

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
VICERRECTORIA DE INVESTIGACION
ESCUELA DE ESTADISTICA**

PROYECTO:

“Análisis Comparativo de las Encuestas de Opinión a Estudiantes y Administrativos
de la Universidad de Costa Rica 2005 y 2018”
(Código 224-B8-301)

(2 Parte: Personal Administrativo)

Investigadores: Elena Andraus, Ana María Saborío, Ramón Luis Bolaños

Diciembre 2018

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN.....	4
METODOLOGÍA.....	4
RESULTADOS	6
I. Características Personales	6
II. Preparación y satisfacción con labores que desempeña.....	8
2.1 Puesto actual	8
2.2 Capacitación	8
2.3 Recursos necesarios y ambientes de trabajo	10
2.4 Satisfacción y motivación hacia el trabajo	12
III. Opinión sobre los servicios que presta la Universidad.....	14
3.1 Servicio más eficiente.....	14
3.2 Servicio más ineficiente.....	14
3.3 Calificación de ciertos servicios	16
3.4 Programas recreativos de la Institución.....	16
IV. Imagen Institucional	17
4.1 Percepción de la imagen externa	18
4.2 Imagen interna	19
4.3 Imagen de la labor administrativa	20
4.4 Participación en la elección del representante administrativo.....	22
V. CONCLUSIONES	23
Anexo 1: Cuestionario utilizado	25
Anexo 2: Pruebas Chi Cuadrada y de diferencia de proporciones	29

PRESENTACIÓN

Los resultados de la presente encuesta forman parte del proyecto de la Escuela de Estadística denominado “Análisis Comparativo de las Encuestas de Opinión a Estudiantes y Administrativos de la Universidad de Costa Rica 2005 y 2018”, realizado con el apoyo financiero de la Vicerrectoría de Investigación y aprobado por dicha entidad mediante el oficio VI-8173-2017, con código 224-B8-301.

El estudio consiste en la ejecución de encuestas de opinión para conocer los pensamientos e intereses de los estudiantes y personal administrativo de la Universidad de Costa Rica en el 2018, a efectos de comparar los resultados de tal investigación con los observados en la encuesta del año 2005.

Cabe destacar que el fin último de este proyecto es que las autoridades de la Institución posean un “termómetro” que les permita medir diferentes aspectos de la realidad universitaria, para fortalecer la toma de decisiones.

En primera instancia se aplicó la encuesta a los estudiantes y posteriormente al personal administrativo. El presente informe corresponde a la segunda encuesta.

Como reseña histórica, se presenta a continuación las encuestas realizadas al personal administrativo de la UCR:

Año de realización	Nombre de informe	Autores de informe
2000-2001	Encuesta de opinión en Personal Administrativo	Doris Sosa e Irma Sandoval
2003	Segunda Encuesta de Opinión en el Personal Administrativo.	Doris Sosa
2005	Tercer Encuesta de Opinión en el Personal Administrativo	Doris Sosa
2018	Análisis Comparativo de las Encuestas de Opinión a Estudiantes y Administrativos de la Universidad de Costa Rica 2005 y 2018	Elena Andraus, Ana María Saborío, Ramón Luis Bolaños

INTRODUCCIÓN

Las encuestas al personal administrativo de la UCR proporcionan información valiosa, que permiten evaluar los avances o los retrocesos en aspectos claves para la vida universitaria y contribuyen al proceso de toma de decisiones por parte de las autoridades universitarias.

El objetivo general de este documento es presentar los resultados de la encuesta realizada en el segundo ciclo del 2018 y comparar las opiniones del personal administrativo con el estudio realizado en el año 2005.

El cuestionario utilizado en la encuesta del 2018 se incluye en el Anexo 1 del presente documento, mismo que considera las observaciones recibidas por las autoridades universitarias.

Para presentar los resultados se consideró conveniente organizarla en las siguientes secciones:

- I. Características básicas de las personas entrevistadas
- II. Preparación y satisfacción con las labores que desempeña
- III. Opinión sobre los servicios que presta la Universidad
- IV. Imagen Institucional

Finalmente se establece una sección de conclusiones, donde se resumen los principales hallazgos.

.

METODOLOGÍA

El documento tiene como fuentes de información las encuestas que se realizaron al personal administrativo de la UCR en el 2005 y 2018.

La población de estudio la constituye todo el personal administrativo de la Sede Rodrigo Facio a octubre del 2018 y para confeccionar el marco muestral se utilizaron los reportes brindados por la Oficina de Recursos Humanos.

Para recopilar la información de dicha población, se diseñó un cuestionario para ser contestado en forma digital en una página web, de manera que se le remitió un correo electrónico al personal seleccionado con un enlace a dicha página web, entre el 9 de octubre al 15 de noviembre del 2018.

Se utilizó un diseño muestral estratificado, donde los estratos los conformaron los centros de trabajo del personal administrativo (ver cuadro 1.1). Dentro de cada estrato se seleccionó en forma sistemática los funcionarios. Del marco muestral se excluyeron los datos repetidos, que corresponden al personal con varios nombramientos, de forma tal que cada persona quedara sólo una vez en la lista del personal. Al final se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 1.1
UCR: DISTRIBUCION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA
POBLACION Y MUESTRA SEGUN EL CENTRO DONDE
LABORAN A OCTUBRE DEL 2018

CENTROS DE TRABAJO	POBLACION	MUESTRA
<u>TOTAL</u>	<u>100,0%</u>	<u>100,0%</u>
Oficinas Administrativas	44,9	46,1
Unidades Académicas	27,4	25,6
Centros e Institutos de Investigación	18,4	17,8
Autoridades Universitarias	9,2	10,5

Se puede apreciar en el cuadro anterior que la distribución de la muestra es muy similar a la distribución de la población, lo que garantiza que los diferentes centros de trabajo de la Universidad quedaron debidamente representados.

A su vez, en la población se tiene una relación de un 57% del personal administrativo en propiedad y el 43% con nombramientos interinos, de manera que en la muestra se mantuvo dicha relación.

Por su parte en la población el 65% del personal administrativo tiene una categoría de puesto de técnico u operativo, el 29% de profesional y el resto son autoridades (rector, vicerrectores, decanos y directores) porcentajes que se respetaron en la muestra.

A su vez, el error de muestreo utilizado fue del 5,3% y una confianza del 95%, lo que produjo una muestra final de 336 personas. Situación que permitió realizar inferencias con mayor precisión, producto del tamaño de la muestra y los niveles de error y confianza.

En el año 2005 se seleccionaron 170 personas del área administrativa, de forma tal que para el año 2018 se trabajó con una muestra de tamaño mucho más grande.

En adelante, las comparaciones de las dos encuestas se realizan con base en las respuestas efectivas, o sea no se consideran las “no respuestas” y en caso de presentarse diferencias considerables se utilizaron la prueba de chi cuadrado o la prueba para proporciones con el fin de verificar si dichas diferencias son estadísticamente significativas. En el Anexo 2 se muestran los resultados de la significancia de las pruebas mencionadas.

Dichas diferencias citadas en el párrafo anterior, dentro del texto de resultados se denominan como diferencias significativas.

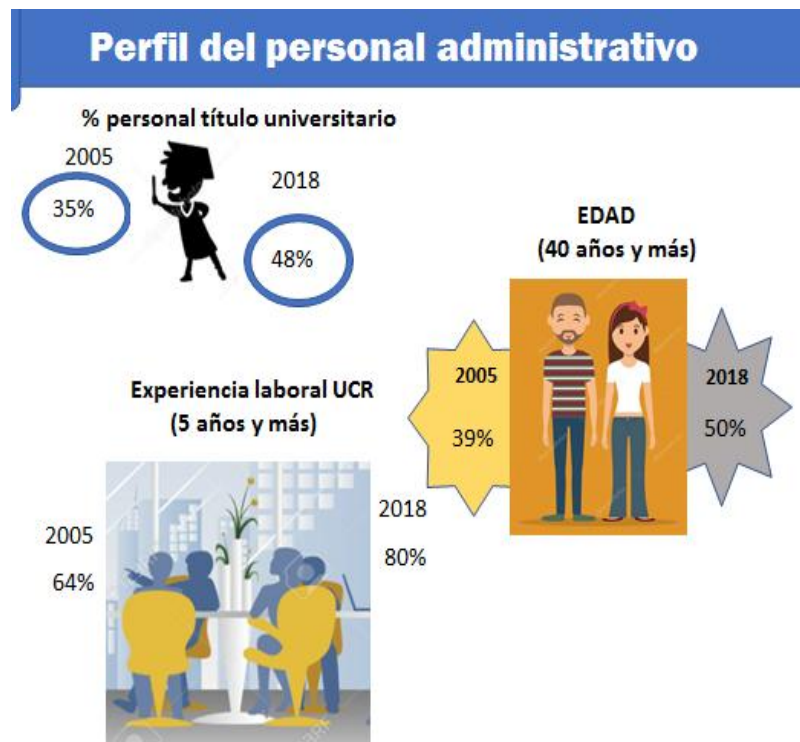
RESULTADOS

I. Características Personales

En el Cuadro 1.2 se presentan las características personales de los funcionarios administrativos entrevistados. Respecto a la distribución por sexo, en el año 2005 más de la mitad del personal eran mujeres, mientras que para el 2018 se observa una distribución porcentual muy pareja por sexo, diferencia significativa.

