamento de Aprovisionamiento mediante la modalidad de teletrabajo colectivo, un 41,67% de los encuestados lo catalogaron como muy bueno, seguido de un 37,5% quienes lo consideraron como bueno y un 12,5% como aceptable.

Por otra parte, se transcriben textualmente las sugerencias o comentarios brindados por los Directores y Coordinadores encuestados, para el Departamento de Aprovisionamiento:

- Los trámites de compras deben agilizarse
- Es inaceptable que el Sistema mediante el cual se ingresan las Solicitudes de Bienes no notifique al usuario/a cuando una solicitud es rechazada (por el motivo que corresponda). El sistema simplemente no notifica y una puede darse cuenta de eso solo si después de pasado un tiempo (en nuestro caso fue casi un mes) uno empieza a preguntar una y otra vez hasta que finalmente alguien da la respuesta.
- La comunicación por correo electrónico es lenta y escueta.
- Cambian los procedimientos sin comunicación previa (por ejemplo: piden VB para cartel de una compra que sale de la Unidad; la Unidad da el VB y días después aparece la información de la compra en otro cartel en el que se fusiona la compra con otra de la Escuela. Esto sin haber comunicado de previo que la primera compra no había avanzado a pesar de que el cartel ya tenía VB).
- Este grupo ha sido más ágil, pero se priorizan las cosas de Cartago, sobre

las del Campus.

- Demasiada centralización agobiante y desesperante
- He tenido la suerte de que siempre me asignan y busco a Bolívar Coto, el cual es un funcionario muy eficiente. Sin embargo, no es seguro que suceda lo mismo con otros compañeros de dicho departamento.
- Por parte de la dirección y Henry siempre se obtiene buen servicio.
- Que el calendario de compras se amplíe.
- Aclaración a los usuarios sobre el manejo del IVA ya que este no se ve reflejado en las solicitudes de bienes. Hay desconocimiento sobre cómo se maneja ese impuesto y como se rebaja a los presupuestos ya que al momento de incorporar las solicitudes dicho impuesto no se ve reflejado.
- Sobre este departamento la atención para la realización de compras es fatal... se envían solicitudes de compras y el tiempo de respuesta es muy largo al punto que pone en peligro la continuidad de los proyectos... porque esperan tanto para compras internacionales y nacionales??? en ocasiones han pasado tanto tiempo desde que se realiza una compra que se pierde la noción de las compras realizadas...
- Los seguimientos a compras y de des almacenaje es malo..
- La única buena atención es cuando el bien ya está listo para entregar
- La vicerrectoría debería seriamente replantear el modelo de adquisiciones y dejar que cada unidad realizase sus compras y cerrar este departamento... así con las plazas se puede usar de una manera más eficientes por cada una de las unidades...

## e. Unidad Institucional de Gestión Ambiental y Seguridad Laboral (GASEL)

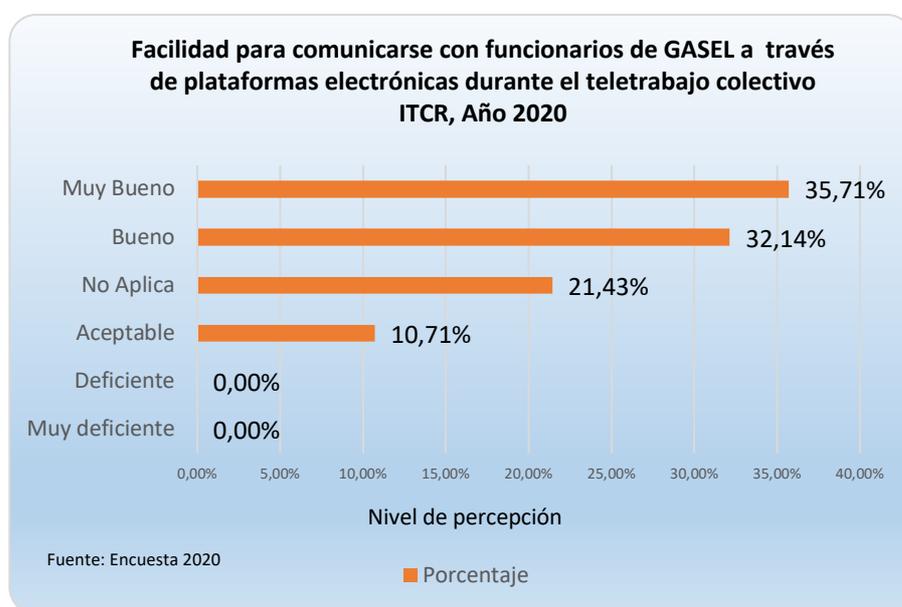
**Uso de los servicios de la Unidad Institucional de Gestión Ambiental y Seguridad Laboral (GASEL) durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

<b>Opción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	28	40,00%
No	42	60,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

Del total de los encuestados un 40% hizo uso de los servicios ofrecidos por la Unidad GASEL.

Los servicios solicitados a la Unidad de Gestión Ambiental y Seguridad Laboral durante el período de teletrabajo colectivo se centraron mayoritariamente

en aspectos relacionados con los protocolos sanitarios institucionales por Covid19, asesoría para la compra de productos de acuerdo con la legislación vigente, capacitación en el tema de ergonomía, solicitud de materiales para laborar de manera segura durante el tiempo de pandemia, mapeo de extintores, desinfecciones de edificios por casos de Covid-19, consultas en materia de seguridad de edificios, solicitud de insumos de seguridad laboral, requerimientos técnicos para compras de reactivos y equipos de refrigeración, manejo de desechos químicos, consultas en temas ambientales y de seguridad, impartición de charlas y trabajo sobre ergonomía, entre otros temas del área técnica.



Al ser consultados sobre la facilidad para comunicarse con las personas funcionarias de la Unidad GASEL a través de plataformas electrónicas, un 35,71% lo valoró como muy bueno y un 32,14% como bueno.

**Facilidad para comunicarse con el personal de la GASEL por correo electrónico durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

<b>Opción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Bueno	16	57,14%
Bueno	8	28,57%
Aceptable	3	10,71%
No Aplica	1	3,57%
Muy deficiente	0	0,00%
Deficiente	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Un 57,14% de los encuestados, valoró como muy bueno el nivel de facilidad para comunicarse con el personal de la Unidad GASEL por medio del correo electrónico y un 28,57% lo valoró como bueno.



Si bien, el enfoque de la encuesta pretendía medir la satisfacción de los servicios ofrecidos mediante el teletrabajo colectivo, se decidió consultar sobre la facilidad para comunicarse con el personal quienes se encontraban en las oficinas. Al respecto, un 39,29% de los encuestados valoraron como muy buena la facilidad para comunicarse con el personal de la Unidad GASEL que se

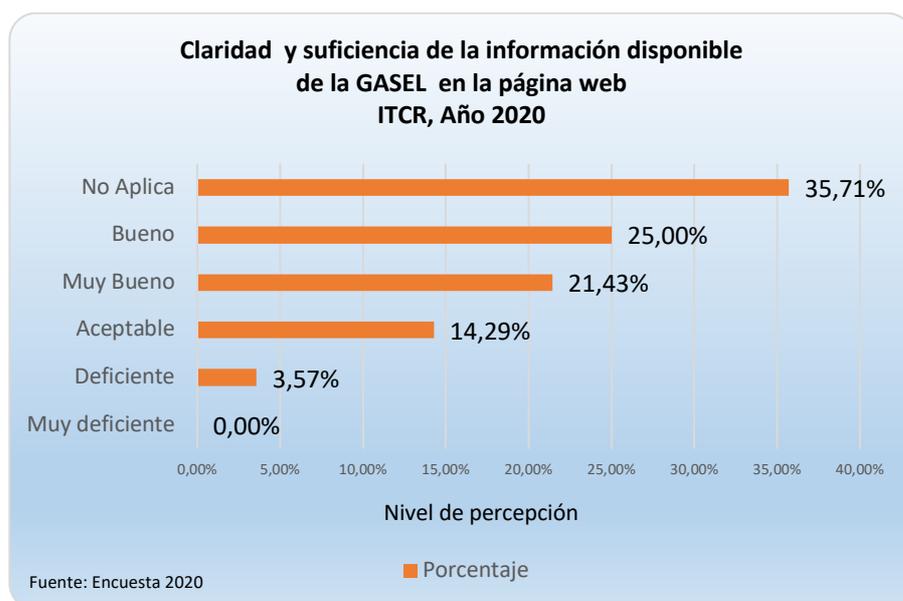
encontraba en las oficinas. Un 25% de los encuestados seleccionaron la opción No Aplica sin haber indicado las razones de su elección, e igual porcentaje indicó como buena la facilidad para contactar al personal en las oficinas.

