

Tirada: 4500	mediario		Superficie: 643 cm²
Difusión: 4500			Ocupación: 63.93%
Audiencia: 15750	Nacional	Mensual	Valor: 1.643,04 €
Ref: 5704537	Seguros		Página: 7
	1 Edición:	01/10/2014	1 / 1

EL FUTURO



CRISTINA FERNÁNDEZ DE LANDA
DIRECTORA DE MERCADO ESPAÑA Y PORTUGAL DE META4

NUEVA ERA TECNOLÓGICA DEL SECTOR ASEGURADOR: REDES SOCIALES Y MOVILIDAD PARA LA GESTIÓN DE PERSONAS

Es un hecho constatado que las nuevas tecnologías (TIC) han irrumpido en las compañías aseguradoras con gran fuerza y han llegado para quedarse e impulsar una nueva forma de aproximación al cliente. Dentro de un marco económico causado por la crisis, y la nueva regulación que entró en vigor con el Plan de Solvencia II, entre otros aspectos, han hecho que el sector se encuentre inmerso en un proceso de transformación que le está llevando a realizar grandes cambios para no quedarse atrás.

LAS TIC

Las exigencias del entorno cada vez más competitivo y los clientes cada vez mejor informados hacen que las grandes palancas sobre las que se apoyan las aseguradoras para afrontar los nuevos retos se basen en disponer de empleados mejor formados e informados con el objetivo de proporcionar un mayor asesoramiento a sus clientes. Para ello, la 'tecnología y la innovación' juegan un papel fundamental convirtiéndose en aliados para el desarrollo de su negocio. Hoy en día, las TIC han dan paso a nuevas técnicas mucho más flexibles que permiten atraer la atención y compartir de forma espontánea la información. Las redes sociales como nuevos modos de comunicación y la movilidad, flexibilizando dichas comunicaciones, están adquiriendo cada vez mayor importancia en el día a día de las entidades.

La posibilidad de conectarse desde múltiples dispositivos, sin importar el momento o lugar, ha traído consigo modelos de trabajo más dinámicos centrados en el cumplimiento de objetivos y en el incremento de la productividad. Estos avances han permitido un incremento en la velocidad de acceso a las aplicaciones así como una mejora en la capacidad de los dispositivos ofreciendo funcionalidades más sofisticadas y complejas tanto a los colaboradores y empleados como a sus clientes.

REDES SOCIALES

Por otro lado, las redes sociales están transformando la manera de re-



lacionarse creando nuevos espacios de contacto y diálogo personales y profesionales. De hecho, la mayor parte de las entidades aseguradoras están de acuerdo en afirmar que las redes sociales les están siendo muy útiles en el refuerzo de la reputación de su marca. Además, les ayudan a fomentarla cooperación entre empleados, el reconocimiento interno y el sentimiento de pertenencia así como el acercamiento cada vez más rápido de la compañía a un mayor número de personas a la vez.

GESTIÓN DE PERSONAS

Las nuevas tecnologías están transformando las entidades aseguradoras y la forma de que tienen de gestionar a las personas. En concreto, el área de recursos humanos, cada vez más cerca del core del negocio, no es ajena a este cambio y está aprovechando las ventajas que ofrece alineando sus procesos a los objetivos estratégicos marcados por la organización. Los directores del capital humano tienen la responsa-

LAS HERRAMIENTAS

TRADICIONALES DE FORMACIÓN A EMPLEADOS Y A MEDIADORES ESTÁN DANDO PASO A UNA FORMACIÓN QUE REDUCE CONSIDERABLEMENTE EL TIEMPO DEDICADO AL APRENDIZAJE

bilidad de cuidar y fomentar el desarrollo profesional y personal de sus plantillas integrando estas nuevas técnicas a sus procesos de gestión; principalmente al reclutamiento y la selección así como a la gestión del talento, que engloba la formación, los planes de carrera, etc.

Las herramientas tradicionales de formación a empleados y a mediadores están dando paso a una formación más informal que reduce considerablemente el tiempo dedicado al aprendizaje. La personalización de la formación y la rapidez en su despliegue son dos de las piezas clave de estas nuevas técnicas y tecnologías que están siguiendo las compañías del sector para conseguir sus tres principales objetivos: mejorar aún más el conocimiento de los empleados sobre la compañía, ayudar a identificar el talento y potenciar su desarrollo, y conseguir colaboradores mejor formados para alcanzar los retos previamente definidos por la compañía. Incluso fuera del ámbito tecnológico, el aspecto que mayor protagonismo cobra es el emocional: acting, rodaje cinematográfico, coaching, etc.) son las nuevas técnicas que están poniendo en práctica las organizaciones orientadas principalmente a la transmisión de las habilidades comerciales.

GLOBALIZACIÓN

No obstante, las redes sociales y la movilidad no son los únicos conceptos que están copando el sector en lo que se refiere a la tecnología: la globalización está creando estructuras cada vez más fluidas, pasando de grupos locales a cadenas

LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS ESTÁN TRANSFORMANDO LAS ENTIDADES ASEGURADORAS Y LA FORMA DE QUE TIENEN DE GESTIONAR A LAS PERSONAS

virtuales y globales distribuidas por todo el mundo. Promoviendo que generaciones acostumbradas a las nuevas tecnologías trabajen codo con codo con otras que no lo están. La tecnología está ayudando a eliminar fronteras y está llevando hacia una gestión más global e universal de las organizaciones. Esta nueva realidad está llevando hacia una operativa más internacional de los sistemas de información de recursos humanos planteando retos de integración de prácticas, idiomas, normas y culturas para mejorar la eficiencia y reducir costes. Empezar políticas que permitan la movilidad internacional de los empleados entre países, negocios y funciones para que cada colaborador pueda diseñar su propio desarrollo profesional, y atraer talento desde cualquier parte del mundo. Para ello las compañías están adoptando soluciones Cloud que permiten acceder a plataformas compartidas a través de internet y hacerlo desde cualquier dispositivo, reduciendo los costes y facilitando el despliegue a los usuarios con independencia del lugar en el que se encuentren.

El sector asegurador no solo ha adoptado estas nuevas formas de aproximación a sus clientes y colaboradores como parte de su estrategia corporativa e integrada en su modelo de negocio. En la actualidad, se ha convertido en una tendencia por la que cada vez más aseguradoras apuestan con el objetivo de proporcionar un mayor soporte a sus clientes y afrontar los nuevos retos de la forma más eficiente posible. ■