

Buenos días a todas y todos.

Antes de comenzar con mi intervención quiero comentar algunas cosas de la anterior reunión.

- Tengo cierta esperanza en que, como indicaba Silva las pautas de comportamiento en cuanto a la comunicación positiva de los mandos se implementen cuanto antes, porque estamos en noviembre y aún algunos mandos siguen con un gran déficit en comunicación.
Aunque todos sabemos que la responsabilidad es exclusivamente de la dirección, ellos son los que exigen y presionan, los mandos son meros intermediarios.
- El que se actúe con premura ante la necesidad de mejorar y simplificar las herramientas de trabajo, así como dotar del tiempo suficiente para realizar el mismo, eso sí puede paliar los riesgos psicosociales, por que disminuye la carga de trabajo y la presión. No así el reconocimiento por parte del mando de turno, que solo sirve para que veamos el “buenismo” de la empresa, donde nos dan una de cal que es la presión y una de arena que es el reconocimiento. Ya que esto NO quita la carga de trabajo, ni el estrés de tener que hacer todo deprisa y corriendo, con temor a equivocarse, con la presión continua por estar en tiempo de tramitación sin atender llamadas.
- Y por último y muy importante, que haya formación real y no charlas de una aplicación que solo se prueba en línea con el cliente. Como así denuncian los pocos compañeros que hacen las encuestas, poca duración, sin formación práctica y demasiada información en poco tiempo. Y es baja la participación en las encuestas porque sabemos que no sirve de nada hacerlas.

Silva no sé si eres conocedor de que los mandos nos insisten en atender correos de clientes para actuar y gestionar mientras estamos “libres” sin llamadas y en pleno procedimiento de atención de estos correos, nos entran llamadas de clientes, y una de dos, o nos centramos en la atención de un cliente por correo, o en la atención del cliente por teléfono. Estoy convencida de que saben perfectamente que solo tenemos una cabeza. Es por lo que te solicito que instes al personal bajo tu mando, que dejen esta práctica, que solo acarrea estrés, duplicidad de trabajo, perdida de datos, sensación de incapacidad... cuando es totalmente lógico no poder realizar dos acciones en paralelo. Basta por favor.

Lo que expongo a continuación es en exclusiva sobre TRABAJO ADMINISTRATIVO la mal llamada PAUSA, porque debemos constantemente justificar que en PAUSA estamos trabajando. Ya que para los ESTADISTAS parece que la pausa es NO TRABAJAR cuando perfectamente saben que estamos trabajando.

La empresa y este comité son conocedores de la cantidad de aplicaciones web que utilizamos (Arte, Heco, CTC, Teams, Tes, Odín, etc.). Como no somos máquinas y trabajamos bajo una presión constante, como estas aplicaciones, no es que sean malas, son peores... alguna vez, no cerramos bien ficha, alguna vez, no mandamos un correo, alguna vez... nos equivocamos. Y no dicen, Pepe te has equivocado, ¿necesitas algo? formación, más tiempo para que las gestiones administrativas, ... algo... No hacen eso, generalizan y dicen algo así como *“Me están diciendo que no hacemos bien esto xxx, ¿tengo que dar explicaciones por ello?, la normativa lo dice claramente como hay que hacerlo”*.

Esto es algo TAN habitual, las carencias en formación, de falta de personal, las malas aplicaciones, carencias de la empresa que recaen directamente en el comercial haciéndole a él el responsable de TODO. BASTA YA, es la empresa la que **NO** pone los medidos, es la empresa la que **NO** tiene las herramientas y también es la empresa la que **NO** nos da el tiempo necesario para realizar nuestro trabajo. Pero el ESTADISTA presiona, quiere resultados a cambio de NADA.

Es una reivindicación de los comerciales en atención telefónica, LA PAUSA ES TRABAJO ADMINISTRATIVO, no pueden limitarla y menos con el volumen de trámite administrativo que tenemos, con la lentitud de las aplicaciones, con el número tan ingente de aplicaciones que utilizamos, con la cantidad de información que manejamos.

Este mes de agosto, hemos lidiado con una presión EXAGERADAMENTE ALTA, sin tener en cuenta la falta de personal de más de un 35 % , sacando el trabajo con presiones constantes. Pero parece que este método les ha dado buenos resultados y ahora debemos cubrir también el trabajo de la REDUCCIÓN DE JORNADA BONIFICADA, lo primero era algo puntual en el tiempo, lo de ahora es todas las semanas, estas finalizan con una carga mayor de trabajo que no se recupera hasta mediados de la semana siguiente, para otra vez volver a lo mismo...

