Estudio de calidad de servicio respecto a productos estratégicos de CONICYT

Resultados Encuesta Satisfacción
Programa de Formación Humano Avanzado y
Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico.

Elaborado por Departamento de Estudios y Gestión Estratégica, CONICYT

Diciembre, 2014

Índice

1. Introducción 4
2. Metodología 5
3. Resultados 6
   3.1 Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico 7
   3.2 Programa de Formación de Capital Humano Avanzado 8
4. Conclusiones y Recomendaciones 10
5. Anexos 12

1. Introducción

De acuerdo a la Norma ISO 9001:2008 el principal objetivo que debe tener un Sistema de Gestión de la Calidad corresponde a que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente o usuario a través del cumplimiento de los requisitos impuestos. Alineado a esto y en la búsqueda de mejoras continuas es que CONICYT se ha propuesto recabar información sobre el grado de satisfacción que tienen los usuarios[1] del Programa Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDECYT) y del Programa de Formación de Capital Humano Avanzado (PFCHA), los cuales se encuentran certificados bajo la Norma ISO 9001:2008.

Cada Programa tiene diferentes instrumentos a los cuales los usuarios acceden a través de concursos. En el caso de FONDECYT existen 3 instrumentos: Proyectos Regulares, Proyectos de Iniciación y Posdoctorado. El PFCHA tiene 13 instrumentos: Beca de Doctorado en Chile, Beca de Magíster en Chile, Beca de Doctorado en el extranjero, Beca de Magíster en el extranjero, Beca de Magíster para Profesionales de la Educación en Chile, Beca de Magíster para Profesionales de la Educación en el extranjero, Beca de Magíster en Chile para Funcionarios Públicos, Beca de Postdoctorado en el extranjero, Beca de Subespecialidades Médicas en el extranjero, Beca de Cotutela Doctoral en el extranjero, Beca de Pasantía Doctoral en el extranjero, Becas de Asistencia a Eventos y Cursos Cortos en Chile y en el extranjero y Becas de Estadías Cortas en el extranjero para Licenciado/as de Ingeniería Civil. En ambos casos se evaluará la satisfacción de los usuarios para algunos de estos instrumentos en los procesos de postulación y de seguimiento (en el caso de los usuarios que se adjudicaron proyectos o becas).

Acorde a esto se creó un cuestionario que busca medir distintas dimensiones de cada uno de los procesos (postulación y seguimiento) de los instrumentos de estos programas, que permita conocer con qué productos o servicios los usuarios están satisfechos y con cuales no lo están. De esta forma se pueden detectar debilidades y es posible enfocar los trabajos de mejora en estos puntos, con el fin de generar procesos de mayor calidad para nuestros usuarios.

Para la creación de esta encuesta el Departamento de Estudios y Gestión Estratégica en coordinación con los programas involucrados (FONDECYT Y PFCHA), construyó dos cuestionarios dirigidos a levantar información válida, confiable y a su vez comparable entre programas. Uno de los cuestionarios está dirigido a obtener el nivel de satisfacción de los usuarios del proceso de postulación y el otro para los usuarios del proceso de seguimiento, ambos con preguntas estándares para los dos programas.

Para lo anterior, se utilizó como base un modelo teórico que establece como satisfacción el ajuste entre las expectativas que el usuario posee acerca de los procesos y/o servicios y lo realmente experimentado o recibido[2].

[1] Por usuarios se entenderá a los postulantes o beneficiarios de FONDECYT y PFCHA.

[2] Zeithaml, Valarie; Parasuraman, A. y Berry, Leonard L. (1993). Calidad Total en la gestión de servicios. Ediciones Díaz de Santos.

Este informe, presenta los principales hallazgos y la metodología implementada para la aplicación de la encuesta, en los procesos de postulación y seguimiento 2014 para los programas de Capital Humano Avanzado (PCHA) y Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDECYT).

2. Metodología

Cada uno de los cuestionarios[3] aplicados contiene 12 afirmaciones que tienen una escala de respuesta del tipo Likert con cinco opciones representadas desde "Muy en Desacuerdo" (puntaje=1) a "Muy de Acuerdo" (puntaje=5). Las afirmaciones se construyeron en conjunto con los programas involucrados basándose en los productos o servicios más relevantes de cada proceso (postulación y seguimiento). Para esto, se utilizó como supuesto que el grado de acuerdo con estas afirmaciones está directamente relacionado con el nivel de satisfacción, es decir, en la medida que un usuario está más de acuerdo con la afirmación más satisfecho está con el servicio o producto declarado en ésta.

Para el proceso de postulación, las 12 afirmaciones conforman 3 subconjuntos, los cuales representan 3 dimensiones a medir y para el caso del proceso de seguimiento los 12 ítems representan 5 dimensiones ***(Anexo N°1)***.

Postulación		Seguimiento	
Dimensiones	**N° de Ítems**	**Dimensiones**	**N° de Ítems**
Bases e Instructivos de Postulación	7	Procesos de Evaluación de Postulación	4
Mesa de Ayuda	3	Entrega de Resultados	2
Plataforma Informática	2	Aplicación de Beneficios	2
		Acceso y trato de coordinadores	3
		Plataforma Informática*	1

*: Sólo aplica para FONDECYT, ya que el PFCHA no tiene plataforma informática en el proceso de seguimiento.

Cada una de las encuestas fue aplicada a una muestra representativa de usuarios de cada grupo en estudio, calculada a partir de un muestreo aleatorio simple con error de un 5%, confiabilidad de 95% y varianza máxima (0.5). A cada muestra se le aplicó el cuestionario en un periodo de 3 a 7 semanas, relacionado con los procesos de cada uno de los instrumentos (***Tabla de fechas de aplicación Anexo N°2***). Para el proceso de postulación se acordó que la aplicación debía ser entre el cierre de las postulaciones y antes de la entrega de los resultados, con el objetivo de evitar sesgos de opinión tanto negativas como positivas producto de los resultados de la adjudicación de los instrumentos de CONICYT de cada programa.

La metodología de análisis se basa en un análisis independiente para cada instrumento de cada programa de CONICYT, el cual consiste en un análisis descriptivo de frecuencias por ítem, para ver el comportamiento de cada afirmación, un análisis por dimensión y finalmente un análisis general.

[3] Los detalles del pilotaje y la respectiva validez del cuestionario se encuentran en el documento "*Política de evaluación de satisfacción usuaria programas CONICYT*".

Adicionalmente se realiza un análisis para obtener una visión global de los programas FONDECYT y PFCHA.

De acuerdo al documento "*Política de evaluación de satisfacción usuaria programas CONICYT*" que define la metodología a utilizar, se considera realizar cálculos de promedios para cada una de las agrupaciones a analizar, es decir, se obtendrá un promedio simple por cada una de las dimensiones ***(Anexo N°3: ecuación 1)*** y un promedio general el cual corresponderá a la media de los puntajes promedios de los usuarios en las 12 afirmaciones ***(Anexo N°3: ecuación 2)***.

