



**egestiona**  
CONSULTORES

SI SU EMPRESA  
NECESITA RESULTADOS...  
**PODEMOS AYUDARLE.**



 **PlusUltra**  
Seguros

PRODUCTIVIDAD Y OPTIMIZACIÓN  
DE RECURSOS PARA CADA MODELO  
DE NEGOCIO



# PRODUCTIVIDAD Y OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

**Sr. Juan Carlos Echevarría**

Presidente Coleg. mediadores Bizkaia

**Sr. Juan Carlos Iglesias**

Director Plus Ultra Bilbao

# 1. INTRODUCCIÓN, MOMENTO ACTUAL

## La situación actual de las empresas de mediación difiere entre dos modelos



Uno que mira hacia nuevas formas de gestión y acercamiento a los clientes



Otro que sigue utilizando los mismos métodos de trabajo que tenían hace tiempo



fintonic

## Nuestros valores



### Simplicidad

Los seguros deben protegernos, no complicarnos la vida. Las mejores cosas son las más sencillas.



### Honestidad

Nuestros asesores velan solo por tus intereses. Lo mejor para ti es lo mejor para nosotros.



### Transparencia

Las cosas claras: tenemos derecho a entender qué hemos contratado y si nuestro precio es justo.



### Excelencia

Ofrecerte la mejor experiencia de cliente solo es posible si damos lo mejor de nosotros mismos.

## Nuestra historia

En 2015 nos dimos cuenta de que, a pesar de las grandes transformaciones digitales, **nuestra relación con los seguros sigue siendo complicada, poco transparente y decepcionante.** ¿Por qué no cambiarlo? Con este objetivo decidimos crear Coverfy.

Nuestro equipo está formado por profesionales del mundo de las nuevas tecnologías y del sector asegurador con una misión común: **revolucionar la forma en que nos relacionamos con nuestros seguros personales.** Es un viaje apasionante ¡y solo acaba de empezar!

GMT+02
05:00
06:00
07:00
08:00
09:00
10:00
11:00
12:00
13:00
14:00
15:00
16:00
17:00
18:00
19:00
20:00
21:00
22:00
23:00

GMT+02	lun 2/5	mar 3/5	mié 4/5	jue 5/5	vie 6/5	sáb 7/5
07:00						
08:00						
09:00						
10:00						
11:00						
12:00						
13:00						
14:00						
15:00						
16:00						
17:00						
18:00						
19:00						
20:00						

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
25	26	27	28	29	30	1 de may
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1 de jun	2	3	4	5

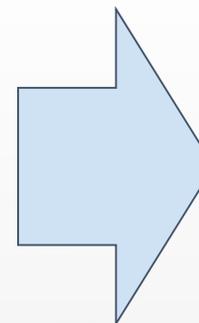
**EN TODO  
SECTOR ES  
NECESARIO**

**Realizar revisiones constantes de la marcha del negocio**

**Revisar la forma de gestionar el negocio**

**Revisar el modelo de trabajo**

**Mirar hacia la competencia**



**BUSCAR LA FORMA DE:**

- **REALIZAR MEJOR LAS GESTIONES**
- **REDUCIR COSTES**
- **DAR UN MEJOR SERVICIO AL CLIENTE**

**MEJORAR EN GESTIÓN**

puede suponer ayudarnos de



**HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS**

**GANAREMOS TIEMPO**



**QUE PODREMOS INVERTIR  
EN AUMENTAR NUESTROS  
BENEFICIOS**

Los cambios no se basan en nuevas tecnologías, sino en la forma diferente que tienen de integrarse, su creciente conectividad, estrechamente asociada a estrategias empresariales de diverso tipo.

