



Universidad  
de Navarra

Servicio de Gestión de Investigación



# Encuesta de Satisfacción SGI 12\_13

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

## ¿Por qué una encuesta?

- Uno de los principales objetivos del Servicio de Gestión de Investigación (SGI) es prestar un servicio de calidad a los investigadores de la Universidad.

- Para ello se establece un plan de trabajo basado en cuatro elementos básicos.

- En el marco de este plan de trabajo se ha realizado una encuesta de satisfacción del servicio que presta el SGI con dos objetivos:

- 1.- Conocer la percepción del servicio prestado y las necesidades de nuestros clientes internos.
- 2.- Desarrollar un plan de mejora acorde con los resultados de la encuesta.



- A continuación, se presenta un breve informe sobre los resultados de la encuesta y las conclusiones principales.
- Próximamente iremos informando de las acciones que se vayan tomando para dar cobertura a las cuestiones detectadas.
- Agradecemos a todos los investigadores que han colaborado en la encuesta, así como todas las sugerencias recibidas.

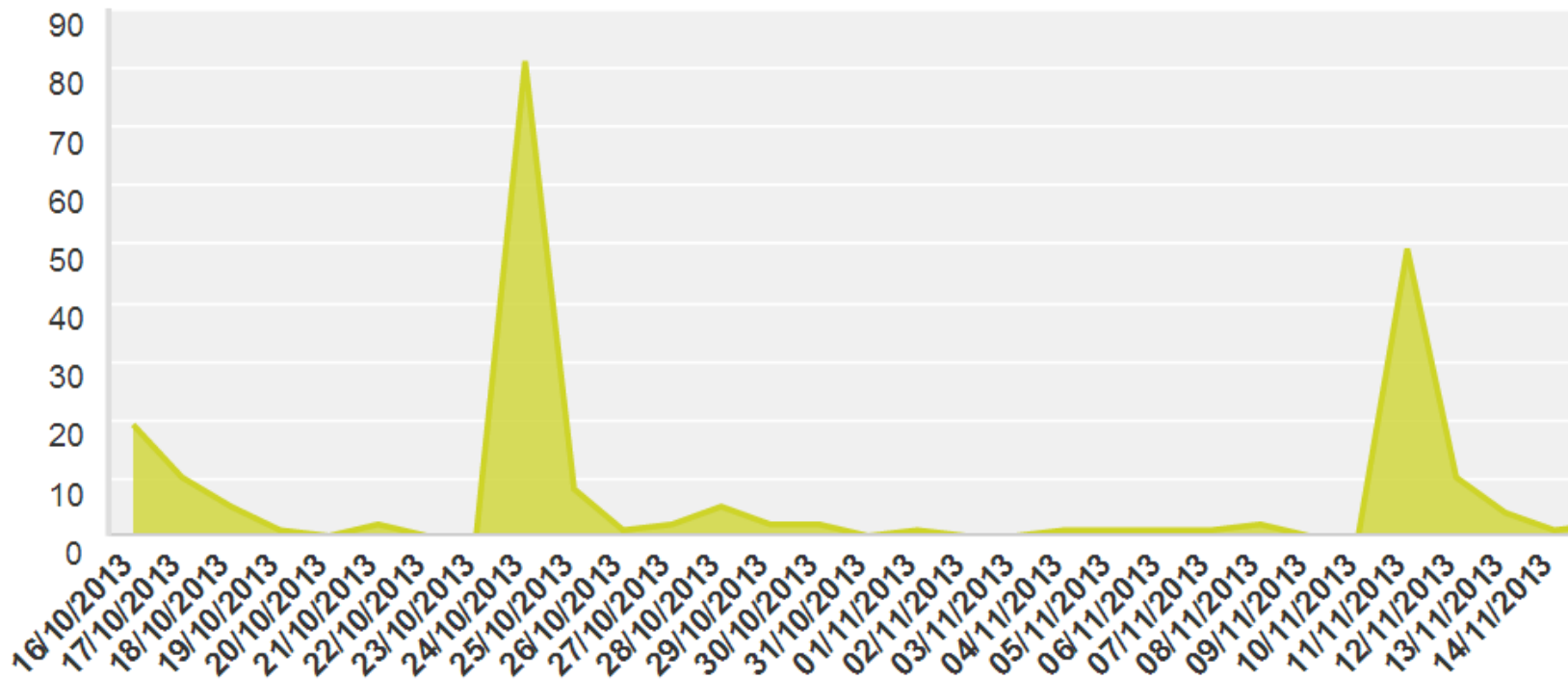


## Difusión de la encuesta

- **1 envío:** 16 OCT
- **2 envío:** 24 OCT
- **Recordatorio:** 11 NOV
- **Límite:** 15 NOV

