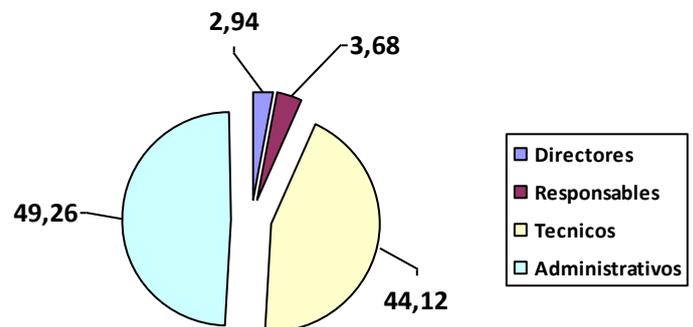


Aumenta la presión en SC acercándose a los niveles de la red comercial

Tras las circulares anteriormente publicadas sobre los resultados obtenidos por la encuesta de salud laboral entre los trabajadores y trabajadoras de la red comercial, hoy publicamos los resultados de los Servicios Centrales, en los que la participación ha sido algo menor (el 22,05% de participación aproximadamente).

Participantes

La mayor participación en la encuesta ha correspondido a Técnicos de Departamento (el 44,12%) y a Administrativos de Servicios Centrales (el 49,26%).



Violencia externa

De forma mayoritaria, el 88,24% de los encuestados manifiesta no haber sufrido amenazas o agresiones verbales de los clientes. Este dato contrasta significativamente con el de de trabajadores de la red que manifiestan lo contrario (el 56% de éstos sufrió amenazas o agresiones verbales de clientes).

La explicación a nuestro juicio debe residir en el hecho de que los S.C. tienen 'clientes internos' esto es, los propios compañeros de la red, siendo mínimo el contacto que aquellos tienen con el cliente externo que es el que normalmente ejerce una mayor presión e incluso amenaza sobre la plantilla de las oficinas.

Igualmente, es muy bajo (apenas el 2,94%) el porcentaje de encuestados que manifiestan haber sentido amenazada su integridad física.

En lo que respecta la pregunta *¿Te estresa o agobia la presión de los clientes?*, de nuevo de forma mayoritaria (el 73%), los encuestados manifiestan no sentirse estresados o agobiados por esta causa.

Salud laboral

Casi un 52% de los encuestados (frente al 78% de los de la red comercial) manifiesta que duerme menos o peor últimamente y un 16,91% confiesa tener que tomar ansiolíticos últimamente (en la red, el 26% de los encuestados lo hace).

Uno de cada cuatro encuestados, indica que ha acudido al médico últimamente aquejado de ansiedad y stress (en la red comercial esta proporción se eleva a 1 de cada 3 prácticamente), siendo el 5,15% de los encuestados los que han estado de baja por estas causas, tasa que representa la mitad de los que confiesen estar en el mismo caso en la red comercial.

Imagen de Unicaja

Coincidiendo con la opinión vertida por los encuestados de la red comercial, un aplastante 87,5% de los de servicios centrales, afirma que los clientes han empeorado su percepción de Unicaja. Este porcentaje desciende al 69,85% cuando se pregunta si piensan que dicha percepción es también extensible a la plantilla de la Entidad. Curiosamente, los encuestados de Servicios Centrales perciben que a los trabajadores/as se nos aprecia peor entre la clientela, superando en casi 11 puntos a los así piensan de la red comercial (un 59%).

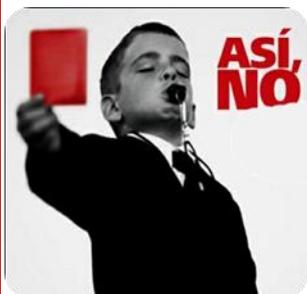
Esto, a juicio de los trabajadores y trabajadoras de Servicios Centrales, origina una mayor tensión en la relación con los clientes. El 88,24% de los encuestados así lo afirma, siendo la incertidumbre sobre el sector financiero en general y la crisis económica los dos motivos a los que los encuestados atribuyen este empeoramiento de la relación con los clientes.

Apoyo de los superiores y prolongaciones de jornada

Así como en la red comercial, un altísimo porcentaje de encuestados de servicios centrales (el 75%) no se siente suficientemente apoyado por sus superiores y el 30,15% de los que han participado en la encuesta, confiesa sentirse presionado en exceso por éstos.

Esto lógicamente repercute de manera directa en el nivel de exigencia de prolongar la jornada que manifiestan unos y otros trabajadores. Así, mientras que en la red comercial un 43% prolongaba su jornada, en los SC este porcentaje desciende al 33,82% y de éstos, la gran mayoría no especifica la causa por la que lo hace (sólo un 8,09% lo hace por miedo y un 19,95% por responsabilidad)

Los trabajadores y trabajadoras se expresan



- 'La presión fundamental que siento es la de no poder responder a mis compañeros cuando me plantean cosas razonables para que puedan atender mejor a los clientes y yo no puedo hacerlo porque tengo otras órdenes'
- 'Creo que la burocracia es excesiva en Unicaja y eso nos debilita'
- 'Cada día me afecta más la incertidumbre en mi puesto de trabajo, ves lo que está pasando en otras Entidades y te asusta'
- 'Los compañeros de la red comercial cada vez están más crispados por las exigencias y amenazas de clientes y eso nos repercute también a nosotros que queremos ayudarlos pero a veces no podemos'
- 'Me asusta la parálisis en la toma de decisiones que veo en Unicaja, justo ahora que podíamos comernos lo que otros están dejando'
- 'La imagen que tiene la gente de nosotros es deplorable. Yo a veces siento vergüenza de decir dónde trabajo'
- 'Los trabajadores deberíamos ser mejor considerados por nuestros superiores porque si no llega a ser por nuestra profesionalidad ¿Unicaja sería la entidad solvente que hoy es? Creo que no'