**Facilidad para acceder a la información de la GASEL en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

<b>Opción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Bueno	10	35,71%
No Aplica	9	32,14%
Muy Bueno	6	21,43%
Aceptable	3	10,71%
Muy deficiente	0	0,00%
Deficiente	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Consultados sobre el nivel de facilidad para acceder a la información de la Unidad GASEL, en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo, un 35,71% lo valoró como bueno, un 32,14% indicaron la opción no aplica por razones indeterminadas y un 21,43% lo valoraron como muy bueno.



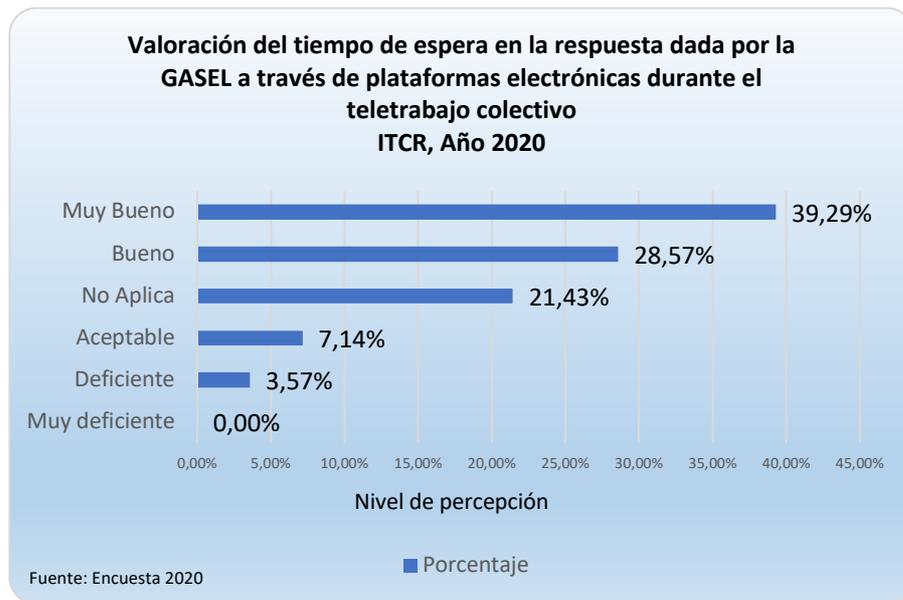
Al ser consultados por el nivel de claridad y suficiencia de la información en la página web de la Unidad GASEL, un 35,71% seleccionaron la opción no aplica. Un 25% lo valoró como bueno, seguido de un 21,43% quienes lo consideraron como muy bueno.

**Nivel de actualización de la información de la GASEL en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
No Aplica	10	35,71%
Bueno	9	32,14%
Muy Bueno	6	21,43%
Aceptable	2	7,14%
Deficiente	1	3,57%
Muy deficiente	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

En cuanto al nivel de actualización con el que cuenta la información de la Unidad GASEL en la página web institucional, un 35,71% seleccionaron la opción de respuesta no aplica, sin que se conozcan las razones de su respuesta. Un 32,14 % y un 21,43% valoraron el nivel de actualización como bueno y muy bueno respectivamente.



Al ser consultados sobre el tiempo de espera en la respuesta dada a través de plataformas electrónicas por la Unidad de GASEL durante el teletrabajo colectivo, un 39,29% de los encuestados lo valoraron como muy bueno, un 28,57% como bueno y un 21,43% seleccionaron la opción de respuesta no aplica.

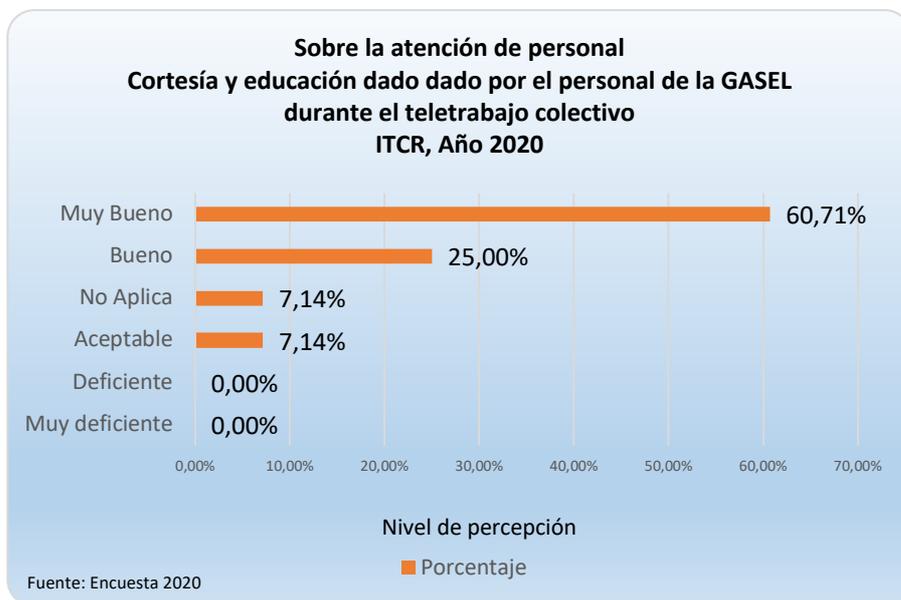
**Valoración del tiempo de espera en la respuesta dada por la GASEL a través de correo institucional durante el teletrabajo colectivo ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	16	57,14%
Bueno	8	28,57%
Aceptable	3	10,71%
Deficiente	1	3,57%
Muy deficiente	0	0,00%
No Aplica	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

Un 57,14% de los encuestados valoró como muy bueno el tiempo de espera en la respuesta dada a través del correo electrónico por parte de la

Unidad GASEL, un 28,57% lo consideró bueno y un 10,71% lo consideró aceptable.



Al ser consultados sobre el nivel de cortesía y educación con el que fue atendido por el personal de la Unidad GASEL, un 60,71% de los encuestados lo valoraron como muy bueno y un 25% lo consideró como bueno.

**Gestión adecuada del requerimiento por el cual  
contactó a la GASEL durante  
el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	16	57,14%
Bueno	7	25,00%
Aceptable	3	10,71%
Muy deficiente	1	3,57%
Deficiente	1	3,57%
No Aplica	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Al ser consultados sobre la gestión adecuada del requerimiento por el cual contactó a la Unidad GASEL, un 57,14% de los encuestados la valoraron como muy buena, un 25% la consideraron como buena y un 10,71% como aceptable.



Al ser consultados sobre la resolución de la solicitud, requerimiento o problema por el personal de la Unidad GASEL, un 46,43% de los encuestados lo valoraron como muy bueno, y un 42,86% lo valoraron como bueno.

**Valoración global del servicio brindado por la GASEL durante el teletrabajo colectivo  
ITCR, Año 2020**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	15	53,57%
Bueno	9	32,14%
Aceptable	3	10,71%
Muy deficiente	1	3,57%
Deficiente	0	0,00%
No Aplica	0	0,00%
<b>Total de respuestas</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Finalmente, en cuanto a la valoración global solicitada del servicio brindado por la Unidad GASEL mediante la modalidad de teletrabajo colectivo, un 53,57% de los encuestado lo catalogaron como muy bueno, seguido de un 32,14% quienes lo consideraron como bueno y un 10,71% como aceptable.

Por otra parte, se transcriben textualmente las sugerencias o comentarios brindados por los Directores y Coordinadores encuestados, para la Unidad GASEL:

- El tiempo de respuesta por correo es muy lento, se debe mejorar.
- La coordinación de visita a los inmuebles debe mejorar, en ocasiones se realizan varias visitas cuando, en realidad, las funciones se pudieron realizar en una sola vez. No se aprovecha bien el tiempo.
- Se debe de abordar el tema de calidad de los servicios.
- Hice una consulta sobre una actividad que tenía y el protocolo que debía cumplir y me facilitaron un protocolo de ejemplo a seguir.
- Aumentar los servicios en línea, que la página Web sea más transaccional

## Por variable de estudio

Una vez analizados los resultados de la encuesta para cada uno de los Departamentos, resulta de interés mostrar los resultados por variable, de manera que el lector visualice los datos desde una óptima integral.

