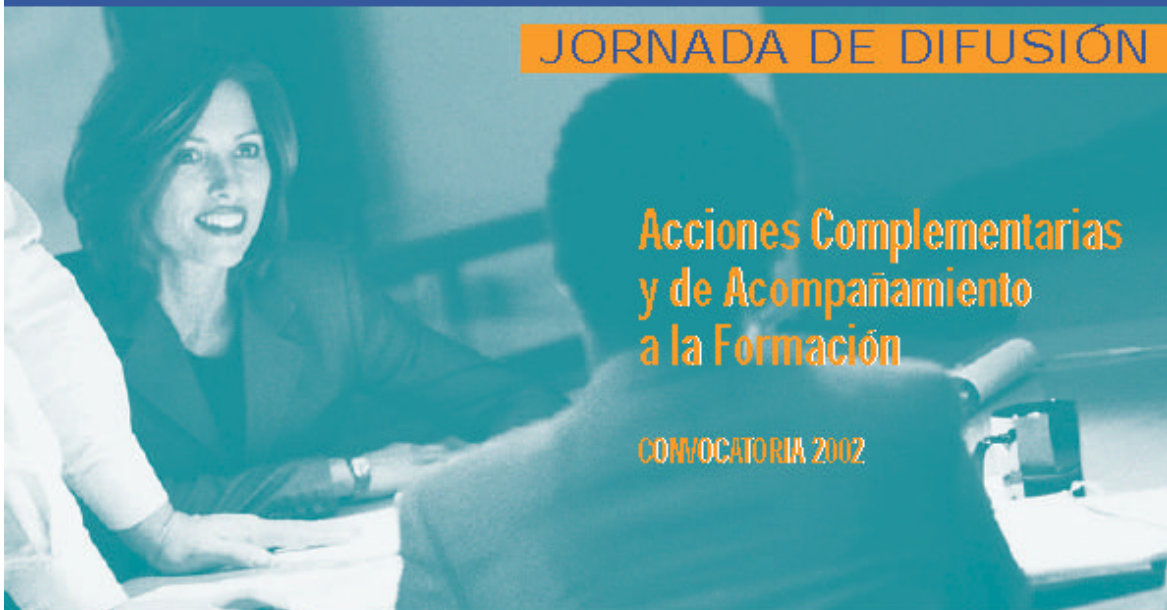




ESTUDIO SECTORIAL DE

CAJAS DE AHORROS

JORNADA DE DIFUSIÓN



Acciones Complementarias
y de Acompañamiento
a la Formación

CONVOCATORIA 2002



MEMORIA DE LA JORNADA DE DIFUSIÓN

ÍNDICE

1.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN	2.-
2.- ORGANIZACIÓN	2.-
3.- PROGRAMA	2.-
4.- PARTICIPANTES	3.-
5.- TEMAS TRATADOS Y PONENCIAS	3.-
6.- MATERIAL DE DIFUSIÓN	10.-

1.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Fecha.- 17 de Julio de 2003

Lugar.- Hotel Reina Victoria. Plaza de Santa Ana, 14 (Madrid)

Horario.- 9,30 a 14 horas

2.- ORGANIZACIÓN

De acuerdo a lo establecido en la planificación de la acción, con anterioridad a la realización de la jornada se realizó la correspondiente convocatoria que estuvo dirigida, fundamentalmente a:

- Responsables de formación de las cuarenta y siete Cajas de Ahorros existentes en el conjunto del estado.
- Participantes en grupos de discusión y grupos de expertos realizados durante el estudio.
- Entidades y personas que prestaron su colaboración al estudio
- Organizaciones empresariales y sindicales del sector
- Miembros de la Comisión Paritaria Sectorial de Cajas de Ahorros
- Empresas y centros vinculados a la formación continua del sector.

La convocatoria se realizó mediante correo electrónico, contacto telefónico y correo postal. Junto con la invitación a la Jornada los destinatarios recibían el programa de la jornada y la correspondiente ficha de inscripción.

