

1 9 9 2



I ENCUENTRO MUNDIAL DE SEGUROS
WORLD INSURANCE ENCOUNTER I

XXIII CONFERENCIA HEMISFERICA DE SEGUROS

**LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA
DE SEGUROS**

EL BIENESTAR SOCIAL

Patrocinado por:
GRUPO ASEGURADOR LA EQUITATIVA

POR JESUS SANZ GONZALEZ
Secretario Acción Sindical FEBASO-UGT

I ENCUENTRO MUNDIAL DE SEGUROS

**LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS
EMPRESAS DE SEGUROS**

"EL BIENESTAR SOCIAL"

**Jesús Sanz González
Secretario Acción Sindical
FEBASO-UGT**

MADRID, 11 de Mayo de 1992

1. INTRODUCCION

El Bienestar Social ha sido, tradicionalmente, entendido como el grado de satisfacción de las necesidades que tienen los ciudadanos y que sus respectivos Gobiernos han cubierto o deberían de cubrir.

El desarrollo equilibrado de las empresas, de igual modo, debe de tener como objetivo un grado de bienestar social que haga posible que los distintos componentes sientan satisfechas sus necesidades, lo cual incide necesariamente en la productividad y competitividad de la empresa.

Por medio de este análisis sobre los elementos que, de alguna manera, inciden en la satisfacción de las necesidades de los trabajadores y, por tanto, en su Bienestar Social, me dirijo a este Foro Internacional que es el I Encuentro Mundial de Seguros.

El grado de compromiso en el Diálogo Social de los Agentes Sociales del Sector Asegurador en España, hace posible que nos sentemos a debatir pausadamente el Desarrollo de los Recursos Humanos en las Empresas de Seguros en un momento de profundos cambios que están determinando comportamientos y respuestas en el objetivo común, que es situar al Seguro Español dentro de la construcción de Europa.

En este pequeño estudio que presento ante ustedes, voy a intentar exponer, desde mi óptica personal y en la responsabilidad de ser Secretario Estatal de Seguros de la Federación Estatal de Banca, Ahorro, Seguros y Oficinas de la Unión General de Trabajadores (FEBASO-UGT), algunos elementos que de forma clara inciden en la calidad y grado de satisfacción que tienen los trabajadores en España.

Cada uno de los puntos que voy a tocar han sido debatidos ampliamente en un reciente Seminario Internacional donde hemos participado sindicalistas de cinco países comunitarios y que ha tenido una duración de 5 semanas en el transcurso de otros tantos meses.

Es una preocupación constante de los Sindicatos el desarrollo del Diálogo Social con los Responsables de las Empresas y con las Asociaciones Empresariales del Sector.

Somos conscientes que en la medida de que seamos capaces de profundizar en los problemas y necesidades del sector estaremos en la mejor de las posiciones para evolucionar en un desarrollo vertebrado y estable de las

relaciones sociales.

La necesidad de vertebrar el grupo social que es Seguros, exige la existencia de interlocutores capaces técnicamente para desarrollar proyectos y fuertes para hacer que los acuerdos a que lleguemos se transmitan a todas y cada una de las empresas del Estado de forma compensada.

El Diálogo Social goza de una salud más que aceptable a nivel sectorial, siendo en el marco de la empresa donde, como consecuencia de esquemas anclados en el tiempo, encontramos las dificultades.

2. SITUACION ACTUAL

2.1. Concepto de Empresa Tradicional

Hasta estos momentos hemos encontrado al frente de las Empresas, bien al empresario tradicional (dueño de la Compañía), bien al Gestor o Gestores cuando se trataba de una Sociedad cuyos accionistas no estaban directamente implicados en la gestión de la Empresa.

Se entiende la empresa como un ente patrimonial en donde los trabajadores son escasamente oídos y con un grado de paternalismo en algunos casos dignos de mención.

No se contempla la empresa como un colectivo humano diverso que es necesario vertebrar. En este sentido no es reconocido el hecho sindical como algo normal y consustancial con la propia empresa.

