



servicios
Grupo Cooperativo Cajamar

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL CONCLUSIONES DEFINITIVAS

Cajamar, julio 2015

CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE CLIMA LABORAL 2015

Una vez recibidas todas las aportaciones de la Sección Sindical de CCOO, sobre los resultados del cuestionario del clima laboral realizado este mes de Marzo, damos paso a la exposición de una interpretación definitiva, derivaciones de los propios resultados y planes de acción.

ASPECTOS GENERALES:

1. Teniendo en cuenta la limitación de medios para fomentar la participación, que no gozamos de la colaboración de la empresa, la insuficiencia de tiempo del que dispone la plantilla y el estrés para finalizar el trabajo diario, ha hecho que se priorizaran otras exigencias frente a la de rellenar el cuestionario; si además, le sumamos una creencia generalizada acerca de que las repercusiones de este tipo de actuaciones –nos referimos a la encuesta- tienen poca efectividad a la hora de traducirse en actuaciones, ha hecho que la participación no haya alcanzado unos niveles asumibles.
2. Los factores básicos que se querían evidenciar (presión interna, presión externa, afecciones para la salud) se han visto sobradamente reflejadas en los resultados, que en un posterior capítulo iremos interpretando junto a los porcentajes.
3. Caben destacar, las discrepancias, con algunos de los resultados del estudio de clima laboral 2013, que realizó la empresa, y que aquí iremos desgranando. Discrepancias tales como:
 - **El grado de satisfacción laboral del personal;** en el cuestionario del 2013 realizado por la empresa, salió un índice de satisfacción como muy bueno (según opinión de la empresa) 68%; en cambio, en el cuestionario 2015 realizado por nuestra Sección Sindical de CC.OO. refleja que el 75% de los encuestados no están satisfechos personalmente respecto a su trabajo y a la entidad.
 - **El clima laboral;** El cuestionario 2013 elaborado por Cajamar¹ reflejaba que menos del 10% de los empleados valoraban negativamente su percepción del clima. Los resultados del cuestionario 2015-CCOO² refleja que un 45% responde que no es bueno el clima laboral. Tal vez, esta consideración tiene su lógica, porque un 78% considera que pensando en todo el trabajo y esfuerzo realizado, el reconocimiento que reciben en el trabajo no es el adecuado.
4. También debemos hacernos eco, de algunas coincidencias y constataciones que se reflejan en los dos cuestionarios:
 - **La valoración del responsable inmediato.** En ambos cuestionarios, alrededor del 90% opina que el responsable muestra respeto por la persona. En el cuestionario CCOO, además, el 76% considera que el responsable inmediato reconoce el trabajo bien hecho.

¹ En adelante "cuestionario Cajamar"

² En adelante "cuestionario CCOO"



- **La identificación y el compromiso.** En el cuestionario Cajamar, alrededor del 95% de la población encuestada considera que la participación de la plantilla en los asuntos relacionados con el trabajo es de gran importancia para el éxito global de la entidad; también se considera relevante que se acepten críticas constructivas. Los índices en el cuestionario CCOO a este respecto ponen de manifiesto que el 77% considera que en Cajamar no se aceptan ni se promueve la crítica para la mejora del trabajo; del mismo modo el 54% desconoce la existencia o no de un procedimiento para manifestar las sugerencias sobre la organización del trabajo.
 - **Desarrollo personal.** en el cuestionario empresa, el 94% considera importante tener un trabajo que permita alcanzar objetivos y metas personales; en el cuestionario CCOO, el 57% no está satisfecho con las oportunidades que le ofrece Cajamar para su desarrollo personal.
 - **Conciliación de la vida laboral con la personal y familiar.** aquí también los resultados de las dos encuestas coinciden en que un 58% no está satisfecho con el tiempo del que dispone para su vida personal y familiar. A esto debemos añadir que en la encuesta 2015-CC.OO. un 56% está prolongando su jornada laboral contra su voluntad.
5. Otros índices de evaluación del cuestionario 2015-CCOO que no se valoraron en el cuestionario 2013-empresa, y que esta Sección Sindical consideran son de vital importancia a la hora de estimar las repercusiones que tienen en el clima laboral son los que resumimos en las siguientes tablas.