3.- PROGRAMA

El programa de la jornada fue contrastado y aprobado por el Consejo Asesor de la acción. La jornada se desarrolló conforme al siguiente programa:

9:30 h.-10 h. Inscripción y recogida de documentación

10 h.-10:15 h. Inauguración. **Dña. María Jesús Paredes Gil.** Secretaria General de la Federación de Servicios Financieros y Administrativos de Comisiones Obreras.

10:15 h.-11 h. Presentación del Estudio Sectorial de Cajas de Ahorros. **D. Klaus Kampeter.** Director del Estudio. (Santillana Formación).

11 h.-11:30 h. Pausa-café

11:30-13:30 h. Mesa redonda:

- Principales cambios organizativos en el sector de las Cajas de Ahorros. **D. Miguel Palacios.** Director de la Escuela Superior de Cajas de Ahorros.

- Las competencias profesionales: Vías de reconocimiento y posible vinculación con el desarrollo de la carrera profesional. **Dña. Gemma Torres**. Adjunta a la Secretaría Confederal de Formación de CC.OO.
 - La formación continua ante los cambios organizativos en el sector. **D. José María Martínez López**. Secretario General de la Agrupación Estatal de Ahorro. COMFIA-CC.OO.
 - Rasgos que definen la formación continua dirigida al sector de Cajas de Ahorros. **D. Ignacio Baratech**. Director de Desarrollo de Negocio de Grupo Doxa Formación y Consultoría.
- MODERA: **Dña. Victoria Montero**. Coordinadora del Estudio. (COMFIA-CC.OO)

13:30-14 h. Clausura. **D. Rafael Muñoz**. Secretario de Formación de la Federación de Servicios Financieros y Administrativos de Comisiones Obreras.

14-14:30 h. Vino español

4.- PARTICIPANTES

El número total de asistentes, acreditados, a la Jornada fue de 79 personas. Todos ellos recibieron un resumen de los principales resultados obtenidos en el estudio y, especialmente, en el trabajo de campo cuantitativo y cualitativo.

5.- TEMAS TRATADOS Y PONENCIAS

Como se ha señalado en el programa, la inauguración de la Jornada corrió a cargo de Dña. María Jesús Paredes Gil, Secretaria General de la Federación de Servicios Financieros y Administrativos de Comisiones Obreras, quien contextualizó la jornada, explicando el momento de transformación por el que atraviesa el sector de Cajas de Ahorros, y destacando la conveniencia de que la formación continua de las y los trabajadores esté basada en el conocimiento de la realidad que aportan estudios sectoriales como el realizado.

A continuación el director técnico del estudio, D. Klaus Kampeter, presentó las características técnicas y metodológicas del estudio realizado, así como la información recogida y los principales resultados obtenidos, en especial en lo referido al trabajo de campo cuantitativo y cualitativo. Esta primera parte de la jornada, se cerró con diferentes intervenciones y preguntas por partes de las personas asistentes a la jornada.

Tras la pausa-café, comenzó la mesa redonda prevista en el programa. Dicha mesa redonda tenía como principales objetivos: a) resaltar las tendencias en los procesos de organización y producción que están afectando al sector de cajas de ahorros, b) abordar la formación continua de las y los trabajadores del sector desde diferentes perspectivas. A continuación se presenta una breve síntesis de las principales ideas destacadas por los ponentes:

“PRINCIPALES CAMBIOS ORGANIZATIVOS EN EL SECTOR DE LAS CAJAS DE AHORROS”.

D. Miguel Palacios, Director de la Escuela Superior de Cajas de Ahorros

Las cajas de ahorros se diferencian de los bancos en algunas cuestiones estructurales, como su obra social, y otras más coyunturales. Seguramente la principal diferencia coyuntural es que, a diferencia de las entidades bancarias, las cajas de ahorros se encuentran ahora mismo en un momento de expansión. Otros factores que también están influyendo en la situación actual de las cajas de ahorros son la globalización continua, los cambios de ciclos, la transformación en la cultura empresa-persona-cliente, la concentración empresarial y la transformación en los sistemas de comunicación. Además, en las fuerzas de cambio que están incidiendo en el sector de las cajas de ahorros, hay que destacar el emerger de los intangibles y, entre estos, de la formación, entendida como valor de transformación.

