

Como anticipo: Principales conclusiones en OFICINAS

Motivación Personal:

- ➔ Se confirma el bajo nivel de motivación que el trabajo habitual produce .
- ➔ Destaca la nula motivación para la consecución de objetivos que representan los actuales incentivos.
- ➔ Resulta preocupante la escasísima disposición que hay para asumir puestos de responsabilidad.
- ➔ Una amplia mayoría coincide en que un buen ambiente de trabajo y unos buenos incentivos son unos excelentes factores de motivación.

Volumen y condiciones de trabajo:

- ➔ La sensación de aumento de la presión en el trabajo adquiere tintes alarmantes.
- ➔ No hay tiempo de llevar al día el trabajo, ni estar al corriente de la normativa a pesar del trepidante ritmo de trabajo soportado.
- ➔ Un 79,11% considera que el volumen de trabajo medio por empleado es alto o muy alto.
- ➔ Una amplísima mayoría considera inútil el PGC como herramienta de trabajo.
Un 67,3% de los encuestados padece stress.

Relación con los superiores:

- ➔ La mayoría establece una relación `neutral` respecto a sus superiores (No son tratados ni bien ni mal) y piensa que sus opiniones no se tienen en cuenta nunca o casi nunca.
- ➔ Hay que resaltar (y felicitarles por ello) la conclusión de los encuestados sobre el buen conocimiento que los Directores de Oficina tienen de las mismas. Son los que gozan de mejor valoración. En el otro extremo a RECURSOS HUMANOS se le atribuye el peor conocimiento de la situación de las oficinas y se le suspende en su evaluación, junto con las Direcciones Territoriales.

Prolongaciones de jornada:

La mayoría de los encuestados sale después de las 15,30 del trabajo y un escaso porcentaje prolonga su jornada más allá de las 16,00 horas. Los motivos fundamentales son cumplir los objetivos y los compromisos contraídos con los clientes. Existe presión por parte de los superiores para trabajar algunas tardes.

Calidad de servicio:

- ➔ La calidad del servicio que le damos al cliente es muy mejorable, según los encuestados. Como elementos que contribuyen al empeoramiento del servicio se constata la negativa influencia de la rotación del personal, la falta de plantilla, la poca competitividad de sus productos, los fallos habituales en los medios mecánicos y la insuficiente ayuda de los servicios centrales.

Competitividad de la Entidad:

Los encuestados atribuyen la competitividad de Unicaja, más a los elementos de contacto de los propios empleados con los clientes y la capacidad de su plantilla, que a su política comercial o sus productos y servicios.

Principales Problemas:

- ✗ La gran mayoría indica el salario como uno de los principalísimos problemas de nuestra Entidad. No entienden las diferencias que existen entre Unicaja y otras Entidades, máxime con los cuantiosos beneficios que año a año alcanzamos.
- ✗ El trato `poco` humano y la falta de reconocimiento que sienten que se les depara a los empleados es una de las mayores causas de malestar en el trabajo.
- ✗ Los objetivos, la mayoría de la veces inalcanzables e innegociables con la superioridad, son el principal escollo para trabajar con motivación en las oficinas.
- ✗ La falta de personal y la presión insoportable se percibe como los principales obstáculos para dar una atención de calidad al cliente y disfrutar de un buen clima laboral.)

¡OJO AL DATO!

Sólo un 0,17% se siente muy importante

Sólo un 0,75% dice estar motivado por los incentivos actuales.

Sólo un 3,75% considera útil el PGC como herramienta de trabajo

Un 82,1% piensa que RR.HH conoce mal o muy mal la situación real de las oficinas.

El 75,44% no puede compaginar el cumplimiento de la normativa con la consecuencia de objetivos

Sólo un 15,57 piensa que su plantilla está bien dotada para ofrecer servicio de calidad.