

Resultados Encuesta de satisfacción Investigadores Principales



FUNDACIÓN GENERAL
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

FUNDACIÓN GENERAL UCM

EJERCICIO: 2018

10 de octubre de 2018

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 WEB	9
RESULTADOS: VALORACIÓN GLOBAL.....	11

RESUMEN EJECUTIVO

Por tercer 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 primera vez con los resultados de los dos años anteriores, cubriendo un total de tres años. La encuesta, voluntaria para los IPs y anunciada mediante correo electrónico, se puso en marcha el 6 de junio de 2018, cerrando el 20 de junio. Ha sido respondida esta vez por 199 investigadores (178 en 2017 y 214 el año 2016), lo que confirma que la comunidad mantiene el interés por este tipo de iniciativas.

La valoración global sigue siendo satisfactoria, mejorando con respecto a las anteriores. En este 2018 se ha alcanzado un promedio de 3,99 sobre 5 (3,69 el año pasado y 3,68 en 2016) y una desviación estándar de 0,86. Estos valores reflejan claramente un nivel de satisfacción general con la gestión de la FG-UCM.

El aspecto mejor valorado sigue siendo el trato y la respuesta del personal FGUCM a los investigadores, con 4,34 (4,20 el año pasado y 4,08 en 2016) de promedio y 0,85 de desviación. No hay ninguna pregunta que se quede en valores por debajo de 3.

También es especialmente relevante la mejoría en el apartado “información proporcionada por la web”, lo que anima a seguir mejorando este aspecto tan importante de la comunicación con los investigadores.

Como consecuencia del análisis de estos resultados, la FGUCM durante el curso 2018-2019 trabajará en las siguientes áreas de:

1. Mejora de los servicios informáticos de la FGUCM.

Se continuará con la implantación coordinada con la UCM del sistema SAP en la gestión económica de proyectos.

2. Protocolo de comunicación con los investigadores.

- a. Se continuarán mejorando los procedimientos internos de interacción con los usuarios con el objetivo de aumentar la fiabilidad y eficiencia.
- b. Se mantendrá la realización de encuestas periódicas.
- c. Se actualizarán tanto la estructura como el contenido de la página web de la FGUCM.

3. Implantación de nuevos métodos para simplificación de las gestiones. Oficina verde.

Se avanzará en el uso de documentos digitales certificados y en general formas de minimizar la cantidad de papel y los trámites asociados.

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 estos. Con este fin, la FGUCM ha elaborado una encuesta, de carácter periódico y voluntario, que se dirige 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 tercera 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 junio de 2018. 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 durante el curso 2018/19.

FICHA TÉCNICA

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

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

La estructura consiste en una serie de preguntas en las que la persona entrevistada valora 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. En esta ocasión la encuesta estuvo abierta durante un período de quince días del mes de junio de 2018, abriéndose el 6 y cerrándose el 20 de junio.

El número total de respuestas recibidas fue de **199** (178 el año pasado y 214 en 2016). Dado que en el momento de realizar la encuesta había 428 proyectos activos solo de Ministerio, se puede concluir que la reacción de la comunidad a la encuesta fue buena y suficientemente representativa. 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. Un aspecto positivo es que este año ya se ha logrado ese aumento de respuestas, aunque no se ha recuperado el número de participantes de 2016.

RESULTADOS: GESTIÓN ECONÓMICA

A continuación, se representan las distribuciones de frecuencias normalizadas 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.

