



LAS ENCUESTAS NO SE DEBEN “DIRIGIR”

En las **encuestas de calidad** que se realizan a los clientes, se está preguntando: ¿Qué les parece si Bankia amplía su horario hasta la tarde? La respuesta parece evidente, vayan a utilizar el servicio o no, lo razonable es contestar que les parece bien.

Claro que, por preguntar, **también se podría preguntar**: ¿Qué les parece si ampliamos el horario a turno de noche?, o ¿Qué les parece si Bankia abriera oficinas los días 25 de diciembre, 1 de enero y 6 de enero? La respuesta, seguramente, también será que les parece bien, aunque no tengan intención de ir a una oficina de Bankia el día de reyes en lugar de disfrutar de la familia.

Si los clientes contestan masivamente que les parece bien, cosa evidente ya que no supone ningún perjuicio ni coste y podrían beneficiarse del servicio, ¿Va a utilizar Bankia estas respuestas como herramienta para demostrar o convencer de la necesidad de abrir las oficinas por las tardes? **Probablemente SÍ**, argumentando que mejora el grado de satisfacción del cliente a cambio, “tan sólo”, de perjudicar a sus profesionales.

Si esto es así, en **ACCAM** se nos ocurre **otra idea que incrementaría con total seguridad el nivel de satisfacción de los clientes**, sin perjudicar a los profesionales. La pregunta sería: ¿Qué les parece si dejamos de cobrar comisiones, les bajamos el tipo de interés de los préstamos y subimos los tipos de interés de remuneración del pasivo? La respuesta sería, con total seguridad, positiva (es un beneficio directo para ellos).

¿Supondría esto que Bankia adoptaría estas medidas? **Probablemente NO**. Evidentemente, no vale todo lo que pueda elevar el resultado de las encuestas de calidad.

¿Qué lleva a Bankia a generar en los clientes una necesidad que, de manera unilateral, no han manifestado? Se podría entender que se está intentando dirigir la opinión de los clientes para apoyar su cruzada de establecer un horario de tarde.

Si enlazamos esto con la **encuesta de clima**, desde **ACCAM** nos cuestionamos qué pretende Bankia. Veamos algunas de las cuestiones incluidas en dicha encuesta:

Pregunta 36: “Mi horario de trabajo es adecuado” -> ¿Hablamos del oficial o del real?, y adecuado ¿para quién y para qué?

Pregunta 45 de la encuesta de clima: “Necesitamos mantener un esfuerzo creciente para ser un banco sostenible” -> ¿Hasta dónde va a tener que crecer el esfuerzo?

Pregunta 63 de la encuesta de clima: “¿Cuál es el beneficio social que más valoro?” -> ¿Se va a utilizar esto para seguir reduciendo los beneficios sociales?

La respuesta a estas preguntas tiene una peligrosa doble lectura. Podría llegarse a la conclusión de que los profesionales consideran adecuado su horario (alargar la jornada sin compensación alguna), ya que piensan que deben llevar a cabo un esfuerzo adicional creciente a cambio, únicamente, de mantener algún beneficio social de los que teníamos, renunciando al resto.

En **ACCAM** consideramos que, en el clima que estamos viviendo en los últimos tiempos, debemos ser cautelosos con la información que transmitimos a la empresa. Si las preguntas no son claras, quizás es mejor no contestarlas o elegir “no tengo información o no me afecta”.

Madrid, 17 de Noviembre de 2015

Consulta nuestra página web
www.accam.es

SUSCRÍBETE CON ACCAM

AYUDANOS A CONSTRUIR EL FUTURO DE LOS PROFESIONALES DE BANKIA

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

DESTINO: _____ **Nº EMPLEADO:** _____

FIRMA

Nº CUENTA: _____ / _____ / _____

REMITIR CUMPLIMENTADO A LA OFICINA Nº 0676 TEL. 91.571.88.22

Sus datos de afiliación se incorporarán a nuestros ficheros en los términos establecidos en la Ley de Protección de Datos de Carácter personal

Aviso legal: Esta información está dirigida a la plantilla de Bankia. Según lo previsto en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal (L.O. 15/99), usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto de sus datos, respondiendo para ello a este mismo correo e indicándonos sus instrucciones.