

Encuesta de CGT Banco Santander sobre Salud Laboral 2025

Informe de resultados

1. Motivación y contexto

Desde CGT Banco Santander lanzamos esta encuesta abierta con motivo del **Día Mundial de la Salud y la Seguridad en el Trabajo**, pero también como **respuesta crítica a varias situaciones recientes** que consideramos preocupantes:

● Digitalización y carga de trabajo

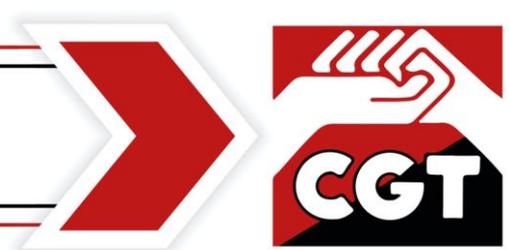
Por una parte, la empresa sostiene que la digitalización y sistematización de los procesos constituyen medidas correctoras eficaces para reducir la carga laboral. No obstante, tanto nuestra experiencia directa como la de un amplio número de personas trabajadoras reflejan una realidad distinta. Consideramos necesario respaldar esta percepción con datos objetivos que demuestran que dichas medidas, lejos de aliviar la carga de trabajo, en muchos casos están generando una mayor presión y desorganización.

● Encuesta interna sin consulta previa al CESS

Por otra parte, hemos tenido conocimiento de que la empresa ha realizado una encuesta interna para evaluar la eficacia de las medidas correctoras implementadas en materia de salud laboral, sin haber informado ni consultado previamente al CESS. En la última reunión de este comité, celebrada el 23 de abril de 2025, se afirmaron resultados "excelentes" y una mejora significativa de las condiciones, sin que se facilitara ni el contenido del cuestionario, ni el tamaño, ni la muestra de personas encuestadas, ni los datos reales.

● Respuesta ante la falta de transparencia

Ante esta falta de transparencia y participación, decidimos impulsar una encuesta alternativa, abierta y accesible a toda la plantilla, sin filtros ni sesgos, con el objetivo de recoger una visión representativa y veraz de la realidad laboral diaria. Esta encuesta fue difundida mediante canales digitales y contó con la participación de 738 personas trabajadoras. Con esta iniciativa, buscamos aportar datos contrastados que refuercen nuestra labor de representación y defensa en el seno del CESS.



2. Análisis de resultados

En el Anexo 1 se adjunta los resultados completos de la encuesta

La encuesta nos permite **trazar un mapa claro del malestar psicosocial** en Banco Santander, con datos que evidencian la desconexión entre las medidas aplicadas por la empresa y las necesidades reales de la plantilla. Dividimos la encuesta analizando varias áreas:

- Equilibrio y bienestar general

Una amplia mayoría manifiesta **dificultades para conciliar su vida personal y labora**, pausas insuficientes durante la jornada y **desgaste emocional continuado**. La falta de reconocimiento del esfuerzo diario y un ambiente de vigilancia permanente agravan esta situación.

- Carga de trabajo y presión

Más del 75 % considera la carga de trabajo excesiva. Pero no es solo una cuestión de volumen: **la sensación de descontrol, los plazos irreales y la presión por objetivos desproporcionados** afectan gravemente al bienestar. La percepción general es que los objetivos comerciales **se han convertido en una amenaza crónica a la salud laboral**.

- Digitalización y medidas “correctoras”

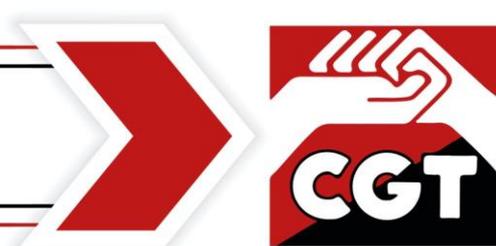
Las medidas que la empresa presenta como solución (Santander Go, Cajas Avanzadas, nuevas herramientas) **no están cumpliendo su función**. La mayoría percibe que la digitalización ha venido acompañada de más tareas, más control y menos autonomía, sin una planificación ni formación adecuadas.

- Apoyo emocional y formación

La sensación predominante es de **abandono psicológico**. Aunque se reconocen algunos recursos disponibles, pocas personas los utilizan o los consideran útiles. Además, **la formación llega tarde, mal planificada y sin relación con las necesidades reales del puesto**.

- Participación, confianza y desafección

Uno de los datos más alarmantes es el nivel de **desconfianza hacia los canales internos**. Las encuestas corporativas como *Your Voice* son vistas como instrumentos de maquillaje. La plantilla percibe que sus respuestas no tienen impacto real en cambios visibles sino que solo se pretenden obtener buenos resultados en la misma. Esto se traduce en **una ruptura total entre la dirección y la plantilla** en materia de salud laboral.



- Nivel de estrés laboral

El 82 % sitúa su nivel de estrés en 4 o 5 (alto o muy alto). El trabajo diario **no solo desgasta, sino que enferma**. Y eso queda patente también en los comentarios abiertos, donde abundan referencias a ansiedad, somatizaciones y bajas médicas.

- Comentarios más relevantes

Además de las respuestas cerradas, la encuesta incluía preguntas abiertas que han permitido recoger el **sentir directo y sin filtros de la plantilla**. A través de estos comentarios, se constata un malestar profundo que va más allá de los números: **sobrecarga, desmotivación, presión, falta de apoyo y sensación de abandono**. Estas son algunas de las aportaciones más significativas, que ponen voz a una realidad que no siempre se visibiliza en los informes oficiales.

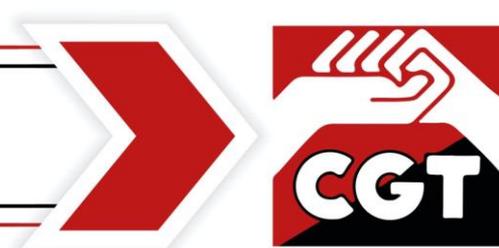
Resumen de comentarios abiertos recogidos en el formulario:

- *“Falta personal en oficinas, se acumulan tareas que antes hacían varios perfiles.”*
- *“Nos llenan de herramientas nuevas, pero no nos dan tiempo para aprenderlas ni nos reducen el trabajo.”*
- *“La presión por objetivos se ha normalizado como si fuera algo aceptable.”*
- *“Estar de baja por ansiedad se ha convertido en algo habitual entre compañerxs.”*
- *“La encuesta de Your Voice es un paripé. Nunca se toman medidas reales.”*
- *“Nadie se preocupa por la salud mental hasta que alguien revienta.”*
-

3. Conclusiones

Los resultados de esta encuesta revelan **una realidad silenciada** por la narrativa oficial del banco:

- La plantilla **trabaja desbordada**, sin los recursos necesarios y con una presión que erosiona su salud día tras día.
- Las **medidas corporativas solo maquillan la situación o son ineficaces**: la digitalización no alivia, sino que añade tensión y tareas.
- Se observa una **carencia de espacios efectivos para la escucha activa y la participación** significativa. Las encuestas internas promovidas por la dirección carecen de transparencia y no parecen traducirse en medidas tangibles."
- La **desafección se instala con fuerza**: quienes trabajan en Banco Santander sienten que no importan, que sus problemas no se reconocen y que no tienen a quién acudir.
- **La salud mental**, en lugar de estar debidamente incorporada en las políticas de gestión de personas, **permanece como un tema tabú** que rara vez se aborda hasta que se producen episodios críticos.



