



LIMRA Talent Solutions International

# Escuela de Directores Regionales

## RESUMEN DEL PLAN DE ESTUDIOS

Este programa de 4 días y medio está diseñado para los directores regionales que se desempeñan en la oficina central o en las agencias. Los asistentes aprenderán a atraer, seleccionar, capacitar y supervisar con eficacia a los gerentes de agencia o de distrito para llevar a cabo una revisión exhaustiva del desempeño y una visita in situ, aplicar o demostrar de manera más eficaz un proceso de entrevista estructurado y llevar adelante un proceso de selección gerencial.

### **Apertura del Curso**

Los estudiantes recibirán una introducción a los objetivos de repaso, el horario diario y las expectativas del curso. Conocerán mejor a su instructor de LIMRA y tendrán la oportunidad de conocer a sus compañeros.

### **Estado de la Industria**

Basándose en la investigación de LIMRA, los estudiantes explorarán las últimas estadísticas de la industria (específicas del país) y analizarán las tendencias que afectarán la forma en que hacen negocios en el futuro. Verán que hay oportunidades incluso en acontecimientos que no pueden controlar, como la normativa gubernamental y las presiones de los competidores.

### **Planeación de Operaciones de Marketing**

Los estudiantes discutirán diferentes formas de planeación, desde un proceso básico de planeación diaria hasta la planeación estratégica más avanzada, y determinarán las diferencias y cuándo usar cada una. Se analizará la importancia de la misión, visión y filosofía de la región y cómo influyen en toda la

operación regional. Los estudiantes aprenderán a usar el análisis FODA examinando un ejemplo del proceso.

### **Planeación de Talento Humano y Productividad**

Los participantes recibirán la información necesaria para planear y proyectar los objetivos de talento humano y productividad. Las proyecciones de talento humano se realizarán analizando el desempeño histórico de la agencia. Se hará hincapié en la importancia de seguir un proceso ordenado. La sesión concluirá con la presentación de un plan de acción de atracción de talento que une los pasos del proceso.

### **Análisis de la Operación de Marketing de Directores Regionales**

Usando la información que trajeron al taller, los estudiantes trabajarán en equipos para analizar sus propias regiones. Podrán determinar las fortalezas y debilidades internas de su región. Un análisis más detallado revelará oportunidades y amenazas

externas para la región que ocuparán un lugar destacado en los planes futuros de la región.

### **Resolución de Problemas y Análisis de Problemas Individuales**

¿Qué pasa cuando algo sale mal? Por lo general, siempre sale algo mal que podría impedir que el director regional logre sus planes. Los estudiantes aprenderán un proceso de resolución de problemas que da resultado. También aprenderán algunas dificultades comunes que impiden la correcta resolución de problemas y qué hacer al respecto. Trabajando en equipos, los estudiantes desarrollarán habilidades mediante el proceso de resolución de problemas. Usando información de problemas de la vida real planteados en el taller, analizarán la situación para determinar la causa del problema.

### **Liderazgo**

Los estudiantes aprenderán cuán importante es un buen liderazgo para llevar a cabo una exitosa operación de marketing regional y cuáles son los componentes básicos fundamentales para un liderazgo eficaz. Identificarán sus fortalezas como líderes y en qué áreas pueden necesitar mejorar enfocándose en 10 competencias.

#### **Estilos de Liderazgo**

Una vez que determinen sus estilos de liderazgo, los estudiantes aprenderán a usar los diferentes estilos. Lograrán una mejor comprensión de cuándo y cómo usar los estilos y la importancia de poder determinar el estilo adecuado para la situación.

### **Gestión del Cambio**

El cambio nos afecta a todos y los estudiantes aprenderán qué impacto tiene en sus regiones y en las personas que se encuentran en ellas. Además, conocerán los 5 desafíos principales del cambio, por qué las personas se resisten al cambio y qué control tienen sobre los acontecimientos de cambio.

### **Supervivencia del Equipo**

Mediante un ejercicio de simulación, se pondrá a los estudiantes en una situación de vida o muerte. Solo sobrevivirán si toman buenas decisiones y trabajan en equipo. Este ejercicio es sumamente importante para ayudar a los estudiantes a comprender el valor del trabajo en equipo en sus regiones.

