



Estadísticas

Encuesta 2014 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS **SPDIRYSS**

Encuestas 2014

UC

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE PERSONAL
DOCENTE INVESTIGADOR, RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

**UNIVERSIDAD
DE CANTABRIA**



INDICE

Introducción	3
Participantes.....	4
Validez.....	5
Valoración global del resultado obtenido	5
Cuestionario	6
Comparativa de resultados de las encuestas de satisfacción de 2013 y 2014	7
Respuestas y resultados por colectivos y por demanda de áreas del Servicio.....	7
Resumen de encuestas recibidas por colectivos.....	9
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Consejo de Dirección	10
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Directores y Decanos de Centros	10
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Directores de Departamento.....	11
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo PDI	11
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo PAS.....	12
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Otro personal (Fundaciones y otros).....	12
Nivel de demanda de áreas del Servicio (de acuerdo a respuestas recibidas)	13
Análisis de respuestas ofrecidas por personal que manifiesta haber acudido sólo a la Sección de PDI	14
Análisis de respuestas ofrecidas por personal que manifiesta haber acudido sólo a la Sección de Retribuciones y Seguridad Social	14
Análisis de respuestas ofrecidas por personal que manifiesta haber acudido sólo al Gabinete de Planificación de Plantilla	15
Respuestas y resultados por pregunta	16
Fiabilidad.- Pregunta 1	16
Fiabilidad.- Pregunta 2	17
Fiabilidad.- Pregunta 3	18
Fiabilidad.- Pregunta 4	19
Fiabilidad.- Pregunta 5	20
Capacidad de respuesta.- Pregunta 6	21
Capacidad de respuesta.- Pregunta 7	22
Capacidad de respuesta.- Pregunta 8	23
Seguridad y confianza.- Pregunta 9.....	24
Seguridad y confianza.- Pregunta 10	25
Seguridad y confianza.- Pregunta 11	26
Seguridad y confianza.- Pregunta 12	27
Empatía.- Pregunta 13	28



Estadísticas

Encuesta 2014 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS SPDIRYSS

Empatía.- Pregunta 14	29	
Empatía.- Pregunta 15	30	
Empatía.- Pregunta 16	31	
Elementos tangibles.- Pregunta 17	32	
Elementos tangibles.- Pregunta 18	33	
Elementos tangibles.- Pregunta 19	34	
Elementos tangibles.- Pregunta 20	35	
Elementos tangibles.- Pregunta 21	36	
Valoración General del Servicio.- Pregunta 22	37	
OPINIONES/SUGERENCIAS		38
Opiniones, sugerencias y quejas recibidas y respuestas a todas y cada una de ellas	38	



INTRODUCCIÓN

Por segundo año consecutivo el Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria ha llevado a cabo la encuesta de satisfacción a clientes/usuarios con la que intentar medir el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas que deben ser satisfechas con criterios de calidad y excelencia.

Hemos de entender el nivel de satisfacción de los clientes/usuarios de un servicio como la relación entre la percepción sobre el servicio recibido y las expectativas previas de los clientes/usuarios. Para evitar que se produzca un desajuste entre lo percibido y las expectativas es imprescindible analizar la calidad del servicio.

Por otro lado la calidad percibida por los usuarios debe entenderse como la relación entre la calidad esperada (las expectativas) y la calidad entregada (la percibida). La evaluación de la satisfacción de los Usuarios es una pieza clave en los principales Modelos de Gestión de Calidad, como el modelo EFQM y la Norma ISO 9001.

Al igual que el año pasado, el método empleado por el Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria para la medición de la satisfacción de los clientes/usuarios con los servicios prestados, está basado en el modelo ServQual. El modelo ServQual fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1988. El modelo original consiste en un cuestionario de 22 preguntas (ítems) agrupadas en 5 categorías (dimensiones), aplicables prácticamente a cualquier servicio, y que por tanto, ofrece valores comparables.

Estas dimensiones son:

- **Fiabilidad:** Cumplimiento con el tiempo de servicio, la organización encaja con los estándares del sector, y preocupación por solventar las dificultades del usuario
- **Capacidad de respuesta:** Amabilidad y rapidez en el servicio, capacidad de atender al cliente frente a cualquier contratiempo, disposición de ayuda, pronta resolución de dudas, quejas o sugerencias.
- **Seguridad y confianza:** Comportamientos de empleados, adecuados conocimientos de éstos para solventar dudas o incidencias, amabilidad hacia los usuarios, transmisión de confianza a las personas que acuden a la organización.
- **Empatía:** Atención personalizada adaptable a cada usuario/cliente, preocupación por el interés del usuario/cliente y sus necesidades específicas, respuestas individualizadas.



- **Elementos tangibles:** Equipos de apariencia moderna en la organización, adecuadas instalaciones físicas, personal que muestra una correcta apariencia, calidad en los materiales de apoyo...)

En resumen, este modelo intenta medir la calidad percibida por el usuario como la diferencia entre lo que percibe del Servicio y las expectativas que sobre él se había formado previamente.

PARTICIPANTES

La encuesta ha sido dirigida a toda la plantilla de la Universidad en activo, incluido personal de Fundaciones e Institutos, intentado conocer el tipo de encuestados que participan en virtud de la definición previa de los siguientes sectores o grupos:

- Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección)
- Decanos/Directores de Centro
- Directores de Departamento
- Personal Docente Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC
- Otro personal

En la información que más adelante se reproduce aparecen los datos de participantes, diferenciados por sectores. De dichos datos se desprende que los sectores o grupos que más respuestas han ofrecido son los de la Plantilla de PDI y PAS, por ese orden, siendo menos relevante la de otros como Equipo de Gobierno, Directores y Decanos de Centros y Departamento, si bien el incremento de respuestas recibidas es significativamente mayor respecto de las obtenidas en 2013.

El total de respuestas recibidas ha sido de **306** (354 en 2013), de las cuales **225** han sido totalmente completadas (213 en 2013). Respecto a 2013, el incremento de encuestas completadas ha supuesto un aumento del **5,14** %.

Resumen de respuestas	2013	2014	% Δ
Número de encuestas respondidas	357	306	-14,29%
Número de encuestas completadas	214	225	5,14%
Porcentaje de encuestas completadas sobre respondidas	59,94%	73,53%	



VALIDEZ

La validez de los resultados mide la correlación entre dos variables. Por un lado el promedio de todas las dimensiones, obtenida a partir de las medias aritméticas de todas las preguntas de cada dimensión, y el dato resultante comparado con el de valoración general que se solicitaba en la última pregunta del cuestionario y por otro el porcentaje de respuestas completas obtenidas sobre el total de la población destinataria de la encuesta.

El resultado respecto a la primera variable es que la media de todas las dimensiones ofrece un resultado de **4,21** (3,99 en 2013), que comparado con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, que es de **4,15** (4,00 en 2013), hace que la diferencia sea de tan sólo **0,06** puntos, indicando que el nivel de discrepancia sea en la práctica inexistente.

Respecto de la segunda variable, hay que concluir que el porcentaje de respuesta respecto del total de destinatarios con derecho a responderla ha sido del **13,12 %** de la población a la que se ha dirigido la encuesta.

En consecuencia los resultados que arroja la encuesta pueden considerarse de **máxima fiabilidad**. El índice de desviación estándar para el conjunto de la encuesta se sitúa **0,89 puntos**.

VALORACIÓN GLOBAL DEL RESULTADO

A la vista de los datos que se obtienen a través de la encuesta, se constata una mejora en todos los apartados, manteniendo un alto grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios y atención que se ofrecen desde el Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social, y con ello que éstos adviertan cumplidas adecuadamente sus expectativas cuando acuden al Servicio. No obstante aún hay algunos apartados que dejan entrever la necesidad de acometer algunas acciones de mejora, entre otras, las relativas a los materiales que utiliza el Servicio para comunicarse con sus usuarios/clientes y los horarios de atención, que es de las preguntas que peor media obtiene, 3,87 sobre 5.

Los resultados, así como las opiniones y sugerencias, han sido debatidos en grupo por la plantilla del Servicio y las respuestas a estas últimas se llevan a cabo en el apartado correspondiente.



CUESTIONARIO

DIMENSIÓN	Nº PREGUNTA	PREGUNTA
Fiabilidad	1	Cuando el SPDIRySS promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.
Fiabilidad	2	Cuando he tenido algún problema y he acudido al SPDIRySS, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo.
Fiabilidad	3	Tengo la impresión de que el SPDIRySS desempeña el servicio de manera correcta a la primera
Fiabilidad	4	El SPDIRySS proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se compromete a hacerlo
Fiabilidad	5	El SPDIRySS mantiene adecuadamente informados a sus usuarios/grupos de interés.
Capacidad de respuesta	6	El personal del SPDIRySS presta el servicio con prontitud.
Capacidad de respuesta	7	El personal del SPDIRySS muestra una clara disposición de ayudar.
Capacidad de respuesta	8	El personal del SPDIRySS demuestra una clara intención de atenderme, incluso cuando se encuentran ocupados en otros asuntos.
Seguridad y confianza	9	El personal del SPDIRySS me inspira confianza.
Seguridad y confianza	10	Me siento seguro al acudir al SPDIRySS.
Seguridad y confianza	11	He recibido en todo momento un trato de cortesía por parte del personal del SPDIRySS.
Seguridad y confianza	12	El personal del SPDIRySS manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios/grupos de interés.
Empatía	13	Cuando lo he requerido, he recibido del SPDIRySS una atención individualizada.
Empatía	14	El SPDIRySS cuenta con una organización que le permite dar una atención personal.
Empatía	15	Percibo del SPDIRySS que se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios/grupos de interés
Empatía	16	Tengo constancia de que el SPDIRySS entiende de las necesidades específicas de sus usuarios/grupos de interés.
Elementos tangibles	17	Los equipos y herramientas de que dispone el personal del SPDIRySS son en apariencia modernos y apropiados.
Elementos tangibles	18	Las instalaciones físicas en donde se ubica el SPDIRySS son adecuadas y de fácil acceso.
Elementos tangibles	19	La presencia del personal del SPDIRySS es buena.
Elementos tangibles	20	Los materiales utilizados en el SPDIRySS (folletos, impresos, catálogos, Web, etc...) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso.
Elementos tangibles	21	Los horarios de atención del SPDIRySS son correctos y cómodos.
Valoración general	22	Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social?