Una vez obtenidos estos cálculos es necesario reflejar los resultados en términos porcentuales; para esto, la metodología a utilizar corresponde a realizar una transformación proporcional para el resultado de interés, asumiendo que la máxima puntuación (5 puntos) corresponde a un 100% de satisfacción ***(Anexo N°3: ecuación 3)***.

Por último, para obtener el nivel de satisfacción total de cada programa se consideran los resultados globales obtenidos en cada proceso (postulación y seguimiento) y luego estos se promedian de forma simple.

3. Resultados

Para el programa FONDECYT se evaluaron sus tres instrumentos (Proyectos Regulares, Iniciación y Posdoctorado) tanto en proceso de postulación como en proceso de seguimiento; en tanto, para PFCHA en el proceso de postulación sólo se evaluó Magister y Doctorado de Becas Chile, mientras que para el proceso de seguimiento se evaluaron: Magister y Doctorado en el extranjero, Magister y Doctorado nacional, Magister para el sector público, Magister para profesionales de la Educación nacional y extranjero, Doctorado acuerdo Bilateral, Doctorado en Chile para extranjeros, Pasantías doctoral en el extranjero y Postdoctorado.

Como los alcances de este informe son referidos a mostrar resultados globales de cada uno de los programas, para el caso de PFCHA se realizaron cinco agrupaciones de instrumentos con el fin de entregar resultados más resumidos. Las agrupaciones se realizaron según el tipo de Beca y lugar de ejecución de esta, resultando lo siguiente:

- Magister en Chile: Se consideraron los usuarios de Becas de: Magister en Chile, Magíster en Chile para Funcionarios Públicos y Magíster para Profesionales de la Educación en Chile.
- Doctorado en Chile: Se consideraron los usuarios de Becas de: Doctorado en Chile y Doctorado en Chile para Extranjeros.
- Magister en Extranjero: Se consideraron los usuarios de Becas de: Magister en el extranjero y Magíster para Profesionales de la Educación en el extranjero.
- Doctorado en Extranjero: Se consideraron los usuarios de Becas de: Doctorado en el extranjero, Doctorado con acuerdo bilateral en el extranjero y Pasantía Doctoral en el extranjero.
- Postdoctorado**:** Se consideraron los usuarios de Becas de Postdoctorado en el extranjero.

3.1 Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico

En la Tabla N°1 se encuentran los promedios con sus respectivas representaciones en porcentaje para cada una de las dimensiones por instrumentos y según cada proceso, **destacándose que la evaluación global que obtuvo este programa corresponde a un puntaje promedio de 3,98 puntos (79,5%)**, ubicándose el puntaje del proceso de seguimiento por sobre el del proceso de postulación, es decir, los encuestados del proceso de seguimiento se encuentran levemente más satisfechos que aquellos que participaron en el proceso de postulación.

La dimensión "*Mesa de Ayuda*" del proceso de postulación es la que presenta los menores promedios en todos los instrumentos (Iniciación, Regular y Postdoctorado), sin embargo es importante destacar que al realizar el análisis de frecuencia de respuestas de estos tres ítems, existe una gran tendencia a responder "*Ni de acuerdo ni en desacuerdo*" lo que podría estar sesgando los resultados, ya que podría corresponder a una opinión de usuarios que no tuvieron la necesidad de utilizar la mesa de ayuda y por ende no saben cómo evaluarla[4].

Si bien en general los promedios son bastante similares, es posible destacar que las dimensiones "*Bases e Instructivos"* del proceso de postulación y *"Acceso y trato de los coordinadores"* del proceso de seguimiento, corresponden a las dimensiones donde existe mayor satisfacción de los usuarios de los tres instrumentos de FONDECYT. La satisfacción más alta se obtuvo en el proceso de seguimiento en los usuarios de Proyectos de Regular (4,11 puntos, 82,2%). Mientras que la menor satisfacción global se observó en el proceso de seguimiento en los usuarios del instrumento de Postdoctorado (3,91 puntos, 78,1%).

Tabla N°1: Resultados FONDECYT

		REGULAR		INICIACIÓN		POSTDOCTORADO	
Proceso	**Dimensión**	**Media**	**%**	**Media**	**%**	**Media**	**%**
Postulación	Bases e Instructivos de Postulación	4,24	84,8%	4,30	85,9%	4,20	84,1%
	Mesa de Ayuda	3,52	70,5%	3,29	65,8%	3,41	68,2%
	Plataforma Informática	3,71	74,1%	3,89	77,8%	3,82	76,4%
	General	3,97	79,4%	3,98	79,6%	3,95	79,0%
	Global	**3,97 (79,3%)**					
Seguimiento	Proceso de Evaluación de Postulación	4,04	80,7%	3,85	77,0%	3,80	75,9%
	Entrega de Resultados de Postulación	3,99	79,8%	3,71	74,1%	3,84	76,7%
	Aplicación de Beneficios	3,99	79,8%	3,74	74,9%	3,78	75,6%
	Acceso y trato de coordinadores	4,39	87,9%	4,31	86,2%	4,16	83,1%

[4] Para la encuesta 2015, dentro del cuestionario se incluirá una pregunta filtro que discrimine entre los usuarios que utilizaron la Mesa de Ayuda y los que no, respondiendo las preguntas asociadas sólo los usuarios que la utilizaron.

	Plataforma informática de Seguimiento	4,03	80,6%	4,10	82,0%	3,98	79,5%
	General	4,11	82,2%	3,95	78,9%	3,91	78,1%
	Global	**3,99 (79,7%)**					
GLOBAL FONDECYT		**3,98 (79,5%)**					

3.2 Programa de Formación de Capital Humano Avanzado

En la Tabla N° 2 (proceso de postulación) y N° 3 (proceso de seguimiento) se encuentran los promedios con sus respectivas representaciones en porcentaje para cada una de las dimensiones por instrumentos[5] y procesos, **destacándose que la evaluación global que obtuvo este programa corresponde a un puntaje promedio de 3,82 puntos (76,4%)**. Los puntajes de los usuarios del proceso de postulación son superiores a los de usuarios del proceso de seguimiento, lo que refleja una mayor satisfacción de estos en el proceso de postulación.

Para el proceso de postulación, al igual que en el caso de FONDECYT, la dimensión que presenta menor promedio de satisfacción corresponde a "*Mesa de Ayuda*", sin embargo como se comentó anteriormente este puede ser un sesgo de respuesta producto del formato del cuestionario. En el proceso de seguimiento, la dimensión donde los usuarios se sienten menormente satisfechos corresponde a "*Acceso y trato de los coordinadores*", dimensión que podría encontrarse bajo la misma lógica que la anterior, dada la alta frecuencia de respuestas 3 ("*Ni de acuerdo ni en Desacuerdo"*), las cuales se pueden asociar a los usuarios que no tuvieron necesidad de recurrir a sus coordinadores.

