



Formación, un reto para la industria aseguradora

El Instituto Nacional de Seguros, con base en un estudio elaborado por la firma PwC, diseña nuevos programas de capacitación para el capital humano del sector asegurador.

Miguel Martínez Briceño
Subdirector Instituto Nacional de Seguros

Los grandes cambios que ha experimentado la humanidad en la última década se han enmarcado en la denominada «cuarta revolución industrial», término introducido en 2016 por Klaus Martin Schwab, reconocido por ser el fundador del Foro Económico Mundial. Según este autor, la revolución «no consiste solo en sistemas inteligentes y conectados» (Schwab, 2016, P 8), sino que abarca múltiples aspectos que afectan de manera significativa la forma en que el ser humano actúa, involucra la nanotecnología, la computación cuántica y las energías renovables, todas presentes en nuestra vida diaria.

Cualquier sector es susceptible de ser impactado por esta revolución, el asegurador ha visto cómo su cadena de valor puede ser enriquecida con las tecnologías en rápida evolución, las nuevas tendencias de negocio y las tecnologías emergentes, con el objetivo de mejorar, la experiencia de clientes internos y externos, aumentar la penetración de los seguros, reducir sus costos operativos y generar rentabilidad.

El Instituto Nacional de Seguros, como brazo académico de Fasecolda y referente de formación, tanto en Colombia como en América Latina, fiel a su misión «respondiendo a las nuevas tendencias en formación», decidió abrir una convocatoria para contratar a una de las firmas de consultoría más reconocidas a nivel mundial, con el fin de realizar un estudio cuyo objetivo era identificar y definir las nuevas tendencias tecnológicas, ocupacionales, organizacionales y educativas en la industria de seguros en Colombia. Es así como, después de la evaluación de las diferentes propuestas recibidas, se escogió a la compañía PwC para la realización del estudio *Formación para el futuro de la industria de seguros en Colombia*.

Dentro del estudio se contemplaron temas de suma importancia, como la realización de un análisis prospectivo de la industria aseguradora a nivel nacional e internacional y una búsqueda de necesidades de for-

➔ El sector asegurador ha visto cómo su cadena de valor puede ser enriquecida con las tecnologías en rápida evolución.

mación para el desarrollo de nuevos perfiles ocupaciones y cargos en el sector, entre otros.

El estudio arrojó resultados en cuatro grandes áreas:

Retos de la industria de seguros

La prospectiva de la industria se enmarca en ocho grandes retos que enfrentan las aseguradoras a corto y mediano plazo:

- Los cambios tecnológicos y su velocidad.
- La atracción de capital humano y su retención en las organizaciones.
- Los ataques cibernéticos y la relevancia de la protección de datos.
- Los constantes cambios en los hábitos del consumidor.
- El medioambiente.
- La regulación y su adopción por parte de la industria.
- La proliferación de competencia.
- Las menores rentabilidades que generan las inversiones frente al incremento de costos operativos.



Tecnologías en rápida evolución, tendencias de negocio y tecnologías emergentes

Expertos de la consultora elegida para el estudio encontraron nuevas tecnologías y algunas tendencias de negocio que actualmente deben ser incluidas en las agendas de la industria aseguradora, tanto en Colombia como en América Latina, estas son 13, las cuales se enuncian a continuación: analítica de datos, economía conductual, inteligencia artificial (IA), internet de las cosas, economías de plataforma, economía colaborativa, ecosistemas API, tecnologías de registros distribuidos, tecnologías apalancadas en drones, computación en la nube, *edge and fog computing*, realidad aumentada, robótica de servicios, nuevas formas de trabajo, identidad digital y ludificación.

Casos de uso, tendencias que responden a los retos de la industria de seguros

Una revisión exhaustiva a nivel global encontró casos de uso que responden a las expectativas de los clientes frente al consumo de productos de aseguramiento, los cuales son: seguro abierto, analítica de clientes, aprendizaje profundo-reconocimiento de audio y emociones, plataforma de seguros a pedido, pago por uso, elementos para seguridad de los trabajadores, uso de drones y datos de telemática, procesamiento de imágenes en siniestros, aplicación Claim Di, analítica de siniestros, contrato/seguro inteligente, ciberseguridad inteligente, modelos basados en la economía conductual, seguros paramétricos en tiempo real y microseguros de bajo costo para la base de la pirámide.

Formación para el futuro de la industria de seguros en Colombia


Finalmente, recogidos y analizados los hallazgos en las tres anteriores áreas, el estudio procedió a determinar las capacitaciones que requerirían los cargos del futuro en la industria de seguros, a corto y mediano plazo, entendiendo que los equipos de trabajo necesitarán desarrollar o fortalecer nuevas capacidades y campos de conocimiento para cumplir con sus objetivos a cabalidad. Las áreas de conocimiento en las que se deben ofrecer programas de capacitación serán: analítica de datos, enfoque en el cliente, Agile, Digital, analítica de clientes, mercadeo, entre otras.

Con todos los insumos recogidos de la consultoría, el Instituto Nacional de Seguros se dio a la tarea de hacer múltiples mesas de trabajo con docentes conocedores de la industria, profesores universitarios en las áreas de conocimiento enunciadas anteriormente, expertos en las áreas de talento humano y pedagogos, entre otros, con el objetivo de incorporar en su portafolio los temas que colaborarán a que las entidades de seguros, tanto nacionales como internacionales, comiencen a cerrar las brechas de conocimiento sugeridas por PwC.

Es así como se desarrolló el primer diplomado en Nuevas tendencias digitales y herramientas analíticas, en modalidad virtual, que contó con la participación de ejecutivos de las aseguradoras nacionales y de países como Bolivia y Costa Rica.

También se iniciaron seis proyectos de virtualización de temas como: inteligencia artificial y aprendizaje automático en los seguros, analítica de datos aplicada a la tarificación de seguros, internet de las cosas aplicada a los seguros, chatbots y tecnologías para el trabajo remoto, que estarán próximos a dictarse entre el último trimestre del año 2021 y el primer trimestre del año 2022. Estos complementarán los cursos virtuales como *Marketing Digital* para el Sector Asegurador y *Minería de Datos Aplicada al Mercadeo*, de los cuales se han graduado ejecutivos de Colombia, Panamá, Costa Rica, Honduras y El Salvador, entre otros.

Finalmente, recurriendo a las metodologías en línea-sincrónicas, se han programado veinte capacitaciones dentro de las cuales están los siguientes cursos: Analítica y gestión de datos para directivos, Introducción a la transformación digital y su impacto en el sector asegurador, Tendencias digitales para el sector asegurador, Análisis y visualización de datos, Aplicación de metodologías ágiles en las organizaciones, Inteligencia artificial y *machine learning*: Aplicaciones en seguros, *Design thinking*-Curso de estrategias para la innovación de servicios, Internet de las cosas aplicada a seguros y Analítica de datos aplicada a tarificación de seguros.

Sin duda, el sector asegurador colombiano y latinoamericano cuenta con un instituto que trabaja diariamente para poner a disposición la mayor cantidad de programas de capacitación para empleados, proveedores, intermediarios y clientes de las aseguradoras. 

Bibliografía

Schwab (2016). *The Forth Industrial Revolution*. World Economic Forum