COMPARATIVA DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE 2013 Y 2014

						Media de apartados	
		Preguntas	2013	2014	Diferencia 2013 - 2014	2013	2014
FIABILIDAD	1	Cuando el SPDIRySS promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	4,09	4,23	+ 0,14		
	2	Cuando he tenido algún problema y he acudido al SPDIRySS, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo.	4,17	4,34	+ 0,17		
	3	Tengo la impresión de que el SPDIRySS desempeña el servicio de manera correcta a la primera.	4,04	4,22	+ 0,18		
	4	El SPDIRySS proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se compromete a hacerlo	4,07	4,24	+ 0,17		
	5	El SPDIRySS mantiene adecuadamente informados a sus usuarios/grupos de interés.	3,64	3,96	+ 0,32	4,00	4,20
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	6	El personal del SPDIRySS presta el servicio con prontitud.	4,05	4,30	+ 0,25		
	7	El personal del SPDIRySS muestra una clara disposición de ayudar.	4,12	4,38	+ 0,26		
	8	El personal del SPDIRySS demuestra una clara intención de atenderme, incluso cuando se encuentran ocupados en otros asuntos.	3,98	4,15	+ 0,17	4,05	4,28
SEGURIDAD	9	El personal del SPDIRySS me inspira confianza. Los medios materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada.	4,01	4,20	+ 0,20		
	10	Me siento seguro al acudir al SPDIRySS.	4,04	4,20	+ 0,16		
	11	He recibido en todo momento un trato de cortesía por parte del personal del SPDIRySS.	4,33	4,49	+ 0,16		



	12	El personal del SPDIRySS manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios/grupos de interés.	4,05	4,30	+ 0,25	4,11	4,30
EMPATIA	13	Cuando lo he requerido, he recibido del SPDIRySS una atención individualizada.	4,26	4,40	+ 0,14		
	14	El SPDIRySS cuenta con una organización que le permite dar una atención personal.	3,96	4,15	+ 0,19		
	15	Percibo del SPDIRySS que se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios/grupos de interés.	3,91	4,14	+ 0,23		
	16	Tengo constancia de que el SPDIRySS entiende de las necesidades específicas de sus usuarios/grupos de interés.	3,91	4,07	+ 0,16	4,01	4,19
ELEMENTOS TANGIBLES	17	Los equipos y herramientas de que dispone el personal del SPDIRySS son en apariencia modernos y apropiados.	3,66	3,99	+ 0,33		
	18	Las instalaciones físicas en donde se ubica el SPDIRySS son adecuadas y de fácil acceso.	3,91	4,13	+ 0,22		
	19	La presencia del personal del SPDIRySS es buena.	4,23	4,39	+ 0,16		
	20	Los materiales utilizados en el SPDIRySS (folletos, impresos, catálogos, Web, etc...) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso.	3,51	3,87	+ 0,36		
	21	Los horarios de atención del SPDIRySS son correctos y cómodos.	3,80	3,98	+ 0,18	3,82	4,07
VALORACIÓN GENERAL	22	Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social	4,00	4,15	+ 0,15	4,00	4,21



RESPUESTAS Y RESULTADOS POR COLECTIVOS Y POR DEMANDA DE AREAS DEL SERVICIO

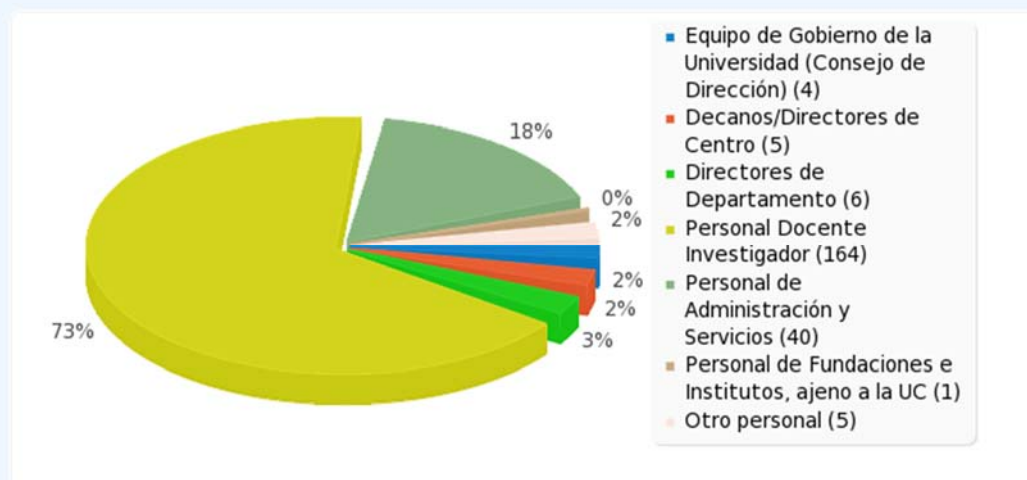
Número de encuestas respondidas en esta consulta: **306**

Número de encuestas completadas en esta consulta: **225**

Porcentaje de encuestas completadas sobre respondidas: **73,53 %**

RESUMEN DE ENCUESTAS RECIBIDAS POR COLECTIVOS

Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección)	4	1.78%
Decanos/Directores de Centro	5	2.22%
Directores de Departamento	6	2.67%
Personal Docente Investigador	164	72.89%
Personal de Administración y Servicios	40	17.78%
Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC	1	0.44%
Otro personal	5	2.22%
Sin respuesta	0	0.00%



**Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Consejo de Dirección**

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	3,32
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,67
SEGURIDAD	3,56
EMPATIA	3,38
ELEMENTOS TANGIBLES	3,15
MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS	3,41
VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO	3,25

Número encuestas completadas recibidas	4
---	----------

Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Decanos y Directores de Centro

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,48
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,60
SEGURIDAD	4,70
EMPATIA	4,25
ELEMENTOS TANGIBLES	4,12
MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS	4,43
VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO	4,60

Número encuestas completadas recibidas	5
---	----------



Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Directores de Departamento

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,00
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,39
SEGURIDAD	4,25
EMPATIA	4,13
ELEMENTOS TANGIBLES	4,19
MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS	4,19
VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO	4,00

Número encuestas completadas recibidas	6
---	----------

Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Personal Docente e Investigador

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,20
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,27
SEGURIDAD	4,31
EMPATIA	4,20
ELEMENTOS TANGIBLES	4,10
MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS	4,22
VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO	4,14

Número encuestas completadas recibidas	164
---	------------

**Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Personal de Administración y Servicios**

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,37
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,43
SEGURIDAD	4,40
EMPATIA	4,36
ELEMENTOS TANGIBLES	4,16
MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS	4,34
VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO	4,33

Número encuestas completadas recibidas	40
---	-----------

Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo otro personal (Fundaciones y otros)

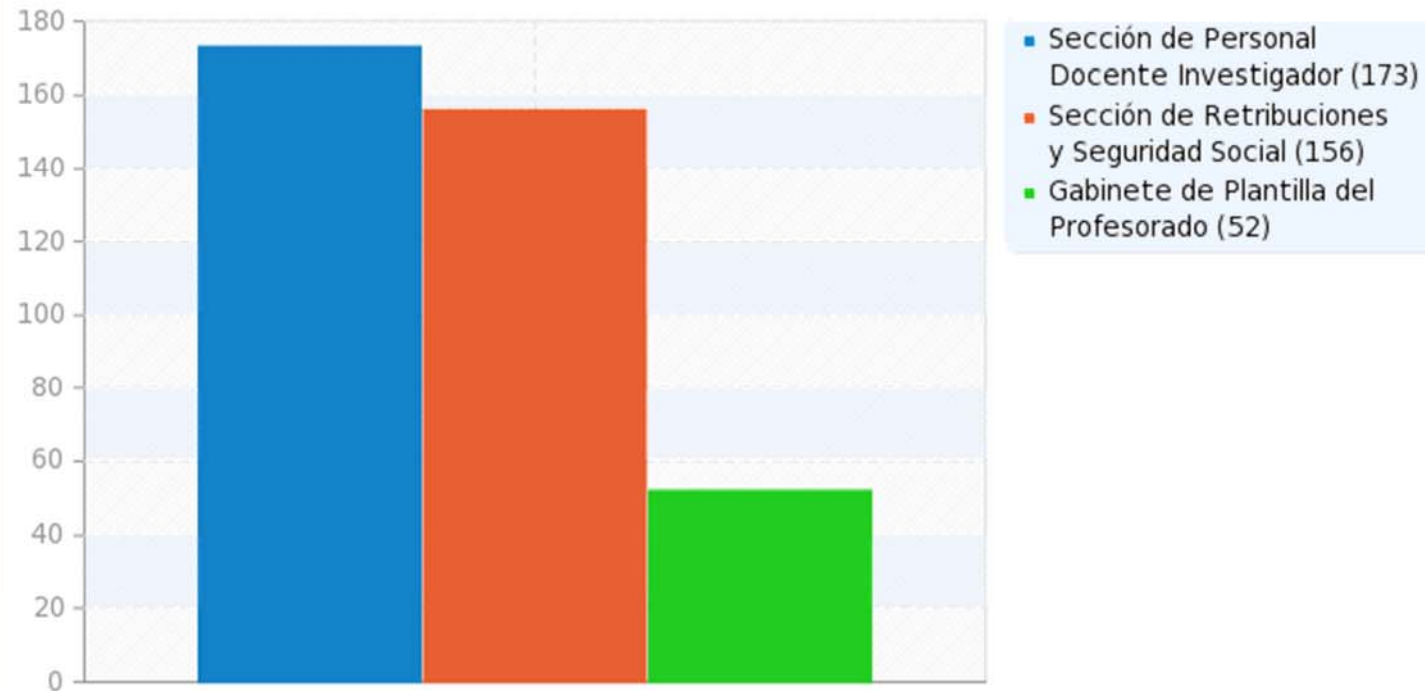
DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	3,48
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,61
SEGURIDAD	3,48
EMPATIA	3,60
ELEMENTOS TANGIBLES	3,27
MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS	3,49
VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO	3,50

Número encuestas completadas recibidas	6
---	----------



NIVEL DE DEMANDA DE ÁREAS DEL SERVICIO (de acuerdo a respuestas recibidas)

Sección de Personal Docente Investigador	173	45,41 %
Sección de Retribuciones y Seguridad Social	156	40,94 %
Gabinete de Plantilla del Profesorado	52	13,65 %



**Análisis de respuestas ofrecidas por personal que manifiesta haber acudido sólo a la Sección de PDI**

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,25
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,30
SEGURIDAD	4,35
EMPATIA	4,22
ELEMENTOS TANGIBLES	4,16
MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS	4,26
VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO	4,20
Volumen de respuestas del colectivo	61
Porcentaje sobre total de áreas del Servicio	56,48%

Análisis de respuestas ofrecidas por personal que manifiesta haber acudido sólo a la Sección de Retribuciones y Seguridad Social

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,40
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,50
SEGURIDAD	4,52
EMPATIA	4,43
ELEMENTOS TANGIBLES	4,27
MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS	4,42
VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO	4,41
Volumen de respuestas	44
Porcentaje sobre total de áreas del Servicio	40,74%

**Análisis de respuestas ofrecidas por personal que manifiesta haber acudido sólo al Gabinete de Plantilla del Profesorado**

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,23
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,78
SEGURIDAD	4,00
EMPATIA	3,50
ELEMENTOS TANGIBLES	3,60
MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS	3,82
VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO	3,67
Volumen de respuestas	3
Porcentaje sobre total de áreas del Servicio	2,78%

Como podrá observarse la peor valoración por grupos se corresponde con la ofrecida por los miembros del Consejo de Dirección con una valoración general de **3,41** sobre 5, y la mejor la de Decanos y Directores de Centro que obtiene una valoración general de **4,43** sobre 5.