Los usuarios de Doctorados en el extranjero participantes del proceso de seguimiento, son el conjunto que tiene menor satisfacción entre los grupos, con 3,67 puntos promedio (73,3%), mientras que Magister Becas Chile presenta el mayor puntaje promedio de satisfacción con 3,9 puntos (78%).

Para más detalles sobre el comportamiento de las frecuencias de cada una de los ítems, en el ***Anexo N° 4*** se pueden encontrar los gráficos asociados a los resultados de FONDECYT y en el ***Anexo N° 5*** los gráficos de los resultados de PFCHA.

[5] Para el caso de seguimiento los resultados no corresponden a los instrumentos individuales si no a las agrupaciones de estos, de acuerdo a lo definido en la página N° 5 de este documento.

Tabla N° 2: Resultados PFCHA Proceso de Postulación

		MAGISTER Becas Chile		DOCTORADO Becas Chile	
Proceso	**Dimensión**	**Media**	**%**	**Media**	**%**
Postulación	Bases e Instructivos de Postulación	4,10	82,1%	4,07	81,4%
	Mesa de Ayuda	3,36	67,1%	3,24	64,7%
	Plataforma Informática de Postulación	3,97	79,5%	3,95	79,1%
	General	3,90	78,0%	3,84	76,9%
	Global	**3,87 (77,4%)**			

Tabla N° 3: Resultados PFCHA Proceso de Seguimiento

	MAGISTER EN CHILE		DOCTORADO EN CHILE		MAGISTER EN EXTRANJERO		DOCTORADO EN EXTRANJERO		POST-DOCTORADO	
Dimensión	**Media**	**%**	**Media**	**%**	**Media**	**%**	**Media**	**%**	**Media**	**%**
Proceso de Evaluación de Postulación	3,82	76,4%	3,81	76,2%	3,78	75,6%	3,74	74,7%	3,89	77,8%
Entrega de Resultados de Postulación	3,91	78,2%	3,84	76,8%	3,88	77,6%	3,73	74,6%	3,96	79,2%
Aplicación de Beneficios	4,17	83,4%	4,08	81,6%	3,84	76,8%	3,76	75,2%	3,97	79,4%
Acceso y trato de coordinadores	3,59	71,8%	3,47	69,4%	3,34	66,8%	3,44	68,8%	3,75	75,0%
General	3,84	76,8%	3,77	75,3%	3,69	73,8%	3,67	73,3%	3,88	77,6%
Global	**3,77 (75,4%)**									

Magister en Chile: Contiene a usuarios de Becas CONICYT, Sector público y Profesionales de la Educación.
Doctorado en Chile: Contiene a usuarios de Becas CONICYT y Extranjeros.
Magister en Extranjero: Contiene a usuarios de Becas Chile y Profesionales de la Educación.
Doctorado en Extranjero: Contiene a usuarios de Becas Chile, Acuerdo Bilateral y Pasantía Doctoral en el extranjero.

4. Conclusiones y Recomendaciones

Finalmente se puede concluir que entre los usuarios de ambos programas se presentaron pequeñas diferencias en sus niveles de satisfacción promedio, observándose los usuarios de FONDECYT con 3 puntos porcentuales por sobre los de PFCHA, es decir, estarían levemente más satisfechos. En ambos programas la dimensión que presenta menores promedios en el proceso de postulación corresponde a la "*Mesa de Ayuda*", y la dimensión "*Bases e Instructivos*" es la que presenta mejores evaluaciones. En el caso del proceso de seguimiento, para el programa de FONDECYT la dimensión más débil corresponde a "*Aplicación de Beneficios*" mientras que para el programa PFCHA corresponde a "*Acceso y trato de coordinadores*".

De acuerdo al objetivo principal que plantea la Norma ISO 9001:2008, la satisfacción de los usuarios es un trabajo de constante mejora que busca la satisfacción integral y completa del individuo respecto a un conjunto de dimensiones de interés tanto para el usuario como para quien entrega el beneficio. Por esta razón, CONICYT debe seguir trabajando por mantener e idealmente mejorar las dimensiones mejores evaluadas y trabajar con aun más entusiasmo en las dimensiones evaluadas más débilmente por los usuarios.

En sintonía con este enfoque, y dado que los cuestionarios elaborados son susceptibles de mejoras, se recomienda realizar pequeños cambios a los cuestionarios, con el fin de obtener información más significativa y precisa respecto a la medición de satisfacción de los usuarios de los programas involucrados. Algunas sugerencias para estas mejoras son:

- Para el cuestionario del proceso de Postulación, agregar una pregunta filtro inicial respecto al uso de la Mesa de Ayuda, de tal manera de recoger el nivel de satisfacción con el servicio entregado sólo para aquellos que recurrieron a ella.
- Para el cuestionario del proceso de Seguimiento, se plantea agregar un filtro similar al anterior, para las preguntas relacionadas al trato y respuestas óptimas de parte de los coordinadores, con el objetivo de tener la evaluación sólo de aquellos usuarios que tuvieron contacto con sus coordinadores.
- Para ambos cuestionarios agregar una pregunta general al final de este, para capturar de forma directa y global el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios y/o productos entregados, evitando así interpretaciones o inferencias de los resultados, lo que reduce el error de medición. Para evaluar esto se propone una escala de repuesta del tipo semántica de cuatro alternativas correspondientes a "*Muy Insatisfecho*", *"Insatisfecho", "Satisfecho" y "Muy Satisfecho"*.

En términos del análisis es posible también encontrar debilidades susceptibles de mejora. Ellas dicen relación con la que no resulta posible establecer a partir de qué punto se puede considerar un buen nivel de satisfacción o establecer la proporción de personas satisfechas, esto producto que la medición general se realiza a través de promedios globales y porcentajes que no nos permiten tener un umbral, además no se considera la distribución de la población y por último la representación

del promedio en términos porcentuales no nos entrega un porcentaje de personas satisfechas, como uno tendería a interpretar.

Producto de lo anterior se propone para las nuevas mediciones, y considerando las adecuaciones al cuestionario antes propuesto, lo siguiente:

- Realizar análisis de frecuencia por afirmación, con el objetivo de encontrar puntos clave de debilidades o fortalezas, además de poder dimensionar cuánto falta para obtener el acuerdo total de parte de los usuarios.
- Analizar en términos de frecuencia la pregunta sobre satisfacción global, la cual nos indicará directamente el porcentaje de personas satisfechas.
- Realizar cruces de información entre las respuestas de las afirmaciones de las distintas dimensiones y la respuesta de satisfacción global, de manera de obtener un análisis con información adicional.

Es importante mencionar la necesidad de estandarizar las mediciones de los Instrumentos, de manera tal, que todos los años se midan los mismos e idealmente en sus dos procesos con el objetivo de tener mediciones comparables tanto por instrumento como por programa en forma periódica.

