

# CONSEJO NACIONAL PARA INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS



**CONICIT**

## Informe sobre los resultados de la encuesta de percepción de los usuarios del CONICIT del 2018-2019

### Unidad de Planificación

**Realizado por:**

Fabiola Fallas Gómez  
Asistente Administrativo

**Revisado por:**

MAP. Francisco Briceño Jiménez  
Coordinador de Planificación

Enero, 2020

## INDICE

<b><u>I.</u></b>	<b><u>INTRODUCCION</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>II.</u></b>	<b><u>METODOLOGIA</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>III.</u></b>	<b><u>RESULTADOS Y ANALISIS DE LA “ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL CONICIT”</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>IV.</u></b>	<b><u>CONCLUSIONES</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>V.</u></b>	<b><u>SOLICITUD DE ACUERDO DEL CONSEJO DIRECTOR.</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>VI.</u></b>	<b><u>ANEXOS</u></b>	<b><u>9</u></b>

## I. INTRODUCCION

El Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT), desde el año 2006 monitorea la percepción que tienen los usuarios de la institución, por medio de la encuesta que elabora e implementa la Unidad de Planificación en cumplimiento al objetivo de “Facilitar la búsqueda de la solución de los problemas relacionados con la calidad del servicio” y al indicador establecido en el Plan Operativo Institucional del 2019 satisfacción del usuario.

El objetivo principal de la aplicación de la encuesta es determinar la percepción que tienen los usuarios en relación a los servicios que ofrece la Institución, con el fin de lograr identificar los obstáculos que impiden proporcionar un servicio de calidad y buscar la forma como implementar acciones de mejora.

A continuación, se presenta los resultados de la encuesta, detallando la metodología utilizada para la realización de la encuesta, análisis de los resultados obtenidos (Perfil del usuario y medición de atributos), las conclusiones y anexos.

## II. METODOLOGIA

A continuación, se detalla la estructura de la encuesta, los criterios de evaluación y aspectos sobre la muestra utilizada.

### 2.1 Estructura de la encuesta

Para medir el grado de satisfacción del usuario, se utilizó el mismo cuestionario que en años anteriores se había aplicado. Dicho cuestionario se encuentra distribuido en tres secciones:

- Sección 1: Perfil del usuario (Nombre, Sexo, Edad, Grado académico, sector en el que trabaja).
- Sección 2: Medición de atributos (Oportunidad, Honestidad, Transparencia, Confidencialidad, Amabilidad, Accesibilidad, Claridad, Competencia, Imparcialidad, Confiabilidad, Satisfacción General).
- Sección 3: Apreciación del usuario (Pregunta abierta sobre sugerencia, recomendación o comentario).

### 2.2 Criterios de Evaluación

Con el fin de tener una medición más precisa, se utilizará una escala de 0 a 10, definiendo rangos de valoración según la siguiente escala:

No aplica (NA)	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regular		Satisfecho		Muy satisfecho	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

### 2.3 Técnica utilizada para aplicar la encuesta

La encuesta se desarrolló en la aplicación “LimeSurvey”, para lo cual se contó con el apoyo y colaboración de la Unidad de Tecnología de la Información de la Institución. Posteriormente, después que la encuesta se encontraba en la plataforma, la Unidad de Planificación procedió a enviarla por medio del correo electrónico a los usuarios (Anexo N° 1).

## 2.4 Selección de los usuarios

El estudio de percepción del usuario estuvo constituido por todas aquellas personas que recibieron un servicio de la institución relacionado con el Fondo de Incentivos (FI), Fondo Propyme (FP), Programa de Innovación y Capital Humano para la Competitividad (PINN), La identificación de estos usuarios se hizo con base en un reporte generado del Sistema de Seguimiento y Control de Solicitudes (SSCS)

Además de los usuarios de los servicios del Registro Tecnológico Científico (RCT), Centro de Información de Política Científica y Tecnológica (CIPYT) y de la Unidad de Vinculación y Asesoría del CONICIT, durante el período comprendido entre el primero de noviembre del 2018 al treinta y uno de octubre del 2019.

