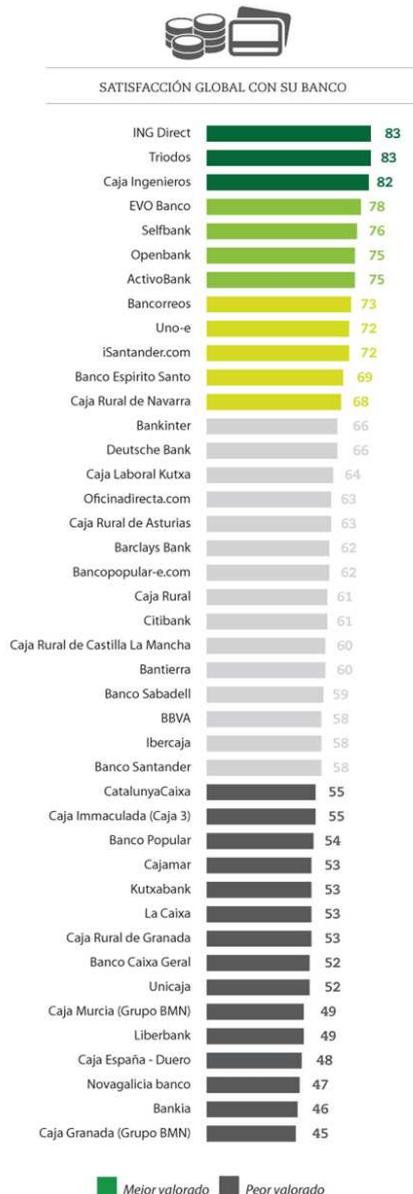


Hace unas semanas, una conocida organización de consumidores publicó la clasificación que se adjunta sobre “Satisfacción global con su banco”.



Un resultado como el que presenta BMN es como para pedir perdón. Y eso queremos hacer, pedir perdón como empleados del banco clasificado en último lugar (últimos como CajaGRANADA y sextos por la cola como Caja Murcia, afortunadamente como Sa Nostra no aparecemos). Pedimos perdón a la ciudadanía en general y a nuestros clientes en particular por formar parte de un banco que tan poca satisfacción deja en las personas que han confiado en nosotros. No podemos ignorar nuestra parte de responsabilidad en esta lamentable clasificación.

Hecho este necesario ejercicio de humildad, creemos indispensable que la otra parte responsable de esta imagen debe asumir su culpa, y ésta no es otra sino la dirección.

Una dirección que con sus políticas de Recursos Humanos ha causado una desmotivación en los trabajadores y trabajadoras que nos provoca caer en el desánimo y eso lo ven los clientes.

Una dirección que nos obliga a prolongar nuestras jornadas laborales (tardes, a veces noches, días de suspensión, festivos), privándonos de la salutífera estancia con nuestras familias, nuestras parejas e hijos.

Todo eso aderezado con las ya tradicionales amenazas respecto de las plazas libres que quedan en los programas de la última reestructuración (que por cierto se pactó porque parecía que sobraba fuerza de trabajo, no para enviar a algunos al paro y que otros tuvieran que hacer su trabajo gratis).

En resumen, vamos tristes al trabajo, hay compañeros con ataques de ansiedad los domingos pensando en volver el lunes a un lugar donde tus superiores te maltratan,... y ya vemos el resultado.

Pero asumiendo que dicho resultado sea esta lamentable clasificación en satisfacción de los clientes, creemos que el banco puede hacer algo para solucionarlo. El depauperado estado de ánimo de la plantilla es fruto de la actitud de la dirección, si esta actitud cambia, también cambiará la percepción que del trabajo tenemos ahora, y eso lo notará la clientela, mejorando su satisfacción con nosotros. No hay que ser un lince:

- Definiendo claramente las tareas de cada puesto de responsabilidad y retribuyéndolo de acuerdo a los compromisos adquiridos.
- Haciendo respetar el horario y los límites entre la vida personal y laboral.

