

# ¿Cómo transformar al PAS en un Líder Empresarial de la nueva era digital?

## PROYECTO RECONVERSION PAS 20-25

### OBJETIVOS

El proyecto de reconversión del canal comercial de “Productores Asesores de Seguros (PAS)”, tiene por objetivo brindarles a los principales “Socios Estratégicos” de las Aseguradoras un conjunto de nuevas capacidades, para gestionar sus negocios de forma profesional.

Al finalizar el programa los PAS que participen habrán experimentado el siguiente cambio:

- › De “Emprendedores” exitosos a verdaderos “Líderes Empresariales”.
- › De “Asesores Profesionales” a verdaderos “Analistas de Riesgos” de sus clientes.
- › De “Vendedores de proximidad” a “Profesionales del Marketing Digital”

Para lograr este objetivo, se deberá trabajar fuertemente en cambiar la visión que tienen respecto a gestionar su negocio y su profesión. Este cambio en el sistema de Pensamiento les permitirá a los PAS:

- a) Incorporar el paradigma de la teoría del “Liderazgo Empresarial”.
- b) Gestionar su negocio sobre la base de un sistema que le permita gerenciar por objetivos y administrar en base a procesos.
- c) Gestionar la transformación digital de su negocio.
- d) Aumentar su potencial de ventas en el segmento de Retail
- e) Aumentar su potencial de ventas en el segmento PyME
- f) Una vez implementados los puntos “a” al “e”, la organización habrá logrado generar la productividad necesaria para:
  - Mejorar los costos operativos
  - Impulsar la venta
  - Invertir los recursos ahorrados/generados en acciones tendientes a la búsqueda de la inno-

vacación, la cual será indispensable incorporar en un contexto de profundos cambios originados en el proceso de transformación digital del negocio asegurador.

Según Agustina Verni, Ejecutiva de Talento de RED SHOE MOVEMENT, la verdadera transformación digital se logra cuando el cambio se aborda en tres planos: el de los procesos, el de las personas, y el de la tecnología. El programa de estudios que da soporte al proyecto RECONVERSIÓN PAS 20- 25, como se puede observar en los párrafos anteriores, cumple estos requisitos, y además ofrece una poderosa herramienta, como es la de fortalecer la comercialización tradicional de seguros, mediante herramientas que faciliten el proceso de “Venta Consultiva de Seguros”

Según Bersin- Deloitte, el área de capacitación y desarrollo serán una de las áreas más impactadas por la transformación digital y cada compañía deberá trabajar para rediseñar los contenidos y modalidades que permitan desarrollar a los colaboradores y líderes del futuro. Este proyecto permite que las Aseguradora tercericen esta tarea, y la pongan en manos de una organización experimentada en la capacitación de productores asesores de seguros, con **programas de capacitación diseñados especialmente a medida de las necesidades del negocio de la intermediación de seguros.**

### RIESGOS ESTRATEGICOS EN EL NEGOCIO DE INTERMEDIACION DE SEGUROS

Estas nuevas capacidades adquiridas, prepararán adecuadamente al PAS para gestionar uno de los principales riesgos al que se encuentra expuesto nuestro mercado: Me refiero específicamente al riesgo de **no adaptarse a los cambios que muy probablemente se producirán en los hábitos de consumo de nuestros asegurados**, los cuales ya están siendo impulsados a nivel global por el fenómeno conocido bajo el nombre de “InsurTech”.

Actualmente el riesgo descrito en el párrafo anterior es considerado como estratégico por las empresas que forman la oferta del mercado de seguros, debido a la influencia que tendrá en el desarrollo futuro del mercado.

Indudablemente, el papel que le toca jugar a los PAS en el escenario descrito es clave, debido al



rol protagónico que tiene dicho canal de comercialización en nuestro mercado. Por ello, estamos convencidos que los PAS que gerencien con éxito este desafiante riesgo, indirectamente **estarán brindando un valioso aporte al sostenimiento y desarrollo de toda la cadena de valor** a la cual pertenece, siendo éste, el fin último de este programa de capacitación. En otras palabras, el objetivo de fondo de este programa es el de capacitar a los PAS en sistemas que mitiguen riesgos estratégicos, y de esta forma potenciar la creación de valor para todas las partes involucradas.

#### **CAPACITACION: EL MITIGANTE CLAVE**

El mercado es consciente de que la generación que lidera los cambios relacionados con “hábitos de consumo” son los denominados “Millennials”. Se estima que para el año 2020 serán el 50% de la fuerza laboral y para el 2025 y el 75%. Este dato nos indica que dicha generación, será la principal fuente de negocios para el Mercado Asegurador, pero también nos dice que la exposición al riesgo mencionado en este párrafo tiende a incrementarse día tras día.

Frente a este escenario, será de vital importancia que toda la cadena de valor coordine en forma inme-

diata acciones tendientes a mitigar este verdadero “Riesgo Estratégico”, caso contrario, se corre el riesgo de quedar expuestos a la eventualidad de perder importantes cuotas de mercado a manos de competidores readaptados, o de nuevos competidores que vienen de otras industrias con propuestas disruptivas.