Para el 2005, una tercera parte de los administrativos tenían entre 20 y menos de 30 años de edad, mientras que para el 2018 ese porcentaje disminuyó significativamente. A su vez, ese último año aumentó el porcentaje de administrativos con 40 años y más.

En lo que se refiere a los años de laborar en la Institución y relacionado con la pregunta anterior, para el 2018 disminuye el porcentaje de administrativos con menos de 5 años de trabajo y aumenta el porcentaje de aquellos que tienen 10 años o más, diferencia significativa.



Referente al puesto que desempeña actualmente el personal, se aprecia un incremento de los técnicos y profesionales en el año 2018 respecto al año 2005.

Con respecto al tipo de nombramiento del 2005 al 2018 aumenta ligeramente la proporción de nombramientos en propiedad, esto por las políticas de reducción de interinos que ha implementado la Universidad en los últimos años.

Seguidamente se consultó a los funcionarios administrativos acerca del porcentaje que representa el salario de la Universidad en su ingreso total. Los resultados muestran que en el 2018 aumentó significativamente (con respecto al 2005) el porcentaje de personas que indican que el salario de la UCR representa el 100% de su ingreso.

Con respecto a las características educativas de este personal se observa un incremento significativo de personas con grado universitario, ya que se pasó de un 48% a un 67% del 2005 al 2018, lo que denota un alto nivel educativo del personal. En contraste, se aprecia una reducción en la participación de otros cursos.

Cuadro 1.2
 UCR: DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
 SEGÚN CARACTERÍSTICAS PERSONALES
 ENCUESTAS DEL 2005 y 2018

CARACTERÍSTICAS	2005	2018
Sexo	100,0%	100,0%
Femenino	65,1	52,1
Masculino	34,9	47,9
Edad	100,0%	100,0%
Menos de 20	0,6	0,3
De 20 a menos de 30	33,3	13,4
De 30 a menos de 40	27,4	36,0
De 40 y más	38,7	50,3
Tiempo de laborar en UCR	100,0%	100,0%
Menos de 5 años	36,1	20,5
De 5 a menos de 10	13,0	18,8
De 10 a menos de 20	28,4	37,5
De 20 años y más	22,5	23,2
Promedio de años laborados	11,1	13,4
Puesto que desempeña	100,0%	100,0%
Administrativo	77,0	41,3
Profesional	15,3	22,2
Técnico	7,7	34,5
Tipo de nombramiento	100,0%	100,0%
Propiedad	59,3	61,5
Interino	34,7	33,1
Ambos	6,0	5,4
Porcentaje que representa el salario de UCR en su ingreso total	100,0%	100,0%
100%	70,9	82,0
75%	13,5	8,1
50% o menos	15,5	9,9
Nivel educativo	100,0%	100,0%
Secundaria Incompleta o menos	14,3	5,7
Secundaria Completa	22,0	20,0
Universidad	63,7	74,3
Porcentaje con grado universitario	47,6%	66,7%
Ha realizado algún otro tipo de estudios	100,0%	100,0%
Si	69,7	55,2
No	30,3	44,8

II. Preparación y satisfacción con labores que desempeña

2.1 Puesto actual

Al preguntarle al personal administrativo si las labores que desempeña están acordes con su puesto, más del 80% indica que sí lo están, tanto para el 2005 como para el 2018. No obstante, las personas que indicaron que sus labores no están acordes con el puesto manifiestan (en ambas encuestas) entre las principales razones: más responsabilidad de la que implica el puesto y hay funciones de otros puestos. Estos resultados se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro 2.1
UCR: PORCENTAJE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO ACORDE
A LAS LABORES QUE REALIZA CON SU PUESTO
ENCUESTAS DEL 2005 Y 2018

OPINIONES	2005	2018
Labores que realiza están acordes con el puesto	100,0%	100,0%
Sí	80,5	83,9
No	19,5	16,1
Razones por las que no están acordes	100,0%	100,0%
Más responsabilidad de la que implica el puesto	68,8	50,0
Hay funciones de otros puestos	15,7	18,2
Son labores profesionales	0,0	22,7
Demasiadas labores para una persona	0,0	9,1
Otras respuestas	15,5	0,0

2.2 Capacitación

Un aspecto necesario de conocer es si el personal administrativo recibe algún tipo de capacitación por parte de la Institución, que le permita un mejor desempeño de sus funciones. En el Cuadro 2.2 se incluyen los resultados obtenidos al respecto, como puede notarse no hubo gran cambio en los resultados de las dos encuestas, ya que alrededor del 50% presentaron respuestas afirmativas.

En el 2018 el tipo de capacitación recibida consistió principalmente en: charlas, talleres, conferencias y seminarios, a diferencia de la encuesta anterior, donde se presentan diferencias significativas y la principal capacitación fue en el área de computación e informática.

Otro aspecto investigado que presenta diferencias significativas es hace cuánto tiempo recibió la capacitación. Cabe resaltar que para el 2018 más del 90% de los entrevistados asistió a alguna capacitación en un tiempo menor a un año, mientras que para el 2005 la mayoría del personal administrativo recibió la capacitación hace 1 año o más.

Cuadro 2.2
UCR: DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO SEGÚN
LA CAPACITACION RECIBIDA POR LA INSTITUCIÓN
ENCUESTAS DE 2005 Y 2018

CAPACITACION	2005	2018
Ha recibido capacitación por parte de la UCR	100,0%	100,0%
Sí	47,6	48,2
No	52,4	51,8
Tipo de capacitación recibida	100,0%	100,0%
Cómputo/ Informática	42,0	7,7
Charlas, talleres, conferencias, seminarios	13,6	59,4
Contratación/legislación administrativa	8,6	6,3
Actualización	4,9	21,0
Servicio al cliente	3,7	5,6
Otras respuestas	27,2	0,0
Tiempo que hace que recibió la capacitación	100,0%	100,0%
Menos de 1 año	32,8	91,1
De 1 a 2 años	32,8	5,5
De 2 años o más	34,4	3,4
Mediana (en meses)	7,9	3,0

En el Cuadro 2.3 se presentan las necesidades de capacitación del personal administrativo. Llama la atención como en ambas encuestas, más del 80% de los entrevistados consideran necesario algún tipo de capacitación para el desempeño de sus funciones. Para el 2018 el principal requerimiento de los entrevistados es el que tenga que ver directamente con el puesto, seguido de actualización; porcentajes muy diferentes al año 2005, en donde principalmente solicitaban capacitación en computación y en relaciones interpersonales.

Cuadro 2.3
UCR: DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
SEGÚN NECESIDAD DE CAPACITACION
ENCUESTAS DE 2005 Y 2018

CAPACITACION	2005	2018
Desea recibir capacitación de la UCR	100,0%	100,0%
Sí	80,0	84,2
No	20,0	15,8
Tipo de capacitación deseada	100,0%	100,0%
Cómputo	25,4	11,3
Relaciones interpersonales	23,0	4,6
Aspectos administrativos	12,7	7,0
Capacitación propia del puesto	11,9	39,3
Idiomas	5,6	11,7
Charlas/ cursos específicos	4,8	0,0
Actualización	4,0	26,1
Otras respuestas	12,6	0,0

2.3 Recursos necesarios y ambientes de trabajo

Como se aprecia en el Cuadro 2.4, el 84% de los funcionarios administrativos indican que cuentan siempre o casi siempre con los recursos materiales necesarios para el desempeño de sus funciones, esto para ambas encuestas.

Por su parte, se aprecia un incremento significativo en el porcentaje de administrativos que cuentan con herramientas tecnológicas y de última moda esto para el año 2018.

En contraste con lo anterior, se aprecia una disminución no significativa de las personas que indicaron que les hace falta equipo tecnológico actualizado en el año 2018.

Finalmente se da un incremento no significativo de los funcionarios que indicaron que le faltan recursos para desempeñar sus labores en el 2018.

Cuadro 2.4
UCR: DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO SEGÚN
RECURSOS CON QUE CUENTA
ENCUESTAS 2005 Y 2018

RECURSOS	2005	2018
Cuenta con los recursos materiales necesarios	100,0%	100,0%
Siempre	37,3	40,5
Casi siempre	46,7	44,3
Regular	12,4	14,6
Casi nunca	3,6	0,6
Cuenta con herramientas tecnológicas	100,0%	100,0%
Sí, y de última moda	45,8	62,7
Sí, pero anticuadas	32,1	31,6
No con todas las necesarias	22,1	5,7
Lo que le hace falta	100,0%	100,0%
Equipo tecnológico actualizado	81,9	52,0
Mobiliario	1,2	10,0
Vehículo	0,0	4,0
Recursos para desempeñar labores	16,9	34,0

Junto al análisis de los recursos necesarios se incluyó una batería de preguntas sobre el ambiente físico del lugar de trabajo, los resultados se muestran en el Cuadro 2.5, donde se presenta un comportamiento muy similar para ambos años.

En el año 2005 el 73% de las personas opina que la iluminación con que cuenta en su lugar de trabajo es la adecuada y para el año 2018 este porcentaje llegó al 65%.