**La Mediación puede emplear de una manera más eficiente sus recursos, mediante el incremento en el uso de las soluciones tecnológicas disponibles**

LA REVOLUCIÓN DIGITAL SACUDE EL MUNDO DE LAS FINANZAS

# Las nuevas tecnologías amenazan el empleo de 83.000 agentes de seguros

Los grandes grupos invierten 3.800 millones en 'start-up' que transforman el sector



# MODELOS ANCLADOS

**CORREDURÍAS QUE NO EVOLUCIONAN EN EL TIEMPO, NO CAMBIAN SUS MODELOS DE TRABAJO, Y NO SE ADAPTAN A LOS NUEVOS TIEMPOS**



**“ANCLADAS EN TIEMPOS PASADOS”**

**No se paran a pensar que sus clientes no actúan como hace años, y que sus necesidades han cambiado**

# MODELOS ANCLADOS

Modelo de gestión intocable

No hace nada automático, vaya que se equivoque

Sin protocolos

Clientes todos iguales

**CARACTERÍSTICAS MODELOS ANCLADOS**

Mañana es futuro

No están apalancados en la tecnología

Marketing 0.0

Sin presencia en WWW

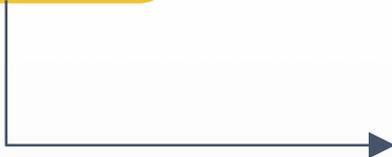
Sin cuadro de mandos

Contactan con sus clientes mayoritariamente por teléfono

# MODELO DE ÉXITO

# MODELO DE ÉXITO

**ÉXITO**



**EMPRESAS DE MEDIACIÓN QUE  
MIRAN HACIA EL FUTURO**



**Adaptándose a una sociedad que cambia rápidamente, y presenta cada vez necesidades más variadas**



**LOS CLIENTES NO PUEDEN SER ATENDIDOS COMO HACE  
AÑOS, Y EL NEGOCIO TAMPOCO SE PUEDE GESTIONAR DE  
IGUAL FORMA**

# MODELO DE ÉXITO

Han modificado su modelo de gestión

Han automatizado procesos

Han establecido protocolos de actuación

Realizan análisis y segmentación de sus clientes

Tienen planificados planes de formación continua para los empleados

Están “apalancados en la tecnología”

Tienen marcados y establecidos unos indicadores de productividad

CARACTERÍSTICAS  
MODELOS DE ÉXITO

Hacen uso de las redes sociales

Piensan a largo plazo

Tienen un cuadro de mando

Planifican campañas de publicidad y marketing

Tienen página web

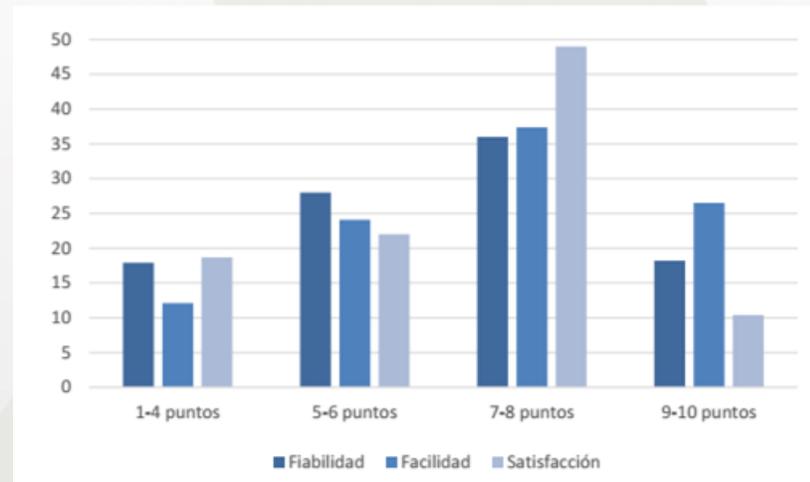
# RATIOS

## ¿QUÉ ES UNA RATIO?



La razón (diferencia) o cociente de dos magnitudes relacionadas entre sí

La ratio permite hacer una comparación de unos datos, reflejar una situación concreta