Cada uno de los siguientes cuadros, muestra los resultados por variable, seguido del departamento evaluado, con sus valores relativos y porcentuales. Al considerarse que cada Departamento fue analizado de manera independiente en el punto anterior, en este apartado se realizará un análisis general y no específico.

Dado que el encuestado tenía la posibilidad de elegir el o los departamentos a evaluar de acuerdo con el nivel de utilización del servicio, la totalidad de respuestas varía entre ellos.

Al no conocerse las razones por las cuales el encuestado eligió la opción de respuesta “no aplica” se da pie a que el investigador interprete sobre las mismas, por lo cual se asume el motivo de esta elección obedece a que no hizo uso de la variable consultada.

1. Al ser consultados sobre la facilidad para comunicarse con las personas funcionarias a través de plataformas electrónicas como el Zoom, Microsoft Teams, Skype empresarial, entre otros durante el teletrabajo colectivo, la mayoría de las respuestas brindadas para todos los departamentos evaluados se centran en las opciones “aceptable, bueno y muy bueno”.

Al realizar el análisis con base en la cantidad de usuarios, es decir, en el valor relativo y no en el valor porcentual, se resaltan en color rojo la cantidad de personas cuyas respuestas se encuentran fuera del promedio general de los encuestados, o bien, al límite de este.

Facilidad para comunicarse con funcionarios a través de plataformas electrónicas durante teletrabajo colectivo											
Vicerrectoría de Administración, ITCR											
Año 2020											
Opción	Dirección VAD		GTH		FC		APRO		GASEL		
	Valor relativo	Valor porcentual									
Muy deficiente	1	2,38%	1	1,82%	1	2,33%	0	0,00%	0	0,00%	
Deficiente	2	4,76%	5	9,09%	4	9,30%	3	6,25%	0	0,00%	
Aceptable	2	4,76%	7	12,73%	6	13,95%	7	14,58%	3	10,71%	
Bueno	9	21,43%	16	29,09%	11	25,58%	10	20,83%	9	32,14%	
Muy Bueno	20	47,62%	18	32,73%	13	30,23%	22	45,83%	10	35,71%	
No Aplica	8	19,05%	8	14,55%	8	18,60%	6	12,50%	6	21,43%	
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Encuesta 2020

2. Al ser consultados sobre la facilidad para comunicarse con las personas funcionarias por medio del correo electrónico durante el teletrabajo colectivo, la mayoría de las respuestas se centraron en las opciones “aceptable, bueno y muy bueno”.

Al realizar el análisis con base en la cantidad de usuarios, es decir, en el valor relativo y no en el valor porcentual, se resaltan en color rojo la cantidad de personas cuyas respuestas se encuentran fuera del promedio general de los encuestados, o bien, al límite de este.

Facilidad para comunicarse con el personal por correo electrónico durante el teletrabajo colectivo											
Vicerrectoría de Administración, ITCR											
Año 2020											
Opción	Dirección VAD		GTH		FC		APRO		GASEL		
	Valor relativo	Valor porcentual									
Muy deficiente	1	2,38%	0	0,00%	1	2,33%	0	0,00%	0	0,00%	
Deficiente	3	7,14%	7	12,73%	2	4,65%	5	10,42%	0	0,00%	
Aceptable	1	2,38%	10	18,18%	12	27,91%	11	22,92%	3	10,71%	
Bueno	10	23,81%	16	29,09%	12	27,91%	12	25,00%	8	28,57%	
Muy Bueno	26	61,90%	20	36,36%	14	32,56%	19	39,58%	16	57,14%	
No Aplica	1	2,38%	2	3,64%	2	4,65%	1	2,08%	1	3,57%	
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuesta 2020

3. Si bien, el objetivo de la encuesta fue medir aspectos relacionados con la modalidad de teletrabajo colectivo, como complemento se consultó sobre la facilidad para comunicarse con las personas funcionarias quienes se encontraban en las oficinas. Los resultados reflejaron que la mayoría de los encuestados no utilizaron ésta como una modalidad para comunicarse con los Departamentos, lo cual se evidencia en la cantidad de respuestas dadas en la opción de “No Aplica”.

Por otra parte, quienes, si consultaron a los funcionarios que se encontraban en las oficinas laborando, centraron la mayor cantidad de sus respuestas en las opciones “aceptable, bueno y muy bueno” según se detalla en el cuadro siguiente.

Al realizar el análisis con base en la cantidad de usuarios, es decir, en el valor relativo y no en el valor porcentual, se resaltan en color rojo la cantidad de personas cuyas respuestas se encuentran fuera del promedio general de los encuestados, o bien, al límite de este.

Facilidad para comunicarse con los funcionarios en las oficinas durante teletrabajo colectivo										
Vicerrectoría de Administración, ITCR										
Año 2020										
Opción	Dirección VAD		GTH		FC		APRO		GASEL	
	Valor relativo	Valor porcentual								
Muy deficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Deficiente	0	0,00%	2	3,64%	6	13,95%	3	6,25%	0	0,00%
Aceptable	4	9,52%	5	9,09%	6	13,95%	6	12,50%	3	10,71%
Bueno	5	11,90%	7	12,73%	6	13,95%	3	6,25%	7	25,00%
Muy Bueno	11	26,19%	12	21,82%	8	18,60%	15	31,25%	11	39,29%
No Aplica	22	52,38%	29	52,73%	17	39,53%	21	43,75%	7	25,00%
TOTAL	42	100,0%	55	100,0%	43	100,0%	48	100,0%	28	100,0%

Fuente: Encuesta 2020

4. Al ser consultados sobre la facilidad para acceder a la información en la página web institucional del departamento evaluado, la mayoría de las respuestas se centraron en las opciones de “aceptable, bueno y muy bueno”. No se puede omitir, que un porcentaje representativo de personas seleccionaron la opción de respuesta “No aplica”, sin conocer las razones de su escogencia.

Al realizar el análisis con base en la cantidad de usuarios, es decir, en el valor relativo y no en el valor porcentual, se resaltan en color rojo la cantidad de

personas cuyas respuestas se encuentran fuera del promedio general de los encuestados, o bien, al límite de este.

Facilidad para acceder a la información en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo										
Vicerrectoría de Administración, ITCR										
Año 2020										
Opción	Dirección VAD		GTH		FC		APRO		GASEL	
	Valor relativo	Valor porcentual								
Muy deficiente	0	0,00%	0	0,00%	1	2,33%	1	2,08%	0	0,00%
Deficiente	2	4,76%	5	9,09%	4	9,30%	5	10,42%	0	0,00%
Aceptable	5	11,90%	8	14,55%	5	11,63%	9	18,75%	3	10,71%
Bueno	10	23,81%	15	27,27%	12	27,91%	8	16,67%	10	35,71%
Muy Bueno	16	38,10%	14	25,45%	8	18,60%	8	16,67%	6	21,43%
No Aplica	9	21,43%	13	23,64%	13	30,23%	17	35,42%	9	32,14%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

5. Al ser consultados sobre el nivel de claridad y suficiencia de la información disponible en la página en institucional del departamento evaluado, la mayoría de las respuestas se centraron en las opciones de “aceptable, bueno y muy bueno”. No se puede omitir, que un porcentaje representativo de personas seleccionaron la opción de respuesta No aplica, sin conocer las razones de su escogencia.

Al realizar el análisis con base en la cantidad de usuarios, es decir, en el valor relativo y no en el valor porcentual, se resaltan en color rojo la cantidad de personas cuyas respuestas se encuentran fuera del promedio general de los encuestados, o bien, al límite de este.

Nivel de claridad y suficiencia de la información disponible en la página web										
Vicerrectoría de Administración, ITCR										
Año 2020										
Opción	Dirección VAD		GTH		FC		APRO		GASEL	
	Valor relativo	Valor porcentual								
Muy deficiente	2	4,76%	0	0,00%	1	2,33%	2	4,17%	0	0,00%
Deficiente	3	7,14%	5	9,09%	4	9,30%	3	6,25%	1	3,57%
Aceptable	3	7,14%	8	14,55%	6	13,95%	8	16,67%	4	14,29%
Bueno	10	23,81%	12	21,82%	9	20,93%	6	12,50%	7	25,00%
Muy Bueno	12	28,57%	15	27,27%	7	16,28%	8	16,67%	6	21,43%
No Aplica	12	28,57%	15	27,27%	16	37,21%	21	43,75%	10	35,71%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

6. Al ser consultados sobre el nivel actualización de la información disponible en la página web institucional del departamento evaluado, la mayoría de las respuestas se centraron en las opciones de “aceptable, bueno y muy bueno”. No se puede omitir, que un porcentaje representativo de personas seleccionaron la opción de respuesta No aplica, sin conocer las razones de su escogencia.