### **Formación de un Equipo de Operaciones de Marketing**

Los estudiantes aprenderán a generar trabajo en equipo en sus regiones y a fomentarlo en todas las agencias de su región. Una revisión de las 4 etapas de desarrollo distintas que atraviesan todos los

equipos ayuda a los estudiantes a comprender en qué parte del ciclo se encuentran muchas de sus agencias y cómo pueden ayudarlas a alcanzar la etapa de mayor desempeño.

### **Conceptos de Marketing**

Casi todas las grandes empresas de nuestro tiempo se describen como tales porque son grandes compañías de "marketing". Los estudiantes aprenderán cómo hacer que sus regiones sean excelentes operaciones de marketing imitando lo que hacen las grandes compañías de marketing. También aprenderán lo importante que es el marketing y cómo introducir la idea del marketing de destino en las agencias de su región.

### **Atracción de Talento en su Operación**

Ninguna región sobrevivirá por mucho tiempo sin sumar nuevos rostros a la operación. Pero no se trata simplemente de traer personas; debemos traer personas de calidad que se queden en la compañía y se desempeñen de acuerdo con nuestros estándares. En esta sesión, los estudiantes obtendrán una nueva perspectiva sobre la atracción de talento y aprenderán cómo participar más en el proceso que realizan los gerentes de agencia para atraer a personas a la compañía.

### **Selección en su Operación**

Junto con la atracción de personas de calidad viene la selección de aquellas dignas de unirse a su operación regional. Los estudiantes continúan analizando el proceso de "contratación" en esta sesión, concentrándose en los principios para seleccionar solo a los mejores candidatos. Se enseñará un proceso de selección exitoso comprobado y se presentarán herramientas prácticas.

### **Capacitación en su Operación**

Siguiendo con el enfoque de ROS en lo que sucede en las agencias de cada región, los estudiantes ahora centrarán su atención en cómo se desarrolla al personal contratado de buena calidad. Incluso si la calidad del personal contratado mejora y el candidato contratado es mejor debido a la selección, la región aún puede fallar debido a una capacitación inadecuada. Los estudiantes aprenderán la diferencia entre capacitar a los agentes y simplemente educarlos, lo que hacen la mayoría de los gerentes de agencia.

## **Gestión de Desempeño en su Operación**

Una vez que el agente está capacitado, se necesita una supervisión continua y la gestión de desempeño para mantener altos estándares. Los estudiantes aprenderán la importancia de fijar estándares y expectativas y de dirigir para alcanzarlos. Aprenderán la diferencia entre la gestión de los resultados y la gestión de las actividades. También conocerán una técnica de coaching en el campo, que se puede utilizar de manera eficaz en las visitas de campo.

## **Habilidades de Gestión de Campo**

Los estudiantes ahora se centrarán en el papel tan importante que desempeña el gerente de agencia en el éxito de la región. Aprenderán las habilidades específicas que necesita todo gerente de agencia para un desempeño óptimo. Usando ejemplos completos y herramientas creativas, los estudiantes aprenderán a diagnosticar las necesidades de desarrollo de habilidades de los gerentes de agencia y a crear un plan para que las adquieran.

## **Desafío Centralia I**

Centralia es un país hipotético creado para los estudiantes de ROS. Una compañía de servicios financieros comenzó a operar allí hace unos años y los resultados fueron muy positivos. Últimamente, sin embargo, la compañía está teniendo muchos problemas. Se despidió al personal gerencial de la oficina central de la compañía y se enviará a los estudiantes de ROS a Centralia para que determinen qué está mal y desarrollen un plan para que la compañía vuelva a ser rentable. Trabajando en equipos, los estudiantes comenzarán ese proceso en esta sesión abierta mediante el análisis de la compañía.

## **Hacerlo Todo: Eficacia Personal**

Comprender la importancia de la eficacia personal es solo una parte de la ecuación. Los estudiantes aprenderán técnicas importantes que los ayudarán a tener más éxito en sus roles, desde identificar lo que es una pérdida de tiempo y manejarlo adecuadamente, hasta el poder de delegar y empoderar de manera eficaz.

