

LA EDUCACION PROFESIONAL EN LA EMPRESA ASEGURADORA

La empresa tiene una importante misión en el ámbito de la educación y formación de su personal, y cada día su éxito -- se basará en mayor proporción en el nivel profesional de sus empleados.

La importancia de crear entre los directivos del seguro la preocupación por este problema, justifica ampliamente este seminario, que puede ser el comienzo de una serie sobre el mismo tema.

A continuación, me refiero a los principales sistemas de capacitación y formación profesional dentro de las empresas, que sustituyen al "clásico", de aprendizaje por el transcurso del tiempo, único utilizado hasta hace relativamente pocos años:

1) Planes orgánicos de capacitación individual

Generalmente se lleva a cabo mediante rotación de los nuevos empleados, principalmente inspectores en departamentos. En ellos se les enseña las principales facetas de sus funciones y actividades. Es un sistema siempre indispensable en algún grado, pero excesivamente costoso y lento y que, además, no garantiza una transmisión completa de conocimientos.

2) Cursillos de formación general

Normalmente, se limita al personal con posibilidades gerenciales, aunque en su comienzo se le denomine inspector, reclutado en la Universidad o con algún tipo de estudio superior. No sería necesario si existiesen centros de formación gerencial y técnica adecuados para reclutar este tipo de personal, como ya comienza a ocurrir en nuestro país. Pero en todo caso, este sistema es conveniente, pues ninguna empresa con voluntad de crecimiento puede prescindir de dar a sus futuros dirigentes una interpretación propia del "estilo gerencial" que quiera imponer, ni de su visión de los problemas técnicos y comerciales.

3) Cursillos específicos

Estos tienen un carácter acelerado, masivo y concentrado en un número corto de días y un coste reducido. Constituyen un método eficaz para una capacitación profesional parcial que sustituye al sistema de rotación y, sobre todo, el aprendizaje por transcurso de tiempo. Probablemente, es el instrumento más eficaz para las empresas dinámicas, con base económica reducida, para extender en poco tiempo su nivel de profesionalización. Principalmente, se utiliza para la formación comercial.

4) Manuales de Trabajo

Constituye un complemento de lo anterior en la formación técnica y administrativa. Los manuales de instrucciones son indispensables para la empresa moderna, aunque para la pequeña resultan muy costosos. Su finalidad específica es la coordinación de actuaciones, pero puede ser fácilmente adaptado para una finalidad de "educación".

No es fácil que estos manuales tengan un carácter colectivo, ya que constituyen la solución específica de cada empresa o grupo asegurador a los problemas generales.

Un buen sistema de manuales de instrucciones aumenta la eficacia de los cursillos específicos y, sobre todo, hace innecesario la rotación en departamentos, al estar reflejadas por escrito sus funciones y normas.

5) Capacitación inter-empresarial

A través de seminarios de problemas específicos entre especialistas de diferentes empresas. Es uno de los principales métodos para elevar el nivel colectivo de "administración - empresarial" y al mismo tiempo proporcionar a los que asisten un aumento sustancial de conocimientos profesionales, aunque no sea esta su finalidad básica.

6) Cursos por correspondencia

Puede constituir un instrumento de gran valor para la capacitación del personal, por la ventaja de poder prepararse colectivamente, aunque se utilicen aisladamente por cada empresa, que con poco esfuerzo puede adaptar o añadir sus propios puntos de vista.

En el futuro del seguro este método de formación tendrá más importancia, ya que se adapta al proceso creciente de descentralización que exige un mayor número de empleados con funciones técnicas fuera de las sedes centrales, normalmente concentradas en una o dos ciudades importantes.

7) Acción de los reaseguradores

Se está llevando a cabo por algunos reaseguradores profesionales una acción para difundir nuevos métodos técnicos y comerciales como parte del servicio a sus clientes. Esto se realiza, en gran parte, mediante cursillos y reuniones sobre puntos concretos que contribuye a aumentar la profesionalización en el seguro.

Señalados los principales aspectos en que las empresas colaboran en la educación del personal de Seguros, conviene referirse a lo que ocurre en nuestro país.