Al realizar el análisis con base en la cantidad de usuarios, es decir, en el valor relativo y no en el valor porcentual, se resaltan en color rojo la cantidad de personas cuyas respuestas se encuentran fuera del promedio general de los encuestados, o bien, al límite de este.

Nivel de actualización de la información en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo											
Vicerrectoría de Administración, ITCR											
Año 2020											
Opción	Dirección VAD		GTH		FC		APRO		GASEL		
	Valor relativo	Valor porcentual									
Muy deficiente	1	2,38%	0	0,00%	0	0,00%	2	4,17%	0	0,00%	
Deficiente	3	7,14%	4	7,27%	5	11,63%	6	12,50%	1	3,57%	
Aceptable	5	11,90%	8	14,55%	7	16,28%	5	10,42%	2	7,14%	
Bueno	9	21,43%	15	27,27%	7	16,28%	6	12,50%	9	32,14%	
Muy Bueno	13	30,95%	13	23,64%	8	18,60%	8	16,67%	6	21,43%	
No Aplica	11	26,19%	15	27,27%	16	37,21%	21	43,75%	10	35,71%	
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	<b>48</b>	<b>100,01%</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuesta 2020

7. Al ser consultados sobre el tiempo de espera en la respuesta dada a través de plataformas electrónicas como zoom, Microsoft Teams o Skype empresarial, la mayoría de las respuestas se centraron en las opciones de “aceptable, bueno y muy bueno”.

Al realizar el análisis con base en la cantidad de usuarios, es decir, en el valor relativo y no en el valor porcentual, se resaltan en color rojo la cantidad de personas cuyas respuestas se encuentran fuera del promedio general de los encuestados, o bien, al límite de este.

Valoración del tiempo de espera en la respuesta dada a través de plataformas electrónicas durante teletrabajo colectivo										
Vicerrectoría de Administración, ITCR										
Año 2020										
Opción	Dirección VAD		GTH		FC		APRO		GASEL	
	Valor relativo	Valor porcentual								
Muy deficiente	1	2,38%	0	0,00%	1	2,33%	2	4,17%	0	0,00%
Deficiente	1	2,38%	5	9,09%	2	4,65%	2	4,17%	1	3,57%
Aceptable	1	2,38%	9	16,36%	7	16,28%	7	14,58%	2	7,14%
Bueno	12	28,57%	16	29,09%	11	25,58%	10	20,83%	8	28,57%
Muy Bueno	20	47,62%	13	23,64%	14	32,56%	20	41,67%	11	39,29%
No Aplica	7	16,67%	12	21,82%	8	18,60%	7	14,58%	6	21,43%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta 2020

8. Al ser consultados sobre el tiempo de espera en la respuesta dada a través del correo electrónico, la mayoría de las respuestas se centraron en las opciones de “aceptable, bueno y muy bueno”.

Al realizar el análisis con base en la cantidad de usuarios, es decir, en el valor relativo y no en el valor porcentual, se resaltan en color rojo la cantidad de personas cuyas respuestas se encuentran fuera del promedio general de los encuestados, o bien, al límite de este.

Valoración del tiempo de espera en la respuesta dada a través de correo institucional durante el teletrabajo colectivo										
Vicerrectoría de Administración, ITCR										
Año 2020										
Opción	Dirección VAD		GTH		FC		APRO		GASEL	
	Valor relativo	Valor porcentual								
Muy deficiente	2	4,76%	1	1,82%	2	4,65%	5	10,42%	0	0,00%
Deficiente	2	4,76%	11	20,00%	3	6,98%	2	4,17%	1	3,57%
Aceptable	3	7,14%	6	10,91%	10	23,26%	9	18,75%	3	10,71%
Bueno	10	23,81%	20	36,36%	10	23,26%	15	31,25%	8	28,57%
Muy Bueno	24	57,14%	16	29,09%	15	34,88%	17	35,42%	16	57,14%
No Aplica	1	2,38%	1	1,82%	3	6,98%	0	0,00%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta 2020

9. Al ser consultados sobre el nivel de cortesía y educación dado por el personal del Departamento evaluado durante el teletrabajo colectivo, la mayoría de las respuestas se centraron en las opciones de “aceptable, bueno y muy bueno”. Cabe resaltar que la mayor cantidad de respuestas se centraron en la opción “muy bueno”.

Sobre la atención de personal											
Cortesía y educación dada por el personal durante teletrabajo colectivo											
Vicerrectoría de Administración, ITCR											
Año 2020											
Opción	Dirección VAD		GTH		FC		APRO		GASEL		
	Valor relativo	Valor porcentual									
Muy deficiente	1	2,38%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,08%	0	0,00%	
Deficiente	0	0,00%	2	3,64%	1	2,33%	0	0,00%	0	0,00%	
Aceptable	3	7,14%	6	10,91%	4	9,30%	7	14,58%	2	7,14%	
Buena	9	21,43%	10	18,18%	10	23,26%	7	14,58%	7	25,00%	
Muy Buena	27	64,29%	36	65,45%	27	62,79%	33	68,75%	17	60,71%	
No Aplica	2	4,76%	1	1,82%	1	2,33%	0	0,00%	2	7,14%	
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	<b>43</b>	<b>100,01%</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuesta 2020

10. Al ser consultados sobre si se gestionó adecuadamente el requerimiento por el que se contactó al Departamento, la mayoría de las respuestas se centraron en las opciones de “aceptable, bueno y muy bueno”.

Al realizar el análisis con base en la cantidad de usuarios, es decir, en el valor relativo y no en el valor porcentual, se resaltan en color rojo la cantidad de personas cuyas respuestas se encuentran fuera del promedio general de los encuestados, o bien, al límite de este.

Gestión adecuada del requerimiento por el cual contactó al Departamento durante el teletrabajo colectivo											
Vicerrectoría de Administración, ITCR											
Año 2020											
Opción	Dirección VAD		GTH		FC		APRO		GASEL		
	Valor relativo	Valor porcentual									
Muy deficiente	1	2,38%	4	7,27%	1	2,33%	1	2,08%	1	3,57%	
Deficiente	1	2,38%	4	7,27%	5	11,63%	4	8,33%	1	3,57%	
Aceptable	4	9,52%	9	16,36%	5	11,63%	5	10,42%	3	10,71%	
Buena	10	23,81%	20	36,36%	11	25,58%	16	33,33%	7	25,00%	
Muy Buena	26	61,90%	17	30,91%	21	48,84%	22	45,83%	16	57,14%	
No Aplica	0	0,00%	1	1,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuesta 2020

11. Al ser consultados sobre la resolución satisfactoria de la solicitud, requerimiento o problema por el que se contactó al Departamento, la mayoría de las respuestas se centraron en las opciones de “aceptable, bueno y muy bueno”.

Al realizar el análisis con base en la cantidad de usuarios, es decir, en el valor relativo y no en el valor porcentual, se resaltan en color rojo la cantidad de personas cuyas respuestas se encuentran fuera del promedio general de los encuestados, o bien, al límite de este.

Sobre la resolución de la solicitud, requerimiento o problema dada por el personal del Departamento durante teletrabajo colectivo Vicerrectoría de Administración, ITCR Año 2020											
Opción	Dirección VAD		GTH		FC		APRO		GASEL		
	Valor relativo	Valor porcentual									
Muy deficiente	1	2,38%	5	9,09%	1	2,33%	1	2,08%	1	3,57%	
Deficiente	2	4,76%	3	5,45%	5	11,63%	3	6,25%	1	3,57%	
Aceptable	5	11,90%	9	16,36%	5	11,63%	7	14,58%	1	3,57%	
Bueno	11	26,19%	19	34,55%	12	27,91%	15	31,25%	12	42,86%	
Muy Bueno	23	54,76%	19	34,55%	19	44,19%	22	45,83%	13	46,43%	
No Aplica	0	0,00%	0	0,00%	1	2,33%	0	0,00%	0	0,00%	
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>	<b>55</b>	<b>100,0%</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuesta 2020

12. Al solicitar la valoración global del servicio brindado por el Departamento durante el período de teletrabajo colectivo, la mayoría de las respuestas se centraron en las opciones de “aceptable, bueno y muy bueno”.

Al realizar el análisis con base en la cantidad de usuarios, es decir, en el valor relativo y no en el valor porcentual, se resaltan en color rojo la cantidad de personas cuyas respuestas se encuentran fuera del promedio general de los encuestados, o bien, al límite de este.