La opinión de la mayoría de los entrevistados, en las dos encuestas, referente a la cantidad del mobiliario que poseen en sus oficinas es favorable. Sin embargo, cuando se les pregunta por la calidad, el porcentaje que opina que es adecuada baja a cerca del 50%.

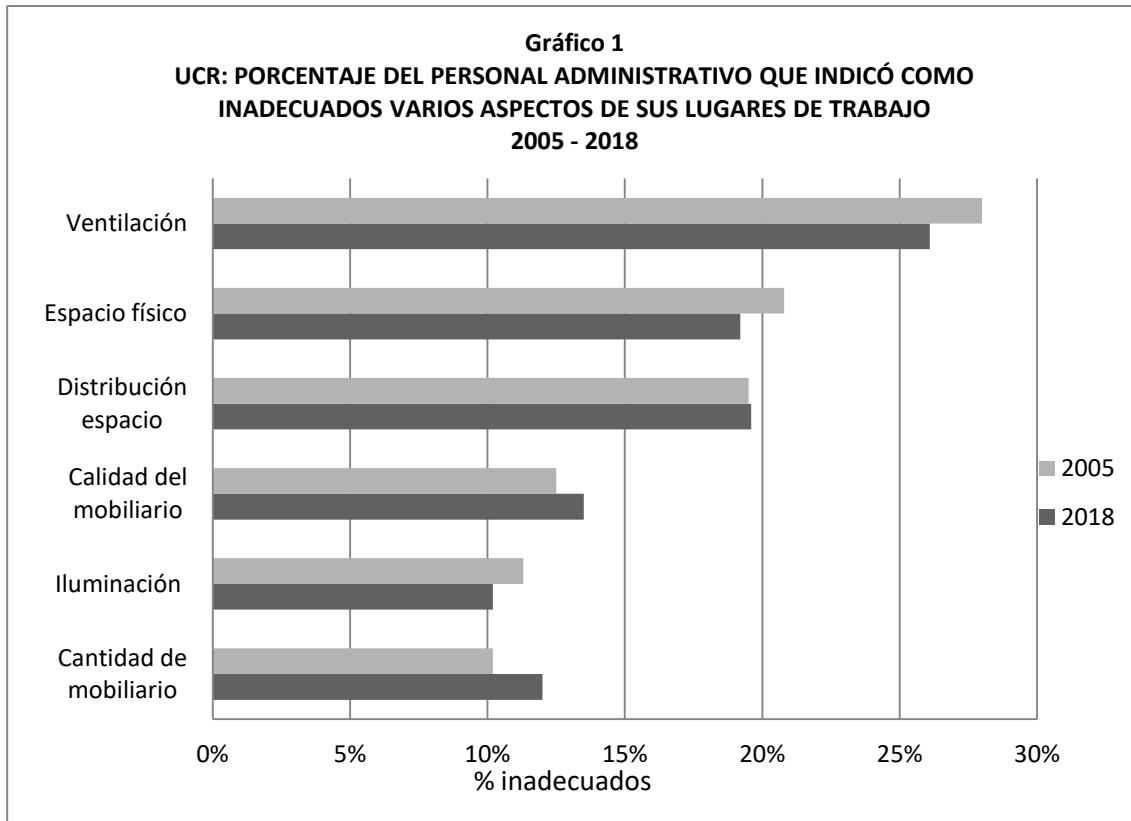
Referente a la distribución del espacio donde trabajan también se da un comportamiento parecido en los dos años; en el 2018 baja ligeramente el porcentaje de 46% a 42% de los que consideran que es el espacio es adecuado, y aumentan los que opinan que es regular de 35% a 39%.

Con respecto a la ventilación del lugar de trabajo, se observa para las dos encuestas que la categoría que cuenta con una mayor proporción de personas es aquella que indica que es adecuada. Sin embargo, las proporciones son muy semejantes y así se puede decir que una tercera parte la califica de regular y poco menos de un tercio también la califica de inadecuada.

Cuadro 2.5
UCR: DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO SEGÚN ASPECTOS
LIGADOS AL ESPACIO FÍSICO DE SU LUGAR DE TRABAJO
ENCUESTAS 2005 y 2018

ASPECTOS	2005			2018		
	Adecuado	Regular	Inadecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado
Iluminación	73,2%	15,5%	11,3%	65,2%	24,6%	10,2%
Cantidad de mobiliario	63,5	26,3	10,2	56,4	31,6	12,0
Calidad del mobiliario	51,8	35,7	12,5	49,4	37,1	13,5
Espacio físico	50,6	28,6	20,8	48,4	32,2	19,4
Distribución de espacio	45,8	34,5	19,6	41,9	38,6	19,5
Ventilación	37,5	34,5	28,0	44,2	29,7	26,1

En el Gráfico 1 se muestran los aspectos del lugar de trabajo que los entrevistados consideran inadecuados. En primer lugar, para ambas encuestas, figura la ventilación, seguido del espacio físico y la distribución.



2.4 Satisfacción y motivación hacia el trabajo

El desempeño de una persona está muy ligado a la satisfacción que siente cuando realiza sus labores y a la motivación de que es objeto por parte de sus superiores y compañeros.

En el primer panel del Cuadro 2.6 se muestra como la mayoría del personal, para las dos encuestas, indicó que se encuentra muy satisfecho o satisfecho con la realización de sus labores.

Cuadro 2.6
 UCR: DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO SEGÚN
 SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES
 Y SI RECIBE MOTIVACIÓN O ESTIMULOS
 ENCUESTAS 2005 Y 2018

ASPECTOS	2005	2018
Satisfacción con el desempeño de sus labores	100,0%	100,0%
Muy satisfecho	47,0	51,5
Satisfecho	44,0	39,3
Regular	7,7	7,1
Poco satisfecho	1,2	1,8
Nada satisfecho	0,0	0,3
Recibe estímulos y/o motivación	100,0%	100,0%
Siempre	31,1	11,6
Casi siempre	35,9	17,9
Regular	16,8	31,3
Casi nunca	10,8	19,3
Nunca	5,4	19,9
Cuan motivado(a) se siente para realizar sus labores	100,0%	100,0%
Muy motivado(a)	39,6	34,2
Motivado(a)	40,8	40,5
Regular	14,2	15,8
Poco motivado(a)	4,1	6,0
Nada motivado(a)	1,2	3,5

Es interesante observar como en el año 2005 el 67% de los entrevistados manifiestan que siempre o casi siempre reciben estímulos y motivación en sus trabajos. Sin embargo, para el 2018 sucede lo contrario, cerca del 70% manifiestan que nunca, casi nunca o en forma regular reciben motivación o estímulos a nivel laboral (cifras que presentan diferencias significativas).

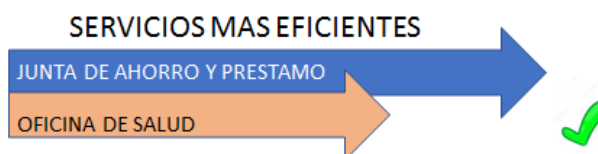
Cuando se pregunta si en general el personal administrativo de la Universidad está motivado para realizar su trabajo, la mayor proporción de personas, tanto para la primera encuesta como para la segunda, manifiestan estar muy motivados o algo motivado.

III. Opinión sobre los servicios que presta la Universidad

Otro aspecto que se indaga es acerca de la opinión que tienen los funcionarios con respecto al trabajo o servicio que prestan ciertas instancias universitarias.

3.1 Servicio más eficiente

Los resultados que se presentan en el Cuadro 3.1, se refieren a la opinión que tienen los entrevistados de cuales servicios son los más eficientes. Al respecto, como puede observarse los servicios más eficientes para ambas encuestas los presentan la Junta de Ahorro y Préstamo y la Oficina de Salud. Sin embargo la Junta bajó el porcentaje de opinión para el 2018 y la percepción de la Oficina de Salud aumentó para este mismo año.



Cuadro 3.1
UCR: DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
SEGÚN SERVICIO QUE PRESTA LA UNIVERSIDAD
QUE CONSIDERA MÁS EFICIENTE
ENCUESTAS 2005 Y 2018

ASPECTOS	2005	2018
Servicio más eficiente	100,0%	100,0%
Junta de Ahorro y Préstamo	28,2	20,5
Oficina de Salud	20,9	32,6
Ninguno	10,4	3,7
Pagos	1,2	3,4
Recursos Humanos	8,6	9,7
Becas/ OBS	0,0	0,7
Oficina Administración Financiera	3,7	4,4
Comedor	0,0	0,3
Bibliotecas	0,0	2,0
Correos	0,0	1,3
Servicio de Transporte	1,8	6,0
Mantenimiento	0,6	0,0
Otras respuestas u otros servicios	24,6	15,4

Es importante mencionar las mejoras de otras oficinas de una encuesta a otra en cuanto a la opinión de los servicios más eficientes. La Oficina de Salud aumentó la opinión de respuestas favorables para el 2018 (en forma significativa).

3.2 Servicio más ineficiente

También se indagó acerca del servicio más ineficiente. Los resultados se muestran en el Cuadro 3.2, donde llama la atención como la Oficina de Salud también se menciona como

una de las oficinas menos eficiente, no obstante, es importante mencionar que ha logrado una leve mejora pues pasa de un 25% en el 2005 a un 22% en el 2018.