4. Recomendaciones CGT para la empresa

Basándonos en los resultados de esta encuesta, desde CGT proponemos a la dirección del Banco Santander las siguientes líneas de actuación:

1. Refuerzo de plantilla

La carga de trabajo no se resuelve con tecnología: hace falta personal. Urge **reforzar equipos en oficinas, plataformas y atención comercial**, evitando situaciones límite.

2. Evaluación eficaz de las medidas correctoras

Debe realizarse una evaluación que incluya al conjunto de la plantilla, con participación sindical y sin sesgos. No basta con encuestas internas sin transparencia. De nada sirven las medidas correctoras que se implementan si estas no son eficaces.

3. Revisión y adaptación de objetivos comerciales

Se deben revisar los objetivos y criterios de evaluación. Estos por definición deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales; y no pueden cambiarse antes de finalizar el periodo establecido de consecución; pues **trabajar bajo presión permanente no es sostenible** y deriva en bajas, rotación y abandono.

4. Digitalización con criterio, no sobrecarga

Antes de implementar nuevas herramientas, debe garantizarse **formación útil, planificación de tiempos, retirada de procesos duplicados, agilidad en los sistemas y buen funcionamiento de la tecnología**. Lo contrario solo genera caos.

5. Atención real a la salud mental

Los recursos de apoyo psicológico deben ser **visibles, accesibles y eficaces**. Las campañas de imagen no sustituyen el cuidado real de las personas.

6. Participación sindical y transparencia

El CESS debe ser consultado e informado de cualquier proceso relacionado con la salud laboral. **No puede haber decisiones unilaterales en materia preventiva**.

7. Participación y escucha activa a la plantilla

Deben revisarse los procesos de participación de la encuesta Your Voice, realizando cambios visibles de aquellas áreas que obtengan malos resultados, evitando presiones en las respuestas ni un aumento de trabajo para la plantilla

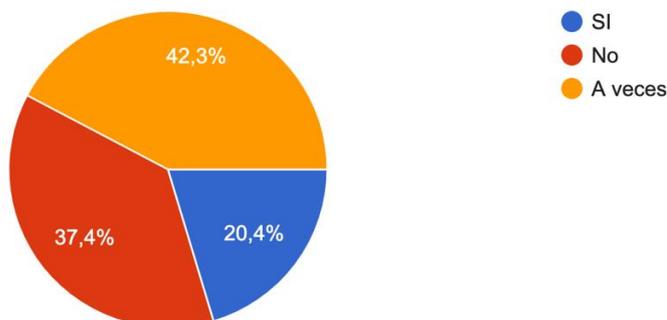


ANEXO 1 Resultados completos de la encuesta a 8 de Julio de 2025

1. EQUILIBRIO Y BIENESTAR GENERAL

1.1. ¿Sientes que puedes equilibrar tu vida personal con el trabajo?

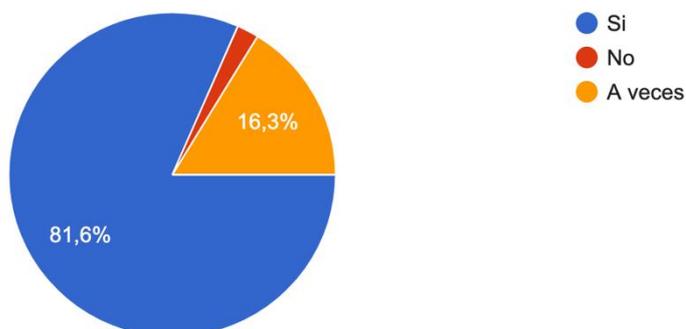
736 respuestas



2. CARGA DE TRABAJO Y CONDICIONES

2.1. ¿La carga de trabajo es excesiva o difícil de gestionar?

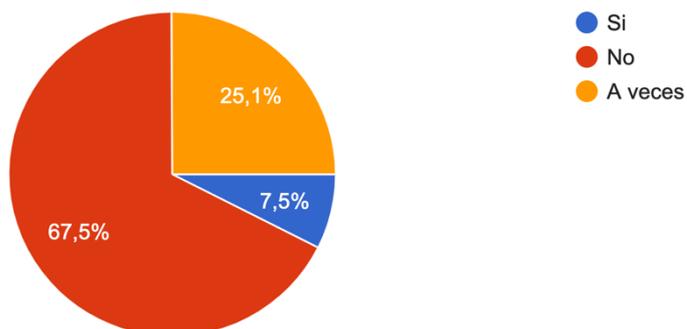
738 respuestas





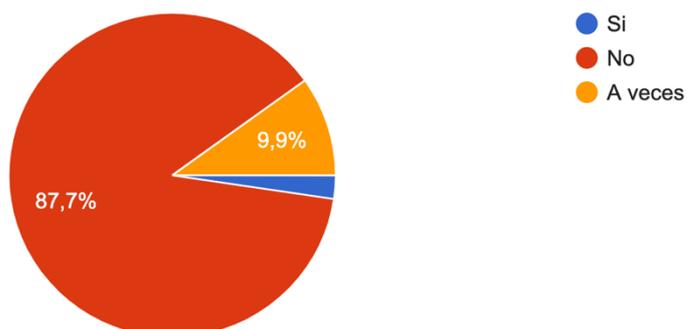
2.2. ¿Puedes decidir cómo organizar tu volumen de trabajo?

738 respuestas



2.3. ¿Los objetivos que te marcan son realistas y alcanzables sin afectar a tu salud?