## 2.5 Selección de la población a encuestar

La encuesta fue remitida a los 269 usuarios de la Institución, de los cuales contestaron 74 que representan el 28%. En el siguiente cuadro se detallan el número de usuarios distribuidos por programa.

*Cuadro 1. Población total y encuesta en el estudio.*

PROGRAMA	POBLACION	ENCUESTADOS
Fondo de Incentivos	31	20
Fondo Propyme	23	8
PINN	12	9
Fondo Tabaco	2	0
Registro Científico y Tecnológico	92	24
Centro de Información de Política Científica y Tecnológica	64	7
Servicios Vinculación y Asesoría	45	6
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>74</b>

Fuente: Unidad de Planificación, enero 2020

## 2.6 Período de la encuesta

La encuesta fue aplicada durante los meses de noviembre a diciembre del 2019, fue remitida por la secretaria de la Unidad de Planificación Sra. Fabiola Fallas, la cual le dio seguimiento a la recepción de las encuestas completadas.

## 2.7 Limitaciones

La principal limitación que tuvo esta encuesta para el análisis de la satisfacción del usuario a nivel de servicios, es que solo se puede medir tendencias, debido a que en algunos servicios la participación fue muy baja. En los servicios recibidos a través de Centro de Información de Política Científica y Tecnológica y el Servicios de la Unidad de Vinculación y Asesoría se registraron las más bajas participación de usuarios, solo un 11% y 13% respectivamente de la población contestaron la encuesta.

Los usuarios del Fondo Tabaco, no contestaron la encuesta.

### III. RESULTADOS Y ANALISIS DE LA “ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL CONICIT”

#### 3.1 Sección 1: Perfil del usuario

El perfil del usuario no varió significativamente con respecto al año pasado. De los resultados obtenidos al aplicar las encuestas, se obtiene que, del total de usuarios atendidos por la Institución, la gran mayoría corresponde a hombres en un 54% y el resto a mujeres.

La mayor cantidad de usuarios se encuentran en el rango de “41 a 65” años, representando un 55%, mientras que el 41% se ubica en el grupo de “20 a 40” años y solo 4% más de 65 años.

En cuanto al grado académico de los encuestados la gran mayoría, el 58% tiene un posgrado, el 23% la “Licenciatura”, un 11% a “Bachillerato” y un 8% otro.

La mayoría de los encuestados, el 42% pertenecen a Empresa privada y un 23% del sector “Gobierno” y “Académico” para ambos. Este último rasgo fue el único que varió con respecto al año pasado, donde la mayoría estaba en “Académico”. A continuación, se presenta una tabla con los resultados del perfil del usuario.

Tabla 1. Perfil del usuario del CONICIT

SEXO	Cantidad	Porcentaje
Femenino	34	46%
Masculino	40	54%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
EDAD	Cantidad	Porcentaje
De 20 a 40 (A1)	30	41%
De 41 a 65 (A2)	41	55%
Más de 65 (A3)	3	4%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
GRADO ACADEMICO	Cantidad	Porcentaje
Bachillerato (A1)	8	11%
Licenciatura (A2)	17	23%
Posgrado (A3)	43	58%
Otro	6	8%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
Sector	Cantidad	Porcentaje
Gobierno (A1)	17	23%
Académico (A2)	17	23%
Empresa privada (A3)	31	42%
Otro	9	12%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

