

Resultados Encuesta IPs y Plan de Actuación 16-17



FUNDACIÓN GENERAL
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

FUNDACIÓN GENERAL UCM

EJERCICIO: 2016

29 de septiembre de 2016

Resultados Encuesta IPs y Plan de Actuación 16-17

FUNDACIÓN GENERAL UCM

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
OBJETIVO DE ESTE INFORME.....	4
FICHA TÉCNICA	4
RESULTADOS: GESTIÓN ECONÓMICA.....	4
RESULTADOS: GESTIÓN DE PERSONAL	6
RESULTADOS: COMUNICACIÓN Y FUNDANET	8
RESULTADOS: VALORACIÓN GLOBAL.....	10
COMENTARIOS DE LOS ENCUESTADOS. CUESTIONES DE MEJORA	12
BATERÍA DE MEDIDAS DE APOYO A LOS INVESTIGADORES	13

RESUMEN EJECUTIVO

La encuesta ha sido respondida por 214 IP. La valoración global es satisfactoria, con un promedio de 3,40 y una desviación típica de 1,03. El aspecto mejor valorado es el trato y la respuesta del personal FGUCM con 4,08 de promedio y 1,02 de desviación. La peor valoración se obtuvo en la gestión de proyectos europeos con 2,55 de media y 1,32 de desviación.

Como consecuencia del análisis de estos resultados, la FGUCM realizará las siguientes actuaciones durante el curso 2016-17.

1. Mejora de los servicios informáticos de la FGUCM.

Antes de que finalice 2016 se acometerá una acción de mejora del hardware y del software de los servicios informáticos de la FGUCM que dan servicio a la gestión de los proyectos y a los propios investigadores.

2. Protocolo de comunicación con los investigadores.

- a. Se definirán claramente los procedimientos internos de intercambio de información con los usuarios con el objetivo de aumentar la fiabilidad y eficiencia.
- b. Periódicamente se llevarán a cabo encuestas para contar siempre con el retorno de la propia comunidad.
- c. Se mejorará tanto la estructura como el contenido de la página web de la FGUCM.

3. Reorganización interna de unidades

- a. Nueva unidad de gestión de los Fondos Específicos de Investigación (FEIs)
- b. Reforzamiento de la unidad de gestión de Proyectos Europeos y mejora en la coordinación con la Oficina Europea.

4. Implantación de nuevos métodos para simplificación de las gestiones

- a. Nuevo procedimiento de compra electrónica. Se habilitará un nuevo medio de pago, accesible a todos los investigadores que permitirá el pago electrónico.
- b. Mejoras en la “herramienta de directores”
En paralelo con el paso a la suite de gestión SAP, se implementarán más funcionalidades en la herramienta de directores que mejorará la información disponible en cada momento

5. Hacia la “Oficina verde”: gestión electrónica de los FEIs.

Se minimizará la cantidad de papel y los trámites necesarios para la gestión de los proyectos de este tipo. Esta experiencia piloto servirá como base para extender estos procedimientos a otros tipos de proyectos.

6. Voluntad de reducir plazos en contratación de personal

Tanto Rectorado como FGUCM reconocen el positivo impacto que tendría el reducir los plazos de contratación de personal. Se está trabajando de manera coordinada para reducirlos, manteniendo los requisitos de publicidad y transparencia que marca la legislación vigente.

OBJETIVO DE ESTE INFORME

Desde primeros de 2016, la Fundación General de la UCM está realizando una serie de actuaciones para mejorar el funcionamiento general y el servicio que presta a los investigadores. Para ello es importante conocer mejor el grado de satisfacción de los mismos. Con este fin, la FGUCM ha elaborado una encuesta, que se pretende que tenga un carácter periódico y que se dirigió a todo el personal Docente e Investigador de la UCM que tuviera alguna experiencia en gestionar sus proyectos a través de la FGUCM.

El objetivo de este informe es presentar los resultados y un primer análisis de la encuesta de satisfacción para Investigadores Principales de proyectos (IPs) llevada a cabo por la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid en los meses mayo-junio de 2016. Al mismo tiempo se formulan las líneas generales del plan de actuación que se desarrollará para, en la medida de lo posible, satisfacer las necesidades identificadas y mejorar el servicio prestado a los investigadores.

FICHA TÉCNICA

La encuesta está diseñada como un cuestionario on-line y para el ejercicio 2016 estuvo disponible en el siguiente enlace de la web de la UCM:

<https://www.ucm.es/fundacion/encuesta-satisfaccion>

La estructura consistía en una serie de preguntas en las que el entrevistado valoraba un determinado aspecto con una escala del 1 al 5, donde 1 es el valor mínimo y 5 el máximo. En algunos apartados se permitía introducir comentarios. La primera sección son una serie de preguntas generales, y tiene como objetivo caracterizar tanto al investigador como su experiencia con la FG-UCM. A continuación se trata la calidad de servicios especialmente relevantes. La encuesta acaba con una serie de valoraciones generales. La encuesta estuvo abierta durante un período de quince días del mes de abril de 2016.