La Dirección de la Empresa ve al Sindicato como un elemento hostil y amenazador de su propio poder, identificando en muchas ocasiones el diálogo o la negociación con pérdida de este poder. Esta posición de la Dirección provoca desconfianza y conflictos innecesarios.

2.2. La Comunicación

Como consecuencia de este sentido patrimonial excluyente, cualquier información debe de ser reclamada desde abajo, es decir, son los trabajadores quienes por medio de sus Sindicatos tienen que forzar que se de la información que es, a todas luces, necesaria para el correcto conocimiento de la marcha de la entidad.

Esta situación de falta de comunicación provoca el recelo de todo lo que viene desde la dirección, produciéndose un divorcio entre los trabajadores y la dirección, lo cual incide negativamente en la marcha de la empresa.

2.3. Creciente tendencia a la temporalización en el empleo

La utilización masiva por la empresas de las distintas modalidades de contratación temporal ha llevado a lo que se ha venido a llamar precarización en el empleo. Así, el nivel alcanzado en 1990 por la plantilla con contrato a tiempo definido represente el 21,4% respecto a total de empleados del sector.

Esta situación de inseguridad en el empleo es, posiblemente, uno de los elementos de mayor insatisfacción en el trabajo y por la propia naturaleza de los contratos hace que la profesionalidad de estos trabajadores sea escasa en la mayoría de las ocasiones.

Es un sector donde la competitividad es cada vez mayor, la existencia masiva de contratos precarios dificultan de manera importante el reto del Mercado Unico.

2.4. Lenta pero paulatina incorporación de la mujer.

La incorporación de la mujer al sector de Seguros llega en estos momentos al 28,96% del total del Sector, suponiendo un importante avance con respecto a la situación de la década de los años 70; pero esta incorporación ha sido en un porcentaje importante como consecuencia de contratos de tiempo determinado, sufriendo proporcionalmente más este tipo de contratos. Así, mientras el 19,8% de los hombres tienen contrato eventual, en las mujeres se eleva al 25,2%.

La incorporación de la mujer se ha dirigido fundamentalmente a puestos que requieren poca formación y por tanto son casi mayoritarias en los puestos inferiores de las categorías laborales.

En cuanto a la promoción son el grupo que menos promociona, siendo muy escasas las que llegan a puestos directivos.

2.5. Descentralización de las Empresas.

El proceso de racionalización de las empresas, se ha realizado o se está realizando sin la intervención de los representantes de los trabajadores por lo que son escasos los acuerdos alcanzados.

Los procesos de descentralización llevados de esta manera han producido tensiones importantes por los cambios que suponían para los trabajadores.

2.6 Niveles de rotación.

El último índice de rotación se sitúa en el 12,94% del Sector que es consecuencia de distintos elementos entre ellos la insatisfacción profesional junto entre otros motivos por la insuficiente promoción y la escasa y elitista formación profesional.

Otro motivo de la rotación ha sido la demanda de profesionales al existir un número escaso en el Sector como consecuencia de la no formación en las empresas.

Un dato de interés es que rotan más los fijos (7,13%) que los temporales (5,8%) posiblemente como consecuencia de lo expuesto anteriormente.

2.7 La individualización de las condiciones de trabajo.

La pérdida de peso específico de la Negociación Colectiva como consecuencia de los acuerdos individuales, es un elemento claramente pernicioso en las relaciones laborales como consecuencia de la competencia malsana que se produce entre los trabajadores, generando tensiones e incidiendo negativamente en la productividad de las empresas.

Seguros es un Sector muy conservador que se está despertando de cara a la Unidad Europea.

3. NUEVAS TENDENCIAS.

3.1. Concepto de Empresa.

El empresario tradicional ha desaparecido siendo sustituido por accionistas que buscan un rendimiento a su inversión. Al frente de las empresas se encuentran gestores (asalariados con mayor grado de responsabilidad).

La empresa es concebida como un conjunto humano diverso que es necesario vertebrar; en este sentido, el hecho sindical es reconocido como algo normal y consustancial con la propia empresa. Empresa somos todos con diverso grado de responsabilidad.

La Dirección ve al Sindicato como un elemento positivo con el que poder desarrollar los grandes retos de sus representantes con la Dirección.