Las propuestas antes descritas son mejoraras posibles de realizar de manera inmediata, sin embargo, existe otro punto el cuál es importante de estudiar pero que necesitará de mayor tiempo y recursos. Este consiste en conocer a los usuarios CONICYT, es decir, saber qué esperan de la Institución y qué producto y/o servicios tienen mayor importancia para ellos, entregándonos información relevante para poder formar la matriz de satisfacción entre lo importante y lo esperado por parte de los usuarios y lo factible de entregar por parte de la Institución, logrando así robustecer la medición del nivel de satisfacción de nuestros usuarios, y con ello, mejorar la calidad de nuestra gestión institucional.

5. Anexos

Anexo N° 1

Las tablas siguientes presentan las preguntas en el mismo orden del cuestionario aplicado.

Tabla N°4: Proceso de Postulación

Dimensión	Afirmación
Bases e Instructivos de Postulación	**PREG1:** Toda la información necesaria para postular al concurso está contenida en las Bases.
	PREG2: Luego de leer las Bases de Postulación del concurso quedan claros los requisitos de admisibilidad.
	PREG3: Mis derechos y obligaciones como postulante quedan claros luego de leer las Bases de Postulación al concurso.
	PREG4: Desde las Bases del concurso quedan totalmente claras fechas y plazos de Postulación.
	PREG5: El acceso a documento de Bases de Postulación al concurso resulta fácil o expedito.
	PREG6: La publicación de las Bases de Postulación fue oportuna a la apertura del concurso.
	PREG7: Los medios actuales de entrega de las Bases de Postulación al concurso son adecuados.
Mesa de Ayuda	**PREG8:** La Mesa de ayuda entrega respuestas claras y oportunas para el proceso de Postulación al concurso.
	PREG9: La Mesa de Ayuda comprende mis solicitudes de información.
	PREG10: El trato a través de la Mesa de Ayuda es amable y respetuoso.
Plataforma Informática	**PREG11:** El acceso al Sistema de Postulación a concurso en Línea es rápido y expedito.
	PREG12: El Sistema de Postulación a concurso en Línea me permitió cargar sin problemas la Información Requerida.

Tabla N°5: Proceso de Seguimiento

Dimensión	Afirmación
Procesos de Evaluación de Postulación	**PREG1:** Los Criterios de Evaluación de postulación a concurso me parecen apropiados.
	PREG2: Tal cómo están planteados los Criterios de Evaluación de concurso éstos ayudan a la transparencia del proceso.
	PREG3: El Proceso de Evaluación de postulación a concurso me parece objetivo y transparente.
	PREG4: El Proceso de Evaluación de postulación a concurso me es conocido y claro.
Entrega de Resultados	**PREG5:** Estoy seguro del manejo confidencial que el programa tiene de mis Resultados de postulación al concurso.
	PREG6: La manera de entregar la información sobre Resultados de postulación a concurso es clara y transparente.
Aplicación de Beneficios	**PREG7:** Los Pagos se me realizan en las fechas estipuladas.
	PREG8: Las Transferencias de Recursos son informadas y claras.
Acceso y trato de coordinadores	**PREG9:** Los medios actuales de contactar a mi Coordinador(a) /Ejecutivo(a) son apropiados.
	PREG10: El trato que he tenido del coordinador(a) /Ejecutivo(a) ha sido cordial.
	PREG11: Mi Coordinador(a) / Ejecutivo(a) ha demostrado poseer conocimientos necesarios para resolver mis dudas.
Plataforma Informática	**PREG12:** La plataforma de Seguimiento en Línea me permite responder adecuadamente a la información solicitada (Señale Plataforma).*

*: Sólo aplica para FONDECYT.

Anexo N° 2

Proceso	Programa	Instrumento	Fechas de aplicación
Postulación	PFCH	Magister Becas Chile	07/05/2014 a 23/06/2014
		Doctorado Becas Chile	28/04/2014 a 23/05/2014
	FONDECYT	Iniciación en investigación	09/06/2014 a 30/06/2014
		Post Doctorado	03/06/2014 a 27/06/2014
		Regular	
Seguimiento	PFCH	Magíster y Doctorado Becas Chile	23/10/2014 a 18/12/2014
		Magíster y Doctorado Becas CONICYT	
		Post Doctorado	
	FONDECYT	Iniciación en investigación	22/09/2014 a 24/10/2014
		Post Doctorado	
		Regular	

Anexo N° 3

Ecuación N°1

$$\overline{Dim_k} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{(Item_{i1} + Item_{i2} + \cdots + Item_{ij})}{j}}{n} \quad \forall\, k, k = 1,2,3.$$

Dónde:
Dim_k : Corresponde a la media de la dimensión.
i: corresponde a cada usuario que respondió la encuesta (*1 a n*).
n: total de usuarios encuestados.
j: corresponde al número de ítems que compone la dimensión *k*.
k: corresponde a la dimensión que se está midiendo.

Ecuación N°2

$$\overline{General} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{(Item_{i1} + Item_{i2} + \cdots + Item_{i12})}{12}}{n}$$

Dónde:
i: corresponde a cada usuario que respondió la encuesta (*1 a n*).
n: total de usuarios encuestados.