En cuanto a que áreas del Servicio son más demandadas, las áreas de PDI y la de Retribuciones se sitúan muy por encima de la del Gabinete de Plantilla de Profesorado, con un 56,48 % y 40,74 % respectivamente; y tiene razón de ser pues son áreas más ligadas a la prestación de servicios, diferenciándose del Gabinete de Plantilla de Profesorado, que es demandado en un 2,78 %, ya que está más enfocado a la realización de estudios y la gestión de acciones directamente relacionadas con el Vicerrectorado Primero y de Profesorado.

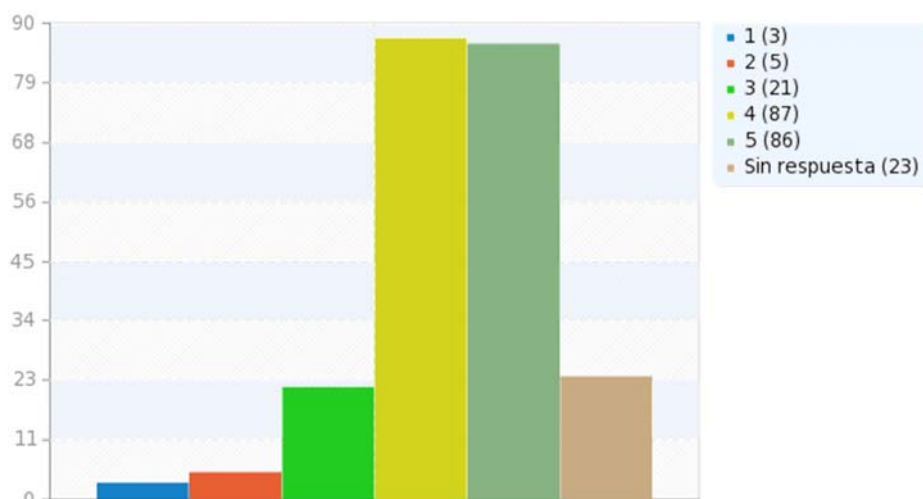
Los resultados de todas las dimensiones de la encuesta (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) mejoran respecto a 2013, con **incrementos** que van **desde** los **0,18** puntos en el apartado de **empatía** a los **0,25** puntos del apartado de **elementos tangibles** (todos los incrementos son en base a 5 puntos, que es el máximo que se puede obtener).



RESPUESTAS Y RESULTADOS POR PREGUNTA

01.- Cuando el SPDIRySS promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.

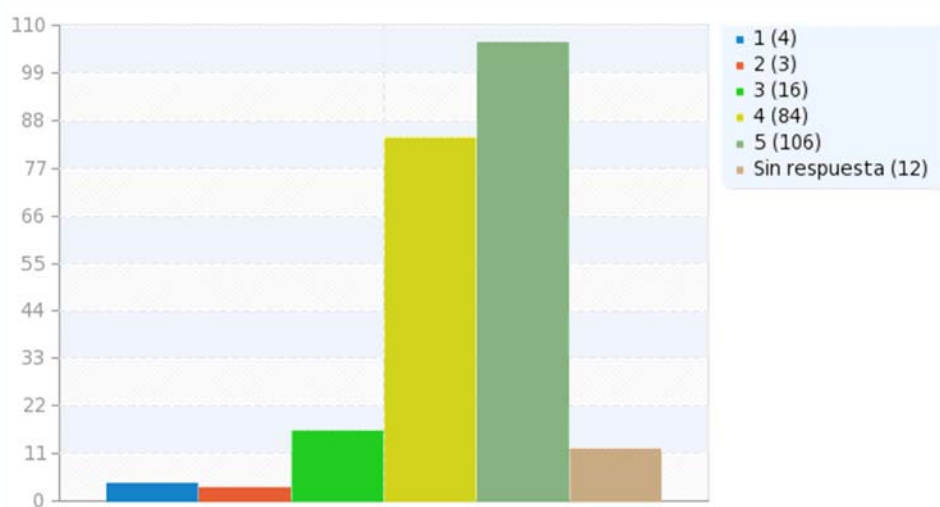
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	3	1,49%	1,49%
Poco satisfecho/de acuerdo	5	2,48%	
Satisfecho/de acuerdo	21	10,40%	10,40%
Muy satisfecho/de acuerdo	87	43,07%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	86	42,57%	42,57%
Suma (Opciones)	202	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	23	10,22%	
Media aritmética	4,23		
Desviación estándar	0,85		





02.- Cuando he tenido algún problema y he acudido al SPDIRySS, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo.

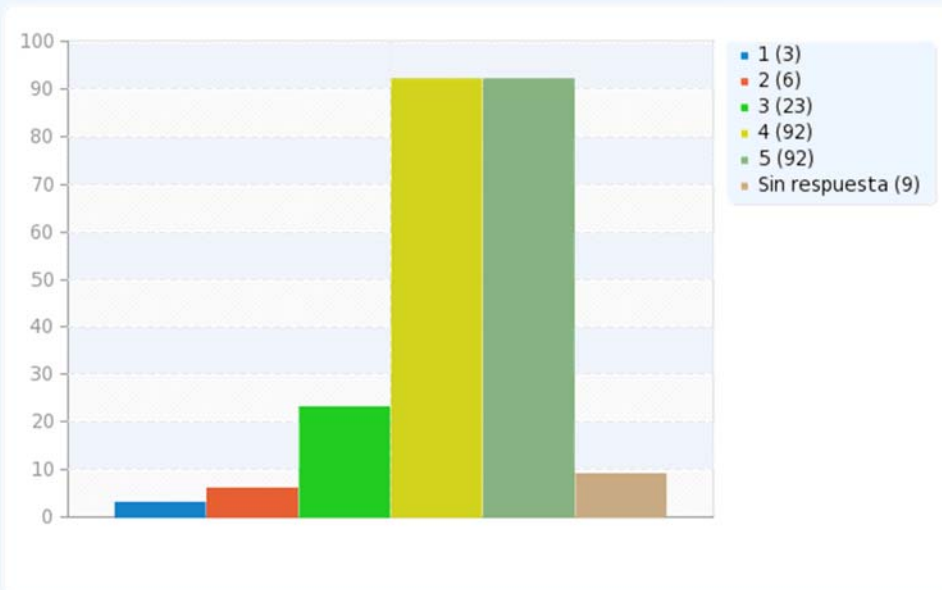
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	1,88%	1,88%
Poco satisfecho/de acuerdo	3	1,41%	
Satisfecho/de acuerdo	16	7,51%	7,51%
Muy satisfecho/de acuerdo	84	39,44%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	106	49,77%	49,77%
Suma (Opciones)	213	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	12	5,33%	
Media aritmética	4,34		
Desviación estándar	0,83		





03.- Tengo la impresión de que el SPDIRySS desempeña el servicio de manera correcta a la primera.

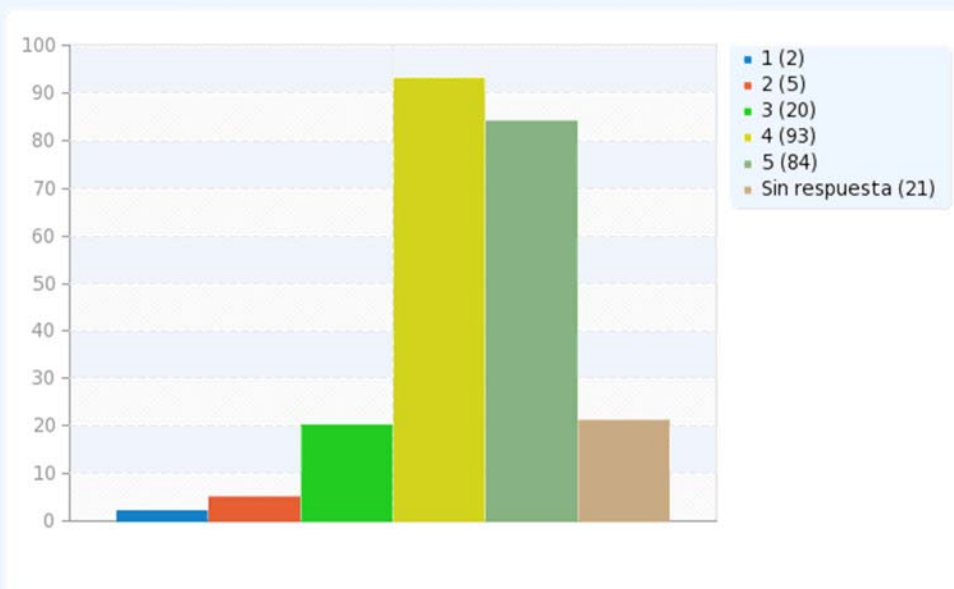
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	3	1,39%	1,39%
Poco satisfecho/de acuerdo	6	2,78%	
Satisfecho/de acuerdo	23	10,65%	10,65%
Muy satisfecho/de acuerdo	92	42,59%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	92	42,59%	42,59%
Suma (Opciones)	216	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	9	4,00%	
Media aritmética	4,22		
Desviación estándar	0,85		





04.- El SPDIRySS proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se compromete a hacerlo

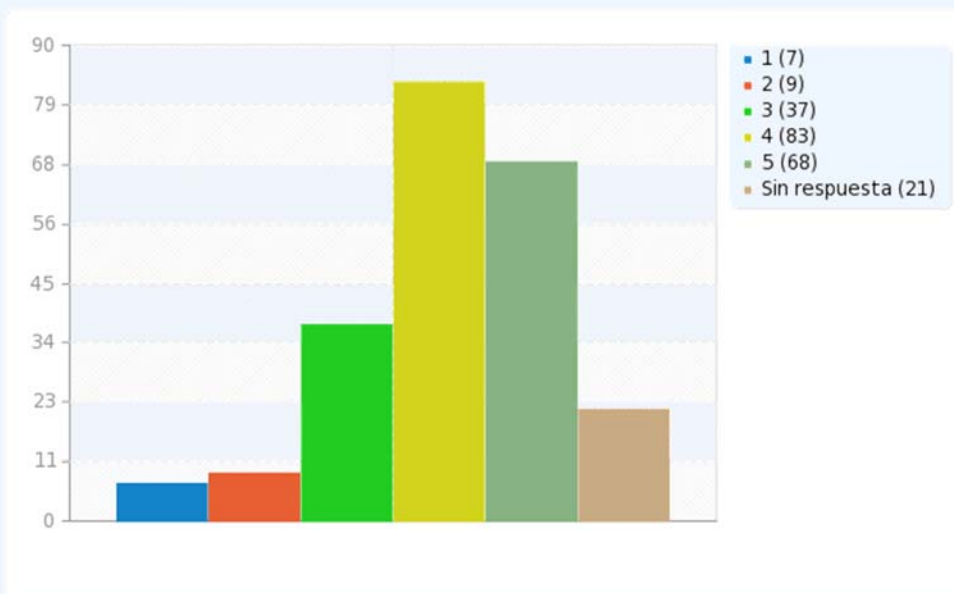
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0,98%	0,98%
Poco satisfecho/de acuerdo	5	2,45%	
Satisfecho/de acuerdo	20	9,80%	9,80%
Muy satisfecho/de acuerdo	93	45,59%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	84	41,18%	41,18%
Suma (Opciones)	204	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	21	9,33%	
Media aritmética	4,24		
Desviación estándar	0,8		





05.- El SPDIRySS mantiene adecuadamente informados a sus usuarios/grupos de interés.