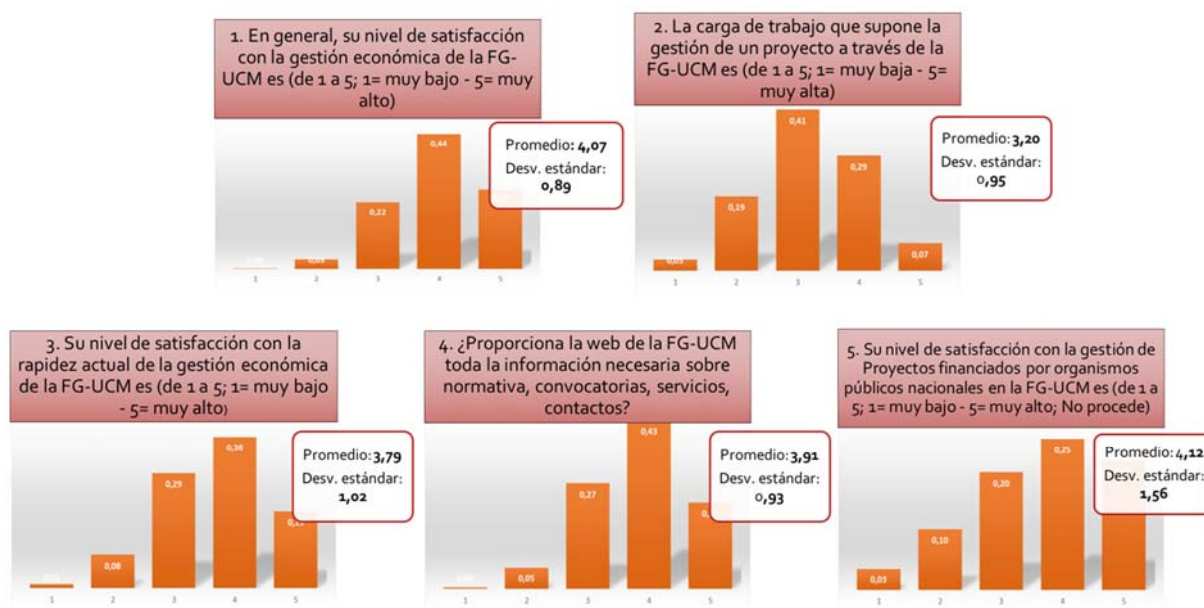


Figura 1: Distribuciones de frecuencias de respuestas para las primeras cinco preguntas de tipo general.

En este primer panel (Figura 1) correspondiente a las preguntas de tipo general, se observa que en general los resultados son satisfactorios con promedios superiores 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.

Un hecho especialmente relevante es que todas las preguntas salvo la 3, correspondiente a la carga de trabajo, han mejorado un par de décimas respecto a la encuesta del año anterior. Considerando el complejo panorama de cambio de normativa y procedimientos, este resultado es especialmente revelador del esfuerzo de los profesionales de la institución.

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 las preguntas, los valores bajos indican una mayor satisfacción. En esta pregunta el

promedio es de 3,2, la moda es de 3 y la desviación es de 1. Nótese que el promedio 3,2 ha disminuido respecto al valor de 3,4 del año pasado.

Además del promedio, el histograma hace ver rápidamente que hay una alta frecuencia de valores 3 y 4, lo que traslada que los investigadores que han respondido a la encuesta consideran que **la carga de trabajo que supone la gestión de un proyecto sigue siendo 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 condicionado, sobre todo, por las condiciones marcadas en cada convocatoria y la aplicación de normativas generales como la Ley de Contratos del Sector Público. El objetivo de la FGUCM es aplicar estos requisitos de la manera más ágil y flexible para el investigador, pero siempre dentro de las normas de cada organismo financiador, que, sin embargo están evolucionando en sentido contrario.

La pregunta Número 3 analiza la rapidez actual de la gestión económica de la FGUCM. La satisfacción con la rapidez actual es alta y ha mejorado (3,8 respecto a 3,5) respecto al año anterior. Ello se corresponde con el hecho de que en el último año 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 3,9 (los años anteriores 3,7 y 3,5) con desviación estándar 1 y moda 4. Esta pregunta nos permite considerar que **los cambios introducidos en la web están siendo bien recibidos por la comunidad**.