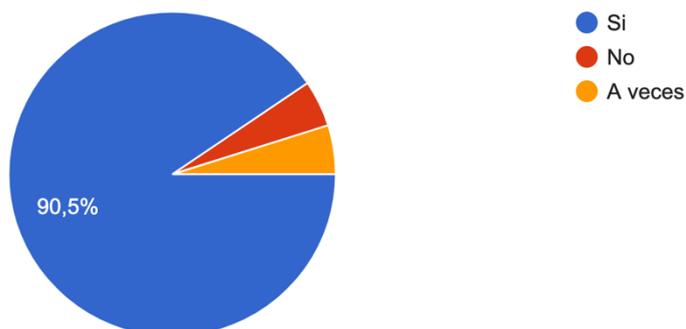
725 respuestas





2.4. ¿Crees que contratar a más personal ayudaría a reducir la sobrecarga?

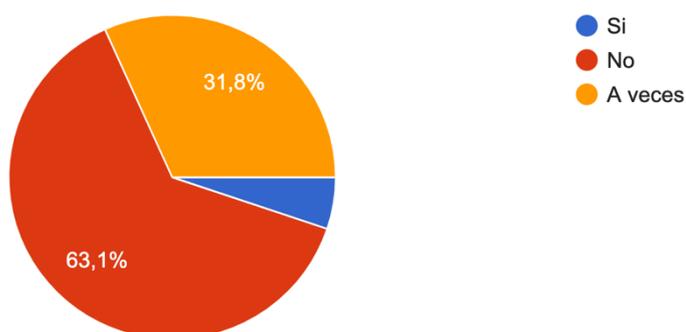
737 respuestas



3. TECNOLOGÍA Y DIGITALIZACIÓN

3.1. ¿Las herramientas digitales y sistematización de procesos están siendo efectivos para simplificar el trabajo diario?

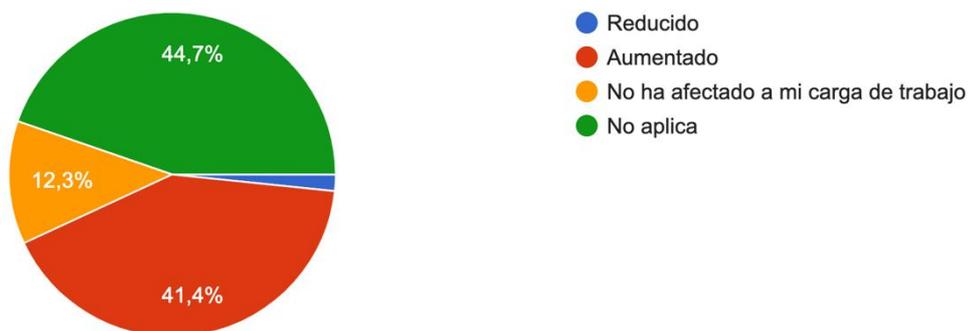
737 respuestas





3.2. ¿Crees que el proyecto Caja Avanzada ha reducido tu carga de trabajo o la ha aumentado?

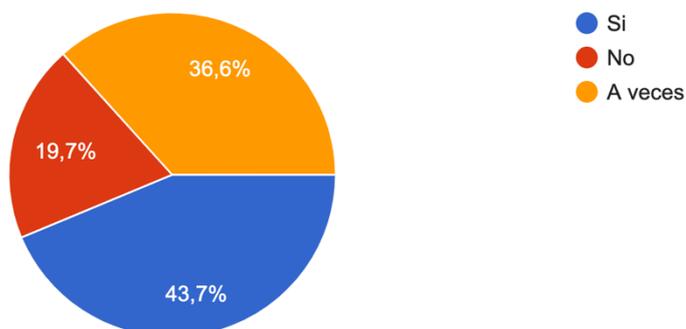
734 respuestas



4. RELACIONES Y CLIMA LABORAL

4.1. ¿Tienes un ambiente laboral respetuoso y con apoyo entre compañerxs y superiores?

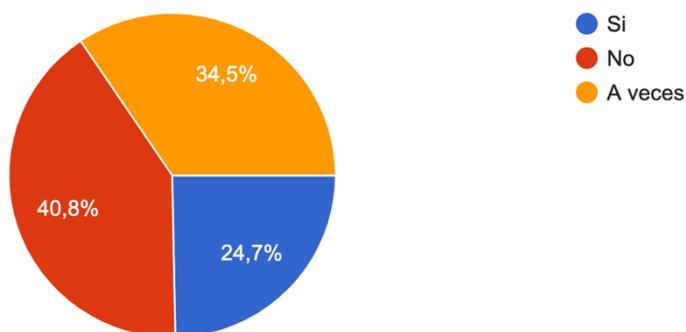
737 respuestas





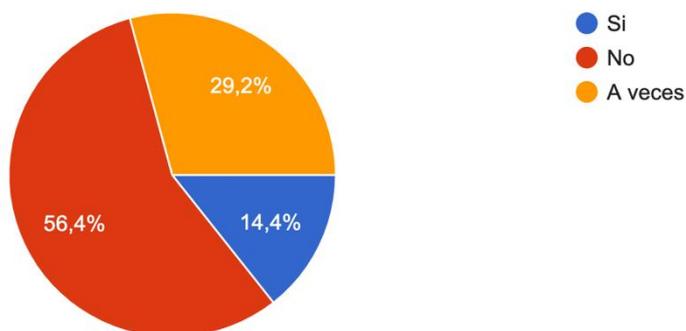
4.2. ¿Puedes expresar tus preocupaciones con tus superiores sin problema?

737 respuestas



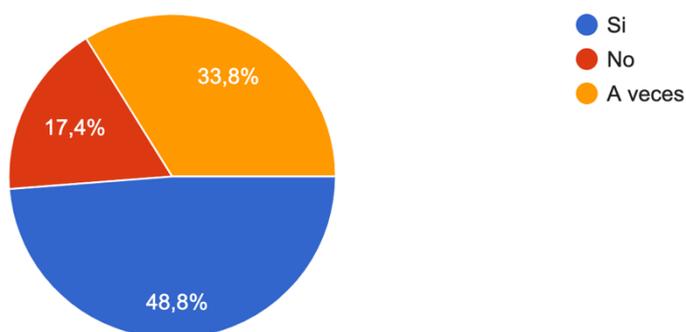
4.3. ¿Sientes que se valora y reconoce tu trabajo diario?

737 respuestas



4.4. ¿El trato con clientela te genera malestar o desgaste emocional?