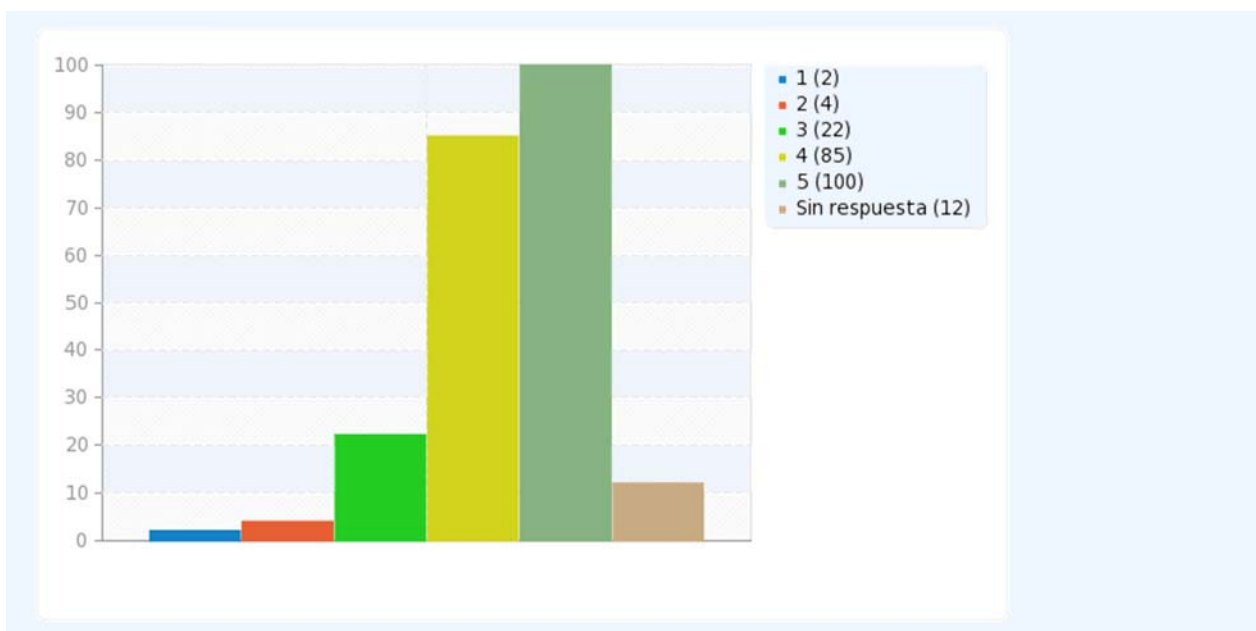
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	7	3,43%	3,43%
Poco satisfecho/de acuerdo	9	4,41%	
Satisfecho/de acuerdo	37	18,14%	18,14%
Muy satisfecho/de acuerdo	83	40,69%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	68	33,33%	33,33%
Suma (Opciones)	204	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	21	9,33%	
Media aritmética	3,96		
Desviación estándar	1		





06.- El personal del SPDIRySS presta el servicio con prontitud.

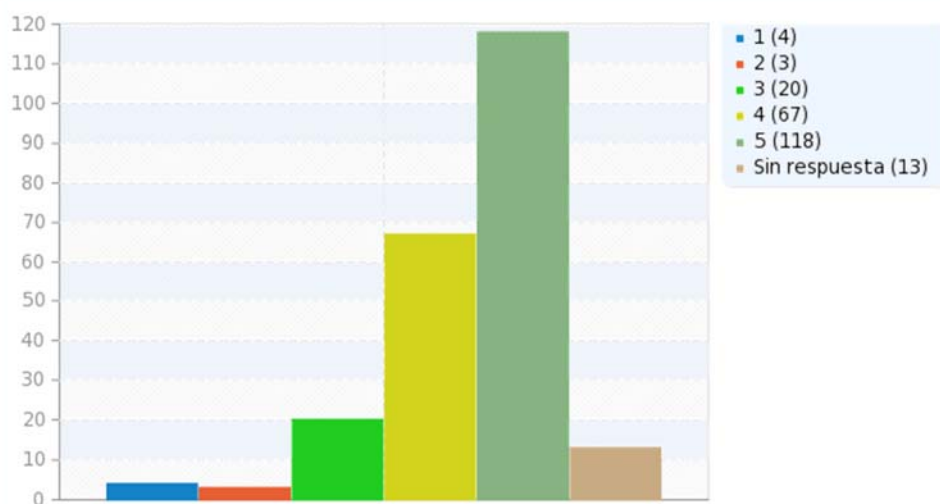
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0,94%	0,94%
Poco satisfecho/de acuerdo	4	1,88%	
Satisfecho/de acuerdo	22	10,33%	10,33%
Muy satisfecho/de acuerdo	85	39,91%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	100	46,95%	46,95%
Suma (Opciones)	213	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	12	5,33%	
Media aritmética	4,3		
Desviación estándar	0,8		





07.- El personal del SPDIRySS muestra una clara disposición de ayudar.

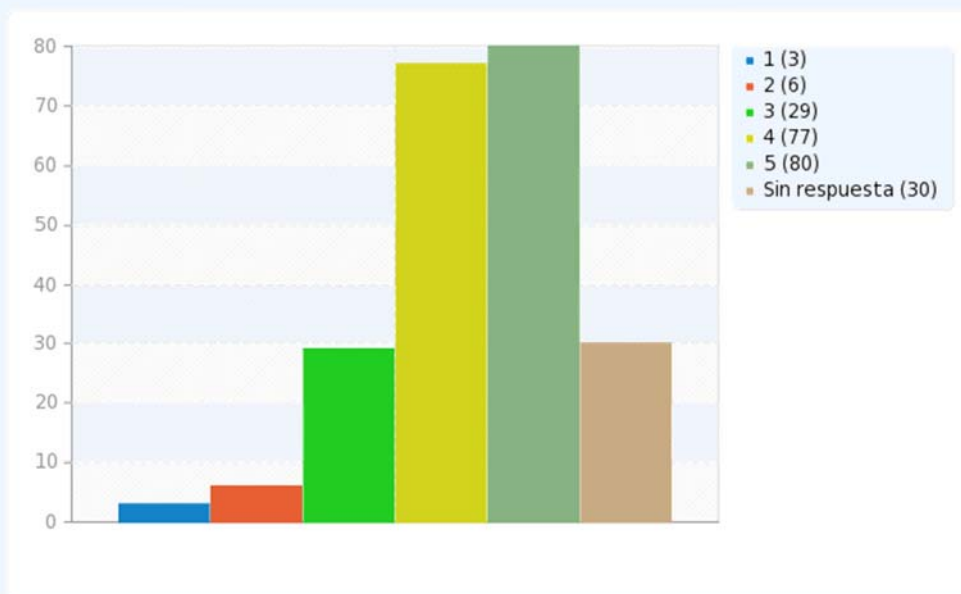
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	1,89%	1,89%
Poco satisfecho/de acuerdo	3	1,42%	
Satisfecho/de acuerdo	20	9,43%	9,43%
Muy satisfecho/de acuerdo	67	31,60%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	118	55,66%	55,66%
Suma (Opciones)	212	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	13	5,78%	
Media aritmética	4,38		
Desviación estándar	0,86		





08.- El personal del SPDIRySS demuestra una clara intención de atenderme, incluso cuando se encuentran ocupados en otros asuntos.

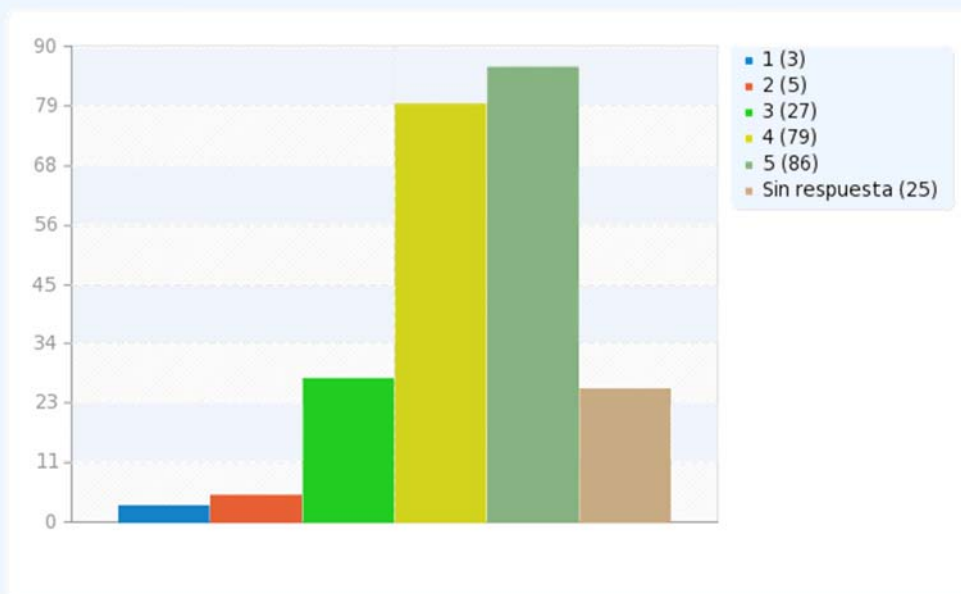
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	3	1,54%	1,54%
Poco satisfecho/de acuerdo	6	3,08%	
Satisfecho/de acuerdo	29	14,87%	14,87%
Muy satisfecho/de acuerdo	77	39,49%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	80	41,03%	41,03%
Suma (Opciones)	195	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	30	13,33%	
Media aritmética	4,15		
Desviación estándar	0,89		





09.- El personal del SPDIRySS me inspira confianza. Los medios materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada.