Valoración global del servicio brindado por el Departamento durante el teletrabajo colectivo Vicerrectoría de Administración, ITCR Año 2020											
Opción	Dirección VAD		GTH		FC		APRO		GASEL		
	Valor relativo	Valor porcentual									
Muy deficiente	0	0,00%	3	5,45%	0	0,00%	1	2,08%	1	3,57%	
Deficiente	2	4,76%	3	5,45%	6	13,95%	3	6,25%	0	0,00%	
Aceptable	4	9,52%	8	14,55%	6	13,95%	6	12,50%	3	10,71%	
Bueno	14	33,33%	25	45,45%	14	32,56%	18	37,50%	9	32,14%	
Muy Bueno	22	52,38%	16	29,09%	17	39,53%	20	41,67%	15	53,57%	
No Aplica	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>	<b>55</b>	<b>100,0%</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuesta 2020

## Capítulo IV Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones

1. El nivel de percepción de las jefaturas en cuanto a la facilidad para comunicarse por medio de plataformas electrónicas con los Departamentos durante el teletrabajo colectivo es satisfactorio, dado que el mayor nivel de respuestas se centró en las opciones “muy bueno y bueno”. Se destaca como punto de mejora un porcentaje fuera del promedio de respuestas dadas, para los Departamentos de Gestión de Talento Humano y Financiero Contable.

2. El nivel de percepción de las jefaturas en cuanto a la facilidad para comunicarse por medio del correo electrónico, con los Departamentos durante el teletrabajo colectivo es satisfactorio, dado que el mayor nivel de respuestas se centró en las opciones “muy bueno y bueno”. Se destaca como punto de mejora un porcentaje fuera del promedio de respuestas dadas, para los Departamentos de Gestión de Talento Humano y Aprovisionamiento.

3. La mayoría de los encuestados, no utilizaron la opción de comunicarse con los funcionarios que se encontraban laborando de manera presencial en las oficinas. Quienes sí utilizaron esta modalidad de contacto con los Departamentos, catalogaron la facilidad para hacerlo como “muy buena y buena”. Se destaca como punto de mejora un porcentaje fuera del promedio de respuestas dadas, para el Departamento de Financiero Contable.

4. El nivel de percepción de las jefaturas encuestadas en cuanto a la facilidad para acceder a la información del Departamento o Unidad en la página web institucional fue satisfactorio, dado que la mayor cantidad de quienes si emitieron respuesta lo catalogaron como “muy bueno o bueno”. Se destaca como punto de mejora un porcentaje fuera del promedio de respuestas dadas, para el Departamento de Gestión de Talento Humano, Financiero Contable y Aprovisionamiento.

5. La percepción de las jefaturas en cuanto al nivel claridad y suficiencia de la información contenida en la página web institucional de cada uno de los departamentos bajo estudio, fue satisfactoria dado que la mayor cantidad de

quienes si emitieron respuesta lo catalogaron como “muy bueno o bueno”. Se destaca como punto de mejora un porcentaje fuera del promedio de respuestas dadas, para el Departamento de Gestión de Talento Humano, Financiero Contable, Aprovisionamiento y Dirección de la Vicerrectoría de Administración.

6. La percepción de las jefaturas en cuanto al nivel de actualización de la información contenida en la página web institucional de cada uno de los departamentos bajo estudio fue satisfactoria dado que la mayor cantidad de quienes si emitieron respuesta lo catalogaron como “muy bueno o bueno”. Se destaca como punto de mejora un porcentaje fuera del promedio de respuestas dadas, para el Departamento de Gestión de Talento Humano, Financiero Contable, Aprovisionamiento y Dirección de la Vicerrectoría de Administración.

7. La valoración de las jefaturas en cuanto al tiempo de espera en la respuesta dada por medio de plataformas electrónicas fue satisfactoria, dado que la mayor cantidad de quienes si emitieron respuesta lo catalogaron como “muy bueno o bueno”. Se destaca como punto de mejora un porcentaje fuera del promedio de respuestas dadas, para el Departamento de Gestión de Talento Humano.

8. La valoración de las jefaturas en cuanto al tiempo de espera en la respuesta dada por medio de correo electrónico fue satisfactoria, dado que la mayor cantidad de quienes si emitieron respuesta lo catalogaron como “muy bueno o bueno”. Se destaca como punto de mejora un porcentaje fuera del promedio de respuestas dadas, para el Departamento de Gestión de Talento Humano, Financiero Contable y Aprovisionamiento.

9. La percepción de las jefaturas hacia la atención cortés y educada del personal de los Departamentos bajo estudio fue satisfactoria, dado que la mayor cantidad de respuestas la catalogaron como “muy buena” seguido de la opción “buena”.

10. El nivel de gestión por el cual las jefaturas contactaron a los departamentos bajo estudio, fue catalogado como satisfactorio dado que la mayor cantidad de opiniones se centran en “muy buenas y buenas”. Se destaca como punto de mejora un porcentaje fuera del promedio de respuestas dadas,

para el Departamento de Gestión de Talento Humano, Financiero Contable y Aprovisionamiento.

11. La percepción de las jefaturas en cuanto a la satisfacción con la resolución dada a la solicitud, requerimiento o problema, fue satisfactoria dado que la mayor cantidad de opiniones se centran en “muy buenas y buenas”. Se destaca como punto de mejora un porcentaje fuera del promedio de respuestas dadas, para el Departamento de Gestión de Talento Humano, Financiero Contable y Aprovisionamiento.

12. En cuanto a la valoración global de las jefaturas al servicio brindado bajo la modalidad de teletrabajo colectivo, ésta es considerada satisfactoria dado que la mayor cantidad de opiniones se centran en las opciones “muy buenas, buenas y aceptable”. Se destaca como punto de mejora un porcentaje fuera del promedio de respuestas dadas, para el Departamento de Gestión de Talento Humano, Financiero Contable y Aprovisionamiento.

13. Existen datos que si bien, estadísticamente no se encuentran dentro de los porcentajes más representativos del nivel de respuestas de esta investigación, son importante analizarlos con el fin de plantear mejoras en la variable evaluada para cada uno de los Departamentos. En este punto se respalda lo indicado cada vez que se mencionó: “se destaca como punto de mejora...”

14. En cuanto a las sugerencias y recomendaciones de las jefaturas usuarias de los servicios ofrecidos bajo la modalidad de teletrabajo colectivo, se concluye que un porcentaje importante de ellas se centran en aspectos propios a los procesos en los Departamentos y no a una condición asociada a la modalidad de teletrabajo.

15. Las recomendaciones o sugerencias por Departamento, se pueden consultar en el apartado de análisis de resultados por Departamento de este Informe.

## **Otras conclusiones**

16. Durante el 2020, la modalidad de teletrabajo colectivo se implementó en el Instituto Tecnológico de Costa Rica por una condición de salubridad mundial, lo cual implicó tomar decisiones en el corto plazo por el estado de emergencia, sin que en muchos casos se hubiera planificado las estrategias para teletrabajar y atender a los usuarios internos y externos.

17. El teletrabajar implica cambios para todos los involucrados en los procesos. Para la implementación del teletrabajo colectivo del año 2020, no necesariamente todos los actores estaban preparados con condiciones de espacios físicos adecuados, mobiliario ergonómico, condiciones tecnológicas aptas, aspectos psicosociales previamente abordados, que permitieran atender sus funciones de manera eficiente.

18. A pesar de la condición de emergencia por el Covid-19 y la necesidad de realizar teletrabajo de manera colectiva, todos los servicios de la Vicerrectoría de Administración se continuaron brindando de manera normal, sin que se desatendiera alguno de ellos.

19. Los Departamentos cuyos funcionarios no contaban con funciones teletrabajables, realizaron sus funciones de manera presencial y se garantizó que en todos los Departamentos se brindara la atención al público requerida.

20. Las jefaturas encuestadas, directores y coordinadores, demandan agilidad en los procesos y en la atención de sus necesidades, independiente de la modalidad de trabajo bajo la cual la institución se desempeñe.

21. La disponibilidad de plataformas electrónicas durante el desarrollo del teletrabajo es fundamental para lograr una comunicación fluida, aunado de una buena capacitación para quienes la utilizan.

## **Recomendaciones**

1. Socializar los resultados de este estudio con los Departamentos evaluados, con el fin de que sean considerados como un insumo para realimentar su función e identificar puntos de mejora.

2. Definir, a nivel de cada dependencia evaluada, acciones en el corto, mediano y largo plazo, para mejorar el desempeño bajo la modalidad de teletrabajo, tomando al menos como base las variables contempladas en este estudio.