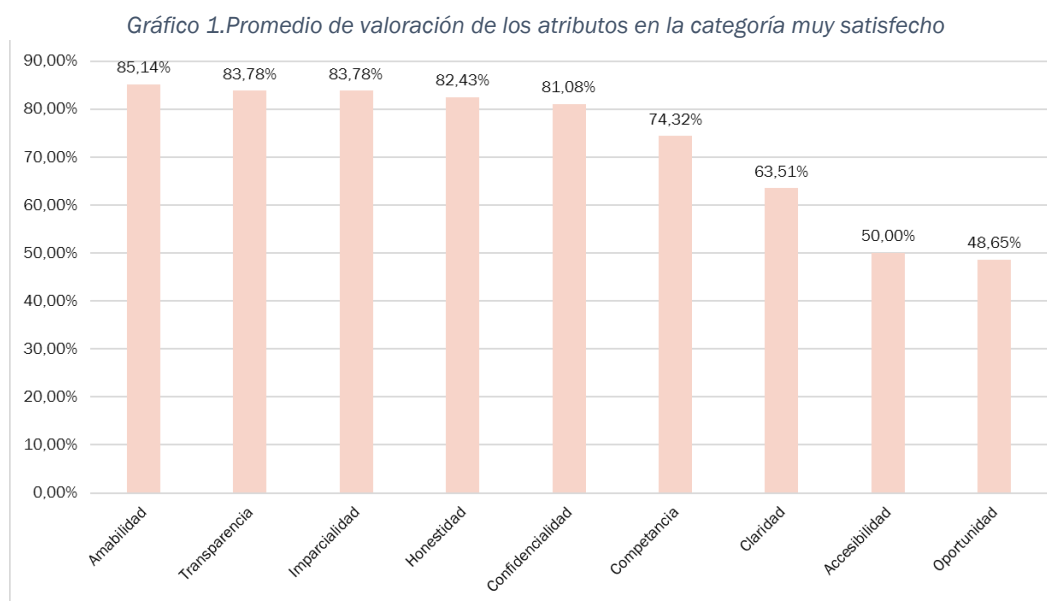
Fuente: Unidad de Planificación, enero 2020

### 3.2 Sección 2: Resultados de los atributos evaluados y satisfacción general

Los atributos del servicio son definidos por la Secretaría Técnica de las Contralorías de Servicio de MIDEPLAN, durante procesos de capacitación impartidos para las Contralorías de Servicios, con el fin de medir la percepción de los usuarios sobre los servicios que se reciben en el sector público.

#### a. Promedio de valoración de los atributos

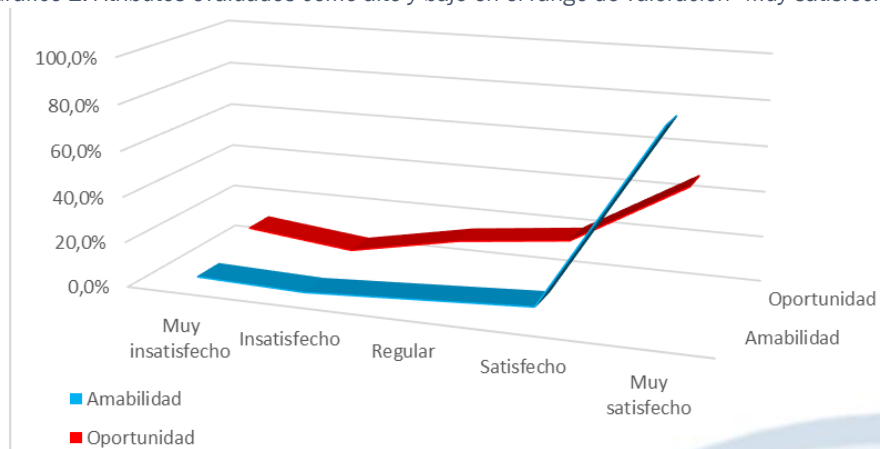
El resultado de la percepción de los usuarios en relación a si el servicio recibido por la Institución es muy satisfecho en los diferentes atributos, se detalla a continuación:



Fuente: Unidad de Planificación, enero 2020

Según se observa en el gráfico anterior, los atributos que sobrepasaron el 80% en la respuesta de muy satisfechos están la amabilidad, transparencia, imparcialidad, honestidad y confidencialidad. Mientras que los atributos como competencia, claridad, accesibilidad y oportunidad alcanzaron menos del 80%.