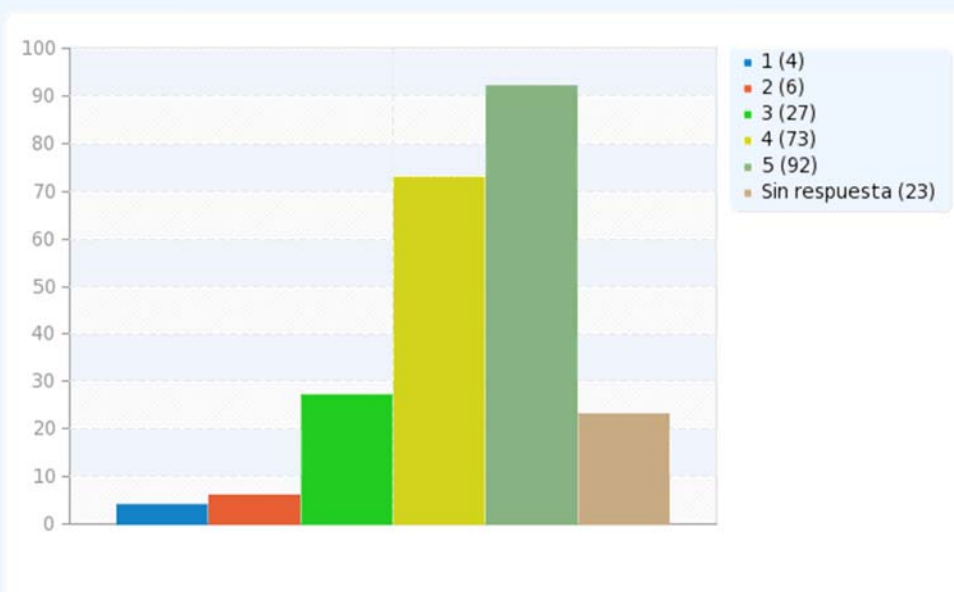
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	3	1,50%	1,50%
Poco satisfecho/de acuerdo	5	2,50%	
Satisfecho/de acuerdo	27	13,50%	13,50%
Muy satisfecho/de acuerdo	79	39,50%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	86	43,00%	43,00%
Suma (Opciones)	200	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	25	11,11%	
Media aritmética	4,2		
Desviación estándar	0,87		





10.- Me siento seguro al acudir al SPDIRySS.

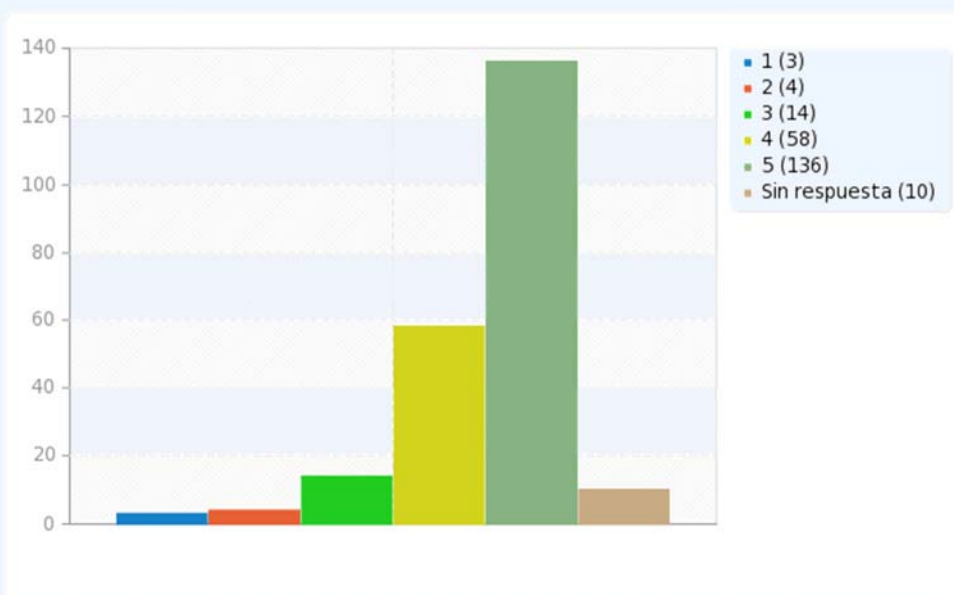
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	1,98%	1,98%
Poco satisfecho/de acuerdo	6	2,97%	
Satisfecho/de acuerdo	27	13,37%	13,37%
Muy satisfecho/de acuerdo	73	36,14%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	92	45,54%	45,54%
Suma (Opciones)	202	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	23	10,22%	
Media aritmética	4,2		
Desviación estándar	0,92		





11.- He recibido en todo momento un trato de cortesía por parte del personal del SPDIRySS.

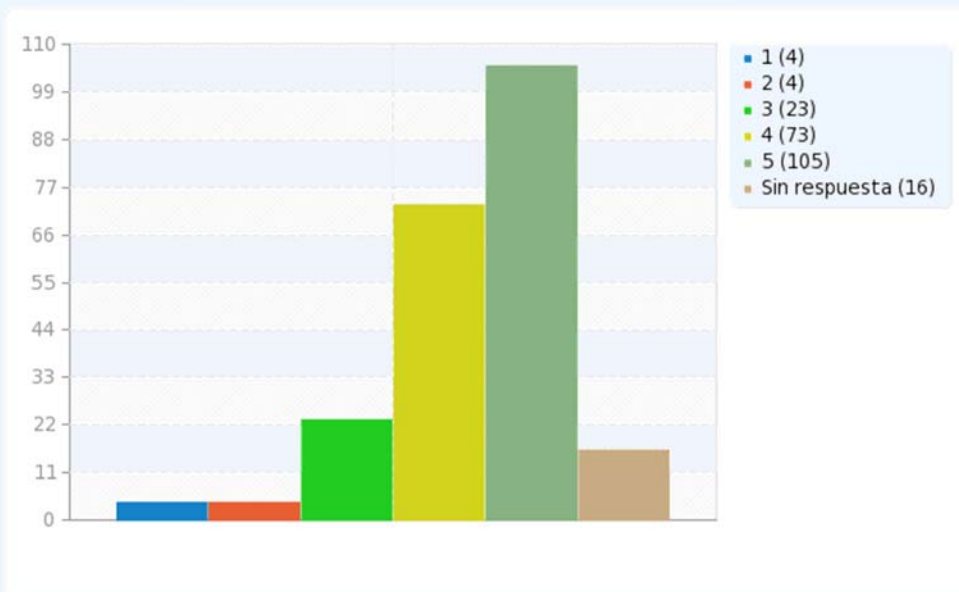
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	3	1,40%	1,40%
Poco satisfecho/de acuerdo	4	1,86%	
Satisfecho/de acuerdo	14	6,51%	6,51%
Muy satisfecho/de acuerdo	58	26,98%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	136	63,26%	63,26%
Suma (Opciones)	215	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	10	4,44%	
Media aritmética	4,49		
Desviación estándar	0,81		





12.- El personal del SPDIRySS manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios/grupos de interés.

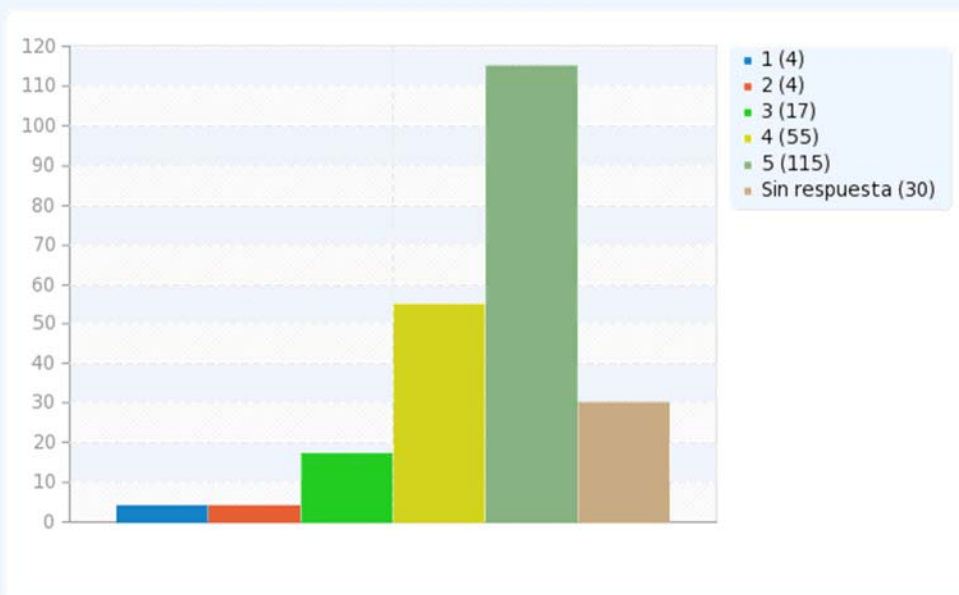
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	1,91%	1,91%
Poco satisfecho/de acuerdo	4	1,91%	
Satisfecho/de acuerdo	23	11,00%	11,00%
Muy satisfecho/de acuerdo	73	34,93%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	105	50,24%	50,24%
Suma (Opciones)	209	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	16	7,11%	
Media aritmética	4,3		
Desviación estándar	0,88		





13.- Cuando lo he requerido, he recibido del SPDIRySS una atención individualizada.

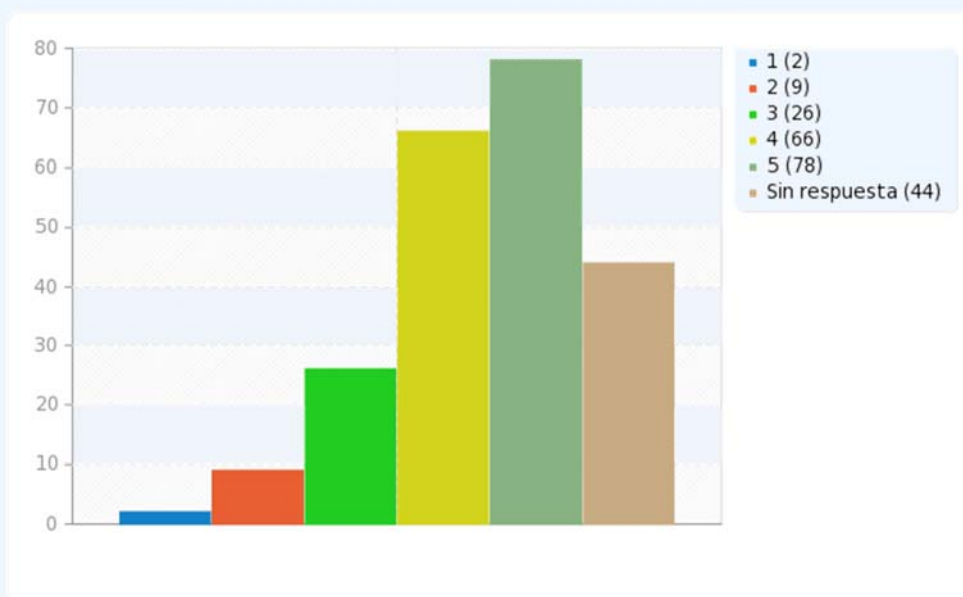
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	2,05%	2,05%
Poco satisfecho/de acuerdo	4	2,05%	
Satisfecho/de acuerdo	17	8,72%	8,72%
Muy satisfecho/de acuerdo	55	28,21%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	115	58,97%	58,97%
Suma (Opciones)	195	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	30	13,33%	
Media aritmética	4,4		
Desviación estándar	0,89		





14.- El SPDIRySS cuenta con una organización que le permite dar una atención personal.