Para el 2018 la oficina de Recursos Humanos recibe una mala calificación y sufrió un incremento significativo respecto a la encuesta anterior.

Cuadro 3.2
UCR: DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
SEGÚN SERVICIO QUE PRESTA LA UNIVERSIDAD
QUE CONSIDERA MÁS INEFICIENTE
Y ÚLTIMA VEZ QUE LO UTILIZÓ
ENCUESTAS 2005 Y 2018

ASPECTOS	2005	2018
Servicio más ineficiente	100,0%	100,0%
Oficina de Salud	25,1	21,8
Suministros	6,7	4,1
Recursos Humanos	9,8	19,9
Ninguno	21,5	9,8
Pagos	1,8	0,4
Oficina de Ad. Financiera	3,1	3,0
Publicaciones	0,0	0,8
Seguridad	0,6	0,4
Parqueo	2,5	5,6
Mantenimiento	6,1	4,9
Otras respuestas u otros servicios	22,8	29,3
Última vez que utilizó ese servicio	100,0%	100,0%
Menos de 1 mes	44,8	40,0
De 1 a menos de 3 meses	19,2	15,0
De 3 a menos de 6 meses	16,8	12,9
De 6 meses a menos de 1 año	9,6	8,3
Un año o más	9,6	23,8

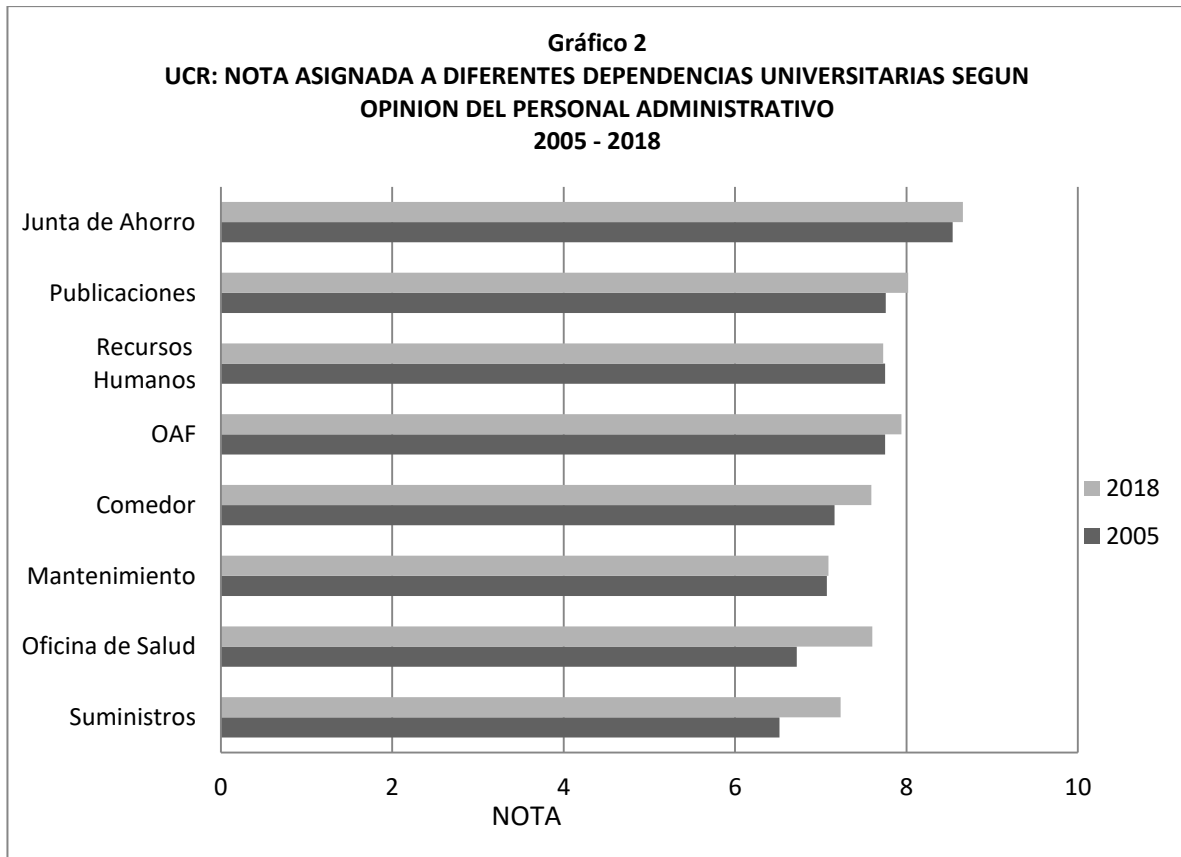
En las encuestas realizadas antes del 2005 se notó la ambivalencia de las personas entrevistadas, donde la Oficina de Salud salía en los primeros lugares tanto por su eficiencia como por su ineficiencia. Se consideró que probablemente los funcionarios que la calificaban mal, se debía a que la había utilizado hace tiempo y quedó con una mala experiencia. Por tanto, para las encuestas del 2005 y 2018 se preguntó al personal la última vez que utilizó el servicio. Como puede notarse cerca del 45% de las personas entrevistadas en el 2005, utilizó el servicio que calificó de ineficiente en un período menor a un mes cifra similar en el año 2018.

Posteriormente se les solicita a las personas entrevistadas que indiquen una recomendación para mejorar la atención. En el caso de la Oficina de Salud, las personas recomiendan

mejorar el sistema de citas, se contraten más médicos y mayor eficiencia. En general para todos los servicios, se recomienda bajar la burocracia, cambiar a la administración de estos servicios, dar actualización al personal y mejorar los horarios.

3.3 Calificación de ciertos servicios

En el Gráfico 2 se incluyen las calificaciones (en escala de 0 a 10) otorgadas a las diferentes oficinas o dependencias universitarias de acuerdo a la labor que realizan.



..

Los resultados obtenidos son coherentes con los obtenidos en las preguntas anteriores, la Junta de Ahorro y Préstamo obtiene la mayor calificación, con una nota cercana al 9, con un leve aumento del 2005 al 2018, seguido de la Oficina de Publicaciones. Todas las demás oficinas muestran un aumento en las notas del 2005 al 2018 a excepción de la Oficina de Recursos Humanos que presenta una nota muy similar.

3.4 Programas recreativos de la Institución.

También se indagó acerca del conocimiento y participación en los programas recreativos que ofrece la Institución. Los resultados se muestran en el cuadro siguiente.

Cuadro 3.3
UCR: PROPORCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO SEGUN
CONOCIMIENTO DE ACTIVIDADES RECREATIVAS Y
DISPOSICIÓN DE FORMAR PARTE DE ELLAS
ENCUESTA 2005 Y 2018

ACTIVIDAD RECREATIVA	2005		2018	
	La conoce	Le agradaría participar	La conoce	Le agradaría participar
Natación	86,5%	70,6%	82,2%	59,7%
Gimnasio	84,1%	81,2%	85,5%	59,2%
Bailes populares	68,8	58,5	55,6	40,3
Danza moderna	66,5	39,6	38,0	10,6
Yoga	51,2	48,2	44,7	45,1
Jazz y Hip Hop	34,1	30,2	24,1	9,1
Arquería	28,8	21,2	33,6	21,9
Ji-jitsu	18,8	19,3	20,1	16,5
Yudo	51,2	24,5	**	**
Defensa personal	43,5	56,3	**	**
Taichi	34,1	36,4	**	**
Kung Fu	30,0	17,7	**	**
Tenis de campo	27,6	34,7	**	**
Gimnasia psicofísica	26,5	41,8	**	**
Aikido	16,5	16,1	**	**
Montañismo	*	*	37,6	40,7
Taekwondo	*	*	34,1	19,9
Pilates	*	*	33,4	33,8
Ciclismo estacionario	*	*	31,0	30,3
Ballet contemporáneo	*	*	29,5	8,5
Coreografía aeróbica	*	*	25,5	20,6
Acondicionamiento en el agua	*	*	20,8	42,9

* actividades recreativas nuevas que no se impartían en el 2005

** actividades recreativas que se dejaron de impartir en el 2018

Como puede notarse, para las dos encuestas, el gimnasio y la natación son las actividades recreativas más conocidas del personal administrativo y también son aquellas en que hay mayor disposición de participación. Otras actividades que les gustaría formar parte son para el 2018 son: yoga, acondicionamiento en el agua, montañismo y bailes populares.

IV. Imagen Institucional

Uno de los temas que más interés ha despertado en los usuarios de estas encuestas es el de la imagen que tienen de la Institución, tanto interna como externamente. Primero se analizará la imagen externa y posteriormente la interna.

4.1 Percepción de la imagen externa

En el Cuadro 4.1 se incluyen los resultados obtenidos de la percepción del personal administrativo respecto a la imagen que tienen las personas más cercanas (amigos y parientes) de la UCR. Del cuadro puede deducirse que la mayoría, para ambas encuestas, consideran que la opinión que tienen sus familiares y amigos es muy buena o buena; notándose una disminución no significativa de la categoría “muy buena” para la encuesta del 2018.

