



LATINSTOCK

Compromiso mutuo: una **alianza** para el éxito

Un equipo identificado con MAPFRE, su cultura y su estrategia, que trabaja para ofrecer el mejor servicio y la mejor relación con todos los grupos con los que tratamos. Esta es la esencia de uno de los valores definidos en la nueva estrategia del Grupo, con la que pretendemos convertirnos en la aseguradora global de confianza.

Texto **Joaquín Hernández**

El compromiso ha estado muy presente en la historia de MAPFRE, pero tal vez sea hora de actualizar y de unificar el concepto que tenemos de compromiso, de compartir la misma idea. Compromiso es implicarse con el proyecto empresarial de MAPFRE, con su marca, su cultura y su forma de hacer las cosas. Se refleja a través del esfuerzo y la voluntad de todos y cada uno de nosotros para ayudar a conseguir los objetivos de la compañía.

El compromiso implica defender con entusiasmo, rigor y empeño los intereses de MAPFRE como si fueran propios, entendiendo que nuestro trabajo diario es importante y necesario para el éxito del Grupo.

Para ello, es necesario no sólo desarrollar nuestro trabajo diario, sino también aportar ideas e iniciativas que ayuden al crecimiento de MAPFRE. Supone, asimismo, propiciar un entorno laboral favorable, que nos motive a todos para trabajar de manera íntegra, de acuerdo con los objetivos y la cultura corporativa.

La confianza es la base del compromiso y ésta es bidireccional. Se sustenta en la relación entre los responsables y sus equipos y entre los propios compañeros. El ejemplo de jefes y directivos es fundamental, ya que todos debemos ver en nuestros superiores un modelo de integridad y competencia.

Compromiso implica ser creativos, innovadores, proponer nuevas ideas para realizar tareas que no tienen que seguir desarrollándose como se han hecho siempre. A ello nos ayuda la tecnología. Hoy contamos con medios que eran impensables hace una década y debemos estar abiertos a esos cambios y aprovecharlos. Compromiso también es dejarse influir

por nuevas formas de hacer las cosas, que nos pueden ayudar a lograr unos mejores resultados. Implica colaboración entre todos, es decir, entre los propios compañeros y entre jefes y empleados.

Para conseguir todo ello es necesario generar un ambiente de trabajo que facilite y apoye las iniciativas, la creatividad y la innovación. Una tarea que nos compete a todos.

Para que una empresa goce de la confianza de sus empleados es necesario que éstos sientan que la compañía también está comprometida con ellos en todos los aspectos de la relación laboral.

Es importante que se perciba y se valore que las decisiones que se adoptan se basan en criterios objetivos, que existe equidad, imparcialidad y justicia y que hay transparencia en los procesos.

Todas las políticas de MAPFRE se basan en la igualdad. Saber que tu sueldo, tu formación o tu promoción dependen de criterios objetivos y se sustentan en el principio de igualdad de oportunidades genera confianza en la empresa y contribuye al sentimiento de que trabajamos en una compañía que nos cuida. Todo esto fomenta nuestro compromiso con MAPFRE.

Además, las medidas que ayudan a que la conciliación entre la vida laboral y personal sea una realidad y los numerosos beneficios sociales que facilita la empresa refuerzan el compromiso de MAPFRE con sus empleados.

La existencia de un entorno laboral en el que los empleados se sienten satisfechos y en el que pueden desarrollar una carrera profesional incrementa nuestra

El compromiso implica defender con entusiasmo, rigor y empeño los intereses de MAPFRE como si fueran propios, entendiendo que nuestro trabajo diario es importante y necesario para el éxito del Grupo

¿Cómo se mide el compromiso?

El compromiso es algo subjetivo y por ello medirlo no es una tarea fácil. Great Place to Work es una herramienta adoptada mundialmente para conocer el compromiso de los empleados, analizar cómo se ejerce el liderazgo en la compañía, trazar planes de mejora y evaluarlos periódicamente.