3. Generar espacios para compartir experiencias o metodologías exitosas identificadas durante el teletrabajo colectivo, que ayuden a otras personas funcionarias en su desempeño.

4. A nivel institucional se debe trabajar en un cambio de cultura organizacional enfocándose en las implicaciones del teletrabajo, tanto para jefaturas como para colaboradores.

5. Coordinar con las instancias responsables en la Institución para fomentar el desarrollo de competencias virtuales de trabajo que permiten una práctica exitosa del mismo:

- Habilidad para trabajar de forma autónoma, proactividad e iniciativa.
- Capacidad para tomar decisiones.
- Adaptación al cambio.
- Orientación a resultados.
- Disciplina, autoregulación.
- Capacidad de gestionar la comunicación en ambientes virtuales.
- Auto gestión del tiempo y planificación.
- Capacidad para conciliar la vida familiar y laboral.
- Autocuidado el tema de seguridad ocupacional

6. Garantizar en cada uno de los Departamentos adscritos a la

Vicerrectoría de Administración, la atención del usuario interno, así como del usuario externo, al considerarse que no se cuenta con líneas telefónicas institucionales habilitadas en los espacios de teletrabajo.

7. Cada jefatura debe velar por una atención y orientación satisfactoria de los usuarios, para lo cual se debe garantizar que quien se encuentre atendiéndolo, vía telefónica o de manera presencial, conozca sobre los procesos internos del Departamento de manera clara y precisa.

8. Revisar de manera periódica y adecuar el contenido de la página web institucional de cada uno de los departamentos de manera tal que sea considerada una herramienta útil en la atención de dudas o requerimientos de los usuarios.

## Bibliografía

[https://www.uned.ac.cr/viplan/images/ciei/INVESTIGACIONES\\_2017/Informe\\_de\\_teletrabajo\\_2017-017-2017.pdf](https://www.uned.ac.cr/viplan/images/ciei/INVESTIGACIONES_2017/Informe_de_teletrabajo_2017-017-2017.pdf)

<https://www.tec.ac.cr/reqlamentos/reglamento-teletrabajo-instituto-tecnologico>

<https://prodavinci.com/11-recomendaciones-para-el-teletrabajo-en-la-cuarentena/>

[http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia\\_teletrabajo\\_sector\\_privado.pdf](http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia_teletrabajo_sector_privado.pdf)

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2017). Metodología de la investigación (6° ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana.

# Anexos

## Ver Anexo N°1. Listado de Directores

5	NOMBRE	RHPdescpuesto	CFdescripcion
700600297	ABDELNOUR ESQUIVEL ANA	Director (a) Ejecutivo (a) CP4	DIRECCION DE PROYECTOS
111080517	ALCAZAR VILLALOBOS JUAN PABLO	Director (a) Ejecutivo (a)	ASESORIA LEGAL
108500771	ALVARADO CORDERO RONALD GERARDO	Director (a) Ejecutivo (a)	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
105270618	ALVARADO RETANA JEANNETTE ELENA	Director (a) Ejecutivo (a)	ESCUELA DE ARQUITECTURA Y URBANISMO
203730890	ALVAREZ SALAZAR ISIDRO FREDDY	Auditor (a) Interno (a)	AUDITORIA INTERNA
108510999	ARAYA RODRIGUEZ LISANDRO	Director (a) Ejecutivo (a) CP3	ESCUELA DE INGENIERIA ELECTROMECHANICA
106930414	ARIAS AGUILAR DAGOBERTO	Director (a) Ejecutivo (a) CP4	EDITORIAL TECNOLOGICA
108700739	ARTAVIA GRANADOS XINIA	Director (a) Ejecutivo (a)	DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD
109730190	BLANCO BENAMBURG RANDALL	Director (a) Ejecutivo (a) CP3	ESCUELA DE MATEMATICA
401460933	BONILLA RODRIGUEZ RONALD ALBERTO	Director (a) de Centro Académico	DIRECCION CAMPUS TECNOLOGICO LOCAL SAN JOSE
303340484	CALDERON MORA KATHYA ISABEL	Director (a) Ejecutivo (a)	APROVISIONAMIENTO
105180137	CARVAJAL MORALES JUAN CARLOS	Director (a) Ejecutivo (a) CP3	CENTRO DE VINCULACION
110700376	CAVERO QUESADA ANDREA MARCELA	Director (a) Ejecutivo (a)	DATIC
108130657	CENTENO LOPEZ MANUEL ADOLFO	Director (a) Ejecutivo (a)	ADMINISTRACION DE MANTENIMIENTO
108070687	CESPEDES OBANDO FRANCISCO	Director (a) Ejecutivo (a)	ESCUELA DE IDIOMAS Y CIENCIAS SOCIALES
109280685	CHAVERRI QUIROS OSCAR ALBERTO	Director (a) Ejecutivo (a)	ESCUELA DE CIENCIA E ING. DE LOS MATERIALES
112040525	CORDERO MEZA HAROLD	Director (a) Ejecutivo (a)	ESCUELA INGENIERIA PRODUCCION INDUSTRIAL
107360377	CORTES MORALES ROBERTO	Director (a) Ejecutivo (a) CP3	ESCUELA INGENIERIA EN COMPUTACION
112930473	COY HERRERA RICARDO ELIAS	Director (a) Ejecutivo (a)	ESCUELA DE QUÍMICA
303440456	DELGADO MONTOYA WILLIAM GERARDO	Director (a) Ejecutivo (a) CP3	CENTRO DESARROLLO ACADEMICO
300800796	GUILLEN GIRON TEODOLITO	Director (a) Ejecutivo (a) CP3	DIRECCIÓN DE POSGRADO
301860044	GUZMAN OVARES MARCELA	Director (a) Ejecutivo (a) CP3	DIRECCION DE PROYECTOS
109970678	HERNANDEZ JIMENEZ MARIA TERESA	Director (a) Ejecutivo (a)	DEPARTAMENTO ORIENTACION Y PSICOLOGIA
302730464	HERNANDEZ RIVERA MIGUEL ANGEL	Director (a) Ejecutivo (a) CP3	ESCUELA INGENIERIA ELECTRÓNICA
503050304	JUAREZ GUIDO MARCO ANTONIO	Director (a) Ejecutivo (a)	ESCUELA CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS
701580657	LACY MORA GERARDO	Director (a) Ejecutivo (a)	ESCUELA DE FISICA
203990803	LOPEZ VILLEGAS OSCAR GERARDO	Director (a) de Sede Regional CP4	DIRECCION DE CAMPUS TECNOLÓGICO LOCAL SAN CARLOS
302270168	MATA MENA LUIS GERARDO	Director (a) Ejecutivo (a)	OFICINA DE INGENIERIA
302850740	MENESES GUILLEN LAURA NATALIA	Director (a) Ejecutivo (a)	DEPARTAMENTO SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
108880110	MEÑO MARTIN ANA MARICELA	Director (a) Ejecutivo (a)	DEPARTAMENTO DE CLÍNICA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD
302490503	MEZA MONTOYA ALEJANDRO	Director (a) Ejecutivo (a) CP4	ESCUELA INGENIERIA FORESTAL
701770725	MIRANDA FAJARDO JEAN CARLOS	Director (a) de Centro Académico	CENTRO ACADEMICO DE LIMÓN DOCENCIA (F.ESPECIFICO)
302370850	NAVARRO GARRO RAFAEL ALFONSO	Director (a) Ejecutivo (a)	ESCUELA ING. SEGURIDAD LABORAL E HIGIENE AMBIENTAL
302690814	NAVARRO SERRANO HUGO EDUARDO	Director (a) Ejecutivo (a) CP3	ESCUELA INGENIERIA EN CONSTRUCCION
204730921	PEREIRA ARROYO LUIS ROBERTO	Director (a) de Centro Académico CP3	DIRECCION VICERRECTORIA DOCENCIA
106040806	QUESADA MURILLO ANA DAMARIS	Director (a) Ejecutivo (a) Secretaria CI	SECRETARÍA DEL CONSEJO INSTITUCIONAL
105440581	ROA GUTIERREZ FLORIA LUPITA	Director (a) Ejecutivo (a) CP4	DIRECCION COOPERACION
106600541	ROBLES ROJAS CARLOS HUMBERTO	Director (a) Ejecutivo (a)	ESCUELA DE AGRONEGOCIOS
303100745	RODRIGUEZ MORA HANNIA	Director (a) Ejecutivo (a) CP3	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
302520671	ROJAS MOYA GUSTAVO	Director (a) Ejecutivo (a)	ESCUELA INGENIERIA EN CONSTRUCCION
900940369	ROJAS RODRIGUEZ GEOVANNI LEONEL	Director (a) Ejecutivo (a)	DEPARTAMENTO ADMISION Y REGISTRO
108330611	SALAZAR ARRIETA NOIDY ILIANA	Director (a) Ejecutivo (a)	DEVESEA SAN CARLOS
111590854	SALAZAR DIAZ RICARDO	Director (a) Ejecutivo (a)	DIRECCION VICERRECTORIA INVESTIGACIÓN Y EXTENSION
303740416	SANCHEZ SANABRIA JOSE ANTONIO	Director (a) Ejecutivo (a)	PLANIFICACION INSTITUCIONAL
111730397	SANCHO MARTINEZ LAURA KARINA	Director (a) Ejecutivo (a)	DEPTO. DE CULTURA Y DEPORTE
104970826	VILLARREAL CASTRO MILTON	Director (a) de Centro Académico CP4	ESCUELA AGRONOMIA SAN CARLOS
303150233	WATSON ARAYA SILVIA ELENA	Director (a) Ejecutivo (a)	FINANCIERO CONTABLE
205500021	ZUÑIGA CARVAJAL MILDRED LILLIANA	Director (a) Ejecutivo (a) CP3	DIRECCION DEPTO. ADMINISTRATIVO S.C.
203870183	CARMONA PINEDA MAIRIM	Profesor (a) Asociado (a)	ESCUELA CIENCIAS SOCIALES
303280111	GUZMAN ARIAS ISABEL	Profesor (a) Asociado (a)	