730 respuestas

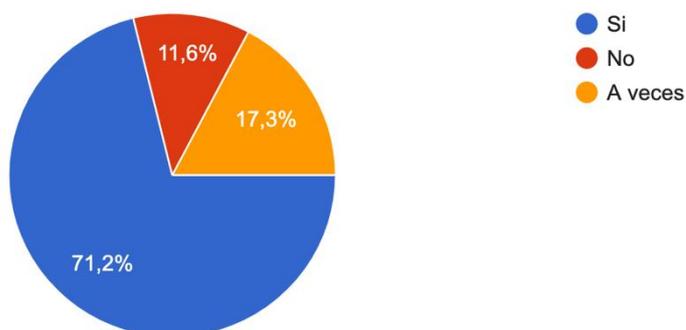




5. LIBERTAD Y CONTROL

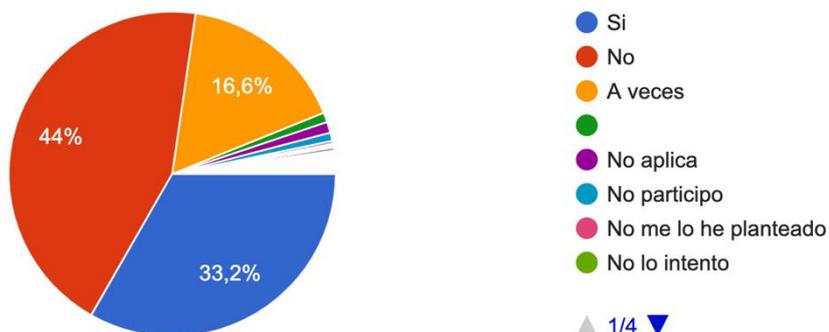
5.1. ¿Te sientes fiscalizadx o controladx en tu día a día?

735 respuestas



5.2. ¿Te sientes libre para participar en actividades sindicales sin miedo a represalias?

731 respuestas

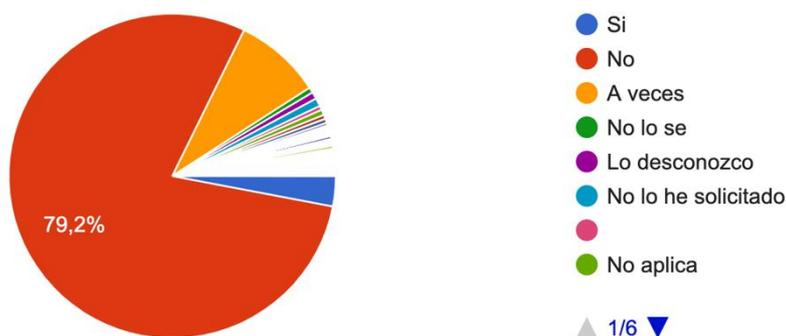




6. RECURSOS, APOYO Y FORMACIÓN

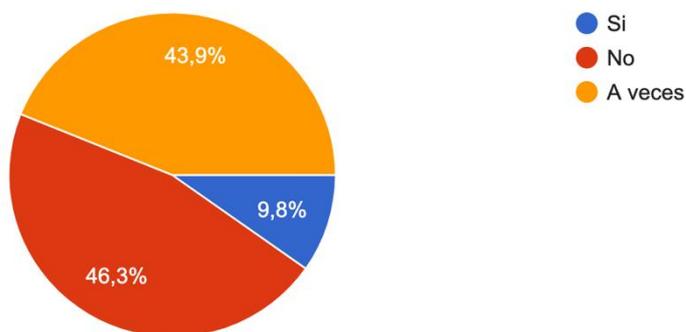
6.1. ¿Tienes apoyo emocional o psicológico por parte de la empresa si lo necesitas?

732 respuestas



6.2. ¿Recibes formación útil y actualizada para hacer bien tu trabajo?

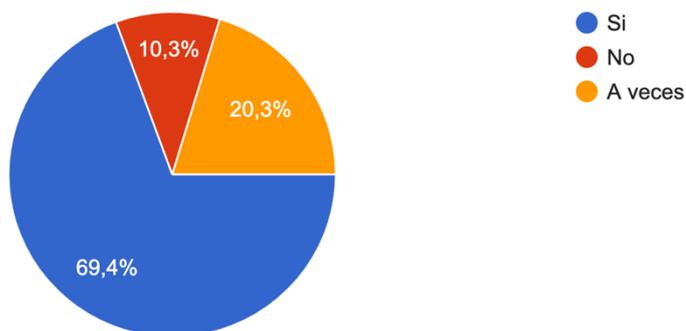
736 respuestas





6.3. ¿Los cambios de puesto o funciones te generan estrés por falta de preparación o sobrecarga?

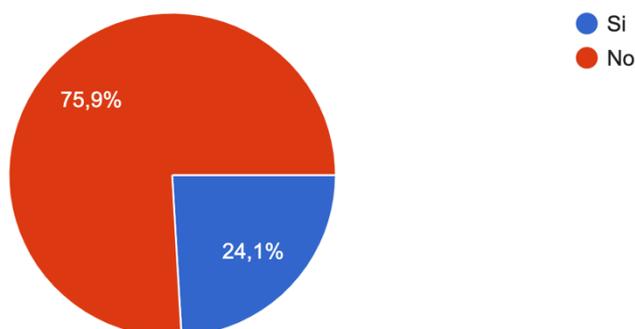
729 respuestas



7. EVALUACIÓN PERSONAL

7.1. ¿Has estado de baja laboral por motivos relacionados con tu salud psicosocial (como ansiedad, depresión, estrés, etc.)?

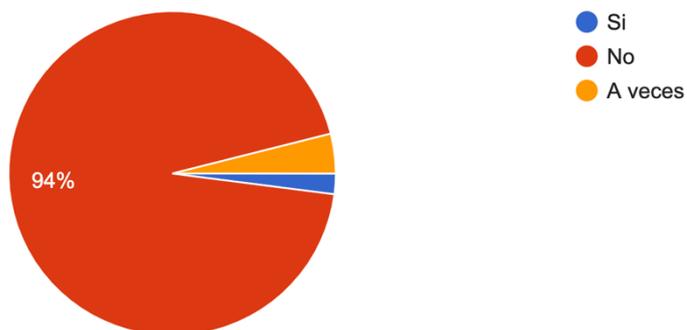
735 respuestas





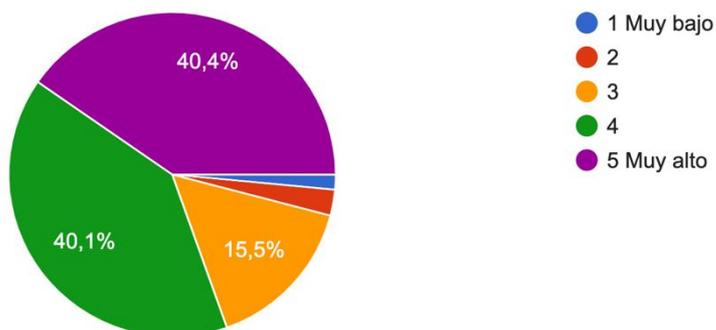
7.2. ¿Sientes que la empresa toma medidas reales a partir de los resultados de encuestas como Your Voice?