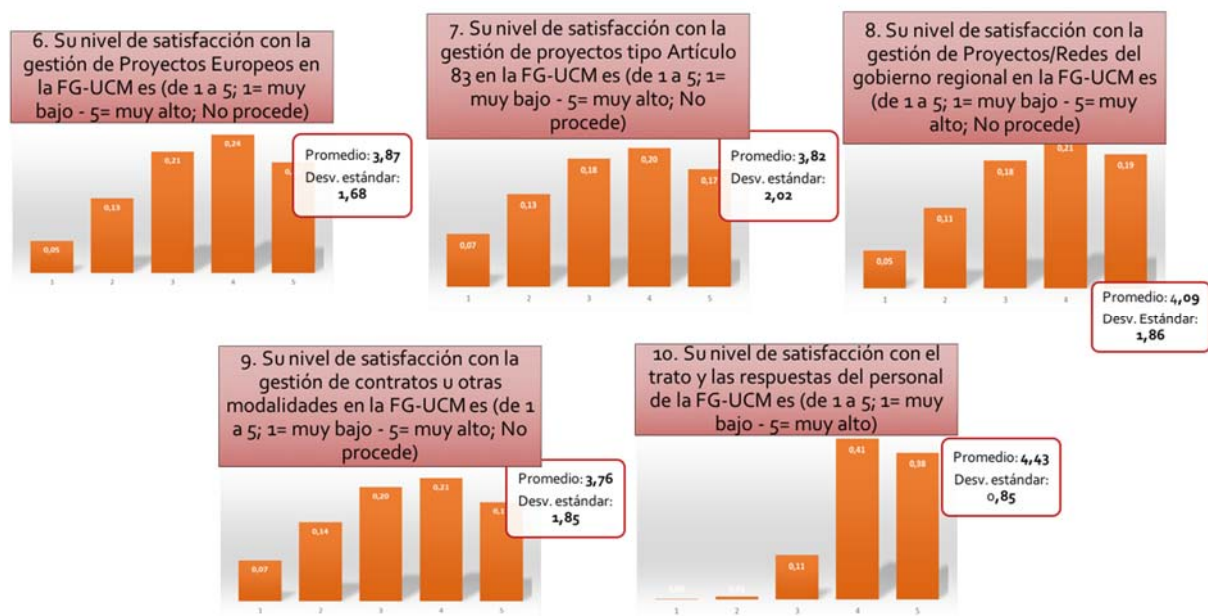


Figura 2: Distribuciones de frecuencias de respuestas para la segunda batería de preguntas sobre la satisfacción con la gestión en los diferentes tipos de proyectos.

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 2018	Promedio 2017	Promedio 2016
Ministerio	4,12	3,69	3,66
Europeos	3,87	2,98	2,55
Art.83	3,82	3,68	3,64
Gobierno regional	4,09	3,38	3,36
Contratos y otros	3,76	3,29	3,65

La consecuencia más directa de la tabla es que **la gestión general de los proyectos es satisfactoria**, con promedios por encima de 3,7 y una moda de 4 para todas las modalidades. Además, en todas las áreas se ha mejorado.

Este primer paquete de preguntas acaba con unos excelentes resultados en la pregunta Número 10. El nivel de satisfacción (4,43) con el trato y las respuestas del personal es muy alto.