Gráfico 2. Atributos evaluados como alto y bajo en el rango de valoración "Muy satisfechos"

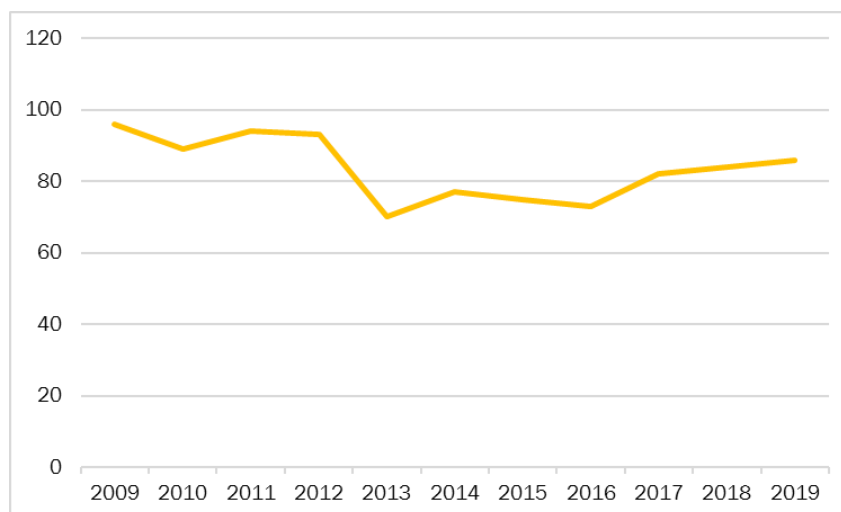


Fuente: Unidad de Planificación, enero 2020

### b. Resultados del indicador Satisfacción General del usuario<sup>1</sup>

El indicador de satisfacción general del usuario según los resultados de la encuesta para el 2018-2019 redondeado fue de un 86%, aumentando un 2% en comparación al año 2017-2018 que obtuvo un 84%. En el siguiente gráfico se visualiza la tendencia en satisfacción que ha tenido la institución durante los últimos 10 años

Gráfico 3. Satisfacción histórica del usuario

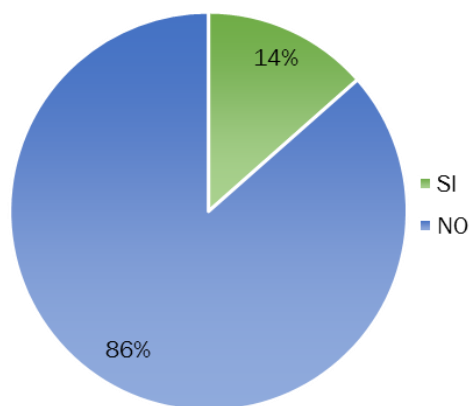


Fuente: Unidad de Planificación, enero 2020

### Errores en el Trámite según el servicio

En el siguiente gráfico se muestra los resultados obtenidos en el atributo de “Confiabilidad” sobre la presentación de errores en el trámite gestionado o servicio recibido.

Gráfico 4. Porcentaje de errores en el trámite



Fuente: Unidad de Planificación, enero 2020

Se aprecia en el gráfico anterior, que el 86% de usuarios manifestaron que no hubo errores al realizar el trámite o servicio recibido. Es importante señalar que el resultado aumenta al porcentaje del año pasado.

<sup>1</sup>Para calcular este indicador, se sumaron los promedios de la variable “Muy Satisfecho” y “Satisfecho”.

### 3.3 Sección 3: Apreciación del usuario.

Las respuestas a las preguntas abiertas:

- ¿Quisiéramos conocer si tiene algún comentario sobre algún tema o asunto que el CONICIT podría contemplar, tanto en el plan anual como en el presupuesto institucional?

Se detallan en el anexo 2.

- ¿Desea agregar alguna opinión, recomendación o sugerencia sobre el trámite gestionado o servicio recibido en el CONICIT?

Se detallan en el anexo 3.

