

## El teletrabajo se impone en el sector pero los costes y la productividad son la gran incógnita

El **teletrabajo** ha llegado por imposición a todo el sector por la terrible situación que estamos viviendo. Las actividades de seguros se incluyen entre las esenciales en el actual estado de alarma decretado por el Gobierno, pero la lógica prevención de la salud ha derivado en que la **inmensa mayoría de trabajadores de seguros** estén recluidos en sus casas, **teletrabajando y manteniendo la actividad**.

Ahora mismo, **los presupuestos del sector son papel mojado**. Aún es pronto para hablar de datos o pensar en mayores o menores costes, en todos los casos coinciden en que es la hora de sumar esfuerzos. Las empresas consultadas por Grupo Aseguradora (**Asisa, AREA XXI, Iberian, Uniteco y Engloba**) han perfilado el escenario en el que se encuentran, reflejo de **cómo funciona la maquinaria del sector asegurador** desde sus distintas perspectivas.

*Hay empresas que desde sus inicios se han basado en el teletrabajo. Una es la consultora **AREA XXI** cuyo socio director, **Santiago Romera**, confirma que "desde que comenzamos a trabajar hace casi catorce años, en base a nuestra diversidad regional e internacional, es nuestro modo habitual de trabajo. Todo ello estando conectados por cuatro 'canales' de videoconferencia, bien entre nosotros, bien con los clientes".*

A la mayoría les ha sobrevenido, aunque ya estuvieran probando el modelo. Por tamaño o por estructura no han tenido ningún problema en coger los bártulos y trasladar la oficina a casa. **Javier López Jericó**, director de Recursos Humanos de **Asisa**, precisa que antes de esta emergencia ya estaban concluyendo un proyecto piloto de teletrabajo en el que "durante varios meses han participado 30 empleados de ocho departamentos que teletrabajaban un 20% de su jornada semanal y que nos ha permitido extraer mucha información para extender este modelo al resto de nuestra plantilla. Además, para ese proyecto piloto habíamos desarrollado ya un paquete tecnológico para garantizar el teletrabajo que nos ha sido de mucha utilidad. La crisis provocada por el Covid-19 nos ha obligado a acelerar bruscamente el despliegue del teletrabajo, que ahora mismo es la forma de trabajo de más del 90% de nuestra plantilla".

El CEO de **Iberian**, **Darío Spata**, señala que "afortunadamente ya estábamos preparados para esta situación. Por lo general, todo el equipo trabaja asiduamente desde casa, aunque no necesariamente como norma. El caso de Gonzalo Mateos, nuestro Financiamiento & claim Manager, es diferente, pues él siempre lo hace desde que está con nosotros. Además, nuestro Business Continuity Plan así lo tenía previsto, y ha sido muy sencillo aplicarlo. De hecho nos hemos sumado al movimiento #TrabajaEnCasa, que promueve el teletrabajo como vía de producción y estímulo económico en situaciones como esta".

Los **mediadores de seguros** también han tenido que adaptarse y afrontar el traslado, con éxito. Desde **Engloba** su presidente, **José Luis Mañero**, admite que nunca se habían planteado el teletrabajo como una situación a corto plazo. "Lo cierto es que la mitad de la plantilla estuvo la primera semana de confinamiento desde su casa y aunque no lo habíamos realizado nunca, sí que estábamos preparados ante esta posible contingencia motivada por el Covid-19, y viendo el resultado ahora mismo estamos toda la plantilla en teletrabajo en pleno rendimiento atendiendo a nuestros clientes, aseguradoras, resto de proveedores, y coordinando todos los servicios de administración, siniestros y contratación".

Idéntica situación ha experimentado **Uniteco**, que nunca había tenido que recurrir al teletrabajo "de manera continuada y sistemática, sin embargo, la adaptación de toda la compañía, rápida y eficiente, y la respuesta de los sistemas han sido excelentes. Debo reconocer que ante los primeros indicios de que esto pudiera suceder, preparamos a la

organización para el peor escenario; la sometimos a varias pruebas de estrés, sobre todo para comprobar que nuestro servicio al cliente no se veía afectado", afirma su director general, **Juan Pablo Núñez**.