## Anexo N°2. Listado de coordinadores

5	NOMBRE	RHPdescpuest	CFdescripcion
105270618	ALVARADO RETANA JEANNETTE ELENA	Profesor (a)	ESCUELA DE ARQUITECTURA Y URBANISMO
105460734	JIMENEZ BONILLA VILMA	Profesor (a) Asociado (a)	ESCUELA DE BIOLOGIA
105870907	CHAVARRIA SABORIO EDUARDO ANTONIO MARTIN	Profesional en Bibliotecologia	DEPARTAMENTO SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
106130938	HENDERSON GARCIA ALAN ROBERTO	Profesor (a) Asociado (a)	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
106350283	SOMARRIBAS MEZA LORENA	Auditor (a)	AUDITORIA INTERNA
106440922	SCHMIDT PERALTA JEFF	Profesor (a)	ESCUELA INGENIERIA EN COMPUTACION
107250821	QUERALT CAMACHO LAURA	Profesional en Asesoría Estudiantil	DIRECCION DE RECTORIA
107300501	ARIAS ZUÑIGA ANA LORENA	Profesor (a) Asociado (a)	ESCUELA DE QUÍMICA
107690331	RODRIGUEZ GONZALEZ JULIO EDUARDO	Profesor (a)	ESCUELA AGRONOMIA SAN CARLOS
107750599	ORTIZ LEON GABRIELA	Profesor (a) Asociado (a)	AREA LIC.ING.EN MECATRÓNICA
108070687	CESPEDES OBANDO FRANCISCO	Profesor (a)	ACTIVIDADES DE EXTENSION
108380044	ARROYO CASTRO EDDY JOHANNY	Profesional en Bibliotecologia	DEPARTAMENTO SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
109230519	FERRETO GUTIERREZ EUGENIA	Profesor (a)	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
109800481	COTO GUZMAN ALICIA EUGENIA	Profesor (a)	DEPTO. DE CULTURA Y DEPORTE
109970678	HERNANDEZ JIMENEZ MARIA TERESA	Profesional en Asesoría Estudiantil	ASAMBLEA INSTITUCIONAL REPRESENTATIVA
110280649	MARIN SCHUMANN ERIKA	Profesor (a)	ESCUELA INGENIERIA EN COMPUTACION
110320841	GARCIA DELGADO PAULO	Profesor (a)	ESCUELA DE MATEMÁTICA
111090988	HERNANDEZ BONILLA ERICK FABIAN	Profesor (a)	INGENIERIA EN COMPUTACION - SAN JOSE
111360483	CUBERO SESIN JORGE MAURICIO	Profesor (a)	ESCUELA DE CIENCIA E ING. DE LOS MATERIALES
111730397	SANCHO MARTINEZ LAURA KARINA	Profesor (a)	DIRECCION VICERRECTORIA DOCENCIA
113930726	JIMENEZ RAMIREZ MARIANO JOSE	Asistente de Administración 2	ARCHIVO Y COMUNICACION
113940453	LEIVA CHINCHILLA PEDRO IGNACIO	Profesional en Tecnologías de Información y C	UNIDAD TEC DIGITAL
204760687	BUSTOS ROJAS EVELYN	Técnico (a) en Administración	SERVICIOS GENERALES SAN CARLOS
204940452	PEREZ MURILLO DANIEL FRANCISCO	Profesional en Gestión Cooperación o Proyecto	DIRECCION DE CAMPUS TECNOLÓGICO LOCAL SAN CARLOS
204980824	CHACON CHACON MARTHA	Asistente en Bibliotecologia 2	DEVEASA SAN CARLOS
205180561	MENDEZ PALMA DENNIS	Técnico (a) en Administración	DIRECCION DEPTO. ADMINISTRATIVO S.C.
205270338	HERNANDEZ RAMIREZ MARIELA DE LOS ANGEL	Profesor (a)	DEPTO. DE CULTURA Y DEPORTE
205520620	JIMENEZ PANIAGUA MAURICIO	Técnico de Laboratorio	ESCUELA DISEÑO INDUSTRIAL
206100425	SANCHEZ ALVARADO MARYLIN PATRICIA	Profesional en Administración	DIRECCION CAMPUS TECNOLÓGICO LOCAL SAN JOSE
302280606	MONGE SANABRIA MANUEL	Profesor (a)	DEPTO. DE CULTURA Y DEPORTE
302430325	CALDERON ORTEGA JOSE ELIAS	Profesor (a)	ADMINISTRACION DE EMPRESAS SAN JOSE
302430819	RODRIGUEZ VILLALOBOS CARLOS HUMBERTO	Profesional en Ingeniería y Arquitectura	UNIDAD OBRAS CIVILES
302520671	ROJAS MOYA GUSTAVO	Profesor (a)	ACTIVIDADES DE EXTENSION
302570983	SANCHO CHAVARRIA LILLIANA	Profesor (a)	ESCUELA INGENIERIA EN COMPUTACION
302590360	PEREZ CORTES RUTH	Profesional en Administración	FINANCIERO CONTABLE
302650976	RODRIGUEZ ZELEDON ADRIANA	Auditor (a)	AUDITORIA INTERNA
302680404	SOLANO PICADO OSCAR RAFAEL	Profesor (a)	ADMINISTRACION DE EMPRESAS - CENTRO ACAD. DE LIMÓN (F.PROPIO
302710189	MARTINEZ GUTIERREZ BERNAL EDUARDO	Profesor (a)	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
302750111	VILLAVICENCIO COTO DANIEL	Profesional en Comunicación	UNIDAD DE PUBLICACIONES
303090526	MASIS SILES JOHNNY ALFREDO	Profesional en Administración	FINANCIERO CONTABLE
303190312	MONTERO BRENES MARIA DE LOS ANGELES	Profesional en Administración	FINANCIERO CONTABLE
303270754	MASIS SILES ERICK	Profesional en Administración	APROVISIONAMIENTO
303300289	ORTIZ QUESADA GIANNINA	Profesor (a) Catedrático (a)	ESCUELA INGENIERIA EN CONSTRUCCION
303440350	QUESADA MORA CARLOS ERNESTO	Técnico (a) en Administración	TRANSPORTES
303450268	BARAHONA GUZMAN GREIVIN GERARDO	Profesor (a) Asociado (a)	ESCUELA DE INGENIERIA ELECTROMECHANICA
303470505	JARQUIN CORDERO MONTSERRAT	Profesor (a)	DIRECCION DE PROYECTOS
303490836	HERNANDEZ MORA MARCEL	Profesional en Administración	PLANIFICACION INSTITUCIONAL
303580367	CONTRERAS ALVARADO PAULA ANDREA	Profesional en Administración	PLANIFICACION INSTITUCIONAL
303600380	COTO CORTES ANIBAL	Profesor (a)	ESCUELA INGENIERIA ELECTRÓNICA
303610170	MORALES ALVARADO HENRY	Técnico (a) en Administración	APROVISIONAMIENTO
303670552	HERNANDEZ GRANADOS JUAN BAUTISTA	Profesor (a)	ESCUELA INGENIERIA PRODUCCION INDUSTRIAL
303960335	JARA VEGA ANA CATALINA	Profesional en Administración	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
304150544	BRENES MEZA SOFIA MARIA	Profesional en Administración	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
304220821	HERNANDEZ ROJAS JERSON ALBERTO	Oficial de Seguridad 3	VIGILANCIA
401140276	PANIAGUA MADRIGAL WILFRIDO	Profesor (a)	ESCUELA AGRONOMIA SAN CARLOS
503030892	ESQUIVEL VEGA GAUDY	Profesor (a) Asociado (a)	BACH. ING. EN COMPUTACION. SAN CARLOS
503240756	SOLANO ROMERO GERARDO JOSE	Conserje	CONSERJERIA
503740623	RODRIGUEZ RODRIGUEZ ALINA	Regente	UNIDAD INTEGRADA (AMBIENTE CALIDAD Y SEGURIDAD LABORAL)
601630218	ALTAMIRANO AGUILAR EDGAR	Técnico (a) en Administración	RESTAURANTE
701450546	ROJAS CAMACHO LAURA TATIANA	Profesor (a)	PRODUCCION INDUSTRIAL CENTRO ACAD. DE LIMÓN (F.ESPECIFICOS)
701720561	RODRIGUEZ DAVILA ALLAN	Profesor (a)	INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN CENTRO ACAD. LIMÓN (F.ESPECIFICO)
800810442	GUZMAN HERNANDEZ TOMAS DE JESUS	Profesor (a) Catedrático (a)	ESCUELA AGRONOMIA SAN CARLOS
801060561	CHAVARRIA SANCHEZ LUIS JAVIER	Profesor (a)	AREA DE ADMON DE TECNOLOGIAS DE INFORMAC
900560478	MENA CALDERON JORGE LUIS	Profesor (a)	ADMINISTRACION DE EMPRESAS SAN JOSE
901060052	ALVAREZ HERNANDEZ MARIAM	Profesor (a)	ESCUELA CIENCIAS SOCIALES
103200178200		5 Profesor (a)	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