El número total de respuestas recibidas fue de **214**. Dado que en el momento de realizar la encuesta había 385 IP de Ministerio y 328 de artículo 83. Se puede concluir que la reacción de la comunidad a la encuesta fue buena, aunque mejorable. En la medida que esta encuesta es un elemento importante para configurar los servicios que actualmente presta la FGUCM, se espera ir elevando este nivel de respuesta en futuras ediciones.

RESULTADOS: GESTIÓN ECONÓMICA

A continuación, se representan las distribuciones de frecuencias de respuestas para cada una de las preguntas. Se presentan también los indicadores estadísticos de la media aritmética (promedio) y la moda (valor con más frecuencia). Por último, se ha calculado la desviación estándar como un indicador de la dispersión de las respuestas.

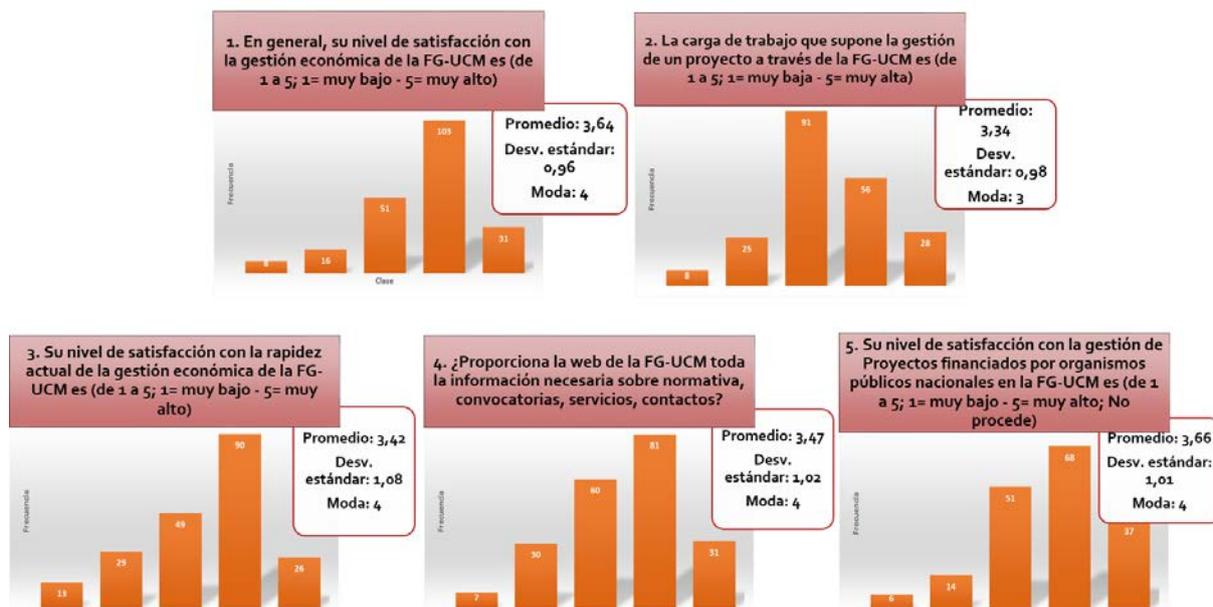


Figura 1: Distribuciones de frecuencias de respuestas para las primeras cinco preguntas.

- Muchos investigadores son IPs simultáneamente de proyectos del Ministerio de artículos 83

En este primer panel correspondiente a las preguntas de tipo general, se observa que **en general los resultados son satisfactorios** con promedios en torno al 3,5 y modas de 4. Igualmente, relevante es que las desviaciones estándar son en torno a 1, lo que indica que la satisfacción es bastante general, sin un escenario de opiniones claramente divididas. Notar que valoraciones muy negativas son muy poco frecuentes. Esta interpretación global está respaldada por el resultado de la pregunta Número 1 (satisfacción respecto a la gestión económica de la FGUCM). La opinión general de los investigadores encuestados respecto a la gestión económica de la FGUCM se refleja en una moda de 4, lo que se traduce como **nivel de satisfacción general alto**.

La pregunta Número 2 merece un tratamiento aparte, ya que en este caso se preguntaba la carga de trabajo que supone la gestión de un proyecto. Con esta formulación, que no coincide con el resto de preguntas, los valores son inferiores. En esta pregunta el promedio es de 3,3, la moda es de 3 y la desviación es de 1. Además del promedio, el histograma hace ver rápidamente que hay una alta frecuencia de valores altos, lo que lleva a que los investigadores que han respondido a la encuesta consideran que **la carga de trabajo que supone la gestión de un proyecto es bastante alta**. Dado que son deseables pequeños tiempos de gestión, queda aquí identificada una primera área de mejora.

La pregunta Número 3 analiza la rapidez actual de la gestión económica de la FGUCM. **La satisfacción con la rapidez actual de la gestión económica es alta**. Ello se corresponde con el hecho de que en los meses de marzo y abril de 2016, el período medio de pago está en los 24 días

La pregunta Número 4 se refiere a la información proporcionada por la web de la FGUCM. La respuesta ha sido buena, con un promedio de 3,5 con desviación estándar 1 y una moda de 4.