RESULTADOS: GESTIÓN DE PERSONAL

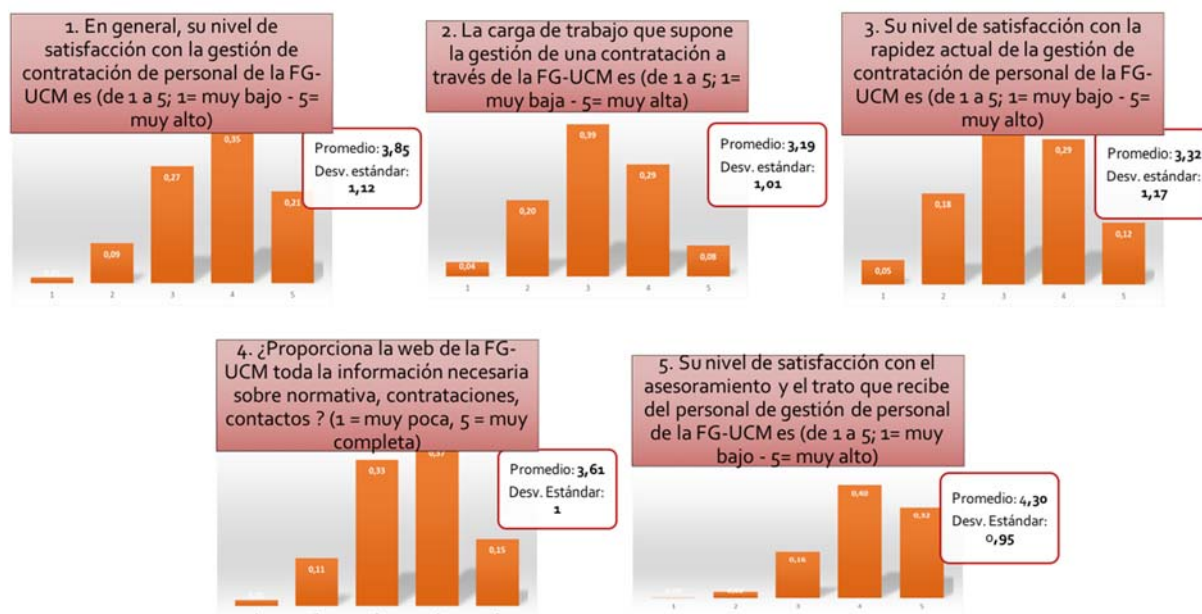


Figura 3: distribuciones de frecuencias de respuestas para la batería de preguntas sobre gestión de personal.

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 correspondiente a **la información disponible en la web sigue mejorando** la valoración por la comunidad, pasando de 3,41 y 3,16 los años anteriores a 3,61 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 en 2016 a 3 pero un promedio mayor de 3,26 en 2017 a 3,32 en 2018. 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. El promedio sube ya a 3,3 desde el 3,1 del año pasado pero debe intentarse un objetivo más cercano al 4.

El histograma 4 refleja que la información en la web sobre contrataciones ha mejorado de 3,41 en 2017 al 3,61 actual. Por último, es digno de mención especial de nuevo la valoración (promedio 4,3 respecto a 3,9 de hace un año) **del nivel de satisfacción con el asesoramiento y el trato que se recibe del personal** de la FGUCM (histograma 5, fig. 3).

RESULTADOS: COMUNICACIÓN Y WEB

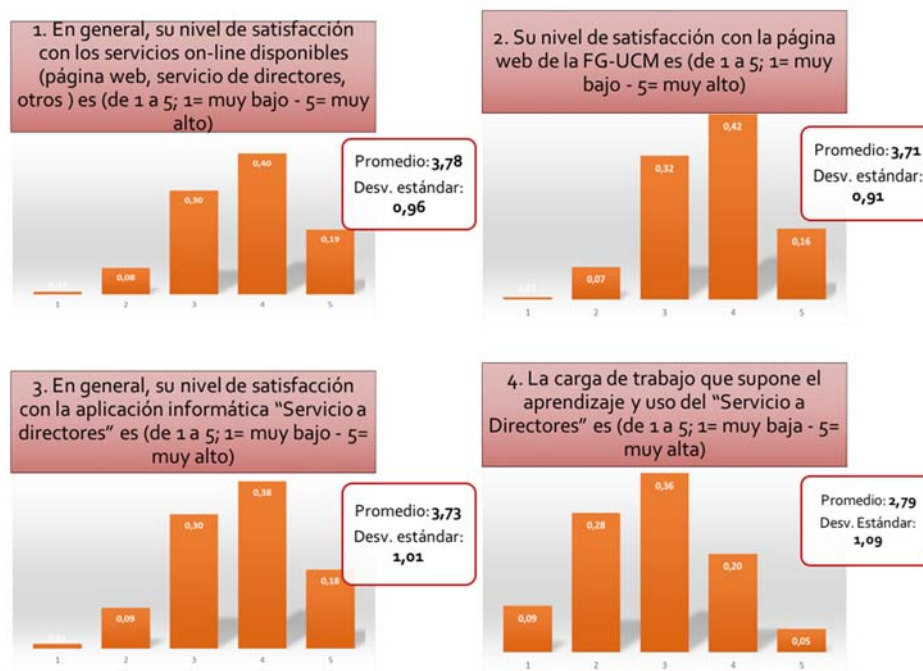


Figura 4: distribuciones de frecuencias de respuestas para la batería de preguntas sobre comunicación.

De los resultados (Figura 4) 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 las de años anteriores, pasando de 3,58 a 3,78 y de 3,56 a 3,71 respectivamente.

