

# Resultados Encuesta de satisfacción Investigadores Principales



FUNDACIÓN GENERAL  
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
MADRID

**FUNDACIÓN GENERAL UCM**

**EJERCICIO: 2017**

8 de septiembre de 2017

# Resultados Encuesta de satisfacción Investigadores Principales

---

FUNDACIÓN GENERAL UCM

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
OBJETIVO DE ESTE INFORME.....	4
FICHA TÉCNICA .....	4
RESULTADOS: GESTIÓN ECONÓMICA.....	5
RESULTADOS: GESTIÓN DE PERSONAL.....	8
RESULTADOS: COMUNICACIÓN Y FUNDANET.....	9
RESULTADOS: VALORACIÓN GLOBAL.....	11
COMENTARIOS INDIVIDUALES DE LOS ENCUESTADOS.....	13

## RESUMEN EJECUTIVO

Por segundo año consecutivo, la FGUCM ha realizado una encuesta de satisfacción a los Investigadores Principales (IPs) de proyectos a los que la FGUCM les ha proporcionado algún tipo de servicio. En este informe podemos comparar por primera vez con los resultados del año anterior. La encuesta se puso en marcha en la segunda quincena del mes de mayo de 2017, cerrando el 2 de junio. Ha sido respondida esta vez por 178 investigadores (214 el año pasado), lo que confirma que la comunidad mantiene el interés por este tipo de iniciativas. Es una encuesta de tipo voluntario para los IPs.

La valoración global sigue siendo satisfactoria, con un promedio de 3,69 (3,68 el año pasado) sobre 5 y una desviación típica de 1,05 como nota del nivel de satisfacción general con la gestión de la FG-UCM. El aspecto mejor valorado es el trato y la respuesta del personal FGUCM con 4,20 (4,08 el año pasado) de promedio y 1,01 de desviación. La peor valoración se obtuvo un año más en la gestión de proyectos europeos con 2,98 de media y 1,42 de desviación, si bien es de reseñar que en esta área se ha producido una mejora significativa, pues el año pasado la valoración fue de 2,55.

Como consecuencia del análisis de estos resultados, la FGUCM continuará durante el curso 2017-2018 avanzando en las siguientes áreas:

### **1. Mejora de los servicios informáticos de la FGUCM.**

Se continuará con la 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. En este aspecto el cambio fundamental es la implantación del sistema SAP.

### **2. Protocolo de comunicación con los investigadores.**

- a. Se continuará definiendo 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 FEIs europeos.
- b. Mejora en la coordinación con otros servicios.

### **4. Implantación de nuevos métodos para simplificación de las gestiones. Oficina verde.**

Se estudiarán formas de minimizar la cantidad de papel y los trámites necesarios para la gestión de los proyectos.

### **5. 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, de carácter periódico y voluntario, 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 segunda encuesta de satisfacción para Investigadores Principales de proyectos (IPs), llevada a cabo por la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid en el mes de mayo de 2017. 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 2017 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 la persona entrevistada 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 mayo de 2017, cerrándose el 2 de junio.

El número total de respuestas recibidas fue de 178 (214 el año pasado). Dado que en el momento de realizar la encuesta había 390 proyectos activos solo de Ministerio, se puede concluir que la reacción de la comunidad a la encuesta fue buena y suficientemente representativa, aunque mejorable. En la medida que esta encuesta es un elemento importante para configurar los servicios que actualmente presta la FGCUM, un aspecto claramente mejorable es lograr elevar 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 presenta también el indicador estadístico de la media aritmética (promedio). Por último, se ha calculado la desviación estándar como un indicador de la dispersión de las respuestas.