733 respuestas



7.3. ¿Cómo valoras tu nivel de estrés laboral?

736 respuestas





¿Quieres trasladarnos alguna propuesta o sugerencia para mejorar la salud laboral en el Banco Santander?

166 respuestas

Presión desmedida y seguimientos totalmente controlados y fiscalizados con reporter diarios y explicaciones"

Santander Go supone un atraso. En las oficinas estamos abandonados y no contamos para nada en esta empresa a excepción de ordeñarnos como a vacas hasta dejar de dar leche o morirnos.

El principal problema de la empresa es la falta de personal o la mala distribución de los mismos. Se sobrecargan algunas oficinas y a algunos compañeros. Y sobre todo, RRHH no existe.

No hay preocupación real por parte del banco ni de muchos mandos intermedios. Creo que la nueva dirección quiere cambiar cosas pero ni tienen info real (your voice sigue manipulado y sin reflejar la realidad)

Llevamos muchos años con falta de personal, lo que afecta a nuestra salud.

Contratación de Personal y mayor cuidado a la plantilla activa.

Más contrataciones de personal, más formación, aplicaciones informáticas que funcionen y lo más importante, retribución acorde a los tiempos que vivimos y trabajo que realizamos.

Los objetivos por empleado superan 2 y 3 veces lo de otras empresas del sector, Santander no cuida a sus empleados

Quiero que de verdad sea claro, sencillo y justo , cambia todo de trimestre en trimestre

Más personal en oficina, adecuada cobertura ante baja, vacaciones reuniones, teams etc para que al menos que al menos no se quede solo un empleado al frente de una oficina sin apoyo alguno por parte de la empresa condicionando el poder realizar los incompresiblemente inalcanzables objetivos

Evitar los días d , es decir de seguros , clientes ..

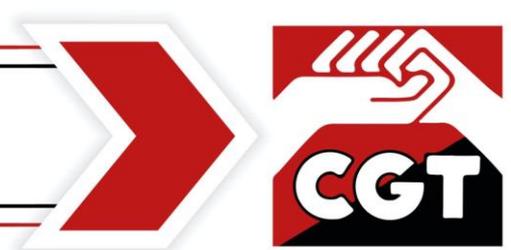
Acción , no valen solo las palabras

Que se la lean

Ampliación de plantilla, sustitución de bajas.

Presionar menos, objetivos alcanzables, más personal, mejor política de atención a clientes.

Poder teletrabajar, poner objetivos alcanzables y reducir trabajo



Sentir que me ofrecen las mismas condiciones de trabajo que a mis compañeros si soy caja AVANZADA y las oficinas de alrededor tienen dispensador de turnos y nosotros no nos falta esa herramienta que ellos tienen y que usan para gestionar mejor el patio de operaciones y gente que se presenta sin cita a veces en avalancha porque nosotros no tenemos esa herramienta

Bajar objetivos y ser un poco más humanos y comprensivos con su personal. Lo importante no es solo ganar dinero sino como lo hacen y a consta de que y de quienes

Más personal en oficinas no en puestos de mando intermedio

Puestos de caja ergonómicos

Oficinas con plantilla suficiente y bien formada. No como ahora escasa y buscate la vida

Más apoyo a la conciliación familiar

Rebajar objetivos, adecuarlos a una realidad alcanzable, que desaparezca el Logro Medio Ponderado porque si se consigue llegar al 90% de un objetivo, quiero cobrar el 90% de mi variable, menos control de todo lo que hacemos (núm de llamadas, semáforos en sistemática comercial porque todos somos adultos y con muchos años de antigüedad...) y no vivir con la amenaza constante de despidos por cualquier motivo

Que se haga algo pero de verdad, esto es inaguantable

Los Zonas no deberían ocupar su tiempo al 90% en pedir controlar y gestionar datos

No deberían existir los Micro seguimientos

Menos mandos intermedios que únicamente fiscalizan nuestro trabajo. Menos seguimientos y controles improductivos. Dejar desarrollar a cada trabajador su labor sin presiones diarias

Que sean realistas, y de veras valoren nuestro trabajo, que los jefes de zona nos respeten y no amenacen, que las oficinas tengan personal suficiente para no sufrir estrés y enfermedades, que nos tengan respeto.

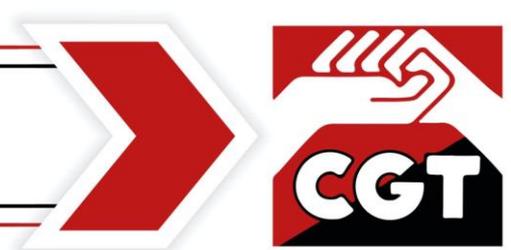
Eliminar jefes tóxicos, sin conocimientos y menos escrúpulos

Menos presión comercial, más apoyo operativo

Que baje el nivel de exigencia y el control en el empleado y se centre en el cliente

Flexibilidad laboral / eliminar las tardes / no poner cursos ruedas de horario

En mi caso concreto total libertad para mis tareas diarias. El control es necesario pero no es la pieza fundamental para cumplir los objetivos. Tener libertad en la toma de decisiones ayuda a un menor estrés y por ende a llegar o intentar llegar a los objetivos marcados.



Que el Banco defina la Red de oficinas que quiere mantener y que no se pidan barbaridades a una plantilla cada vez más escasa. Es imposible asumir cada día más carga de trabajo. Caja avanzada es inviable e incompatible con la actividad comercial que se exige y la carga operativa que se nos impone.

Difícil porque no veo que el Banco opte por mejoras en la carga de trabajo

Que los objetivos de los Directores adjuntos no sean iguales a los comerciales sin carga operativa

Cambiar la cultura de los seguimientos, exposición pública de rankings, que permita centrarnos en nuestro trabajo y los clientes

Creo que falta en la encuesta preguntas más directas como si estás en tratamiento o revisiones por motivos de salud psicosocial, No necesariamente todo el que tiene un problema está de baja,

Contratación de personal para puestos atención al cliente ya que cada vez disminuye más y los clientes están recibiendo cada vez un peor servicio

Que los empleados seamos recompensados económicamente como es debido por nuestra implicación y trabajo que realizamos

Más personal, menos presión y más medios

Que se preocupen más por las personas.