En los histogramas 3 y 4 se aborda directamente el servicio de directores, una de las herramientas que más usan los investigadores que fue actualizada en diciembre de 2016. La mayoría de IPs está más contento con la nueva versión (pregunta 3, cuyo índice pasa de 3,54 a 3,73), aunque hay un pequeño grupo de personas que echan de menos la flexibilidad de la versión antigua. Los resultados son buenos, con promedio 3,7 en lugar de los anteriores 3,5 y 3,4. La desviación estándar es 1 y la moda 4.

En el histograma 4 se pregunta sobre la carga de trabajo que supone el aprendizaje, y no se ha mejorado, aunque el cambio es de 2,74 a 2,79. Este es un área en el que se han hecho muchos esfuerzos diseñando un manual rápido y uno completo e incluso un vídeo explicativo, pero en el que todavía hay margen para la mejora.

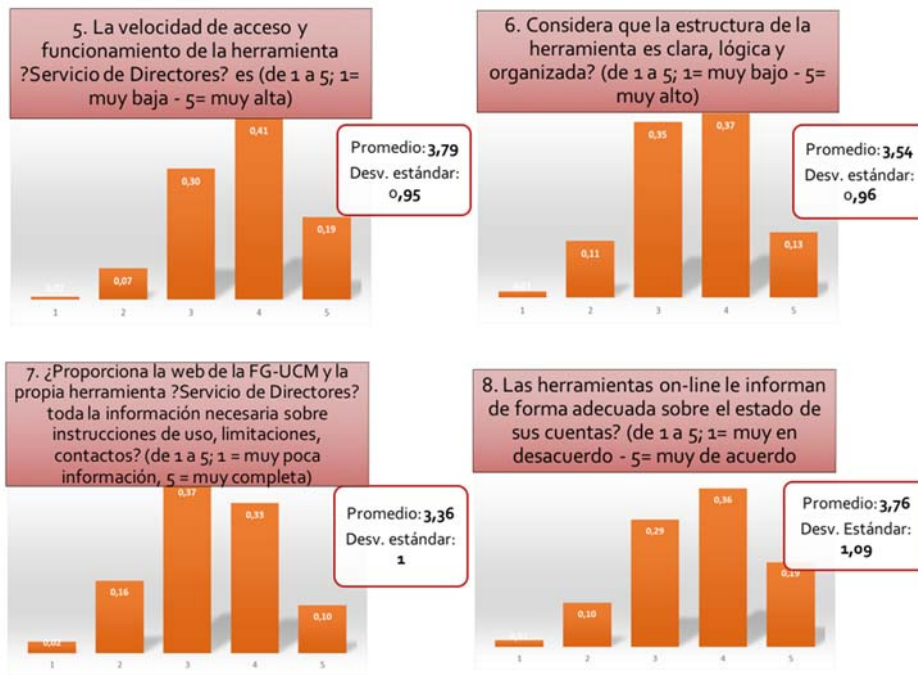


Figura 5: Distribuciones de frecuencias de respuestas para la batería de preguntas sobre “Servicio de directores”.

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 y de nuevo ha mejorado (histogramas 7 y 8).

