



¿ENCUESTA DE SATISFAQUÉ?

Aunque no consta que haya existido clamor alguno solicitándolo, el banco ha reeditado, dos años después de la anterior, la “Encuesta de satisfacción de los empleados”. Entre sus escasas novedades, aparte de la reducción a “sólo” 132 preguntas, en vez de las 142 anteriores, destaca la supresión de algunas de ellas, que se prestaban no ya a la polémica sino casi a la indignación (por ejemplo, “valoro positivamente el sistema de incentivos” o “conozco suficientemente las políticas de Recursos Humanos”).

La encuesta elude preguntas que provocarían respuestas de insatisfacción

Continúa destacando, en cambio, la estridente ausencia de preguntas directas que sí permitirían detectar el grado de (in)satisfacción generado por las entrañables políticas de nuestra alta dirección. Entre ellas, nos atrevemos a sugerir algunas como “¿crees que la presión por conseguir los objetivos te provoca estrés o ansiedad?”, “¿has sufrido algún traslado no deseado durante el último año?”, o incluso la muy actual “¿te parece razonable que el banco congele durante 6 años los Beneficios Sociales y no negocie su homologación?”.

Con una política preventiva que ya nos gustaría ver aplicada al hablar de salud laboral (por ejemplo, incluyendo de una vez los riesgos psicosociales en las evaluaciones), el banco se ahorra respuestas desagradables limitándose a no formular las preguntas pertinentes. Con ello se degrada el valor de la encuesta como instrumento de medición, pero no la invalida para cumplir su objetivo principal: una campaña de publicidad ante la plantilla.

La “pasión” del banco por las personas está provocando bajas por estrés y tratamientos con ansiolíticos

Es bien conocida la enorme diferencia entre un anuncio y la realidad, y este caso no constituye una excepción. El anuncio: el BBVA, un banco apasionado por las personas, nos ofrece un canal de participación para que expresemos nuestra valoración de las condiciones de trabajo. La realidad:

- Una presión incesante y desmesurada, un número cada vez mayor de compañeros y compañeras en tratamiento con ansiolíticos o antidepresivos, o de baja por patologías relacionadas con el estrés.
- Un castigo a las nuevas incorporaciones, que han de pasar dos años de contratación en prácticas antes de consolidar su puesto de trabajo.
- Un sistema de incentivos arbitrario y discriminatorio, que reparte mucho entre muy pocos y muy poco entre la inmensa mayoría.
- Un rechazo cerril a negociar una homologación de Beneficios Sociales aceptable, con una cicatería incompatible con la supuesta “pasión”.
- Una auténtica ley del embudo contra las mujeres, mayoría de los nuevos contratados e ínfima minoría de quienes llegan a un Nivel del I al IV.





clima laboral

Evitar
"ciertos"
estilos de
motivación
Sí ayudaría
a mejorar el
grado de
satisfacción

El 14-10 un
Jefe de Zona
ha remitido
un correo-e
sugiriendo
a sus
directores:
"dejáosla de
coger con
papel
de fumar y
gestionar con
agresividad"

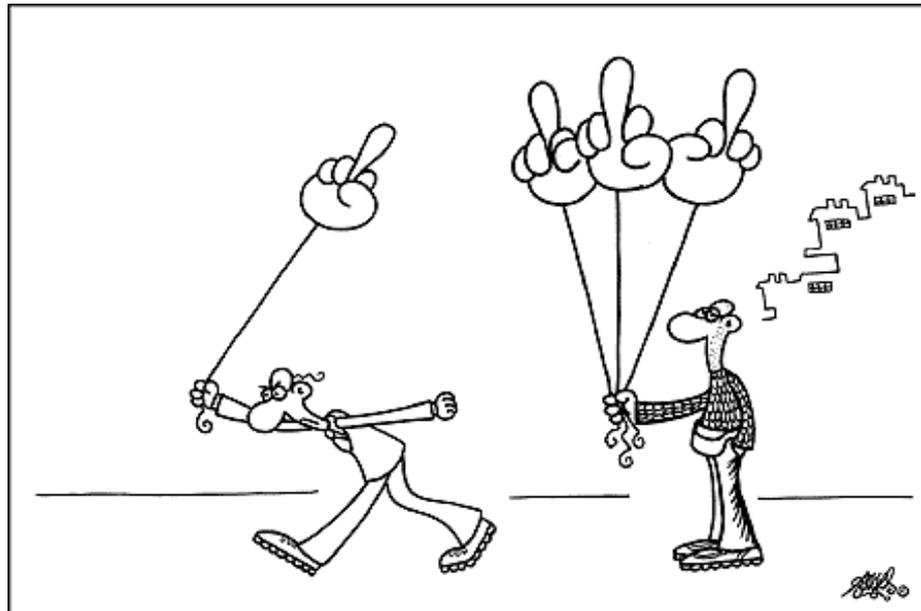
- Un sistema de promoción basado en la prolongación de jornada como mérito y en el "sí, señor" como requisito indispensable.
- Un estilo de "motivación" desde algunas Zonas y Territoriales que combina la agresividad extrema con la grosería más zafia.

A los compañeros y compañeras que tengan la intención, y el tiempo, de responder a la encuesta, les proponemos que reparen con especial interés en algunas preguntas que tienen relación con los temas citados. Sería el caso de la 5-2) "Tengo tiempo suficiente para acabar mi trabajo", la 7-7) "La Organización valora la seguridad y salud de sus empleados", o la 15-5) "Las oportunidades profesionales son iguales para mujeres y hombres". El banco ya sabe la respuesta, pero puede servir de recordatorio.

Y, aunque damos por descontado que las respuestas incómodas no serán tenidas en consideración, recomendamos vigilar ciertas preguntas-trampa. Por ejemplo, la 24-1) "Estoy siempre disponible para atender a mis clientes cuando así lo requieran". Responder con nota baja, malo, puede entenderse como una falta de profesionalidad. Responder con nota alta, peor, no sea que alguien interprete que la "disponibilidad" se extiende, en el tiempo, a tardes y noches, y, en el espacio, a hotel y domicilio. No olvidemos que un ex-director territorial se llevaba a sus súbditos a ver películas y cenar pizza los viernes por la noche.

En cualquier caso, además de recordaos que la encuesta es voluntaria, se nos ocurre una forma de contestarla, clara, contundente y sin riesgo,

Esta:



Seguimos trabajando, seguiremos informando.

Octubre 2005

