



## *INFORME DEL SINDICATO DE LA ELEVACIÓN SOBRE EL PLAN "LIGHTHOUSE"*

---

Una vez explicado la nueva iniciativa global a las direcciones de zona de Zardoya Otis España y habiendo ya centros con el sistema impuesto y con la intención para asegurar la satisfacción de los clientes y su fidelización a través de la mejora del mantenimiento para que este sea de calidad (al parecer antes no lo ha sido con un 98,41% de clientes satisfechos en el 2019) y de la atención de avisos con la intención de reducirles ( donde los Avisos/unidad /año a fecha de hoy está por debajo de 2 avisos por unidad).

Queremos transmitir que este sindicato agradece la presentación del programa "LIGHTHOUSE" en los centro de trabajo, en algunos casos el día anterior a su implementación y a los miembros de la mesa de negociación a pesar de que fue demasiado tarde no permitiendo que se tengan en cuenta las opiniones en la planificación.

En base a la información recibida, el sindicato de la elevación expone la opinión sobre los cambios previstos:

**PERJUDICA** a los trabajadores, especialmente a los que se dedican al mantenimiento preventivo porque supone un aumento inasumible de la carga de trabajo, con una pre-asignación media de partida de más de 175 visitas programadas cada mes, sin tener en cuenta las faltas eventuales, los tiempos dedicados a otros trabajos o reuniones. Tampoco les permite desarrollar sus capacidades por tratarse de un trabajo rutinario y repetitivo.

Los trabajos rutinarios y repetitivos derivan en pérdida de atención, pérdida de motivación y en algunos casos en síndrome del trabajador quemado o depresión. Con un inconveniente añadido donde al trabajador se le aumenta la ruta y la distancia con su desgaste físico.

Limita de manera radical la iniciativa de los trabajadores para realizar ajustes, mejoras y pequeñas reparaciones porque no se les facilitan ni los medios ni el tiempo necesario para llevarlas a cabo debido a la exigencia de los plazos de ejecución de las tareas pre asignadas.

Limita de manera radical el trabajo en equipo porque los objetivos individuales de cada trabajador no dejan tiempo para la colaboración y requieren de una flexibilidad en la organización que permita en tiempo real disponer de ayudas puntuales de compañeros o superiores.

Limita el progreso personal porque no ofrece oportunidades de aprender ni de desarrollarse profesionalmente ni de promocionarse dentro de la organización.



No se tienen en cuenta las necesidades de suplencias de las bajas por absentismo, improductividad o vacaciones.

Para los trabajadores que se dedican a las reparaciones no se tiene en cuenta que muchos de los trabajos que realizan requieren de la ayuda de compañeros.

Para los trabajadores que se dedican al mantenimiento correctivo supone un aumento de las exigencias tanto en lo relativo al tiempo de respuesta como de los resultados ( First Time Fix Rate, “reparar a la primera”) sin implementar tiempo, formación o repuestos

**PERJUDICA** a los clientes porque el tiempo que se le resta a cada visita repercute en primer lugar al tiempo de atención personal al cliente. Se pierde la cercanía con el cliente en la medida que cada unidad deja de estar asignada a un trabajador para depender del trabajo de un grupo. Se pierde la iniciativa de los operarios para realizar cualquier trabajo de mejora en las instalaciones ya que la necesidad de conseguir los objetivos de visitas mensuales no permite planificar trabajos extras.

**PERJUDICA** a la Compañía porque pierde la fidelidad de los clientes, la motivación de los trabajadores y la calidad del servicio.

El oficio de conservador de ascensores precisa de una especialización y unos conocimientos que se consiguen a base de experiencia y formación continuada que toma mayor relevancia en la medida en que cada vez los equipos incorporan más novedades técnicas y aumenta la variedad del parque de aparatos elevadores, tanto de ascensores como salva-escaleras, montacargas, etc.

Quienes ejercen este oficio saben que estos conocimientos se adquieren a base de experiencias, del aprendizaje, de los conocimientos de otros trabajadores, de iniciativas propias tuteladas, de la disposición de los medios técnicos, materiales y de tiempo para realizar los trabajos, de las relaciones con los clientes y, en definitiva, de la práctica variada y continuada de esta profesión.

En años anteriores, con una disponibilidad mucho más amplia de medios humanos y técnicos, ya se trató de organizar el trabajo con modelos semejantes a este, especializando operarios de preventivo, de correctivo y de reparaciones. Los resultados mostraron que encasillar a los técnicos de esta manera solo puede dar resultado en planes cortoplacistas. Enfocar el aumento de la productividad solo desde el punto de vista del aprovechamiento del tiempo de trabajo efectivo (productividad), sin tener en cuenta la relación con el cliente, la formación, las necesidades de los trabajadores e ignorando a las personas, supone un error de enfoque que traerá consecuencias negativas para el negocio a medio y largo plazo.

Es previsible que sí no se incrementa la plantilla y no se invierte en formación y dotación de recursos, aumentará el absentismo, no se alcanzarán a realizar todas las revisiones mensuales, aumentará el número de avisos, aumentarán las quejas de los usuarios y no se cumplirán los deberes legales con los clientes.



En base al expuesto, desde EL SINDICATO DE LA ELEVACION, RECHAZAMOS la implantación de este nuevo modelo de organización del trabajo denominado “Lighthouse” en los términos en los que se nos presentó.

Compartimos el beneficio de modificar la organización del trabajo siempre que sea implementando los medios necesarios para motivar a los trabajadores en busca de una mejor productividad y, para conseguirla, PROPONEMOS que se tengan en cuenta las siguientes premisas:

- Mejora de la conciliación laboral y familiar aplicando la flexibilidad necesaria a los horarios de trabajo. El trabajo de mantenimiento preventivo no necesita de un horario específico. No supone perjuicio para la Empresa permitir al trabajador elegir su horario de trabajo para esta función.
- Formación técnica continuada para cada nuevo aparato o procedimiento. Las innovaciones técnicas en los aparatos requieren de un conocimiento amplio, por seguridad y por productividad.
- Diversificación y rotación de los trabajos contra la monotonía y pérdida de atención.
- Fomento de la iniciativa de los trabajadores flexibilizando los objetivos pre-asignados. Las mejoras, revisiones a fondo o ajustes requieren de un tiempo que debe asumir la Compañía y no el trabajador restándole de sus objetivos de trabajo mensual.
- Fomento del trabajo por parejas o grupos para favorecer la transmisión de los conocimientos adquiridos por experiencias personales. La formación práctica en obra es el recurso más rentable para la mejora de la productividad. Y además el trabajo en parejas es mucho más seguro.
- Fomento de las jornadas continuadas de mañana para los trabajadores que así lo deseen, incentivando al mismo tiempo las jornadas de tarde y las guardias de sábados por la mañana para encaje de calendario.

En resume, la modificación en la organización del trabajo debe tener en cuenta tanto la necesidad de contratar personal para cubrir los imprevistos, bajas, permisos, vacaciones, etc. como la percepción personal de los trabajadores en lo relativo al contenido, carga y ritmo de trabajo, participación y control, desarrollo profesional y la reducción de los factores de riesgos psicosociales.