Las preguntas Número 5 (fig. 1), 6, 7, 8 y 9 (fig. 2) investigan el nivel de satisfacción con la gestión de proyectos en función del tipo. Los resultados se resumen en la tabla 1.

TABLA 1: Estadísticos en función del tipo de proyecto

Tipo de proyectos	Promedio	Desv. Estándar	Moda
Ministerio	3,66	1,02	4
Europeos	2,55	1,32	2
Art.83	3,64	1,08	4
Gobierno regional	3,36	0,98	4
Contratos y otros	3,65	1,22	4

La consecuencia más directa de la tabla es que **la gestión general de los proyectos es satisfactoria**, con promedios por encima de 3 y una moda de 4 para todas las modalidades excluyendo proyectos europeos. Es claro que **en el caso de los proyectos europeos la gestión puede mejorarse**.

Este primer paquete de preguntas acaba con unos excelentes resultados en la pregunta Número 10. **El nivel de satisfacción con el trato y las respuestas del personal es muy alto**.

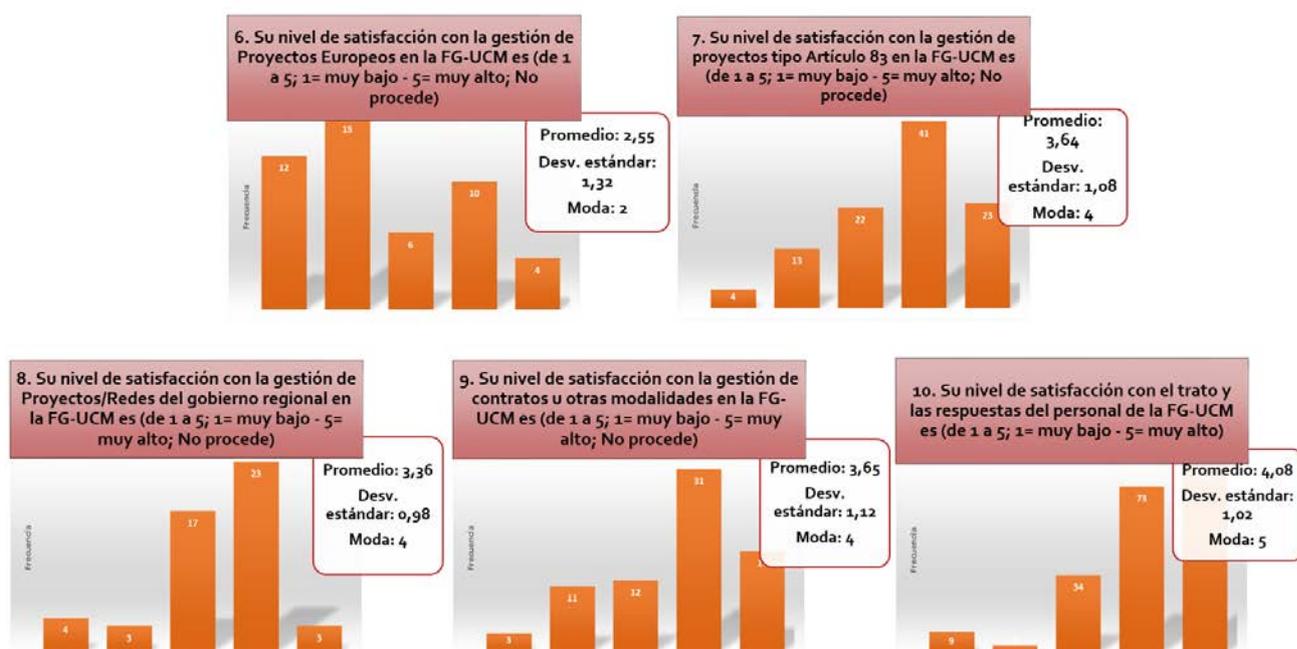


Figura 2: Distribuciones de frecuencias de respuestas para la segunda batería de preguntas sobre gestión económica.