La implantación del modelo de caja avanzada y Santander Go, debe venir acompañado de las herramientas y de la adecuación de la oficina de manera previa. Como pueden pretender que derivemos al cajero a los clientes y les acompañemos cuando no se dispone de cajero interior y el exterior está alejado y no es visible desde mi hacia el acceso a la oficina. En el caso de estas últimas oficinas se hace de manera atropellada y con el primer curso de formación el día antes a su implantación. Algunas oficinas no han recibido la visita del responsable de transformación. Las oficinas de dos no tienen modo de rotar el puesto de caja, las citas previas de los clientes solo las pueden solicitar al Director Adjunto así como las citas operativas. Así que en estas oficinas de dos el Director Adjunto tiene que compatibilizar las citas previas las operativas y la atención a caja, como puede ser esto viable???

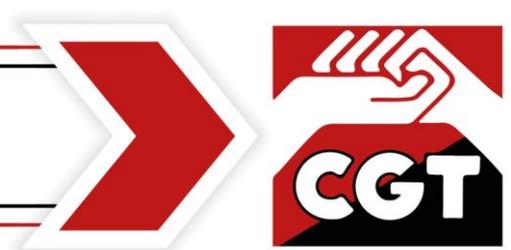
"Por supuesto contratar mas personal es fundamental porque las carteras están sobredimensionadas.

Los premios son insultantes, y cada vez los retocan más para que cobremos menos pese a alcanzar mayor porcentajes de consecución.

Las promociones son inexistentes, pocas y se concentran en unos pocos"

Mas personal y mas sueldo o caeremos todos

Cada vez somos menos trabajadores por oficina para realizar el mismo o más trabajo.



Dotar a las oficinas de personal, cuando modifiquen el sistema informático que lo prueben y una vez funcione correctamente q lo implanten en red y así no tendremos sobre carga, hacemos el ridículo delante del cliente cuando Go no funciona bien, hacemos de técnicos de cajeros cuando no es nuestro puesto, dicen que derivemos al cliente al cajero pero no tenemos tiempo de enseñarles o tratarlos como se merecen, no podemos no contestar al Telf ... pero la nota del nps es muy importante en el peso ponderado de obj.

Cambio de cultura organización. Demasiado tóxica

Objetivos semestrales y por oficina; eliminación de la productividad individual porque fomenta el mal ambiente y el trabajo individual, en vez del trabajo en equipo.

Más plantilla o menos objetivos

Contratación de personal para reducir la carga de trabajo, atención psicológica, valoración del trabajo y escucha real y activa por parte de RRHH

Reducción de carga de trabajo, departamentalización, más personal

Contratar más personal. Quitar caja avanzada.

"Contratar gente joven y facilitar la salida de los mayores via jubilacion activa o sistemas similares, en el que puedas ajustar el tiempo de trabajo a tus capacidades laborales que con la edad y los avances tecnologicos van mermando, a parte de intentar disfrutar de tiempo para ti y tu familia

Qué nos escuchen, pero de VERDAD

La figura de Recursos Humanos brilla por su ausencia

Motivar e incentivar de manera mas alcanzable y sin recibir instrucciones de parte de estamentos superiores, que resulten en ciertas ocasiones hacer sentir profesionalmente el fracaso (lo que provoca en muchos casos bajas laborales o desmotivacion del dia a dia

Los empleados no tenemos claro el procedimiento para acudir a la mutua. El servicio médico niega los volantes para acudir en algunas ocasiones sin aportar justificación, como si tuvieran incentivos por bajar números. Compañeros relatan que en sus reconocimientos médicos periódicos se mencionan detalladamente los temas conversados con el servicio médico, incluso siendo de entidad menor, salvo los relativos a ansiedad o estrés (aun siendo la principal causa de preocupación del empleado).

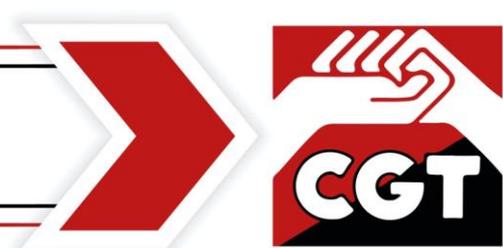
Proporcionar un equipo de psicología estaría bien

Responsabilidad directiva ante problemas tecnológicos o de otra índole

Contratar más personal, en las oficinas faltan manos.

Humanidad

Carga de trabajo excesiva, presión desmedida y cada vez más



Que lo que dice la empresa vaya en línea con lo que hace. Que sean coherentes

Externalización de los cajeros automáticos

Más personal en las oficinas, procesos más simplificados, mejores oportunidades laborales, mayor valoración del esfuerzo y del trabajo.

Comunicación de las funciones de cada puesto con el fin de evitar el que puedan ir incluyendo más funciones en los puestos (poner caja avanzada, realización de llamadas con los cascos obligatoriamente, mayor número de cursos de obligado cumplimiento lo que conlleva en tiempo y su realización ...) Evitar el cambiar de puestos a comercial tan fácilmente, el fomentar puestos de operativa, bajada de objetivos, subida de premios (llevan años el mismo premio por realizar más del triple de contratación que al principio)

Contratación y que no echen a la gente con la mierda de condiciones que ofrecen

Tratar con respeto al personal y no incitar a hacer mal las cosas ni jornadas maratónicas

El trato de los compañeros es lamentable. Hay algunos subdirectores están por encima de los demás. Anuladote como profesional y como persona.

Con la concentración de oficina solo ha hecho empeorar la situación

Más empleados operativos en red comercial, menos presión comercial

Cada día nos complican más, Santander Go no facilita los listados y solo sirve para fiscalizar cuando por la carga de trabajo no tenemos tiempo ni de hacer la agenda

Potenciar el teletrabajo

El banco se dirige hacia un modelo digital sin darse cuenta que ciertos clientes no lo van a ser NUNCA.

Más empleados o menos presión comercial y formación de calidad

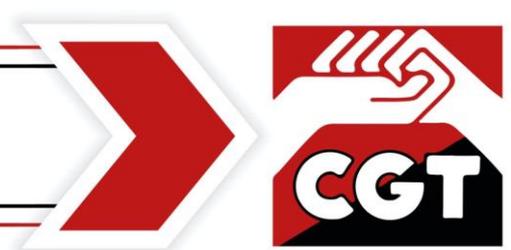
Crear un Me Too contra la violencia de muchos clientes

Hay muchos compañeros que se están medicalizando por estrés, gente de baja e incluso compañeros fallecidos por infarto. Esto no puedes seguir así

Excesiva carga de trabajo

Suprimir el sistema de caja avanzada que no funciona, gestionar unas normas justas e igualitarias.