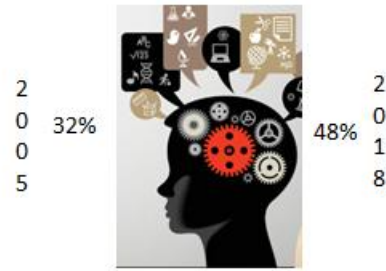
Cuadro 4.1
UCR: DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO SEGUN
DIVERSOS ASPECTOS LIGADOS A LA PERCEPCIÓN
DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL
ENCUESTAS 2005 Y 2018

ASPECTOS	2005	2018
Imagen de la UCR de personas cercanas:	100,0%	100,0%
Muy buena	65,3	52,8
Buena	26,5	36,1
Regular	7,6	9,3
Mala	0,6	1,5
Muy mala	0,0	0,3
En los últimos cinco años, la imagen de la UCR:	100,0%	100,0%
Ha mejorado	24,1	24,4
Ha desmejorado	31,8	48,2
Sigue igual	44,1	27,4
Factores que han contribuido a mejorar la imagen:	100,0%	100,0%
La calidad educativa	36,6	31,6
Modernización/ crecimiento servicios y escuelas	19,5	25,3
Ciencia y tecnología/ proyectos	29,3	3,8
Programas sociales/ Acción social	4,9	10,1
Publicidad	7,3	6,3
Capacidad administrativa	0,0	3,8
Otros	2,4	19,1
Proyección de la UCR a la comunidad nacional en los últimos cinco años:	100,0%	100,0%
Suficiente	53,7	52,9
Insuficiente	46,3	47,1

Es interesante destacar que en la primera encuesta, cerca del 32% de las personas entrevistadas consideraba que la imagen de la Institución se había deteriorado en los últimos cinco años; mientras que en la segunda encuesta este porcentaje se eleva a un 48%, diferencia significativa.

Al preguntar a estas últimas personas, las razones por las que consideran que la imagen de la UCR ha mejorado, la mayor respuesta se centra en la calidad de la educación (en las dos encuestas), pero las respuestas que presentan un ligero aumento de la primera encuesta a la segunda es la que corresponde a la modernización y crecimiento de servicios y escuelas. En contraste se presenta una disminución significativa en el porcentaje de personas que atribuyen a la ciencia y tecnología la mejora en la imagen de la Entidad, ya que se pasó de un 29% a 4% del 2005 al 2018.

Desmejora de la imagen de la UCR últimos 5 años



Por último se preguntó si consideran que la proyección que la Universidad hace a la comunidad nacional es suficiente o insuficiente. Las opiniones de los entrevistados es similar para los dos años, aproximadamente el 53% consideran que esta es suficiente.

4.2 Imagen interna

En el Cuadro 4.2 se incluyen los resultados de una serie de preguntas que hacen la comparación de la percepción del cambio de hace algunos años atrás con la situación actual. Como puede notarse, la opinión optimista que se percibió en la primera encuesta cambió para la segunda, ya que actualmente el 47% considera que la Institución ha mejorado respecto a un 36% del año 2005. No obstante, la proporción de las personas entrevistadas que considera que empeoró se eleva de 18% del 2005 al 29% en la actualidad (ambas diferencias significativa).

Otro aspecto que se consideró dentro de la imagen interna fue la opinión del personal administrativo sobre los miembros que conforman la Institución: docentes, administrativos y estudiantes. En el Cuadro 4.2 se incluye en primer lugar, la opinión sobre el personal docente: aproximadamente el 70% de las personas entrevistadas considera que los profesores de la Universidad son de muy buena o buena calidad.

La calidad del personal administrativo cuenta con una menor confianza para el año 2005, pues cerca del 60% opina que son de buena o muy buena calidad y para el 2018 este porcentaje aumenta a un 70% (diferencia no significativa al 1%). En lo que respecta a los estudiantes, el personal administrativo considera, en un 71% en el 2005 que son de muy buena o buena calidad y 80% de los funcionarios administrativos consideran lo mismo para el año 2018. En general puede decirse que la opinión de las personas entrevistadas es bastante positiva respecto a los diferentes grupos que conforman la Institución.

Cuadro 4.2
 UCR: DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
 SEGÚN ASPECTOS GENERALES DE LA SITUACIÓN
 ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN
 ENCUESTA 2005 Y 2018

ASPECTOS	2005	2018
La situación general de la UCR actualmente con la que tenía cuando ingresó, ahora es:	100,0%	100,0%
Mejor	36,7	46,9
Igual	45,6	24,5
Peor	17,7	28,7
La calidad de los profesores de la UCR es:	100,0%	100,0%
Muy buena	18,0	22,4
Buena	52,4	52,6
Regular	26,5	24,5
Mala	2,5	0,5
Muy mala	0,6	0,0
La calidad de los funcionarios administrativos de la UCR es:	100,0%	100,0%
Muy buena	7,1	11,4
Buena	52,4	58,4
Regular	37,6	29,3
Mala	2,9	0,9
La calidad de los estudiantes de la UCR es:	100,0%	100,0%
Muy buena	9,4	17,6
Buena	61,8	62,7
Regular	28,2	18,8
Mala	0,6	0,9
Muy mala	0,0	0,0

4.3 Imagen de la labor administrativa

Referente al trabajo que se desempeña a nivel de la administración Institucional se incluyeron varias preguntas con el fin de conocer la percepción general del trabajo que se realiza en una Institución tan grande y compleja como la Universidad de Costa Rica, los resultados se incluyen en el Cuadro que se presenta a continuación.

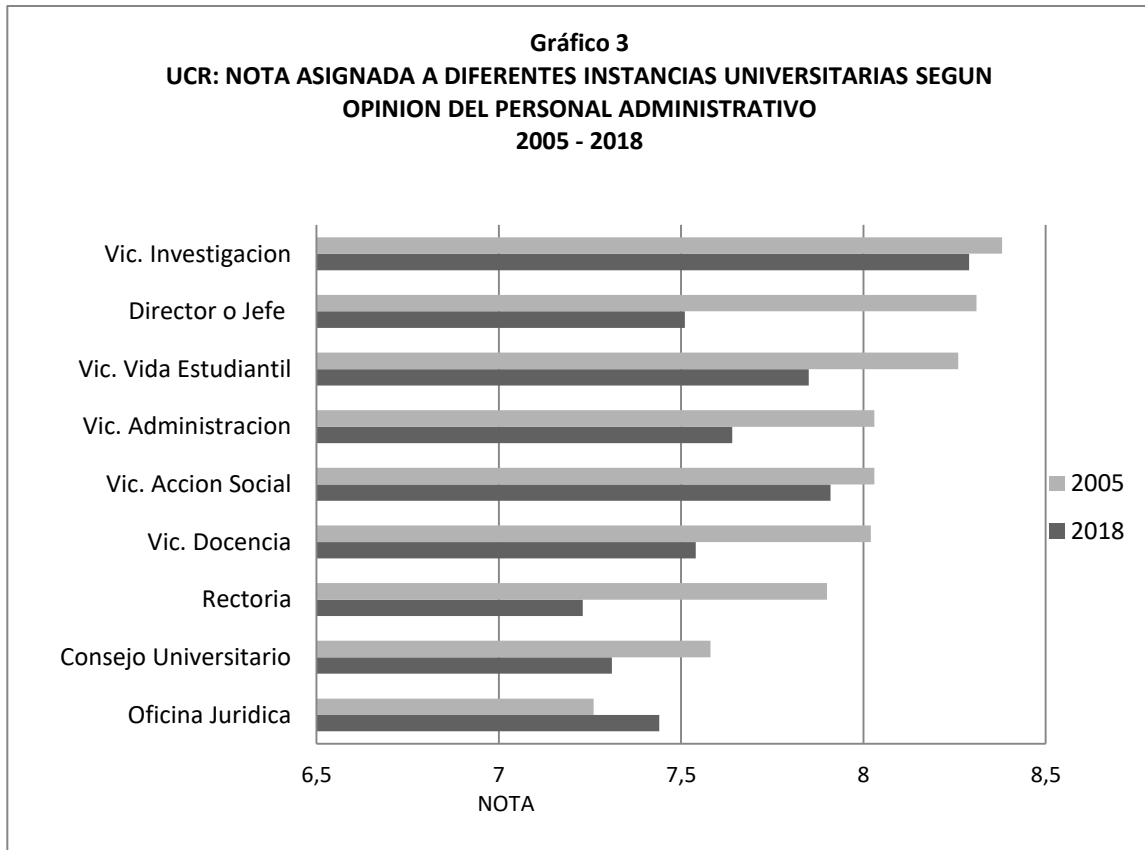
Cuadro 4.3
UCR: DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO SEGÚN
DIVERSOS ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
INSTITUCION ENCUESTAS 2005 Y 2018

ASPECTOS	2005	2018
En la Universidad utilizamos los recursos económicos con eficiencia:	100,0%	100,0%
Mucho	10,0	13,7
Algo	17,8	30,5
Regular	51,1	44,9
Poco	17,8	9,0
Nada	3,3	1,9
En la Universidad hay muchas trabas burocráticas o se trabaja normalmente:	100,0%	100,0%
Hay muchas trabas burocráticas	68,0	62,7
Se trabaja normalmente	32,0	37,3
Procedimientos administrativos propician el buen desempeño de la labor institucional:	100,0%	100,0%
Siempre	11,3	9,8
A veces o Casi siempre	76,3	80,1
Nunca o casi nunca	12,5	10,1

La mayoría del personal administrativo en el 2005 y en el 2018 opina que en la Universidad se manejan los recursos económicos con una eficiencia regular. En lo que respecta a la opinión sobre las trabas burocráticas con que se trabaja en la Institución, no hubo grandes cambios de la primera a la segunda encuesta. El 68% de las personas entrevistadas indicó que se trabaja con muchas trabas en el 2005 y se presenta una leve disminución en este rubro para el 2018.