- **Respuestas:** 245 válidas
- **Target:** 900
- **Porcentual :** 27,2%

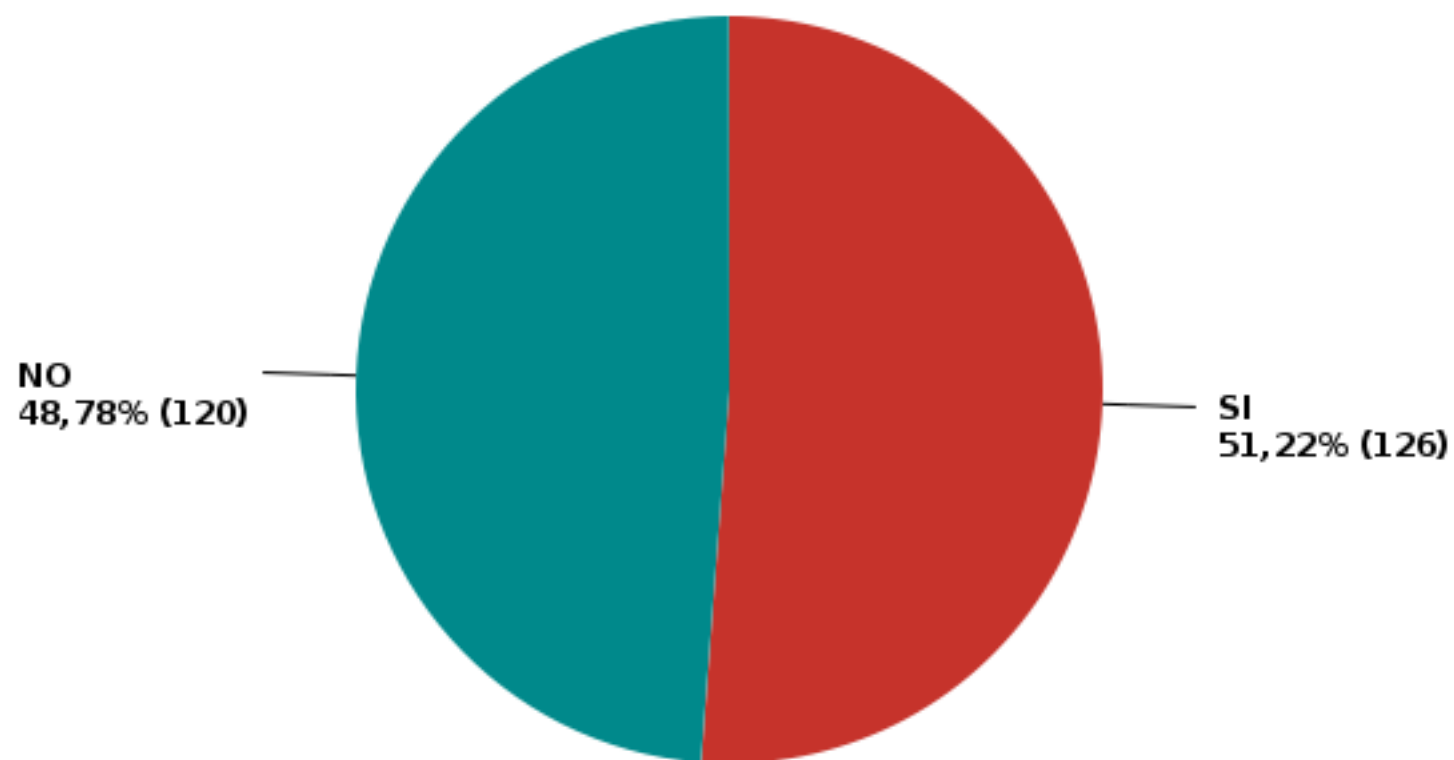
Primera respuesta: 16/10/2013





## Q1 ¿Conoce qué persona(s) del SGI le pueden ayudar para cada tipo de gestión que requiere?

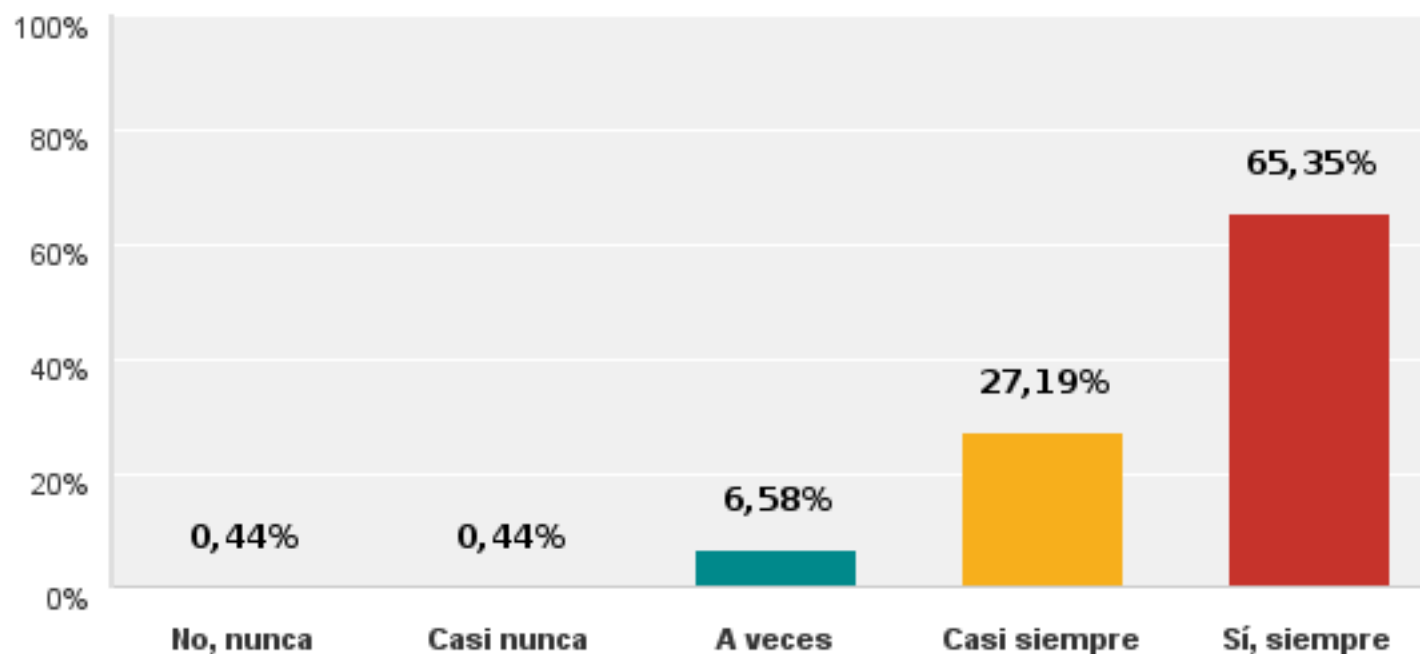
Respondido: 246 Omitido: 2





## Q2 ¿Es correcto el trato recibido por parte del personal del SGI?

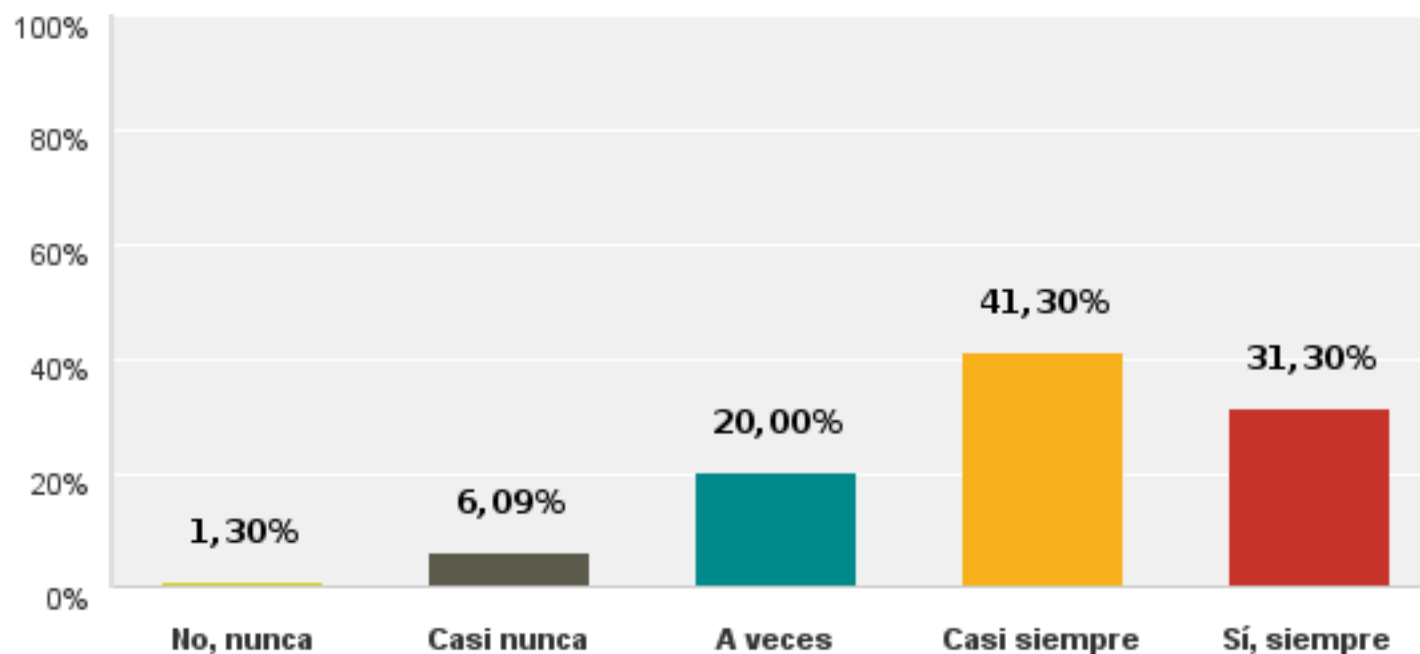