RESULTADOS: VALORACIÓN GLOBAL

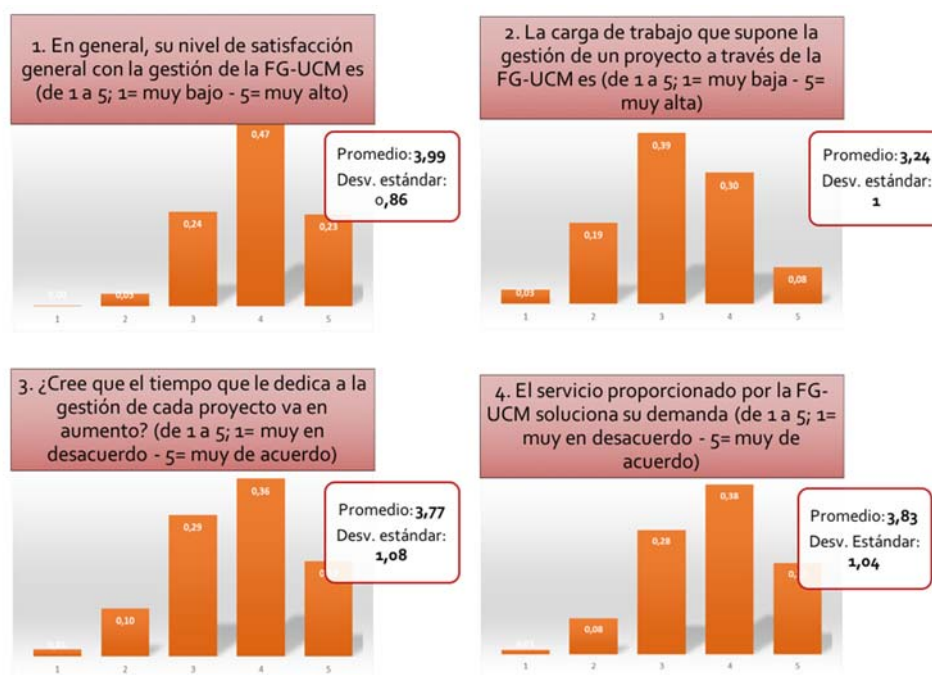


Figura 6: distribuciones de frecuencias de respuestas para la batería de preguntas de valoración global.

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

TABLA 2: Evolución de la valoración global

	Promedio 2018	Promedio 2017	Promedio 2016
Valoración global	3,99	3,69	3,68

La pregunta Número 1 aborda el **nivel general de satisfacción** con la gestión de la FGUCM (tabla 2). Los resultados son buenos con moda 4 y promedio 3,99. Esto supone una mejora de 3 décimas respecto al 3,69 del año 2017 y el 3,68 del 2016. Sin duda un resultado muy bueno.

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). Además, el indicativo muestra una pequeña bajada (3,24 respecto a 3,34).

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 4 (muy de acuerdo). Este año el promedio es aún mayor (3,77 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 y las crecientes exigencias normativas.

Por último, la pregunta Número 4 viene a confirmar que el servicio de la FGUCM soluciona el problema de los investigadores (mejora de 3,83 respecto a 3,55).

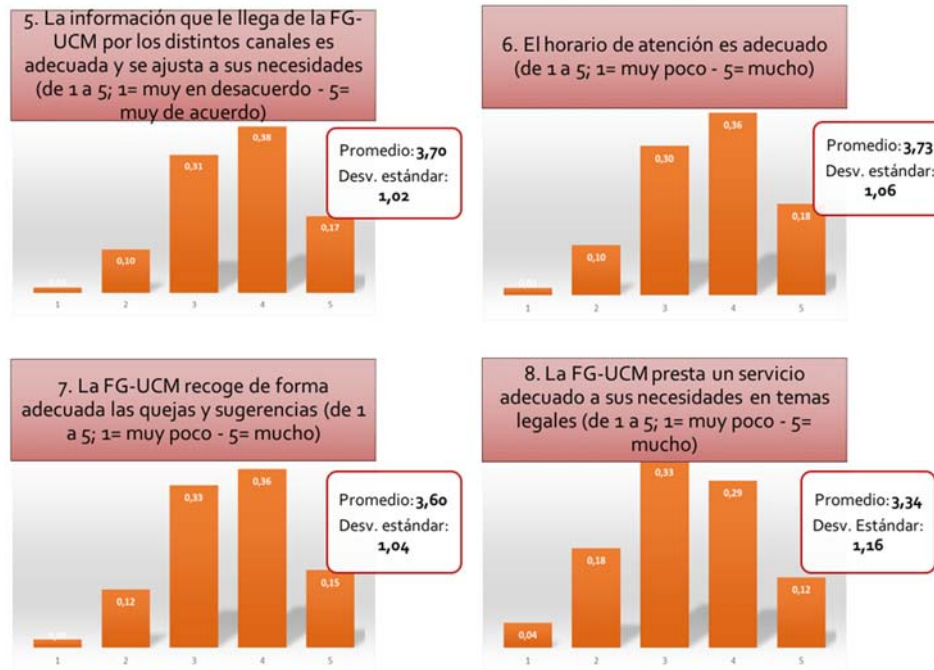


Figura 7: distribuciones de frecuencias de respuestas para otros aspectos de valoración global.

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 no críticas que recibirán el interés de la FGUCM en los próximos meses.