RESULTADOS: GESTIÓN DE PERSONAL

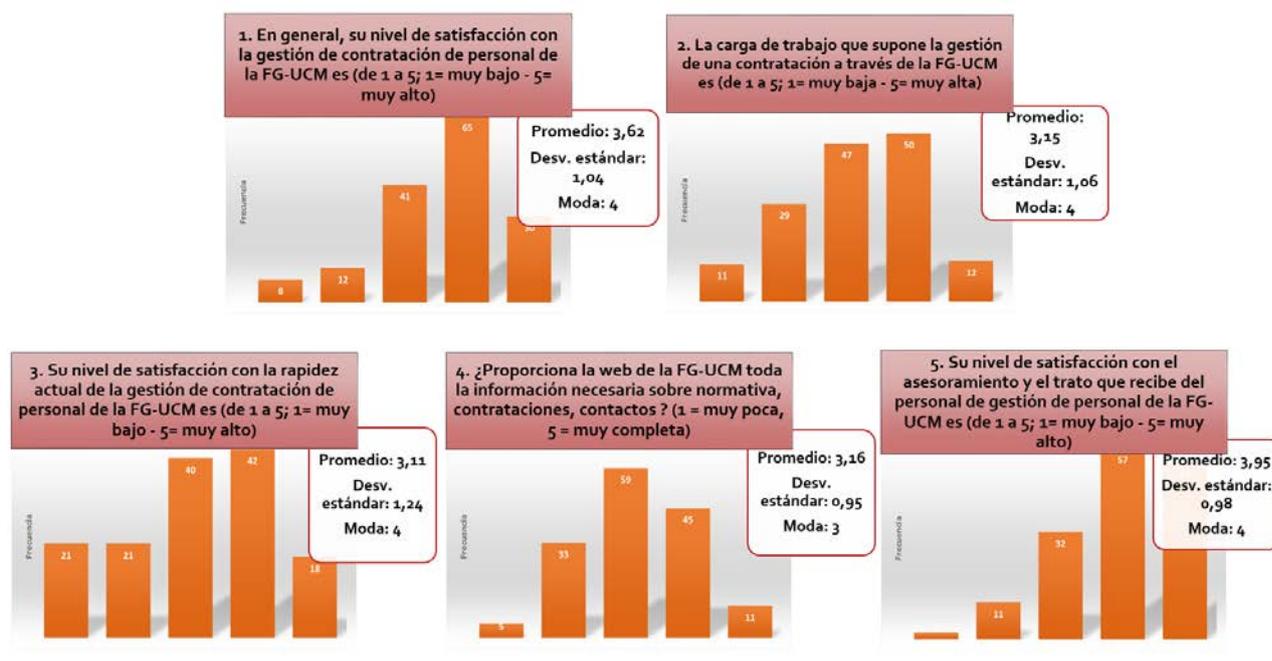


Figura 3: distribuciones de frecuencias de respuestas para la batería de preguntas sobre gestión de personal.

En la Figura 3 tenemos los resultados para la gestión de personal. De nuevo se observa que en general **los resultados con la gestión de personal son satisfactorios**, con moda 4 en todas las preguntas salvo en el apartado de la información disponible en la web.

En el histograma 2 de nuevo nos encontramos con una formulación diferente a la general. Se cuestiona la carga de trabajo que supone una contratación y de nuevo los valores deseados son los más bajos. Aquí tenemos una moda de 4 y un promedio de 3,1, lo que refleja que **la gestión de una contratación sigue siendo una carga de trabajo importante para el investigador**.

La gestión de personal es un área con un impacto muy importante en el bienestar de los investigadores, por lo que es significativo que los histogramas 3 y 4 tengan valores un poco inferiores. El histograma 3 refleja que **la rapidez actual de la gestión de contratación de personal es buena, pero debe mejorarse**. El histograma 4 refleja que **la información en la web sobre contrataciones es buena, pero podría ser mejor**.

Es digno de mención especial de nuevo el buen valor (promedio 4, moda 4) para el nivel de satisfacción con el asesoramiento y el trato que se recibe del personal de la FGUCM (histograma 5 de la fig. 3).