## ¿PARA QUÉ ESTABLECER RATIOS EN LAS EMPRESAS MEDIADORAS?

**AYUDAR A CONTROLAR LA  
EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO  
Y LOS RESULTADOS**



seguimiento

**VER CUÁL ES LA  
PRODUCTIVIDAD DEL  
NEGOCIO Y CÓMO SE  
PUEDE MEJORAR**



análisis

1,8

- POLIZA/CLIENTE

800.000 €

- PRODUCTIVIDAD  
CARTERA/EMPLEADO

70.000  
€

- VENTAS/ EMPLEADO

39.796 €

Comisión

Número de

empleados

Calcula la eficiencia del empleado a través de las comisiones gestionadas por empleado



	<1 M	1-3 M	3-9 M	>9 M
<b>Corredor</b>				
1 Persona Física	29.486	53.238	67.447	
2 Persona Jurídica	30.831	53.556	71.684	101.824
<b>Agente Vinculado</b>				
3 Persona Física	31.886	37.561		
4 Persona Jurídica	29.609	47.284		

Ingresos

323.354 €

Primas totales

Empleados

Muestra la capacidad  
comercial de la  
empresa



	<1 M	1-3 M	3-9 M	>9 M
<b>Corredor</b>				
1 Persona Física	221.947	471.796	429.478	
2 Persona Jurídica	229.012	404.132	547.352	728.539
<b>Agente Vinculado</b>				
3 Persona Física	269.030	379.589		
4 Persona Jurídica	231.140	456.710		

# Productividad



¿QUÉ PROPONEMOS?

**Que nos planteemos ratios básicos para analizar y llevar su control y seguimiento (independientemente de que podamos tener un cuadro de mando o similar)**



***"Todo lo que se hace se puede medir, sólo si se mide se puede controlar, sólo si se controla se puede dirigir y sólo si se dirige se puede mejorar"***

**Dr. Pedro Mendoza Arana**

## 2. DISTINTAS TEORÍAS DE EFICIENCIA PRODUCTIVA

## **RETOS GESTIÓN EMPRESARIAL**

**SACAR EL MÁXIMO PROVECHO DE LOS RECURSOS QUE SE  
TIENEN DISPONIBLES Y A LA VEZ SE AUMENTE LA  
PRODUCTIVIDAD Y LOS BENEFICIOS**