La formación a lo largo de toda la vida es algo nuevo, que busca una mejora de la empleabilidad de los trabajadores y de la competitividad de las empresas, pero también una mejor rentabilización del capital intelectual.

Las bajadas de los tipos de interés y la concentración de entidades están propiciando un estrechamiento de márgenes. Ante esto, hay que buscar alternativas de negocio, potenciar nuevos mercados y realizar mejoras en la eficacia. La estrategia de negocio para mejorar la eficacia pasa por una reducción de los sistemas centrales. En las sucursales es esencial la polivalencia de los trabajadores, de modo que cada oficina pueda atender correctamente a los clientes con una estructura pequeña. Una cuestión clave es que el trabajador pueda acompañar al cliente en su paso a la multicanalidad.

Todo ello conlleva cambios importantes en cuanto a formación y desarrollo de recursos humanos. La figura del empleado tiende a convertirse en central. Prácticamente todos los trabajadores del sector van a terminar siéndolo. En cuanto a las modalidades de impartición de la formación, ni ésta va a ser plenamente presencial, ni del todo a distancia. El aprendizaje combinado (blended learning) va a tener un gran protagonismo, sin embargo "no todo pasa por el ordenador". Se está viendo cada vez más necesario formar a la persona en una mejora de los sistemas de pensamiento. Cada vez se ve con mayor claridad que el reto no es centrarlo todo en el ordenador, sino en la persona.

"LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES: VÍAS DE RECONOCIMIENTO Y POSIBLE VINCULACIÓN CON EL DESARROLLO DE LA CARRERA PROFESIONAL".

Dña. Gemma Torres, Adjunta a la Secretaría Confederal de Formación de CC.OO.

El Sistema Nacional de Cualificaciones se apoya en dos grandes pilares:

- a) Un catálogo de cualificaciones, con un catálogo asociado de formación por módulos para cada una de ellas.
- b) El reconocimiento de la experiencia profesional.

Para la puesta en práctica de esto último hay importantes obstáculos. Sólo en algunos países europeos, como Holanda y Noruega, se está desarrollando un sistema de certificación de la experiencia profesional, y no sin dificultades.

En la actualidad corremos el riesgo de que el sistema de cualificaciones español, que lleva ya unos años estancado, acabe teniendo un excesivo sesgo académico y no recoja suficientemente el reconocimiento de la experiencia.

Nos encontramos inmersos en un proceso muy dinámico de transformación del sistema productivo y, por tanto, de organización del trabajo. En medio de todo este proceso de transformación acelerada deberíamos encontrar algún momento para una reflexión más calmada. Como adelanto para esta reflexión, es necesario señalar dos cuestiones:

- La promoción no puede ser el principal o único incentivo para la formación.
- La empleabilidad tampoco debe ser algo que se consigue en abstracto, sino algo que se dimensiona sectorialmente.

La formación es parte del valor añadido de las empresas, lo que le convierte en un elemento estratégico y, a menudo, en algo que oculta a los ojos de la competencia. Esto es algo que está ahí, que no es fácil que se transforme próximamente y con lo que hay que saber jugar.

“LA FORMACIÓN CONTINUA ANTE LOS CAMBIOS ORGANIZATIVOS EN EL SECTOR”.

D. José María Martínez, Secretario General de la Agrupación Estatal de Ahorro COMFIA-CC.OO.

El estudio presentado viene a corroborar algunas certezas y muchas intuiciones que ya teníamos.

La interlocución para una negociación colectiva en materia de formación es difícil, porque la ESCA suministra muchos servicios de formación, pero también lo hacen las propias empresas, que la convierten además en un elemento de competitividad. Hay otras cuestiones que también dificultan la negociación, como la disparidad de situaciones entre empresas, y el actual proceso de achatamiento de las estructuras de dirección.

Existe una percepción de que la formación está encallada, y así lo revela el estudio. Los trabajadores ponemos mucho hincapié en la importancia de la formación para la mejora de las condiciones laborales. La escasa formación de los mayores de 45 años, probablemente tiene mucho que ver con sus menores expectativas de promoción.