RESULTADOS: COMUNICACIÓN Y FUNDANET

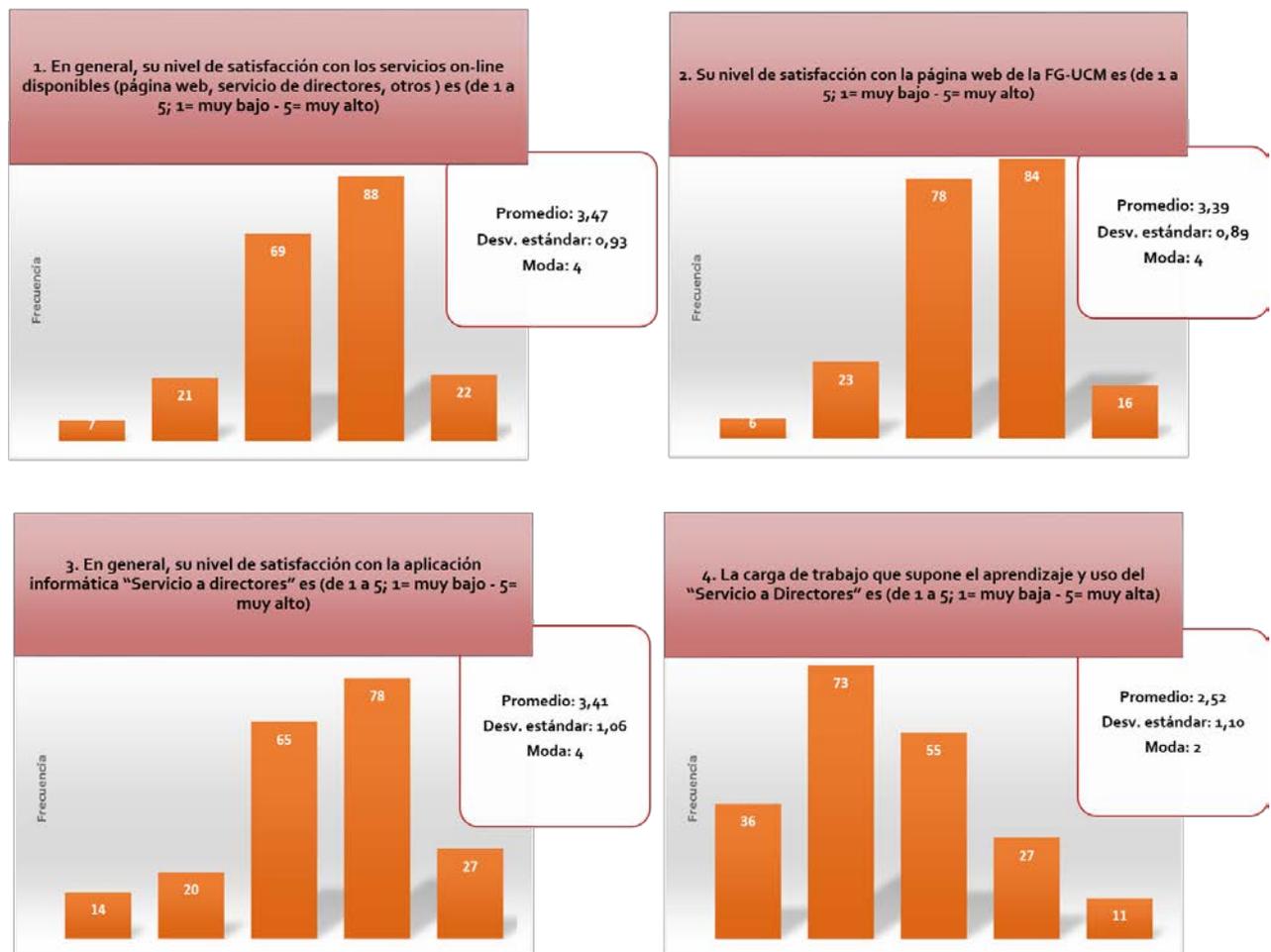
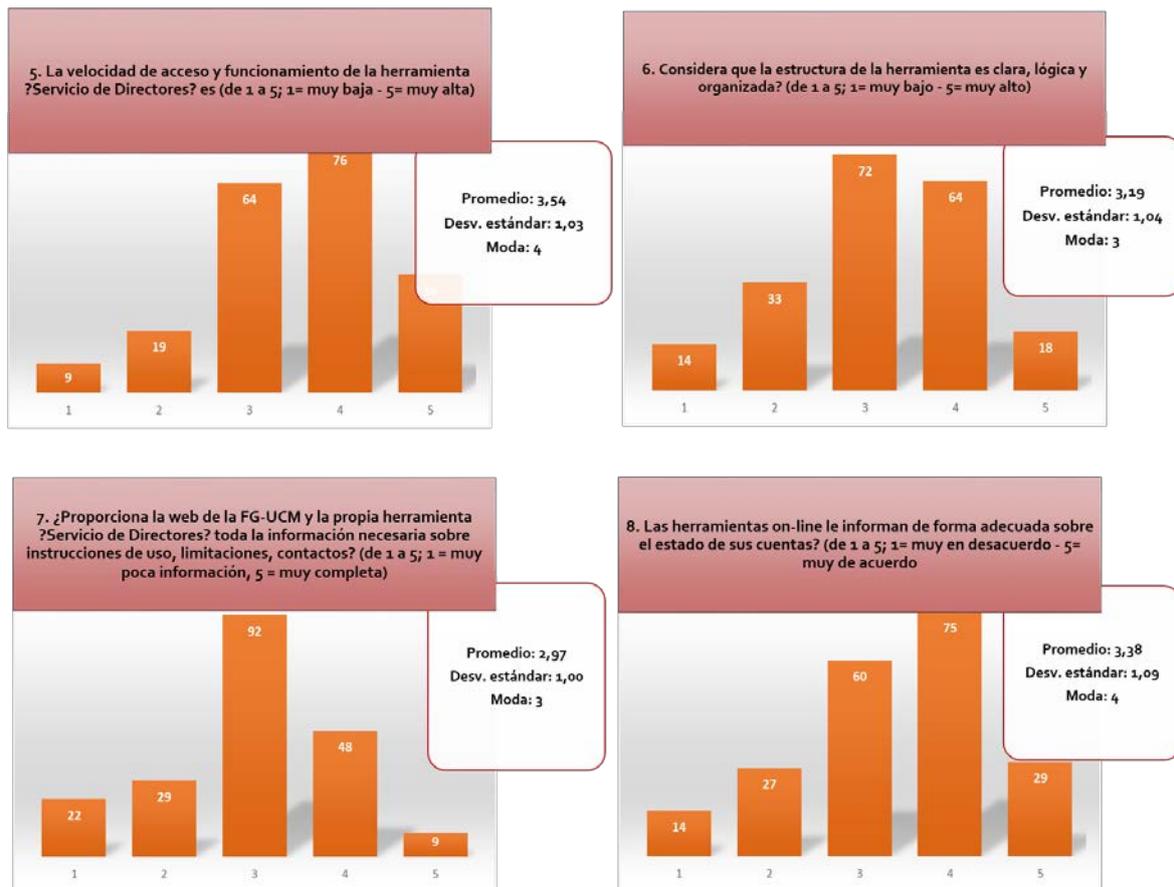


Figura 4: distribuciones de frecuencias de respuestas para la batería de preguntas sobre comunicación.