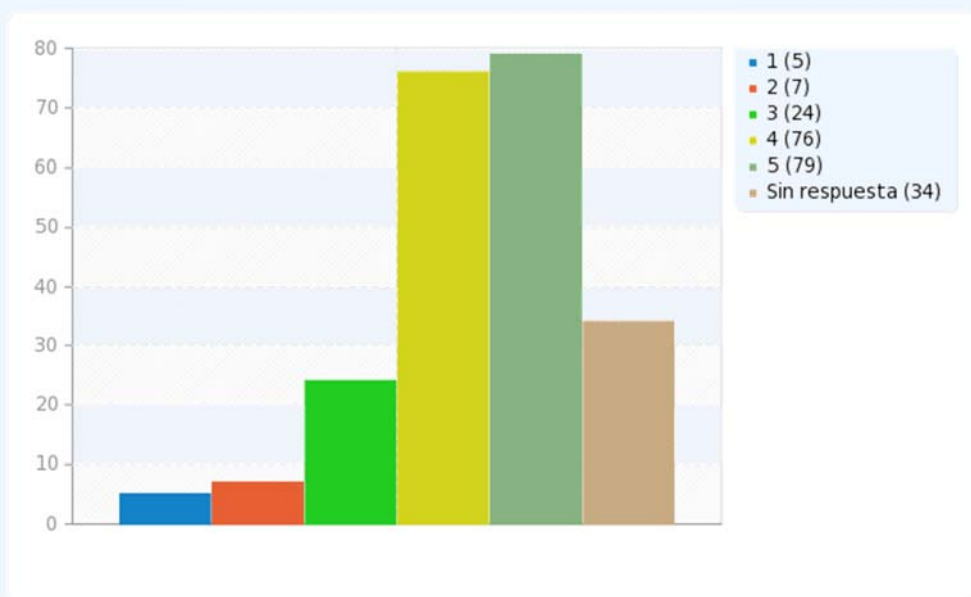
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	1,10%	1,10%
Poco satisfecho/de acuerdo	9	4,97%	
Satisfecho/de acuerdo	26	14,36%	14,36%
Muy satisfecho/de acuerdo	66	36,46%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	78	43,09%	43,09%
Suma (Opciones)	181	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	44	19,56%	
Media aritmética	4,15		
Desviación estándar	0,92		





15.- Percibo del SPDIRySS que se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios/grupos de interés.

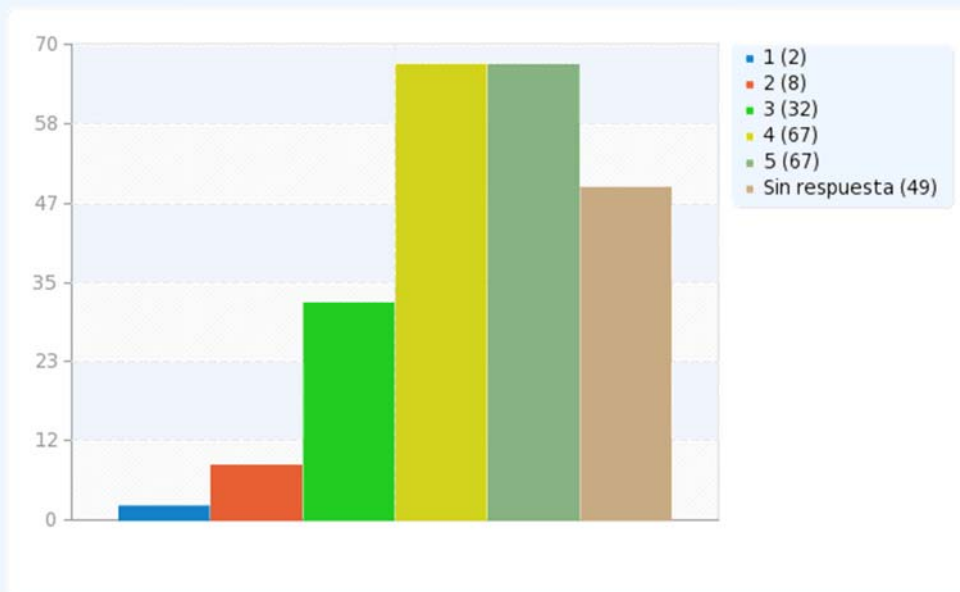
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	5	2,62%	2,62%
Poco satisfecho/de acuerdo	7	3,66%	
Satisfecho/de acuerdo	24	12,57%	12,57%
Muy satisfecho/de acuerdo	76	39,79%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	79	41,36%	41,36%
Suma (Opciones)	191	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	34	15,11%	
Media aritmética	4,14		
Desviación estándar	0,95		





16.- Tengo constancia de que el SPDIRySS entiende de las necesidades específicas de sus usuarios/grupos de interés.

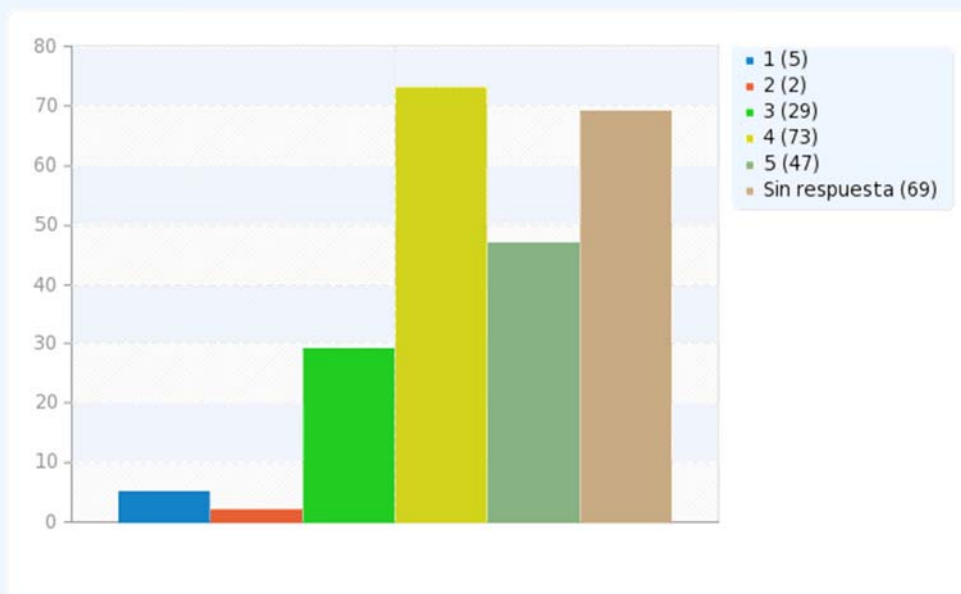
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	1,14%	1,14%
Poco satisfecho/de acuerdo	8	4,55%	
Satisfecho/de acuerdo	32	18,18%	18,18%
Muy satisfecho/de acuerdo	67	38,07%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	67	38,07%	38,07%
Suma (Opciones)	176	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	49	21,78%	
Media aritmética	4,07		
Desviación estándar	0,92		





17.- Los equipos y herramientas de que dispone el personal del SPDIRySS son en apariencia modernos y apropiados.

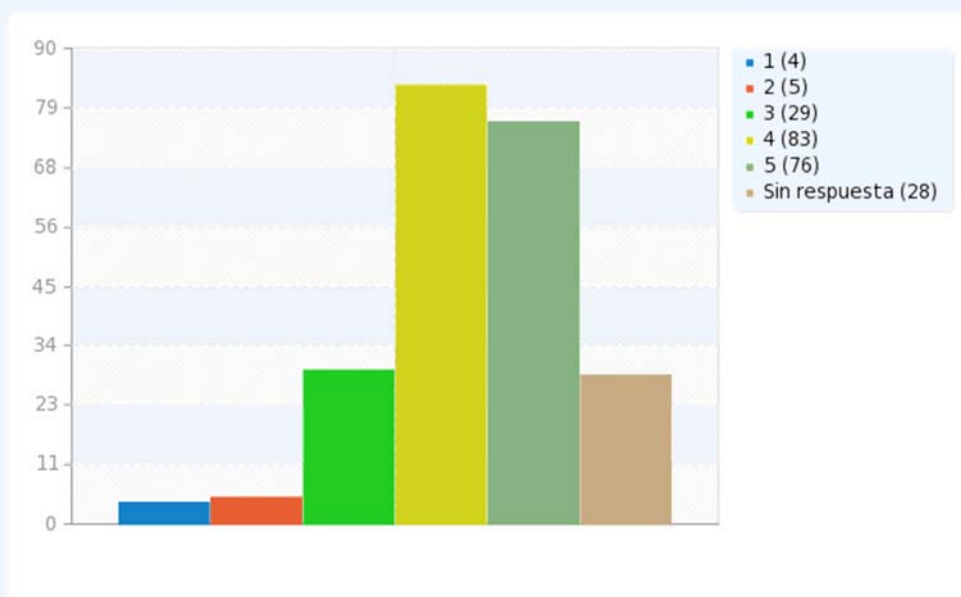
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	5	3,21%	3,21%
Poco satisfecho/de acuerdo	2	1,28%	
Satisfecho/de acuerdo	29	18,59%	18,59%
Muy satisfecho/de acuerdo	73	46,79%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	47	30,13%	30,13%
Suma (Opciones)	156	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	69	30,67%	
Media aritmética	3,99		
Desviación estándar	0,91		





18.- Las instalaciones físicas en donde se ubica el SPDIRySS son adecuadas y de fácil acceso.

