

1 9 9 2

N. 42595
R. 41171



I ENCUENTRO MUNDIAL DE SEGUROS
WORLD INSURANCE ENCOUNTER I

XXIII CONFERENCIA HEMISFERICA DE SEGUROS

FORMACION: EXPERIENCIAS, SISTEMAS Y COOPERACION

LA ENSEÑANZA DE SEGUROS A NIVEL PROFESIONAL Y TECNICO
EXPERIENCIA AMERICANA

Organizado por:
INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES FINANCIEROS Y DE SEGUROS (INESE)
Y EL PATRONATO DE ESCUELAS DEL SEGURO

Patrocinado por:
ALLIANZ RAS

POR GUILLERMO CARRILLO

Presidente del Comité permanente de formación aseguradora de FIDES

I ENCUENTRO MUNDIAL DE SEGUROS

Exposicion del

SR. GUILLERMO CARRILLO FLECHA

SEÑORES ORGANIZADORES DEL
I ENCUENTRO MUNDIAL DE SEGUROS

Al empezar mi disertación quiero expresarles mi especial agradecimiento al invitarme por intermedio de mi dilecto amigo Manuel Maestro, a exponer conjuntamente con distinguidas personalidades sobre el tema de la formación profesional en Seguros. Acepté gustoso encargo tan significativo e importante por que constituye el reconocimiento a la permanente preocupación que tiene la FEDERACION, por enriquecer la calidad intelectual de sus recursos humanos, puesta de manifiesto al haber creado desde hace muchos años atrás el COMITE PERMANENTE DE FORMACION ASEGURADORA, que tengo el alto honor de presidir.

El cargo que ejerzo me ha permitido conocer de cerca los esfuerzos que realizan los países miembros de nuestra organización, actitud que es necesario destacar porque constituye el reconocer a los responsables del sector, la preocupación por mejorar la capacidad técnica e intelectual de sus trabajadores, incrementar su profunda convicción humanística y propiciar el manejo deontológico de los riesgos que se amparan.

El seminario que nos convoca, contempla un esquema de tres temas básicos sobre formación aseguradora y

cinco ponencias en los que el segundo tema se refiere a la enseñanza de seguros a nivel profesional y técnico, que se divide en dos ponencias

- Experiencia Europea
- Experiencia Americana

Mi compromiso es dialogar sobre la experiencia americana que por su amplitud demanda un esfuerzo de síntesis apreciable, porque en sólo 20 minutos debo exponer el tema que comprende nuestra formación profesional y técnica desde Canadá y Estados Unidos hasta la Tierra del Fuego.

Por esta razón trataré de mantener mi disertación dentro del marco señalado de perspectiva general.

Por razones de exposición hemos definido a la formación técnica como el aprendizaje en seguros que se realiza a través de cursos regulares, seminarios de actualización y perfeccionamiento a nivel post-secundario, con mayor énfasis en la enseñanza puntual de los riesgos.

La formación profesional es la que se adquiere en instituciones especializadas con un alto nivel de enseñanza que engloba la formación en seguros y aquellas disciplinas que le son afines constituyéndose en una formación integral de la persona. Estos

centros especializados de alto nivel se denominan Institutos o Escuelas Superiores de Enseñanza en Seguros.

Por último, tenemos las Universidades en que el aprendizaje de una profesión determinada, se encuentra apoyada con estudios de especialización, de extensión profesional o de post-grado.

Por los aspectos generales que hemos expuesto puede notarse que los límites que dividen las ponencias son difíciles de demarcar, porque la formación en seguros por su concepción y amplitud, obliga en un seminario de esta naturaleza a desarrollarla por temas, en un marco conceptual, en que estos tienen puntos comunes que espero que quienes somos los ponentes hayamos abordado en forma complementaria.