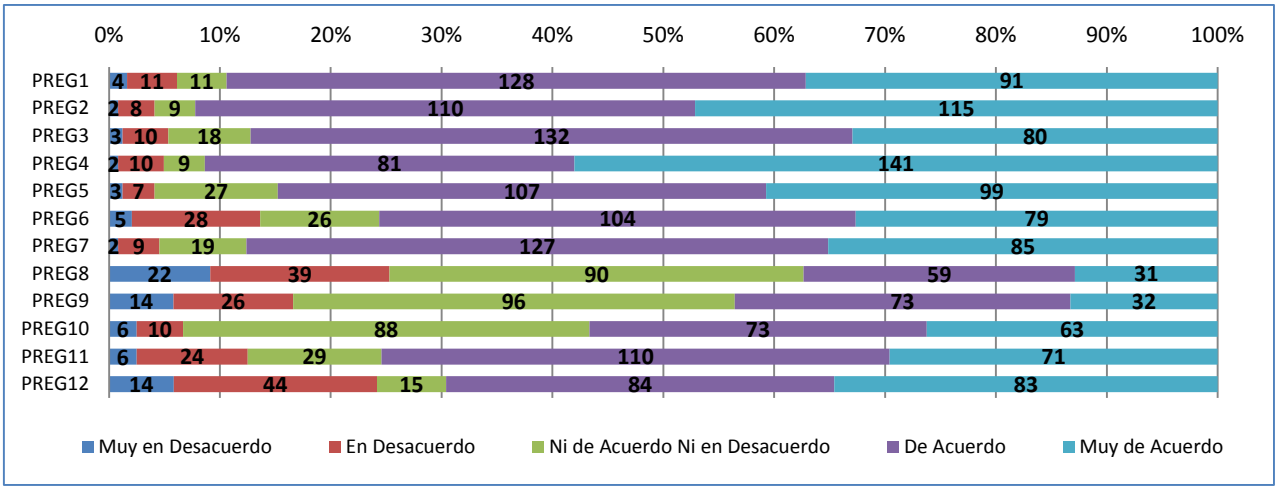
Ecuación N°3

$$\% = \frac{Promedio}{5} * 100$$

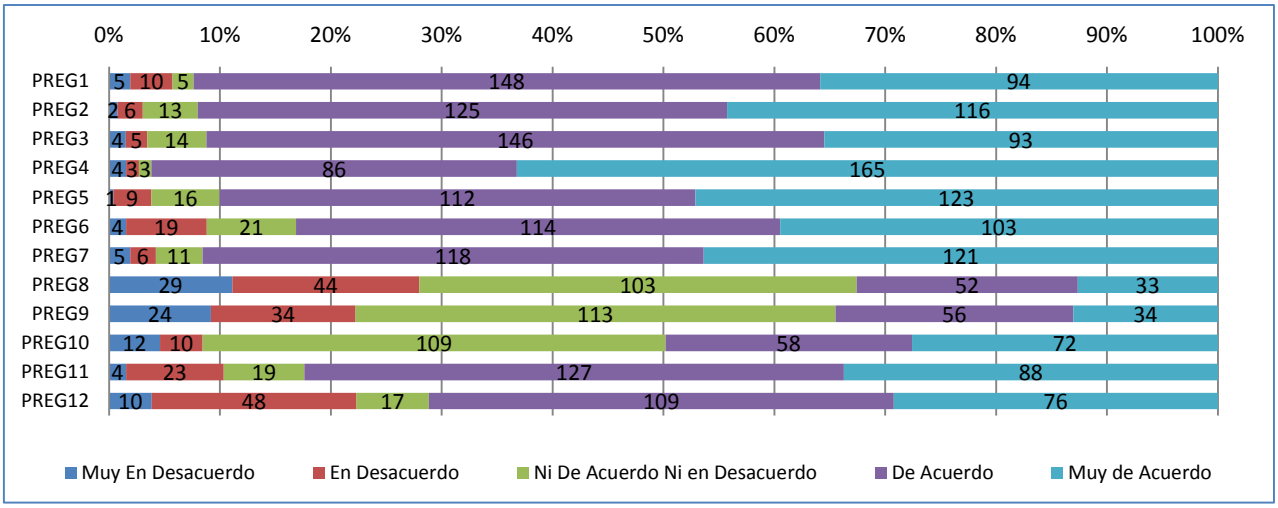
Dónde:
Promedio: Corresponde al puntaje promedio que se quiere representar como porcentaje de satisfacción.

Anexo N° 4: Gráficos asociados a los resultados de FONDECYT

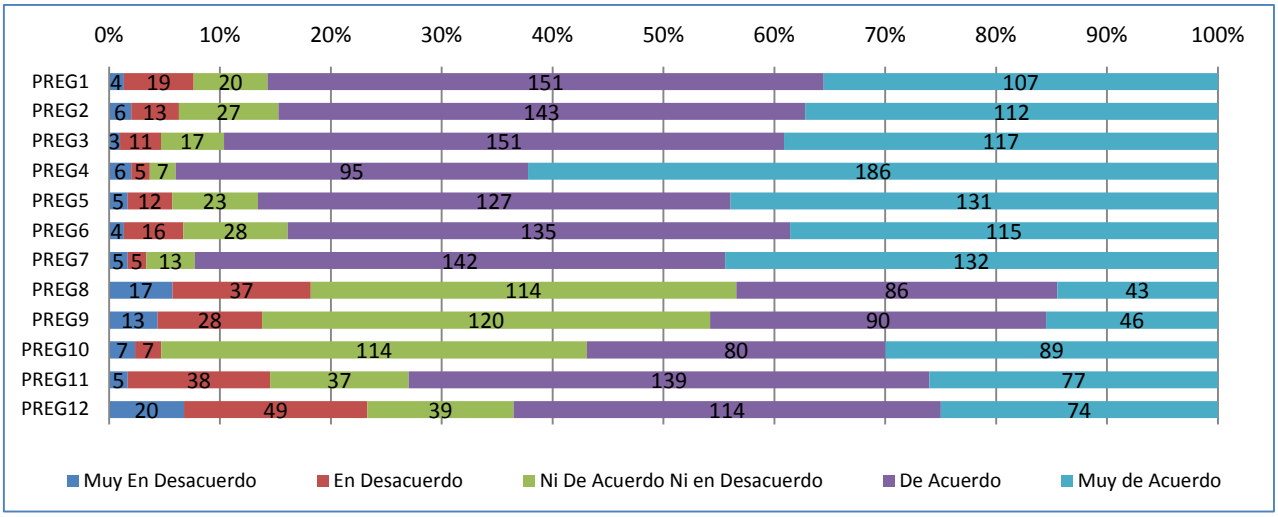
4.1.1. Usuarios FONDECYT "Proyectos *Regular*" Proceso de Postulación.



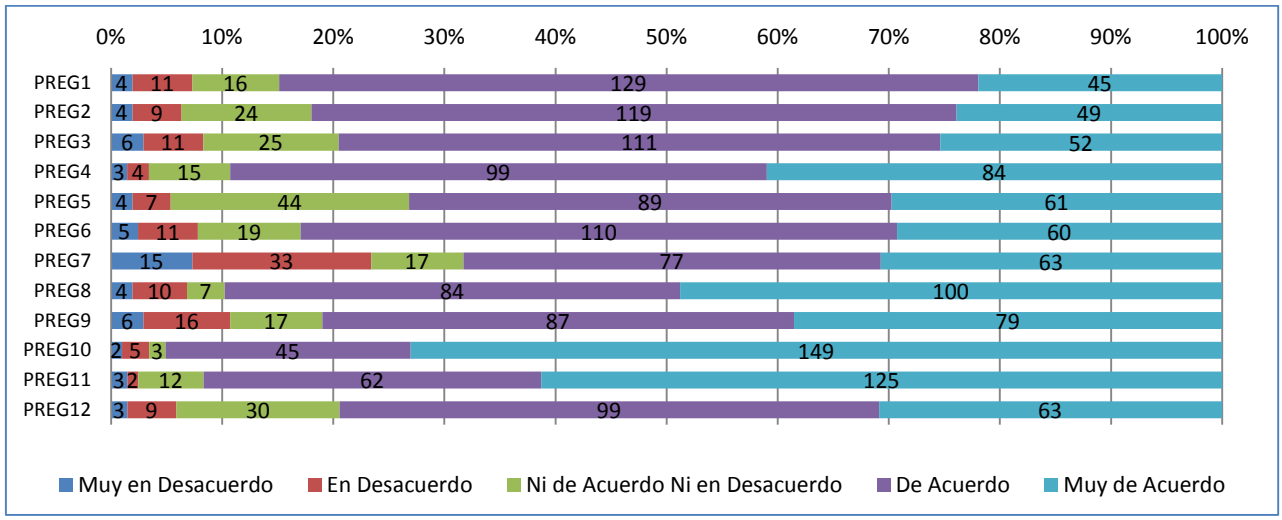
4.1.2. Usuarios FONDECYT "*Proyectos de Iniciación*" Proceso de Postulación.