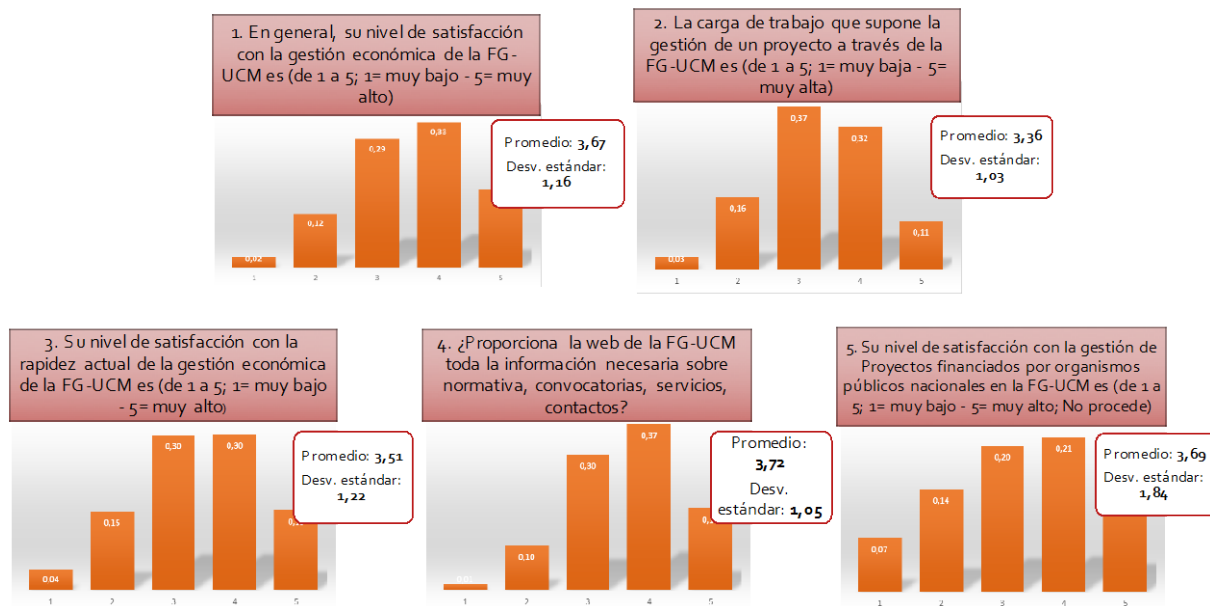


Figura 1: Distribuciones de frecuencias de respuestas para las primeras cinco preguntas.

En este primer panel (Figura 1) correspondiente a las preguntas de tipo general, se observa que **en general los resultados son satisfactorios** con promedios en torno al 3,5. Igualmente relevante es que las desviaciones estándar son en torno a 1, lo que indica que la satisfacción es homogénea. 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 de la pregunta, que no coincide con el resto de preguntas, los valores bajos indican una mayor satisfacción. En esta pregunta el promedio es de 3,4, 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 3 y 4, lo que nos traslada 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. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el volumen de trabajo asociado a la gestión de cada proyecto, viene

condicionada, sobre todo, por las condiciones marcadas en cada convocatoria. El objetivo de la FGUCM es aplicar estos requisitos de la manera mas ágil y flexible, pero siempre dentro de las normas de cada organismo financiador.

La pregunta Número 3 analiza la rapidez actual de la gestión económica de la FGUCM. **La satisfacción con la rapidez actual es alta.** Ello se corresponde con el hecho de que en los últimos meses el período medio de pago se ha mantenido estable y cercano a los 25 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 3,7 (el año anterior 3,5) con desviación estándar 1 y moda 4. Consideramos que los cambios introducidos en la web han sido bien recibidos por la comunidad.

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

TABLA 1: Estadísticos en función del tipo de proyecto

Tipo de proyectos	Promedio 2017	Desv. Estándar 2017	Promedio 2016
Ministerio	3,69	1,84	3,66
Europeos	2,98	1,42	2,55
Art.83	3,68	2,04	3,64
Gobierno regional	3,38	1,61	3,36
Contratos y otros	3,29	1,79	3,65

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 3 o 4 para todas las modalidades. Además en casi todas las áreas se ha mejorado, salvo en la de “contratos y otros”. Es claro que **en el caso de los proyectos europeos la gestión se ha mejorado, y se espera que esta mejora continúe.**

