



## Mejora de la colaboración entre Corporate y Ventas en una empresa de seguros en crecimiento



### ORGANIZACIÓN

Alliant National Compañía de Seguros de Propiedad



### SECTOR

Seguros



### ACERCA DE

Alliant National es una compañía, con sede en Colorado, que ofrece seguros de propiedad a través de una red de agentes independientes.

### RETO

Alliant National Title Insurance Company se fundó en 2005 para proporcionar servicios de seguros de propiedad, como suscripción y procesamiento de reclamos, a agentes independientes en los Estados Unidos. Al igual que todas las compañías de seguros, Alliant National sufría una tensión constante entre el departamento de gestión de riesgos y el área de ventas. En el caso de Alliant, sin embargo, esa tensión dividió a la compañía en dos bandos opuestos, cada uno dirigido por un socio fundador. En 2012 la tensión se disparó poniendo en peligro la existencia de la empresa.

Alliant había intentado varias veces reconciliar los dos bandos del negocio, pero esos intentos fracasaron. Peor aún, la mayoría de esos esfuerzos provocaron escepticismo, desconfianza e inseguridad. Como consecuencia, cada bando se cerró todavía más en su posición.

**“Las herramientas de Arbinger proporcionaron una estructura que nos permitió considerar a todos los stakeholders y examinar cómo interactuamos entre nosotros y con nuestros clientes. Como resultado, diferentes partes de la organización se alinearon y compartieron una única visión general de negocio.”**

#### BOB GRUBB

Chief Executive Officer

### SOLUCIÓN

En 2013, uno de los fundadores de Alliant leyó “Anatomía de la Paz”, de Arbinger, y se dio cuenta de que el problema de la mentalidad dentro de la caja, descrito en el libro, era exactamente lo que estaba afectando a la compañía. Compró copias del libro y las distribuyó al equipo directivo, con la esperanza de que llegaran a la misma conclusión. Lo hicieron y decidieron trabajar con Arbinger.

Después de evaluar la situación, Arbinger facilitó un taller de dos días para el equipo directivo. El taller equipó a los líderes de Alliant con las herramientas y principios que les permitieron comprender cómo habían estado contribuyendo a perpetuar el conflicto. Además, comenzaron rápidamente a abordar y reducir la tensión. Además de resolver este conflicto que claramente debilitaba

a la organización, los líderes de Alliant utilizaron las herramientas que aprendieron en el taller para implementar la mentalidad fuera de la caja en el día a día. Esto les permitió trabajar de manera más efectiva poniendo mayor foco en los resultados. Para conseguirlo, varios managers de Alliant se formaron como facilitadores internos de Arbinger, y enseñaron al resto de la compañía a comprender y utilizar las herramientas de Arbinger.

**“En términos de cómo las herramientas de Arbinger nos ayudarán a marcar la diferencia, a nivel individual, de equipos y como compañía, solo el cielo es el límite.”**

**DAVID SINCLAIR**  
Chief Operating Officer

estaba al servicio de los objetivos de los principales stakeholders de Alliant.

Luego redefinieron los roles y funciones de la empresa para garantizar que se apoyaban mutuamente, así como los objetivos generales de la misma. A continuación, los líderes de Alliant desarrollaron planes de trabajo personales detallados para asegurar que el trabajo de cada individuo realmente fuera útil a aquellos que se veían afectados por sus esfuerzos: sus managers, compañeros de trabajo, equipos y los clientes principales: los agentes independientes.

## RESULTADOS

Tras implementar esta forma de trabajar y de poner en práctica la mentalidad fuera de la caja en Alliant, el resultado ha sido extraordinario. En ocasiones, todavía surgen conflictos, pero cuando esto ocurre, se manejan de manera constructiva. Hay una sensación de apertura a nuevas ideas y colaboración entre las áreas de gestión de riesgos y ventas. Al utilizar las herramientas de Arbinger se han reducido con éxito los objetivos que estaban en conflicto entre empleados y diferentes áreas de la empresa. Se han alineado esfuerzos para lograr los objetivos corporativos y ha aumentado el sentido de responsabilidad de las personas. Gracias a esta forma de trabajar, los empleados están comprometidos a lograr sus objetivos de manera que contribuyan al éxito de los demás y de la organización.

Ahora trabajan como un solo equipo con un único objetivo común: servir a los agentes independientes. En términos de resultados de negocio, Alliant National ha crecido casi el doble que sus competidores, han sido galardonados con el premio “Great Place to Work”, y en la actualidad ocupan el décimo puesto en el ranking de mejores agentes de seguros de propiedad de los Estados Unidos.

Pero quizás el impacto más importante para ellos, ha sido que uno de los fundadores se sintió lo suficientemente cómodo como para jubilarse, y dejar el futuro de la empresa en manos del otro fundador.

Arbinger es el líder mundial en cambio de mentalidad. Mediante herramientas de formación, consultoría, coaching e implementación, ayudamos a que las personas, los equipos y las organizaciones pasen de una mentalidad *dentro de la caja* a una mentalidad *fuera de la caja* y apliquen estrategias clave y patrones de comportamiento que refuercen este cambio. El resultado es una mejora espectacular y sostenida en los indicadores clave de éxito de nuestros clientes: tanto en el nivel de colaboración, como en el compromiso de los empleados, *accountability*, incremento de los ingresos, cuota de mercado y rentabilidad del negocio.

**Arbinger**  
Institute