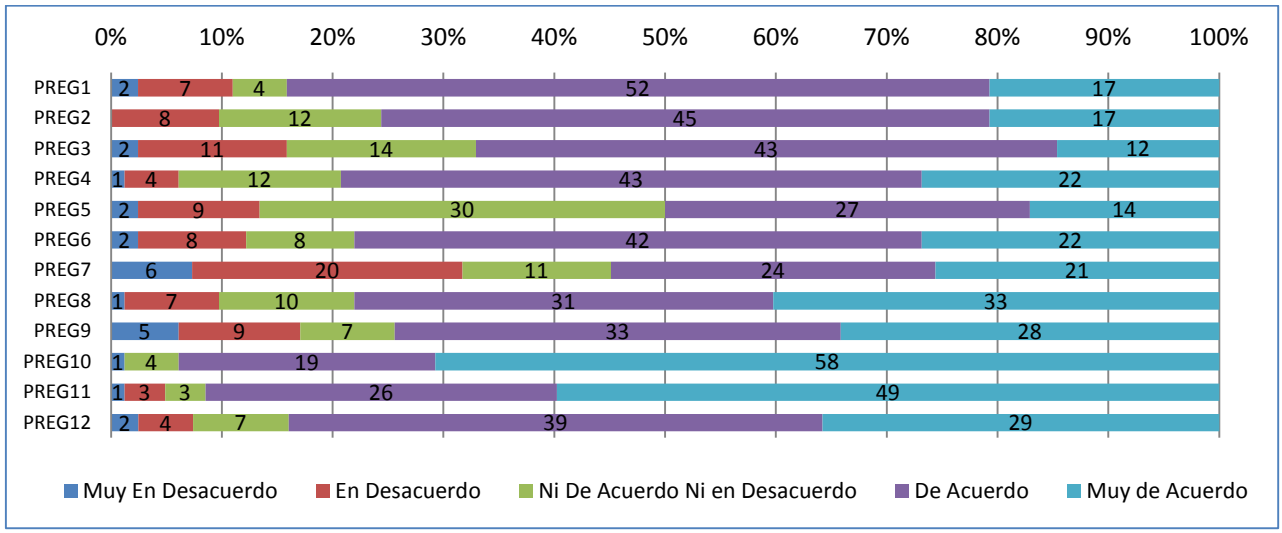
4.1.3. Usuarios FONDECYT "*Proyectos de Postdoctorado*" Proceso de Postulación.



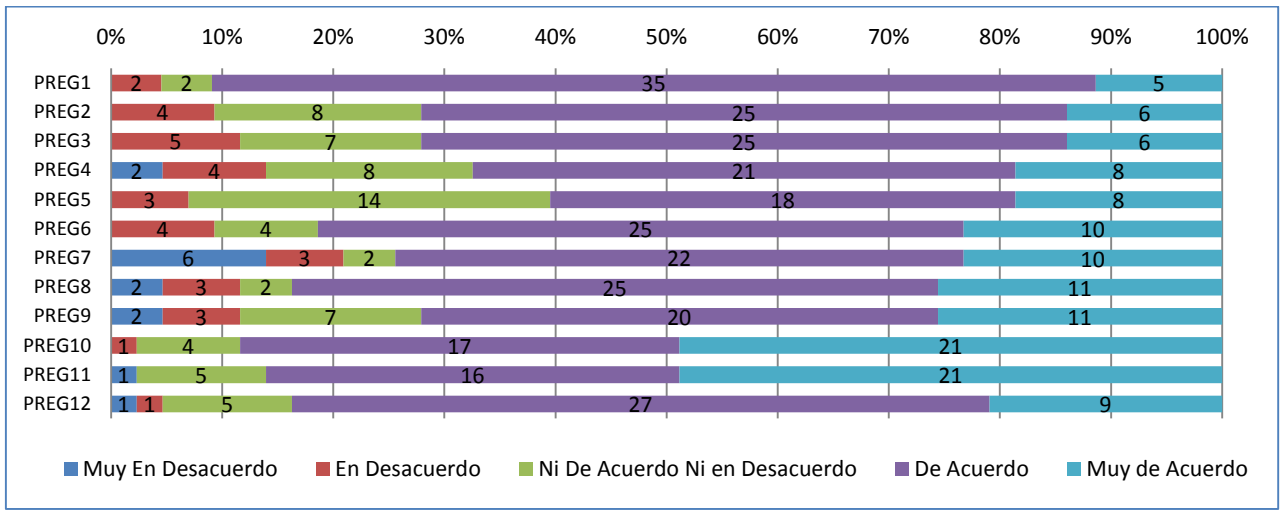
4.1.4. Usuarios FONDECYT "*Proyectos Regular*" Proceso de Seguimiento.