La formación, que, desde nuestro punto de vista, debe ser un elemento para la salvaguarda de la igualdad de oportunidades, está siendo valorada desde las empresas como un elemento de anticipación al cambio. También los trabajadores participan de esta visión de la formación con una función anticipadora.

Los trabajadores aprecian un alto grado de discrecionalidad a la hora de repartir la formación. Y las empresas tienen tendencia a darle a la formación un valor muy economicista. Estamos en el punto y hora de darle un valor de promoción de la igualdad de oportunidades y dotar de una mayor objetividad a la forma de distribuir la formación.

En el panorama descrito por el primer ponente, que muestra un sector en plena transformación, los trabajadores están dando muestra de su talento y de su capacidad de anticipación al cambio. Ojalá seamos todos capaces de integrar todos estos elementos (los descritos en el estudio y los comentados aquí) en los próximos procesos de negociación colectiva.

“RASGOS QUE DEFINEN LA FORMACIÓN CONTINUA DIRIGIDA AL SECTOR DE CAJAS DE AHORROS”.

D. Ignacio Baratech, Director de Desarrollo de Negocio de Grupo Doxa, Formación y Consultoría.

A continuación se presentan algunos datos sobre el plan de Oferta para trabajadores de cajas de ahorros que se ha aprobado a COMFIA-CC.OO. y ha sido desarrollado por DOXA en coordinación con FOREM.

En primer lugar, uno de cada diez trabajadores que solicitó formación en el plan de oferta de cajas de ahorros, pudo realizarlo. Las dificultades de acceso a la formación se concentraban en las mujeres y en los mayores de 45 años. También influía la deslocalización geográfica. Se ha acercado la formación a aproximadamente la mitad de las comunidades autónomas, a prácticamente todas las categorías profesionales y, por indicación de COMFIA, se ha logrado que la mitad de los participantes en los cursos sean mujeres.

Para lograr este objetivo de equidad de género, hubiera sido fácil concentrar los cursos en tres o cuatro ciudades grandes, pero también teníamos indicación de atender a criterios de distribución geográfica. La forma de hacerlo posible fue apostar por la formación a distancia. Para ello, se diseñó un portal que permitió, en primer lugar, detectar las necesidades de formación de los trabajadores del sector. En función de éstas, se rediseñó el plan aprobado inicialmente.

Mediante este portal de formación se consiguió llegar a trabajadores de oficinas de localidades muy pequeñas, a quienes difícilmente habría llegado una formación de tipo presencial. En este proceso de formación a distancia, el apoyo tutorial fue un elemento clave. La figura del tutor resulta fundamental en casos como el de las cajas de ahorros, en los que la formación difícilmente tiene cabida dentro de la jornada laboral. Para los alumnos es importante que el tutor contacte con él/ella, incluso en un horario atípico, para interesarse por sus progresos en el curso.

Finalizadas las intervenciones se abrió un turno de palabra, moderado por D. Rafael Muñoz Moreno. A continuación se resumen algunas de las intervenciones desde el público:

1. Pregunta. Hay una aparente contradicción en dos planteamientos que se han expuesto. Por un lado, se está reduciendo el tamaño de las oficinas hasta una media de 3 ó 4 trabajadores, y, por otro, se ve en la formación un elemento clave para la promoción profesional. Aquí hay algo que no encaja. Si el tamaño de las oficinas es tan reducido, apenas hay posibilidades de promoción, a menos que se muera el director o el subdirector de la sucursal.

Responden desde la mesa.

José María Martínez: Sí, es cierto: las posibilidades de promoción son muy escasas. Y además, el que se muera o jubile un director no supone muchas más posibilidades de promoción. O por lo menos no está directamente relacionado con la formación, porque no promociona casi nadie si no es por el sistema de designación a puestos directivos.

Gemma Torres: El solapamiento de funciones de los trabajadores de las cajas, del que también se ha hablado, dificulta, pero no imposibilita una formación adaptada a las funciones que desempeña el trabajador. Hay empresas donde se está afrontando esta cuestión y lo están consiguiendo.

Miguel Palacios: Hay que incidir en el concepto de itinerarios profesionales y de desarrollos horizontales de las carreras profesionales. En definitiva se trata de apostar por una inversión en capital humano.