De los resultados se desprende que hay satisfacción general respecto a los servicios on-line e información disponibles en la web (histogramas 1 y 2).

En los histogramas 3 y 4 se aborda directamente el servicio de directores, una de las herramientas que más usan los investigadores y que pertenece a la suite FUNDANET usada actualmente por la FGUCM. Pese a ser un software con una cierta antigüedad, los resultados son buenos, con promedio 3,4 desviación estándar 1 y moda 4. **Los investigadores están satisfechos con el servicio de directores.** Respecto a la curva de aprendizaje de este servicio, vemos en el histograma 4 que en general la carga de trabajo necesaria para el aprendizaje y uso de esta herramienta es baja (moda 2). La velocidad de acceso al servicio se considera correcta (histograma 5). La estructura de la herramienta se considera buena aunque mejorable (histograma 6), y la información proporcionada es buena aunque de nuevo mejorable (histogramas 7 y 8).



Podemos resumir que en esta área concreta del “servicio de directores” no se identifica ningún problema pero hay un **amplio margen de mejora**, pues el software que se usa actualmente está superado desde hace tiempo por nuevas versiones del mismo que incorporan varias funcionalidades nuevas.

¹ Figura 5: distribuciones de frecuencias de respuestas para la batería de preguntas sobre “Servicio de directores”.

RESULTADOS: VALORACIÓN GLOBAL

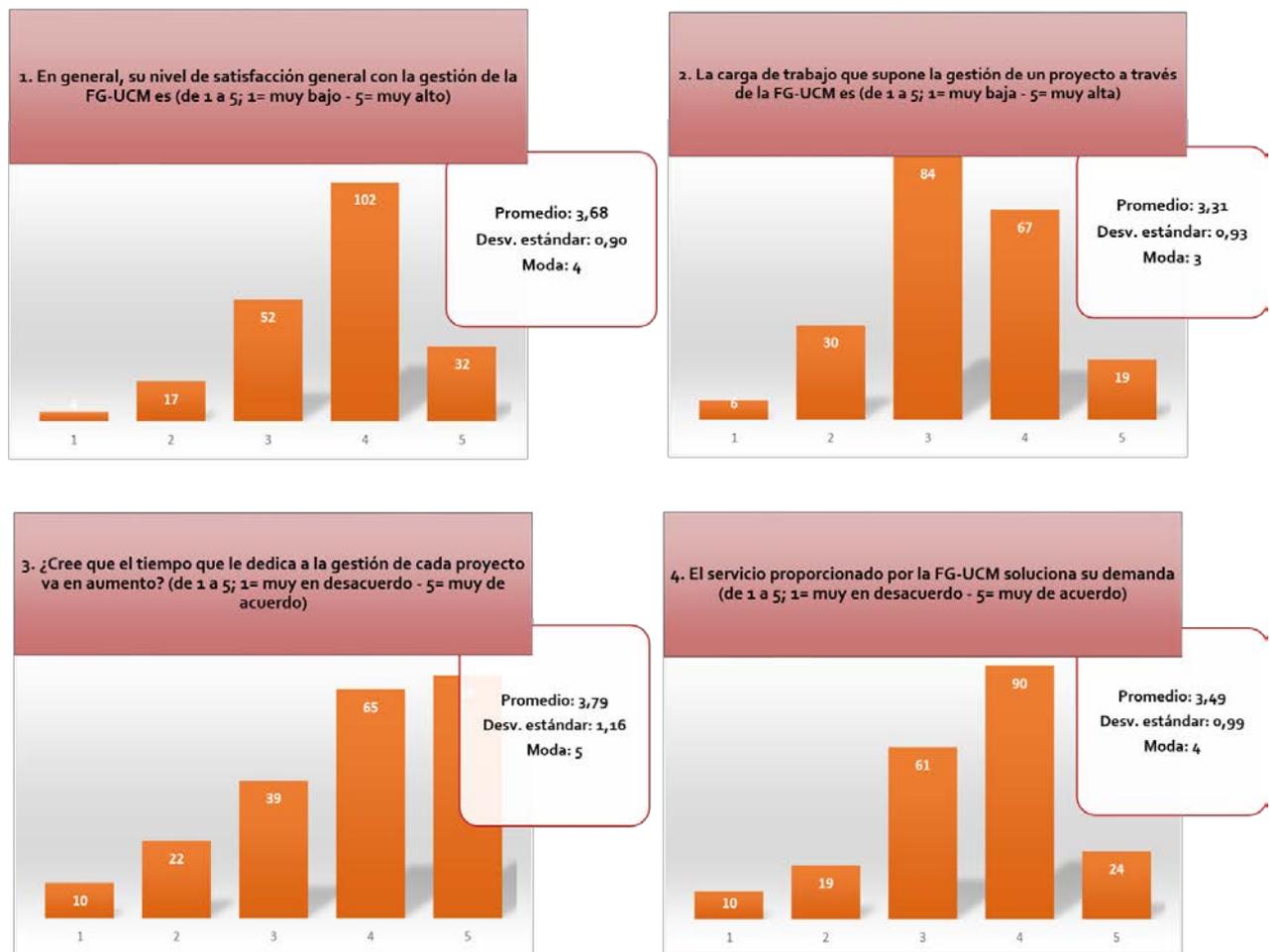


Figura 6: distribuciones de frecuencias de respuestas para la batería de preguntas de valoración global.