## IV. CONCLUSIONES

- La encuesta estaba constituida por tres secciones en las cuales se evaluó el perfil del usuario, la satisfacción de diferentes atributos del servicio y una pregunta abierta donde el usuario indicaba sugerencias o comentarios.
- La mayor parte de los usuarios que utilizaron los servicios del Conicit fueron del género “Masculino” un 54%, mientras que en el género “Femenino” un 46%, esta tendencia se repite en las encuestas realizadas en años anteriores.
- La edad del usuario, se puede recalcar que la mayoría se ubica en el intervalo de 21 a 65 años con un 55%, así mismo, en el rango de edad de 20 a 41 años se encuentra un 41%.
- La percepción que tuvieron los usuarios de la Institución sobre la atención brindada por los funcionarios de la institución, fue calificada de “muy satisfecho o satisfecho” en aspectos como: amabilidad, transparencia, imparcialidad, honestidad y confidencialidad; dichas valoraciones obtuvieron más de un 80% de satisfacción.
- Este año el atributo de oportunidad del trámite es el que refleja la menor satisfacción de los usuarios con un promedio de 48,65%.
- Otro atributo, que mantiene bajo nivel de satisfacción es el relacionado con la accesibilidad del con un promedio de 50,00%. Como ha sucedido en los últimos años.
- El promedio de la satisfacción del usuario general en el 2018-2019, considerando los servicios evaluados, es de un 86%. Si se compara con el año 2017-2018 de un 84%, se deduce que hubo una mejora en la percepción de 2%.
- De acuerdo a los comentarios y recomendaciones indicadas por los usuarios, se visualiza que algunos de ellos, marcan la diferencia entre el MICITT y el CONICIT.

## V. SOLICITUD DE ACUERDO DEL CONSEJO DIRECTOR.

- Dar a conocer los resultados de este informe a las autoridades del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y a las unidades sustantivas de la institución, con el fin de mejorar el servicio que realizan en conjunto ambas instituciones.
- A los colaboradores que atienden a los usuarios, se sugiere capacitarlos y crear una cultura de servicio en todos los funcionarios, con el fin de que la institución brinde un excelente servicio a los usuarios.



## VI. ANEXOS

### Anexo N° 1. Resultados de los atributos del servicio

Atributo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho	TOTAL
Amabilidad	2,7%	1,35%	4,05%	6,76%	85,14%	100,00%
Transparencia	5,4%	0,00%	1,35%	9,46%	83,78%	100,00%
Imparcialidad	8,1%	0,00%	1,35%	6,76%	83,78%	100,00%
Honestidad	2,7%	0,00%	2,70%	12,16%	82,43%	100,00%
Confidencialidad	10,8%	0,00%	1,35%	6,76%	81,08%	100,00%
Competencia	2,7%	1,35%	4,05%	17,57%	74,32%	100,00%
Claridad	2,7%	4,05%	8,11%	21,62%	63,51%	100,00%
Accesibilidad	16,2%	2,70%	9,46%	21,62%	50,00%	100,00%
Oportunidad	10,8%	5,41%	14,86%	20,27%	48,65%	100,00%
<b>Total General</b>	<b>6,9%</b>	<b>1,7%</b>	<b>5,3%</b>	<b>13,7%</b>	<b>72,5%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Indicador</b>				<b>86%</b>		

### Anexo N° 1. Resultados de los atributos del servicio Fondo de Incentivos

Atributo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho
Oportunidad	1	2	3	6
Honestidad	0	1	4	14
Transparencia	0	2	3	14
Confidencialidad	0	1	3	15
Amabilidad	0	0	3	16
Accesibilidad	1	1	4	9
Claridad	1	3	2	13
Competencia	1	1	5	12
Imparcialidad	0	0	2	16
<b>Indicador</b>			<b>88%</b>	

## Anexo N° 2. Resultados de los atributos del servicio Fondo de Incentivos

Atributo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho
Oportunidad	2	1	1	0
Honestidad	0	1	3	4
Transparencia	0	1	3	4
Confidencialidad	0	0	2	5
Amabilidad	0	0	1	7
Accesibilidad	0	0	2	2
Claridad	1	2	1	2
Competencia	0	1	3	3
Imparcialidad	2	1	1	0
Indicador			78%	

Anexo N° 2. Comentarios textuales de los usuarios a la pregunta ¿Quisiéramos conocer si tiene algún comentario sobre algún tema o asunto que el CONICIT podría contemplar, tanto en el plan anual como en el presupuesto institucional?

