

ENCUESTA DE SERVICIOS CENTRALES

Resultados de las preguntas referidas a:

- ? Relación con los superiores
- ? Organización
- ? Competitividad de la entidad

Pregunta nº 2

¿Pensas que se tiene en cuenta tu opinión en tu Departamento/Unidad?

	%
0. En blanco	2,78%
1. Siempre	6,02%
2. Casi siempre	43,98%
3. Casi nunca	39,81%
4. Nunca	7,41%
TOTAL	100,00%

Pregunta nº 3

¿Cómo te sientes tratado por tu superior?

	%
1. Muy bien	12,50%
2. Bien	39,81%
3. Ni bien ni mal	35,65%
4. Mal	6,48%
5. Poco importante	5,56%
TOTAL	100,00%

Pregunta nº 8.4

¿Consideras que está suficientemente remunerada la asunción de responsabilidad?

	%
0. En blanco	2,78%
1. Siempre	1,39%
2. Casi siempre	8,80%
3. Casi nunca	49,07%
4. Nunca	37,96%
Total	100,00%

Pregunta nº 10

Indica cuántas veces has hablado con...

10.1 El responsable del Área a la que pertenece tu departamento

	%
0. En blanco	1,39%
1. Muchas	33,33%
2. Algunas	21,76%
3. Pocas	26,39%
4. Nunca	17,13%
Total	100,00%

10-2 El jefe de RR.HH.

	%
0. En blanco	0%
1. Muchas	3,70%
2. Algunas	6,48%
3. Pocas	12,04%
4. Nunca	77,78%
Total	100,00%

10-3 El Director General

	%
0. En blanco	0%
1. Muchas	0,93%
2. Algunas	3,24%
3. Pocas	6,02%
4. Nunca	89,81%
Total	100,00%

Pregunta nº 11

¿Piensas que tu departamento está suficientemente dotado de plantilla para ofrecer un servicio de calidad a las oficinas?

	%
0. En blanco	0,46%
1. Si	28,70%
2. No	51,85%
3. A veces	18,98%
Total	100,00%

Pregunta nº 18

Si alguna vez tu superior te presionase para trabajar por las tardes ¿a quién acudirías?

	%
0. En blanco	2,31%
1. A mi Director de Area	5,56%
2. A los sindicatos	28,24%
3. A Recursos Humanos	3,24%
4. A nadie	60,65%
Total	100,00%

Pregunta nº 19

¿Te has sentido presionado por algún superior para trabajar por las tardes?

	%
1. Muchas veces	13,89%
2. Algunas veces	28,70%
3. Pocas veces	20,83%
4. Nunca	36,57%
Total	100,00%

Pregunta nº 20

¿Prolongas tu jornada más allá de las 15.00 horas?

	%
0. En blanco	
1. Diariamente	5,09%
2. Habitualmente	12,50%
3. Algunas veces	32,87%
4. Casi nunca	34,72%
5. Nunca	14,81%
Total	100,00%

Pregunta nº 21

Si prolongas tu jornada ¿por qué motivos lo haces?

(*)	% ENCUESTADOS
0. En blanco	131,94%
1. Por la presión de superiores	20,83%
2. Reuniones fuera del horario laboral	24,54%
3. Por cumplir objetivos	32,41%
4. Por cumplir compromisos con compañeros	49,54%
5. Por caídas de línea por la mañana	5,09%
6. Por operaciones del cierre del día	12,50%
7. Otro	23,15%
Total	300,00%

(*) Porcentaje referido al número de encuestados. Al tener esta pregunta 3 respuestas por cada encuestado los porcentajes suman 300.

Pregunta nº 22

¿Por lo general sales de la oficina?

	%
0. En blanco	0,93%
1. A las 15:00	77,31%
2. A las 15:30	14,81%
3. A las 16:00	3,24%
4. Después de las 16:00	3,70%
Total	100,00%

Pregunta nº 27

Las aplicaciones informáticas que usas habitualmente en tu trabajo, son en general:

	%
0. En blanco	0,46%
1. Excelentes	10,19%
2. Suficientes	64,35%
3. Insuficientes	16,20%
4. Deficientes	8,80%
Total	100,00%

Pregunta nº 29

¿Consideras necesario para la organización de los S.C. la existencia de un catálogo de puestos de trabajo?

	%
0. En blanco	0,93%
1. Si	87,50%
2. No	11,57%
Total	100,00%

Pregunta nº 30

En tu opinión, el diseño organizativo de los S.C. de la Entidad tiene en mayor o menor medida las siguientes características...

Es competitivo respecto a otras empresas	-0,44
Se basa en una planificación previa	-0,60
Se adapta bien a las necesidades de las oficinas	-0,63
Es transparente (conocida por la plantilla)	-1,15

Pregunta nº 31

¿Cuándo te asignan nuevas funciones, se crea otra aplicación informática, se modifican las normas, etc. La información que recibes es:

31-1. Contenido

	%
0. En blanco	0,93%
1. Excelente	0%
2. Muy buena	1,85%
3. Suficiente	43,06%
4. Insuficiente	40,28%
5. Deficiente	13,89%
Total	100,00%

31-2. Plazo

	%
0. En blanco	1,39%
1. Llega con el tiempo suficiente	8,80%
2. Llega con el tiempo justo	51,39%
3. Llega tarde	38,43%
Total	100,00%

Pregunta nº 33

Con los elementos de que dispones, te rogamos evalúes a las siguientes personas o instancias

	MEDIA
1. Tu inmediato superior	0,56
2. La red comercial (general)	0,94
3. Dpto. RR.HH	-0,78
4. Servicios Centrales	0,62
5 Sindicatos	-0,61

Pregunta nº 34

Te rogamos que enumeres, por orden de importancia (el 1º el más importante, el 9º el menos), los problemas que tienes en tu oficina (si no tienes alguno/s no le asignes ningún ordinal).

PROBLEMA	%	ORDEN
A. Falta de plantilla	8,64%	3
B. Rotación del personal	12,64%	7
C. Diseño y organización del puesto de trabajo	7,90%	1
D. Incidencias procesos de trabajo	10,40%	4
E. Caídas de línea	14,52%	8
F. Falta coordinación con otros departamentos	8,44%	2
G. Poca comprensión de la Red Comercial	11,38%	6
H. Falta de información	10,49%	5
I. Otros (indicar)	15,60%	9
TOTAL	100,00%	