

Informe DSS febrero 2017 (segunda parte)

Estimado compañero:

Tras el análisis por direcciones realizado hace unos días, procedemos ahora a hacer un repaso, gerencia a gerencia y comparativamente a su dirección, de los resultados obtenidos, haciendo una valoración global posteriormente. Aunque abajo se adjunta la tabla completa con todas las gerencias, es de destacar que no se han abordado aquellas que por el número de respuestas, no constituyen un estadístico fiable.

APLICACIONES DE NEGOCIO

Recordemos que en esta dirección es fácilmente ajustable la necesidad de jornada partida a la necesidad expresada por los creadores de valor, los trabajadores. Y que el principal problema, antes aún que por el escaso teletrabajo, viene motivado por la escasez de jornadas continuadas; en lo relativo a ése cabe mencionar la preferencia por la extensión antes que la rotación, un insuficiente en formación y un grado de improvisación aceptable.

En la Gerencia de CRM. SIST. CANALES TELEFONICO Y TIENDAS, manteniendo las preferencias de jornada generales, no es tan acusada sin embargo esta cuestión, valorándose en cambio con mayor puntuación que la media las preferencias por extender teletrabajo.

En la Gerencia de DESPACHO Y MANTENIMIENTO sí que existe una discrepancia importante entre la estimación de jornada partida necesaria y las preferencias de la plantilla, aunque esta cuestión en muchos casos no es suficiente como para solicitar cambio de acoplamiento. La formación “progresiva adecuadamente” y el teletrabajo constituye la segunda prioridad.

En la Gerencia GEST CL Y COOR PROY TRANSV GP Y EMP se observa que el grado de satisfacción en la misma es mayor a la media, y que ésta recibiría un gran empujón en caso de resolverse las demandas de jornada continuada.

En la Gerencia PROCESOS CREACION DE RED Y SUPERVISION pueden existir dificultades a la hora de casar preferencias de jornada, y ésta es determinante en la percepción y deseo de pertenencia a la gerencia. Así mismo aumenta el déficit en la formación recibida.

En la Gerencia PROCESOS DE FACTURACION sucede lo mismo que en la anterior, si bien en este caso el factor teletrabajo tiene más incidencia que en el caso anterior.

En la Gerencia PROCESOS DE GESTION TECNICA DE RED la plantilla se encuentra altamente formada y altamente disgustado en la unidad. Además de los motivos relativos a distribución de jornada (y teletrabajo), hay un porcentaje excesivo de plantilla que no desean bajo ninguna circunstancia permanecer allí, y no será por falta de formación, que se considera muy adecuada.

En la Gerencia PRUEBAS, IMPLANT. Y PROCESOS COMUNES también sobrarían voluntarios para realizar la jornada partida, existiendo además una alta correlación entre el tipo de jornada y el deseo de permanencia en la unidad. Eso sí, la formación es difícilmente empeorable.

En la Gerencia SISTEMAS DE REFERENCIA se observa cierto nivel de pertenencia y comodidad en la unidad, eso sí, mejorable con un aumento de la jornada continuada y más aún con el aumento del teletrabajo. En el capítulo de formación se halla algo inferior a la media.

En la Gerencia TELCO CATALOGACION Y PARQUE lo tienen todo: mayor dificultad de casar jornada a preferencias, medalla de plata a la peor formación, y gran deseo de salir de la unidad, aunque se mitigaría en caso de satisfacer las demandas de jornada. El teletrabajo también es un factor tan importante como aquella, y se considera excesivo el grado de improvisación.

INFRAEST. CLOUD, SEGURIDAD Y N.DIGITALES

En esta dirección recordemos había un pequeño descuadre entre la jornada deseada y la necesitada, siendo importante el tipo de jornada respecto al teletrabajo en proporción 2:1, con gran preferencia en ampliación frente a rotación, y con un aprobado raspado en formación.

En la Gerencia ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE PROCESOS es nítida la importancia del factor jornada continuada frente al resto de factores, quedando el teletrabajo como elemento amortiguador en caso de no avanzar en lo relativo a jornada. Es determinante ésta en el sentimiento de pertenencia a la unidad. La formación claramente admite mejora.

En la Gerencia INTEGRACION SISTEMAS SE TE reproduce la situación anterior si bien con algo menos de intensidad. Por otro lado llama la atención el suspenso superlativo en formación y el elevado grado de improvisación que rige el trabajo en la unidad.