En una apretada síntesis, podemos decir que como toda rama del saber humano nacida de la experiencia, la transferencia de conocimientos en Seguros se realizó en un principio persona a persona, por lo que era muy limitado acceder al aprendizaje. Ejecutivos preocupados por mejorar un negocio noble e importante que se torna cada vez más difícil y complicado

rescataron la idea de la enseñanza formal en Seguros.

Es en ese sentido que en nuestros países la enseñanza empieza paulatinamente y por la actitud pionera de aseguradores nativos con visión de futuro que crearon Instituciones dedicadas a este fin bajo el amparo de las asociaciones gremiales de aseguradores y cuyo patronato ejercen con el apoyo directo de empresas aseguradoras y reaseguradoras del medio.

En un principio la orientación que tuvieron estas Instituciones de formación fue la difusión generalizada de las técnicas aseguradoras con un matiz de enseñanza en base a la orientación de cada mercado y dos grandes grupos: el de seguros de personas y el de propiedades.

Con los años, la enseñanza se ha venido haciendo más integral y especializada por la cual a los cursos se les ha incrementado el número de horas y adicionado temas que tenían que ver con el manejo empresarial por la importancia que ha ido adquiriendo el ampliar las posibilidades de desarrollo de la empresa.

Algún tiempo después se visualiza la necesidad que los egresados de estas instituciones, que en muchos

casos han ido escalando posiciones en su empresa, actualicen sus conocimientos, los consoliden y como resultado de esta realidad se empiezan a diseñar y organizar SEMINARIOS, CURSOS DE ACTUALIZACION, Y MESSAS REDONDAS para intercambiar conocimientos y experiencias a nivel internacional.

En algunos países el campo de acción de estas instituciones educativas está circunscrita a un sólo lugar del territorio, la capital, otras realizan actividades en diversas ciudades dependiendo de sus necesidades, el número de filiales y el tamaño de sus mercados.

Los requerimientos cada vez más exigentes de los clientes, del entorno, la competencia y la natural aspiración de surgimiento o crecimiento empresarial ha significado un mayor profesionalismo de los ejecutivos y personal en general obligando incluso a que los jóvenes que ingresan al sector estén adecuadamente preparados.

En ese sentido algunas de estas instituciones han tenido que diseñar verdaderas profesiones con una estructura muy sólida y coherente de la currícula, que los ha obligado a gestionar la oficialización ante el ente regulador de la enseñanza de su país.

En muchos casos estas instituciones de nivel superior han sido herederas de otras de nivel post-secundario, el acceder a estratos superiores de enseñanza ha servido para que el nivel educativo se refuerce, y se mejore la imagen de la institución educativa permitiendo invitar como profesores a catedráticos de las universidades en los cursos de refuerzo y consolidación de los cursos de seguros.

Actualmente hay doctrinas liberales que se están aplicando en muchos países como salida a la crisis, que nos afectan sustantivamente. Todo ello constituye el entorno en que se desenvuelve la actividad aseguradora y nos obliga a marchar a la par y al paso de nuestras sociedades, sus circunstancias, sus progresos y sus problemas, y debemos como INSTITUCION DE SERVICIO Y AMPARO a sus riesgos ser lo suficientemente ágil y eficiente para cumplir con nuestra función social a través de un manejo empresarial, serio y coherente.

He realizado este ligero y global recuento para resaltar la importancia que tiene el recurso humano en nuestro sector, y la preferente atención que debemos tener en su formación y preparación permanente.

Estos hechos y circunstancias en mayor o menor grado han gravitado para impulsar en nuestros países la formación profesional y técnica. Desde hace algunos años FIDES viene propiciando encuentros anuales de los DIRECTORES de Centros de Enseñanza para que intercambien experiencias, conocimientos, mejoren sus sistemas de enseñanza, reorienten sus objetivos, y programas.