Mejorar en tramitación, menos trabas, ser expeditos, demasiado burócratas
Con el PINN se lleva un control financiero con el Micitt y otro con el conicit , creo que debería ser unificado
Hasta el momento no he recibido notificación de mi trámite, ni sé la resolución
El proceso fue exageradamente lento. En mi caso, me tuve que retrasar dos meses en mi programa de doctorado debido a que no tenía una respuesta que indicara si se me asignaba o no la beca. En teoría, según me comentó el mismo personal del PINN los resultados de esta convocatoria debían estar en el mes de marzo. Porque era para doctorandos que iniciaran entre marzo y agosto sus estudios. En mi caso, fue en el mes de setiembre que se me notificó la aceptación de la beca.
Orientación en alternativas para lo que se desea tramitar.
Me gusto mucho el servicio que se me brindo
Soy el coordinador de la Comisión de Aeronáutica del Tecnológico de Costa Rica, miembro representante de la academia ante el Costa Rica Aerospace Cluster y miembro de la Comisión Paritaria Aeroespacial del CFIA. Opino que el gobierno debe presupuestar más dinero en participación de ferias, congresos,etc para académicos del área aeronáutica. Esto fortalecería la industria aeronáutica del país.
En algunos casos el monto brindado es muy bajo y los montos de las contrapartidas los dejan igual
Me ayudaron mucho en el proceso de la beca
El hecho de tener que gestionar este tipo de documentos con dos instituciones parece aletargar el trámite más de la cuenta. El proceso desde la entrega de la documentación hasta su resolución es muy extenso, debe ser más coordinado e informado hacia los coordinadores de las actividades.
Tomar en cuenta que para las zonas rurales se nos hace un poco difícil conseguir facturas proforma ya que aquí no se cuentan con algunos servicios y no siempre son de calidad.
Apoyo económico al Certamen Nacional de Ensayo Científico. Un registro de avance para los proponentes al Fondo de Incentivos, que muestre transparentemente en qué oficina se encuentra la propuesta en cada momento y podamos darle seguimiento adecuado.
Ninguno
No tengo comentarios.
Por el momento, no tengo ningún comentario
Es importante que los evaluadores del CONICIT participen más de cerca de los usuarios. Deben salir más al campo para comprender el perfil de los usuarios del fondo.

Mejor selección de sitio para capacitación, y horario que no caiga en horas pico.
no fue tan agil y la onvestigacion que queriamos innovar se rretrazo mucho
No tengo observaciones
Claridad, puntualidad e información valiosa
Agregar el tema de seguridad ciudadana y atención a desastres naturales como un tema directo de interés.
La página web usa tecnología obsoleta, no es amigable ni fácil de usar.
Mejorar el formulario de excel
Los procesos son muy rudimentarios y muchas veces los requisitos son poco realistas.
No.
Podrían mejorar el sitio web del CONICT parece de los años 70. En ocasiones dirige al usuario a sitios donde no hay nada o todavía no se han desarrollado, no parece el sitio web de un lugar que busca innovación, en apariencia y contenido hay mucho por mejorar.
El registro científico tecnológico no está actualizado, además no veo beneficio en estar registrado en él, pudiera sacar más provecho pero se requiere promoción de las empresas y profesionales o sea para qué sirve"
Mejora de la estética de la base de datos
No realicé ningún trámite con CONICIT
Simplificar trámites para aplicar a fondos. Que todo sea remoto y con formularios fáciles de llenar. Los actuales me parecen un poco complejos para el lector externo.

### Anexo N° 3. Comentarios textuales de los usuarios a la pregunta ¿Desea agregar alguna opinión, recomendación o sugerencia sobre el trámite gestionado o servicio recibido en el CONICIT?