Este análisis consta de varias fases: la primera es una encuesta que se realiza a todos los empleados para analizar los principales factores que influyen en el entorno laboral y el compromiso de los empleados con la organización.

Posteriormente, la consultora encargada de llevar a cabo este análisis mantiene reuniones con grupos de empleados para poder profundizar en diversos aspectos relevantes detectados en la encuesta. Así,

se identifican las fortalezas de la empresa en la que se trabaja y también las áreas de mejora.

Adicionalmente, se analizan las políticas de Recursos Humanos. Se trata de una auditoría de las medidas que la empresa desarrolla para sus empleados, que va a permitir evaluarlas, compararlas con las que hacen otras empresas y establecer un proceso de mejora continua. Este método identifica a las empresas que son no sólo consideradas sino reconocidas como un buen lugar para trabajar.

Para MAPFRE este proceso no es nuevo. En las compañías de varios países de América Latina ya se realiza este análisis. Por segundo año consecutivo, ocupamos el puesto número 13 en la lista de las mejores multinacionales para trabajar en

América Latina y esto implica que previamente hemos sido reconocidos como una de las mejores compañías para trabajar en, al menos, tres países. Y MAPFRE lo ha sido, incluso, en más países. La entidad es considerada y reconocida como una buena empresa para trabajar en Brasil, Colombia, México y en Centroamérica.

Las políticas locales desarrolladas en estos países durante años en ámbitos como formación, desarrollo profesional, reclutamiento, bienestar y salud o igualdad y conciliación de la vida laboral y personal han permitido a MAPFRE ser considerada como mejor empresa para trabajar en diferentes categorías. En algunos países, MAPFRE no sólo consigue este reconocimiento en el



LATINSTOCK

ranking general que elabora Great Place to Work sino también en otras clasificaciones, como por ejemplo, la que selecciona las mejores empresas del sector financiero o aquella que evalúa a las compañías que ofrecen las mejores oportunidades laborales tanto para hombres como para mujeres.

En España vamos a llevar a cabo por primera vez este análisis y en el próximo mes de octubre se realizará la encuesta a los empleados.

El ejemplo de los lugares en los que MAPFRE ya es reconocida como una empresa deseada para trabajar nos alienta y empuja a conseguir ese mismo reconocimiento en más países. Es una tarea de todos, que también nos beneficia a todos.

productividad y repercute positivamente en los resultados de la compañía.

Es importante que seamos conscientes de que el trabajo de cada uno de nosotros influye en el de nuestros compañeros y que, con independencia de la tarea o el negocio al que nos dediquemos, somos una única empresa. Somos un equipo único, que cada día más debemos esforzarnos por conocernos, co-

Generar un ambiente de trabajo que facilite y apoye las iniciativas, la creatividad y la innovación es una tarea de todos

Un empleado comprometido es aquel que...

- Conoce y comparte los valores y la cultura de la empresa y actúa en consonancia con ellos.
- Se preocupa por adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo con la mayor eficacia y calidad.
- Trabaja para conseguir los objetivos de la empresa.
- Conoce y valora los beneficios y oportunidades que le ofrece la empresa.
- Contribuye a crear un entorno de trabajo que fomente actuaciones íntegras, vocación de servicio, liderazgo e innovación.
- Aporta ideas que favorecen el crecimiento de la organización.

laborar y trabajar juntos para conseguir unos objetivos y metas que todos compartimos.

Compromiso también es orgullo de pertenencia a una empresa que consideramos parte nuestra. Probablemente esta acepción es la que todos tenemos más interiorizada, porque somos conscientes de que MAPFRE ha demostrado siempre que la esencia y la base de su éxito y de su crecimiento son las personas. Debemos sentirnos satisfechos del trabajo realizado y transmitir la satisfacción de formar parte de una organización que nos cuida, nos ayuda a desarrollarnos y exige tanto como da.