# Apéndices

## Apéndice A: Diseño de encuesta

**TEC** | Tecnológico de Costa Rica

# Sistema de ENCUESTAS



**Encuesta de satisfacción de usuarios de la Vicerrectoría de Administración (Modalidad Teletrabajo)**

Ayúdenos a mejorar el funcionamiento de los servicios ofrecidos por los Departamentos adscritos a esta Vicerrectoría, bajo la modalidad de teletrabajo.

En esta ocasión se evaluará el servicio brindado por las siguientes dependencias:

- Dirección de Vicerrectoría de Administración
- Departamento de Gestión de Talento Humano
- Departamento Financiero Contable
- Departamento de Aprovisionamiento
- Unidad Institucional de Gestión Ambiental y Seguridad

Por favor, complete este breve cuestionario anónimo y coméntenos cómo valora nuestros servicios bajo esta modalidad y qué espera de él.

[Siguiente ▶](#)

[Salir y borrar la encuesta](#)

 Sistema de Encuestas  
**DATIC**

# Sistema de ENCUESTAS



## Encuesta de satisfacción de usuarios de la Vicerrectoría de Administración (Modalidad Teletrabajo)

0%  100%

### DIRECCIÓN DE VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN

Conteste de acuerdo con la siguiente escala de valores:

- 1 - Muy deficiente
- 2 - Deficiente
- 3 - Aceptable
- 4 - Bueno
- 5 - Muy Bueno
- NA - No aplica

\* ¿Ha hecho uso de los servicios de la Dirección de la Vicerrectoría de Administración bajo la modalidad de teletrabajo?

Sí     No

\* ¿Por cuál trámite ha contactado a la Dirección de la Vicerrectoría de Administración, durante el período de teletrabajo Colectivo aplicado en la Institución producto de la Pandemia por COVID-19?

¿Cómo valora el servicio ofrecido por esta Dirección bajo la modalidad de teletrabajo?

\* ¿Le ha resultado fácil comunicarse con el personal de la Dirección?

	1	2	3	4	5	NA
Por plataformas electrónicas como Microsoft Teams, Skype Empresarial, Zoom.	<input type="radio"/>					
Por correo electrónico.	<input type="radio"/>					
Con los funcionarios que se encuentran en sus oficinas.	<input type="radio"/>					

\* ¿Le ha sido fácil acceder a la información de la Dirección?

	1	2	3	4	5	NA
En la página web Institucional.	<input type="radio"/>					

\* ¿Considera que la información disponible en la página web de la Dirección?

	1	2	3	4	5	NA
Es clara y suficiente.	<input type="radio"/>					
Está adecuadamente actualizada.	<input type="radio"/>					

\* ¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta dada?

	1	2	3	4	5	NA
Por medio de plataformas electrónicas como Microsoft Teams, Skype Empresarial, Zoom.	<input type="radio"/>					
Mediante correo electrónico.	<input type="radio"/>					

\* Sobre la atención del personal

	1	2	3	4	5	NA
¿El personal de la Dirección le ha atendido de una manera cortés y educada?	<input type="radio"/>					

\* Sobre la gestión

	1	2	3	4	5	NA
¿Cree que ha sido gestionado adecuadamente el requerimiento por el que se contactó con esta Dirección?	<input type="radio"/>					

**?** Entiéndase gestión como la acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

\* Sobre la resolución

	1	2	3	4	5	NA
¿Se ha resuelto satisfactoriamente su solicitud, requerimiento o problema?	<input type="radio"/>					

\* Sobre la valoración del servicio

	1	2	3	4	5	NA
Valoración global del servicio brindado por la Dirección mediante la modalidad de teletrabajo	<input type="radio"/>					

Sugerencias o comentarios:

# Sistema de ENCUESTAS



## Encuesta de satisfacción de usuarios de la Vicerrectoría de Administración (Modalidad Teletrabajo)

0%  100%

### DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Conteste de acuerdo con la siguiente escala de valores:

- 1 - Muy deficiente
- 2 - Deficiente
- 3 - Aceptable
- 4 - Bueno
- 5 - Muy Bueno
- NA - No aplica

\* ¿Ha hecho uso de los servicios del Departamento de Gestión de Talento Humano bajo la modalidad de teletrabajo?

- Sí  No

\* ¿Por cuál trámite ha contactado al Departamento de Gestión de Talento Humano, durante el período de teletrabajo Colectivo aplicado en la Institución producto de la Pandemia por COVID-19?

¿Cómo valora el servicio ofrecido por este Departamento bajo la modalidad de teletrabajo?

\* ¿Le ha resultado fácil comunicarse con el personal del Departamento?

	1	2	3	4	5	NA
Por plataformas electrónicas como Microsoft Teams, Skype Empresarial, Zoom.	<input type="radio"/>					
Por correo electrónico.	<input type="radio"/>					
Con los funcionarios que se encuentran en sus oficinas.	<input type="radio"/>					

\* ¿Le ha sido fácil acceder a la información del Departamento?

	1	2	3	4	5	NA
En la página web Institucional.	<input type="radio"/>					

\* ¿Considera que la información disponible en la página web del Departamento?

	1	2	3	4	5	NA
Es clara y suficiente.	<input type="radio"/>					
Está adecuadamente actualizada.	<input type="radio"/>					

\* ¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta dada?

	1	2	3	4	5	NA
Por medio de plataformas electrónicas como Microsoft Teams, Skype Empresarial, Zoom.	<input type="radio"/>					
Mediante correo electrónico.	<input type="radio"/>					

\* Sobre la atención del personal

	1	2	3	4	5	NA
¿El personal del Departamento le ha atendido de una manera cortés y educada?	<input type="radio"/>					

\* Sobre la gestión

	1	2	3	4	5	NA
¿Cree que ha sido gestionado adecuadamente el requerimiento por el que se contactó con este Departamento?	<input type="radio"/>					

**?** Entiéndase gestión como la acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

\* Sobre la resolución

	1	2	3	4	5	NA
¿Se ha resuelto satisfactoriamente su solicitud, requerimiento o problema?	<input type="radio"/>					

\* Sobre la valoración del servicio

	1	2	3	4	5	NA
Valoración global del servicio brindado por el Departamento mediante la modalidad de teletrabajo	<input type="radio"/>					

Sugerencias o comentarios: