



**Resultados de la encuesta de
satisfacción de los clientes que se
beneficiaron de los servicios
ofrecidos por Genoma España
durante el año 2010**



Tabla de contenidos

| | |
|---|----|
| Introducción | 3 |
| Propósito..... | 3 |
| Metodología..... | 4 |
| Método..... | 4 |
| Descripción del cuestionario de satisfacción 2010 | 4 |
| Población..... | 6 |
| Procedimiento | 6 |
| Creación de un libro de hojas de cálculo..... | 7 |
| Análisis y discusión de los resultados generales | 7 |
| Participación | 7 |
| Representatividad por unidades de los cuestionarios enviados y recibidos | 8 |
| Quiénes responden al cuestionario | 9 |
| Cómo conoció el servicio..... | 10 |
| Satisfacción global por prestación en términos de media y varianza | 11 |
| Satisfacción global mostrada en cuanto al número de respuestas por tipo de servicio y/o ayuda | 11 |
| Satisfacción global por cargo u ocupación..... | 12 |
| Análisis y discusión de los resultados específicos..... | 12 |
| Unidad de Proyectos | 12 |
| Gestión de proyectos genómicos I+D+i..... | 13 |
| Gestión de preoferta tecnológica del programa InnoCash..... | 14 |
| Resolución de dudas de la convocatoria del programa InnoCash | 15 |
| Aplicación Web de InnoCash | 17 |
| Procedimiento de adjudicación del crédito InnoCash..... | 18 |
| Gestión de presentación de proyectos para la financiación InnoCash | 19 |
| Relación con entidades colaboradoras homologadas..... | 20 |
| Unidad de Transferencia | 22 |
| Financiación de patentes..... | 22 |
| Valoración de spin-offs o proyectos de desarrollo..... | 23 |
| Cartera tecnológica | 24 |
| Unidad de Promoción | 25 |
| Ayudas a workshops y redes científicas | 25 |
| Ayudas para ferias y/o eventos internacionales | 27 |
| Formación de bioemprendedores..... | 28 |
| Formación de directivos de empresas..... | 29 |
| Taller de comercio exterior | 31 |
| Conclusiones | 32 |
| Generales | 32 |
| Específicas..... | 33 |
| Cuestionario de satisfacción 2010 | 34 |



Introducción

Desde mediados del año 2009, Genoma España viene promoviendo *“la creación de valor a partir del conocimiento en áreas estratégicas de Plan Nacional de I+D+i, y especialmente en Biotecnología, mediante el desarrollo tecnológico, la transferencia tecnológica y la formación, estableciendo marcos de colaboración público-privado, con el fin de mejorar la salud de los ciudadanos, la competencia empresarial y el medio ambiente”*. Para ello, realiza una serie de actividades en beneficio de la comunidad científica y biotecnológica, y de la sociedad española en general.

Entre fines fundacionales se encuentran los siguientes:

- promover actividades de fomento y coordinación de la investigación que se desarrolla en España.
- lograr un mayor aprovechamiento y uso compartido tanto de los recursos como de los resultados de la investigación.
- actuar como observatorio de la investigación realizada en dichas áreas, así como realizar labores de prospectiva.
- estimular la participación de la sociedad civil, movilizándolo sus recursos en beneficio de los agentes generadores de conocimiento españoles.

Para la consecución de estos fines, de tal forma que permitan el mejor logro de la misión fundacional, Genoma España ha creado los siguientes mecanismos y/o instrumentos:

- Seguimiento y apoyo a la transferencia tecnológica: servicios de identificación, protección, valoración (incluido el desarrollo tecnológico) y comercialización de los resultados de la investigación, ya sea financiada por la propia Fundación o por terceras entidades públicas o privadas, para asegurar su aplicación a nuevos métodos o productos que sirvan al fin fundacional;
- Concesión de ayudas económicas a la comunidad científica para la organización de reuniones científicas en genómica, proteómica y bioinformática además de para el mantenimiento de las actividades de redes científicas nacionales;
- Ayudas a los bioemprendedores mediante programas de formación tanto para bioemprendedores como directivos de empresas de base tecnológica, ayudas para foros de presentación de proyectos empresariales a inversores, etc.;
- Ayudas a las empresas biotecnológicas españolas para la asistencia a las ferias y/o eventos biotecnológicos más relevantes;
- Desarrollo de una cartera tecnológica donde se realizan la valoración técnica, de oportunidad, económica y financiera de proyectos de demostración, creación de spin-offs, acciones comerciales, apoyo a centros de gestación, etc.;
- Protección de resultados de investigación y servicios de financiación de patentes.

Propósito

Los mecanismos y/o instrumentos antes citados, hechos evidentes mediante ayudas y/o servicios, han beneficiados a buena parte de la comunidad científica y biotecnológica española. Por lo que, en el empeño por mejorar la calidad de los mismos, Genoma España lleva a cabo, por tercer año consecutivo, el estudio que permite medir la satisfacción de dichos beneficiarios.

Metodología

Método

Para poder medir la satisfacción de los beneficiarios de los servicios y/o ayudas ofrecidos a la comunidad científica y biotecnológica española durante el año 2010, se elabora **un cuestionario** de calidad similar al del año 2009. El motivo de dicha acción es doble:

1. Para facilitar y agilizar la actividad de rellenar los cuestionarios se elaboran dos formularios, uno en formato Adobe Acrobat (PDF) y el otro en MS-Office Word. La elección de uno u otro formato dependerá de las características del servidor que tenga cada cliente en su institución u organización.
2. Con el formulario PDF, se puede remitir a Genoma España una vez cumplimentado mediante el campo/botón de "**Enviar**"; y, en cambio, con el formulario Word, el cliente rellena, guarda y envía el mismo, empleando las aplicaciones que tenga a disposición.

Por tanto, los clientes reciben, por un lado, el "**Cuestionario Satisfacción 2010.pdf**" y, por otro, el "**Cuestionario Satisfacción 2010.doc**" para los servicios ofrecidos por Genoma España durante el año en cuestión.

Descripción del cuestionario de satisfacción 2010

El cuestionario que recoge las opiniones de los clientes hacia los servicios y/o ayudas de Genoma España durante el 2010 se compone de tres partes claramente diferenciadas entre sí como se describe seguidamente:

- 1) Área de **Datos generales** como se puede apreciar en la imagen siguiente:

| Datos generales | |
|---------------------------|---|
| Servicio solicitado: | (Seleccionar uno) Especificar: |
| Cargo/ocupación: | (Seleccionar uno) Otro (especificar): |
| Cómo conoció el servicio: | Web de GE <input type="checkbox"/> Buscadores <input type="checkbox"/> Por otras webs <input type="checkbox"/> Prensa <input type="checkbox"/> Revista <input type="checkbox"/> |
| | Radio <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Artículo científico <input type="checkbox"/> SIA de Genoma España <input type="checkbox"/> |
| | Boletines oficiales <input type="checkbox"/> Por otra persona <input type="checkbox"/> Ferias/congresos <input type="checkbox"/> Otro: <input type="text"/> |

Los datos generales se componen de campos con listas desplegables y campos de textos contiguos que recogen lo siguiente:

- ✚ **Servicio solicitado:** como se refleja en la imagen abajo, las 16 opciones obedecen a las actividades de las Unidades de Proyectos, de Transferencia y de Promoción:

| Datos generales | |
|---------------------------|--|
| Servicio solicitado: | Seleccionar uno |
| Cargo/ocupación: | (Seleccionar uno) |
| Cómo conoció el servicio: | Ayudas para ferias y eventos internacionales <input type="checkbox"/> s webs <input type="checkbox"/> Prensa <input type="checkbox"/> Revista <input type="checkbox"/> |
| | Ayudas a workshops y redes científicas <input type="checkbox"/> b <input type="checkbox"/> SIA de Genoma España <input type="checkbox"/> |
| | Formación de bioemprendedores <input type="checkbox"/> Ferias/congresos <input type="checkbox"/> Otro: <input type="text"/> |
| | Formación de directivos <input type="checkbox"/> |
| | Foro de presentación de proyectos empresariales <input type="checkbox"/> |
| | Taller de comercio exterior <input type="checkbox"/> |
| | Cartera tecnológica <input type="checkbox"/> |
| | Financiación de patentes <input type="checkbox"/> |
| | Valoración de spin-offs o proyectos de desarrollo <input type="checkbox"/> |

Basándose en su experiencia, por favor, le pedimos que valore el servicio solicitado algún servicio de Genoma España, por favor, le pedimos que valore la satisfacción con respecto a los Items a valorar que citamos correspondiente a cada uno de ellos mientras tiene en cuenta el criterio de (muy satisfactorio) a 5 (muy satisfactorio).

- ◆ **Proyectos:** gestión de proyectos I+D+i; resolución de dudas de convocatoria InnoCash 2010; gestión de pre-oferta tecnológica; relación con entidades colaboradoras homologadas; aplicación web de InnoCash 2010; gestión de presentación de proyectos; procedimiento de adjudicación de crédito.
- ◆ **Transferencia:** cartera tecnológica; financiación de patentes; valoración de spin-offs o proyectos de desarrollo.



- ◆ Promoción: ayudas a workshops y redes científicas; ayudas para ferias y eventos internacionales; formación de bioemprendedores; formación de directivos; foro de presentación de proyectos empresariales a inversores; taller de comercio exterior.

La lista desplegable de servicio solicitado también incluye la opción "Otro" que el cliente puede especificar en el campo texto adyacente al servicio solicitado que no aparece entre las opciones de dicha lista.

- ✚ **Cargo/ocupación:** como se puede ver en la siguiente imagen entre las opciones que ofrece esta lista desplegable están: auxiliar administrativo, auxiliar de laboratorio, coordinador, director, director general, emprendedor, empresario, gerente, investigador, manager, pos-doc, pos-graduado, responsable de centro de investigación, de departamento, de OTRI, de OTT, de otro organismo público y de universidad, técnico de laboratorio, de OTRI, de OTT y de organismo público, y otro. Al igual que en el elemento anterior, se incluye un campo de texto contiguo para que se puedan especificar ocupaciones o cargos no presentados en la lista.

Por otro, completan los datos generales los campos de casillas de verificación que recogen la información siguiente:

- ✚ **Cómo conoció el servicio:** Web de GE, Buscadores, Por otras Web, Prensa, Revista, Radio, Televisión, Artículo científico, SIA de Genoma España, Boletines oficiales, Por otra persona, Ferias/congresos, y Otro; al igual que en los dos elementos anteriores, para "Otro" se incluye un campo de texto contiguo para que se pueda especificar otras opciones no incluidas.

2) Área de **Ítems a valorar** de los servicios y/o ayudas propiamente dichas a partir de 11 ítems específicos como se puede observar en la imagen siguiente:

| Ítems a valorar | Satisfacción | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Facilidad para contactar con la persona indicada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Efectividad de la atención efectuada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Claridad de la información recibida | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Trato recibido | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiempo de resolución | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Soporte técnico | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Cobertura de las necesidades planteadas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Adecuación del servicio a sus necesidades u objetivos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Visibilidad del servicio | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Presentación realizada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Documentación recibida (si aplica) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

En esta área se pide al encuestado que evalúe su grado de satisfacción con respecto a los 11 ítems, teniendo en cuenta el criterio de 1 (nada satisfactorio) a 5 (muy satisfactorio), marcando el botón de verificación excluyente que corresponda a cada uno de los ítems siguientes:

- ✚ Facilidad para contactar con la persona indicada;
- ✚ Efectividad de la atención efectuada;
- ✚ Claridad de la información recibida;





- ✚ Trato recibido;
- ✚ Tiempo de resolución;
- ✚ Soporte técnico;
- ✚ Cobertura de las necesidades planteadas;
- ✚ Adecuación del servicio a sus objetivos;
- ✚ Visibilidad del servicio;
- ✚ Presentación realizada; y
- ✚ Documentación recibida (si aplica)

3) Área de **Comentarios adicionales** y **Valoración final** como se aprecia en las imágenes que aparecen a continuación.

| Comentarios adicionales |
|---|
| Indique a continuación los motivos por los que su valoración es igual o inferior a 2: |
| |

Los **Comentarios adicionales** sirven para indicar los motivos por los que la valoración del encuestado ha sido igual o inferior a 2.

| Valoración final | Satisfacción | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| De forma global su nivel de satisfacción es... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

En la **Valoración final** se pide al encuestado que muestre su nivel de satisfacción global aplicable al servicio y/o ayuda elegido.

Por último, en la parte inferior central del formulario aparece el botón de **"Enviar"** que hace llegar automáticamente el cuestionario cumplimentado a Genoma España sin que el encuestado tenga que archivar o guardar el mismo, como se aprecia en la imagen siguiente:

Una vez que haya rellenado el cuestionario pulse el botón **"Enviar"** para hacérselo llegar automáticamente.

Enviar

Población

La población objeto del estudio de la calidad de los servicios/ayudas ofrecidos por Genoma España es toda aquella persona de la comunidad científica y biotecnológica que se haya beneficiado de los mismos durante 2010. Dicha población, por tanto, proviene de distintas fuentes de registros: participantes en las convocatorias de ayudas y financiación, investigadores que han solicitado la ayudas para workshops y redes científicas, empresas biotecnológicas españolas que hayan asistido a ferias y/o eventos internacionales, personal de OTRI, OTT, etc..

Procedimiento

Se prepara una lista de distribución con todas las personas pertenecientes a la población objeto de estudio, el 14 de enero de 2011. Se elabora un mensaje electrónico corto donde se explica el motivo de la encuesta; se envía éste de forma individualizada al conjunto de la población, adjuntando como archivos el cuestionario de satisfacción 2010 en sus dos formatos que aparecen en el Anexo.

Los formularios adjuntos al correo electrónico incluyen, además de las áreas claramente definidas anteriormente, las instrucciones siguientes:

- "Con el fin de mejorar el desempeño de sus actividades, Genoma España desea conocer su opinión sobre los aspectos que se plantean en este cuestionario de satisfacción 2010, y le agradece profundamente de antemano el tiempo y atención que va a dedicar al mismo."



- "Por favor, rellene primero los **Datos generales** en cuanto a servicio solicitado a Genoma España, el cargo u ocupación que tiene y cómo conoció dicho servicio".
- "Basándose en su experiencia como persona que ha requerido o consultado algún actividad de Genoma España, por favor, le rogamos que evalúe el grado de satisfacción con respecto a los **Ítems** que citamos a continuación, teniendo en cuenta el criterio de 1 (nada satisfactorio) a 5 (muy satisfactorio) y marcando el recuadro que corresponda para cada uno de ellos.
- "Por un lado, también, le pedimos que indique los motivos por los que su valoración sea igual o inferior a 2 en la tabla de comentarios adicionales y, por otro, su nivel de satisfacción general hacia las actividades desempeñadas por Genoma España".

Dos semanas después de la primera ronda de envío, el 28 de enero, se realiza la segunda ronda de lanzamiento de correos electrónicos, excluyendo esta vez todos aquellos que respondieron y también todos aquellos donde se recibía un mensaje de los servidores de correo que no se podía localizar al destinatario en cuestión.

Creación de un libro de hojas de cálculo

Como punto de partida para poder analizar los datos que aparecen en los cuestionarios recibidos, se emplea el libro de hojas de cálculo en MS-Excel que se diseñó para la encuesta del 2009, cambiando los parámetros y fuentes de datos para el 2010. En la primera hoja se introducen las respuestas dadas al cuestionario de satisfacción 2010, distribuyendo las mismas por columnas según el orden de *número de cuestionario, cargo, tipo de servicio y cómo conoció el mismo, facilidad para contactar con la persona indicada, efectividad de la atención efectuada, claridad de la información recibida*, etc. Por filas, se añaden los datos según los casos o formularios que se reciben.

En las hojas siguientes del libro de Excel se generan automáticamente informes de tablas y gráficos dinámicos, donde se combinan y comparan los datos introducidos en la primera hoja.

A medida que van llegando los cuestionarios cumplimentados, se introducen los datos nuevos y se utiliza el comando "**Actualizar**" en todas de las tablas dinámicas creadas para ir consolidando la información obtenida.

Análisis y discusión de los resultados generales

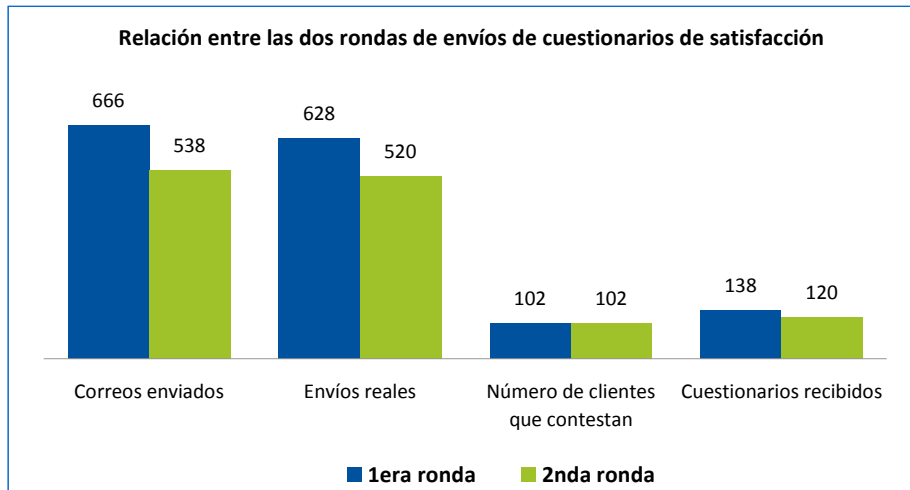
Participación

La población total de la que se tenía constancia que había consultado o requerido algún servicio y/o ayuda de Genoma España fue de **666** personas. Por tanto, se enviaron 666 correos electrónicos en la primera ronda. Sin embargo, sólo **628** llegaron a sus respectivos destinatarios, mientras que **29** fueron descartados (bien porque la dirección de correo resultó no válida o porque la persona hubiese cambiado de correo electrónico).

En la primera ronda, de los 628 correos electrónicos enviados y no descartados, se obtienen **102** respuestas de las cuales se reciben **138** cuestionarios.

Con la segunda ronda, y tras la exclusión de los 102 que han contestados en la ronda anterior, se envían **538** correos. Sin embargo, sólo llegaron **520** de los mismos, dado que **13** fueron nuevamente descartados (bien porque la dirección de correo resultó no válida o bien porque la persona hubiese cambiado de correo electrónico).

De los 520 correos enviados y no descartados se reciben **102** respuestas de beneficiarios de los que se reciben **120** cuestionarios.



El total de la población al que se le envía la encuesta entre las dos rondas es de **627** personas, y la muestra conseguida es de **204** personas que colaboran en la encuesta; lo que supone un **32,5%** de participación real. Por otro lado, se obtienen finalmente **258** cuestionarios de satisfacción de 2010 que responden a los mismos.

Representatividad por unidades de los cuestionarios enviados y recibidos

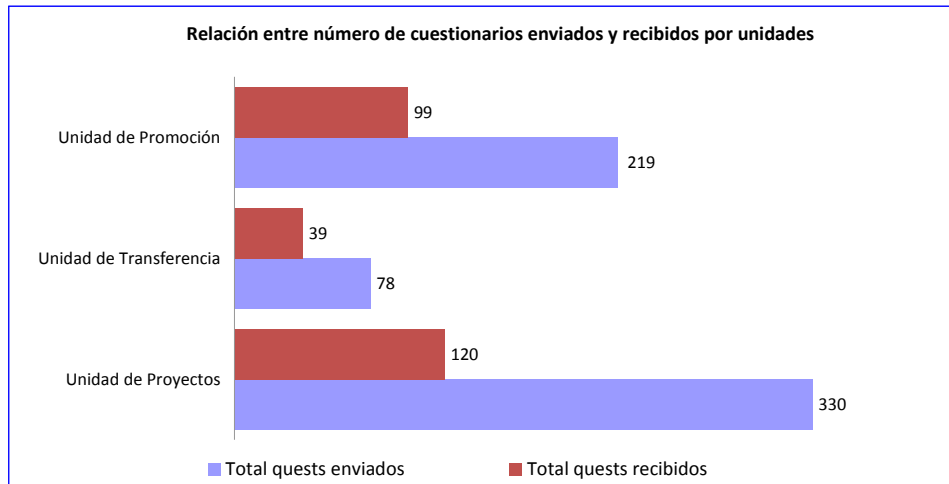
Como se expresa en el apartado anterior, 627 personas reciben correos electrónicos con los cuestionarios correspondientes adjuntados. Y, de éstas que responden (204), se obtienen 258 cuestionarios cumplimentados.

A priori, para hacer una primera aproximación a los servicios y/o ayudas que constan en los mismos, se han agrupados las prestaciones según la unidad de Genoma España que ofrecen las mismas como viene desglosado en la tabla a continuación.

| Unidades de Genoma España | Servicios/ayudas |
|---------------------------|---|
| Unidad de Proyectos | Gestión de proyectos genómicos I+D+i; resolución de dudas de convocatoria InnoCash 2010; gestión de pre-ofertas tecnológicas; relación con entidades colaboradoras homologadas; aplicación Web de InnoCash 2010; gestión de presentación de proyectos; procedimiento de adjudicación de crédito |
| Unidad de Transferencia | Cartera tecnológica; financiación de patentes; valoración de spin-offs o proyectos de desarrollo |
| Unidad de Promoción | Ayudas a workshops y redes científicas; ayudas para ferias y eventos internacionales; formación de bioemprendedores; formación de directivos; foro de presentación de proyectos empresariales a inversores; taller de comercio exterior |

Por tanto, la relación entre correos enviados y cuestionarios recibidos por las unidades, se recoge en la figura siguiente.





Como se puede apreciar, el mayor número de correos enviados corresponde a aquellos que han hecho uso de los servicios y/o ayudas de la Unidad de Proyectos (330) y que, a su vez, se relaciona con un mayor número de cuestionarios recibidos (120). A ello sigue los que se han beneficiado de servicios y/o ayudas de la Unidad de Promoción (219 frente a 99) y los de la Unidad de Transferencia (78 frente a 39).

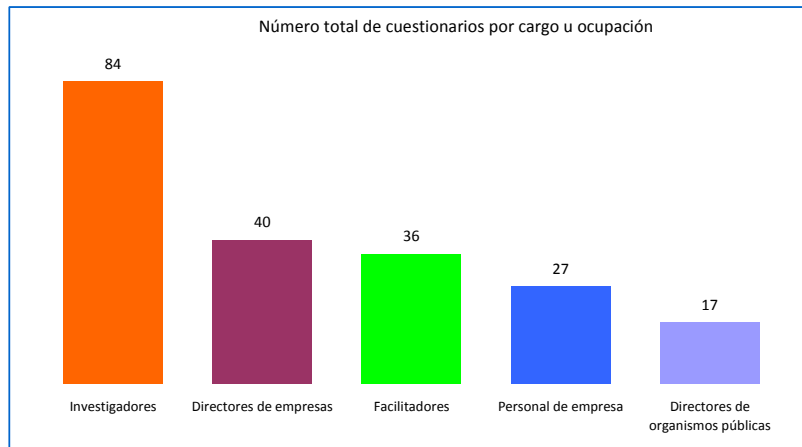
Cuando se desglosan los servicios y/o ayudas aparecidos en el cuestionario, se obtiene una relación más pormenorizada del número de cuestionarios recibidos por unidades y servicio/ayuda que éstas prestan, tal y como refleja la figura siguiente.



En general, el número de cuestionarios recibidos para cada tipo de servicio y/o ayuda es significativo, y está en relación con el número de beneficiarios de dichos servicios (véase tabla en la página 33 de este documento).

Quiénes responden al cuestionario

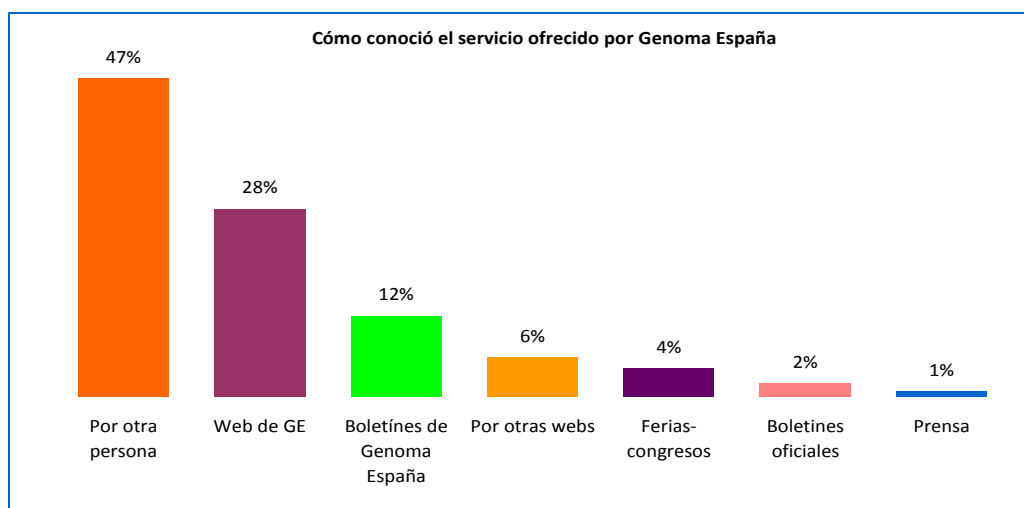
La distribución por cargo u ocupación de los que respondieron al cuestionario ha sido agrupada en cuatro bloques para simplificar el gráfico que aparece a continuación.



Como es de suponer el mayor número de encuestados que responden al cuestionario corresponde al grupo de investigadores (**84**) que incluye entre otros a coordinadores, emprendedores, pos-graduados, auxiliares de laboratorio e investigadores. Destaca también el grupo de directores de empresas (**40**) como directores, directores generales y empresarios. El grupo de facilitadores (**36**) obedece a inversores de capital riesgo, responsable de OTRI y OTT, técnicos de OTRI, de OTT y de otros organismos públicos. El grupo de personal de empresa (**27**) comprende consultores, gerentes, managers y auxiliares administrativos. Finalmente, el grupo de directores de organismos públicos (**17**) corresponde a responsables de centros de investigación, de departamentos y de otros organismos públicos de investigación.

Cómo conoció el servicio

En cuanto a cómo conoció el beneficiario el servicio y/o la ayuda ofrecido por Genoma España, la siguiente figura muestra que la comunicación en España del "boca-a-boca" entre las personas surte mayor efecto que cualquier otro sistema de información. Un **47%** de los beneficiarios dice haber conocido el mismo "por otra persona", mientras que un **28%**, **12%**, **6%**, **4%**, etc., reconocen haber sido informados por la Web de Genoma España, por boletines de Genoma España, por otras webs, etc., respectivamente.



Satisfacción global por prestación en términos de media y varianza

La satisfacción global mostrada en términos de media y varianza por todos los que respondieron al cuestionario, según el tipo de prestación y por unidades, se refleja en la tabla siguiente.

| Unidades de Genoma España | Servicios | Media | Varianza |
|---------------------------|--|-------|----------|
| Unidad de Proyectos | Resolución de dudas de convocatoria InnoCash | 4,6 | 0,26 |
| | Gestión de pre-oferta tecnológica | 4,3 | 0,49 |
| | Relación con entidades colaboradoras homologadas | 4,1 | 0,54 |
| | Aplicación Web de InnoCash | 4,0 | 1,33 |
| | Gestión de presentación de proyectos | 4,6 | 0,30 |
| | Procedimiento de adjudicación de crédito | 4,6 | 0,25 |
| | Gestión de proyectos genómicos I+D+i | 4,6 | 0,26 |
| Unidad de Transferencia | Valoración de spin-offs o proyectos de desarrollo | 4,0 | 0,20 |
| | Cartera tecnológica | 4,4 | 0,27 |
| | Financiación de patentes | 4,2 | 0,62 |
| Unidad de Promoción | Ayudas a workshops y redes científicas | 3,9 | 1,43 |
| | Ayudas para ferias y eventos internacionales | 4,4 | 0,41 |
| | Foro de presentación de proyectos empresariales a inversores | 4,3 | 0,67 |
| | Taller de comercio exterior | 4,3 | 0,25 |
| | Formación de directivos de empresas | 3,9 | 0,84 |
| | Formación de bioemprendedores | 3,8 | 0,70 |

Existe una percepción muy favorable por parte de los beneficiados de servicios y/o ayudas tal como muestran las medias altas y las respectivas varianzas bajas entre puntuaciones. Por otro lado, también, existe una percepción favorable no tan alta, especialmente en aquellos servicios como ayudas para workshops y la formación de directivos y bioemprendedores.

Satisfacción global mostrada en cuanto al número de respuestas por tipo de servicio y/o ayuda

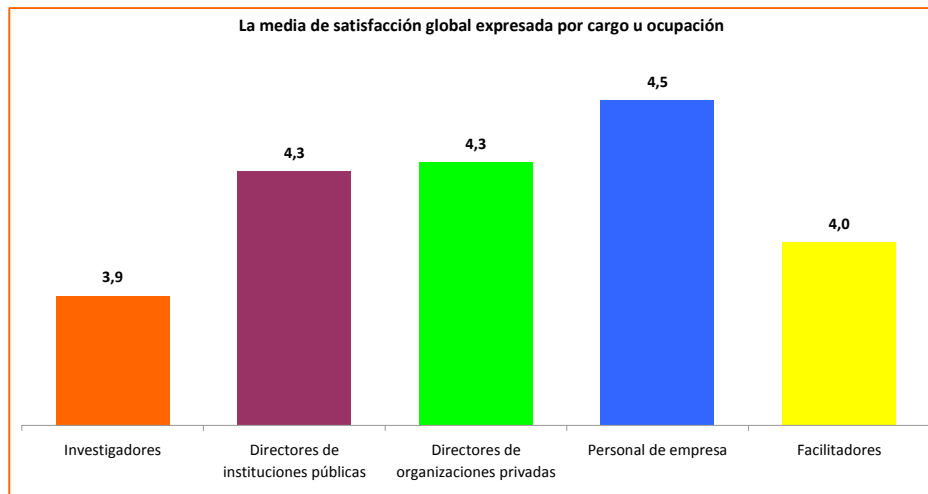
La satisfacción global mostrada por los encuestados en cuanto al número de respuestas según el tipo de servicio/ayuda se refleja en la figura siguiente.



Destaca notablemente la satisfacción mostrada por los beneficiarios hacia casi todos los servicios, es decir, el **98%** de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho, mientras que el **2%** de ellos se muestra ligeramente satisfecho por servicios tales como la formación de bioemprendedores y de directivos, la aplicación web de InnoCash 2010 y las ayudas a workshops y redes científicas.

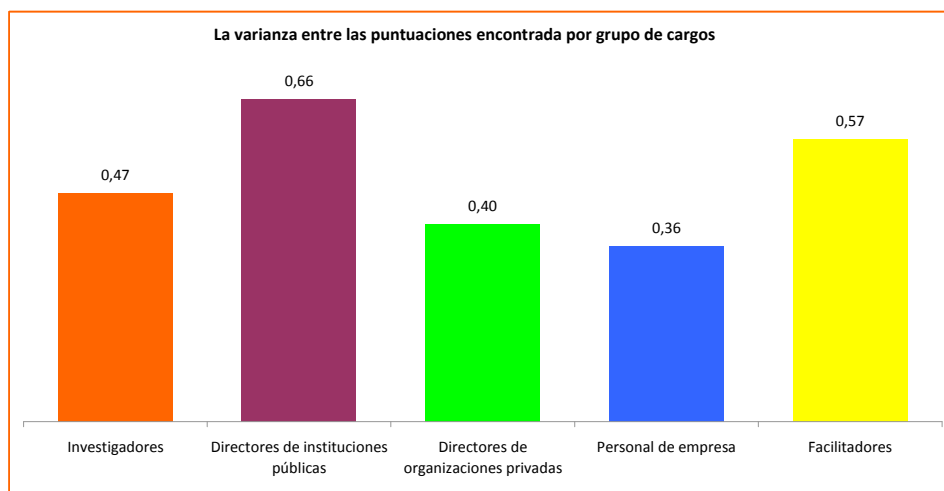
Satisfacción global por cargo u ocupación

La satisfacción global expresada por los grupos de cargo u ocupación de los encuestados se refleja en el siguiente gráfico.



Como se puede apreciar, la satisfacción media expresada más alta (**4,5**) corresponde al personal de empresa, seguidos por los directores de instituciones públicas y organizaciones privadas (**4,3**), por los facilitadores (**4,0**) y los investigadores (**3,9**). En términos globales, se puede decir que la mayor parte de los encuestados se sienten satisfechos o muy satisfechos por los servicios y/o ayudas que solicitaron a las plataformas y a Genoma España.

Para comprobar si los valores del conjunto de datos numéricos obtenidos son significativamente distintos a la media del grupo de puntuaciones se ha realizado un análisis de varianza como refleja la figura siguiente.



La menor variabilidad encontrada entre puntuaciones la hallamos entre el personal de empresa (**0,36**), los directores de organizaciones privadas (**0,40**) y los investigadores (**0,47**). En cambio, la mayor varianza entre las puntuaciones corresponde a facilitadores (**0,57**) y directores de instituciones públicas (**0,66**).

Análisis y discusión de los resultados específicos

Unidad de Proyectos

Como se citó en el apartado "descripción del cuestionario de satisfacción 2010", la Unidad de Proyectos (**UPs**) realiza las actividades de gestionar los proyectos

genómicos I+D+i que Genoma España ha lanzado, resolver dudas de convocatoria del programa InnoCash 2010, gestionar las pre-ofertas tecnológicas como la presentación de proyectos, etc., mientras establece el nexo entre los investigadores, sus agentes, los inversores y la Fundación, entre otros.

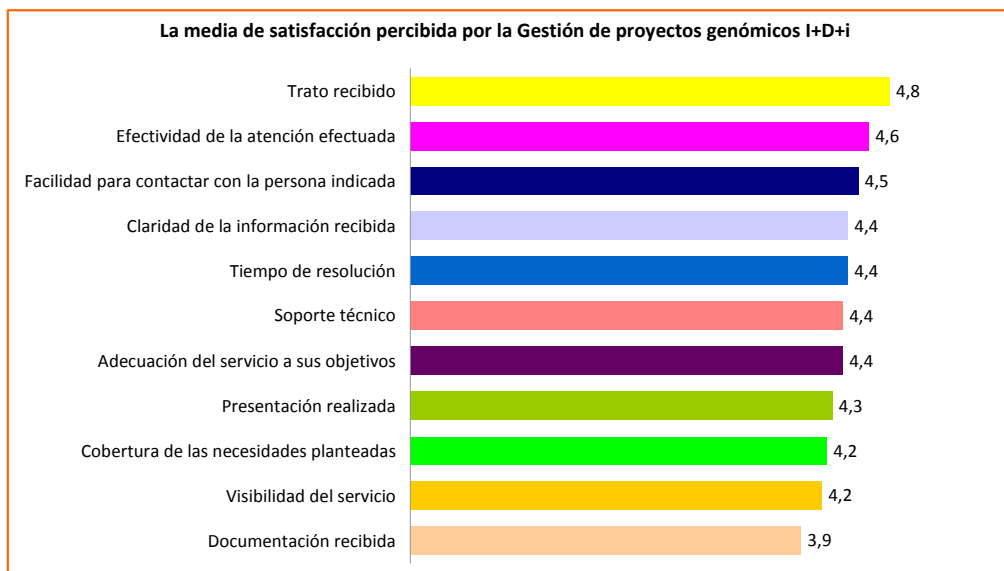
En la sección de resultados generales se muestra que la UPs envió 330 correos electrónicos, recibiendo 120 cuestionarios relacionados con las actividades de la unidad, lo que supone un 36%.

Los aspectos más específicos del cuestionario por servicio/ayuda, es decir, los ítems a valorar en las actividades según el servicio/ayuda que realiza la UPs se analizan a continuación.

Gestión de proyectos genómicos I +D+i

Entre una de actividades de la UPs está la gestión y seguimiento de proyectos genómicos I+D+i. Se enviaron 108 cuestionarios a los beneficiarios de dicha actividad de los que se reciben 19 recibidos, sólo represente el 18% del total enviado por la Unidad. En cambio, la valoración global es de 4,6 en una escala de 1 a 5.

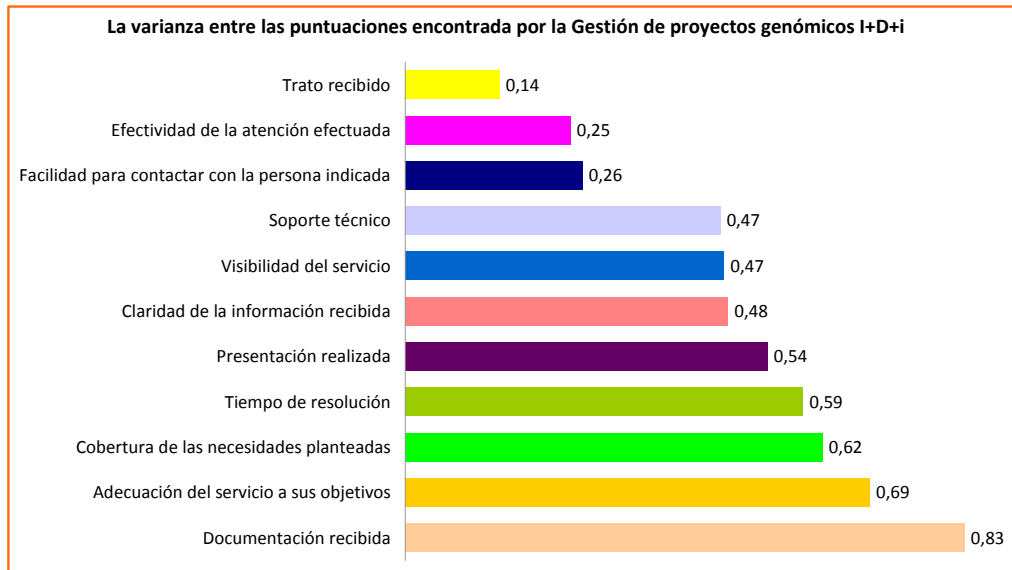
La media de satisfacción percibida por los encuestados y por ítem valorado se recoge en la figura siguiente.



Casi todos los encuestados se sienten muy satisfechos por el aspecto de "trato recibido" (4,8). Se encuentran también muy satisfechos por aspectos como la "efectividad de la atención recibida" (4,6) y la "facilidad para contactar con la persona indicada" (4,5). Adicionalmente, la "claridad de la información recibida", el "tiempo de resolución", el "soporte técnico" y la "adecuación del servicio a sus objetivos" reciben una valoración de 4,4 como media.

Bastante satisfechos se encuentran los beneficiarios de los servicios de gestión de proyectos genómicos I+D+i con el aspecto de la "presentación realizada" (4,3). En cambio, se sienten un poco menos satisfecho por los aspectos de la "cobertura de las necesidades planteadas" y la "visibilidad del servicio" (4,2). La "documentación recibida" recibe una valoración algo menor (3,9) como media que las dos anteriores.

La variabilidad entre puntuaciones muestra para el ítem "trato recibido", como era de esperar, una varianza de 0,14, es decir, existe escasa discrepancia entre las puntuaciones dadas por los encuestados a dicho ítem, como se puede observar en la figura siguiente.



Por otro lado, los ítems "*efectividad de la atención recibida*" y "*facilidad para contactar con la persona indicada*" muestran una varianza de 0,25 y 0,26, respectivamente. Con una variabilidad entre puntuaciones de 0,47 aparecen los ítems "*soporte técnico*" y "*visibilidad del servicio*".

Aumenta la varianza entre las puntuaciones dadas por los encuestados para los ítems "*claridad de la información recibida*", "*presentación realizada*", "*tiempo de resolución*", "*cobertura de las necesidades planteadas*" y "*adecuación del servicio a sus objetivos*" 0,48, 0,54, 0,59, 0,62 y 0,69, respectivamente. En cambio, la "*documentación recibida*" tiene la mayor varianza (0,83) de todos los ítems valorados.

Gestión de preoferta tecnológica del programa InnoCash

Con la designación del Ministerio de Ciencia e Innovación para que Genoma España se encargue del diseño, la puesta en marcha, el desarrollo y la gestión del programa InnoCash, la UPs lleva a cabo una serie de actividades a tal fin.

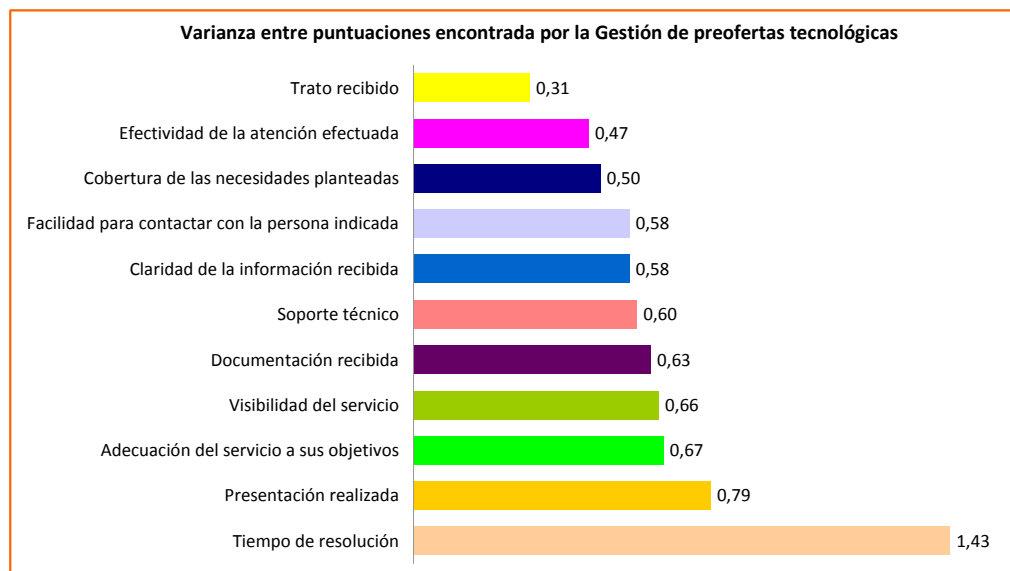
Entre una de las actividades propia del programa InnoCash está la gestión de preofertas tecnológicas recibidas con motivo de la convocatoria pública que se realiza. En este sentido, se enviaron 140 correos electrónicos a los beneficiarios del servicio y respondieron 40, lo que representa un 28,6% de participación. De estos 40 beneficiarios, se recibieron 35 cuestionarios haciendo referencia al servicio de gestión de preoferta tecnológica.

La valoración global realizada a dicho servicio es de 4,3 en una escala de 1 a 5. Por otro lado, la figura siguiente recoge la media de satisfacción por ítem valorado.



Los que valoraron servicio de gestión de preoferta tecnológica se expresan muy satisfechos, resaltando favorablemente el "trato recibido" (4,6), seguidos por "efectividad de la atención recibida", "adecuación del servicio a sus objetivos", "facilidad para contactar con la persona indicada", "claridad de la información recibida", "cobertura de las necesidades planteadas", "presentación realizada", "soporte técnico" y "visibilidad del servicio" con medias de 4,3, 4,3, 4,2, 4,2, 4,2, 4,1 y 4,1, respectivamente. Los ítems menos valorados son "tiempo de resolución" y "documentación recibida" con medias de 3,9 y 3,7, respectivamente.

Cuando se analiza la variabilidad entre las puntuaciones dadas por los encuestados la distribución resulta algo distinta como se aprecia en la figura a continuación.

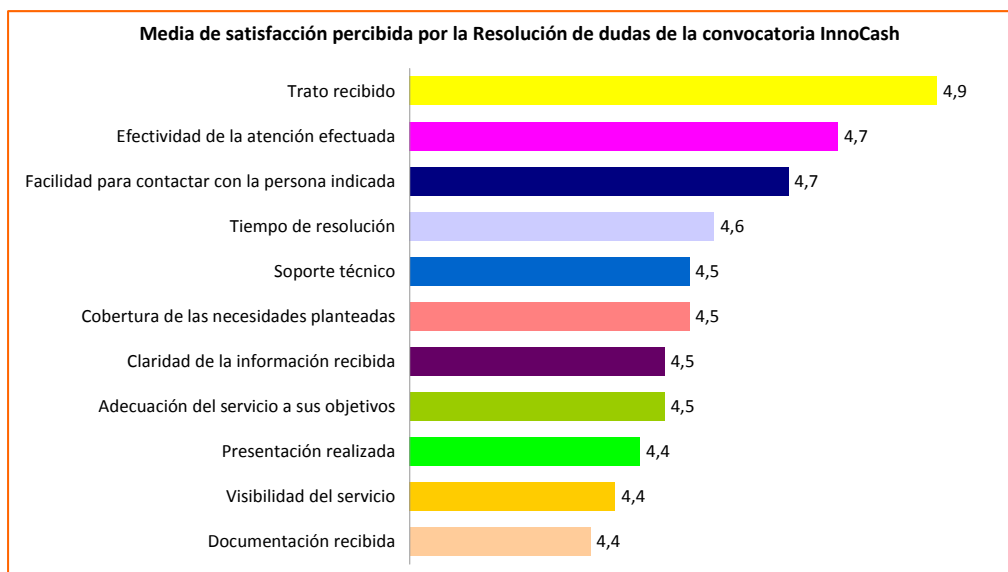


Destaca notablemente que el ítem de "tiempo de resolución" que presenta la mayor variabilidad superior al 1,4 entre las puntuaciones dadas por los encuestados. En cambio, los demás ítems presentan una varianza menor a 0,8.

Resolución de dudas de la convocatoria del programa InnoCash

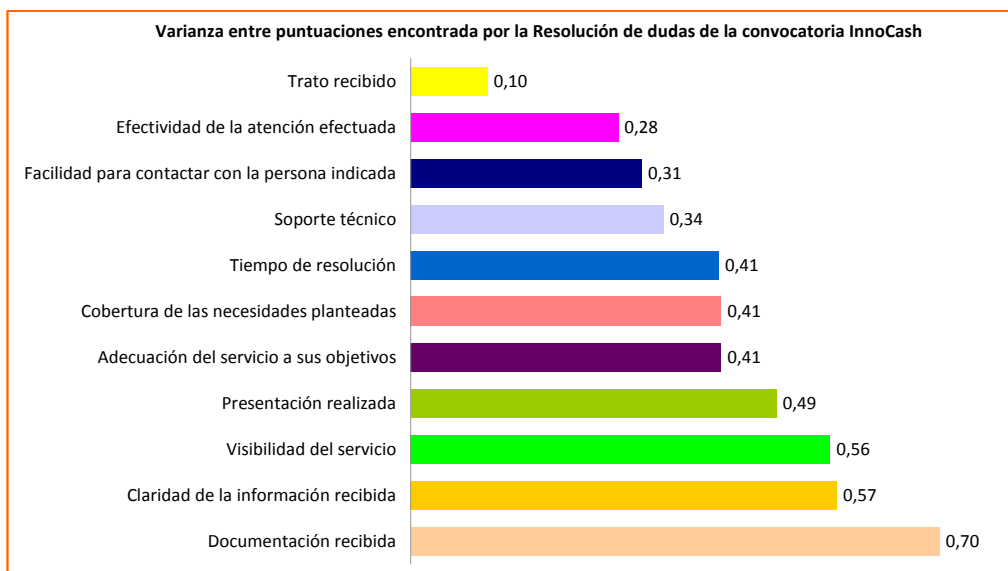
Entre otra de las actividades propia del programa InnoCash que realiza la UPs está resolver las dudas que puedan tener los beneficiarios que se presentan a la convocatoria. A tal respecto, se recibieron 27 cuestionarios que representa el 27% del total recibido que hace referencia a InnoCash. La valoración global es de 4,6 en

una escala de 1 a 5, mientras la media de satisfacción percibida por los encuestados y por ítem valorado se recoge en la figura siguiente.



Todas las puntuaciones medias de cada uno de los ítems son iguales o superiores a 4,4 en una escala de 1 a 5. Destaca notablemente el ítem "*trato recibido*" con una media de 4,9, lo que supone que los encuestados se sienten muy satisfechos con el personal que les atiende. Resaltan, también, por estar vinculados al anterior, los ítems de "*efectividad de la atención recibida*" y "*facilidad para contactar con la persona indicada*" con medias de 4,7, y "*soporte técnico*" con media 4,6.

Cuando se observa la variabilidad entre puntuaciones se obtiene una distribución como refleja la siguiente figura.

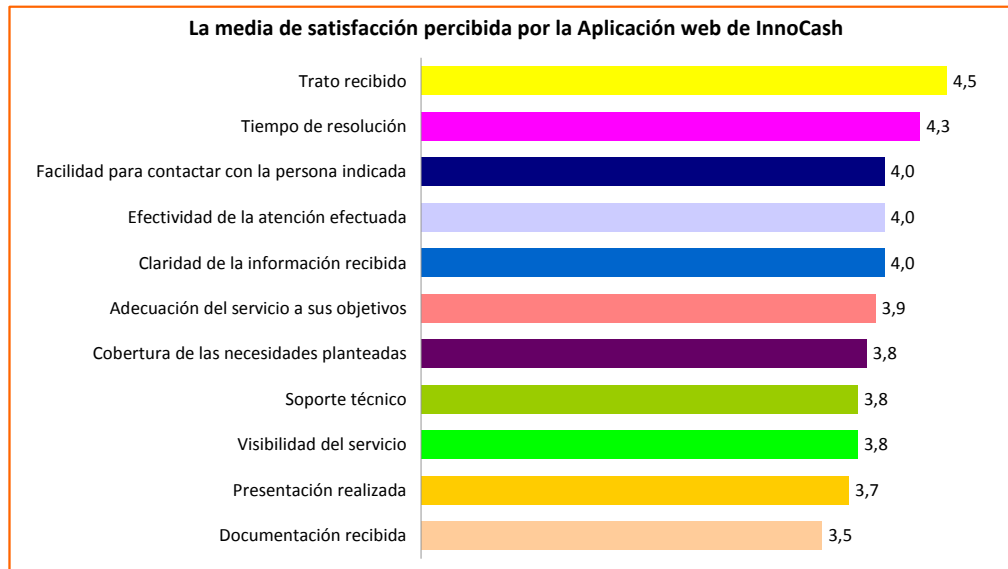


Las varianzas más bajas entre puntuaciones (entre un rango de 0,10 a 0,34) corresponden a los ítems "*trato recibido*", "*efectividad de la atención recibida*", "*facilidad para contactar con la persona indicada*" y "*soporte técnico*" que, a su vez, se relacionan con las medias altas que citan arriba. En cambio, en el extremo opuesto de mayor variabilidad, entre un rango de 0,56 a 0,70, destacan los ítems "*visibilidad del servicio*", "*claridad de la información recibida*" y "*documentación recibida*".

Aplicación Web de InnoCash

Uno de los mecanismos más importantes del programa InnoCash es su escaparate tecnológico que, entre otras cosas, capta y publicita las tecnologías y resultados de I+D generados, sobre todo, por los centros públicos de investigación, no es otro que la aplicación Web de InnoCash.

El 13% de los cuestionarios recibidos, es decir, 10 de los mismos, obedece a esta herramienta, cuya valoración global es de 4,0 en una escala de 1 a 5. Las medias de satisfacción dadas, por los beneficiarios del servicio, hacia los ítems valorados aparece en la figura siguiente y, como se ve, las mismas se encuentran entre un rango de 3,5 a 4,5.

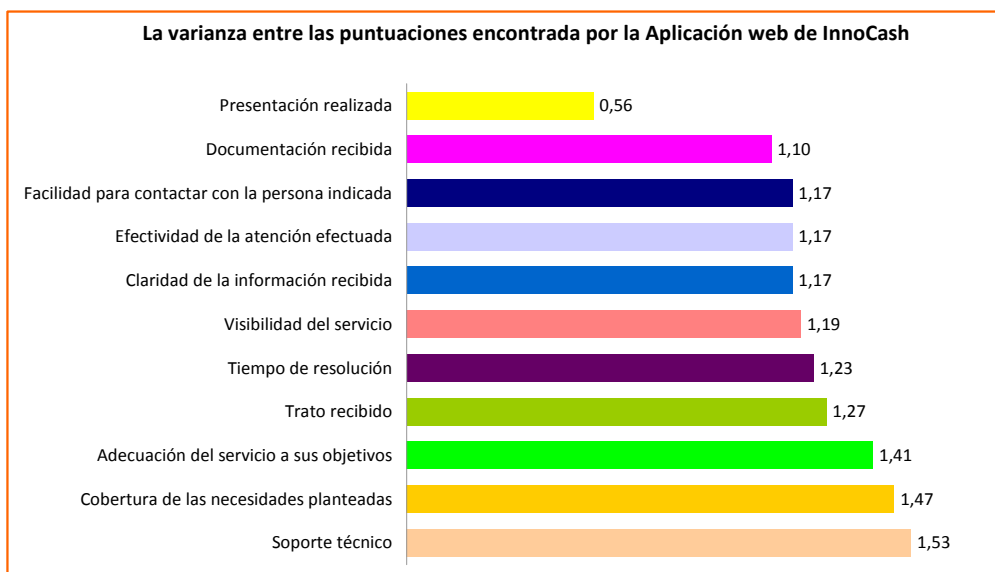


Los encuestados se sienten muy satisfechos con el *"trato recibido"* (4,5) y con el *"tiempo de resolución"* (4,3). Resultan igualmente satisfactorias la percepción hacia la *"facilidad para contactar con la persona indicada"*, la *"efectividad de la atención efectuada"* y *"claridad de la información recibida"* con una media de 4,0. La *"adecuación del servicio a sus objetivos"* (3,8), la *"cobertura de las necesidades planteadas"*, el *"soporte técnico"* (3,8), la *"presentación realizada"* (3,8), así como la *"visibilidad del servicio"* (3,7), también, producen satisfacción para los encuestados.

En cambio, el aspecto de *"documentación recibida"* proporciona menos satisfacción en los beneficiarios (3,5) del uso de la aplicación Web InnoCash.

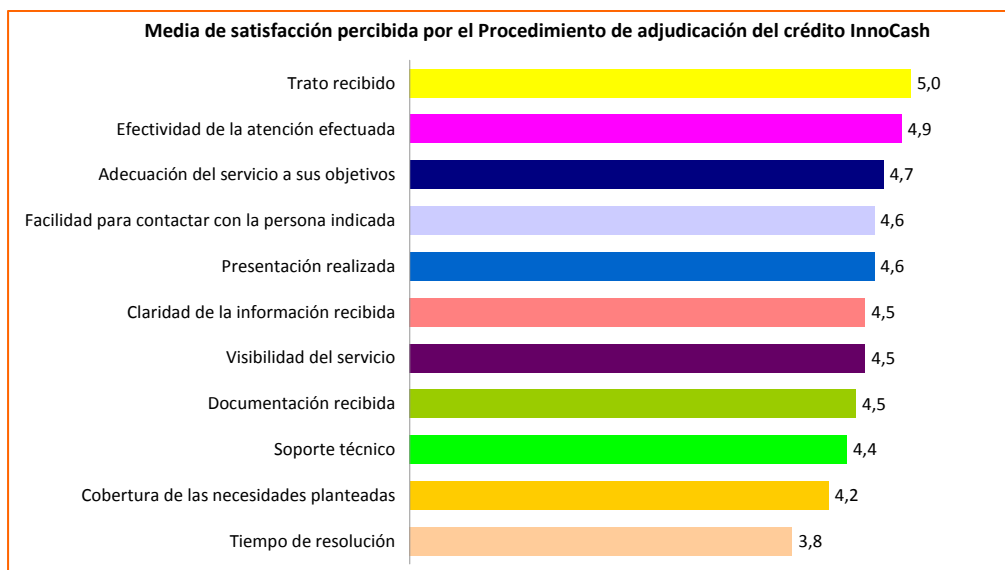
Por otro lado, resalta notablemente la gran variabilidad entre las puntuaciones de las 8 personas encuestadas en el ítem *"soporte técnico"* (1,53), seguidos por *"cobertura de las necesidades planteadas"* (1,47), *"adecuación del servicio a sus objetivos"* (1,41), *"trato recibido"* (1,27), *"tiempo de resolución"* (1,23), *"visibilidad del servicio"* (1,19), *"facilidad para contactar con la persona indicada"*, *"efectividad de la atención efectuada"* y *"claridad de la información recibida"* los tres últimos ítems con una varianza de 1,17.

Sin embargo, destaca igualmente la poca variabilidad existente entre las puntuaciones del ítem *"documentación recibida"* (0,56), como aparece reflejado en la figura siguiente.



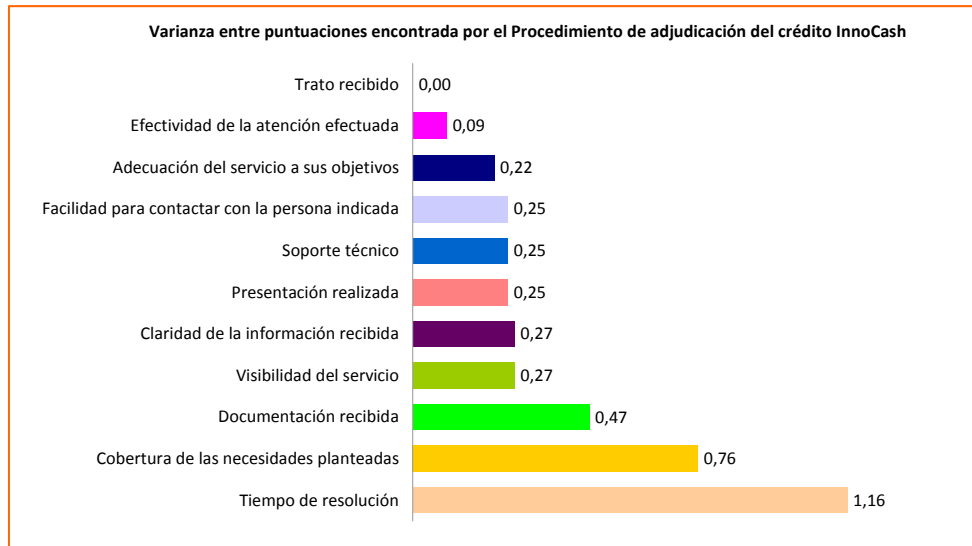
Procedimiento de adjudicación del crédito InnoCash

Otra de las actividades asociada al programa InnoCash corresponde al procedimiento de adjudicación de crédito que recae sobre el 13% de los cuestionarios recibidos. La valoración global de este servicio es de 4,6 en una escala de 1 a 5. Por otro lado, la media de satisfacción percibida por los beneficiarios que hicieron uso del servicio es también muy alta, a excepción del "tiempo de resolución", como aparece en la siguiente figura.



Se puede claramente observar que los encuestados se sienten muy satisfechos con el "trato recibido" (5,0), seguidos por la "efectividad de la atención efectuada" (4,9), la "adecuación del servicio a sus objetivos" (4,7), la "facilidad para contactar con la persona indicada" y "presentación realizada" (ambos 4,6), la "claridad de la información recibida", la "visibilidad del servicio" y "documentación recibida" (estos tres 4,5), el "soporte técnico" (4,4) y, por último, la "cobertura de las necesidades planteadas" (4,2). También, resulta satisfactorio para los encuestados, aunque en menor medida, como se mencionó anteriormente, el "tiempo de resolución", cuya media (3,8) es la más baja.

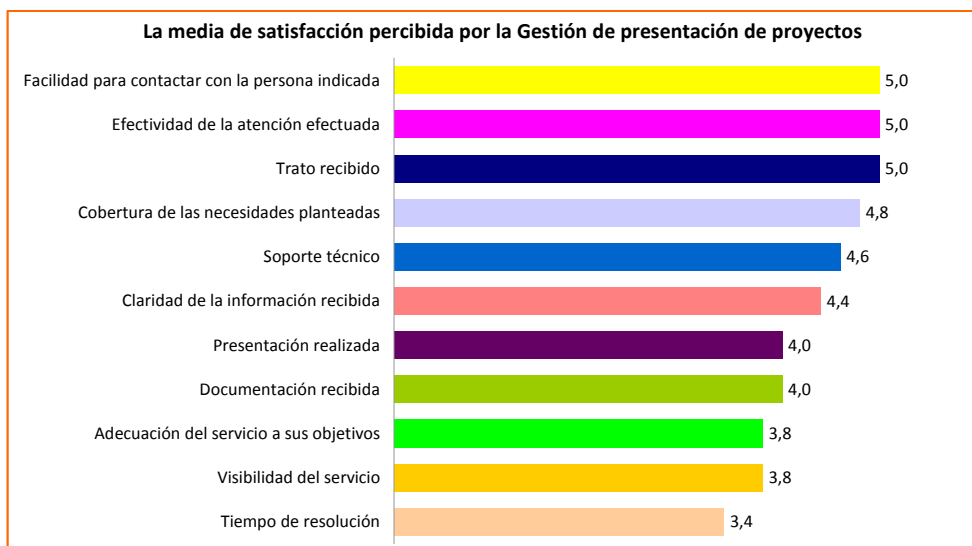
En la figura siguiente se observa la variabilidad entre las puntuaciones dadas por los beneficiarios que solicitaron el servicio a la Unidad.



No es de extrañar que la varianza cero entre puntuaciones corresponda a "trato recibido", cuya media de satisfacción es, a la vez, cinco. También, con variabilidad muy baja que, también, no es de extrañar, recae sobre "efectividad de la atención efectuada", cuya media es de 4,9. Así mismo, con un rango de dispersión de varianza entre 0,22 a 0,27, están "adecuación del servicio a sus objetivos", "facilidad para contactar con la persona indicada", "soporte técnico", "visibilidad del servicio", etc. Siguen en orden ascendente "documentación recibida" (0,47) y "cobertura de las necesidades planteadas" (0,76). En cambio, la varianza más alta obedece al "tiempo de resolución" (1,16) que corresponde, a su vez, a la media más baja. Aquí, se evidencia que algunos beneficiarios no están contentos con el tiempo que se tarda en resolver el procedimiento de adjudicación o concesión de la financiación del programa InnoCash.

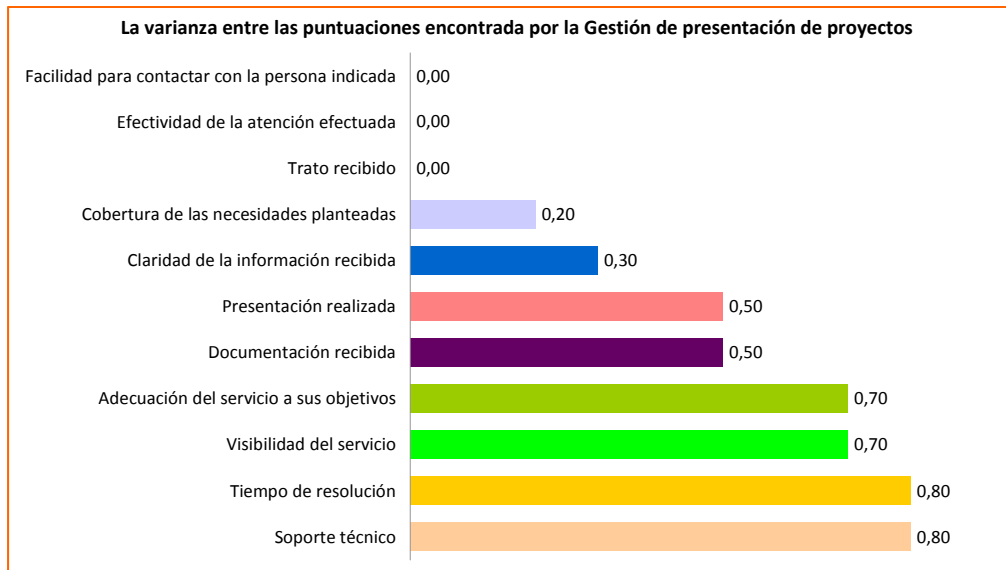
Gestión de presentación de proyectos para la financiación InnoCash

Con la actividad de gestionar la presentación de proyectos se llega a la fase de financiación del programa InnoCash. La UPS se encarga del asesoramiento en la presentación de la solicitud, la reunión con el equipo promotor del proyecto, la evaluación tecnológica, financiera, etc. De la labor realizada, sólo ha contestado un 8% de los 51 correos enviados a los beneficiarios del servicio. En cambio, la valoración global es de 4,6 en una escala de 1 a 5. Por otro lado, la media de satisfacción percibida por los encuestados por cada uno de los aspectos del cuestionario evaluados es muy alta como puede apreciarse en la siguiente figura.



Los encuestados se sienten claramente muy satisfechos con la "facilidad para contactar con la persona indicada", la "efectividad de la atención efectuada" y el "trato recibido" (los tres aspectos 5,0). Igualmente, muy satisfechos están de la "cobertura de las necesidades planteadas" (4,8) y el "soporte técnico" (4,6), seguidos por la "claridad de la información recibida" (4,4), la "presentación realizada" y "documentación recibida" (ambas 4,0). Menor satisfacción sienten por la "adecuación del servicio a sus objetivos" y la "visibilidad del servicio" (ambas 3,8). También, resulta satisfactorio para los encuestados, aunque en menor medida, el "tiempo de resolución", cuya media (3,4) es la más baja.

En la figura siguiente se observa la variabilidad entre las puntuaciones de los beneficiarios que solicitaron el servicio a la UPs.



Como cabe esperar de los tres ítems, cuya media es de 5, "facilidad para contactar con la persona indicada", "efectividad de la atención efectuada" y "trato recibido", la variabilidad entre puntuaciones es cero. Existe una discrepancia entre el 80% de los encuestados sobre los aspectos de "soporte técnico", cuya media fue muy alta (4,6), y "tiempo de resolución", cuya media fue, a su vez, la más baja (3,4). También, hay discrepancia entre la variabilidad de las puntuaciones dadas a "adecuación del servicio a sus objetivos" y "visibilidad del servicio" (ambas 0,7) y las correspondientes satisfacciones medias (ambas 3,8). En cambio, la varianza baja de "cobertura de las necesidades planteadas" (0,20) guarda una estrecha relación inversa con su media (4,8); igualmente ocurre con la varianza de "claridad de la información recibida" (0,30) y su media (4,4).

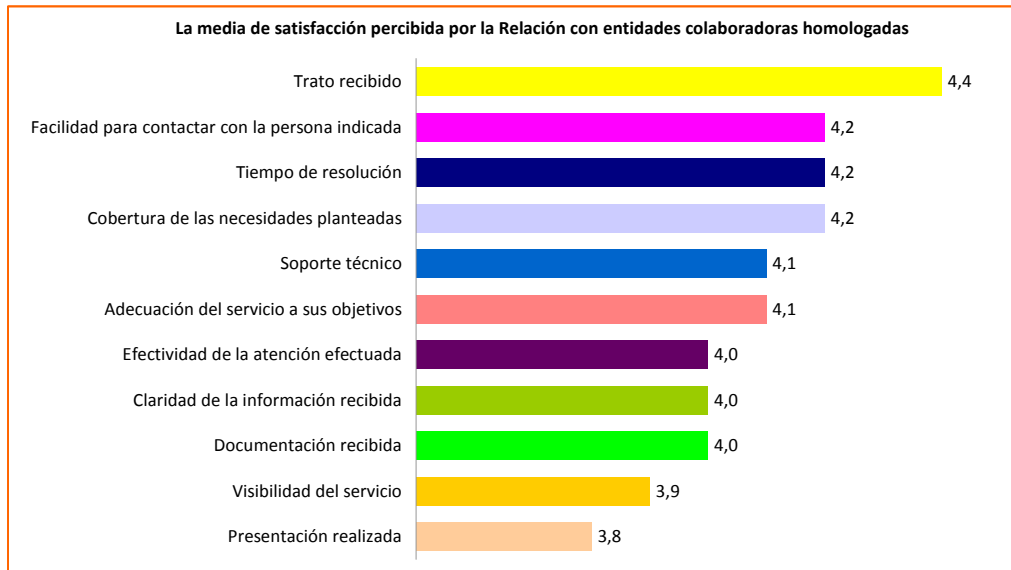
Relación con entidades colaboradoras homologadas

Por último, la relación con entidades colaboradoras homologadas no es propiamente una actividad de la UPs, sino más bien la relación que se establece entre los proveedores de tecnologías, que solicitan los servicios a través de la Fundación Genoma España, y colaboradores homologados por la misma. Por tanto, se intenta conocer cómo perciben los beneficiarios este servicio que apoya financieramente Genoma España.

De los 31 correos electrónicos enviados a los encuestados sobre los servicios de las entidades homologadas, se reciben 11 cuestionarios, lo supone un 32%.

La valoración global es de 4,1 en una escala de 1 a 5.

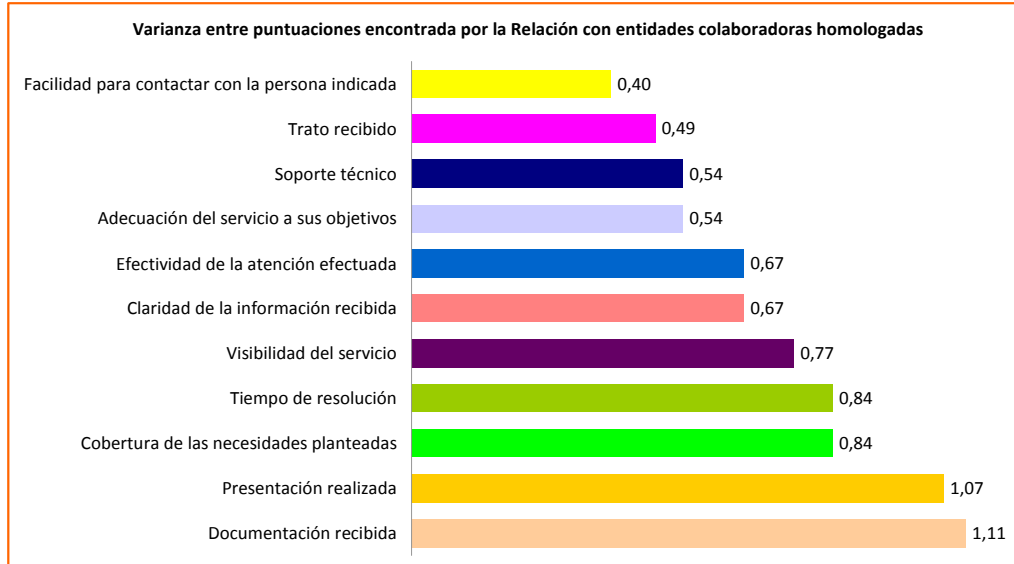
Por otro lado, la media de satisfacción percibida por los beneficiarios es alta como puede apreciarse en la siguiente figura.



Destaca que los encuestados se sienten muy satisfechos con el "trato recibido" (4,4 de una escala de 5). Adicionalmente, una apreciación similar la comparten aspectos tales como la "facilidad para contactar con la persona indicada", el "tiempo de resolución" y "cobertura de las necesidades planteadas" (las tres 4,2), seguidas por el "soporte técnico" y la "adecuación del servicio a sus objetivos" (ambas 4,1), etc.

Sin embargo, el ítem "presentación realizada" obtiene la menor media (3,8).

En la figura siguiente se observa la variabilidad entre las puntuaciones de los beneficiarios del servicio.



Destaca notoriamente que las varianzas más altas entre puntuaciones recaen sobre los ítems "documentación recibida" (1,11) y "presentación realizada" (1,07). De forma descendente están los ítems "cobertura de las necesidades planteadas" y "tiempo de resolución" (ambos 0,84), "visibilidad del servicio" (0,77), "claridad de la información recibida" y "efectividad de la atención recibida" (ambos 0,67), "adecuación del servicio a sus objetivos" y "soporte técnico" (ambos 0,54), "trato recibido" (0,49).

Finalmente, el ítem "facilidad para contactar con la persona indicada" (0,40) tiene la varianza más baja entre las puntuaciones dadas por los encuestados.

Unidad de Transferencia

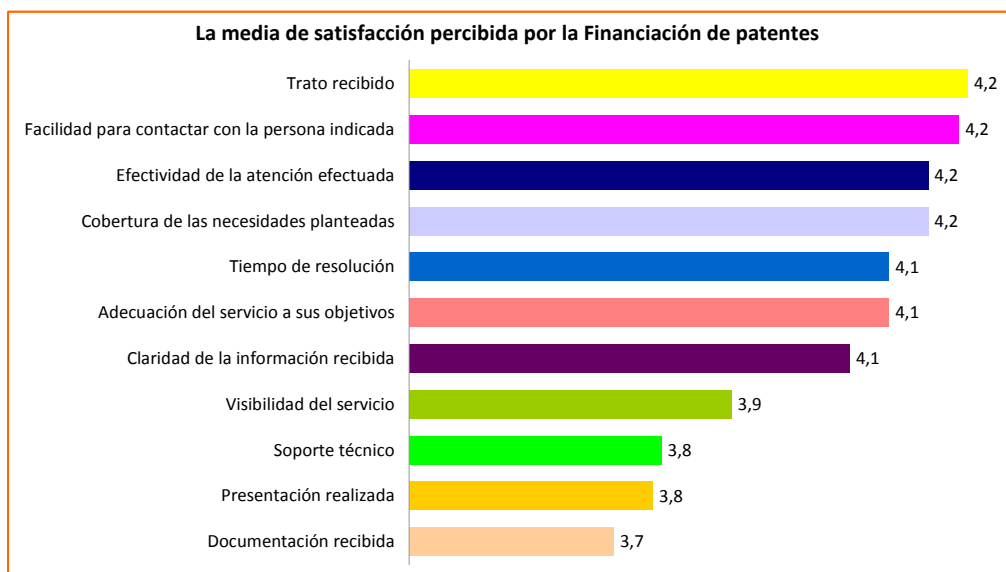
Como se citó anteriormente, la Unidad de Transferencia (UT) se centra en las actividades de proveer la cartera tecnológica, la financiación de patentes y valoración de spin-offs o proyectos de desarrollo para la comunidad científica española en el área de biotecnología. Además realiza y publica estudios estratégicos del sector biotecnológico, así como estudios de prospectiva y vigilancia tecnológica. Estos estudios y otros susceptibles de publicación se incorporan a la Web de Genoma España y son de libre acceso.

Los beneficiarios de este servicio de publicaciones son muy amplios: investigadores, empresas, consultoras, formadores, público nacional e internacional, etc., y difícilmente contrastable. Sin embargo, no se ha evaluado el nivel de satisfacción de los beneficiarios sobre las publicaciones, dado que no hay forma de constatar quiénes que acceden realmente a ellos.

En la sección de resultados generales se presentó que la UT proporcionó 78 correos electrónicos reales, recibiendo 37 cuestionarios a cambio. Ello supone un 47%. Entre los correos enviados, 20 corresponden a empresas y 58 a OTRIs y OTTs con los que se relaciona.

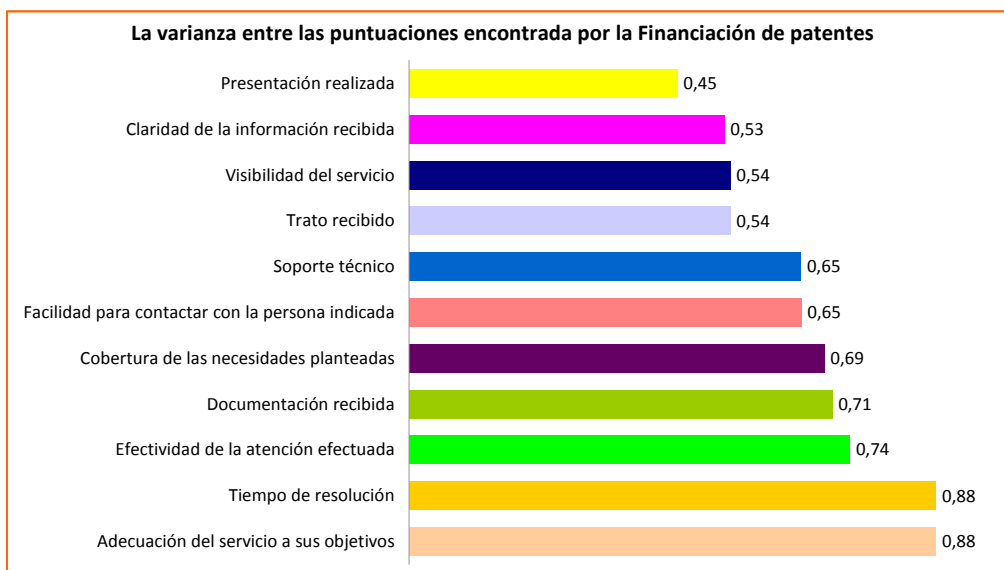
Financiación de patentes

Se recibieron 18 cuestionarios del total de 39 que se beneficiaron de las actividades que realiza la UT, lo que representa un 46% del total. La valoración global es de 4,2 en una escala de 1 a 5. Por otro lado, la figura siguiente muestra la satisfacción media expresada dichos beneficiarios sobre los aspectos específicos tratados en el cuestionario a valorar.



Los beneficiarios se sienten satisfechos con los ítems referidos a "trato recibido" (4,24), "facilidad para contactar con la persona indicada" (4,23), "efectividad de la atención efectuada" y "cobertura de las necesidades planteadas" (ambos 4,2), seguidos por "tiempo de resolución" y "adecuación del servicio a sus objetivos" (ambos 4,1), "claridad de la información recibida" (4,06) y "visibilidad del servicio" (3,9). Menos satisfactoria perciben el "soporte técnico" y "presentación realizada" (ambos 3,8). La menor satisfacción es percibida por la "documentación recibida" (3,7).

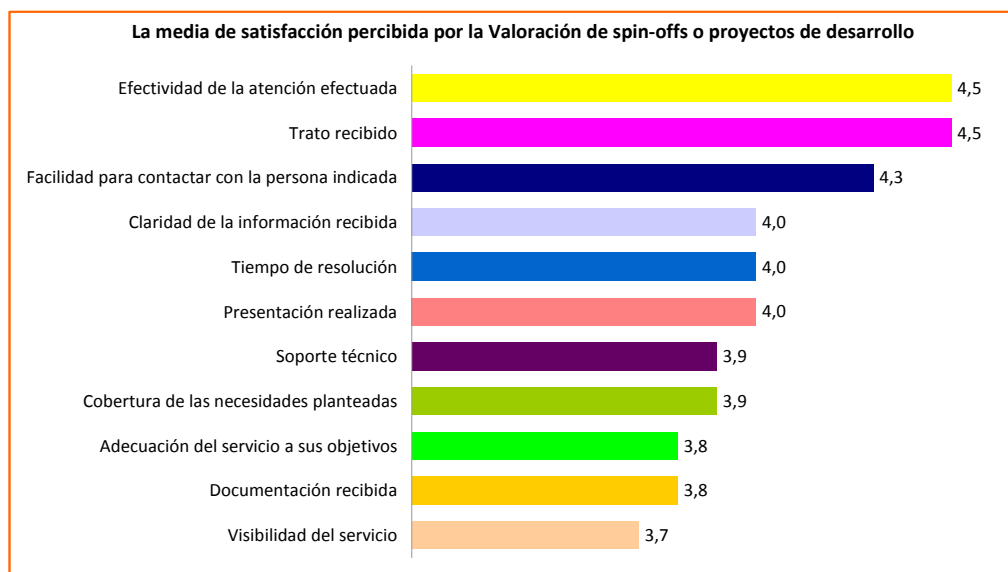
En el análisis de varianza que aparece en la figura a continuación se muestra una gran variabilidad entre las puntuaciones dadas por los beneficiarios en los ítems a valorar.



Destacan con una variabilidad alta los ítems referidos a "tiempo de resolución" y "adecuación del servicio a sus objetivos" (ambos 0,88), seguidos de forma descendentes por "efectividad de la atención efectuada" (0,74), "documentación recibida" (0,71), "cobertura de las necesidades planteadas" (0,69), "soporte técnico" y "facilidad para contactar con la persona indicada" (ambos 0,65), "visibilidad del servicio" y "trato recibido" (ambos 0,54), y "claridad de la información recibida" (0,53). En cambio, la varianza más baja entre puntuaciones dadas corresponde al ítem "presentación realizada" (0,45).

Valoración de spin-offs o proyectos de desarrollo

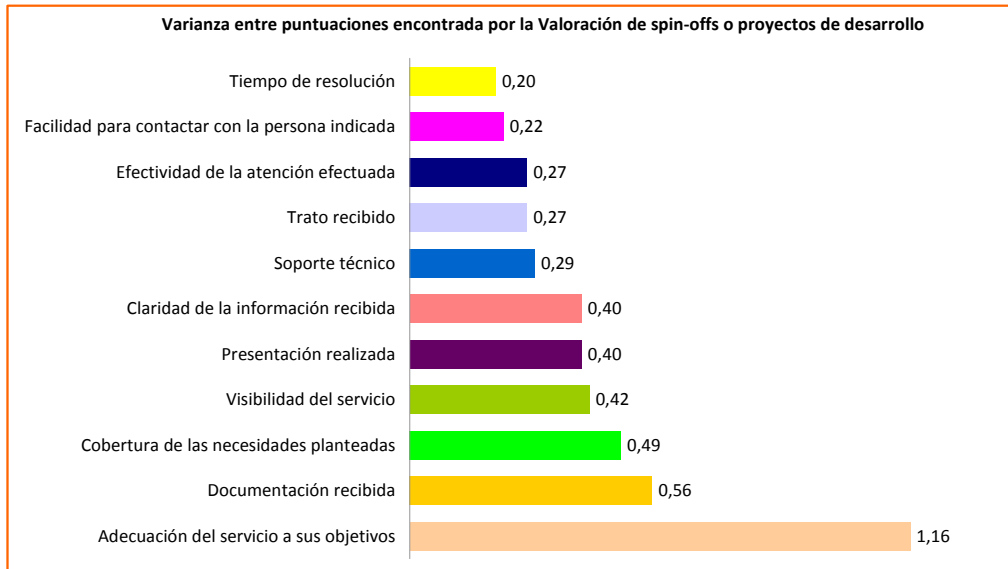
Con respecto a la valoración de spin-offs o proyectos de desarrollo han llegado 11 cuestionarios de un total de 37 recibidos, lo que implica un 30%. La valoración global es de 4,0 en una escala de 1 a 5. La media de satisfacción percibida por los encuestados y las puntuaciones dadas a los distintos ítems que aparecen el cuestionario se refleja en la figura siguiente.



Los beneficiarios del servicio se sienten muy satisfechos con los ítems referidos a "efectividad de la atención efectuada" y "trato recibido" (ambos 4,5), y "facilidad para contactar con la persona indicada" (4,3). También, se sienten satisfactorios con "claridad de la información recibida", "tiempo de resolución" y "presentación realizada" (los tres 4,0). Menos satisfacción se sienten por los aspectos del "soporte

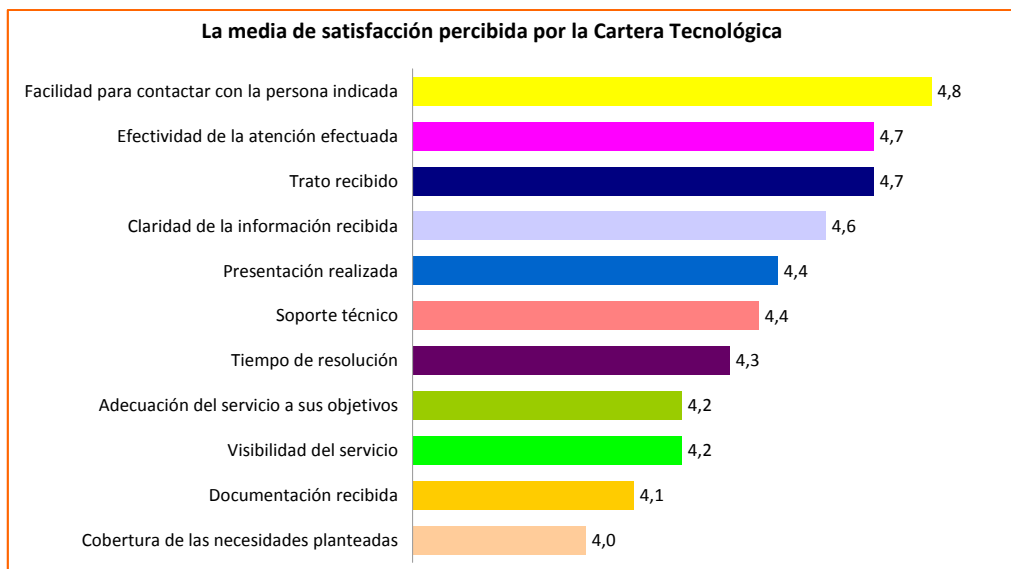
técnico" y la "cobertura de las necesidades planteadas" (ambos 3,9), seguidos por "adecuación del servicio a sus objetivos" y "documentación recibida" (ambos 3,8). La media más baja recae sobre el ítem "visibilidad del servicio" (3,8).

Si se observa detenidamente la figura siguiente, referida a la varianza encontrada entre las puntuaciones dadas, existe poca variabilidad en las respuestas de los beneficiarios del servicio, lo que implica cierta homogeneidad entre puntuaciones, salvo en el ítem "adecuación del servicio a sus objetivos" (1,16) cuya varianza es muy alta al compararla con las demás.



Cartera tecnológica

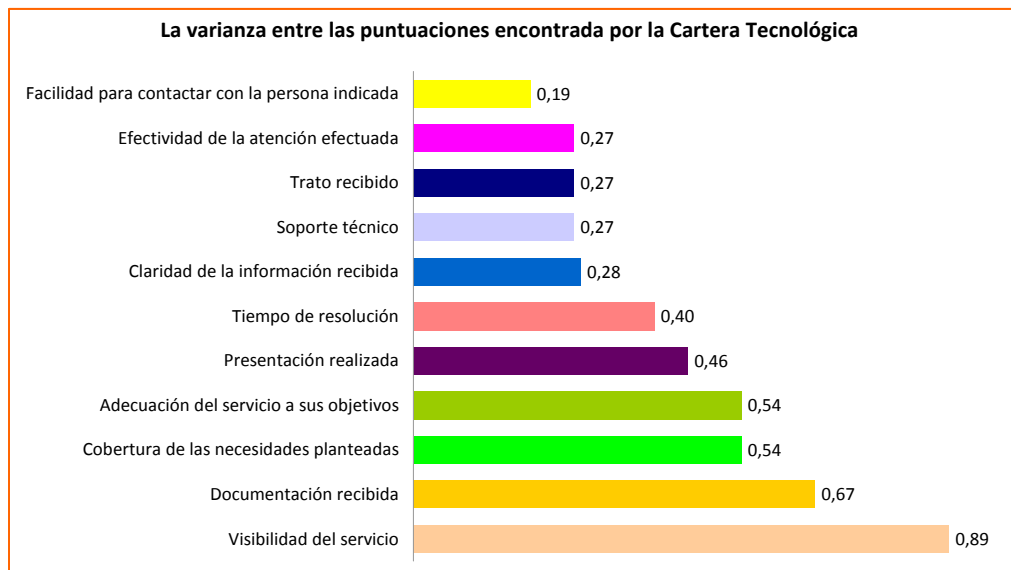
En cuanto a este servicio se refiere, la valoración global es de 4,4 en una escala de 1 a 5. Por otro lado, se reciben 10 cuestionarios cumplimentados de los 39 en total, lo que sólo supone un 26%. Ello sirve para ofrecer una aproximación de la satisfacción media percibida por los que se beneficiaron del servicio de cartera tecnológica.



Como se puede ver, los encuestados por el servicio de cartera tecnológica están muy satisfechos del mismo, resaltando muy notoriamente la "facilidad para contactar con la persona indicada" (4,8), la "efectividad de la atención efectuada" y "el trato recibido" (ambos 4,7), seguidos por la "claridad de la información recibida"

(4,6), el "soporte técnico" y la "presentación realizada" (ambos 4,4), "tiempo de resolución" (4,3), etc.

La variabilidad entre puntuaciones encontrada se muestra en la figura siguiente.



Encabeza la menor varianza entre puntuaciones el ítem "facilidad para contactar con la persona indicada" (0,19), seguidos entre un rango de 0,27 a 0,28 por "efectividad de la atención efectuada", "trato recibido", "soporte técnico" y "claridad de la información recibida". Entre el rango de 0,40 a 0,54 de varianza están los ítems "tiempo de resolución", "presentación realizada", "adecuación del servicio a sus objetivos", y "cobertura de las necesidades planteadas". Con 0,67 de variabilidad, se aprecia en el ítem "documentación recibida". La varianza más alta corresponde a "visibilidad del servicio" (0,89).

Unidad de Promoción

La Unidad de Promoción (UPromo) enfoca sus actividades hacia la formación para bioemprendedores y directivos de empresas biotecnológicas, las ayudas para reuniones, redes y workshops científicas y para ferias y/o eventos internacionales, el foro de presentación de proyectos empresariales a inversores y el taller de comercio exterior.

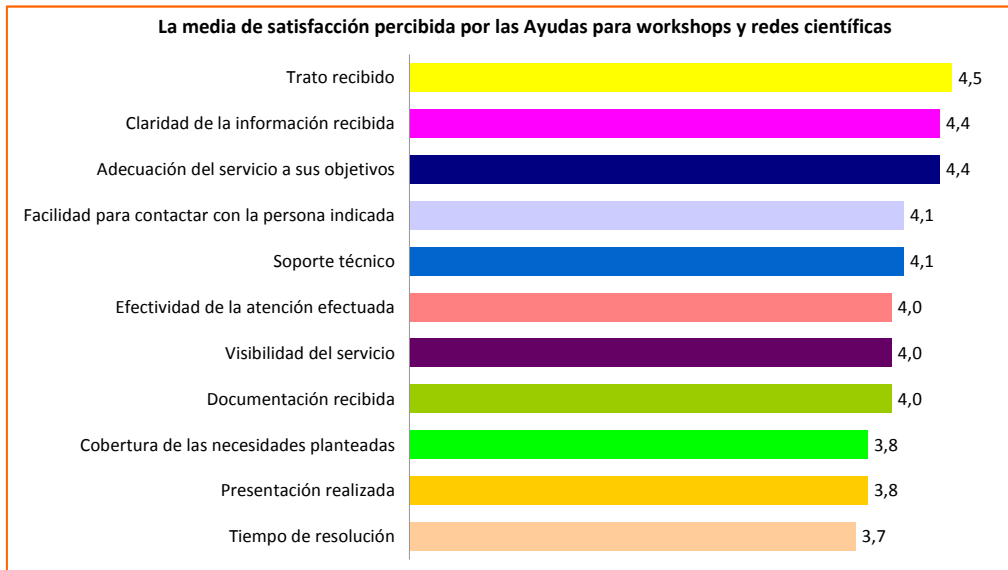
En la sección de resultados generales se menciona que se enviaron 219 correos electrónicos referidos a los servicios de la UPromo, recibándose 98 cuestionarios a cambio, lo que supone un 47%.

Entre los correos enviados, 49 corresponden a empresas que acudieron a ferias y/o eventos internacionales, 70 que recibieron formación de bioemprendedores, 76 que realizaron la formación para empresas, 29 que solicitaron ayudas para workshops, reuniones y redes científicas, y 7 que participaron en el taller de comercio exterior.

Ayudas a workshops y redes científicas

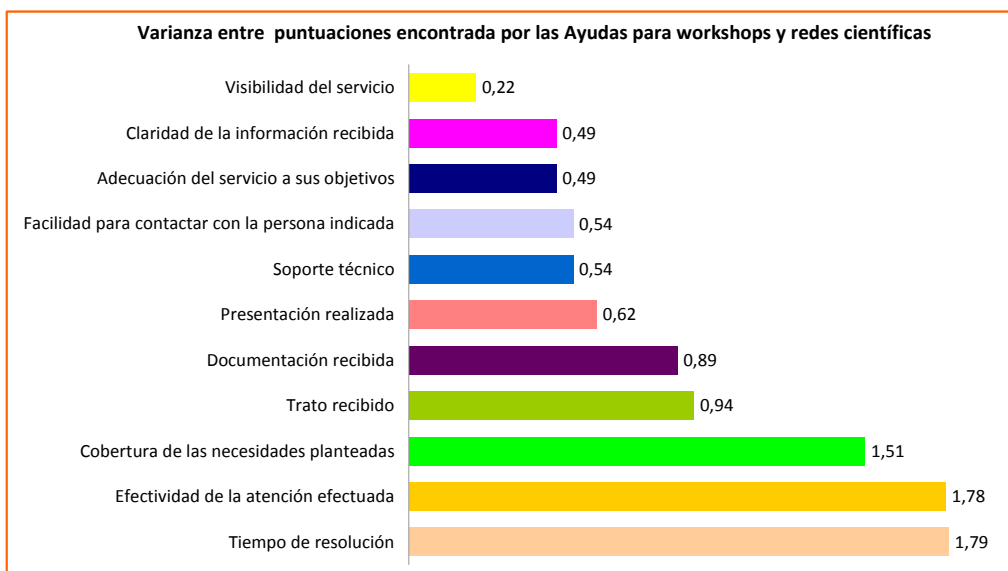
Se enviaron 28 correos electrónicos efectivos a los beneficiarios de ayudas para workshops y redes científicas de los que se recibieron 11 cuestionarios, lo que supone un 39%. La valoración global fue de 3,9 en una escala de 1 a 5.

Por otro lado, la media de satisfacción percibida por dichos beneficiarios se refleja en la figura siguiente.



Destaca la media de satisfacción percibida por los beneficiados hacia el "trato recibido" (4,5). Se manifiestan también satisfechos por la "claridad de la información recibida" y la "adecuación del servicio a sus objetivos" (ambas 4,4), seguidos por la "facilidad para contactar con la persona indicada" y el "soporte técnico" (ambos 4,1), la "efectividad de la atención efectuada", el "tiempo de resolución", la "visibilidad del servicio" y "documentación recibida" (esto últimos 4,0). Menos satisfechos, pero no indiferentes, se muestran por la "cobertura de las necesidades planteadas" y la "presentación realizada" (ambas 3,8), y, finalmente, el "tiempo de resolución" (3,7).

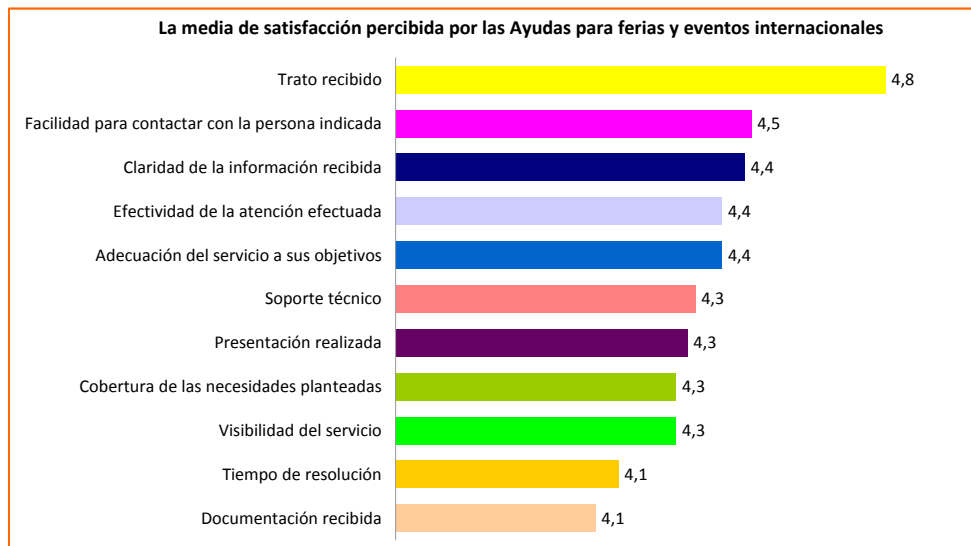
La variabilidad entre las puntuaciones de las 8 personas que completaron el cuestionario se muestra a continuación.



Lo más destacable de la variabilidad entre puntuaciones dadas por los beneficiarios de las ayudas para workshops y redes científicas se observa en el primer y los cinco últimos ítems. Por un lado, la menor varianza corresponde al ítem "visibilidad del servicio" (0,22) mientras la mayor variabilidad la tienen los ítems "documentación recibida", "trato recibido", "cobertura de las necesidades planteadas", "efectividad de la atención efectuada" y "tiempo de resolución" con una varianza de 0,89, 0,94, 1,51, 1,78 y 1,79, respectivamente.

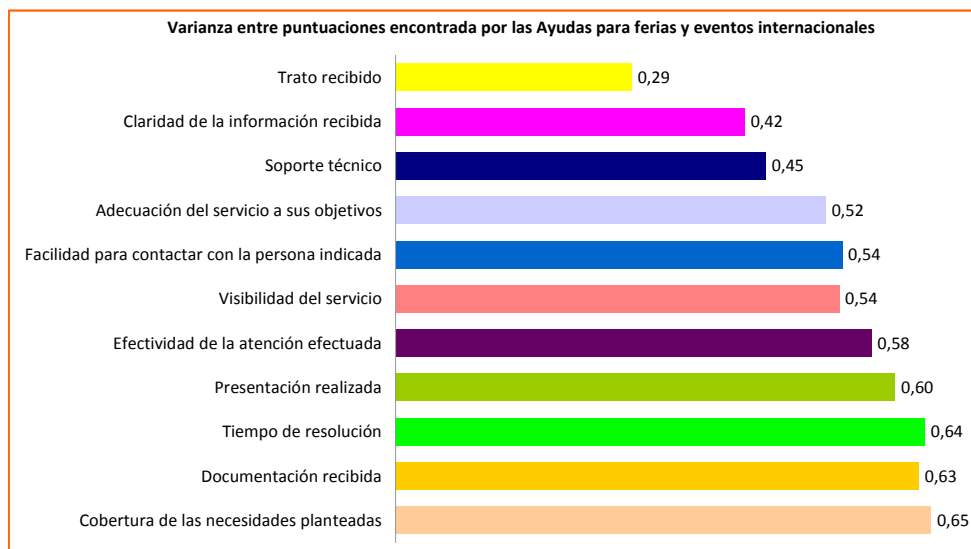
Ayudas para ferias y/o eventos internacionales

De los 45 correos enviados a los beneficiarios de las ayudas para ferias y/o eventos, se reciben 36 cuestionarios, lo que supone un 80%. La valoración global es de 4,4 en una escala de 1 a 5. Por otro lado, la media de satisfacción percibida por aspectos a valorar del cuestionario se recoge en la figura siguiente.



Los beneficiarios de las ayudas para ferias y/o eventos internacionales se sienten muy satisfechos por el "trato recibido", dicha satisfacción alcanza una media de 4,8 en una escala de 5. Igualmente, se encuentran muy satisfechos con la "facilidad para contactar con la persona indicada" y la "claridad de la información recibida" (ambas 4,4), así como por la "efectividad de la atención efectuada" y la "adecuación del servicio a sus objetivos" (ambas 4,39), etc.

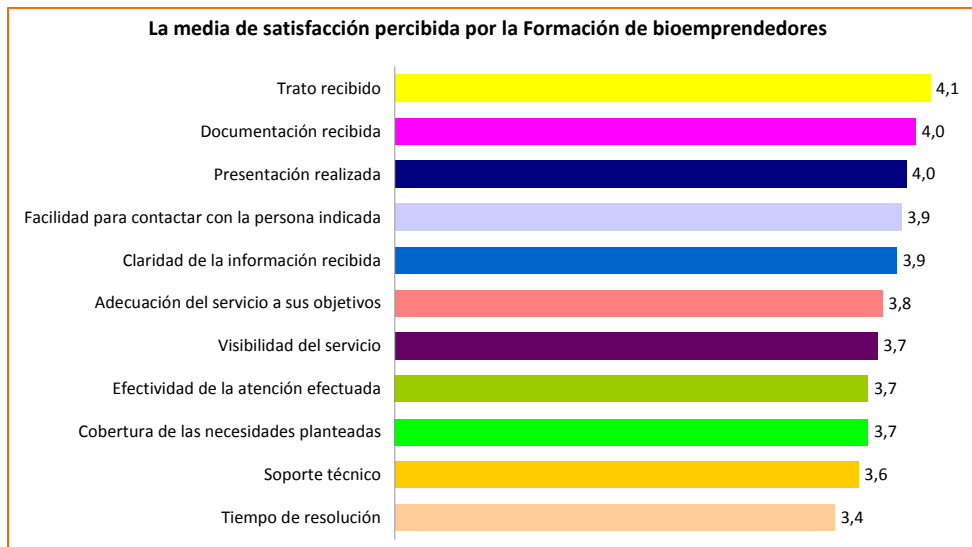
La variabilidad entre puntuaciones dadas a los ítems del cuestionario por los encuestados al servicio se muestra a continuación.



Resalta notablemente que la menor varianza es referida al ítem "trato recibido" (0,29), seguidos por los rangos entre 0,43 a 0,59 de "claridad de la información recibida" (0,43), "soporte técnico" (0,46), "adecuación del servicio a sus objetivos" (0,53), "facilidad para contactar con la persona indicada" (0,54), "visibilidad del servicio" (0,55) y "efectividad de la atención recibida" (0,59). La mayor variabilidad entre puntuaciones se centra en el ítem "cobertura de las necesidades planteadas" (0,66).

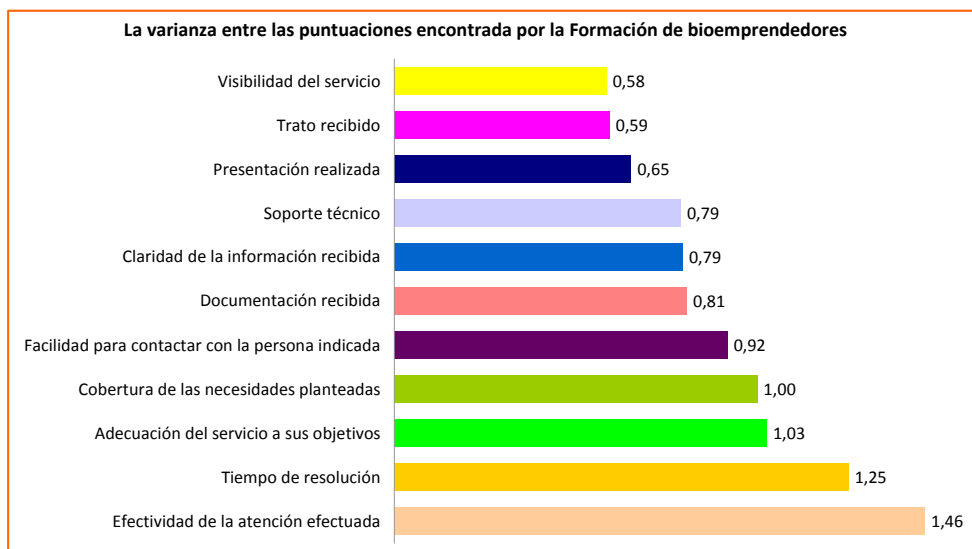
Formación de bioemprendedores

De los 67 cuestionarios enviados a los beneficiarios del curso de formación para bioemprendedores se reciben 27 cumplimentados, lo que supone un 40%. La valoración global es de 3,8 en una escala de 1 a 5. Por otro lado, la media de satisfacción percibida por los ítems a valorar por los participantes de dicho curso de formación se muestra en la figura siguiente.



Se muestran satisfechos los beneficiarios de la formación con el "trato recibido" con una media de 4,1 de 5 posible. Se manifiestan también satisfechos por aspectos tales como la "documentación recibida" (4,04), la "presentación realizada" (3,96), "facilidad para contactar con la persona indicada" (3,93), y así de forma descendente hasta la media más baja de "tiempo de resolución" (3,41).

La figura siguiente muestra la variabilidad entre las puntuaciones dadas por los bioemprendedores que recibieron el curso de formación.



Existe discrepancia entre valoraciones hechas por los beneficiarios del servicio de formación de bioemprendedores, destacándose principalmente las varianzas más altas entre los rangos 0,79 a 1,46 para los ítems "soporte técnico", "claridad de la información recibida", "documentación recibida", "facilidad para contactar con la persona indicada", "cobertura de las necesidades planteadas", "adecuación del servicio a sus objetivos", "tiempo de resolución" y "efectividad de la atención recibida".

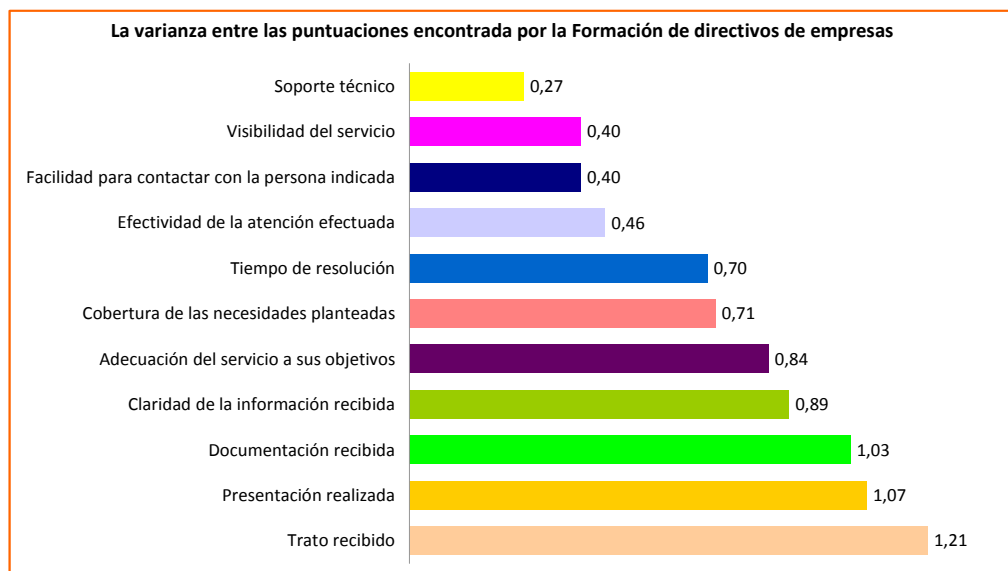
Formación de directivos de empresas

Se reciben 15 cuestionarios de los 69 enviados a los beneficiarios del curso de formación para directivos de empresas biotecnológicas lo que supone un 22%. La valoración global fue de 3,9 en una escala de 1 a 5. Por otro lado, la figura siguiente muestra la media de satisfacción percibida por los beneficiarios del curso de formación para directivos de empresas biotecnológicas.



Los directivos se sienten satisfechos con la "facilidad para contactar con la persona indicada" (4,4), el "trato recibido" (4,3), la "efectividad de la atención efectuada" (4,2), "tiempo de resolución", "soporte técnico" y "adecuación del servicio a sus objetivos", estos últimos tres con 4,1 de media. Resalta notablemente con mucha satisfacción percibida por los directivos el ítem (4,67), etc. Sin embargo, se sienten algo menos satisfechos con la "visibilidad del servicio" (3,6).

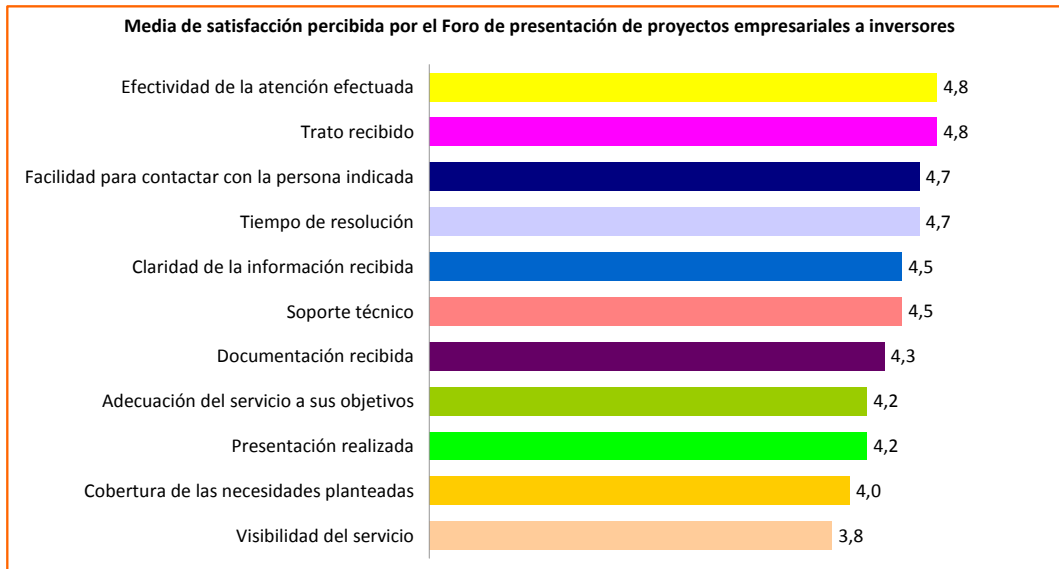
La figura siguiente muestra la variabilidad entre las puntuaciones dadas por los directivos que recibieron el curso de formación.



Por un lado, la menor varianza entre puntuaciones dadas por los participantes del curso corresponde al ítem "soporte técnico" con 0,27, mientras que la mayor variabilidad la tiene los ítems "documentación recibida", "presentación realizada" y "trato recibido" con valores ascendentes de 1,03, 1,07 y 1,21, respectivamente.

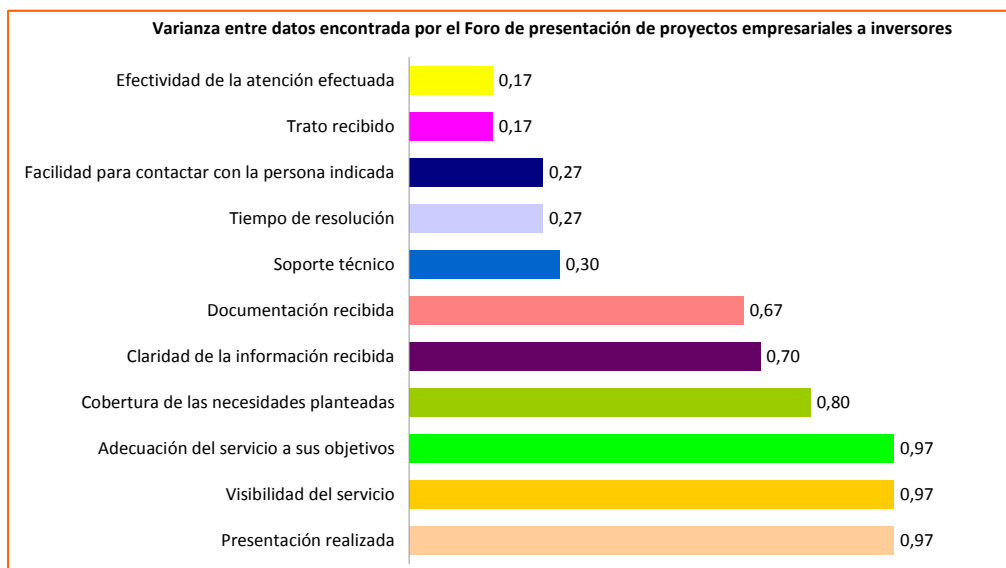
Foro de presentación de proyectos empresariales a inversores

Se reciben 6 cuestionarios de los beneficiarios del foro de presentación de proyectos empresariales a inversores, lo que supone un 6% del total recibido. La valoración global fue de 4,3 en una escala de 1 a 5. Por otro lado, la figura siguiente muestra la media de satisfacción percibida por los mismos.



Los participantes del foro se sienten muy satisfechos con la "efectividad de la atención efectuada" y el "trato recibido" (ambos 4,8), seguidos por "facilidad para contactar con la persona indicada" y "tiempo de resolución" (ambos 4,7), "claridad de la información recibida" y "soporte técnico" (ambos 4,5), etc. En cambio, los encuestados se sienten algo menos satisfechos por el aspecto de "visibilidad del servicio" (3,8).

Como era de esperar, los ítems que reciben la máxima puntuación posible en una escala carece de variabilidad entre puntuaciones, y así lo refleja la figura siguiente.



Por un lado, la menor varianza corresponde a los ítems "efectividad de la atención efectuada" y "trato recibido" (ambos 0,17), seguidos por "facilidad para contactar con la persona indicada" y "tiempo de resolución" (ambos 0,27), "soporte técnico" (0,30), etc. Sin embargo, existe una mayor discrepancia entre las valoraciones hechas por participantes del foro hacia los aspectos de "adecuación del servicio a sus objetivos", "visibilidad del servicio" y "presentación realizada" los tres con 0,97.

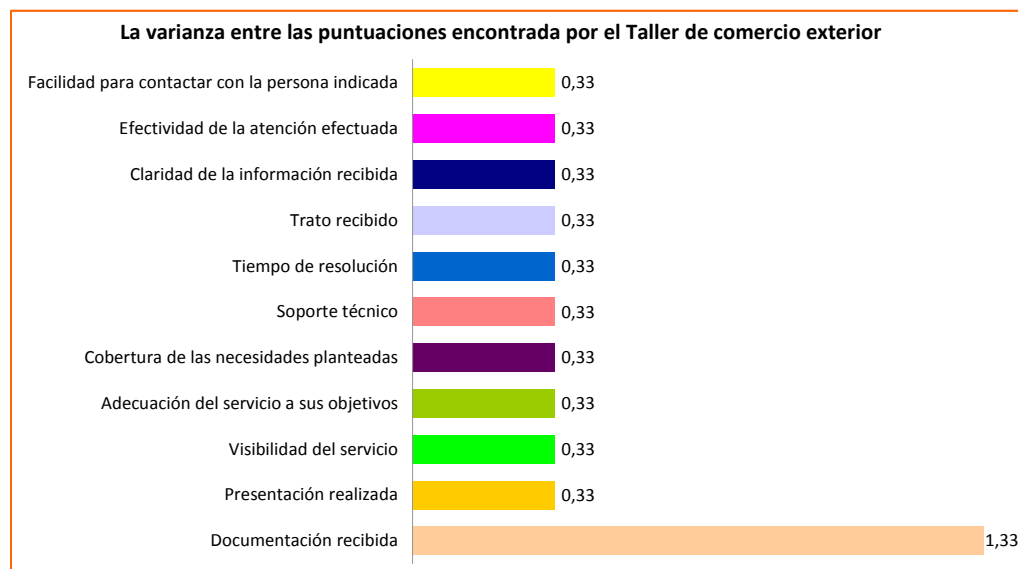
Taller de comercio exterior

Se reciben 4 cuestionarios de los 6 enviados a los beneficiarios del taller de comercio exterior, lo que supone un 67%. La valoración global fue de 4,3 en una escala de 1 a 5. Por otro lado, la figura siguiente muestra la media de satisfacción percibida por los beneficiarios.



Los beneficiarios del taller de comercio exterior se sienten muy satisfechos con el "trato recibido", "tiempo de resolución", "soporte técnico", "cobertura de las necesidades planteadas", "adecuación del servicio a sus objetivos" y "visibilidad del servicio", todos con una media de 4,5. En cambio, se muestran menos satisfechos por aspectos tales como la "facilidad para contactar con la persona indicada", la "efectividad de la atención efectuada", la "claridad de la información recibida" y la "presentación realizada" (4,5), con una media 3,5.

Por otro lado, la variabilidad entre puntuaciones dadas por los encuestados, lo refleja la figura siguiente.



Como muestra la figura existe muy poca varianza entre las puntuaciones encontradas, salvo la referida al ítem "documentación recibida" que tiene una varianza muy alta (1,33).

Conclusiones

Generales

La población total a la que se le envía la encuesta entre las dos rondas es de **627** personas, y la muestra final conseguida es de **204** que responden a los correos electrónicos enviados. Ello representa el **32,5% de participación real** y el número de cuestionarios cumplimentados recibidos fue de **258** por los mismos.

El mayor número de correos enviados corresponde a aquellos que han hecho uso de los servicios de la Unidad de proyectos (**330**) y que, a su vez, se corresponde con un mayor número de los recibidos (**120**), un **36%**. A ello sigue los que se han beneficiado de los servicios y/o ayudas de la Unidad de Promoción (**219** frente a **99**, el **45%**) y los de la Unidad de Transferencia (**78** frente a **37**, el **47%**).

Como es de suponer, el mayor número de encuestados que cumplimentan el cuestionario corresponde al grupo de investigadores (**84**) que incluye entre otros a coordinadores, emprendedores, pos-graduados, etc. Destaca también el grupo de directores de empresas (**40**) como directores, directores generales y empresarios. El grupo de facilitadores (**36**) obedece a inversores de capital riesgo, responsable de OTRI y OTT, técnicos de OTRI, de OTT y de otros organismos públicos. El grupo de personal de empresa (**27**) comprende consultores, gerentes, managers y auxiliares administrativos. Finalmente, el grupo de directores de organismos públicos (**17**) corresponde a responsables de centros de investigación, de departamentos y de otros organismos públicos de investigación.

En cuanto a cómo se conoció el servicio y/o ayuda ofrecido por Genoma, el **47%** de los beneficiarios dice haber conocido el mismo "*por otra persona*", mientras que un **28%**, **12%**, **6%**, **4%** etc., reconocen haber sido informados por la Web de Genoma España, por boletines de Genoma España, por otras webs, etc., respectivamente.

Durante el año 2010, **204** encuestados respondieron sobre los servicios y/o ayudas de Genoma España que pone a disposición de comunidad científica y empresarial española, y muestran su satisfacción global según refleja la siguiente figura.



Destaca notablemente la satisfacción mostrada por los beneficiarios hacia casi todos los servicios, es decir, el **98%** de los encuestados se siente satisfecho o muy satisfecho, mientras que solo el **2%** de ellos se muestra ligeramente satisfecho por servicios tales como la formación de bioemprendedores y de directivos, la aplicación web de InnoCash 2010 y las ayudas a workshops y redes científicas.



Específicas

En la tabla siguiente se resume el tipo de servicio y/o ayuda solicitado, el número de cuestionarios enviados, recibidos y su porcentaje, la media de satisfacción mostrada por servicio y/o ayuda y, si es el caso, las mejoras a tener en cuenta de del servicio y/o ayuda, según los ítems a valorar.

| Unidades | Ayuda/ servicio solicitado | Nº de enviados | Nº y % recibidos | | Media de satisfacción | Mejoras según los ítems a valorar |
|-------------------------|--|----------------|------------------|-------|-----------------------|--|
| Unidad de Proyectos | Gestión de proyectos genómicos I+D+i | 108 | 19 | 18% | 4,6 | Documentación recibida |
| | Gestión de preofertas tecnológicas | 140 | 35 | 25% | 4,3 | Documentación recibida Tiempo de resolución |
| | Resolución de dudas de convocatoria InnoCash | | 27 | 19% | 4,6 | - |
| | Aplicación Web de InnoCash | | 13 | 9,3% | 4,0 | Documentación recibida Presentación realizada Visibilidad del servicio Soporte técnico |
| | Relación con entidades colaboradoras homologadas | 31 | 10 | 32,3% | 4,1 | Presentación realizada Visibilidad del servicio |
| | Procedimiento de adjudicación de crédito | 51 | 11 | 21,6% | 4,6 | Tiempo de resolución |
| | Gestión de presentación de proyectos | | 5 | 9,8% | 4,6 | Tiempo de resolución Visibilidad del servicio Adecuación del servicio |
| Unidad de transferencia | Financiación de patentes | 58 | 17 | 29,3% | 4,2 | Documentación recibida Presentación realizada Soporte técnico Visibilidad del servicio |
| | Valoración de spin-offs o proyectos de desarrollo | 20 | 11 | 55% | 4,0 | Visibilidad del servicio Documentación recibida Cobertura de necesidades Adecuación del servicio Soporte técnico |
| | Cartera tecnológica | | 10 | 50% | 4,4 | - |
| Unidad de Promoción | Ayudas para Workshops y redes científicas | 28 | 11 | 39% | 3,9 | Tiempo de resolución Presentación realizada Cobertura de necesidades |
| | Ayudas para ferias y/o eventos internacionales | 45 | 36 | 80% | 4,4 | - |
| | Foro de presentación de proyectos empresariales a inversores | | 4 | 9% | 4,3 | Visibilidad del servicio |
| | Formación de bioemprendedores | 67 | 27 | 40% | 3,8 | Tiempo de resolución Soporte técnico |
| | Formación de directivos empresas | 69 | 15 | 22% | 3,9 | Visibilidad del servicio Presentación realizada |
| | Taller de comercio exterior | 6 | 4 | 67% | 4,3 | Presentación realizada Claridad de la información Efectividad de la atención Facilidad para contactar |



Cuestionario de satisfacción 2010

Con el fin de mejorar el desempeño de sus actividades, Genoma España desea conocer su opinión sobre los aspectos que se plantean en esta encuesta de satisfacción 2010, y le agradece profundamente de antemano el tiempo y atención que va a dedicar a la misma.

Por favor, rellene primero los **Datos generales** en cuanto a servicio solicitado* a Genoma España, el cargo u ocupación que tiene y cómo conoció dicho servicio.

| Datos generales | | | | | | |
|---------------------------|--|-------------------------------------|--|---|----------------------------------|--|
| Servicio solicitado: | (Seleccionar uno) | | | | Otro (especifique): | |
| Cargo/ocupación: | (Seleccionar uno) | | | | Otro (especifique): | |
| Cómo conoció el servicio: | Web de GE <input type="checkbox"/> | Buscadores <input type="checkbox"/> | Por otras webs <input type="checkbox"/> | Prensa <input type="checkbox"/> | Revista <input type="checkbox"/> | |
| | Radio <input type="checkbox"/> | Televisión <input type="checkbox"/> | Artículo científico <input type="checkbox"/> | SIA de Genoma España <input type="checkbox"/> | | |
| | Boletines oficiales <input type="checkbox"/> | | Por otra persona <input type="checkbox"/> | Ferias/congresos <input type="checkbox"/> | Otro: | |

Basándose en su experiencia de que ha requerido o consultado algún servicio de Genoma España, por favor, le rogamos que evalúe el grado de satisfacción con respecto a los **Ítems a valorar** que citamos a continuación, marcando el recuadro correspondiente a cada uno de ellos, mientras tiene en cuenta el criterio de **1 (nada satisfactorio)** a **5 (muy satisfactorio)**.

Por otro lado, también, le pedimos que indique los motivos por los que su valoración sea igual o inferior a 2 en la tabla de comentarios adicionales y su nivel de satisfacción global hacia las actividades desempeñadas por Genoma España.

| Ítems a valorar | Satisfacción | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Facilidad para contactar con la persona indicada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Efectividad de la atención efectuada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Claridad de la información recibida | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Trato recibido | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tiempo de resolución | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Soporte técnico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cobertura de las necesidades planteadas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Adecuación del servicio a sus necesidades u objetivos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Visibilidad del servicio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Presentación realizada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Documentación recibida (si aplica) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Comentarios adicionales | | | | | |
| Indique a continuación los motivos por los que su valoración es igual o inferior a 2: | | | | | |
| | | | | | |

| Valoración final | Satisfacción | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| De forma global su nivel de satisfacción puede considerarse... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

* Rellene tantos cuestionarios como sean necesarios según los servicios solicitados a Genoma España.