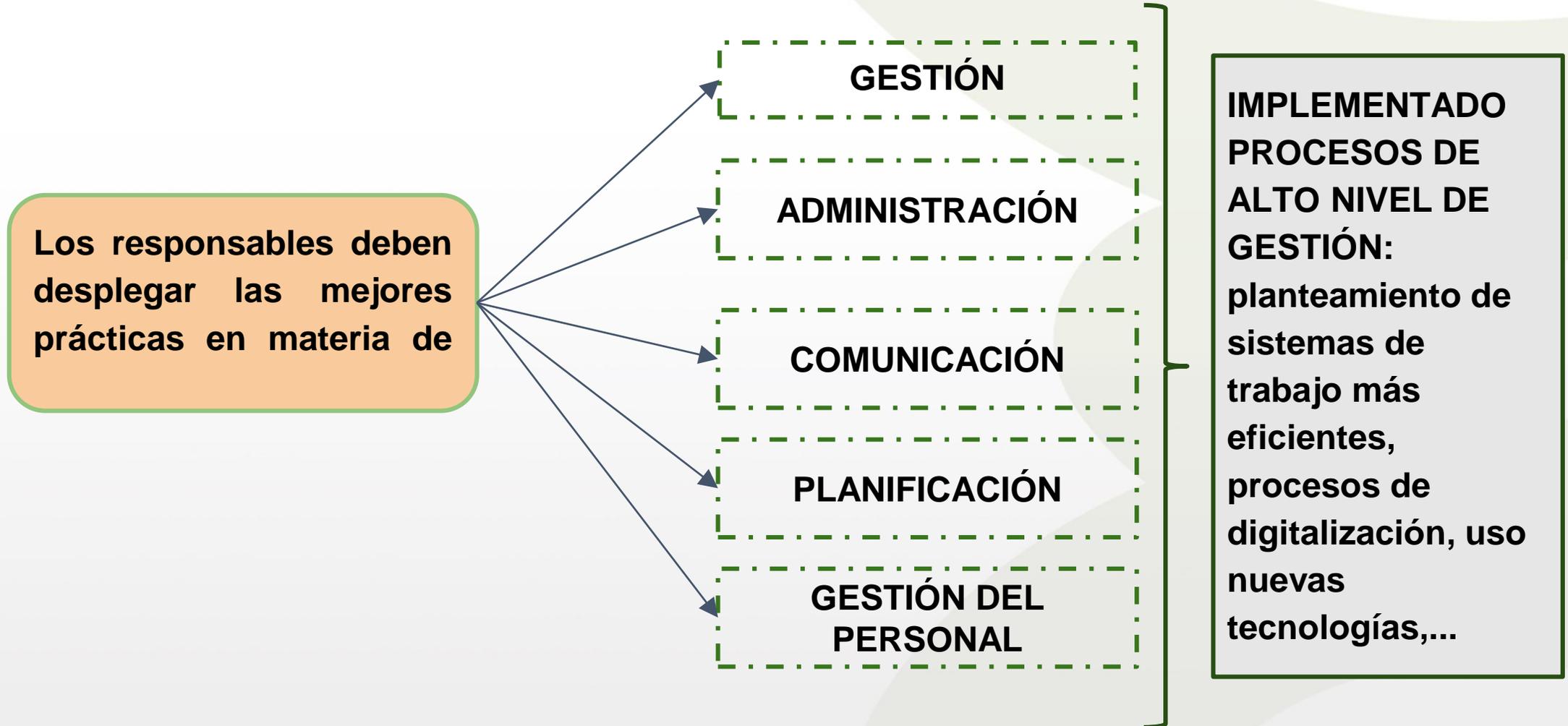
## ¿EFICIENCIA PRODUCTIVA (EFICIENCIA TÉCNICA)?

**Se produce cuando la economía está utilizando todos sus recursos de manera eficiente, produciendo el máximo de producción con el mínimo de recursos.**

**Utilizar recursos de forma racional**

**Aprovechar por completo potenciales existentes (tanto a nivel de recursos humanos como materiales)**

Para que la eficiencia productiva sea posible



# CLAVES MÁS IMPORTANTES

Existen métodos para **organizar el trabajo de una forma eficaz, y que llevan a una mayor productividad:**

### MÉTODO KAIZEN

Los grandes resultados pueden provenir de muchos pequeños cambios acumulados en el tiempo

### MÉTODO GTD (GET THINGS DONE)

Recopilar, procesar, organizar, ejecutar y revisar

### MÉTODO COVEY

1. Se proactivo
2. Comienza con un fin en mente
3. Lo primero es lo primero
4. Pensar en ganar-ganar
5. Intenta entender y luego hacerte entender
6. Consigue sinergias
7. Afila el hacha

## MÉTODO KAIZEN

**Se busca una mejora continua para la empresa y que toda organización se implique**

**Hay que mejorar los procesos para mejorar los resultados**

**Gestión eficaz del tiempo**

# APLICACIÓN AL MODELO DE MEDIACIÓN

# APLICACIÓN AL MODELO DE MEDIACIÓN

Toda empresa tiene al final una función productiva, independientemente del producto que ofrece, incluso una correduría