LA PAUSA ES TRABAJO ADMINISTRATIVO, no pueden AMENAZAR con no cumplir un objetivo que no es cuantificable, porque no todas las gestiones requieren el mismo tiempo, no siempre las aplicaciones funcionan correctamente, no siempre puedes tramitar sin errores cuando la tarea es compleja y máxime si debemos hacerla corriendo y deprisa. ESTO ES PRESIÓN.

Ahora desde GTR, pueden, si ellos consideran que llevas mucho tiempo en pausa quitarla, esto es presión. Los mandos deslogan en la aplicación de llamadas cuando estas en pausa para que no cuente ese tiempo, así quedan bien con el ESTADISTA, y estos es un constante, todos los días.

TODO ESTO ES PRESIÓN.

Pausa Global (H)	3,6	3,5
Objetivo (H)	2,5	2,5
Grado de Cumplimiento	69%	71%
TMO General (seg)	414	411

Sus cálculos son cuadrículados, y no somos máquinas, para conseguir su objetivo de 2,5 en pausa, hay que gestionar rápido. Por ejemplo, según ellos los tramites no pueden superar los 100 minutos de pausa diaria, si sumamos el descanso y las pausas de PVD que son 45 m

y para ir al baño y otras necesidades fisiológicas hacen el cálculo de 15 minutos más, tenemos que hacen el total de su querido objetivo, +- 2,5. Y NO SOMOS MÁQUINAS.

El ESTADISTA no se ha sentado con un comercial una semana para ver de primera mano lo que se tarda en tramitar las cosas, NO, la realidad no le interesa, le interesan sus números. Si tramitáramos la totalidad con el cliente en línea, esto supondría 1000 veces más de TMO y convertirnos en el peor servicio valorado por sus clientes. Por ejemplo, para quitar un buzón de voz a un cliente con 20 líneas y enviar posteriormente el correo puede llevarnos aun tramitando por la herramienta estrella ARTE, 40 minutos. ¿Qué imagen tendríais vosotros de una empresa que para desactivar unos contestadores os tuviera prácticamente 1 hora de vuestro tiempo al teléfono? Pero si, eso es lo que quiere la dirección, tramite en línea, ese es su cálculo, ¿quién nos está dirigiendo? Un estadista. Y desde aquí ya os digo, que yo no puedo hacerlo, NO SOY UNA MÁQUINA.

Sin mencionar las pausas necesarias para el trámite de los correos.

Inventarse un objetivo de 2,5 cuando la media global es de 3,7, casi 4 horas e intentar reducirla hoy por hoy solo es posible PRESIONANDO, DESLOGANDO, TRAMPEANDO, y eso incide directamente en la SALUD MENTAL de los comerciales, que debemos estar siempre trabajando deprisa, con miedo a cometer errores, con la sensación de incumplir las normas al estar en pausa trabajando, NOS HACEN SENTIR CULPABLES DE TRABAJAR EN PAUSA, NOS HACEN SENTIR INUTILES POR NO GESTIONAR MAS RÁPIDO.

BASTA YA.

Pero no se queda aquí la cosa si nos excedemos de las 4 horas en pausa POR REALIZAR TU TRABAJO, envían un correo para que hagas un informe y expliques porque has empleado tal día más de 4 horas. No importe que emplees más de 30 minutos en preparar el informe, lo pide el ESTADISTA y no les importa.

LA PAUSA ES TRABAJO y si se necesita, como ellos dicen, "la mitad de la jornada" es porque así lo requiere la tramitación. Intentan subyugarte más, la mitad de la jornada en pausa, que malo eres... BASTA YA.

Para terminar, organicen el trabajo de otra manera porque tal y como lo estáis haciendo es insalubre y ralla el acoso. Las bajas médicas están aumentando, tenemos más estrés, más carga de trabajo, ansiedad.... Es su actitud, la de la dirección, esa intransigencia en la forma de organizar el trabajo es la que nos quita la salud, no intenten hacernos creer que son nuestras aptitudes. Y no es una sensación personal, si quieren objetividad realicen una reevaluación RRPP y lo podrán constatar.

Los riesgos psicosociales se han incrementado por culpa de la pandemia, la falta de personal y las presiones de la dirección. Reúnan al grupo de trabajo para Riesgos Psicosociales, aportemos ideas para una organización del trabajo que sirva para alcanzar objetivos más reales y sin pérdida de nuestra salud, buscando fórmulas para alcanzarlos y a la par minimizar los riesgos psicosociales, las cosas se pueden hacer de muchas maneras y las actuales son perjudiciales para la salud de los trabajadores/as.