### ***¿Más o menos costes?***

A partir de ahora las empresas de todos los sectores y actividades necesitan replantearse las cosas: desde los alquileres a los pagos a proveedores o el transporte. Y saber si el teletrabajo implica una **disminución o incremento de costes**. Juan Pablo Núñez (Uniteco) deja claro que "en este momento los costes no son una prioridad. La única prioridad que tenemos es atender y solucionar cualquier problema o consulta legal que tengan nuestras decenas de miles de médicos asegurados. Es evidente que **los presupuestos de todas las empresas son papel mojado en este momento**. Una vez pase esta emergencia, nos adaptaremos y reestructuraremos los presupuestos. Ahora toca arrimar el hombro, ayudar y poner toda nuestra expertise para acabar con este problema global".

Es pronto para valorar los costes económicos, pero "en todo caso, el **coste salarial**, que es el más importante en volumen, se mantiene intacto porque, lógicamente, hemos mantenido las condiciones económicas y laborales de todos los empleados en situación de teletrabajo", según Javier López Jericó (Asisa).

Tener cerradas las oficinas implica una disminución de costes como es evidente, pero José Luis Mañero (Engloba) observa que "por el contrario, al no haber apenas contratación **el resultado va a ser mucho peor**, prefiero ver aumentar los costes y estar en situación normal porque también los ingresos aumentarán".

*En AREA XXI tienen identificados los costes que descienden gracias al teletrabajo, que son de toda índole: gasolina y demás transportes, trajes... y, "sobre todo tiempo, éste es oro", subraya Santiago Romera. La fórmula de trabajo les permite además poder disponer de un equipo distribuido por diferentes plazas, tanto locales como internacionales, que facilita los procesos de selección/retención del personal, y la internacionalización, con mayores sinergias. En la parte del incremento de costes menciona el ordenador y demás equipo, y "dotar al lugar de trabajo de un sistema de telecomunicaciones adecuado".*

Como empresa, los costes son los mismos porque "seguiremos pagando las oficinas aunque no las pisemos, los sueldos y gastos generales también. Pero **de manera individual, se reducen drásticamente**" los costes por desplazamiento, comidas con clientes, desayunos, cafés, etc. Por lo que en ese aspecto sí es ventajoso", valora Darío Spata (Iberian).

### ***Aumenta la productividad***

*Depende de cada organización, pero **la productividad de alguna forma se tiene que ver afectada**. AREA XXI sitúa en un 30%, como mínimo el incremento de la productividad, incluso permitiendo reducir horas en la jornada o días de trabajo en la semana.*

En Asisa la productividad es uno de los indicadores que tendrán que analizar "cuando acabemos esta especie de prueba piloto masiva. Con los datos que tenemos hasta el momento, mantenemos niveles de productividad similares a los anteriores a la emergencia", indica Javier López Jericó. Y lo atribuye fundamentalmente "a la **responsabilidad individual de cada empleado y a su compromiso** para seguir con sus tareas sin ninguna alteración. Otro elemento esencial es que hemos podido desplegar las herramientas tecnológicas que soportan el teletrabajo con rapidez y sin incidencias, lo que nos ha permitido trabajar con eficacia desde el primer momento". Una tercera cuestión que cita es haber sido capaces "de reorganizar nuestro sistema productivo y hemos desarrollado notablemente la polivalencia de nuestros empleados con tareas que, en muchos casos, no eran las que venía teniendo hasta el momento".

Juan Pablo Núñez (Uniteco) ni se plantea lo que no sea el aspecto sanitario: "No estamos teniendo en cuenta las ventas o anulaciones, ni el tiempo que dedicamos a solucionar los problemas. Hemos puesto todos nuestros recursos para ayudar a la sanidad española. Hemos modificado condicionados, primas, garantías y eliminado exclusiones para ayudarles. **Ellos se juegan la vida, nosotros no. No se puede comparar**".

El engranaje asegurador prosigue pese a las circunstancias. Las empresas han coordinado el teletrabajo para que alcance a todas las personas de los equipos, prácticamente para todos los **perfiles y proyectos** y que la atención a los clientes continúe.

Es cierto que transformar la casa de oficina depende de la situación familiar (tener hijos correteando, personas mayores que requieren atención, incluso animales de compañía). Pero la conclusión es unánime: sin duda, el teletrabajo ayuda a la **conciliación familiar**. Y será parte del futuro laboral en el sector asegurador, una realidad más.