Finalmente, se preguntó si los procedimientos administrativos propician el buen desempeño de la labor Institucional, donde tampoco se observan importantes cambios, ya que alrededor del 90% opinan en forma positiva.

En esta sección del cuestionario se solicitó calificar a diferentes instancias de la Institución y los resultados se muestran en el Gráfico siguiente.



Tanto para la encuesta del 2005 como para la del 2018 la mejor calificación promedio le correspondió a la Vicerrectoría de Investigación. Seguidas para el 2005 por los Directores o Jefes de Oficinas y la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, y por la Vicerrectoría de Acción Social y Vicerrectoría de Vida Estudiantil para el año 2018. En ambas encuestas las tres notas más bajas le corresponden a la Rectoría, al Consejo Universitario y a la Oficina Jurídica y solo la Oficina Jurídica muestra un mejoramiento en la última encuesta.

4.4 Participación en la elección del representante administrativo

Con el propósito de conocer la participación del personal administrativo en la elección del Representante ante el Consejo Universitario, se le preguntó si en la última elección participó del proceso y sólo el 41% indica que votó en la última elección, contra un 42% en el 2005.

V. CONCLUSIONES

El perfil del personal administrativo cambió en cuanto al sexo, ya que para el 2018 se presenta una paridad, para el año 2005 había más mujeres que hombres. Las edades del personal son mayores en el 2018, así como los años de experiencia laboral. La mayoría de los entrevistados en los dos años de estudio tenían nombramiento en propiedad y con alta preparación académica.

Para el año 2018 se incrementó significativamente el personal con título universitario. En contraste, se aprecia una reducción en la participación de otros cursos.

En el 2018 aumentó significativamente el porcentaje de personas que indican que el salario de la UCR representa el 100% de su ingreso total respecto al 2005.

Una gran mayoría del personal considera que las labores que desempeña están acordes con su puesto que ocupa, no obstante, los que no lo consideran así, indicaron que existe una responsabilidad mayor a la que implica el puesto.

La mitad del personal manifestó recibir capacitación en los años de la realización de las dos encuestas. Sin embargo, se presentó una diferencia en la temática recibida, es decir en el 2005 los cursos fueron de cómputo y en el 2018 charlas y talleres. Esta capacitación fue recibida con mayor prontitud en el 2018.

La mayoría de los funcionarios administrativos indican que cuentan con los recursos materiales necesarios para el desempeño de sus funciones, esto para ambas encuestas. Por su parte, en el año 2018 se aprecia un incremento significativo en el porcentaje de administrativos que cuentan con herramientas tecnológicas y de última moda.

Pese a lo anterior, una parte importante del personal indica que la ventilación del lugar de trabajo es inadecuada y en menor medida se quejan de la distribución del espacio físico.

Un elemento a destacar es que las personas entrevistadas indicaron que se encuentra muy satisfecha o satisfecha con la realización de sus labores. Para lo cual la mayoría en el año 2005 recibían estímulos o motivaciones, situación contraria en el año 2018.

La Junta de Ahorro y Préstamo y Oficina de Salud fueron consideradas como los servicios más eficientes. Sin embargo la Junta bajó el porcentaje de opinión para el 2018 y la percepción de la Oficina de Salud aumentó para este mismo año.

Llama la atención como la Oficina de Salud también se menciona como una de las oficinas menos eficientes junto a la oficina de Recursos Humanos; pero ésta última sufrió un incremento significativo en la opinión de ineficiencia, respecto a la encuesta anterior.

Para el caso de la Oficina de Salud, el personal recomendó mejorar el sistema de citas, se contraten más médicos y una mayor eficiencia en los procesos. En general para todos los servicios, se recomienda bajar la burocracia, cambiar a la administración de estos servicios, dar actualización al personal y mejorar horarios.

El gimnasio y la natación son las actividades recreativas más conocidas del personal administrativo y también son aquellas en que hay mayor disposición de participación para los dos años. Otras actividades que les gustaría formar parte son para el 2018 son: yoga, acondicionamiento en el agua, montañismo y bailes populares.

Respecto a la imagen de la UCR que tienen las personas más cercanas al personal, puede deducirse que la mayoría consideran que la opinión es muy buena o buena; notándose una disminución (no significativa) de la categoría “muy buena” para la encuesta del 2018.

Para los últimos 5 años los entrevistados consideran en mayor porcentaje, en la última encuesta, que la imagen de la UCR se ha desmejorado. Sin embargo, el personal que afirma que la imagen ha mejorado lo atribuye a la calidad de la educación y a la modernización y crecimiento de servicios y escuelas. En contraste se presenta una disminución significativa en el porcentaje de personas que atribuyen a la ciencia y tecnología la mejora en la imagen de la Entidad.

Por su parte, la mitad de los entrevistados consideran que la proyección que la Universidad hacia la comunidad nacional es suficiente.

La mayoría considera que los docentes, personal administrativo y los estudiantes de la UCR son de buena o muy buena calidad. A su vez, indicaron que en la Institución existen muchas trabas burocráticas.

Finalmente las calificaciones mejores a los entes universitarios les correspondió a la Vicerrectoría de Investigación (para ambos años), seguidas para el 2005 por los Directores o Jefes de Oficinas y la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, y por la Vicerrectoría de Acción Social y Vicerrectoría de Vida Estudiantil para el año 2018. En ambas encuestas las tres notas más bajas le corresponden a la Rectoría, al Consejo Universitario y a la Oficina Jurídica y solo la Oficina Jurídica muestra un mejoramiento en la última encuesta.

Anexo 1: Cuestionario utilizado



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA - ESCUELA DE ESTADÍSTICA
TOPICOS DE INTERES EN EL AMBIENTE UNIVERSITARIO 2018
(Cuestionario para personal administrativo)

Estimado(a) compañero(a):

Estamos realizando un estudio de temas de interés para la UCR y su colaboración será muy útil para brindarle a las Autoridades Universitarias información para mejorar los servicios que presta. La información que usted brinde será tratada en forma **confidencial** y anónima. **Muchas gracias**

1. CARACTERISTICAS PERSONALES:

1.1 Para empezar nos podría indicar la unidad, oficina o departamento donde trabaja →	_____ /__/_/___/
1.2 Indique su sexo →	1. Hombre 2. Mujer
1.3 Cuál es su Edad en años cumplidos? →	_____ años
1.4 ¿Cuántos años tiene de trabajar como administrativo(a) en la UCR?	_____ años (00 menos de un año)
1.5 ¿Cuál es el puesto administrativo que desempeña actualmente?	_____ /__/_/___/
1.6 ¿Qué tipo de nombramiento tiene actualmente en la UCR? →	1. Propiedad 2. Interino 3. Ambos
1.7 ¿Cuál es su jornada de trabajo como administrativo? →	1. Tiempo completo 2. Medio tiempo 3. Otro: _____
1.8 ¿Cuál es su último nivel educativo? →	1. Secundaria incompleta o menos (pase a la preg. 1.10) 2. Secundaria completa (pase a la preg. 1.10) 3. Universidad (pase a la preg. 1.9)
1.9 ¿Qué grado universitario tiene? →	1. Ninguno 2. Bachillerato 3. Licenciatura 4. Maestría 5. Doctorado
1.10 ¿Ha realizado usted otros estudios? →	1. Sí 2. No (pase a la preg. 1.12)
1.11 ¿Cuáles otros estudios ha realizado?	_____ /__/_/___/
1.12 ¿Cuánto representa el salario como administrativo de la UCR de su ingreso total? →	1) 100% 2) 75% 3) 50% 4) 25% 5) 10% o menos

2. PREPARACION Y SATISFACCION CON LABORES QUE DESEMPEÑA

2.1 ¿Las labores que usted realiza están acordes con el puesto en que está nombrado(a)?	1. Sí (Pase a la preg. 2.3) 2. No
2.2 ¿Por qué considera que no están acordes con su puesto?	1. Hay funciones de otros puestos 2. Más responsabilidad de la que implica el puesto 3. Son labores profesionales 4. Demasiadas labores para una persona 8. Otra: _____ /__/_/___/
2.3 ¿Ha recibido por parte de la Institución algún tipo de capacitación para mejorar el desempeño de sus labores?	1. Sí 2. No (Pase a la preg. 2.5)
2.4 ¿Qué tipo de capacitación ha recibido? →	1. Cómputo/ Informática 2. Servicio al cliente 3. Actualización 4. Charlas, talleres, conferencias, seminarios 5. Contratación/legislación administrativa 8. Otra: _____ ¿Y hace cuánto tiempo la recibió?: _____
2.5 ¿Considera necesario algún tipo de capacitación para mejorar el desempeño de sus funciones?	1. Sí 2. No (Pase a la preg. 2.7)
2.6 ¿Qué tipo de capacitación desearía recibir?	1. Cómputo 2. Relaciones interpersonales 3. Idiomas 4. Actualización 5. Capacitación propia del puesto 6. Administración 8. Otra: _____ /__/_/___/