En la Gerencia OFICINA DE PROYECTOS la formación es adecuada, y tanto la demanda hacia mayor número de jornadas continuadas como hacia mayor número de teletrabajos van a determinar la percepción del ambiente laboral.

La Gerencia TECNOLOGIAS DE CONTACT CENTER Y NEG.DIG. está en línea con los estadísticos de la dirección si bien hay una mejora sustancial en cuanto a formación se refiere.

BI Y TRANSFORMACION

En esta dirección también encontramos más voluntarios para partir la jornada que necesidad estimada de la misma. El deseo de pertenencia o de salida se fundamenta en primer lugar en conseguir la jornada deseada, y secundariamente en conseguir teletrabajo, apostando antes por su extensión que por la rotación. La formación resulta deficiente, pero más deficiente aún el grado de improvisación en las actividades de la dirección.

En la Gerencia EVOLUCION BUSINESS INTELLIGENCE el factor teletrabajo toma más importancia hasta igualarse al tipo de jornada en cuanto al sentimiento y deseo de pertenencia. Mejora la formación hasta el aprobado, y también hay mejoría en cuanto al grado de improvisación en las tareas, siendo la gerencia de esta dirección que mejor nota positiva presenta.

En la Gerencia SOA Y TRANSACCIONALES la formación también recibe un aprobado, estando en línea el resto de los parámetros evaluados con los resultados de la dirección.

La Gerencia TECNOLOGIA Y TRANSF. DE INFRAESTRUCTURAS también está en línea con los datos generales de la dirección excepto en lo relativo a la formación, donde recibe un mayúsculo suspenso.

DESARROLLO SERV.EMPRESAS Y OPERADORAS

Recordemos que a grandes rasgos esta dirección se caracteriza por la enorme voluntariedad para cubrir la jornada partida estimada, la sensación de satisfacción y permanencia de lograrse la jornada deseada, quedando muy por detrás el factor teletrabajo; y dentro de éste su extensión antes que rotación. Un razonable grado de improvisación y, eso sí, un relativo déficit en cuanto a formación.

En la Gerencia D. SERVICIOS DE COMUNICACIONES se acentúan estos perfiles de satisfacción y deseo de permanecer en ella, siendo la única que, de conseguirse la

jornada deseada, NADIE quisiera marcharse. En esas circunstancias es cuando el teletrabajo deviene en el segundo factor motivante. También resalta la casi nula sensación de improvisación en el trabajo, y acaso el capítulo formativo es donde deben hacerse progresos.

DESARROLLO SERVICIOS GRAN PÚBLICO

Esta dirección presenta unos estadísticos curiosos, como si fueran dos unidades distintas y diferenciadas, por ello entendemos que es preferible presentar los resultados por separado.

En la Gerencia ACCESO Y CONECTIVIDAD y Gerencia NUEVOS NEGOCIOS los trabajadores estiman superior la necesidad de jornada partida a la existencia de suficientes voluntarios, habría un pequeño gap. Pero aun consiguiendo la jornada deseada, existe una importante cantidad de compañeros que de todos modos quisieran salir de su unidad, sin ser el teletrabajo otro factor que ayude a su retención. Ambos factores son mitigantes pero no determinantes en el malestar existente. La formación suspende pero no por demasiado, y el grado de improvisación aunque alto no pasa de lo aceptable. Existe un factor generador de malestar que esta encuesta no desvela.

En la Gerencia SERVICIOS DE VIDEO la jornada vuelve a ser determinante en el grado de sentimiento de pertenencia a la unidad, pudiendo además cubrirse con voluntarios. Existe también una demanda de ampliar teletrabajo, y la formación deja bastante que desear, siendo necesaria una actuación en este punto. Pero lo verdaderamente llamativo es el alarmante grado de improvisación en el trabajo que existe en la unidad, apuntando a un problema que no puede sino ser fuente de malestar y germen de otros posteriores.

EN CONCLUSION, nos encontramos con un área donde la normalización del turno hacia una normalidad de jornada continuada aderezada con una minoría de turno partido se estima como necesario y es además realizable y adaptable a las preferencias de la plantilla, redundando todo ello en un mejor ambiente y satisfacción laborales y en el deseo de permanencia y compromiso con la unidad; y amortiguando con medidas como el teletrabajo aquellas situaciones donde no sea posible lo primero. La formación, en general, es un punto en el que hay que trabajar, aunque presenta caras dispares según unidades. Y en cuanto a la organización de las

tareas, en general es aceptable aunque también hay unidades que se salen y mucho de los promedios.