Respondido: 228 Omitido: 20





### Q3 ¿Le damos respuesta ágil a las necesidades que usted plantea o a las gestiones que requiere?

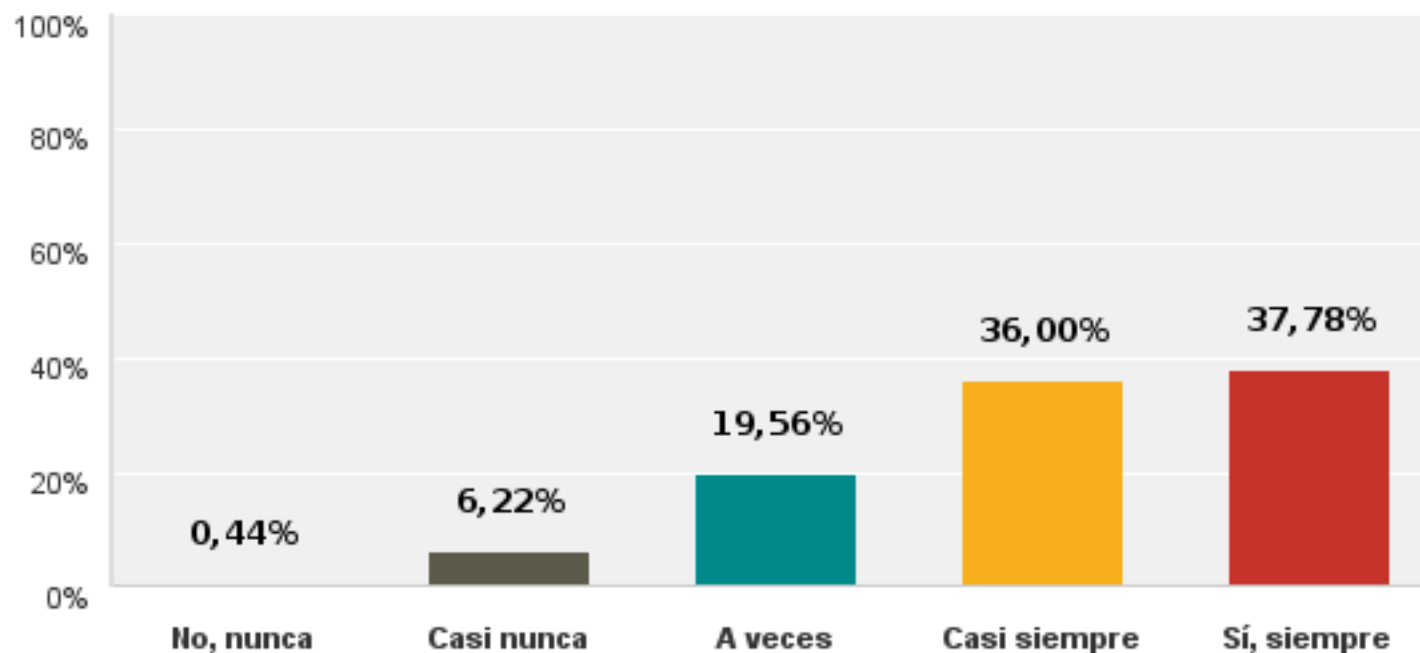
Respondido: 230 Omitido: 18





## Q4 ¿Recibe las explicaciones apropiadas a las cuestiones que plantea (independientemente de que usted esté de acuerdo con ellas)?

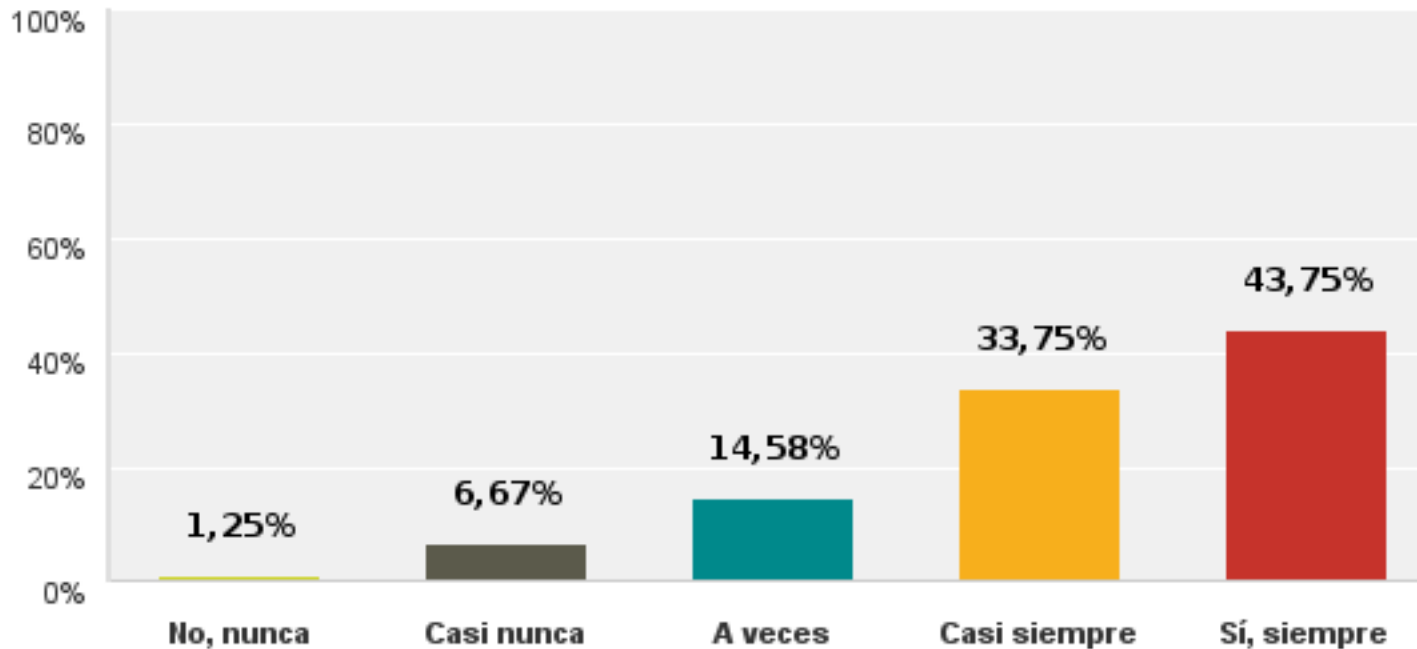
Respondido: 225 Omitido: 23





## Q5 ¿Considera útil la información que recibe sobre convocatorias de investigación?

Respondido: 240 Omitido: 8

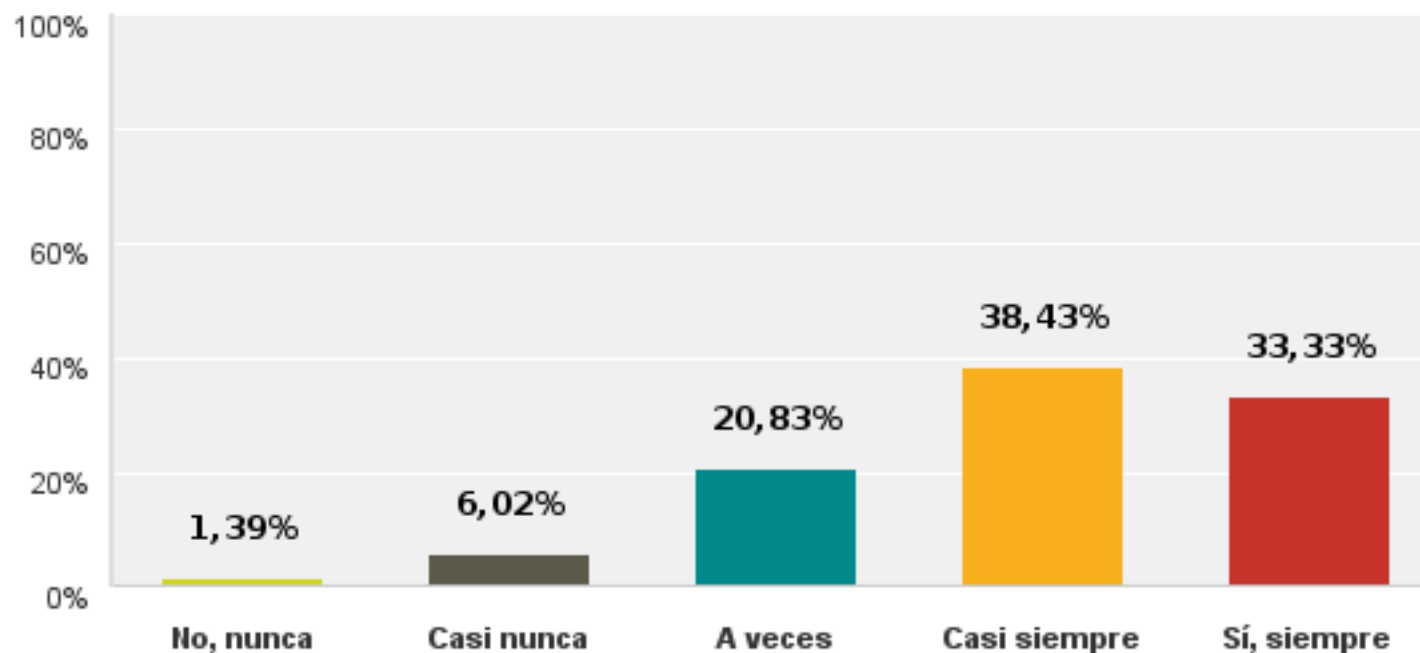






## Q6 ¿Considera satisfactorio el asesoramiento para la preparación y presentación de proyectos a convocatorias?

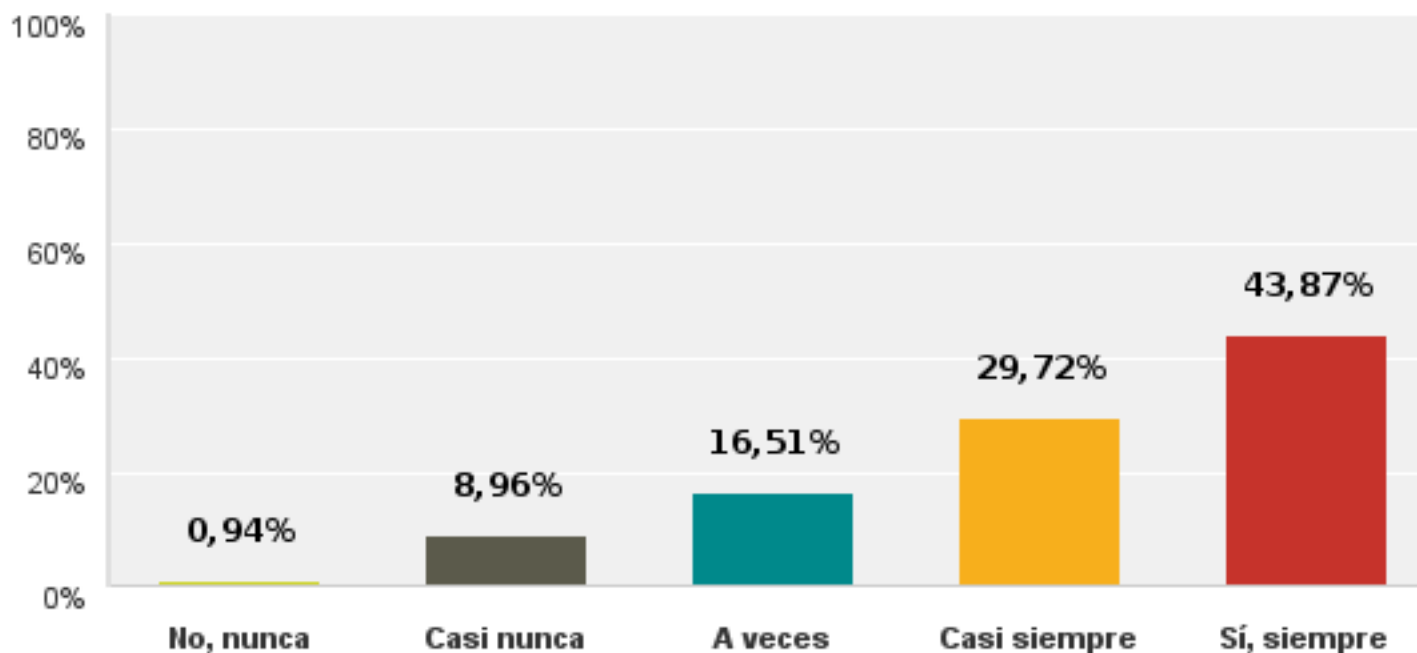
Respondido: 216 Omitido: 32





## Q7 ¿Considera satisfactoria la atención en la justificación de sus proyectos?

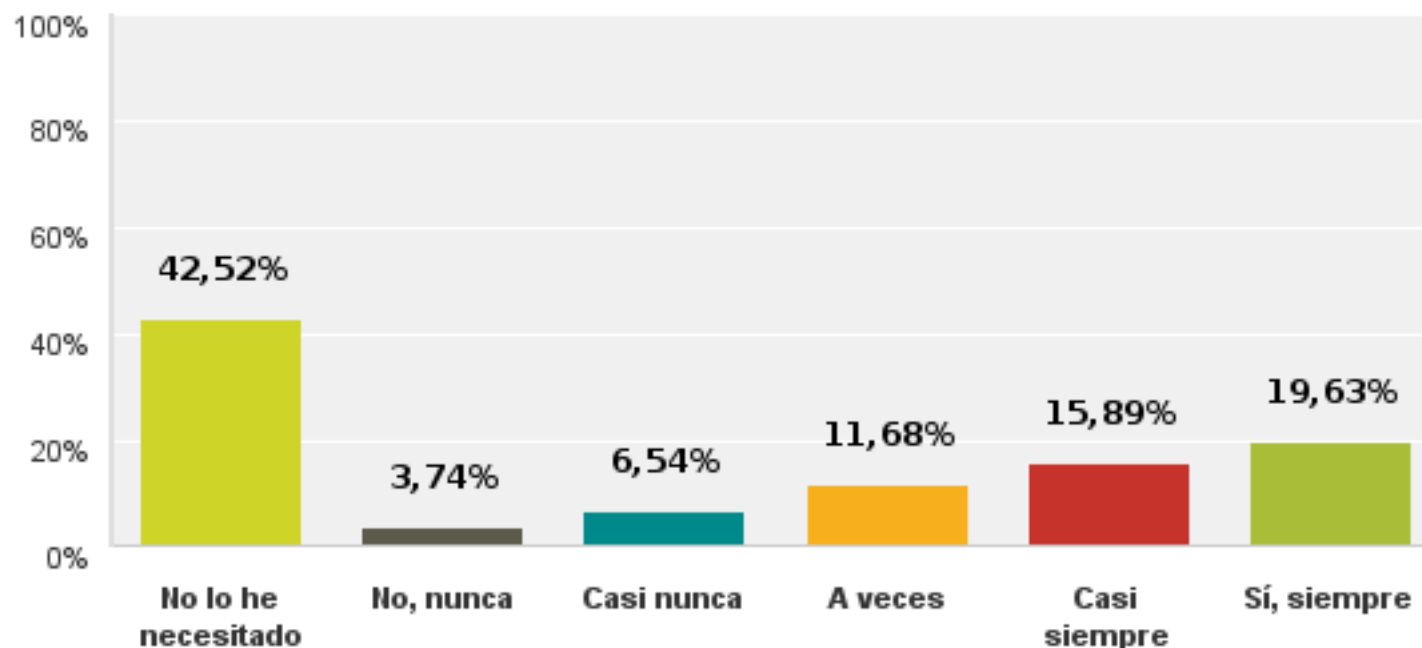
Respondido: 212 Omitido: 36





## Q8 ¿Considera satisfactorio el asesoramiento para la negociación de presupuestos y contratos con empresas?

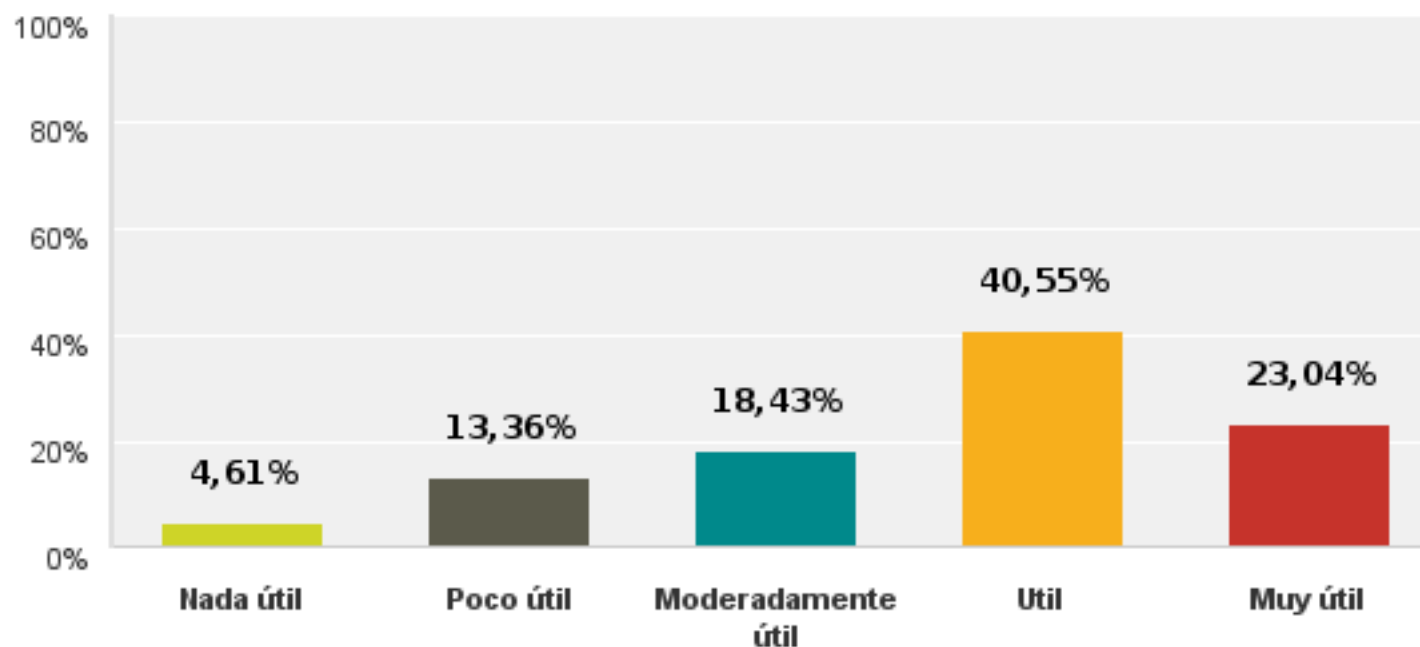
Respondido: 214 Omitido: 34





## Q9 Valore la información económica de sus proyectos

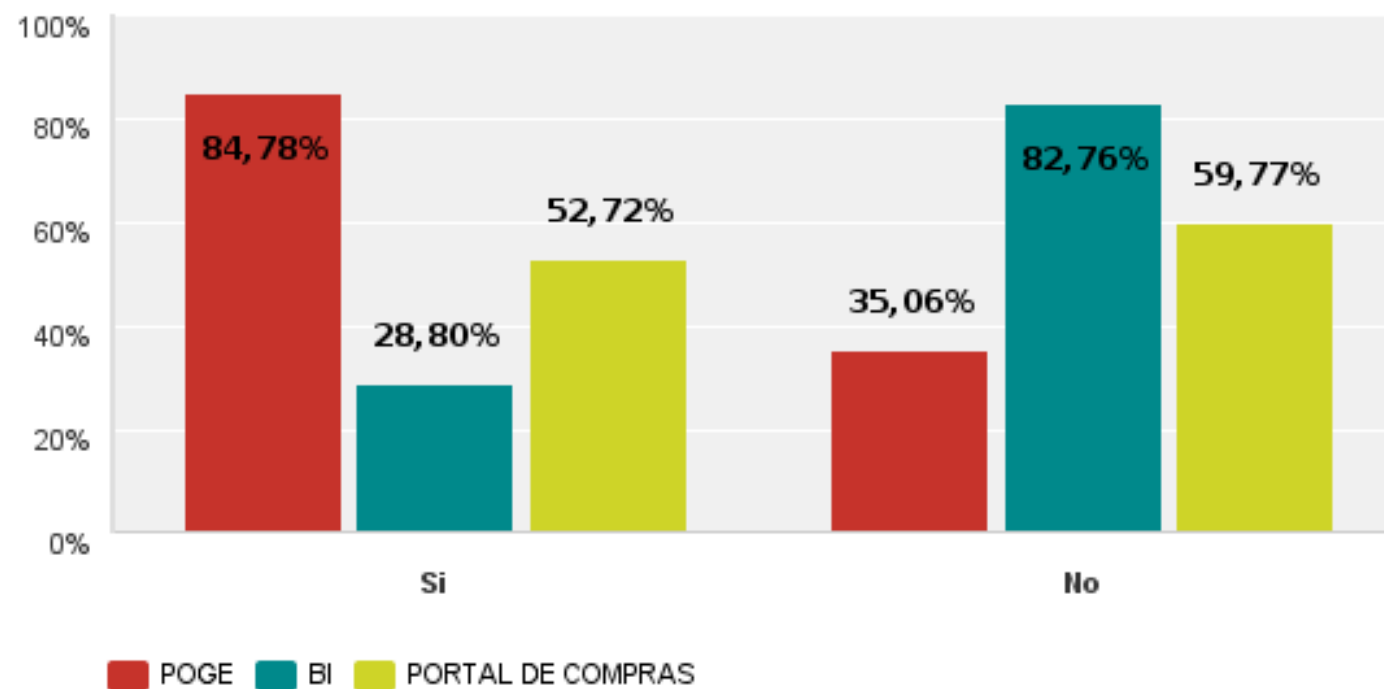
Respondido: 217 Omitido: 31





## Q10 ¿Conoce los distintos sistemas de gestión económica y administrativa de sus proyectos?

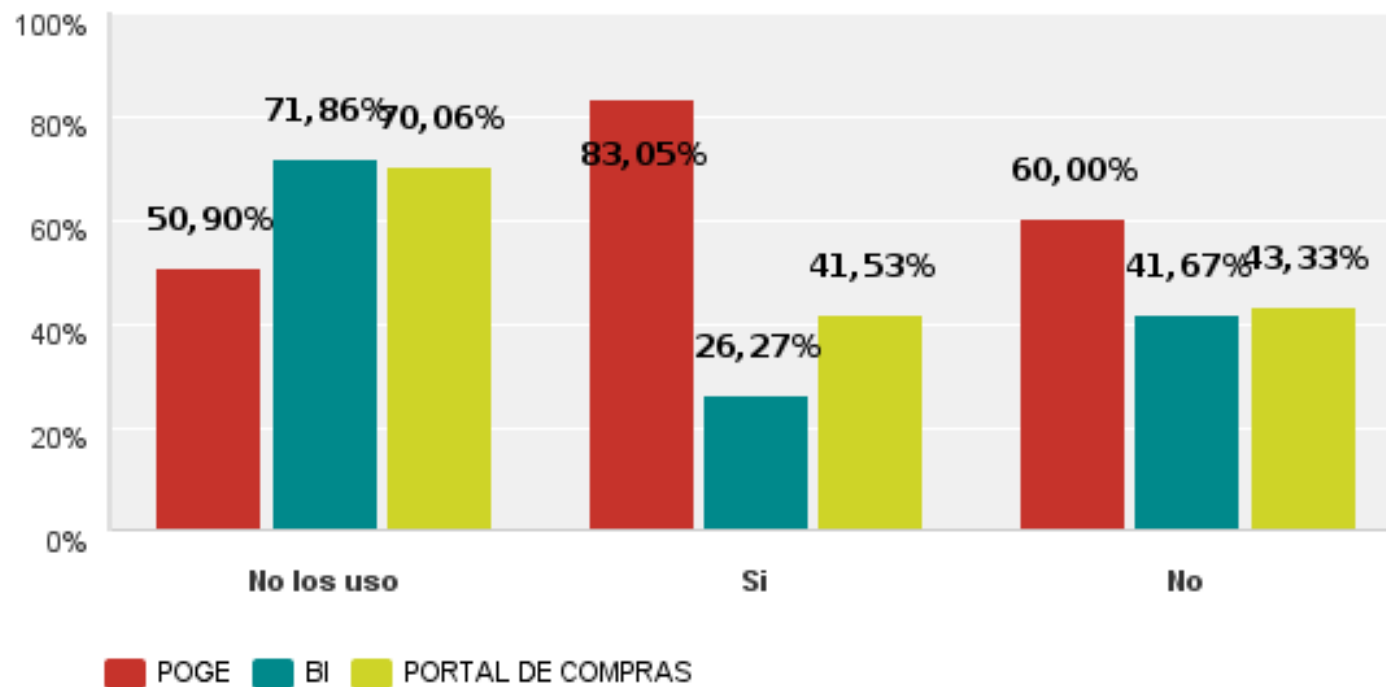
Respondido: 233 Omitido: 15





## Q11 ¿Le parecen fáciles de usar (amigables, intuitivos) estos sistemas?

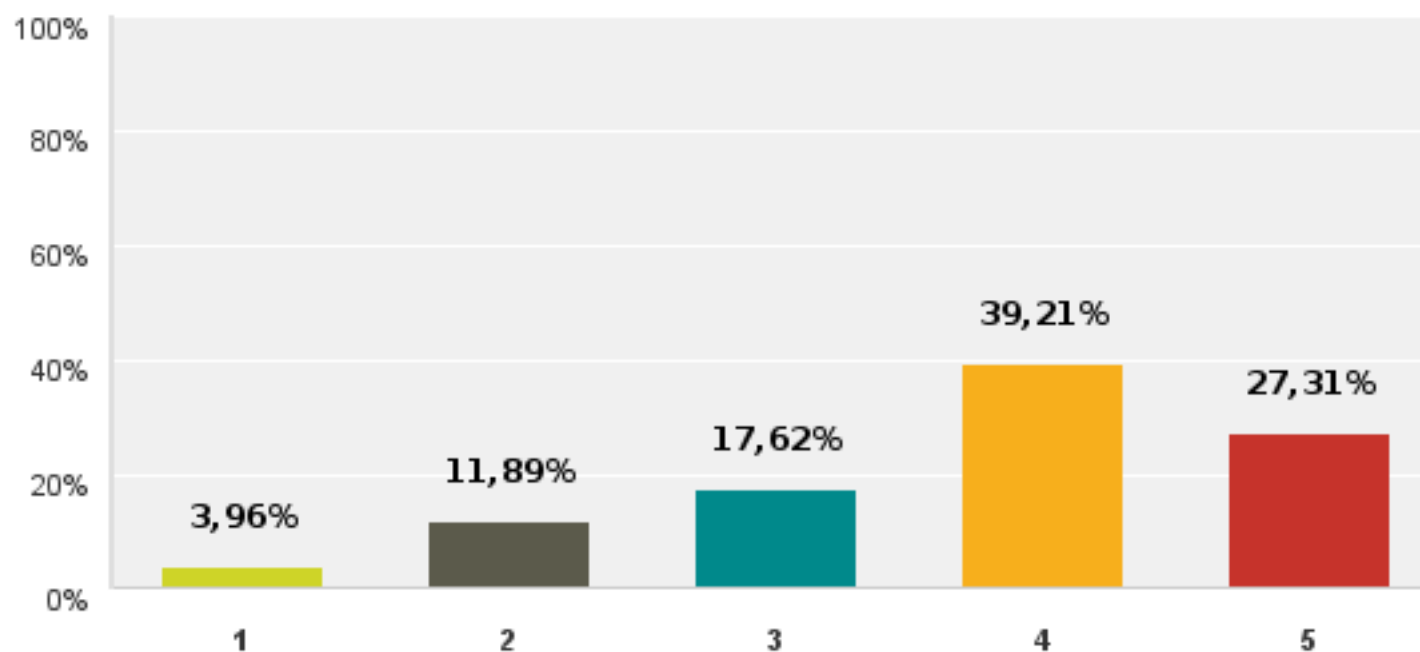
Respondido: 226 Omitido: 22





## Q12 Valore de manera general el servicio que recibe del SGI.

Respondido: 227 Omitido: 21



### •FORTALEZAS

- Buen trato
- Buena percepción general del usuario del servicio (agilidad, resolución)

### •DEBILIDADES

- Conocimiento en detalle del SGI
- Aspectos de la gestión económica

### •OPORTUNIDADES

- Buen punto de partida para acciones de mejora
- Debilidades bien identificadas
- Buena disposición de los investigadores

### •PLAN DE ACCION

- Acciones para mejorar el conocimiento del SGI y sus servicios
- Acciones de acercamiento personal a Investigadores y sus necesidades
- Mejora del acceso a la gestión e información económica
- Acciones transversales





Universidad  
de Navarra

Servicio de Gestión de Investigación

# ANEXO

Encuesta de Satisfacción SGI 12\_13



Universidad  
