

JÓVENES PROFESIONALES DE CONSULTORÍA EN SERVICIOS FINANCIEROS

Por Gabriel O. Rosignoli, Director de la práctica de servicios financieros, Paradigma Sociedad de Soluciones.

La consultoría en servicios financieros ofrece a profesionales de distintas disciplinas la posibilidad de incorporar una gran diversidad de conocimientos y habilidades.

Luego de superada la crisis de diciembre de 2001, la industria de servicios financieros vuelve a ser uno de los actores con mayor crecimiento en la economía argentina. A las empresas tradicionales (bancos, AFJP, ART y compañías de seguros), se suman progresivamente otras como, por ejemplo, los “*retailers*” (supermercados y tiendas de departamentos) que también ofrecen productos crediticios o seguros para sus clientes.

Este ejemplo y otros múltiples factores hacen que la industria en general acreciente sus inversiones en proyectos que permitan sustentar e incrementar su posicionamiento en un mercado cada vez más competitivo.

■ Los desafíos

Este nuevo auge de proyectos impulsa el crecimiento de la consultoría en servicios financieros, ofreciendo a los jóvenes profesionales la posibilidad de subirse a una nueva ola de cambios, que tiene como principales ejes la competitividad en ingresos y la competitividad en costos. La optimización del “servicio a clientes”, que redunde en el crecimiento en market share no sólo a partir de la captación de nuevos clientes sino de la fidelización de la cartera existente (competitividad en ingresos).

Podemos decir que un desafío para los nuevos profesionales es participar en iniciativas tendientes a la sabia incorporación de las nuevas tecnologías de sistemas informáticos y comunicaciones en la relación con los clientes. Un caso que se repite en las distintas entidades financieras es la migración de las operaciones más económica y cercana al cliente.

Cuando hablamos de “sabia incorporación” queremos decir que este camino requiere repensar no sólo los servicios sino la forma de que los clientes los adopten en su vida diaria.

El perfeccionamiento de los “procesos internos” de las empresas, tendientes a lograr mayor precisión y economía en costos propios y por servicios contratados (competitividad en costos). Cada vez más la industria de servicios financieros tiende a

incorporar prácticas que fueron hasta el momento patrimonio casi exclusivo de otras industrias, como por ejemplo los conceptos de *supply chain management* ampliamente instalados en empresas industriales y de logística.

Todas estas iniciativas requieren que los profesionales, además de contar con el *expertise* específico en el tema, tengan el conocimiento de prácticas tales como *project management*, cuyo objetivo es asegurar la realización del proyecto según los objetivos y plazos definidos, o el *change management* focalizado en asegurar la adaptación de la organización a los cambios.

■ Una oportunidad para todos

En síntesis, la consultoría en servicios financieros ofrece a profesionales de distintas disciplinas la posibilidad de incorporar una gran diversidad de conocimientos y habilidades, bases para su desarrollo como "*new managers*", en una industria donde puede decirse que las fronteras de la innovación aún no fueron trazadas.