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.**

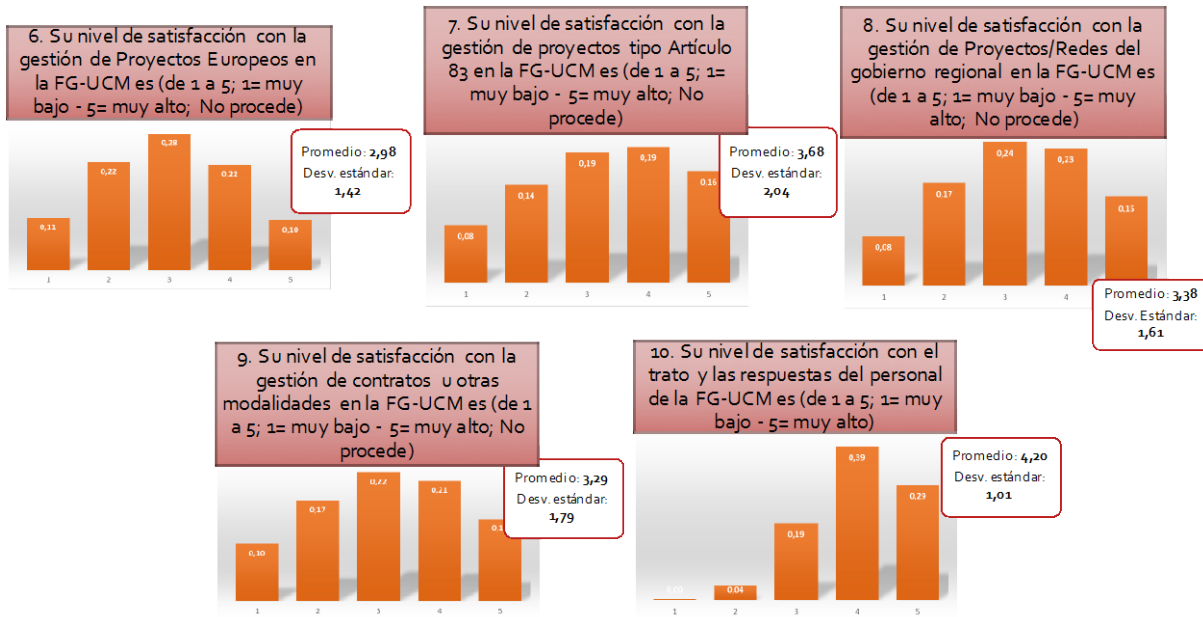


Figura 2: Distribuciones de frecuencias de respuestas para la segunda batería de preguntas sobre gestión económica.

# RESULTADOS: GESTIÓN DE PERSONAL

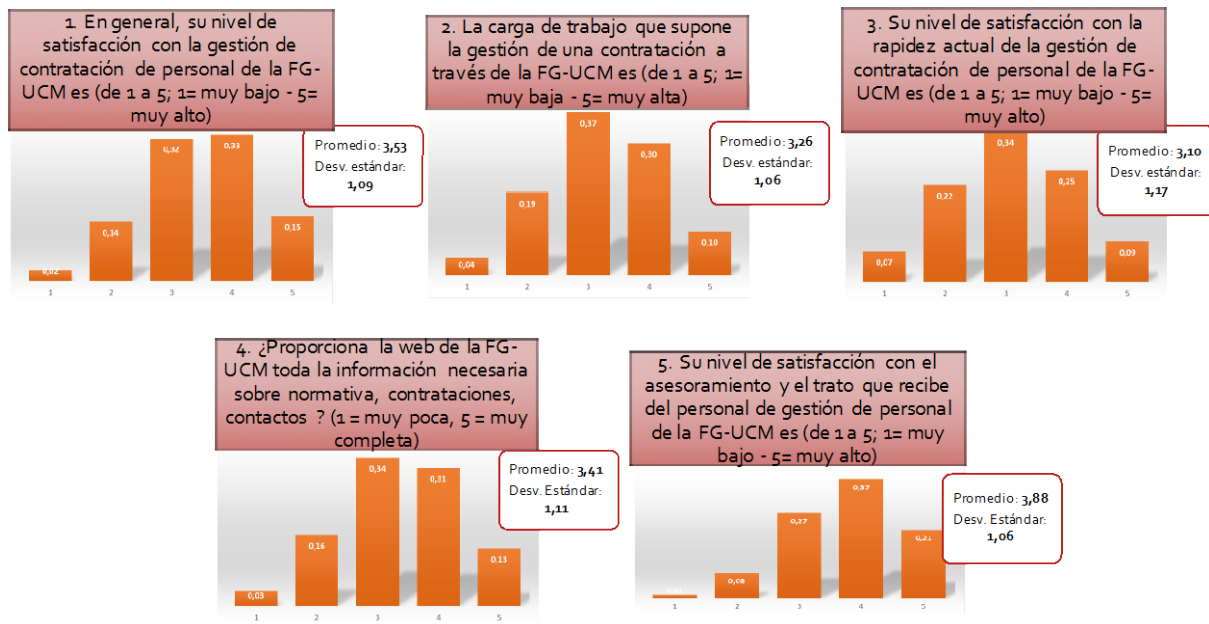


Figura 3: distribuciones de frecuencias de respuestas para la batería de preguntas sobre gestión de personal.