Con el fin de insistir aún más en los aspectos generales, la encuesta se terminaba con una serie de preguntas (figura 6) generales.

La pregunta Número 1 aborda el nivel general de satisfacción con la gestión de la FGUCM. Los resultados son buenos con moda 4 y promedio 3,68. La carga de trabajo general se aborda en la pregunta 2. Es de notar que pese a que en secciones anteriores los investigadores expresaban que las cargas de trabajo por la gestión económica y por la contratación de personal eran altas, en general la carga de trabajo que generan las tareas de gestión con la FGUCM es asumible (histograma 2).

La pregunta Número 3 es muy importante. Los investigadores creen que **el tiempo que le dedican a gestión va en aumento**, con una moda de 5 (muy de acuerdo). La FGUCM explorará formas de reducir el tiempo que es necesario para la gestión.

Por último, la pregunta Número 4 viene a confirmar que pese a las posibilidades de mejora, el servicio de la FGUCM soluciona el problema de los investigadores.

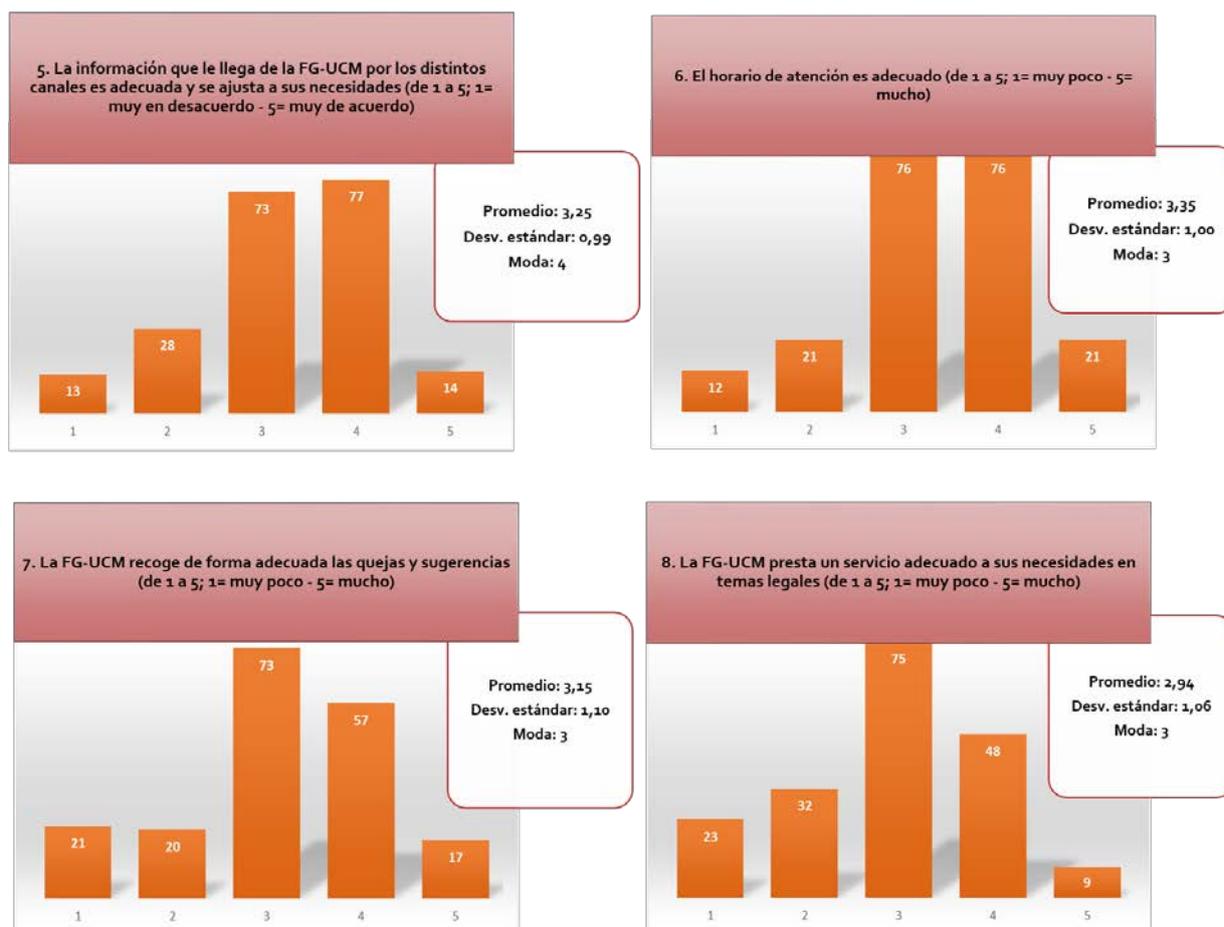


Figura 7: distribuciones de frecuencias de respuestas para otros aspectos de valoración global.

