

RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN LA RED COMERCIAL**LOS TRABAJADORES OPINAN:
QUEREMOS OFRECER CALIDAD,
PERO NO TENEMOS MEDIOS**

Continuamos con la publicación de las conclusiones, en esta ocasión nos ocuparemos de la CALIDAD DEL SERVICIO que ofrecemos en Unicaja.

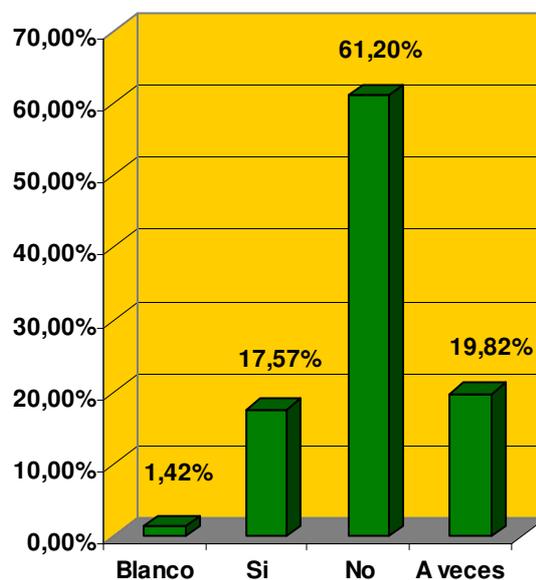
La falta de plantilla: el gran problema

No hace falta ser un lince, para concluir, tras una breve visita a las oficinas de la red, que por muchos criterios de dimensionamiento óptimo que el Dpto. de Organización quiera justificar, **las oficinas están insuficientemente dotadas de plantilla para ofrecer un servicio de calidad.** Y si se ofrece este servicio es a costa de echar muchas más horas de las estipuladas en Convenio.

Esta impresión es corroborada por **el 61,20%** de los **encuestados** que manifiesta categóricamente que las oficinas **NO ESTAN BIEN DOTADAS** y por el **19,82%** que indica que **SOLO A VECES** lo están.

La **falta de dotación** se compensa con el **elevado sentido de la responsabilidad** que los empleados demuestran día a día, con el fin de cumplir los compromisos de Unicaja con los clientes. Esto implica soportar una creciente presión, a lo que hay que sumar la falta de tiempo, la imposibilidad de estar al día en la normativa interna, información, etc... lo que explica, desgraciadamente, el callejón sin salida en el que se hallan, teniendo que **trabajar más horas**, aún a costa de su vida personal o familiar, etc. demostrando con ello una **lealtad a Unicaja**, que **apenas** si es **reconocida**.

¿Consideras que tu oficina está suficientemente dotada para ofrecer un servicio de calidad?



Otros problemas que impiden ofrecer más calidad



Los servicios Centrales no ayudan suficientemente a la Red Comercial

Se pedía a los encuestados que valorasen su acuerdo o desacuerdo en orden de -3 a 3 sobre si los Servicios Centrales ayudaban suficientemente a dar un servicio de calidad al cliente, resultando que, con todas las matizaciones que se puedan hacer, los encuestados están **ligeramente en desacuerdo** con esta opinión (la han puntuado con un **-0,54**).



No existe una comunicación suficientemente fluida entre la red comercial y los servicios centrales

Los encuestados evalúan con un **-0,54** su acuerdo con la fluidez de comunicación de la red con los servicios centrales. Creemos que, precisamente esta **falta de comunicación** de la que se quejan los compañeros de oficinas, **puede justificar**, en parte, su no excesivamente buena **opinión** de los servicios centrales. De todas formas, queremos **llamar la atención** sobre el hecho de que **no se están evaluando personas**, sino departamentos, procedimientos operativos que se siguen, normas que se aplican... No podemos olvidar, que los **propios compañeros de servicios** centrales son **también víctimas** de la ineficacia o complicación de la norma, procedimientos, organización, etc. que por pura lógica no pueden dejar de aplicar por 'obediencia debida'.



La rotación de personal afecta negativamente a la calidad del servicio que ofrecemos.

Parece que hay bastante **unidad** a la hora de considerar este **problema** como uno de los que más **afectan a la calidad del servicio**. Así, los encuestados se muestran **muy de acuerdo** con esta afirmación (con un promedio de **1,55**).



¡OJO AL DATO!

- ⇒ La calidad de servicio que damos a la clientela es muy mejorable (promedio de 1,76 de acuerdo)
- ⇒ Se piensa que la clientela no tiene muy buena imagen de Unicaja (los encuestados se decantan 'ligeramente' por esta idea)
- ⇒ Los encuestados están ligeramente de acuerdo (promedio de 0,63) con la idea de que si no fuesen empleados de Unicaja, preferirían ser clientes de otra Entidad antes que de Unicaja.

¿Nos preocupamos o no nos preocupamos?

Tendencias más destacadas en la Red Comercial por Provincias

- **Madrid**, bate record absoluto en su apreciación sobre la **insuficiente dotación de personal** (el 75% considera que NO está bien dotada y el 25%, solo 'a veces'), seguido de **Almería** con el 72,82% y **Cádiz**, donde el 71,43% tiene la misma opinión.
- Se muestran más proclives a sentir la **desconexión entre Red Comercial y Oficinas**, los encuestados de las provincias de **Sevilla** (-0,8), **Huelva** (-1,16) y **Cádiz** (-0,70).
- Los encuestados de **Málaga** (-0,40), **Huelva** (-0,53) y **Cádiz** (-0,51) son los que **peor imagen** perciben que tienen de Unicaja los **clientes** de sus provincias.
- **Sevilla** (de acuerdo según un promedio de 2), **Granada** (1,96) **Cádiz** (1,84), **Jaén y Málaga** con sendos promedios del 1,81 son las que más se decantan por la idea de que la **calidad de servicio** que ofrecemos es 'muy mejorable'.
- Los encuestados de **Sevilla** (2,09), **Córdoba** (1,82), **Almería** (1,83) y **Madrid** (1,81) son los que se manifiestan más de acuerdo en que la **rotación de personal afecta negativamente** a la **calidad** del servicio.



Próximo Boletín:

Competitividad de la Entidad