

Buenos días a todos.

Lo primero dar mi reconocimiento a la empresa porque ha mejorado la sensibilidad de la empresa a la problemática de comercial. Y lo vemos porque los nuevos agentes de la empresa tanto Cesar como antes Héctor han aportado visión y trabajo para tratar de mejorar el modelo de trabajo.

Incidir en que los grupos de trabajo aportan valor a la hora de detectar y de poner soluciones ágiles a problemas concretos. Y que tienen un valor importantísimo a la hora de minimizar el riesgo sicosocial. Creo que a su nivel Cesar hace lo posible por mejorar este modelo.

Pero los problemas generales no particulares son endémicos, muy preocupantes y continúan, como la presión, fatiga, carga de trabajo, en los que estos grupos de trabajo no tiene competencias para aportar las soluciones, que son parte de la estrategia de la empresa. Es por ello por lo que estos grupos de trabajo son complementarios al pleno del comité, que sí que tiene competencias y responsabilidades, pero no lo sustituyen.

Algunas de las problemáticas y medidas para mejorar la situación son:

Movilidad geográfica, tiene que existir canales más ágiles para facilitar la movilidad de los comerciales entre regiones.

Formación y certificación.

Cuando la formación es reglada se sustituye la actividad comercial por la actividad formativa, sin dar lugar a que se traslade la formación a otros momentos fuera del horario laboral.

Seguimos solicitando formación de más calidad que justifique el escaso tiempo que tenemos. La forma única de compatibilizar la formación y hacerla de calidad es quitar la actividad de venta de la ecuación, realizando sustituciones como cuando estamos de vacaciones, un compañero atiende la cartera y otro se centra en su preparación formativa y en su cualificación.

La certificación supone presión añadida para el comercial que además de sus KPI tiene que llegar a la certificación. No se conoce el objetivo final de ella, no se sabe si se va a seguir trabajando sin ella, si los que no alcancen la certificación se verán abocados a trabajar en otra área o en otro sitio. No existe información suficiente de cómo esta formación afecta en la carrera comercial.

En la certificación no se contempla el número de horas trabajadas ni el número de clientes. Con lo que se castiga a todos aquellos con reducción de jornada. Se solicitan para la certificación unidades de ventas que estadísticamente multiplican incluso por tres la dificultad de conseguir la certificación.

El portal tiene errores, es poco claro y no tiene una trazabilidad de lo que falta o lo que se ha hecho.

Covid

Es necesario ser escrupulosos a la hora de seguir dotando de los elementos de seguridad, gel y mascarillas. Tienen que estar en zonas visibles y siempre disponibles. No se puede realizar entrega de elementos de seguridad que no contengan la adecuación a la norma y certificación, como ha ocurrido con el famoso caso de las mascarillas de comercial que AST ha tenido que denunciar en este CPSS porque no cumplían con la certificación necesaria.

Petición a los responsables de salud laboral tanto de la empresa como sindicales de los problemas y riesgos generados por las obras en el edificio de Norte.

Tenemos que compartir espacio con las obras ruidos, polvo. No conocemos las obras que se tienen que realizar ni los riesgos a los que ellas nos sitúan. He visto bombonas de gas por los pasillos, techos descolgados, falta de persianas en las ventanas.

Solicito que el SMPRL (Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales), acompañado de los delegados y delegadas de prevención, realice una visita al edificio para ver los elementos de seguridad y señalización necesarios en la obra. No soy profesional en la materia, pero creo que faltan algunos.

Teletrabajo

Desde el SMPRL debe de cuidar del trabajo en el domicilio, pausas, tiempo de descanso, ergonomía, temperatura, humedad, etc.

A pesar de las peticiones no se ha tenido en cuenta los problemas que provoca el teletrabajo. No se nos ha preguntado, que necesitamos, las carencias, ni desde el punto de vista de adecuación del puesto, (pantalla, silla, iluminación...), ni desde el punto de vista del impacto psicológico que supone trabajar más aislados.

Sobre el Acoso Laboral.

En el grupo de trabajo de Norte para Riesgo Psicosociales, estamos trabajando en un informe para tratar de identificarlo e informar a los compañeros.

El teletrabajo ha creado su propio conjunto de problemas y ha amplificado los que ya existían en el lugar de trabajo. Desde comercial hemos detectado casos que podrían ser considerados de acoso y de hostilidad que es un formato más sutil que el acoso, que es más complicado denunciar pero que produce el mismo daño. Afortunadamente son menos los casos y de menor relevancia en el segmento de empresas.

¿Qué nos hemos encontrado a falta de profundizar más? En principio podríamos decir que hay dos categorías.

La primera categoría es lo que entendemos como acoso, que incluye gritos, faltas de respeto, preguntas incómodas o repetidas que cuestionan tu capacitación tu productividad, que cuestionan tu trabajo, la calidad, el tiempo empleado, actitudes despectivas, burlas.