4.1.5. Usuarios FONDECYT "*Proyectos de Iniciación*" Proceso de Seguimiento.

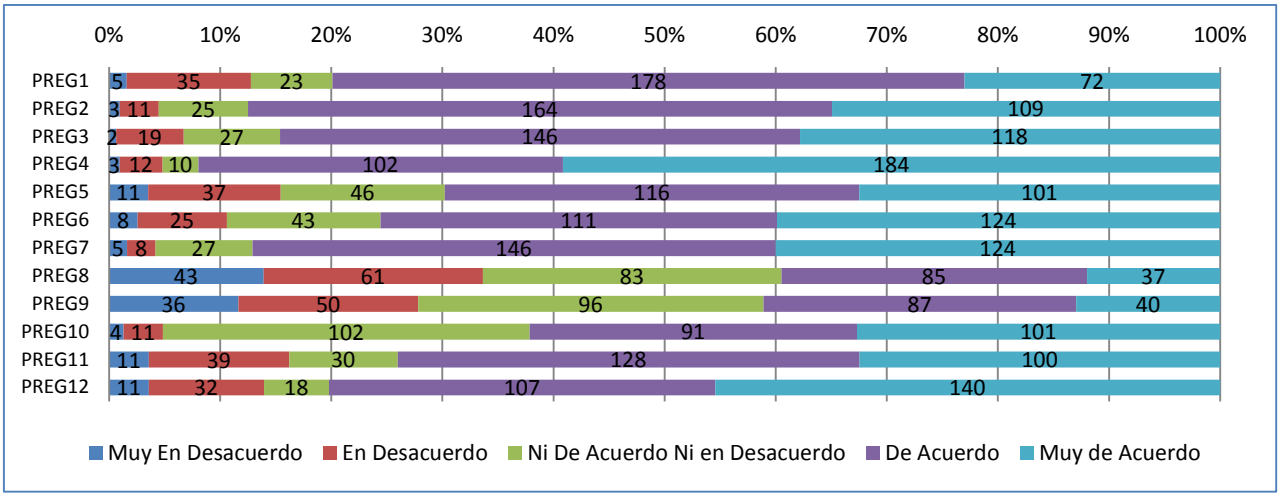


4.1.6. Usuarios FONDECYT "*Proyectos de Postdoctorado*" Proceso de Seguimiento.

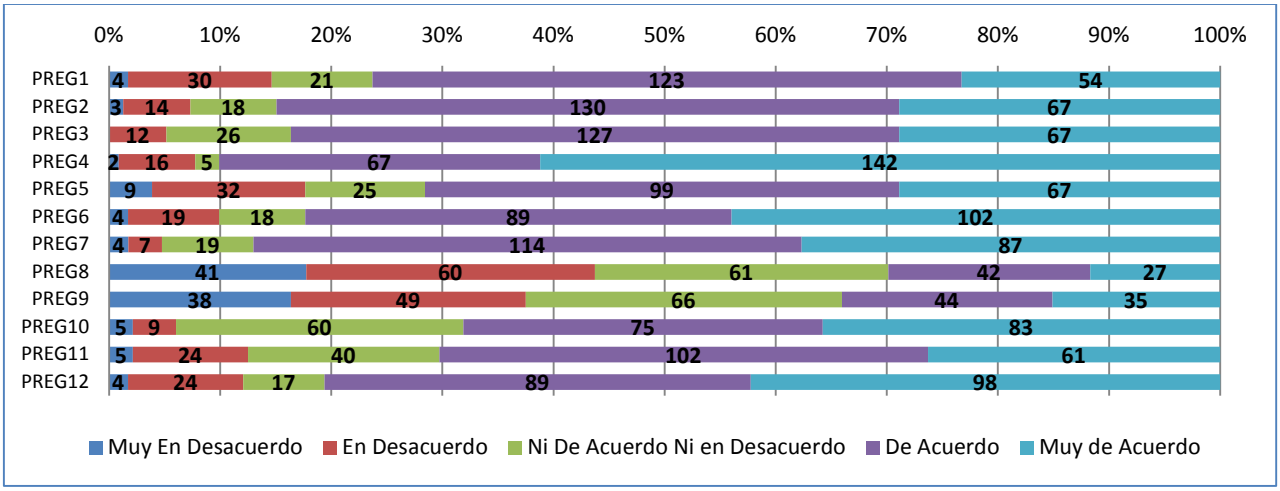


Anexo N° 5: Gráficos asociados a los resultados de PFCHA

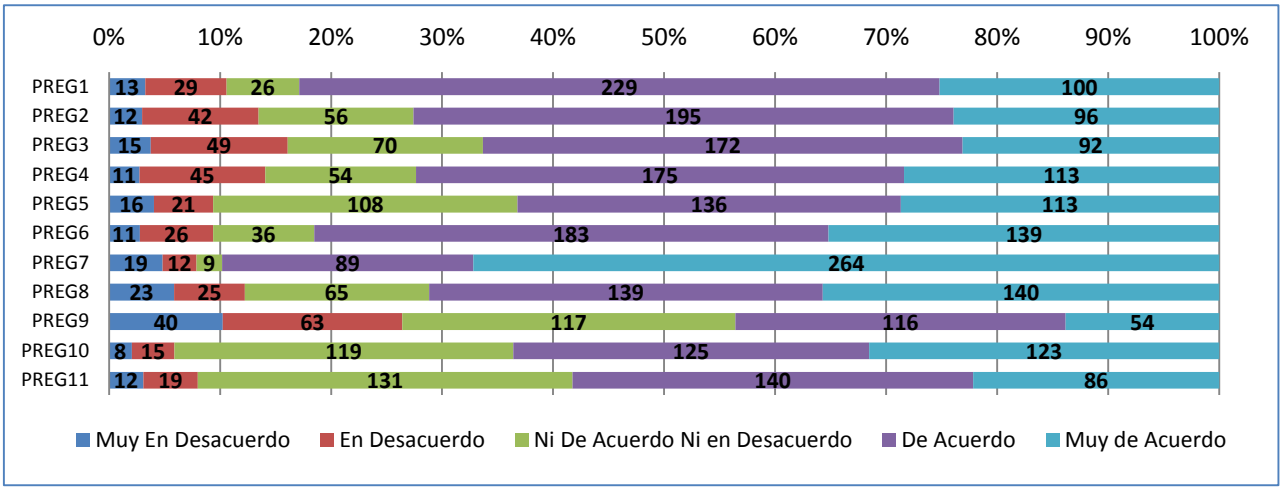
5.1.1. Usuarios de "*Magister Becas Chile*" Proceso de Postulación.



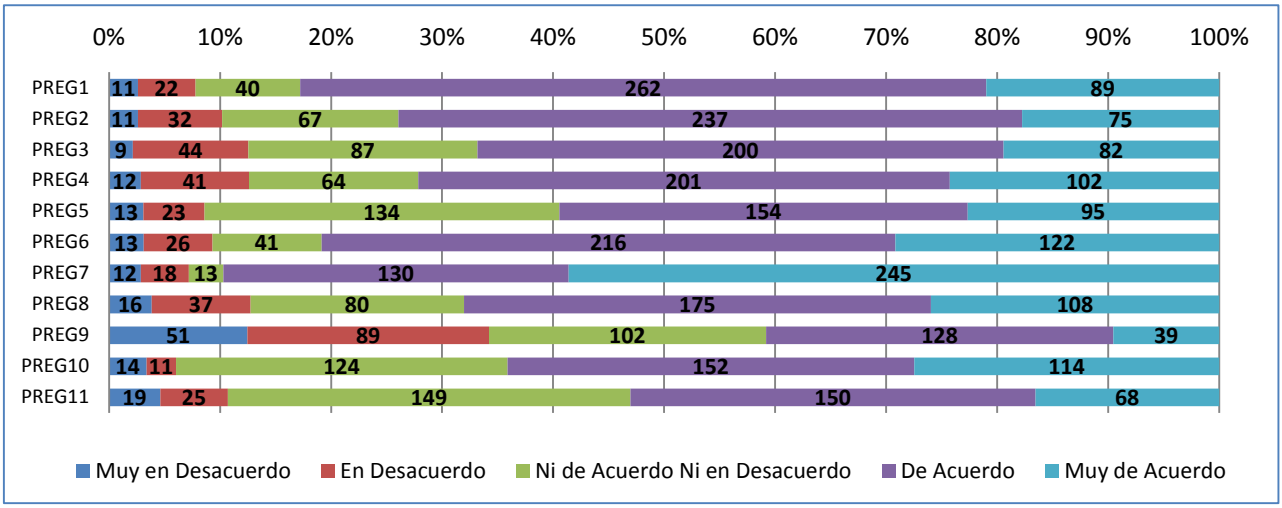
5.1.2. Usuarios de "*Doctorado Becas Chile*" Proceso de Postulación.