Una de las llaves para dar comienzo a la tarea de **mitigar este riesgo clave es la “Capacitación”**, y en tal sentido creemos que las aseguradoras deberían evaluar detenidamente la posibilidad de tomar acciones de forma inmediata, ya que desde el punto de vista de la oferta académica que dispone el mercado asegurador en materia de capacitación especializada en esta temática, me atrevo a afirmar que es casi inexistente, y los tiempos ya están corriendo, *quedan menos de 2 años para el 2020 y un poquito más de siete para el año 2025*, por lo tanto, el momento apropiado para actuar es hoy, ya que el 2020 es mañana mismo y el 2025 está a la vuelta de la esquina.

Como ya es sabido, cuando no existe oferta en el ámbito académico adecuada a las necesidades de la Empresa, muchas veces las Organizaciones lo suplen generando espacios dentro de la propia estructura, los cuales son conocidos bajo el nombre de “Universidad Corporativa” o “Universidad in House”. En tal sentido, hemos desarrollado un proyecto innovador, el cual permitiría darle contenido académico a la iniciativa tercerizar la “Universidad Corporativa”. Dicho contenido académico, está orientado a satisfacer una parte importante de las necesidades enunciadas hasta aquí.

Por todo lo expresado, AAPAS ha decidido nombrar al programa bajo el título de “Proyecto Reconversión PAS 20-25”, y el mismo se encuentra dividido en tres módulos:

- › **MÓDULO UNO:** CERTIFICACIÓN PROFESIONAL RISK MANAGEMENT PARA PRODUCTORES (RM-PAS)
- › **MÓDULO DOS:** CERTIFICACIÓN PROFESIONAL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN EMPRESARIAL PARA PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS (SIGE-PAS)
- › **MÓDULO TRES:** CERTIFICACIÓN PROFESIONAL MARKETING DIGITAL PARA PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS (MD-PAS)
- › **MÓDULO CUATRO:** CERTIFICACIÓN PROFESIONAL PLANIFICACIÓN FINANCIERA

#### **REFLEXIONES FINALES**

Respecto a los módulos, es importante destacar los siguientes aspectos;

- › **Coaching:** Para poder cambiar el paradigma de trabajo que tiene actualmente el productor de



seguros promedio, será fundamental el *contacto personal durante el curso*, de forma tal de generar un ambiente de debate durante las clases, el cual deberá incluir el intercambio de ideas y puntos de vista entre los profesionales asistentes al curso. Esta será la mejor forma de lograr un verdadero cambio en el “Sistema de Pensamiento” del PAS. Es importante destacar que los asistentes al programa de capacitación serán en la mayoría de los casos emprendedores/dueños de sus propias organizaciones, de forma tal que en principio no existe para ellos ninguna obligación externa ni interna para implementar el cambio en su organización, máxime si hasta el momento han obtenido un rotundo éxito con la fórmula de trabajo que vienen aplicando en sus empresas. De modo que la transformación solo se concretará sobre la base de un profundo cambio de convicciones por parte del PAS.

- › **Rápida aplicación práctica de los conceptos teóricos:** En cada clase el PAS aprenderá todos los aspectos teóricos/conceptuales del tema a desarrollar, y, además, se le proveerán las *herramientas prácticas para aplicar los conceptos adquiridos de forma inmediata en su oficina*. Cada una de estas herramientas están subidas a una nube de forma estructurada, de modo tal que puedo mostrarte las mismas, cuando te parezca oportuno. Para el caso del programa relacionado con “Risk Management para Productores”, además de las clases teórico/prácticas, y la aplicación de herramientas de uso inmediato por parte del PAS, se

recomienda complementar estos métodos con la visita a alguna planta industrial, la cual pudiera ser luego la base para realizar un caso de estudio que permita poner en práctica la herramienta.

- › **Evaluación final e incentivos:** Una de las opciones al finalizar el curso, es la de la realización de algún tipo de evaluación final (a definir los alcances y el grado de exigencia), de forma tal de acceder algún tipo de programa de beneficios o incentivos diseñado a tal fin por la Compañía de Seguros. El esquema de incentivos ayudaría por un lado a alinear los objetivos de las Aseguradora con su fuerza de venta, y por el otro, a aumentar las chances de que dichos objetivos sean cumplidos en tiempo y forma. Pero lo más importante, es que dicho esquema sería de gran ayuda para comprometer aún más a los PAS con el cambio cultural necesario para asimilar estos nuevos paradigmas de trabajo.

Finalmente, es importante remarcar el siguiente concepto que es central a la hora de resumir lo expuesto: “el PAS que no esté preparado para adaptarse a las circunstancias en las cuales le toque desarrollar su negocio, expone a su propia Organización, y a toda la cadena de valor a la cual pertenece, a un nivel de riesgos estratégicos cuyas consecuencias pueden llegar a afectar la continuidad de algunas líneas de negocio”. ¡Por el contrario, si se prepara para detectar rápidamente los cambios que se están produciendo en su entorno, entonces estará en condiciones de gestionar sus riesgos asociados de manera tal de transformar la amenaza identificada en una enorme oportunidad de negocios para todos! ■