La presión interna en la organización del trabajo

1) En la organización del trabajo de CAJAMAR, se practica, de forma rutinaria y persistente, un exceso de exigencias tanto de trabajo como de tiempo.	¿Te solicitan cada vez más trabajo diario del que puedes realizar? SI 81% NO 19% ¿Tienes tiempo suficiente para realizar tu trabajo, y además, estar al día de los nuevos productos y cambios en la normativa y leer las nuevas circulares? SI 8% NO 92%
2) Que además de las exigencias tanto de trabajo como de tiempo, la presión interna viene acompañado por una endémica falta de personal.	¿Consideras que la plantilla actual de tu oficina es suficiente para realizar la labor diaria, suplir las vacaciones, cubrir imprevistos por enfermedad, permisos, etc.? SI 35% NO 65%
3) Que trae como consecuencias, la prolongación de la jornada laboral, y de la cual, una mayor parte de la plantilla la prolonga de forma involuntaria.	¿Estás prolongando tu jornada laboral contra tu voluntad? SI 56% NO 44%
4) Que esta situación de prolongación de la jornada laboral, afecta a la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar.	¿Estás satisfecho con el tiempo del que dispones para tu vida personal y familiar? SI 42% NO 58%.
5) Se refleja que existe un alto grado de respeto a la persona por parte de los inmediatos superiores.	¿Tú responsable inmediato muestra respeto por tu persona? SI 90% NO 10%
6) Y además de existir un alto grado de respeto, también los responsables inmediatos, saben reconocer el trabajo bien hecho.	¿Tú responsable inmediato sabe reconocerte tu trabajo bien hecho? SI 76% NO 24%
7) De ahí, que podamos deducir (aunque sea por mayoría simple) que la relación profesional y humana entre la plantilla, es buena y mejora el clima laboral.	¿Consideras que el clima laboral es bueno? SI 55% NO 45%
8) Caso diferente es, la consideración y reconocimiento, cuando se valora el trabajo en general; la plantilla, de forma rotunda, considera que no recibe el reconocimiento adecuado por el trabajo y el esfuerzo que realiza.	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo realizado, ¿te parece que el reconocimiento que recibes en el trabajo es el adecuado? SI 22% NO 78%
9) Como tampoco, la organización del trabajo, le ofrece la oportunidad de desarrollar las capacidades personales.	¿Estás satisfecho con las oportunidades que te ofrece CAJAMAR para tu desarrollo personal? .. SI 43% NO 57%
10) Otro aspecto notable es, que en CAJAMAR, no se promociona ni se aceptan críticas para la mejora del trabajo.	¿Consideras que en CAJAMAR se aceptan y se promociona hacer críticas para la mejora del trabajo? SI 23% NO 77%
11) De ahí, que más de la mitad de la plantilla, desconozca el procedimiento para manifestar las sugerencias en la organización del trabajo.	¿Sabes si existe en la empresa un procedimiento para manifestar tus sugerencias en la organización del trabajo? SI 46% NO 54%





La presión externa. La clientela

12) Una mayoría simple de la plantilla, considera que, a CAJAMAR no le importa la calidad de servicio que le ofrecemos a la clientela.	¿Consideras que la atención que le estamos dando a nuestra clientela, a CAJAMAR le importa la calidad de servicio? SI 47% NO 53%
13) De ahí que, de forma contundente, se cree que ha empeorado la relación de CAJAMAR con la clientela y sobre todo por la aplicación de la nueva política comercial	¿Crees que ha empeorado la relación de Cajamar con la clientela? SI 84% NO 16% ¿Crees que con motivo de su nueva política comercial ha empeorado la opinión de la clientela sobre Cajamar? SI 93% NO 7%
14) Una mayoría mínima cree que ha empeorado la opinión de la clientela sobre la plantilla de CAJAMAR	¿Crees que ha empeorado la opinión de la clientela sobre la plantilla? SI 54% NO 46%
15) Una mayoría de la plantilla, aunque no tiene miedo a sufrir violencia (física o verbal) en su centro de trabajo por parte de la clientela, sí que ha sido objeto de amenazas o agresiones verbales por parte de la clientela en los últimos cuatro años; de ahí que hoy, una gran mayoría de la plantilla sienta realmente con agobio o estrés la presión externa por parte de la clientela.	¿Tienes miedo a sufrir violencia externa (física o verbal) en tu centro de trabajo? SI 29% NO 71% ¿Has sufrido amenazas o agresiones verbales por parte de la clientela en los últimos cuatro años? SI 62% NO 38% ¿Te agobia o te estresa la presión de la clientela? SI 76% NO 24%

