



VUELTA LA BURRA AL TRIGO...

No nos gusta ser repetitivos, pero las circunstancias obligan a enfrentar y denunciar hechos que se repiten en nuestra relación laboral, mucho más de lo que sería de nuestro agrado y del de casi toda la plantilla. Hasta, nos atrevemos a decir, que mucho más de lo que sería conveniente para la propia empresa.

Otra vez estamos ante las **contradicciones diarias entre el "ideario" teórico del banco y la aplicación práctica por sus ejecutivos**. Igualdad, conciliación de la vida familiar y laboral y otros similares, son conceptos de los cuales la empresa hace gala a la vez que permite que la actuación de algunos de sus zonas y pseudozonas los hagan saltar en pedazos, convirtiendo en papel mojado cualquier acuerdo suscrito, y fijando formas e imposiciones que descubren la cruda realidad: una parte muy importante del banco funciona a través de la coacción y la gestión del miedo.

Hay ya demasiada gente cuyo "trabajo" consiste en preparar reuniones repetitivas, tediosas homilias desde el púlpito de la audio conferencia, que muy poco aportan ni a la formación ni a la información de los que a ellas se ven forzados a asistir.

Se ha establecido que el trabajo, sobre todo de los compañeros en funciones comerciales, se compone de dos partes:

- **Por las mañanas** se atiende al público en condiciones de cabreo por ambas partes, que mucho tienen que ver con la falta de plantilla y el ahorro de costes a cuenta de machacar tanto a clientes (deficiencias en el servicio, fuga preocupante de clientela), como a empleados (insatisfacción, impotencia profesional, enfermedades).
- **Por las tardes, en horario "oficioso"** (también algunas mañanas en que las "fuerzas de venta" se ausentan durante una hora aproximadamente) se va "con mayor tranquilidad" a rematar "lo que no ha dado tiempo" a hacer por la mañana (grabar operaciones, gestiones telefónicas, resolución de incidencias, etc.) y, además, varias tardes a la semana, a escuchar audio conferencias sobre el tema que "toque" que al ejecutivo de turno (que, no olvidemos, está dentro de su horario laboral), se le ha ocurrido endilgarnos, sin duda con la honorable intención de "ayudarnos" en nuestros esfuerzos por contribuir a su AVE/DOR anual y por cumplir con la fiebre comunicadora que el banco ha puesto en marcha.

Pareciese que en verano, con calor y vacaciones, la maquinaria funcionaría ralentizada. Pero nos cuentan por ahí, que, tal vez fruto del carácter o el aburrimiento de algún responsable, se están convocando hasta 2 y 3 audio conferencias semanales, en un dudoso mérito de los

ases de la reunionitis (recordamos, con tristeza, las numerosas audios de los Bonos Convertibles).

Audios que evidencian que estos Directivos han perdido el norte. Un día "pasamos" de extratipos y en la siguiente hay que pasar los fondos a depósitos a plazo; para volver a ser convocados con carácter de urgencia sobre "*nuevas estrategias en pasivo*". Eso sí, mucho dinero que se ha ido a la competencia y ahora toca a los "obreros" bregar, sin herramientas, para "recuperarlo". Una sensación de desconcierto total que sólo niegan quienes aún miran para arriba a nuevas cotas personales, cueste lo que cueste. Parte de ese dinero "fugado" aunque no suponga demasiado ¿o sí? Es de los propios empleados que han de buscar alternativas para rentabilizar su dinero puesto que la Dirección considera "dinero nuevo" y rentabiliza al 4% lo procedente de otras entidades y no sea de empleados o familiares ¿nuestro dinero no es tan bueno como el resto de clientes?.

Además de recordar que no son obligatorias y que podemos excusar nuestra asistencia, siempre con la espada de Damocles que representa el miedo a esas terribles venganzas que el banco permite a estos "responsables" de cuando en cuando, hemos de denunciar públicamente estos malos hábitos, instando a sus superiores, que los tienen, a tomar cartas en el asunto, no sólo para evitar acciones correctoras futuras por nuestra parte, sino por mero sentido común.

No nos parece que las actuaciones descritas tengan ningún acomodo con las afirmaciones de D. Ángel Cano sobre sus tres pilares del futuro para el banco: Personas, Principios y Tecnología Innovadora. ¡Mira que si donde falta la comunicación es en niveles más elevados! ¿Qué personas son las elegidas para ser los pilares? porque todos no somos (cada vez hay menos empleados y más externalizados "low-cost"... ¿Qué principios? porque los escrúpulos los tienen cuando y con quien interesa... ¿Qué innovación tecnológica? Si ni nos acordamos de un día en que funcione todo, si no falla la transacción de impuestos, no arrancan los ordenadores, los cajeros, etc...

Si "nada volverá a ser como antes", el banco habrá de desterrar ya comportamientos perpetuados en el tiempo como los que nos obligan a redactar este escrito.

Citando, nuevamente, al Sr. Cano: "Tiene que haber un cambio de paradigma" y, si el modelo ha de ser modificado, algunos deben ponerse a la tarea sin demora. **Y, al que no cambie, se le cambia, que es lo que nos aplican a los de abajo cada vez que les conviene**. En ello estamos.

Hoja nº 27 – Julio de 2010