2. Pregunta: Se ha dicho que la teleformación amplía las posibilidades de que las mujeres accedan a la formación continua, ya que difícilmente podrían acceder a una oferta formativa presencial fuera de su horario de trabajo. Esta afirmación esconde algo importante: la mujer ya tiene que duplicar la jornada laboral (trabajo remunerado y tareas domésticas), y ahora se le pide que la triplique. Además de la doble jornada, se pretende que habilite un espacio para la formación.

Responde José María Martínez: Está claro que la conciliación de la vida laboral y familiar es un problema social, pero es que las empresas tienen una responsabilidad social, y más las cajas de ahorros, por su propia historia.

3. Pregunta: ¿No es probable que el teleservicio en la atención al cliente vaya en detrimento del mantenimiento de puestos de trabajo?

Responde Miguel Palacios: No necesariamente, porque uno de los valores añadidos que se reconoce a las cajas de ahorros respecto a otras entidades financieras es precisamente una relación más próxima con el cliente.

4. Pregunta: Según el estudio, los más cualificados son quienes ocupan los niveles más altos, y también son los que reciben más formación. ¿Cómo se puede frenar esta concentración de la formación en los mejor formados?

Responde Gemma Torres. La verdad, no es fácil. Desde los sindicatos tratamos de contrarrestar el llamado "Efecto Mateo" y que la formación sea factor de una mayor igualdad de oportunidades. Pero no basta con nuestro empeño, y tiene que haber más gente apostando por una distribución más justa y objetiva de la formación.

La clausura corrió a cargo de D. Rafael Muñoz Moreno, Secretario de Formación de COMFIA-CC.OO. A continuación se presenta un resumen de su intervención, quien entre otros aspectos destacó:

- En líneas generales, el estudio presentado tenía una doble finalidad: por un lado elaborar una "foto fija" de la realidad ocupacional y de la formación en las cajas de ahorros, por otro lado intentar hacer una proyección del sector hacia el futuro, analizando los cambios que están teniendo lugar en la actualidad.
- El estudio tiene su origen en los mandatos del último congreso de COMFIA-CC.OO. en cuyo informe de conclusiones se afirma que la formación continua es un factor clave para el futuro de los trabajadores del sector de ahorro, puesto que su trabajo y el sector mismo están inmersos en un importante proceso de transformación. Todo cambio lleva implícito un riesgo y una oportunidad. En este contexto, el sindicato tendrá éxito si conseguimos minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades.
- El desarrollo de este estudio se vio amenazado por una serie de dificultades relacionadas con la escasa colaboración inicial de algunas empresas, y que fueron superadas con mucho esfuerzo. Caben dos explicaciones para ello: una presunta desconfianza sobre la capacidad técnica del sindicato para realizar un estudio de estas características, o bien la posible incomodidad que a algunas entidades les pudiera suponer "salir en la foto" con una organización sindical. Ambas posibilidades están relacionadas con la gestión de la propia inteligencia.
- Tan importante como desarrollar el estudio, es el hecho de que es un estudio realizado para todo el sector. Un indicador fiable de su utilidad será comprobar si se usa. Porque éste no es un documento para dejar en la estantería, sino para consultar y manosear regularmente. Sólo así se le puede sacar el máximo provecho.
- Agradecimiento a todas las entidades implicadas en el estudio por su amable colaboración y a quienes han pasado por esta mesa, su participación en la jornada. Especial reconocimiento para todas las personas y entidades que han colaborado con COMFIA-CC.OO. en abrir puertas que estaban muy bien cerradas, a todos los trabajadores y expertos que han rellenado cuestionarios, han participado en grupos de discusión o han sido entrevistados. A los miembros del Consejo Asesor, al equipo de Santillana Formación, a FOREM... Por último, es necesario destacar el tesón y empeño de Victoria Montero quien ha sacado adelante este proyecto, que es su proyecto.

6.- MATERIAL DE DIFUSIÓN

Como material de difusión complementario al díptico que recogía el programa de la Jornada, se realizaron carteles anunciadores y una pancarta.