Una vez que se analiza en mayor detalle, se aprecian diferentes acentuaciones de los aspectos considerados según que unidad, lo cual supone un extra a mejorar para sus responsables.

La productividad, la mejora continua y consecución de objetivos solo pueden venir de la mano de un esfuerzo conjunto en la motivación y el buen ambiente profesional. Mediante una adecuada política de jornada y secundada de una extensión del teletrabajo es posible realizar un gran salto en este campo.

Resultados de la encuesta:

1. % de puestos de jornada partida necesarios a tu criterio para atender el servicio (0%, 10%, 20%...100%)
2. Preferencia de jornada (continua flexible, partida)
3. Si estás o consigues tu jornada deseada, cambiarías de Dirección? (si, no)
4. Si no la tienes o no la consigues, cambiarías de dirección?(Si, No)
5. Consideras adecuada la formación proporcionada a tus cometidos (Si, No)
6. Consideras teletrabajable tu puesto? (si, No)
7. Que porcentaje de teletrabajo estimas posible en tu gerencia? (0%, 10%, 20%,...100%)
8. A la hora de enfrentar la negociación, priorizarías el teletrabajo sobre elección de jornada o viceversa? (si, viceversa)
9. Caso de elección, Consideras útil rotar teletrabajo o prefieres que se amplíen los existentes? (rotar, ampliar)
10. Dentro de la razonable organización del trabajo, consideras excesivo o normal el grado de imprevistos en tu asignación de tareas? (excesivo, normal)