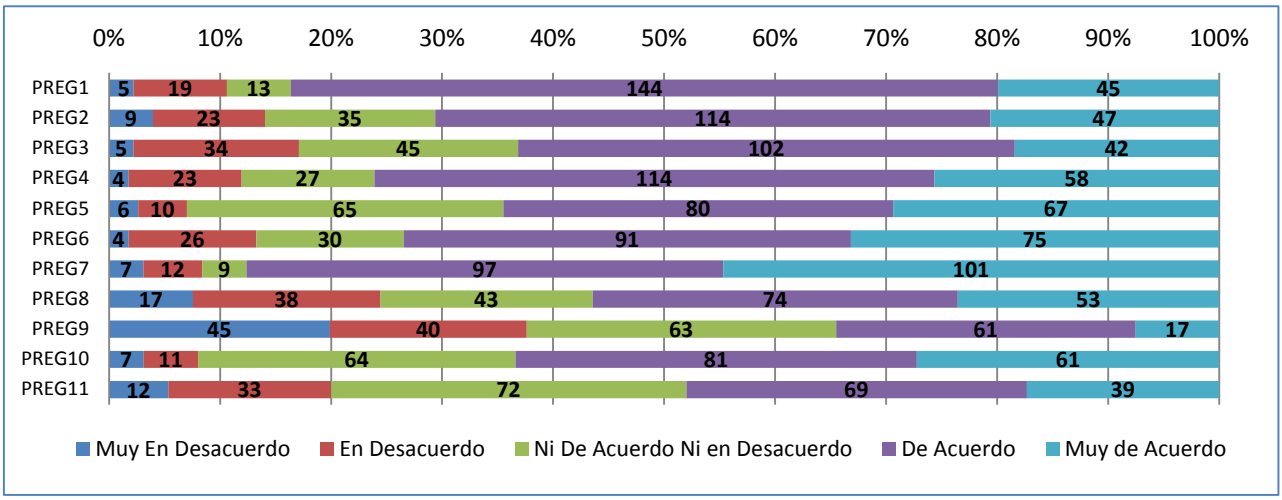
5.1.3. Usuario de Magister en Chile Proceso de Seguimiento.



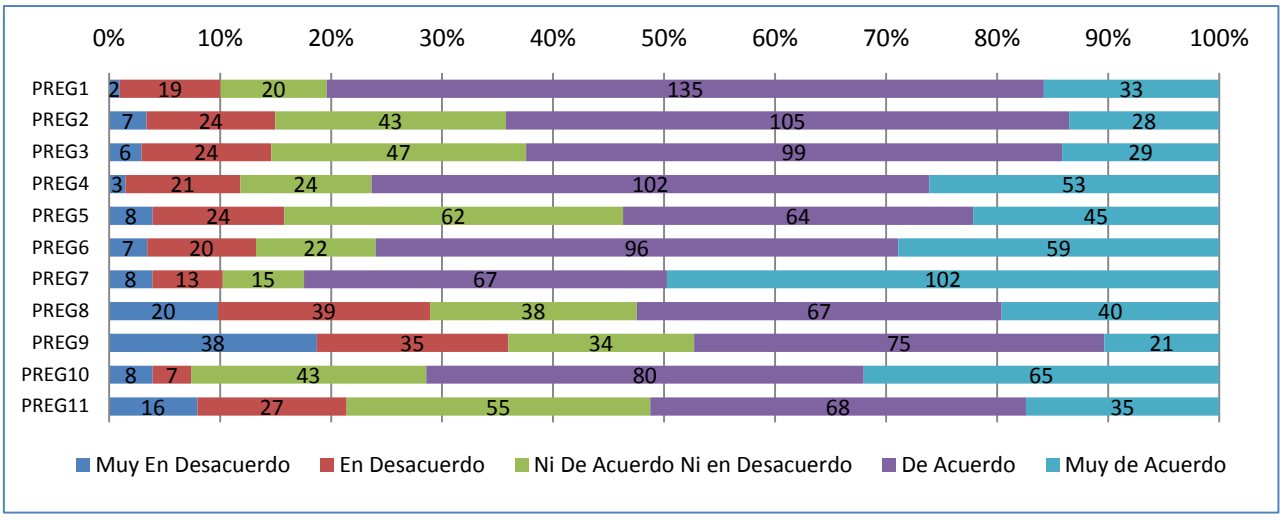
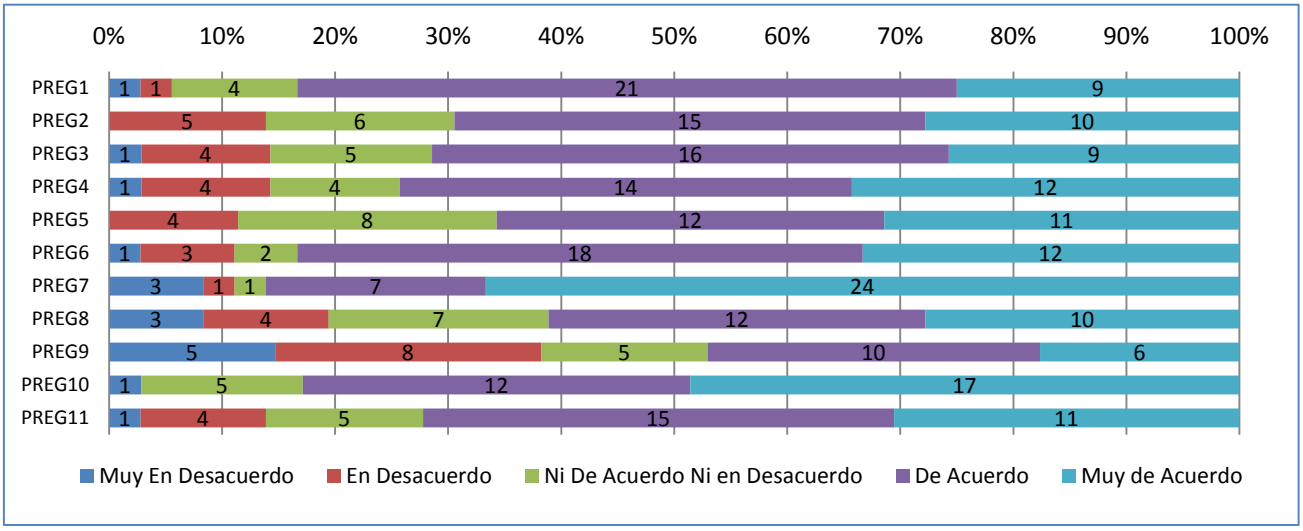
5.1.4. Usuarios de Doctorados en Chile Proceso de Seguimiento.



5.1.5. Usuarios de Magister en el extranjero Proceso de Seguimiento.



5.1.6. Usuarios de Doctorado en el extranjero Proceso de Seguimiento.



5.1.7. Usuarios de Postdoctorado Proceso de Seguimiento.