2.7 ¿Usted diría que cuenta con todos los recursos materiales necesarios para el desempeño de sus labores? →	1. Siempre 3. Casi nunca	2. Casi siempre 4. Nunca	3. Regular	
2.8 ¿Cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de su trabajo?	1. Sí, y actualizadas →(Pase a la preg. 2.10) 2. Sí, pero no actualizadas 3. No cuento con las herramientas necesarias			
2.9 ¿Cuáles son esas herramientas que le hacen falta? →	1. Equipo tecnológico actualizado 3. Vehículo 8.Otra: _____			2. Mobiliario 4. Recursos para desempeñar labores
2.10 Por favor califique los siguientes aspectos de su unidad de trabajo:	ASPECTOS	ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
	a. Espacio físico	1	2	3
	b. Distribución del espacio...	1	2	3
	c. Iluminación	1	2	3
	d. Ventilación	1	2	3
	e. Cantidad de mobiliario	1	2	3
	f. Calidad del mobiliario	1	2	3
2.11 En general, ¿Qué tan satisfecho(a) se siente usted en el desempeño de sus labores? →	1. Muy satisfecho 4. Poco satisfecho	2. Satisfecho 5. Nada satisfecho	3. Regular	
2.12 ¿Recibe usted estímulos laborales para desarrollar adecuadamente su labor? →	1. Siempre 4. Casi nunca	2. Casi siempre 5. Nunca	3. A veces	
2.13 ¿Qué tan motivado(a) se siente Ud. para llevar a cabo sus labores?	1. Muy motivado 4. Poco motivado	2. Motivado 5. Nada motivado	3. Regular	
2.14 ¿En general diría usted que el personal administrativo de la UCR está motivado para realizar su trabajo? →	1. Mucho 4. Poco	2. Algo 5. Nada	3. Regular	

3. SOBRE LOS SERVICIOS QUE LE PRESTA LA UCR

3.1 Respecto a los servicios que le presta la UCR a sus empleados, ¿cuál es el primero que viene a su mente por su eficiencia? →	/ / / /					
3.2 Y, ¿cuál es el primero que viene a su mente por su ineficiencia? →	/ / / /					
3.2b ¿Cuándo fue la última vez que utilizó el servicio ineficiente citado anteriormente? →	1. Menos de 1 mes 2. De 3 a menos de 6 meses		2. De 1 a menos de 3 meses 3. De 6 meses a menos de 1 año 4. Un año o más			
3.2c ¿Qué le recomendaría a la Administración para mejorarlo? →	/ / / /					
3.3 A continuación se presenta una serie de oficinas de la UCR que prestan servicio al personal y quisiéramos que las califique del 0 al 10 por la labor que realizan. → Anote 99 para no sabe o no ha utilizado el servicio	a. Recursos Humanos..... / / / / b. Ad. Financiera..... / / / / c. Oficina Salud..... / / / / d. Junta de Ahorro y Préstamo. / / / / e. Comedor Estudiantil..... / / / / f. Mantenimiento..... / / / / g. Suministros..... / / / / h. Publicaciones..... / / / /					
3.4 ¿Cuáles de los siguientes programas deportivos, recreativos y artísticos conoce que se imparten en la UCR? ¿Y en cuáles le agradaría participar?	¿ Cuáles conoce que se imparten en la UCR ?			¿ En cuáles le agradaría participar ?		
	Sí	No	No Sabe	Sí	No	No sabe
3.4.1 Gimnasio	1	2	9	1	2	9
3.4.2 Natación	1	2	9	1	2	9
3.4.3 Coreografía aeróbica.....	1	2	9	1	2	9
3.4.4 Ciclismo estacionario.....	1	2	9	1	2	9
3.4.5 Taekwondo.....	1	2	9	1	2	9
3.4.6 Acondicionamiento en el agua.....	1	2	9	1	2	9
3.4.7 Tiro con arco	1	2	9	1	2	9
3.4.8 Montañismo.....	1	2	9	1	2	9
3.4.9 Ji-jitsu	1	2	9	1	2	9
3.4.10 Pilates.....	1	2	9	1	2	9
3.4.11 Yoga.....	1	2	9	1	2	9
3.4.12 Ballet contemporáneo	1	2	9	1	2	9
3.4.13 Danza contemporánea.....	1	2	9	1	2	9
3.4.14 Bailes Populares.....	1	2	9	1	2	9
3.4.15 Hip Hop, funk.....	1	2	9	1	2	9

3. IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN

4.1 ¿Cuál es la imagen que tienen las personas más cercanas a usted acerca de la UCR? →	1. Muy buena 4. Mala	2. Buena 5. Muy mala	3. Regular
4.2 ¿En los últimos 5 años, cree usted que la imagen de la UCR ante los costarricenses?	1. Ha mejorado 2. Sigue igual 3. Ha disminuido	} (pase a la preg. 4.4)	
4.3 ¿Qué factores considera usted han contribuido a mejorar la imagen de la UCR?	1. Calidad educativa 3. Modernización 5. Tecnología 7. Acción social 88. Otro: _____	2. Publicidad 4. Crecimiento servicios y escuelas 6. Proyectos Investigación 8. Capacidad administrativa	
4.4 ¿Cómo ha sido la proyección de la UCR en el país en los últimos 5 años ha sido?	1. Suficiente	2. Insuficiente	
4.5 ¿Si usted compara la situación general de la UCR con la que tenía cuando usted ingresó, considera que actualmente es?	1. Mejor	2. Igual	3. Peor
4.6 ¿Cómo considera usted que es la calidad de los profesores (as) de la UCR?	1. Muy buena 4. Mala	2. Buena 5. Muy mala	3. Regular
4.7 ¿Cómo considera usted que es la calidad de los funcionarios (as) administrativos (as) de la UCR?	1. Muy buena 4. Mala	2. Buena 5. Muy mala	3. Regular
4.8 ¿Cómo considera usted que es la calidad de los de los estudiantes de la UCR?	1. Muy buena 4. Mala	2. Buena 5. Muy mala	3. Regular
4.9 Califique con una puntuación del 1 al 10 la labor realizada por las siguientes instancias de la UCR → Anote 99 para no sabe	Vicerrectoría de Docencia ____ Vicerrectoría de Acción Social ____ Vicerrectoría de Vida Estudiantil ____ Vicerrectoría de Investigación ____ Vicerrectoría de Administración ____ Oficina Jurídica..... ____ Consejo Universitario..... ____ Rectoría..... ____ Departamento de Recursos Humanos ____ Departamento de Suministros..... ____ Director o jefe de su oficina..... ____		
4.10 Y sobre lo administrativo. ¿Qué tan eficiente utiliza la UCR los recursos económicos?	1. Mucho 4. Poco	2. Algo 5. Nada	3. Regular
4.11 Algunos dicen que en nuestra UCR hay muchas trabas burocráticas...., otros dicen que no, se trabaja normalmente. ¿Cuál su posición al respecto? →	1. Muchas trabas	2. Se trabaja normal	
4.12 ¿Cree usted que en la UCR los procedimientos administrativos propician el buen desempeño de la labor institucional?	1. Siempre 4. Casi nunca	2. Casi siempre 4. Nunca	3. A veces
4.13 ¿Participó en la última elección del representante administrativo ante el Consejo Universitario?	1. Sí	2. No	
4.14 ¿Tiene usted algún comentario final que quisiera hacer?			

MUCHAS GRACIAS

Anexo 2: Pruebas Chi Cuadrada y de diferencia de proporciones

SEXO

Chi-square Contingency Table Test for Independence

		a 2005	a 2018	Total
Femenino	Observed	111	175	286
	Expected	96,09	189,91	286,00
	% of column	65,3%	52,1%	56,5%
Masculino	Observed	59	161	220
	Expected	73,91	146,09	220,00
	% of column	34,7%	47,9%	43,5%
Total	Observed	170	336	506
	Expected	170,00	336,00	506,00
	% of column	100,0%	100,0%	100,0%

8,02 chi-square

1 df

,0046 p-value**EDAD EN AÑOS**

Chi-square Contingency Table Test for Independence

		a 2005	a 2018	Total
Menos de 20	Observed	1	1	2
	Expected	0,68	1,35	2,03
	% of column	0,6%	0,3%	0,4%
De 20 a menos de 30	Observed	57	45	102
	Expected	34,15	67,49	101,63
	% of column	33,3%	13,4%	20,1%
De 30 a menos de 40	Observed	47	121	168
	Expected	56,29	111,25	167,54
	% of column	27,4%	36,0%	33,1%
De 40 y más	Observed	66	169	235
	Expected	78,88	155,91	234,80
	% of column	38,7%	50,3%	46,4%
Total	Observed	170	336	506
	Expected	170,00	336,00	506,00
	% of column	100,0%	100,0%	100,0%