La chicharra que han puesto en los cajeros automáticos. 2 cuestiones: 1/ Resulta de volumen excesiva, y 2/ a los 5 minutos de abrir la puerta empieza a sonar sin parar hasta que se vuelve a cerrar, por tanto resulta también demasiado intrusiva, porque en 5 minutos no se apaña nunca un cajero. Me genera estrés a mí y a mis compañeros. Muchas Gracias.



Los objetivos estén directamente relacionados con nuestro trabajo y no con factores externos como los irregulares o el NPS

Más empleadxs

Contratar más personal y menos látigos en manos de los jefes

"Necesitamos menos presión comercial, unos objetivos reales, con menos trabas para llegar al 100% de ellos y mejor remunerados. Quieren que hagamos, sin tener productos competitivos como en otras entidades. (pasivo y activo). Quieren que vendamos seguros, a un precio Hiper elevado, con peores coberturas y en caso de siniestro, no se cubren las garantías, lo que provoca el malestar al cliente y la queja al comercial que se lo comercializó.

Estoy cansada de los ranking, de los semáforos en rojo, ambar o verde, sin valorar las situaciones de las oficinas y sus casuísticas.

Todos los días, cuando termina la jornada laboral, que has hecho? Y si no haces.... Malas caras! Esto ocasiona estrés, ansiedad, insomnio, pocas ganas de trabajar. Los comerciales de la red estamos muy poco valorados, somos los que más presión tenemos y peor remunerados estamos. Basta ya de exigencias!!!

No tenemos apoyo de servicios centrales, en todo búscate la vida, pon un apian que lo solucionan en 24 horas o más, cuando se requiere en muchas ocasiones respuesta inmediata. Todo son trabas.

Los soportes externos son de malísima calidad, lo que empeora nuestro día a día.

NECESITAMOS POR NUESTRA SALUD MENTAL, QUE ESTO CAMBIE YA!

Qué la empresa ponga a disposición de sus empleados fisioterapeutas, psicólogos, y otras terapias (yoga, pilates, meditación)

Se necesita ser más humanos con los empleados.....tienen que ver que no somos máquinas!!!

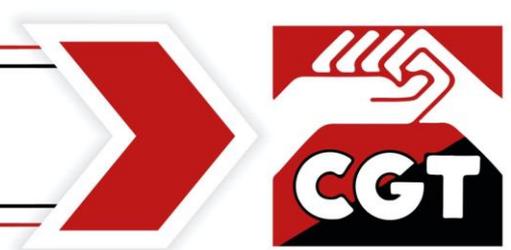
Se debería realizar un estudio sobre la carga de trabajo en las oficinas y que los objetivos sean acordes al momento de mercado y a los medios disponibles

Menos presión comercial ayudaria

Es muy difícil conciliar vida laboral y familiar

Necesitamos más personal y unos objetivos reales y asumibles

El proyecto caja avanzada es muy difícil de gestionar, los clientes están molestos y esas continuas quejas son complicadas de gestionar. En las testamentarias hay atasco y poca ayuda, se tarda mucho en terminarlas. Los recibos tenemos que avisar, escribir para que los carguen.... Es un sistema que no libera de trabajo.



No detecto empatía hacia la red, y tenemos una evidente falta de personal, sobrecarga de trabajo y exceso de objetivos y fiscalización

"Últimamente existe mayor presión, menos personal

Es inaguantable, correos, wasaasp diarios

NO EXISTE UNA DESCONEXIÓN DIGITAL "

"Acabar con los cuestionarios como your voice que son solo un lavado de imagen.

Reduccion del acoso comercial.

Normativa clara y accesible para evitar despidos disciplinarios."

Oficinas que han pasado a caja avanzada sin ECD, los compañeros que se quedan no han recibido formación adecuada para gestionar la ventanilla ni los cajeros.

Necesitamos vivir sin tanta ansiedad y estrés, estamos hartos de los objetivos y las ventas.

Adaptación de los puestos de trabajo, es decir que sean más ergonómicos. Los puestos de caja en sucursales Smar son muy incómodos. Movimientos repetitivos que producen desgaste en las vertebrae tanto cervicales como lumbares.

"Mejor condiciones en oficinas y más personal para poder atender mejor al cliente . Más ayuda por parte de todas las personas de servicios centrales . Parece que en vez de apoyar y ser nuestros ayudantes nos trasla

Dan más y más trabajo.

*Soy consciente que el Banco va hacia la digitalización total y le sobraremos los empleados en un tiempo y mientras tanto a sufrir el proceso que implica una reducción imparable de personal y mucha carga de trabajo especialmente administrativa que además el Banco no valora. Propuesta???.
Aguantar*

"Instrucciones claras a partir de directores de zona para arriba de no contactar a partir de ciertas horas fuera del horario laboral. Ahora que empieza el horario de verano, respetarlo.

Sobre todo, y por encima de todo, no exigir resultados a ultra corto plazo, ya que hay ciertas cosas que no se pueden conseguir sobre la marcha, y esa sensación que se generan a los equipos de hoy ser los mejores y mañana unos inútiles es totalmente contraproducente. Hay que dejar trabajar a los equipos, con una estrategia clara, y no exigir a toda costa y de malos modos resultados para ya, en múltiples parámetros, que por cierto nos miden diariamente. "

Contratar más gente para aligerar la carga de trabajo

Una utopía: reducir la presión comerciall



Dejen trabajar, somos profesionales no niños de guardería. El control se convierte en presión asfixiante cuando todos los días tienes que justificar tu trabajo

"Objetivos realistas. Eliminar tanto arreador

Valorar el trabajo y actualizar el variable a algo que merezca la pena."

Si Go da el dato de nuestra actividad, por qué tenemos que mandar cuarenta mil tablas de seguimiento adicional....

Me parece increíble que con este calor que llevamos desde el mes de mayo se tenga que seguir viniendo por las tardes en oficinas smart el banco debería hacerse mirar las fechas de jornada intensiva como otras empresas . Tenemos horario tarde hasta el 15 de julio con temperaturas de más de 30 grados desde mayo.

Más empatía por parte de superiores, buenas formas en los comunicados y exigencias, menos presión, objetivos realmente alcanzables, más reconocimientos a los currantes y no a los que se venden como que curran...

Menos presión comercial

Si se cumpliera el convenio respecto a horarios ya sería algo de ayuda

Dotar a la red comercial de más personal

Que se utilice el sentido común en vez de la política en el banco. Que la gente deje de lamer culos por miedo o por querer ascender. Que si hace sol, aunque mi responsable diga que llueve, que la gente tenga principios y diga que hace sol.