Según vemos en la pregunta Número 5 en adelante (figura 7), la información que llega de la FGUCM es adecuada. En el Número 6 se ve que el horario actual no es un problema. Por último, el tratamiento de las quejas y sugerencias y del servicio de asesoría legal son adecuados.

En resumen, el mensaje es de satisfacción general, habiéndose identificado una serie de debilidades que se tratan en las siguientes secciones.

COMENTARIOS DE LOS ENCUESTADOS. CUESTIONES DE MEJORA

Tras el análisis de los resultados numéricos en las diferentes cuestiones, se estudiaron los numerosos comentarios incluidos por los participantes. El análisis de todas las respuestas nos lleva a identificar las siguientes cuestiones de mejora:

1. Plazos para el proceso de contratación de personal.

Los investigadores desearían una mayor rapidez en los procesos de contratación de personal con cargo a proyectos.

2. Mejor comunicación entre los gestores y otros agentes de la FGUCM y los investigadores.

Los investigadores desean una comunicación más rápida y eficiente con los profesionales de la FGUCM. Sería ideal reducir al máximo posible las veces que el investigador tuviera que desplazarse en persona a la FGUCM. El tiempo necesario para comunicar a un investigador defectos de forma en órdenes de pago u otras gestiones debería ser lo mínimo posible.

3. Simplificación y –en lo posible- informatización de procedimientos.

Un número significativo de comentarios inciden en la necesidad de disminuir la carga de trabajo de los investigadores, simplificar, automatizar o al menos informatizar algunos de los procedimientos de gestión.

4. Asesoramiento.

Los investigadores han expresado claramente su necesidad de apoyo en temas legales, en negociación con las empresas, en gestión de patentes o en las gestiones de cobro a empresas.

BATERÍA DE MEDIDAS DE APOYO A LOS INVESTIGADORES

A primeros de 2016 la FGUCM lanzó su programa de mejora de la eficiencia y sostenibilidad (ver plan de actuación de la FGUCM para el ejercicio 2016). Este programa es multi-anual y comprende el período 2017-2020. El programa tiene como objetivo el adaptar la FGUCM al nuevo entorno actual, caracterizado por crecientes exigencias de transparencia y eficiencia en la gestión. Este programa define unos objetivos estratégicos y enumera las actuaciones a llevar a cabo durante el ejercicio.

Actuaciones principales del programa son:

- Optimización de los procesos de gestión
- Implantación de sistemas de información eficientes
- Mejora de la comunicación con los usuarios

Con el fin de progresar en estas actuaciones y atendiendo a los resultados de esta encuesta, la FGUCM ha definido una batería de nuevas medidas de apoyo a los investigadores:

1. Mejora de los servicios informáticos de la FGUCM.

Antes de que finalice 2016 se acometerá una acción de mejora del hardware y del software de los servicios informáticos de la FGUCM que dan servicio a la gestión de los proyectos y a los propios investigadores.

2. Protocolo de comunicación con los investigadores.

- a. Se definirán claramente los procedimientos internos de intercambio de información con los usuarios con el objetivo de aumentar la fiabilidad y eficiencia.
- b. Periódicamente se llevarán a cabo encuestas para contar siempre con el retorno de la propia comunidad.
- c. Se mejorará tanto la estructura como el contenido de la página web de la FGUCM.

3. Reorganización interna de unidades

- a. Nueva unidad de gestión de los Fondos Específicos de Investigación (FEIs)
- b. Reforzamiento de la unidad de gestión de Proyectos Europeos y mejora en la coordinación con la Oficina Europea.

4. Implantación de nuevos métodos para simplificación de las gestiones

- a. Nuevo procedimiento de compra electrónica. Se habilitará un nuevo medio de pago, accesible a todos los investigadores que permitirá el pago electrónico.
- b. Mejoras en la “herramienta de directores”
En paralelo con el paso a la suite de gestión SAP, se implementarán más funcionalidades en la herramienta de directores que mejorará la información disponible en cada momento

5. Hacia la “Oficina verde”: gestión electrónica de los FEIs.

Se minimizará la cantidad de papel y los trámites necesarios para la gestión de los proyectos de este tipo. Esta experiencia piloto servirá como base para extender estos procedimientos a otros tipos de proyectos.

6. Voluntad de reducir plazos en contratación de personal

Tanto el Rectorado como la FGUCM reconocen el positivo impacto que tendría el reducir los plazos de contratación de personal. Se está trabajando de manera coordinada para reducirlos, manteniendo los requisitos de publicidad y transparencia que marca la legislación vigente.