28,30 chi-square

3 df

3,13E-06 p-value

AÑOS DE LABORAR

Chi-square Contingency Table Test for Independence

		a 2005	a 2018	Total
Menos de 5 años	Observed	61	69	130
	Expected	43,76	86,49	130,25
	% of column	36,1%	20,5%	25,7%
De 5 a menos de 10	Observed	22	63	85
	Expected	28,65	56,62	85,27
	% of column	13,0%	18,8%	16,9%
De 10 a menos de 20	Observed	48	126	174
	Expected	58,55	115,73	174,28
	% of column	28,4%	37,5%	34,4%
De 20 años y más	Observed	38	78	116
	Expected	39,04	77,16	116,20
	% of column	22,5%	23,2%	23,0%
Total	Observed	170	336	506
	Expected	170,00	336,00	506,00
	% of column	100,0%	100,0%	100,0%

15,66 chi-square

3 df

,0013 p-value**PORCENTAJE DEL 100% DEL INGRESO QUE REPRESENTA EL SALARIO**

Hypothesis test for two independent proportions

2005	2018	p_c	
0,7118	0,8214	0,7846	p (as decimal)
121/170	276/336	397/506	p (as fraction)
121,	276,	397,	X
170	336	506	n
	-0,1097		difference
	0,		hypothesized difference
	0,0387		std. error
	-2,83		z
	,0023		p-value (one-tailed, lower)

PORCENTAJE CON GRADO UNIVERSITARIO

Hypothesis test for two independent proportions

2005	2018	p_c	
0,4765	0,6667	0,6028	p (as decimal)
81/170	224/336	305/506	p (as fraction)
81,	224,	305,	X
170	336	506	n
	-0,1902		difference
	0,		hypothesized difference
	0,0461		std. error
	-4,13		z
	1,82E-05		p-value (one-tailed, lower)

TIPO DE CAPACITACION RECIBIDA

Chi-square Contingency Table Test for Independence

		a 2005	a 2018	Total
Cómputo	Observed	71	26	97
	Expected	28,73	68,54	97,27
	% of column	75,5%	11,5%	30,4%
Charlas	Observed	23	200	223
	Expected	65,79	156,92	222,70
	% of column	24,5%	88,5%	69,6%
Total	Observed	95	225	320
	Expected	94,52	225,46	319,98
	% of column	100,0%	100,0%	100,0%

129,19 chi-square
1 df**6,17E-30** p-value**TIEMPO QUE HACE QUE RECIBIO LA CAPACITACION**

Chi-square Contingency Table Test for Independence

		a 2005	a 2018	Total
Menos de 1 año	Observed	56	306	362
	Expected	121,57	240,28	361,86
	% of column	32,8%	91,1%	71,5%
1 año y más	Observed	114	30	144
	Expected	48,43	95,72	144,14
	% of column	67,2%	8,9%	28,5%
Total	Observed	170	336	506
	Expected	170,00	336,00	506,00
	% of column	100,0%	100,0%	100,0%

188,34 chi-square
1 df**7,32E-43** p-value**CUENTA CON HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS**

Chi-square Contingency Table Test for Independence

		a 2005	a 2018	Total
Sí, y de última moda	Observed	78	211	289
	Expected	96,94	191,59	288,53
	% of column	45,8%	62,7%	57,0%
Sí, pero anticuadas	Observed	55	106	161
	Expected	54,01	106,74	160,75
	% of column	32,1%	31,6%	31,8%
No con todas las necesarias	Observed	38	19	57
	Expected	19,06	37,67	56,72
	% of column	22,1%	5,7%	11,2%
Total	Observed	170	336	506
	Expected	170,00	336,00	506,00
	% of column	100,0%	100,0%	100,0%

32,75 chi-square
2 df**7,74E-08** p-value

FALTA EQUIPO TECNOLÓGICO ACTUALIZADO

Hypothesis test for two independent proportions

2005	2018	p_c	
0,8176	0,5208	0,6206	p (as decimal)
139/170	175/336	314/506	p (as fraction)
139,	175,	314,	X
170	336	506	n
	0,2968		difference
	0,		hypothesized difference
	0,0457		std. error
	6,50		z
	1,0000		p-value (one-tailed, lower)

RECURSOS PARA DESEMPEÑAR LAS LABORES

Hypothesis test for two independent proportions

2005	2018	p_c	
0,1706	0,3393	0,2826	p (as decimal)
29/170	114/336	143/506	p (as fraction)
29,	114,	143,	X
170	336	506	n
	-0,1687		difference
	0,		hypothesized difference
	0,0424		std. error
	-3,98		z
	1,0000		p-value (one-tailed, upper)

RECIBE ESTIMULOS Y MOTIVACION

Chi-square Contingency Table Test for Independence

		a 2005	a 2018	Total
Siempre	Observed	53	39	92
	Expected	30,86	60,99	91,85
	% of column	31,1%	11,6%	18,2%
Casi siempre	Observed	61	60	121
	Expected	40,71	80,46	121,17
	% of column	35,9%	17,9%	23,9%
Regular	Observed	29	105	134
	Expected	44,93	88,80	133,73
	% of column	16,8%	31,3%	26,4%
Casi nunca	Observed	18	65	83
	Expected	27,96	55,25	83,21
	% of column	10,8%	19,3%	16,4%
Nunca	Observed	9	67	76
	Expected	25,55	50,50	76,04
	% of column	5,4%	19,9%	15,0%
Total	Observed	170	336	506
	Expected	170,00	336,00	506,00
	% of column	100,0%	100,0%	100,0%
		68,65		chi-square
		4		df
		4,37E-14		p-value

% DE PERSONAS QUE OPINAN A FAVOR DE LA OFICINA DE SALUD

Hypothesis test for two independent proportions

2005	2018	p_c	
0,2118	0,3214	0,2846	p (as decimal)
36/170	108/336	144/506	p (as fraction)
36,	108,	144,	X
170	336	506	n
	-0,1097		difference
	0,		hypothesized difference
	0,0425		std. error
	-2,58		z
	,0049		p-value (one-tailed, lower)

% DE PERSONAS QUE OPINAN EN CONTRA DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Hypothesis test for two independent proportions

2005	2018	p_c	
0,1	0,1994	0,166	p (as decimal)
17/170	67/336	84/506	p (as fraction)
17,	67,	84,	X
170	336	506	n
	-0,0994		difference
	0,		hypothesized difference
	0,035		std. error
	-2,84		z
	,0023		p-value (one-tailed, lower)

OPINION DE LA UCR DE PERSONAS CERCANAS

Chi-square Contingency Table Test for Independence

		a 2005	a 2018	Total
Muy buena	Observed	111	177	288
	Expected	97,68	190,74	288,42
	% of column	65,7%	53,8%	57,8%
Buena	Observed	45	121	166
	Expected	56,34	110,01	166,35
	% of column	26,7%	36,8%	33,3%
Regular	Observed	13	31	44
	Expected	14,96	29,21	44,17
	% of column	7,6%	9,5%	8,9%
Total	Observed	169	330	499
	Expected	168,98	329,95	498,93
	% of column	100,0%	100,0%	100,0%

6,59 chi-square

2 df

,0371 p-value

DESMEJORA OPINION UCR

Hypothesis test for two independent proportions

2005	2018	p_c	
0,3176	0,4792	0,4249	p (as decimal)
54/170	161/336	215/506	p (as fraction)
54,	161,	215,	X
170	336	506	n
	-0,1615		difference
	0,		hypothesized difference
	0,0465		std. error
	-3,47		z
	,0003		p-value (one-tailed, lower)

MEJORA IMAGEN UCR POR CIENCIA Y TECNOLOGIA

Hypothesis test for two independent proportions

2005	2018	p_c	
0,1706	0,0119	0,0652	p (as decimal)
29/170	4/336	33/506	p (as fraction)
29,	4,	33,	X
170	336	506	n
	0,1587		difference
	0,		hypothesized difference
	0,0232		std. error
	6,83		z
	4,30E-12		p-value (one-tailed, upper)

MEJORA DE LA UCR RESPECTO AL INGRESO

Chi-square Contingency Table Test for Independence

		a 2005	a 2018	Total
Mejor	Observed	62	158	220
	Expected	73,86	146,12	219,97
	% of column	36,7%	46,9%	43,4%
Igual	Observed	78	82	160
	Expected	53,67	106,17	159,84
	% of column	45,6%	24,5%	31,6%
Peor	Observed	30	96	127
	Expected	42,48	84,04	126,52
	% of column	17,7%	28,7%	25,0%
Total	Observed	170	336	506
	Expected	170,00	336,34	506,34
	% of column	100,0%	100,0%	100,0%

24,08 chi-square

2 df

5,90E-06 p-value

OPINION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Chi-square Contingency Table Test for Independence

		a 2005	a 2018	Total
Muy buena	Observed	12	38	50
	Expected	16,92	33,45	50,37
	% of column	7,1%	11,4%	10,0%
Buena	Observed	89	196	285
	Expected	95,85	189,45	285,30
	% of column	52,4%	58,4%	56,4%
Regular	Observed	64	98	162
	Expected	54,55	107,82	162,37
	% of column	37,6%	29,3%	32,1%
Mala	Observed	5	3	8
	Expected	2,67	5,28	7,95
	% of column	2,9%	0,9%	1,6%
Total	Observed	170	336	506
	Expected	170,00	336,00	506,00
	% of column	100,0%	100,0%	100,0%

8,11 chi-square

3 df

,0437 p-value