La segunda categoría es la hostilidad, que son "formas de daño menos abusivas que el acoso y que pueden no ser consideradas abuso o contrarias a las normas de la empresa". Asignación de clientes con problemas (clientes islas, con problemas sin desarrollo), o la no asignación de clientes con oportunidades o con desarrollo. La no prestación de apoyo, la no respuesta o ninguneo de información de clientes, actuaciones paralelas en tus clientes sin tu consulta, realización de ofertas sin tu consulta en tus clientes, falta de praxis o de vigilancia de la misma, abandono de las formas de cortesía y percepción de poco apoyo o de tolerancia de los superiores a estas actuaciones.

Comunicación

Echamos en falta en la comunicación la ausencia de cortesía de los mandos hacia los trabajadores.

"El trato tiene que ser cortés y consideramos que cualquier comunicación tiene que contener las reglas básicas de cortesía, saludo y despedida. La responsabilidad de un superior es proteger al más débil, no solo al jefe porque es homólogo o con el que comparte actividades. Ante estos casos tiene que demostrar públicamente que es contrario a ello que protege a su colaborador al más débil en la cadena, no ponerse de parte o no contestar.

Falta de praxis.

Los superiores tienen que vigilar y controlar que se siga la praxis. No se puede visitar a clientes que no son tuyos sin comunicación al comercial que normalmente lo atiende, no se puede realizar ofertas sin que exista conocimiento, ni contacto. Esto no tiene cabida en los valores de compañerismo que siempre ha existido en Telefónica.

Fiscalización que busca presionar

Es una fiscalización en la ejecución, el no mejorar los procesos o conocer las problemáticas. Como el correo de los lunes del gerente cuando no se han llegado a las visitas mínimas, confirmando que en el comercial no existe todavía un grado de confianza suficiente, que no se cumple lo que Emilio Gallo comentaba en su última comunicación a la plantilla que habíamos pasado de un modelo de fiscalización a un modelo de confianza ¿para cuándo en comercial?

Retorno al trabajo después de una baja.

Importantísimo, tenemos que realizar una vigilancia exhaustiva en adaptación del trabajo a las personas de baja por problemas de carácter psicosocial en su retorno. Son frecuentes las recaídas.

Creemos que es insostenible y rechazamos una vez más que sigan aplicándose las herramientas de premio castigo

Los reconocimientos, involuciones ahora reposicionamiento... y deberían aplicarse medidas para simplificar los procesos, mejorar las áreas de apoyo y ampliarlas, minimizar la presión, dar mejor formación a los mandos, y resto de medidas que desde AST venimos solicitando desde hace mucho tiempo.

La robotización

Es una necesidad de la empresa para mejorar sus beneficios, menos trabajadores mismo trabajo. No vemos las mejoras en nuestra actividad ni que vaya a mejorar la nefasta situación en cuanto a los riesgos psicosociales

detectados. Robotización (ARTE) ha supuesto mayor carga de trabajo y estrés, esto supone que tenemos que aportar todos los datos y nos responsabiliza en que todos los datos sean correctos. Seguimos sin ver avances en las propuestas lanzadas para la mejora de los procesos robotizados.

En líneas generales, echamos en falta de nuevo en este foro propuestas para avanzar en la salud física y sicosocial de los trabajadores.

Como medidas prioritarias solicitamos:

- ***Reducción de carga de trabajo.*** No solicitamos que se baje la ratio de clientes de comercial, si no lo que se necesita es reducir la carga programada y que tenga en cuenta la carga de trabajo.
- ***La contratación de nuevos puestos de trabajo y aumento suficiente de plantilla.***
- ***Minimizar el impacto de las ventas en la carrera profesional, premiando también la gestión, no solo la venta y consecución de objetivos.***
- ***Favorecer los cambios de acoplamiento.*** Actualmente en SSFF han complicado mucho esta labor, inclusive no tiene relación ninguna con la anterior formula.
- ***Mejorar las condiciones de trabajo, menor carga administrativa, menor carga de responsabilidad en cualquier parte del proceso, eliminar las presiones y castigos, mayor apoyo de los mandos...***
- ***Mayor participación en la creación y definición de los objetivos comerciales.***
- ***Valorar y potenciar las capacidades de cada individuo y crear grupos multidisciplinarios con un objetivo en común compartido, similar a lo que conocíamos como Tándem donde cada trabajador aporta sus mejores capacidades.***
- ***Seguir trabajando para crear grupos de trabajo, para diseñar sobre el campo las medidas preventivas, paliativas.***
- ***Grupos de apoyo a ventas. Especialistas en tramitación que puedan ayudar en los tramites de venta.***

La carga de trabajo tiene una relación inequívoca con el número de clientes puesto que la carga laboral depende de las necesidades del cliente, pero en mayor grado la carga de trabajo tiene que ver con las acciones proactivas que genera la búsqueda de consecución de objetivos. Más objetivos es igual a más ventas y más actividades relativas a la comercialización y preventa y postventa. Por lo tanto, principalmente entendemos que la carga de trabajo tiene una relación clara con los objetivos que persiga la empresa para esos clientes.

Los correos de los lunes relativos al número de visitas lo entendemos como medidas de presión, puesto que no busca la información para la mejora de los procesos, se entiende como un apercibimiento, quien lo dirige no es el jefe directo es el gerente y esto todos los comerciales lo ven como medidas de presión.