



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

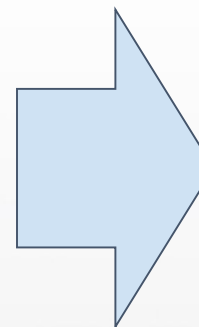
**EN TODO
SECTOR ES
NECESARIO**

**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

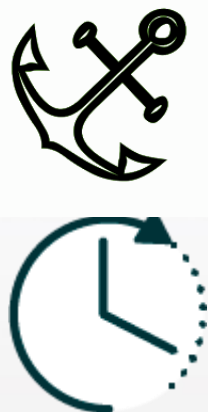
Las nuevas tecnologías amenazan el empleo de 83.000 agentes de seguros

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

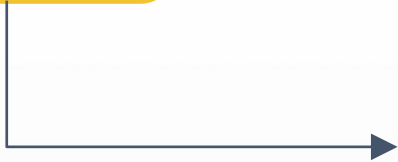
Sin cuadro de mandos

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

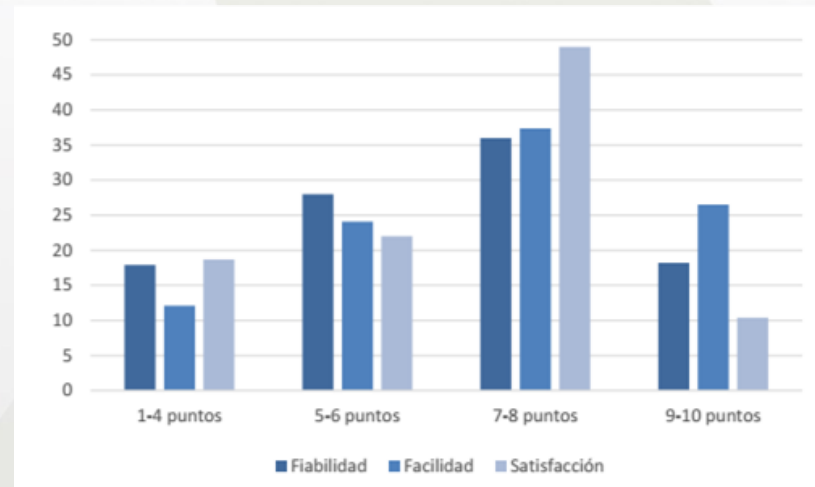
RATIOS

¿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
Corredor				
1 Persona Física	29.486	53.238	67.447	
2 Persona Jurídica	30.831	53.556	71.684	101.824
Agente Vinculado				
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
Corredor				
1 Persona Física	221.947	471.796	429.478	
2 Persona Jurídica	229.012	404.132	547.352	728.539
Agente Vinculado				
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**



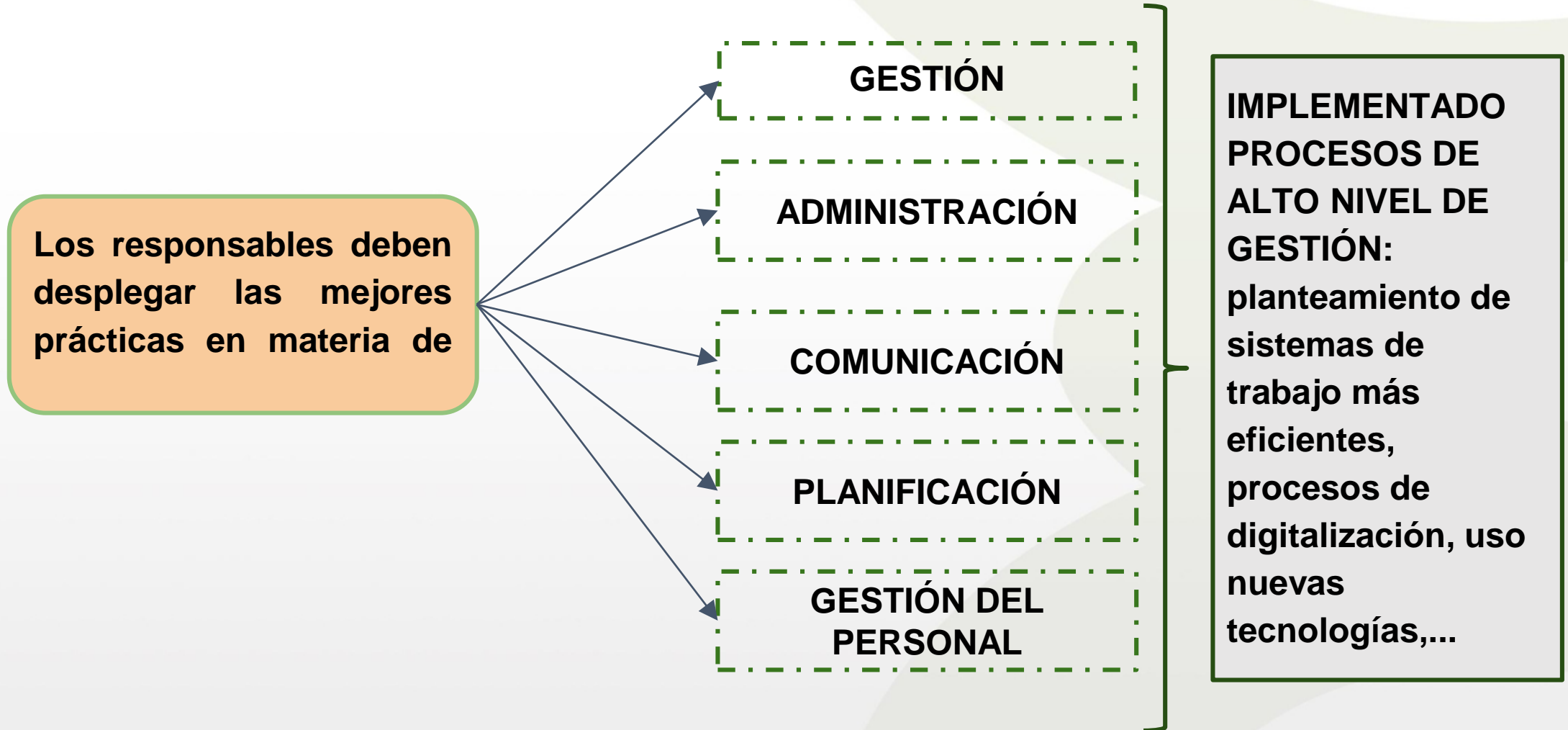
¿EFICIENCIA PRODUCTIVA (EFICIENCIA TÉCNICA)?