**PRODUCCIÓN**

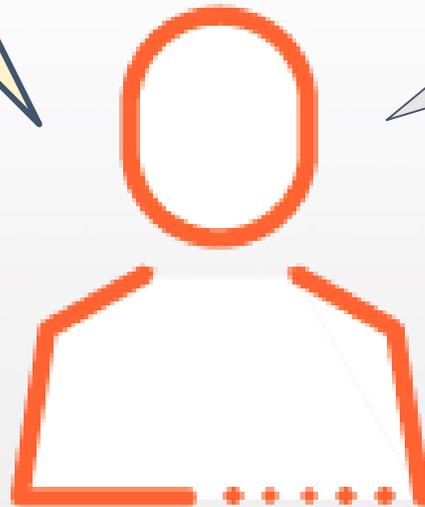


El conjunto de procesos, procedimientos, métodos o técnicas que permiten la obtención de bienes y servicios, gracias a la aplicación sistemática de unas decisiones que tienen como finalidad incrementar el valor de dichos productos para poder satisfacer unas necesidades de unos clientes

# APLICACIÓN AL MODELO DE MEDIACIÓN

**¿Tiene establecida una estructura básica de sistema de trabajo?**

**¿Tiene establecidos unos procesos que se lleven de forma mecánica para evitar fallos, saber cómo responder, agilizar tiempo,...?**



## MARCARSE UNOS OBJETIVOS



1. Analizar los procesos y sistemas de trabajo de la Agencia/Correduría
2. Valorar las fortalezas y debilidades de los procesos de la Agencia/Correduría
3. Determinar las acciones para optimizar los procesos de la Agencia /Correduría

**Una vez que se identifique dónde se falla y dónde se es fuerte hay que actuar para:**

**Tener  
seguridad  
en los  
tiempos de  
gestión**

**Mejorar  
tiempos  
de gestión**

**Encontrar el  
modelo de  
calidad  
idóneo**

# APLICACIÓN AL MODELO DE MEDIACIÓN



# APLICACIÓN AL MODELO DE MEDIACIÓN

Estableciendo procesos para actuar que consigan que las actividades se desarrollen:

