



ENCUESTA DE OFICINAS

Resultados de las preguntas referidas a CALIDAD DEL SERVICIO

Pregunta nº 12

¿Piensas que tu oficina está suficientemente dotada de plantilla para ofrecer un servicio de calidad al cliente?

| | EN BLANCO | ALMERIA | CADIZ | CEUTA | CORDOBA | CIUDAD REAL | GRANADA | HUELVA | JAEN | MADRID | MALAGA | MELILLA | SEVILLA | VALENCIA | TOTAL |
|---------|-----------|---------|--------|---------|---------|-------------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|----------|--------|
| Blanco | 2,06% | 1,94% | 1,02% | 100,00% | 5,26% | | | | | | 1,09% | | 1,54% | | 1,42% |
| Si | 19,34% | 14,56% | 10,20% | | 13,16% | 16,67% | 8,33% | 15,79% | 19,44% | | 20,71% | 50,00% | 26,15% | 33,33% | 17,57% |
| No | 59,67% | 72,82% | 71,43% | | 55,26% | 68,75% | 50,00% | 63,16% | 55,56% | 75,00% | 58,31% | 16,67% | 44,62% | 33,33% | 61,20% |
| A veces | 18,93% | 10,68% | 17,35% | | 26,32% | 14,58% | 41,67% | 21,05% | 25,00% | 25,00% | 19,89% | 33,33% | 27,69% | 33,33% | 19,82% |
| TOTAL | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |



Sección Sindical de *Unicaja*

Pregunta nº 31

Expresa el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes informaciones:

1. .
2. Los servicios centrales ayudan a dar un servicio de calidad al cliente
3. La clientela tiene muy buena imagen de Unicaja
4. Existe una comunicación fluida entre las oficinas y los servicios centrales
5. .
6. La calidad del servicio que damos a los clientes es muy mejorable
7. La rotación de personal afecta negativamente a la calidad del servicio
8. .
9. Si no fuese empleado preferiría ser cliente de otra Entidad antes que de Unicaja
10. .

| | EN BLANCO | ALMERIA | CADIZ | CEUTA | CORDOBA | CIUDAD REAL | GRANADA | HUELVA | JAEN | MADRID | MALAGA | MELILLA | SEVILLA | VALENCIA | TOTAL |
|----|-----------|---------|-------|-------|---------|-------------|---------|--------|-------|--------|--------|---------|---------|----------|-------|
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | -0,51 | -0,48 | -0,70 | 0 | -0,37 | -0,44 | -0,33 | -1,16 | -0,42 | 0,5 | -0,52 | -1,33 | -0,8 | -1 | -0,54 |
| 3 | -0,02 | 0,22 | -0,51 | 0 | 0,24 | 0,56 | 0,58 | -0,53 | 0,76 | -0,13 | -0,40 | 0,83 | 0 | 1,67 | -0,10 |
| 4 | -0,43 | -0,38 | -0,81 | 0 | -0,24 | -0,27 | -0,46 | -0,95 | -0,42 | 0,13 | -0,54 | -1,33 | -0,86 | 0,67 | -0,54 |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 1,62 | 1,74 | 2,02 | 0 | 1,5 | 1,46 | 2,04 | 2,05 | 1,39 | 1,75 | 1,82 | 0,83 | 2 | 1,33 | 1,76 |
| 7 | 1,31 | 1,83 | 1,65 | 0 | 1,82 | 1,73 | 1,37 | 2,16 | 1,64 | 1,81 | 1,39 | 1,67 | 2,09 | -0,33 | 1,55 |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 0,53 | 0,23 | 1,05 | 0 | 0,16 | 0,56 | 0,12 | 0,95 | 0,5 | 0,75 | 0,60 | 0,17 | 1,29 | -1,67 | 0,63 |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | |

(Puntuación entre -3 y +3)