Demasiada carga de trabajo y objetivos inalcanzables

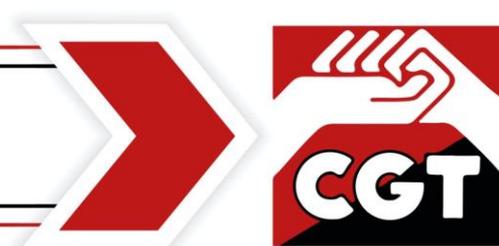
Santander Go y la caja avanzada ha sido un retraso para el banco. La fiscalización en la que vivimos es insufrible, y vamos a caer todos enfermos

Se deben ajustar los objetivos a la caja avanzada

Esto es un infierno

La falta de personal en oficinas es perjudicial para el cliente, para los empleados a nivel equipo y personal y para hacer un trabajo de calidad y efectivo.

Dejar de atender servicios de caja si tenemos los mismos objetivos comerciales, recibir la formación necesaria con antelación suficiente para desarrollar nuestras funciones, y que se publiquen en job postín o espacio similar TODAS las vacantes que se produzcan. Basta ya de imponer traslados forzosos SIN motivo justificado.



Cada día hay más carga de trabajo y menos personas para trabajar. La sensación de que los Pex son patadas para adelante que no se contestan a tiempo para dar buen servicio al cliente o que retrasan las soluciones y nos perjudica en el NPS.

Horario razonable, reuniones absurdas que sean eliminadas. Directivos competentes

Pienso que sería bueno dejar esos controles tan exhaustivos que hacen que vivamos en continuo estrés y moderasen los objetivos que son imposibles de conseguir

Que cuide a sus empleados

El banco sabe nuestra situación, pero no hace ni hará NADA

Qué sean realistas, conscientes y qué tomen las medidas necesarias a la mayor brevedad posible

Trato más cercano con toda la plantilla, solo se toman decisiones con el director o jefe de zona y si estos te quieren hacer la pascua por qué no les cuadras por diferentes motivos, te arruinan la vida y a lo mejor ese director no jefe de zona son unos incompetentes y no deberían gestionar equipos

Dotar de más personal a las oficinas

Qué haya más personal en oficinas

Cubrir bajas / cubrir puestos de compañeros que aceptan la prejubilacion

Objetivos alcanzables sin trampa de llaves cobros y mejor trato personal por parte de algunos supervisores y responsables de la entidad. Producto más sencillos para los clientes

Que nos dejen trabajar, nos doten de medios y personal, que los comerciales hacemos más operativa que otra cosa. Si no les gusta como trabajamos, que actúen, pero no asfixien.

Que contraten gente que sea del oficio. Muchos nuevos contratados no tienen ni puta idea.

Objetivos realistas. Forma de relación con superior y su exigencia no es coorente con el día a día de la oficina. Ser conscientes que todo lo que se pide diariamente es inalcanzable: objetivos, atención al público, llamadas, agenda, correos electrónicos,...

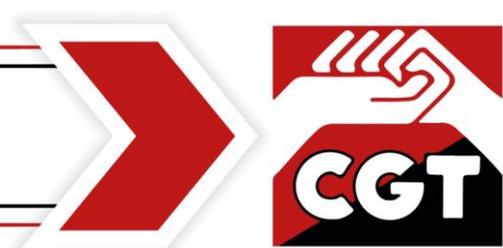
Más personal o nos volveremos locos.

Tan solo que se tenga en cuenta la realidad que vivimos y no la que quieren ver. Gracias

"Esta habiendo muchos cambios y luego los problemas e incidencias los sufrimos en las sucursales se hacen cambios sin pensar en nosotros y el día a día hay veces que es muy duro

Generalmente bajo mi punto de vista es para peor "

Hablado con superiores comentando problema de salud, no sólo no se me dio un día más de teletrabajo si no que "en la medida de lo posible" me dijeron q no disfrutará el que ya tenía. Dije



también sobrecarga de tareas y su respuesta fue que me sintiera "privilegiado". Actualmente de baja por problemas físico derivado de estrés y ansiedad

Más personal en las oficinas y mejores puestos se trabajo

Contratación de más personal

El 80% de la plantilla está con medicamentos, sufre de estrés, ansiedad, dolores de cabeza.

Contratar a más trabajadores, y que se intenten adecuar los puestos de trabajo según la salud de cada trabajador, es decir, si una persona tiene problemas de artrosis y estenosis foraminal no se le envíe a una ventanilla con tres cajeros y mucho cambio donde hay que coger mucho peso. Hay que ESCUCHAR a los trabajadores y tener en cuenta sus problemas de salud

Que bajen a la red y vean la realidad, muy diferente a la vida de las territoriales y centrales

Más personal

Habría que realizar un cambio tan profundo comenzando por las personas y la cultura de empresa que sinceramente no veo posible el cambio deseable para mejorar el clima y la salud mental de los empleados. Hemos normalizado situaciones, formas, actitudes, ...que no son correctas ni veo coherentes, y eso sin entrar la transmisión de información interna y en el establecimiento de objetivos tarde, mal, con cambios de reglas del juego a mitad de partido, formas de acosar al empleado cambiándole el paso continuamente y exigiendo por distintas vías producción por cualquier medio, teams, whatsapp, mail, llamadas, comités diariosmuy agobiante y desmotivador, nadie lo dice donde hay que decirlo no entiendo el miedo que tenemos. Gracias por esta encuesta, aunque siento que no sirva para mucho

Sería beneficioso no tener q emplear dos horas diarias en desplazamientos de casa al centro de trabajo

Respecto al ambiente de trabajo en oficinas intentamos como es mi caso tener en mejor ambiente con los jefes no lo tengo tan claro y diría que es difícil y con RRHH SON TODO MENOS HUMANOS

Movilizaciones ya!!!

Para el Banco los empleados somos números y valemos lo que producimos. No le importa ni el estrés ni lo que piensen los empleados. El Banco lo tiene ya todo marcado y todo organizado. Solo piensa en incrementar su beneficio todo lo demás son factores que los intenta ^arreglar^ o mostrar preocupación y nos asegura que lo va solucionar. Todos sabemos que no es verdad. No le importamos nada!.

Más personal en oficina

Jubilacion activa, la gente mas veterana ajuste su jornada reduciendola y entren gente joven q vayan obteniendo su primer trabajo



La falta de personal de cara al público agota ya que los clientes están enfadados y los empleados estresados

Reduzcan considerablemente presión comercial

Objetivos alcanzables, menos teams y mas personal en oficinas.

El estrés actual es desmesurado, junto a la presión comercial y la falta de personal. No recomendaría trabajar en Banco Santander a nadie

Mas personal, objetivos justos