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

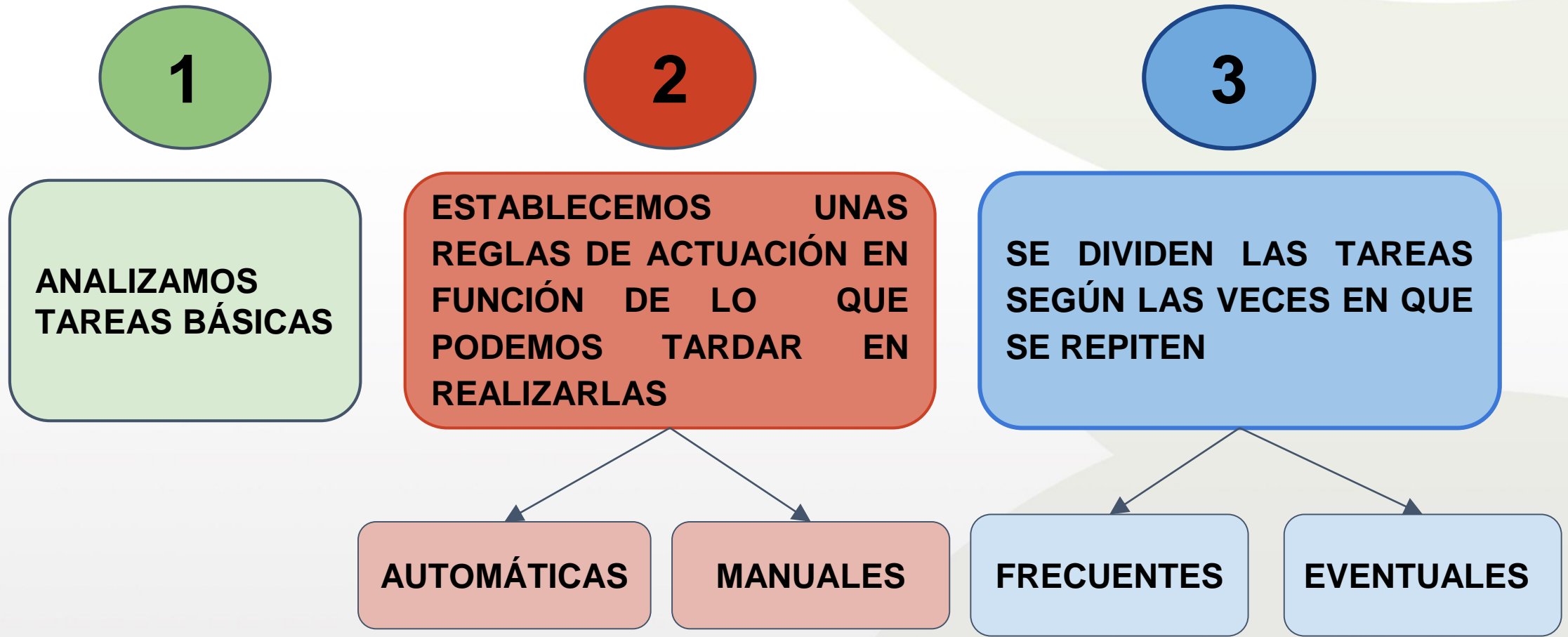
Se mejoran costos

¿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**

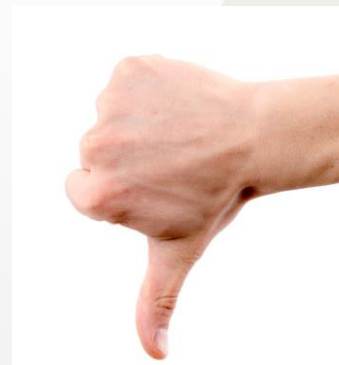
MEDIDORES DE PRODUCTIVIDAD

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

COLOQUIO