Los efectos sobre nuestra salud

16) Algo que han reflejado los resultados del cuestionario, y que a la entidad le debería preocupar, es que de una forma clara y contundente, ha sido, el sentimiento de insatisfacción, que siente una alarmante mayoría de la plantilla, respecto al trabajo y a la entidad.	¿Te han sentido desanimado/a y triste últimamente con respecto a tu trabajo? SI 84% NO 16% Observando tu estado anímico (respecto a tu trabajo y a la entidad) ¿tu satisfacción personal es buena? SI 25% NO 75%
17) Algunos de los motivos principales que originan estos resultados son, la tensión diaria que viven en su puesto de trabajo.	¿La tensión diaria que vives en tu puesto de trabajo, favorece la aparición de dolores de cabeza, tensión muscular, falta de concentración, etc.? SI 87% NO 13%
18) Cómo la afición por comercializar productos financieros que afectan a la ética personal o conciencia profesional.	¿Afecta a tu ética o conciencia profesional comercializar productos financieros en los que tú no invertirías? SI 73% NO 27%
19) Hechos que suman a otros y favorecen que una excesiva mayoría de la plantilla, pierda el sueño por problemas laborales.	¿Has perdido el sueño por problemas laborales últimamente? SI 67% NO 33%



CONCLUSIONES

a) ALTAS EXIGENCIAS

Un exceso de trabajo, con una imposición de tiempos limitados, convierten a todas las tareas diarias en urgentes. Si además, añadimos la tendencia a reducir plantilla, sin lugar a dudas, se provocan los resultados que hemos recogido en la lectura rápida de este cuestionario.

Se vive constantemente en un estado de impotencia por no poder finalizar nunca el trabajo, y una sensación de aceleración crónica por no disponer del tiempo suficiente. Si a ello le sumamos una desmesurada y persistente presión en la aplicación de políticas comerciales (rendir cuentas a diario, reuniones de palestra por la tarde, un constante marcaje de objetivos, formación contra reloj, etc.) la necesidad de actualización y especialización personal para ejercer de forma positiva nuestra responsabilidad laboral, además de sufrir la atroz y cada vez mayor burocratización de las tareas diarias, hacen que, los resultados manifestados en este estudio del clima laboral tengan su lógica.

Trabajar con situaciones de alta tensión, provoca adoptar soluciones rápidas y de urgencia que inducen al error; comporta un deterioro en el servicio a la clientela y un aumento del malestar a la plantilla; en definitiva, una falta de control que impide:

- Tener claras, las directrices que marca la empresa y alcanzar los objetivos establecidos; con lo que ello supone para la competitividad de la entidad y el rendimiento del trabajo.
- Una real y efectiva formación-acción, que afecta directamente a la profesionalidad de la plantilla y su reflejo en la prestación de servicios a la clientela.
- La creación de verdaderos equipos de trabajo, con una eficiente comunicación y una verdadera finalidad de apoyo social, que afecta directamente a la proximidad con la clientela.





b) ENTRE LA ESPADA Y LA PARED

La realidad de hoy en día es que, un servicio de calidad para poder fidelizar a la clientela (que es al fin y al cabo la que nos paga a todos y a todas las nóminas) se ha convertido en algo que, sacude de forma directa a la salud y bienestar de la plantilla.

Conseguir un ritmo de trabajo dinámico y racional, cuando se ha instaurado por norma la no sustitución de personal por disfrute de vacaciones, bajas o permisos, además de los otros aspectos mencionados en el punto anterior, revierte directamente en el servicio y atención a la clientela. Si además, añadimos la sensación que tiene nuestra clientela al notarse asediada por la plantilla, para venderles de forma continua y forzada productos que en muchas de las ocasiones no quiere ni necesita, si además, sumamos la desconfianza que ha generado el sector financiero a nivel social desde que se declaró la crisis, y el precio elevado que deben pagar por unos mismos servicios, nos encontramos, con un incremento de las situaciones conflictivas, entre la calidad de servicios que demanda la clientela y los deficientes servicios que la plantilla pueden ofrecer, debido a sus condiciones en la organización del trabajo; esto hace que, tanto la clientela como la plantilla, se sientan más un número que hay que rentabilizar, que unas personas, a los que el sector debe tener en cuenta y proteger para conseguir el fin último, que es maximizar la eficacia y la rentabilidad del servicio. Se ha mercantilizado la ética del servicio, por un exclusivo objetivo del beneficio económico cuantioso e inmediato, a costa de quien sea y como sea.