En el interés de la empresa, es necesario que el Sindicato sea fuerte y disponga de cuadros suficientemente formados que permite afrontar los grandes retos de la entidad.

3.2. La Comunicación

Como consecuencia del principio de colaboración asumido son los gestores los primeros interesados en facilitar la información, siendo el Sindicato el receptor de la misma. La Dirección provoca la comunicación.

Como consecuencia de esta política informativa, existe una fluidez en las relaciones siendo más fácilmente asumido por los trabajadores lo que viene de la Dirección, lo cual incide positivamente en la marcha de la empresa.

3.3. La Participación.

Los trabajadores tienen que sentirse parte efectiva de la empresa para lo cual han de participar en la toma de decisiones que se

refieran a los planes estratégicos de la empresa.

Hasta ahora sólo entrábamos a negociar por abajo; fundamentalmente los salarios, aspectos sociales y algo de formación profesional y desde el sentido de la confrontación dado el carácter patrimonial con que la Dirección asumía la defensa de sus postulados.

Un aconsejable sistema viene dado por la convicción que debe tener la Dirección de la necesidad de contar con Sindicatos fuertes y por tanto de sindicalistas formados. Los Sindicalistas deben participar en la adopción y desarrollo de los planes estratégicos.

El Sindicato es experto en Recursos Humanos y debe colaborar en el estudio y puesta en práctica de nuevos sistemas de organización del trabajo; en la planificación y desarrollo de planes de formación profesional bajo los principios de codecisión y universalización de la formación.

Una correcta clasificación profesional va a permitir que el trabajador exprese más correctamente sus potencialidades profesionales. Se hacen imprescindibles la constitución de comisiones paritarias de valoración de puestos de trabajo sobre la base de criterios objetivos.

Uno de los elementos de insatisfacción es el problema de la promoción; en ese sentido hay que objetivar sistemas de promoción profesional que den solución a las lícitas aspiraciones de los trabajadores.

La polivalencia entendida como la diversidad a la que puede optar el trabajador en el desarrollo de sus capacidades es un elemento positivo de desarrollo profesional.

Las retribuciones salariales entendidas como elemento de competitividad tal y como lo presentan las empresas con la individualización de las condiciones económicas es el vivo exponente del fracaso de las relaciones sociales y del diálogo social y por tanto es pernicioso para el sano desarrollo de la empresa. El diálogo social nos debe de llevar al fortalecimiento de la Negociación Colectiva, siendo las retribuciones económicas que tengan los trabajadores consecuencia de una correcta clasificación profesional.

Dentro del capítulo de condiciones sociales nos vamos a encontrar con elementos importantísimos de satisfacción social como son la salud laboral y la jornada de trabajo. Una correcta iluminación, la utilización adecuada de la ergonomía, las revisiones médicas, etc. hacen que el trabajador se sienta a gusto en su puesto de trabajo.

Con respecto a la jornada, precisar que más tiempo de jornada no significa mayor productividad. Hay que tender a una flexibilidad que dentro de la adecuada organización del trabajo, permita al empleado realizar la jornada más adecuada a sus necesidades.

Participar en el desarrollo de la compañía no es sinónimo de cogestión, es compromiso de las partes en el mismo objetivo.

4. LA UNIDAD DE EUROPA COMO ELEMENTO DINAMIZADOR

La Legislación de Seguros se encuentra mediatizada por los cambios que imprime la Construcción de Europa. El pulso de los acontecimientos se acelera y el sector de Seguros, se encuentra en la vanguardia de este proceso, generando nuevas estrategias; en este sentido es importantísimo el camino abierto en el Diálogo Social entre Sindicatos y Patronales que van a facilitar poder llegar a objetivos comunes.

La construcción de Europa debe ser fundamentalmente la vertebración de una sociedad, compleja por la diversidad de países y regiones.

En este tono es de todo punto inaceptable como son frenados los aspectos sociales mientras los temas económicos tienen un ritmo muy diferente.