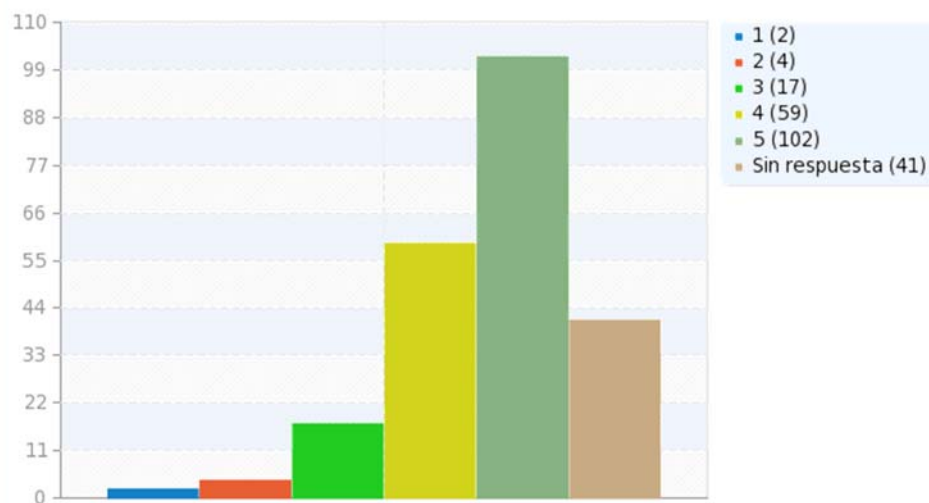
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	2,03%	2,03%
Poco satisfecho/de acuerdo	5	2,54%	
Satisfecho/de acuerdo	29	14,72%	14,72%
Muy satisfecho/de acuerdo	83	42,13%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	76	38,58%	38,58%
Suma (Opciones)	197	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	28	12,44%	
Media aritmética	4,13		
Desviación estándar	0,9		





19.- La presencia del personal del SPDIRySS es buena.

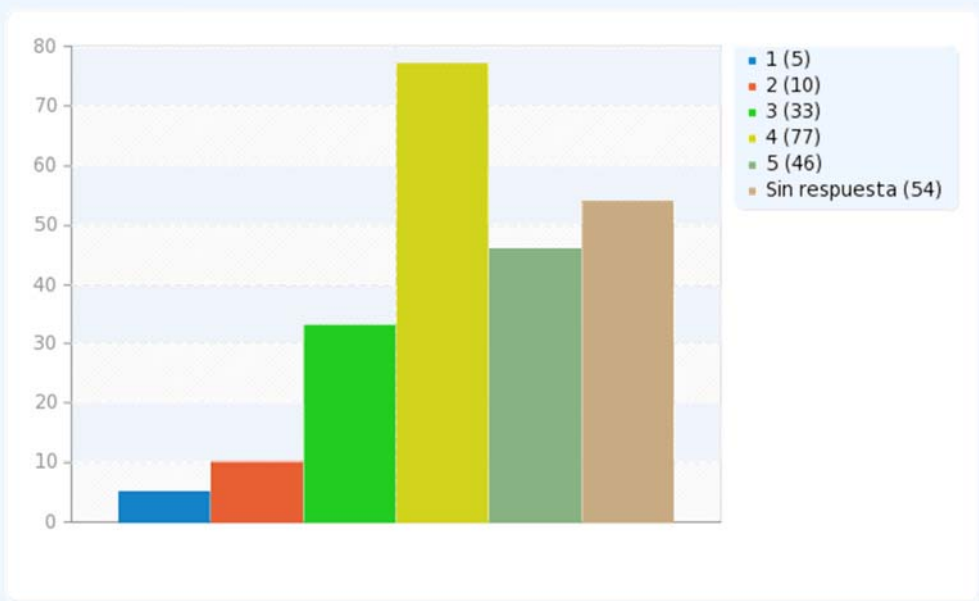
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	1,09%	1,09%
Poco satisfecho/de acuerdo	4	2,17%	
Satisfecho/de acuerdo	17	9,24%	9,24%
Muy satisfecho/de acuerdo	59	32,07%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	102	55,43%	55,43%
Suma (Opciones)	184	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	41	18,22%	
Media aritmética	4,39		
Desviación estándar	0,83		





20.- Los materiales utilizados en el SPDIRySS (folletos, impresos, catálogos, Web, etc...) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso.

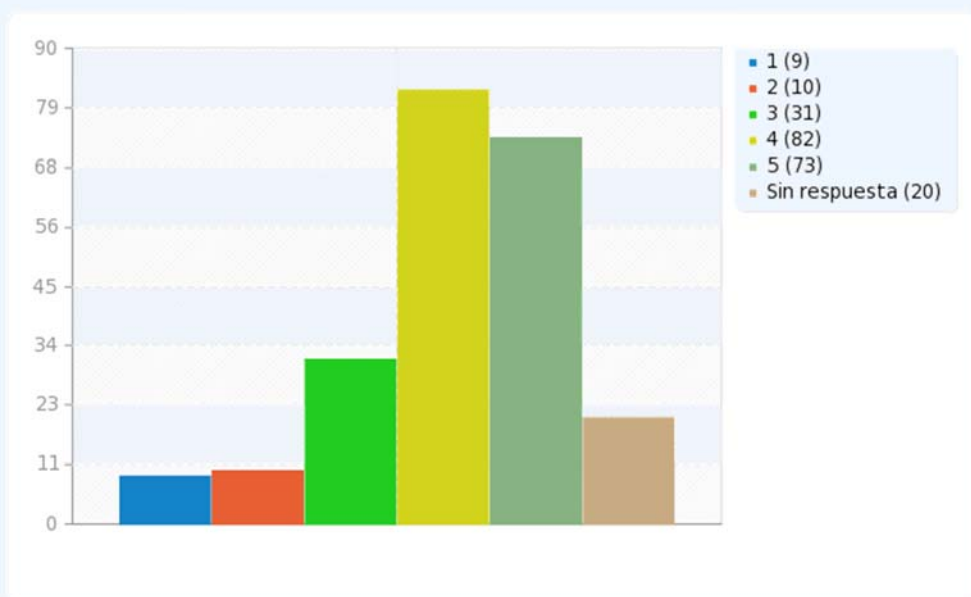
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	5	2,92%	2,92%
Poco satisfecho/de acuerdo	10	5,85%	
Satisfecho/de acuerdo	33	19,30%	19,30%
Muy satisfecho/de acuerdo	77	45,03%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	46	26,90%	26,90%
Suma (Opciones)	171	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	54	24,00%	
Media aritmética	3,87		
Desviación estándar	0,97		





21.- Los horarios de atención del SPDIRySS son correctos y cómodos.

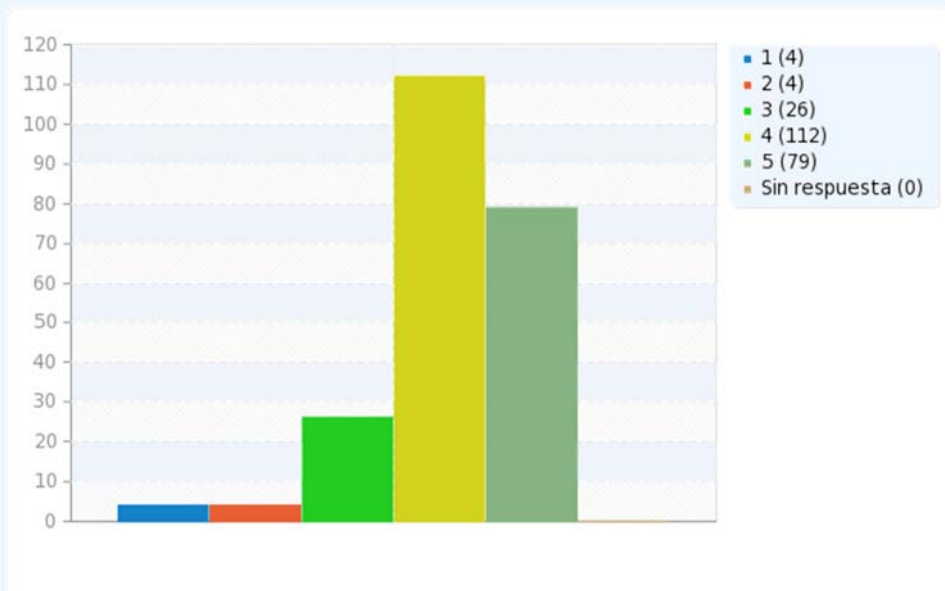
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	9	4,39%	4,39%
Poco satisfecho/de acuerdo	10	4,88%	
Satisfecho/de acuerdo	31	15,12%	15,12%
Muy satisfecho/de acuerdo	82	40,00%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	73	35,61%	35,61%
Suma (Opciones)	205	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	20	8,89%	
Media aritmética	3,98		
Desviación estándar	1,05		





22.- Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social?

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	1,78%	1,78%
Poco satisfecho/de acuerdo	4	1,78%	
Satisfecho/de acuerdo	26	11,56%	11,56%
Muy satisfecho/de acuerdo	112	49,78%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	79	35,11%	35,11%
Suma (Opciones)	225	100,00%	100,00%
Número de casos	225	100,00%	
Sin respuesta	0	0,00%	
Media aritmética	4,15		
Desviación estándar	0,82		





Describa lo más claramente que sea posible las observaciones, comentarios o sugerencias que nos desea transmitir.

	Cantidad	Porcentaje sobre encuestas completadas
Opiniones, sugerencias y/o quejas aportadas	29	6,62 %

Nota: el texto que se reproduce a continuación, no ha sido tratado ni manipulado de forma alguna, se reproduce tal y como se ha aportado por los usuarios que los han proporcionado.

1. No me parece adecuada la pregunta sobre la presencia del personal.

R: La pregunta debe ser entendida desde el punto de vista de que somos un Servicio que presta atención al público y la impresión que causas puede, en parte, resultar determinante para la imagen de la Universidad y del servicio que vas a prestar. No procede poner ningún ejemplo, pero si decir que deben considerarse implícitas algunas reglas básicas de presencia personal en aquellos Servicios que tienen un alto componente de atención al público.

2. Habría que diferenciar por secciones para hacer una valoración mucho más ajustada. Responder atendiendo a la media no refleja correctamente el sentido de la evaluación.

R: La encuesta permite hacer este tipo de valoraciones, si bien utilizando los datos de aquellas respuestas que definen que solo se acude a una sola Sección del Servicio. En la encuesta de 2014 se presentan algunos resultados con esta desagregación.

3. Esta encuesta es excesivamente larga y hace preguntas que los usuarios no tienen por qué conocer.

R: La encuesta que se propone utiliza un modelo de escala más o menos estandarizado. Un modelo también llamado de "discrepancias", muy implantado en organizaciones que persiguen conocer la calidad de sus servicios. El modelo intenta encontrar la diferencia que resulta de comparar las expectativas generales de los usuarios y las percepciones que ellos tienen de lo que reciben. Nos decidimos por este modelo porque resulta muy asequible de analizar y tiene los elementos básicos que posibilitan la obtención de la información que se busca. No somos expertos en estas lides, pero el modelo está avalado y nos resulta relativamente cómodo obtener mediciones con el.