Por lo tanto, podemos concluir de la lectura de los resultados del cuestionario que la reducción de plantilla, la sobrecarga del trabajo y las actuales políticas comerciales provocan la falta de calidad del servicio y la desafección de la clientela por Cajamar y su plantilla.

c) AFECCIONES PARA LA SALUD FÍSICA Y PSICOSOCIAL

Cuando encontramos hostilidad hacia los dictámenes de la entidad, desconfianza en alcanzar las metas establecidas o la desesperanza (sensación de “que sea lo que Dios quiera”), es porque, en la organización del trabajo, los directivos solo están centrados en sus cosas, incapaces de captar las quejas y malestar de sus colaboradores, así como incapaces de escuchar de forma activa y poniéndose en lugar del otro, así como incapaces de resolver los problemas que se les plantean.

Cuando la fórmula para conseguir los objetivos, está basada en “PRESIÓN + AUTORIDAD + REPERCUSIÓN...y vuelve a repetir”, sin tener en cuenta el sometimiento a una maratón de trabajo continuado, una sensación de que no hay tiempo para respirar, junto a la imposibilidad de controlar e interferir en el propio trabajo, frustra la motivación, el entusiasmo, la capacidad de las personas para aportar su talento y mejorar su trabajo, sobrevienen la fatiga, la ansiedad, el estrés, el miedo, la frustración, etc.; este tipo de tendencias y maneras, con que la dirección gestiona al personal, no está ayudando a la productividad. Las trabajadoras y trabajadores estresados participan menos, son menos productivos y están más expuestos a tolerar enfermedades, vicios y en consecuencia sufrir más absentismo. Este tipo de afecciones, no es solo malo para la salud y bienestar de la plantilla, sino que también es malo para los negocios y los beneficios de CAJAMAR.





servicios
grupo cooperativo cajamar

PLAN DE ACCIÓN: HUMANIZAR LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

En la gestión del personal está la solución; con formulas organizativas que enriquezcan el contenido del trabajo, trabajar de forma cooperativa, ordenar la jornada de forma compatible, retribuir de forma justa, plantear equipos de personal suficiente y estables, ritmos razonables y condiciones de trabajo seguras, etc., se conseguiría, una intervención preventiva que aseguraría el éxito de la salud en el trabajo, la optimización de los recursos, servicios, atención a la clientela, además, de la competitividad y la profesionalidad necesarias para la fidelización de la clientela.

Propuestas concretas dirigidas a mejorar las condiciones del trabajo y las prácticas de gestión.

- **Ritmos de trabajo y plantillas razonables.** Reduciendo el exceso de trabajo, aumentando la plantilla y sustituyendo las vacaciones, las bajas y los permisos; mejorando procedimientos de trabajo haciéndolos menos burocráticos y eliminando tareas.
- **Fomentar la participación directa de la plantilla** con grupos de trabajo, espacios de codecisión, garantizando una visión colectiva y unas buenas relaciones laborales; establecer formulas participativas, sin empeorar las condiciones de trabajo (trato injusto, inseguridad, miedo, intensificación, etc.,). Fomentar la motivación para enriquecer con el talento personal de cada trabajador y trabajadora, el saber hacer de cada día.
- **Generar un ambiente de trabajo participativo y no competitivo entre la plantilla.** Fomentar el trabajo en equipo; procedimientos de apoyo y comunicación trasversal y no piramidal en la realización del trabajo; redistribuir de forma consensuada la retribución variable.
- **Garantizar el trato justo y el respeto como personas y profesionales** que somos, transformando los principios de los códigos éticos y de Responsabilidad Social Corporativa en algo más que papel y buenas intenciones.
- **Jornadas de trabajo compatibles con la vida familiar y social.** Erradicar las exigencias de disponibilidad; aumentar el control sobre los tiempos de trabajo.

El objetivo final que confirmará el éxito será, el aumento del compromiso, la felicidad y la productividad de toda la plantilla de CAJAMAR.

#cuidamosdelaspersonas