de Navarra

Servicio de Gestión de Investigación

## Encuesta satisfacción. Servicio de Gestión de Investigación<br>

El Servicio de Gestión de Investigación (SGI) desea ofrecer su servicio con la mayor eficiencia y calidad. Para ello, queremos conocer la opinión de nuestros investigadores.

Le agradeceremos que conteste este sencillo cuestionario: 12 cuestiones que se responden con un clic. Le llevará un minuto cumplimentarlo. Si quiere, puede incluir algún comentario al final.

Gracias por colaborar y quedamos a su disposición para cualquier asunto, bien por correo (sgi@unav.es) o en persona.

### 1. ¿Conoce qué persona(s) del SGI le pueden ayudar para cada tipo de gestión que requiere?

- SI  
 NO

### 2. ¿Es correcto el trato recibido por parte del personal del SGI?

- No, nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Sí, siempre

### 3. ¿Le damos respuesta ágil a las necesidades que usted plantea o a las gestiones que requiere?

- No, nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Sí, siempre

### 4. ¿Recibe las explicaciones apropiadas a las cuestiones que plantea (independientemente de que usted esté de acuerdo con ellas)?

- No, nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Sí, siempre



Universidad  
de Navarra

Servicio de Gestión de Investigación

## Encuesta satisfacción. Servicio de Gestión de Investigación<br>

**5. ¿Considera útil la información que recibe sobre convocatorias de investigación?**

- No, nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Sí, siempre

**6. ¿Considera satisfactorio el asesoramiento para la preparación y presentación de proyectos a convocatorias?**

- No, nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Sí, siempre

**7. ¿Considera satisfactoria la atención en la justificación de sus proyectos?**

- No, nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Sí, siempre

**8. ¿Considera satisfactorio el asesoramiento para la negociación de presupuestos y contratos con empresas?**

- No lo he necesitado
- No, nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Sí, siempre

**9. Valore la información económica de sus proyectos**

- Nada útil
- Poco útil
- Moderadamente útil
- Util
- Muy útil



Universidad  
de Navarra

Servicio de Gestión de Investigación

## Encuesta satisfacción. Servicio de Gestión de Investigación<br>

**10. ¿Conoce los distintos sistemas de gestión económica y administrativa de sus proyectos?**

	POGE	BI	PORTAL DE COMPRAS
Si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**11. ¿Le parecen fáciles de usar (amigables, intuitivos) estos sistemas?**

	POGE	BI	PORTAL DE COMPRAS
No los uso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentario opcional

**12. Valore de manera general el servicio que recibe del SGI.**

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5

**13. Finalmente, si lo desea, indique cualquier propuesta de solución o sugerencia para la mejora del servicio ofrecido por el SGI.**

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**