

01/06/2015

ASÍ NO, SEÑOR ESCOTET

En las últimas fechas se está enviando a algunos compañeros y compañeras una encuesta de clima “pulso” que, por lo que sabemos, esta vez solo se envía a un tercio de la plantilla, incluso con alguna letra (k) o símbolo, que entendemos no garantiza la confidencialidad de la misma. Por lo tanto nuestro consejo es que mucho cuidado con lo que se contesta, o quizá mejor sería no cubrirla.

En paralelo, con esta encuesta, desde hace unos meses estamos observando que con las formas de actuar de nuestros mandos directivos, el lugar de trabajo se está convirtiendo en un auténtico infierno:

- Se está quemando al personal.
- Se les asignan competencias ambiguas.
- Se están produciendo jornadas interminables, sin justificación alguna.
- Existe un control desmesurado “del jefecillo” en el quehacer diario, excesiva burocracia.
- Se programan reuniones fuera de jornada o alargando la misma. Empezando por las propias de la oficina.
- Falta de consideración con la plantilla.
- Sólo preocupa el rendimiento a corto plazo.
- Valoraciones injustas y desmotivadoras para el personal. Y que aparentemente sirven para amenazar con despidos.
- Favoritismo, peloteo, etc.

Y todo ello desemboca en:

- Conflictos entre compañeros y compañeras, lo que no propicia el trabajo en equipo.
- Competencia sin cuartel entre la plantilla para la consecución de determinados objetivos.
- Primacía de lo individual sobre lo colectivo.

Alentado por un controvertido Sistema de Retribución Variable, generador de insatisfacciones y que en la red minorista representa un reparto desalentador al comprobar que una persona puede percibir un importe hasta 24 veces superior al de otra, y que el 80% de la plantilla cobrará brutos, como máximo, 2.600,00 euros.

“Los sistemas retributivos variables son elementos de gestión que tienen como finalidad principal MOTIVAR a las personas a que se esfuercen por hacer mejor su trabajo, y conseguir así mejores resultados. Sin embargo, con frecuencia, después de haber implantado un sistema que ha supuesto un coste importante para la empresa, no se consigue un mayor nivel de motivación entre las personas ni los resultados son los esperados”
J.Pfeffer.

Los modelos de retribución variable exitosos tienen en cuenta incentivar el trabajo en equipo y la colaboración entre los miembros de la organización (justo lo contrario de lo que se cultiva en ABANCA).

Un análisis realizado por la empresa Otto Walter certifica que ***“con las dificultades que nos encontramos, hay demasiada presión y los altos mandos han perdido el factor humano. Se sigue valorando más la presencia horaria de los empleados que su competencia y no se reconocen sus méritos”***.

Haciendo un poco de historia reciente, es necesario recordar que a la llegada de los nuevos dueños, se llenaron la boca de “Capital Humano”, de que la solución a los problemas no pasaba por la reducción de la plantilla, y dedicando grandilocuentes palabras a la plantilla

Viendo la realidad que nos acompaña cada día, solo nos queda decir, con todo el respeto y cariño, que todo ello al cambio es hablar mucho y no decir nada.

Señor Escotet, dónde está su famosa frase de: “nosotros queremos seguir haciendo la **Banca Aburrida de toda la vida**”, en la que debe primar la cercanía con la clientela, esa proximidad con la que los compañeros y compañeras atiendan al cliente, poderles escuchar personalmente, para lo cual necesariamente tendrá que pasar por las oficinas (¡benditas colas!, el día que nos las tengamos tendremos un problema), poder autorizarles un descubierto de 300 o 600 euros sin tener que elevarlo a distintas jefaturas, comités etc.; darle facultades a las oficinas, para que en función de su nivel de clasificación poder conceder créditos al consumo con tipos entre el 6% y 10% dependiendo de la naturaleza del cliente y hasta un importe máximo de 50.000 euros y plazos que oscilen entre 5 y 8 años, sin tener que reunirse un comité de sabios para poder conceder la operación, etc., y que subordinado al plazo y tipo de interés colocarle un seguro del hogar, vida, auto, etc., venta de tarjetas de crédito y débito etc., en conclusión distribuir el riesgo de la manera más eficiente posible (1.000 préstamos de media a 30.000 euros son 30.000.000 euros, con un tipo medio del 7%, estamos hablando de un ingreso por intereses de 2.100.000 euros).

El cliente debe ser el centro de atención de nuestro negocio, y por supuesto no rechazamos las estructuras tecnológicas más modernas, pero entendemos que debemos volver a convertir la banca en algo aburrido. **Utilizar métodos ya probados, y con escaso éxito por cierto en otras entidades, no puede ser la única guía de esta empresa.** Porque cuando se repiten errores pasados, los resultados ya nos son conocidos.

Y no debemos de olvidarnos que el personal que realiza las funciones de caja (según un compañero nuestro: los ventanilleros), son las personas que están en las trincheras recibiendo el primer impacto y su forma de atender a la clientela es fundamental. Por mucha labor comercial que se realice, una mala contestación o cara de perro, puede hacernos perder un cliente, y algunas jefaturas los están ninguneando, haciéndolos culpables de todos los males que afectan a la empresa, algo que no podemos consentir. (Hubo un tiempo en que esa culpa era compartida por el personal de la limpieza).

Señor Escotet, como máximo accionista de esta Entidad, nosotros queremos pensar que esto no es su Sentir Común. Como bien dice la Entidad (más palabrería) en las comunicaciones enviadas a nuestra clientela, el “*Sentir Común es escuchar. Y es responder con transparencia y honestidad. Con cercanía y sencillez. Sentir Común se parece mucho a **Sentido Común***” y esto último es lo que falta actualmente en nuestra Entidad. Y si no es así, lo disimulan muy bien.

Señor Escotet, en sus ratos de ocio (permítanos la licencia), debería echarle un vistazo a la “**La curva de la vitalidad**”, el método de gestión que llevó a Microsoft al fracaso, pues entendemos que se parece a lo que está ocurriendo en nuestra Entidad, en los últimos tiempos. Y eso nos preocupa. Y mucho.

Y si realmente quieren saber hasta qué punto está cabreada la plantilla, no la irriten más y déjense de cubrirse con encuestas. Nos irá mejor. Seguro.

POR LA BANCA ABURRIDA DE TODA LA VIDA

MANO A MANO POR TUS DERECHOS - AÚN FALTAS TÚ - AFÍLIATE A UGT

UGT: Marcamos la DIFERENCIA

SOLICITUD DE AFILIACIÓN

Nombre y apellidos: _____

Centro de trabajo: _____ Teléfono de contacto: _____

Enviar a: ugtabanca@fes.ugt.org Firma: _____

Teléfonos: 696.904.647 - 629.222.152 - 667.436.017 - 655.618.040 - 605.588.810