

# CCOO Federación Servicios



## OBJETIVOS 2006 : PRIMER AVANCE, PRIMEROS ERRORES

---

Como viene ocurriendo cada año por estas fechas, en diversas reuniones con Directores se han comenzado a avanzar las líneas maestras que van a vertebrar los objetivos de los centros de trabajo para el próximo ejercicio 2006.

---

Esto, de entrada, no es una buena noticia, ya que el procedimiento para definir los objetivos debería ser más participativo, con una posibilidad de incorporar las aportaciones de los profesionales a las exigencias derivadas de los planes empresariales. Por otra parte, aún no se sabe cómo va a afectar a los centros de trabajo el nuevo plan que la Entidad prepara para potenciar el negocio relacionado con las empresas, desde el punto de vista organizativo y de una posible migración de recursos. En estas condiciones, es complicado asignar los objetivos de 2006.

En todo caso, y a la espera de su confirmación definitiva, los objetivos de las oficinas para 2006 se centran en los grandes bloques que constituyen nuestras fuentes de negocio, así como en los proyectos estratégicos de la Entidad: pasivo, activo, comisiones, seguros y tarjetas, con un acento especial en las inversiones.

En conjunto se plantea una tasa de crecimiento similar a la del presente ejercicio, en torno al 21%, objetivo que en su día fue muy criticado por los profesionales; de hecho, se puede afirmar, sin exagerar, que los objetivos de 2005 se van a alcanzar a pesar de todo: plantillas ajustadas, falta de cobertura de las incidencias en los centros de trabajo, aumento de la competencia, márgenes cada vez más estrechos...

Una de las novedades presentadas en estas reuniones que va a crear más polémica es el nuevo tratamiento de la estacionalidad en la V2. Aunque antes ya existía una consideración genérica de este factor, ahora está previsto establecer tramos para medir el cumplimiento de objetivos mes a mes, aplicando un coeficiente multiplicador o divisor, según el caso. Para entendernos, una oficina que no alcance el objetivo asignado para cada mes, durante nueve de los doce meses, se verá penalizada, aunque al finalizar el año sí haya conseguido el objetivo, en cómputo global.

Establecer la estacionalidad como objetivo, asociado a un sistema de premio y castigo, es desafortunado y revela, además, falta de previsión y una capacidad limitada para la gestión. En efecto, quien ha pensado este sistema no ha considerado debidamente los muchos condicionantes e imponderables asociados a la gestión comercial, ni las múltiples circunstancias profesionales y laborales que se pueden dar a lo largo de un año en un centro de trabajo.

Las políticas basadas en el palo y la zanahoria transmiten desconfianza hacia los profesionales. A su vez, la insistencia en trasladar a la V2 todas las ideas luminosas, una tras otra, transmite cierta incapacidad para gestionar con eficacia el negocio y las políticas comerciales. Son formas de tirar por la calle de en medio, el recurso a lo fácil, en lugar de gestionar con criterios constructivos, incluyendo la motivación de los profesionales, su mayor formación, su participación proactiva en el diseño y ejecución de estas políticas, etc.

Este es un signo más de los tiempos que vivimos: en lugar de dejar que la oficina gestione sus tiempos y sus recursos, aumenta sin cesar el control a los profesionales, a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y mediciones de todo tipo. El resultado es que cada vez hay que dedicar más tiempo a gestionar estas exigencias, en detrimento de la labor comercial. Parece que prima la consecución de objetivos a cualquier precio, y esto se traduce en una presión añadida y en una situación en la que no es fácil ofrecer el mejor servicio y calidad de atención al cliente.

Comprendemos que se valoren la consecución de buenos resultados, el esfuerzo en este empeño y hasta una consecución de objetivos ordenada a lo largo del año. Pero como esto es algo que no se puede controlar, rechazamos que se pueda castigar en la V2 el incumplimiento estacional de un objetivo. Caso de confirmarse, CC.OO. solicitaremos la retirada de un criterio que puede penalizar a muchos centros de trabajo, porque no es una iniciativa afortunada y a fin de no producir desconcierto y desmotivación en la plantilla.

Madrid, 21 de noviembre de 2005

---

2019 © CCOO SERVICIOS.