

VALORES VS REALIDAD

Queremos denunciar la manera en que se están manejando ciertos aspectos fundamentales de nuestro trabajo diario, y cómo estos chocan directamente con los valores que en BBVA defendemos.

“SOMOS UN EQUIPO”

“EL CLIENTE ES LO PRIMERO”

“PENSAMOS EN GRANDE”

Aunque estos principios se promueven con fuerza, lo que estamos viviendo en nuestras oficinas y equipos dista mucho de esa visión.

Se nos habla de un “modelo de trabajo” que, en teoría, debería facilitarnos lograr los objetivos de forma colaborativa y orientada al cliente, pero en la práctica se ha convertido en un sistema rígido y poco flexible, centrado únicamente en resultados inmediatos.



SOMOS UN EQUIPO

1

Exigencias desmedidas disfrazadas de trabajo en equipo.

Nos encontramos ante una realidad en la que se retuercen los métodos de trabajo con el único fin de exigir cifras y números que no siempre reflejan el verdadero esfuerzo de los empleados. Se nos pide cumplir con un número mínimo de llamadas a clientes (las cuales han sido recientemente incrementadas), sin importar la calidad de esas interacciones o el resto de responsabilidades diarias que también requieren nuestra atención.

Esta exigencia acaba generando una presión constante, que no solo afecta la calidad de nuestro trabajo, sino también nuestra salud y bienestar.



EL CLIENTE ES LO PRIMERO

2

El cliente NO siempre es lo primero.

Tenemos que pedir a los clientes que nos valoren con un 10 en las encuestas, cuando todos somos conscientes de que **el banco no está ofreciendo el servicio de calidad** que los clientes realmente merecen.

Cada vez más, **los clientes tienen que hacer largas colas** y asumir tareas administrativas que antes eran nuestra responsabilidad.

Esto no solo perjudica la imagen del banco, sino que también hace que los empleados nos sintamos incapaces de ofrecer el servicio que nos gustaría además de ver penalizados nuestros variables.



PENSAMOS EN GRANDE

3

¿Pensamos en grande o en el corto plazo?

Se nos pide que pensemos en grande, pero las decisiones que se toman a diario indican lo contrario, dejando a un lado la visión a largo plazo y el bienestar tanto de los equipos como de los clientes.

Es el momento de ser coherentes con lo que se predica. No podemos seguir trabajando bajo la presión de cifras que no reflejan nuestra dedicación ni la realidad del día a día. Es crucial que los responsables de los equipos comprendan la importancia de equilibrar las exigencias con la realidad del trabajo, para construir juntos un entorno laboral donde los valores de BBVA se vivan realmente.