



CASO DE ÉXITO

Mejorando la productividad e implementando medidas de flexibilidad

GESIF se creó en 1991 para ofrecer a las instituciones financieras y empresas no financieras de gran consumo un servicio externo de recuperación de préstamos morosos y otras deudas por vía amistosa y judicial.

Actualmente, también ofrecen a las empresas otros servicios relacionados con la facturación y gestión del riesgo.

EL RETO

Con una red de delegaciones tan extensa, a la empresa se le planteó la necesidad de conocer los tiempos de trabajo de las distintas delegaciones para poder comparar la actividad de cada una de ellas y homogeneizar las cargas de trabajo. Por otro lado, la empresa deseaba conocer el uso de las herramientas utilizadas en cada perfil para poder mejorarlas si era necesario y exportar su uso a otras áreas.

La primera presentación de WorkMeter a la Dirección de la empresa fue a principios del año 2012, y la impresión fue muy positiva. La Dirección estaba convencida de los beneficios que WorkMeter iba a tener sobre la productividad de las personas, aunque inicialmente se preveían dos puntos a tratar antes de su implementación: la formación previa que el uso de la herramienta en requería y la comunicación a los empleados.

La implantación debía hacerse por fases y de forma coordinada en las 10 delegaciones de la empresa por lo que se optó por involucrar a los empleados para comunicar bien los beneficios de WorkMeter a nivel personal.

LA SOLUCIÓN

Por parte de la dirección de RRHH se decidió hacer la implantación de abajo a arriba en la estructura, empezando con los trabajadores y finalmente los jefes de equipo. El proceso se desarrollaría de forma simultánea en todas las delegaciones.

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

GESIF tiene su sede en Madrid y una red de 10 delegaciones distribuidas por todo el territorio nacional.

Dispone de dos Call Center en Madrid y Tarragona, y una red de gestores y letrados, tratándose en todos los casos de personal propio.

Los trabajadores mostraron mucho interés y vieron muy positivo el sistema desde el primer momento, puesto que en WorkMeter se reflejaban tanto sus horas de trabajo como la comparativa con el resto de sus compañeros, de un mismo centro de trabajo y con el resto de delegaciones. Particularmente, los empleados de las delegaciones vieron muy positivo que la dirección tuviera la posibilidad de valorar su esfuerzo desde Madrid.

RESULTADO

Tras unas semanas de funcionamiento, la dirección de RRHH identificó los beneficios que WorkMeter estaba aportando a su empresa.

Gracias a los datos obtenidos sobre herramientas y tiempos de trabajo, se planteó y llevó a cabo un proyecto piloto de teletrabajo para los empleados que tenían interés en teletrabajar por sus circunstancias personales y profesionales y por conciliar mejor su vida laboral y familiar.

Otra medida sobre conciliación familiar y laboral fue la flexibilización de la jornada. Con una mayor flexibilidad temporal se demostró que la relación con los trabajadores es más satisfactoria, puesto que se evitan rigideces legales y se facilita la conciliación.

Por otro lado, se puso de manifiesto la ineficacia de determinados sistemas de asociación de tiempos de trabajo que se estaban utilizando. Al implantar WorkMeter se dieron cuenta que los criterios de asignación del tiempo de trabajo que utilizaban hasta entonces no se aplicaban de forma correcta o bien eran interpretables.

El mayor beneficio para los empleados con funciones administrativas se obtuvo al poder tener una visión individual y por departamento de las cargas de trabajo y el uso de las herramientas. Las decisiones sobre asignación de nuevas tareas o redistribución de trabajo tenían una base objetiva y todos los empleados podían entenderla y aceptarlas de forma consensuada.

“Con WorkMeter la productividad ha subido del 50 al 90%, hemos ahorrado en costes gracias al teletrabajo y hemos reducido el absentismo a la mitad”

Aranca Mosquera
Directora de Recursos Humanos

Asimismo, los trabajadores tienen una mayor conciencia del tiempo de trabajo al ser datos objetivos y se sienten más responsables a la hora de aportar justificantes y conocer los casos de ausencias retribuidas y no retribuidas. En definitiva, en los centros en los que no hay responsable hay una mayor comunicación con RRHH siendo esto es muy positivo.

Cabe destacar también que la productividad ha subido del 50% al 90%, se ha ahorrado en costes gracias al teletrabajo, se ha homogeneizado el uso de herramientas y sobre todo se ha reducido el absentismo a la mitad gracias al incremento en la motivación de los empleados.

Finalmente, en las delegaciones sin responsable de equipo se pudo contrastar el cumplimiento de los horarios de atención al cliente por parte de los empleados, además de obtener datos sobre su productividad.