Deben mejorar en su gestión general
Tienen muy buenos funcionarios dispuestos a solventar consultas de la mejor forma
Mayor eficiencia y rapidez en las convocatorias que abren.
Felicitarlos por la facilidad de gestionar todo en línea, eliminar el papeleo y la implementación de la firma digital, lo cual es congruente con las políticas, el discurso de sostenibilidad y simplificación de trámites que impulsa el gobierno.
No
Excelente. Gracias
También Costa Rica es el único país latinoamericano con voz y voto en el Comité Técnico mundial de la ISO, el TC10, principalmente en Ingeniería Mecánica SC6 y el SC8 de Construcción. Me parece que el CONICIT debería dedicar fondos para que académicos que figuren tan alto puedan seguir participando en las reuniones plenarias de normalización Mundial. <a href="https://www.nacion.com/brandvoice/proyectos/innova/costa-rica-tiene-la-palabra-en-estandarizacion-iso/JIR65XWD5NC7HODPGIRLCP5TWU/story/">https://www.nacion.com/brandvoice/proyectos/innova/costa-rica-tiene-la-palabra-en-estandarizacion-iso/JIR65XWD5NC7HODPGIRLCP5TWU/story/</a>
Que los depósitos del dinero se giren con mayor antelación, ya que se genera mucha incertidumbre debido a que a pocos días de la feria aún no se tiene certeza de que se contará con el dinero.Considerar que en el presupuesto se incluya una partida para alquiler de mesas y sillas ya que son indispensables para la realización de la feria.
Muchas gracias por la ayuda, fueron muy rapidos en la tramitacion de los fondos
En general agradezco las gestiones. Una mayor coordinación entre las instituciones parece ser necesaria, principalmente al contemplar las fechas de reunión de los comités de ambas instituciones, así como las personas designadas para firmas. El trámite debe ser más expedito y preciso, y todas las partes deben estar informadas sobre su avance en cada paso. En Conicitt me facilitaron información sobre el proceso y se preocuparon por el avance. Esto no funcionó igual en el Micitt lamentablemente. Por el período total que llevé

el trámite hasta su resolución,lo considero como muy insatisfecho, ya que las dos instituciones están vinculadas.
Agradecer el financiamiento para poder realizar un evento de altura como lo es la feria Regional.
Considero que este cuestionario no tiene sentido para nosotros, porque las gestiones se realizaron a través del Fondo de Incentivos y no solamente a través del CONICIT. Por tanto, no puedo decir que hubo errores, si entiendo que los errores y retrasos no estaban en su control. Además, una encuesta debe tener una columna donde uno pueda no responder a una pregunta, ya sea porque no corresponde o no quiere responder. Eso falta en esta encuesta. Como usuaria del Fondo de Incentivos, yo ofrezco una realimentación sobre los documentos y el proceso.
Ninguna
No tengo comentarios.
Agradecer el acompañamiento durante el proceso
Muchas gracias por apoyo al financiamiento de la Ferias de ciencia y tecnología
Por el momento no
Se requiere más apoyo en la gestión expedita de los trámites. La atención y la amabilidad en las gestiones es excelente pero es un poco desmotivador la velocidad de respuesta. Debo agregar que la disposición es muy buen y la gente es muy amable pero me parece que debe haber problemas a nivel procedimental que atrasa mucho los tiempo de ejecución
no
Muchas gracias por su colaboración y gestión, el capital semilla nos ayuda a avanzar como microempresa.
No tengo observaciones
Se debería de firmar un acuerdo de confidencialidad desde antes de la propuesta entre ambas partes
Cargar formulario en la página web o ponerlo en digital disponible, para evitar errores.
Necesitan mejorar los procedimientos y no sobrepedir cosas.
No
Considero que duran mucho para atender las consultas o para hacer una evaluación
Promover a los investigadores del Registro, dar mayor visibiidad a los trabajos, que las personas conozcan lo que está ahí y como usarlo
Aún a la espera de la resolución de la gestión
excelente servicio
el gestor de seguimiento asignado debe tener una afinidad por tema para tener un criterio más amplio y acotado a cada disciplina
No