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 3 o 4 en todas las preguntas. Nótese que en el histograma 4 correspondientes a la información disponible en la web se ha mejorado la valoración por la comunidad, pasando de 3,16 el año pasado a 3,41 este año. Lo cual de nuevo anima a continuar con las mejoras emprendidas en la web de la FGUCM.

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 que ha pasado de 4 a 3 pero un promedio mayor de 3,26. Estos resultados reflejan 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. El histograma 3 refleja que **la rapidez actual de la gestión de contratación de personal es buena, pero debe mejorarse**. Se alcanza un promedio de 3,1 pero debe intentarse un objetivo más cercano al 4. El histograma 4 refleja que **la información en la web sobre contrataciones ha mejorado**. Por último, es digno de mención especial de nuevo el buen valor (promedio 3,9, moda 4) para el nivel de satisfacción con el asesoramiento y el trato que se recibe del personal de la FGUCM (histograma, fig. 3).



# RESULTADOS: COMUNICACIÓN Y FUNDANET

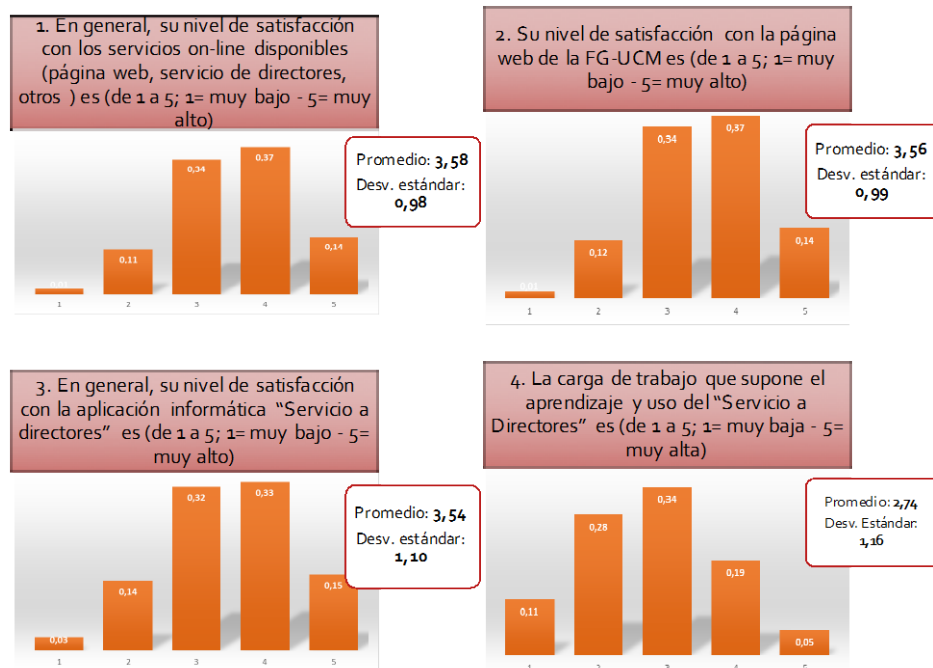


Figura 4: distribuciones de frecuencias de respuestas para la batería de preguntas sobre comunicación.

De los resultados se desprende que continúa la satisfacción general respecto a los servicios on-line e información disponible en la web (histogramas 1 y 2). De hecho, la nota promedio es mejor en ambas cuestiones que la del año anterior.

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. Los resultados de este apartado se esperaban con interés, pues en diciembre de 2016 la herramienta se actualizó a iFUNDANET, la última versión disponible. El nuevo software es más sencillo, pero permite menos juego al usuario. Esto se refleja en los resultados. La mayoría de IPs está más contento con la nueva versión, aunque hay un pequeño grupo de personas que echan de menos la flexibilidad de la versión antigua. Los resultados son buenos, con promedio 3,5 en lugar del anterior 3,4. La desviación estándar es 1 y la moda 4. **Los investigadores están satisfechos con el servicio de directores.**