**DE FORMA  
PRECISA**

**CON  
RESPONSABILIDADES  
Y TAREAS CLARAS,  
DELIMITADAS**

**CON TAREAS  
DELIMITADAS Y  
TIEMPOS  
ESTABLECIDOS PARA  
SU REALIZACIÓN**

# ESTABLECIENDO PROTOCOLOS

**Se produce una mejora continua**

**Se gana en seguridad**

**Se gana gana en capacidad de respuesta y fluidez**

**Se mejoran costos**

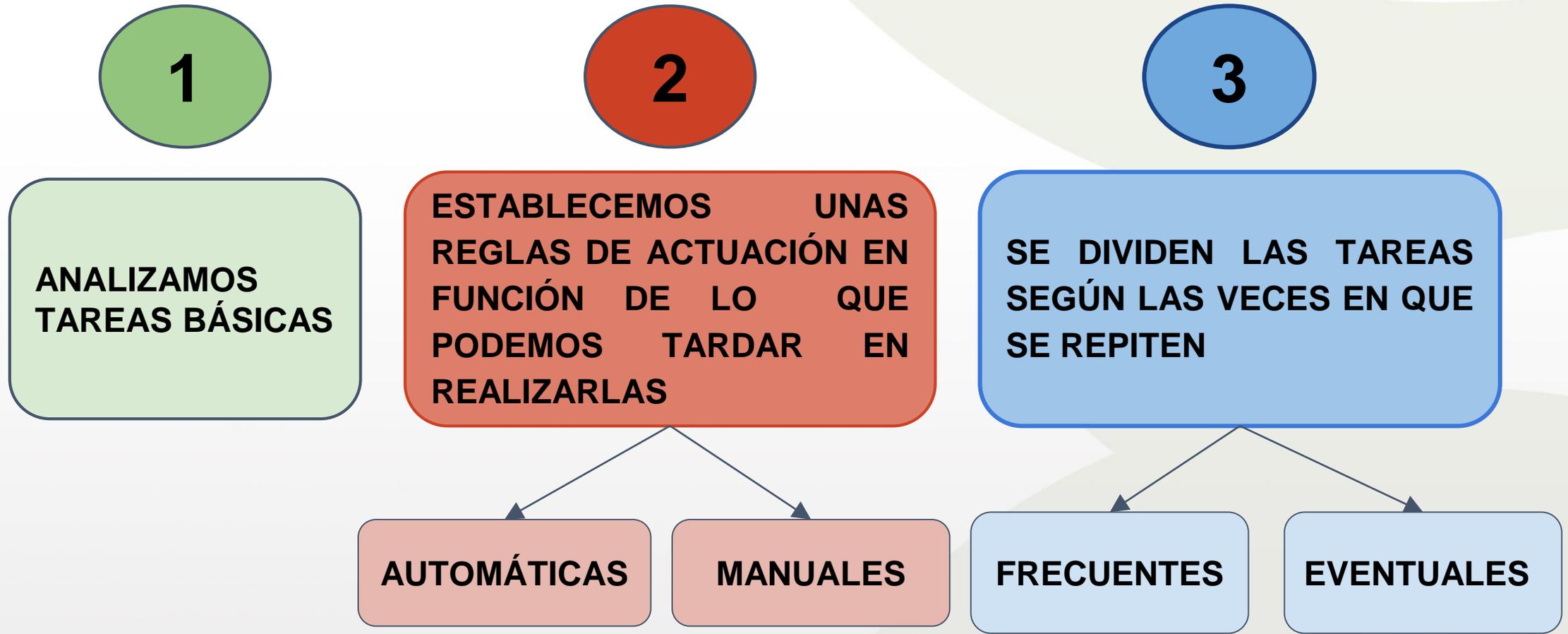


¿Cuándo aplicar un protocolo?

**Un protocolo se puede aplicar ante cualquier gestión que se repite con frecuencia o que por sus características complejas o de alto conocimiento debe ser compartida con los demás**



# ¿QUÉ SE HACE CUANDO SE ESTABLECEN PROTOCOLOS?



### 3. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA



# CALCULADORA

**La productividad y la optimización de recursos está muy relacionado con factores económicos, aunque no nos guste admitirlo**

**SI NO SE ES PRODUCTIVO AL  
FINAL NO SE OBTIENEN  
BENEFICIOS**





**La empresa ha de tener claro y conocer**

**En qué situación se encuentra**

**¿Cómo estaba hace un año?**

**¿Hacia dónde se dirige?**

**HASTA QUÉ PUNTO ES PRODUCTIVA Y CÓMO MEJORAR SU SITUACIÓN**

# MEDIDORES DE PRODUCTIVIDAD

**¿QUÉ ELEMENTOS SUELEN FRENAR LA PRODUCTIVIDAD Y LA EFICIENCIA EN UNA EMPRESA?**

**GESTORES INEFICACES**

**NO HAY MARCADOS OBJETIVOS  
TRABAJOS NO ALINEADOS CON LOS  
OBJETIVOS**

**CONOCIMIENTOS  
INADECUADOS O  
INSUFICIENTES**

**PROBLEMAS DE SALUD CON LOS  
EMPLEADOS, ...**

## ESTABLECER INDICADORES



**AYUDEN A MEDIR  
PRODUCTIVIDAD DE FORMA  
CLARA**



**DEFINIENDO HERRAMIENTAS  
PARA HACERLO**

# MEDIDORES DE PRODUCTIVIDAD

**Cualquier gestión que se realice en la empresa**

**GENERA UNOS INGRESOS**



**SUPONE UNOS COSTES**



**Es importante mantener los costes lo más bajos posible, y eliminar los innecesarios, aunque esto último no quiere decir que se fulminen**

***“El perfeccionamiento no consiste en hacer cosas extraordinarias, sino en hacer las cosas ordinarias extraordinariamente bien”***

***(Angelique Arnauld)***

Muchas gracias por su atención  
[www.egestionaconsultores.es](http://www.egestionaconsultores.es)

# COLOQUIO