Gerencia	% JP	JP	JC	si	no	si	no	si	no	si	no % teletrabajo	si	viceversa	rotar	ampliar	normal	excesivo	
APLICACIONES DE NEGOCIO	10,20	14%	86%	22%	78%	71%	29%	40%	60%	96%	4%	69,69	36%	64%	23%	77%	83%	17%
CRM, SIST. CANALES TELEFONICO Y TIENDAS(1.2)	23,81	19%	81%	19%	81%	57%	43%	38%	62%	95%	5%	72,86	62%	38%	19%	81%	76%	24%
DESPACHO Y MANTENIMIENTO (1.3)	24,00	0%	100%	20%	80%	60%	40%	60%	40%	100%	0%	82,00	40%	60%	0%	100%	80%	20%
GEST CL Y CODR PROJ TRANSV GP Y EMP (1.2)	-	13%	88%	0%	100%	50%	50%	50%	50%	100%	0%	65,00	13%	88%	25%	75%	88%	13%
PROCESOS CREACION DE RED Y SUPERVISION (1)	8,00	5%	95%	20%	80%	80%	20%	30%	70%	90%	10%	73,00	10%	90%	20%	80%	90%	10%
PROCESOS DE APOYO (1.1)	3,33	67%	33%	0%	100%	67%	33%	67%	33%	100%	0%	76,67	33%	67%	33%	67%	100%	0%
PROCESOS DE FACTURACION (1.1)	9,00	10%	90%	10%	90%	80%	20%	30%	70%	100%	0%	71,00	40%	60%	40%	60%	100%	0%
PROCESOS DE GESTION TECNICA DE RED (1.3)	8,00	0%	100%	40%	60%	100%	0%	80%	20%	100%	0%	52,00	0%	100%	40%	60%	100%	0%
PROCESOS DE RECURSOS (1)	7,50	0%	100%	25%	75%	100%	0%	50%	50%	100%	0%	67,50	50%	50%	0%	100%	75%	25%
PRUEBAS, IMPLANT. Y PROCESOS COMUNES(1)	10,00	18%	82%	18%	82%	91%	9%	18%	82%	100%	0%	81,82	18%	82%	18%	82%	82%	18%
SISTEMAS DE OPERADORAS (1.2)	23,33	33%	67%	67%	33%	67%	33%	100%	0%	100%	0%	60,00	33%	67%	0%	100%	100%	0%
SISTEMAS DE REFERENCIA (1)	13,64	18%	82%	45%	55%	55%	45%	36%	64%	91%	9%	58,18	64%	36%	18%	82%	73%	27%
TELCO CARGA DE INVENTARIO (1)	-	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	0%	90,00	100%	0%	100%	0%	100%	0%
TELCO CATALOGACION Y PARQUE (1)	2,00	20%	80%	40%	60%	80%	20%	20%	80%	100%	0%	56,00	40%	60%	60%	40%	40%	60%
INFRAEST. CLOUD, SEGURIDAD Y N.DIGITALES	16,37	9%	91%	15%	85%	74%	26%	50%	50%	96%	2%	65,09	33%	67%	11%	89%	72%	28%
ALMACENAMIENTO Y SISTEMAS OPERATIVOS (2.1)	-	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50,00	50%	50%	50%	50%	50%	50%
ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE PROCESOS (2)	4,00	0%	100%	20%	80%	100%	0%	40%	60%	100%	0%	62,00	0%	100%	0%	100%	80%	20%
BASES DE DATOS Y SISTEMAS CONVERGENTES(2.1)	-	0%	100%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	50,00	0%	100%	100%	0%	100%	0%
ESTRATEGIA Y SEGUIMIENTO PRODUCCION TI (2)	50,00	0%	100%	50%	50%	100%	0%	50%	50%	100%	0%	90,00	50%	50%	0%	100%	50%	50%
INTEGRACION SISTEMAS TE (2)	6,25	0%	100%	13%	88%	75%	25%	0%	100%	88%	0%	70,00	38%	63%	13%	88%	13%	88%
OFICINA DE PROYECTOS (2)	14,44	0%	100%	11%	89%	78%	22%	78%	22%	100%	0%	70,00	56%	44%	0%	100%	89%	11%
SISTEMAS CLOUD Y PLATAFORMAS TI(2.1)	30,00	0%	100%	0%	100%	67%	33%	33%	67%	100%	0%	60,00	0%	100%	0%	100%	100%	0%
TECNOLOGIAS DE CONTACT CENTER Y NEG.DIG.(2)	26,25	19%	81%	13%	88%	63%	38%	69%	31%	100%	0%	68,75	31%	69%	13%	88%	88%	13%
BI Y TRANSFORMACION	10,33	16%	84%	24%	76%	76%	24%	36%	64%	91%	9%	67,65	33%	67%	31%	69%	49%	51%
EVOLUCION BUSINESS INTELLIGENCE (3)	16,67	17%	83%	33%	67%	78%	22%	50%	50%	100%	0%	83,33	50%	50%	17%	83%	67%	33%
SERVICIO Y ARQUITECTURA BI (3)	-	0%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	70,00	0%	100%	0%	100%	0%	100%
SOA Y TRANSACCIONALES (3)	18,75	25%	75%	25%	75%	75%	25%	50%	50%	88%	13%	63,75	25%	75%	50%	50%	50%	50%
TECNOLOGIA Y TRANSF. DE INFRAESTRUCTURAS(3)	9,09	9%	91%	27%	73%	64%	36%	9%	91%	100%	0%	65,45	27%	73%	45%	55%	45%	55%
DESARROLLO SERV.EMPRESAS Y OPERADORAS	9,98	23%	77%	10%	90%	67%	33%	37%	63%	100%	0%	62,97	37%	63%	10%	90%	70%	30%
D. SERVICIOS DE COMUNICACIONES (4)	1,58	26%	74%	0%	100%	53%	47%	42%	58%	100%	0%	63,16	47%	53%	16%	84%	89%	11%
DESARROLLO DE SERVICIOS CLOUD (4)	20,00	25%	75%	50%	50%	75%	25%	50%	50%	100%	0%	60,00	25%	75%	0%	100%	50%	50%
INGENIERIA DE PLATAFORMAS (4)	3,33	0%	100%	33%	67%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	66,67	0%	100%	0%	100%	0%	100%
PROYECTOS DE TI (4)	25,00	50%	50%	0%	100%	100%	0%	50%	50%	100%	0%	60,00	50%	50%	0%	100%	50%	50%
SERVICIOS DE OPERADORAS (4)	-	0%	100%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	65,00	0%	100%	0%	100%	50%	50%
DESARROLLO SERVICIOS GRAN PUBLICO	12,96	6%	94%	28%	72%	78%	22%	41%	59%	100%	0%	65,81	31%	69%	16%	84%	50%	50%
ACCESO Y CONECTIVIDAD (5)	18,00	0%	100%	40%	60%	80%	20%	50%	50%	100%	0%	56,00	30%	70%	20%	80%	60%	40%
NUEVOS NEGOCIOS (5)	8,75	0%	100%	38%	63%	88%	13%	38%	63%	100%	0%	75,00	13%	88%	25%	75%	75%	25%
SERVICIOS DE VIDEO (5)	12,14	14%	86%	14%	86%	71%	29%	36%	64%	100%	0%	66,43	43%	57%	7%	93%	29%	71%
TOTAL	11,63	13%	87%	21%	79%	73%	27%	41%	59%	96%	3%	68,27	34%	66%	20%	80%	70%	30%