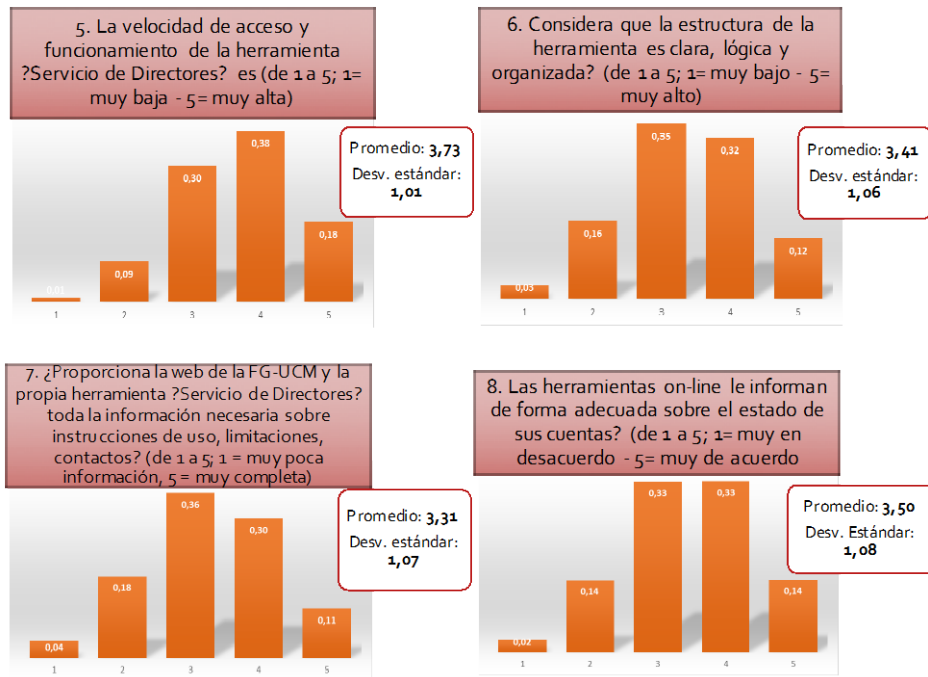


Figura 5: Distribuciones de frecuencias de respuestas para la batería de preguntas sobre “Servicio de directores”.

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, aunque ha subido (moda 3 en lugar de la anterior moda 2). La velocidad de acceso al servicio se considera correcta y ha mejorado (histograma 5). La estructura de la herramienta se considera buena y ha mejorado (histograma 6), y la información proporcionada es buena aunque de nuevo mejorable (histogramas 7 y 8).

# RESULTADOS: VALORACIÓN GLOBAL

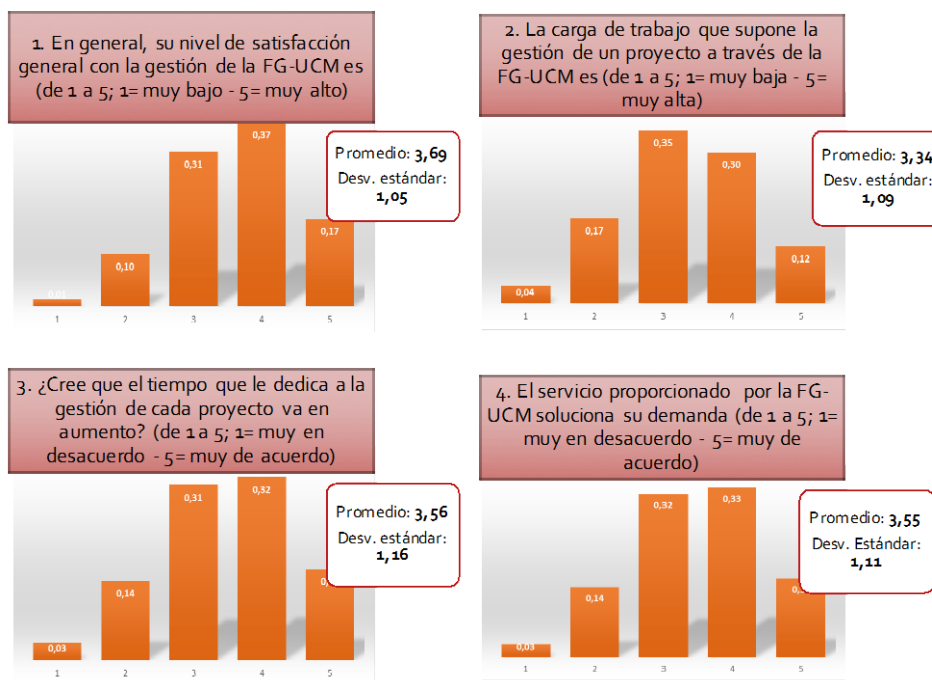


Figura 6: distribuciones de frecuencias de respuestas para la batería de preguntas de valoración global.