4. Un equipo que sabe y que quiere...y que lo logra.

R: Agradecemos la opinión que se nos transmite.

5. Las nóminas son difíciles de entender. Particularmente grave es que no se detalle cuando se abona docencia en másteres, cursos, o pagos provenientes de proyectos de qué master o proyecto proviene la remuneración. Cuando se imparte un único máster no representa un problema pero cuando se participa en varios másteres y varios proyectos, cosa habitual para la mayoría de nosotros, es absolutamente imposible saber de dónde proviene cada pago y, por tanto, controlar si todos los pagos están correctamente realizados.



R: La enorme variedad de colectivos y las diferencias en los conceptos retributivos que utilizan unos y otros es la causa de que tengamos que homogeneizar estos y con ello se pierda facilidad para su comprensión, pero esto puede suceder sobre todo al principio, siendo más entendible en posteriores nóminas.

Respecto a la segunda parte de la opinión, encontramos razonable la misma, pero sin embargo nos encontramos con una barrera insalvable; crear un concepto retributivo por cada curso o master hace que la gestión de la nómina se haga en la práctica inviable. Esta posibilidad supondría manejar más de 4.000 conceptos retributivos, lo que en la práctica, además de complicado sobre todo por la variabilidad de los mismos, podría acarrear errores en su aplicación efectiva.

En cualquier caso, nuestra Unidad ofrece un [servicio de información y asesoramiento electrónico](#) a través del cual solicitarnos la necesidad de conocer el desglose de los pagos que se le realizan a través de la nómina, servicio que por otro lado tenemos el compromiso de responder en un plazo no superior a 2 días hábiles.

6. Enhorabuena por el servicio y la atención que prestáis. Siempre que he acudido, me he encontrado con personal agradable, competente y empático que me han ayudado a resolver problemas burocráticos de compatibilidad horaria.

R: Agradecemos la opinión que se nos transmite.

7. Difícil de encontrar en Intranet

R: La Intranet es un espacio que es gestionado desde el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales y CEI. Por nuestra parte lo único que podemos y vamos a hacer es el poner un enlace en la página principal de nuestra Web para que el acceso a la Intranet del Servicio sea más accesible.

8. Ninguna

R: No requiere respuesta

9. Que se tome conciencia que quien acude a estos servicios es por necesidad y siempre creo que se va en el último de los caso por lo que es importante atender bien.

R: Entendemos que esta aportación es una queja relacionada con el trato personal recibido y si es así sólo podemos decir que intentamos que éste sea el mejor posible. Procuramos además que las molestias para los usuarios sean las menores posibles.

Aún a pesar de ello, atendiendo a la queja, entendemos que nos tenemos que proponer la oportuna revisión de nuestros procedimientos.

10. Seguid haciendo el trabajo como hasta ahora. Enhorabuena



R: Agradecemos la opinión que se nos transmite.

11. Este docente ha respondido a las cuestiones planteadas desde su experiencia personal con el SPDIRSS, pero no puede valorar la opinión de los usuarios a nivel grupal. Esto justifica la no contestación a alguna de las cuestiones planteadas en esta encuesta.

R: Es muy probable que alguna de las cuestiones que se plantean en la encuesta pueda hacer pensar que se pide una respuesta a nivel grupal, aunque en realidad no es lo que se pretende.

En todas y cada una se busca una respuesta o percepción individual, aun cuando para determinadas sí que se interpela al cuestionado sobre su percepción desde una posición de grupo.

12. Agradecería información más clara y puntual acerca de los complementos retributivos

R: Toda la información relativa a complementos retributivos está disponible a través del Campus Virtual. En cualquier caso, estamos siempre disponibles para ofrecer la que fuese precisa para mejor comprensión del procedimiento y valoración del proceso.

En este asunto puede dirigirse a area.profesorado@unican.es, o llamando a los teléfonos 21068 o 21007.

13. Siempre que me he dirigido personalmente al SPDIRSS me han atendido correctamente. Sin embargo en relación a la respuesta a correos electrónicos he visto que han tardado bastante en responder cuando les he realizado alguna consulta.

R: No podríamos objetivar la respuesta a esta opinión al no tener dato de cuales han sido los tiempos de respuesta (retrasos) a los que se alude.

Es cierto que en ocasiones pueden surgir retrasos en algunas respuestas, pero normalmente están generadas por tener que acudir a otros Servicios o Unidades para completar la información que se nos demanda.

A la vista de la opinión nos imponemos como tarea la comprobación periódica de nuestros tiempos de respuesta a través del correo electrónico.

14. Relacionado con la pregunta 20 sobre las instalaciones físicas, en mi modesta opinión, me permito indicar que, la superficie podría ser algo mayor teniendo en cuenta el nº de personas que allí desarrollan su trabajo.

R: Podemos estar y de hecho estamos de acuerdo con la apreciación, aun cuando somos conscientes de la actual imposibilidad material de poderlas mejorar.

15. Gracias y les animo a seguir mejorando. Saludos cordiales,

R: Agradecemos la opinión que se nos transmite.



16. Es necesaria la privatización de las instituciones públicas para aumentar la competitividad de todos los servicios.

R: Con independencia del respecto que nos merece la opinión, creemos que en un tiempo en que tanto se está juzgando lo público, el debate no debiera seguir siendo “servicio público no, servicio público sí”, sino “¿somos buenos en lo que hacemos y como lo hacemos o no lo somos?” y a la vista de una respuesta lo más objetiva posible, actuar en consecuencia para hacer las correcciones oportunas.

17. Pienso que esta encuesta se debería realizar por un lado de la parte PDI y por otro Retribuciones y Seguridad Social puesto que no se puede generalizar al realizar trabajos completamente distintos. En este sentido valoro muy positivamente la parte de Retribuciones y Seguridad Social y con algo menos nota la parte de PDI. Esta última no parece tener una gestión moderna ni trata muy directamente con el PDI sino que hace que todo pase por los Departamentos (no son conscientes que hay profesores que ni vemos ni conocemos).

R: Comentar al respecto que la gestión en una y otra Sección son técnicamente las mismas, siendo la diferencia entre ambas los procedimientos que gestionan una y otra.

Creemos que afirmar que se hace pasar todo por los Departamentos es en cierto modo exagerado.

18. La burocracia que se exige a los investigadores es grande y corresponde a una manera de funcionar antigua y poco eficiente

R: Interpretamos que la opinión se realiza respecto de la actividad administrativa que genera la investigación. No podemos dar respuesta a la misma por considerar que esta tiene que ver con competencias o responsabilidades que son de otros Servicios.

19. Considero que los servicios ofrecidos funcionan correctamente y que el personal, en general, es eficiente y diligente. Los problemas, de haberlos, supongo que son estructurales y tienen que ver con la falta de medios, de personal o de infraestructuras

R: Agradecemos la opinión que se nos transmite.

20. Buen trabajo, chicos/as

R: Agradecemos la opinión que se nos transmite.

21. Ninguna observación

R: No requiere respuesta

22. Sin comentarios

R: No requiere respuesta



23. En realidad no tengo observaciones, comentarios o sugerencias que hacer. Creo que la atención que he recibido siempre es la que creo que debe esperarse parte de trabajadores de la Función Pública y en ese sentido no tengo nada que objetar, sino desear que todo continúe igual que hasta ahora, aunque imagino que los expertos estarán dándoles vueltas a la cabeza para mejorar los servicios. Un saludo.

R: Agradecemos la opinión que se nos transmite.

24. Mi enhorabuena al personal, demuestran profesionalidad y acercamiento

R: Agradecemos la opinión que se nos transmite.

25. Enhorabuena por el servicio.

R: Agradecemos la opinión que se nos transmite.

26. A pesar de la valoración positiva, es IMPOSIBLE que el sistema mejore por cuanto las personas que pueden tomar decisiones (carga de responsabilidad) no se coordinan con el personal del servicio que es el que ejecuta las acciones

R: Creemos que estas opiniones son interesantes de que lleguen a ese nivel de responsabilidad y por ello, independientemente de la publicidad que pueda generarse a través del presente documento, sugerimos que el Buzón de Sugerencias de los Servicios Universitarios sería un buen vehículo a través del cual realizarlas.

27. Me gustaría que, cuando recibimos pagos en nómina por cursos o complementos, éstos apareciesen desglosados indicando a qué corresponde cada uno. A veces es difícil saber de dónde viene el dinero que percibes en nómina (ej. selectividad, exámenes B1-B2, cursos de profesorado, cursos de capacitación, etc.)

R: Al igual que ya decíamos en una respuesta anterior, encontramos razonable la opinión, pero nos encontramos con una barrera insalvable; crear un concepto retributivo por cada curso o master o complemento (teniendo en cuenta además la gran cantidad de colectivos distintos) haría que la gestión de la nómina se hiciese en la práctica inviable. Esta posibilidad supondría manejar más de 4.000 conceptos retributivos, lo que en la práctica, además de complicado sobre todo por la variabilidad de los mismos, podría acarrear errores en su aplicación efectiva.

Reiterar que nuestra Unidad ofrece un [servicio de información y asesoramiento electrónico](#) a través del cual solicitarnos la necesidad de conocer el desglose de los pagos que se le realizan a través de la nómina, servicio que por otro lado tenemos el compromiso de responder en un plazo no superior a 2 días hábiles.

En lo que respecta a los complementos que pueden ser objeto de abono, todos ellos disponen de su correspondiente concepto retributivo, por lo que son perfectamente identificables dentro de la nómina.



28. Los niveles de respuesta han sido altos, pueden hacer suponer una respuesta conformista, sin embargo sinceramente creo que el servicio de la UC en este ámbito es muy bueno.

R: Agradecemos la opinión que se nos transmite.

29. En momentos donde la nómina va a ser diferente por ser meses de complementos (antes de que estuvieran prorrateados) o darse circunstancias especiales, no sabe uno muy bien cuánto va a cobrar. Evidentemente se puede ir a preguntar, pero probablemente se podría anticipar esta información en el campus virtual de cada docente de manera personal, con cifras concretas y no con largas normativas que no aclaran casi nada.

R: Al respecto comentar que somos receptores de alteraciones de nómina que provienen de las distintas Unidades y Servicios universitarios, alteraciones que por otro lado no llegan, como sería deseable, en un tiempo límite o incluso razonable, lo que ocasiona que no dispongamos de la información con la antelación suficiente como para poderla ofrecer de antemano.

Actualmente no vemos posibilidad alguna de hacer una previsión de nómina con suficiente antelación, teniéndonos que conformar con la publicación de la nómina en el campus virtual de cada receptor en torno al día 28 de cada mes.