Dentro del Sector de Seguros vemos sensibilidades interesantes que promueven el Diálogo Social y la concertación aun cuando no disponemos de una Directiva aprobada que recoja la constitución de los Comités Europeo de Grupos de Empresa. En este sentido nos felicitamos por la iniciativa tomada por el grupo francés AGF, que en noviembre de 1.991 constituyó este comité de composición paritaria de representantes de la Dirección y de los trabajadores. Mención merece por su importancia la coordinadora que la FIET mantiene en ALLIANZ con reuniones anuales de sindicalistas de los países donde se encuentra presente esta multinacional.

En el camino se encuentran otras dos empresas francesas GAN y UAP en donde se está seriamente trabajando para la constitución del Comité Europeo de Grupo.

5. CONCLUSIONES

A modo de conclusión me gustaría dejar una serie de ideas:

- 1. Que el Sindicato como organización natural de los trabajadores de la empresa, es un elemento consustancial a la misma empresa.**
- 2. Que el Sindicato como experto que es en aspectos fundamentales debe participar en la elaboración de los Planes Estratégicos.**
- 3. Por la vía del Diálogo Social y la Participación se ayuda a satisfacer las necesidades de los trabajadores haciendo evolucionar el concepto de empresa.**
- 4. Todos somos empresa con diverso grado de responsabilidad.**
- 5. El grado de colaboración depende del desarrollo armónico de la empresa.**
- 6. . Si hay estabilidad en el empleo y por tanto desaparece paulatinamente el empleo precario.**
 - . Si los salarios se corresponden con las funciones de una manera homogénea y por tanto desaparece la competencia individual por el salario.**
 - . Si el acceso a la formación se universaliza.**
 - . Si la promoción se objetiviza.**
 - . Si el diálogo social es real y la democracia industrial funciona.**

Las empresas estarán satisfaciendo las necesidades de su componente humano y estará apostando por el futuro.

FEBASO - UGT

**EL
BIENESTAR
SOCIAL**

PONENTE:

JESUS SANZ

FEBASO

**EL BIENESTAR
SOCIAL**

UGT

SITUACION ACTUAL

CONVENIO DE EMPRESA TRADICIONAL

COMUNICACION

ABAJO-ARRIBA

FEBASO

**EL BIENESTAR
SOCIAL**

UGT

SITUACION ACTUAL

- CRECIENTE TENDENCIA A LA TEMPORALIZACION DEL EMPLEO
- LENTA, PERO PAULATINA INCORPORACION DE LA MUJER
- DESCENTRALIZACION DE PLANTILLAS
- NIVELES DE ROTACION
- INDIVIDUALIZACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

UN SECTOR MUY CONSERVADOR QUE ESTA DESPERTANDOSE

FEBASO

**EL BIENESTAR
SOCIAL**

UGT

CONCLUSIONES

- 1. EL SINDICATO ES UN ELEMENTO CONSUSTANCIAL CON LA EMPRESA.**
 - 2. DEBE DE PARTICIPAR EN LA ELABORACION DE LOS PLANES ESTRATEGICOS.**
 - 3. EL DIALOGO SOCIAL Y LA PARTICIPACION HACE EVOLUCIONAR LA IDEA DE EMPRESA.**
 - 4. TODOS SOMOS EMPRESA CON DISTINTO GRADO DE RESPONSABILIDAD.**
 - 5. EL NIVEL DE COLABORACION DEPENDE DEL DESARROLLO ARMONICO DE LA EMPRESA.**
 - 6. - SI HAY ESTABILIDAD EN EL EMPLEO.**
 - SI LOS SALARIOS SE CORRESPONDEN CON LAS FUNCIONES DE MANERA HOMOGENEA.**
 - SI EL ACCESO A LA FORMACION SE UNIVERSALIZA.**
 - SI NO HAY DISCRIMINACION EN LA PROMOCION.**
- EN DEFINITIVA, SI EL DIALOGO SOCIAL Y LA PARTICIPACION ES REAL Y POR TANTO LA DEMOCRACIA INDUSTRIAL FUNCIONA, EL GRADO DE SATISFACCION Y POR TANTO DE BIENESTAR SOCIAL SERA IMPORTANTE.**