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 3,69 (casi idénticos al año pasado). 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). Este año el promedio es aún mayor (3,79 frente a 3,56). Sin duda estamos ante uno de los mayores problemas identificados por los investigadores. **La FGUCM explorará formas de reducir el tiempo que es necesario para la gestión, aunque, como se ha señalado anteriormente, los trámites vienen fijados por cada organismo financiador.**

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

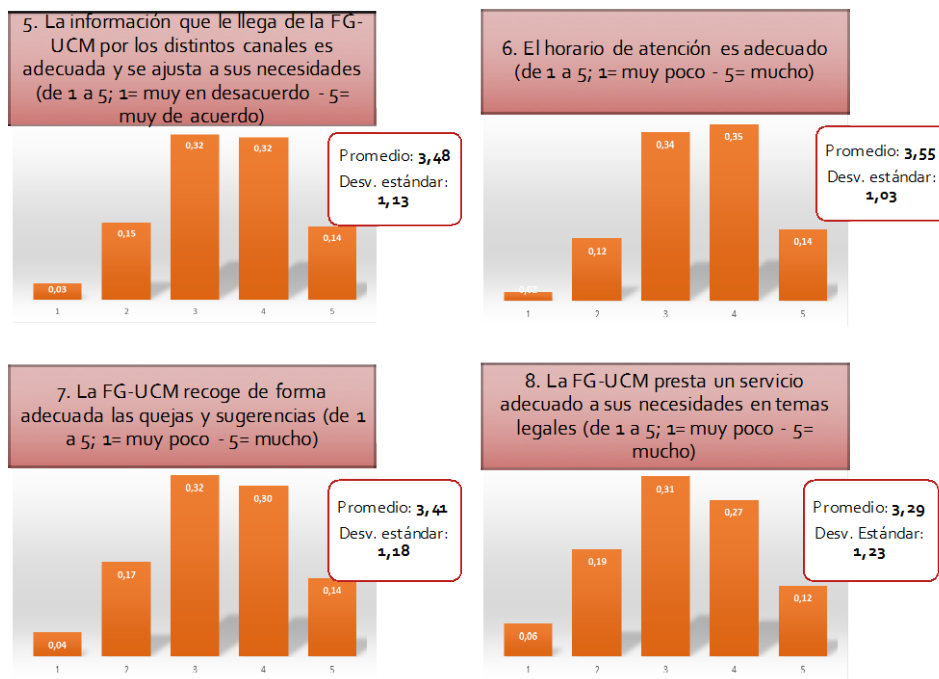


Figura 7: distribuciones de frecuencias de respuestas para otros aspectos de valoración global.

Según vemos en la pregunta Número 5 en adelante (figura 7), la información que llega de la FGUCM es adecuada (ha mejorado respecto al año anterior). 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 INDIVIDUALES DE LOS ENCUESTADOS.

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. **“los IP de proyectos nacionales deberíamos contar con tarjetas prepago similares para evitar que tengamos que adelantar el dinero los IPs, fundamentalmente cuando tenemos que hacer pagos inmediatos (ejemplo, inscripciones a congresos).”**

Se ha logrado poner en marcha este servicio con tarjetas prepago.

2. **“órdenes de pago deben hacerse via web. la gestion de las comisiones de servicios deben simplificarse”**

La simplificación de los trámites es objetivo principal de la FGUCM. En esta dirección, se pretende ir digitalizando cada vez más procesos.

3. **“Como I.P. desconocemos la dinámica de los procedimientos. Cuando se inicia cualquier proyecto nos tenemos que poner a solicitar la información a la FGUCM, cuando ya hemos hecho lo más difícil: conseguir el proyecto.**

La FGUCM está haciendo un gran esfuerzo en este sentido. Se ha publicado el documento con el “procedimiento de tramitación de gastos de proyectos gestionados por la FGUCM” y cada vez se dispone en la web de más información sobre los protocolos a seguir.