En este último aspecto durante nuestro mandato hemos organizado el II y III Encuentro de Formación Aseguradora, con resultados bastante halagadores, habiéndose planeado que el IV Encuentro, programado para octubre del presente año se realice en las instalaciones de la Universidad de GEORGIA en Estados Unidos de Norteamérica, donde los Directores de las entidades educativas participarán previamente en un Seminario de Actualización de las últimas técnicas y métodos de enseñanza con la presencia y asesoramiento de los catedráticos de dicha Universidad. Aspiramos que con el esquema que hemos desarrollado, para ese Encuentro los resultados que se obtengan sean altamente satisfactorios.

Podemos considerar que la enseñanza en hispanoamérica está diseñada dentro de un entorno en que se tienen en cuenta dos parámetros fundamen-

tales, la estructura jerárquica de la empresa y su estructura orgánica.

En la primera, debemos mencionar que existe diversas categorías, según sea la estructura piramidal de la empresa, desde la alta dirección hasta los niveles inferiores.

Desde el punto de vista de la estructura orgánica, dividiendo a la empresa en áreas, la enseñanza especializada ha sido incorporada a la temática de los cursos y las profesiones que sobre seguros existen.

La enseñanza para el ingresante al sector es cada vez más exigente porque es el trabajador que en los próximos años deberá afrontar las realidades de una época muy diferente a la nuestra en conocimientos, habilidades, competitividad y avances tecnológicos.

También debemos recordar que del II Encuentro a la fecha han ocurrido acontecimientos inesperados que cambian el espectro geopolítico del mundo, desde aquellos que afectan el entorno mundial a los que en menor escala lo hacen a nivel regional o local.

En lo geopolítico y social la unificación de las dos Alemanias, la guerra del medio oriente con la demostración más importante de desarrollo tecnológico

tanto bélico como de información, el cambio filosófico y de mentalidad de los países del Este, especialmente el de la Unión Soviética, los acuerdos de paz en Centro América, las políticas más liberales que los países de América del Sur están adoptando, así como la nueva etapa de desarrollo de la Comunidad Europea al margen de temas como el terrorismo, las catástrofes naturales, el deterioro del medio ambiente por el hombre, afectan una actividad tan internacional como el Seguro y Reaseguro que tiene la obligación moral de proteger la prosperidad personal, familiar, empresarial y del Estado con garantía de seguridad y estabilidad en el largo plazo como actividad que tiene antigüedad similar a la del descubrimiento de América que hoy motiva este "Encuentro Mundial".

Es importante resaltar el entorno en que los países Iberoamericanos se han desenvuelto en las últimas décadas como producto de un proteccionismo, muchas veces a ultranza, resultado de políticas con tendencias nacionalistas y populistas con resultados negativos.

El empresariado con mentalidad de corto plazo, provocó y acentuó cíclicas crisis económicas, que han acumulado crisis sociales y propiciado inestabilidad política. Como resultado de ello se dio la des-

confianza en el inversionista local y del exterior e incertidumbre en el ahorrista nativo que ha trasladado en amplia medida sus recursos económicos a economías más estables caracterizada por la fuga de capitales en toda la región.

Esta mayor incertidumbre ha propiciado que el capital de riesgo sea puesto mayoritariamente por el Estado en sacrificio de su función social y se haya reducido la reinversión privada sin tener en cuenta que los procesos productivos, que sirven de sustento a las economías constituyen proyectos de largo plazo y garantizan el camino de la prosperidad.

En nuestro sector, en un número importante de países, se recurrió al fácil expediente del monopolio estatal en el reaseguro, seguros del Estado y un mercado tarifado que permitió contar con una caparazón de protección y amparo, muchas veces más allá de límites razonables, traduciéndose en mediocridad técnica, comercial y un manejo financiero rudimentario, clásico y a veces especulativo.