En general, se ha superado la etapa de aprendizaje por tiempo en el oficio. Desde hace años, y creo que fue el Grupo Zurich quien dedicó mayor atención a ésto, se ha venido utilizando la enseñanza por rotación en los servicios centrales y territoriales como medio de dar una visión completa de la profesión a los inspectores. Pero este sistema, eficaz en época de estabilidad institucional, resulta insuficiente cuando los cambios tecnológicos internos (procesamiento electrónico de datos, microfilmación, etc.) o externos (medios de transporte y comunicaciones, generalización del automóvil, etc.), son tan profundos como los actuales.

El Seguro español está entrando de modo acelerado en los otros sistemas antes citados, con el grave inconveniente de la reducida eficacia de la educación colectiva existente, ya que las Escuelas de Seguros están limitadas geográficamente y, además, se han concebido como instrumento de mejoramiento salarial más que como medio de capacitación técnica orgánica de los empleados, y la enseñanza universitaria actúa casi exclusivamente en un sector tan específico como el actuaria, sin una visión del servicio de seguro.

Los cursillos gerenciales colectivos orientados hacia inspectores con porvenir directivo, se han venido desarrollando con bastante éxito, aunque mi impresión es que su alto costo ha impedido una mayor difusión. El grupo "Catalana", fué el primero que hizo algo importante en este aspecto, pero después otras empresas lo han continuado como "La Bilbao", "Previsión Española" y, especialmente, "La Estrella".

En los cursillos para temas específicos, es donde se puede apreciar un mayor esfuerzo, que aumentará en los próximos años. MAPFRE ha llevado a cabo un trabajo bastante importante coordinado con su política de descentralización territorial, que exige manuales y cursillos para empleados que al tiempo desempeñan una función educativa. El carácter más interno de este sistema hace que no se conozcan fácilmente fuera del propio ámbito empresarial y estoy seguro de que existen otras actuaciones que merecerían comentarse.

En una línea semejante a ésta, pero con carácter interempresarial, hay que citar no solo los seminarios específicos que ICEA organiza regularmente en Madrid, Barcelona y Bilbao, sino los cursillos amplios preparados por ella en colaboración con CAPA y LIAMA, que equivalen en gran parte a los antes citados de carácter general.

Merece destacarse esta actuación, pues es muy viable en la reducida dimensión de las empresas españolas de seguros.

Pero el sistema que más importancia puede tener en el próximo futuro, es el de los cursos por correspondencia que está preparando ICEA, por su gran ventaja de poder utilizarse de modo interno por las empresas, aunque su confección haya sido colectiva, y, por lo tanto, su coste repartible en el mercado.

Un aspecto al que hemos de dedicar una atención mayor, es la educación de los agentes, cuya profesionalización es el principal instrumento para el crecimiento equilibrado del seguro español. Hasta ahora, ha habido poco esfuerzo en este sentido, en gran parte por el coste excesivo de la capacitación en unas empresas con cuotas de mercado muy reducidas. La consecuencia de esto es una falta de adaptación de los agentes a las nuevas orientaciones del seguro e, incluso, una desviación hacia otras actividades más fáciles de asimilar.

Para terminar, debo repetir mi afirmación inicial: la empresa tiene unas funciones específicas en la educación o capacitación profesional de su personal y de sus agentes.

En el futuro, el grado de nivel profesional del personal interno y externo será el principal factor de concurrencia, no solo entre las empresas, sino cuando el seguro compite con otros sectores financieros.

Para que nuestro seguro aumente su importancia relativa en la economía nacional, y para que lo haga cada una de nuestras empresas, es necesario que tanto los directivos institucionales del seguro (Subdirección General de Seguros, Sindicato del Seguro) como los de empresas aseguradoras, dediquemos la mayor atención a la educación profesional, la consideremos como pieza fundamental de nuestra política de actuación y coordinemos la educación colectiva o institucional con la empresarial, evitando el despilfarro de esfuerzos y la duplicación de costes.

=====000=====

Febrero
5
1971
ppr.