## **Mentoría y Planeación de Sucesión**

¿Cómo pueden los líderes continuar creciendo en sus roles sin la formación de talento para promover a una persona de menor rango que pueda ocupar adecuadamente el puesto? Aprender técnicas de mentoría y el valor que las relaciones de mentoría pueden aportar a la organización es invaluable. Dar el siguiente paso con los mentores hacia una

planeación de sucesión proactiva le ofrece a su organización una propuesta de valor única para su cliente.

## **Visitas de Campo y Coaching**

Se les presentará a los estudiantes una variedad de nuevas herramientas que los ayudarán a realizar visitas de campo más eficaces. Se discutirá la filosofía de las visitas de campo, y los estudiantes aprenderán cómo establecer objetivos para la visita, qué hacer mientras visitan una agencia y cómo hacer un seguimiento eficaz de la visita. Se repasará la técnica de coaching aprendida en el día 3, y los estudiantes aprenderán a aplicar las técnicas de coaching en situaciones regionales reales.

## **Juego de Roles de Visita de Campo**

A través del juego de roles, los estudiantes desarrollarán habilidades en el arte de las visitas de campo y el trato con los gerentes de agencia. Se representarán 3 escenarios diferentes que son bastante realistas. Los estudiantes harán los papeles de director regional y gerente de agencia, y se solicitará a la clase que brinde sus valiosos comentarios. Estas opiniones, aunque son especialmente útiles para los estudiantes que hacen el juego de roles, ayudan a todos a desarrollar las habilidades para ser más eficaces en una visita de campo.

## **Diseño de Planes de Acción para Mejorar**

Se hará una introducción al concepto de la planeación de acción. Los estudiantes aprenderán a formular objetivos específicos y a desarrollar un plan para lograrlos. El plan determinará actividades específicas con fechas de inicio y finalización. También asignará deberes y responsabilidades a las personas. Los estudiantes podrán diseñar un plan para resolver los problemas de su región. Podrán incorporar en el plan todas las cosas aprendidas hasta ahora en el taller ROS.

## **Desafío Centralia II**

Continuando con el trabajo en equipo que comenzaron el día 3, los estudiantes ahora diseñarán su plan para revitalizar la compañía en crisis en el país de Centralia. También deberán armar una presentación de sus planes ante el directorio, que se hará el día 5.

### ***Informes del Desafío Centralia***

Cada equipo pasará al frente del aula para comentar su análisis de los problemas de la compañía en Centralia y sus planes para que vuelva a ser rentable. El resto de la clase y el instructor de LIMRA actuarán como el directorio y harán preguntas difíciles a cada equipo mientras presentan sus informes. Esta importante experiencia de aprendizaje del taller ROS ayuda a los estudiantes a pensar como sus superiores en su propia oficina central, a diseñar planes para superar situaciones desastrosas si se presentan en su propia región y a discernir cómo usar las diversas habilidades desarrolladas en ROS.

### ***Gestión Empresarial***

El director regional es, ante todo, el gerente de una empresa y debe tener habilidades especiales de gestión empresarial para desempeñarse con éxito. Esta sesión brinda al estudiante conocimientos y habilidades en 2 áreas importantes de la gestión empresarial: gestión del tiempo y gestión financiera. Los estudiantes analizarán la forma en que invierten su tiempo y desarrollarán técnicas para hacerlo más sabiamente. Luego, estudiarán 4 formas clave de afectar el resultado final en su región. Finalmente, aprenderán cómo hacer análisis de costo-beneficio para ser más eficaces en la forma en que se invierte el dinero en la región.

### ***Plan de Desarrollo Personal***

Los estudiantes revisarán un ejemplo de plan de desarrollo profesional de un director regional. Se les proporcionará el esquema del plan para que elaboren uno para sí mismos. Este incluye un análisis de sus necesidades de habilidades personales y la determinación de cómo alcanzarlas.

### ***Cierre del Taller***

Los estudiantes repasarán los objetivos de ROS para asegurarse de que todos se hayan logrado durante esta experiencia de 4 días y medio. Se les asignarán proyectos posteriores al taller que les permitirán transferir las nuevas habilidades adquiridas del aula a sus regiones.