Producto de las frecuentes crisis, y por lo tanto con un desarrollo discreto y muchas veces artificial nuestro mercado no ha adquirido la madurez, solidez y crecimiento adecuado de tal forma que las utilida-

des no han cubierto las expectativas de los accionistas al percibir una mejor renta; de los usuarios al tener acceso a un producto con mejores y mayores coberturas a costos más adecuados y, finalmente, de los trabajadores por no haber percibido no sólo un ingreso con mayor capacidad de consumo y de ahorro, sino con limitados presupuestos para CAPACITACION. Como consecuencia de la baja rentabilidad se castigaba la inversión en Formación Técnica y Profesional sin formar futuras generaciones de aseguradores con sentido internacional. No se ha dado pues lo que denomino el "Equilibrio de Satisfacciones" que considero elemental para el desarrollo empresarial.

En esta situación la rentabilidad técnica ha estado muy por debajo de límites aceptables y la utilidad ha sido producto del manejo financiero especulativo, por lo que no existían planes de desarrollo a largo plazo en Educación.

El Proteccionismo y por lo tanto el amparo artificial del que se ha gozado, ha permitido esconder y repetir errores, persistir en ellos y no se ha tenido en cuenta una visión de futuro respecto al usuario. No hubo, por lo tanto, inversión en Investigación y Desarrollo, que significa creación de NUEVAS TECNOLOGIAS Y NUEVOS PRODUCTOS para ir adecuando las prestaciones del seguro a la evolución de

necesidades del cliente. Debemos ser una industria permanentemente orientada al asegurado.

He mencionado reiteradamente que los tiempos han cambiado pero debo agregar que en muchos casos los acontecimientos se han producido aceleradamente y la liberalización que algunos ya han venido aplicando desde años atrás y otros la están implementando nos sirven de experiencia para no incurrir en los errores tradicionales de estos procesos y facilitan nuestra adecuación a los nuevos términos de competencia.

Está demás decir que la estabilización de la economía, la reducción de los problemas sociales, la continuidad de los procesos democráticos, contribuyen a reducir el nivel de incertidumbre y empieza el país a caminar hacia el progreso, se comienza a avisorar el mediano y largo plazo y por lo tanto los proyectos adquieren vigencia, nos vemos animados a plantearnos alternativas, mirar por anticipado, empezar a convertir las ideas en estudios, analizarlos y evaluarlos, intervienen más las decisiones basadas en reglas de largo aliento y de costo/beneficio, se necesita recursos humanos más capacitados y mejores profesionales y se hace imprescindible primero para

subsistir y luego para crear, INVERTIR EN CAPACITACION Y FORMACION PROFESIONAL.

Por otro lado la liberalización nos obliga a tener reglas claras, expresiones numéricas reales, manejo técnico de primera calidad, decisiones rápidas y certeras, total transparencia y mayor honestidad con nosotros mismos.

Cuando existe un monopolio de reaseguro otro juega por nosotros, al desaparecer, debemos aceleradamente aprender y manejar las reglas del Negocio Internacional, el concepto de la anticipación del estudio de la situación y una y otra vez regresamos al mismo planteamiento recursos humanos altamente capacitados es decir INVERSION EN CAPACITACION Y FORMACION PROFESIONAL para lograr estándares de competencia de nivel internacional.

No escapa al elevado criterio de todos ustedes, porque además lo conocen, la enorme complejidad de nuestro negocio, la importancia que adquiere día tras día la formación profesional, que tiene que ser amplia, integral, profunda y muy completa, que la concurrencia de diferentes disciplinas que hoy no practicamos deberán formar parte de la enseñanza escolarizada que hoy impartimos para seguros, o com-

plementamos con la enseñanza de la Administración de Riesgos y la Seguridad.

El futuro con los nuevos descubrimientos que se avisan obliga a que replantemos la enseñanza. La serie de pensamientos que les he ido mencionando espero que contribuyan para que los empresarios nos comprometamos a promover y apoyar la formación profesional y la capacitación, recordando que estas constituyen la mejor garantía de afrontar los años venideros con optimismo y éxito.