

www.grupoinmotion.com

Habilitamos su Compañía de Seguros **100%** en la NUBE

**VISUALTIME**  
powered by IN MOTION

NUEVO CORE DE SEGUROS + FRONT OFFICE + CX

**EVITA RIESGOS EN LA SUSCRIPCIÓN**

CONSULTA ANTECEDENTES DE DAÑOS, ROBO Y ADEUDOS, DENTRO DE TU PLATAFORMA DE EMISIÓN

WWW.TOTALCHECK.MX

Solera | Audatex | TOTALCHECK

Fundador: Genuario Rojas M. Director General: César Rojas R. ISSN-1561-2392 Número 846 Año XXXV Ciudad de México, 15 de enero de 2020

Publicación Quincenal <sup>®</sup>

# El Asegurador



SECCIONES	
EDITORIAL	2
A PROFUNDIDAD	2
SE DICE...	6
HDI - Un Mensaje para ti	9
Mundo del Asegurador	1
AMASFAC	20
REFLEXIONES	21
LOS NÚMEROS CUENTAN	22
DESDE EL IMESFAC	23

## Insostenible, el costo del reaseguro

### Es hora de ajustar tarifas

Bienvenida la tecnología para ajustes, pero sin marginar la ética pág. 18



• Así lo advierte Horst Agata, director general de Gen Re

• Catástrofes naturales, deficiente suscripción y bajos rendimientos financieros hacen más difícil soportar la situación

pág. 14

COLUMNISTAS

Una mirada al sistema híbrido

Genuario Rojas

pág. 8

Empezar el 2020 con lentitud

Mariana Hernández

pág. 19

IMAGEN: EFE

## Australia en llamas

Incendios causan pérdidas económicas por 2,000 mdd

pág. 3

#Prevención #Salud



## A PROFUNDIDAD

### El drama de la tendencia de una población envejecida

Con base en un documento elaborado por el Servicio de Estudios de Fundación Mapfre denominada *Envejecimiento poblacional*, se puede afirmar que el mundo afronta una transformación fundamental en su patrón demográfico: el envejecimiento de su población como producto del efecto conjunto de la drástica reducción de las tasas de fertilidad y el aumento de la esperanza de vida.

Este patrón emergente tiene profundas implicaciones sociales y económicas. La hipótesis general que plantea el estudio de Fundación Mapfre es que la tendencia a la propagación de una población envejecida podría ser uno de los factores que estén detrás de tres grandes tendencias globales actuales: la creciente interdependencia financiera, el estancamiento secular y la creciente desigualdad económica.

De esta manera, a corto plazo es posible anticipar un futuro muy similar al que vivimos hoy día, caracterizado por crecientes retos para el crecimiento, inestabilidad financiera y los actuales problemas de los sistemas de pensiones basados en mecanismos de reparto; aunque a largo plazo es previsible que la transición demográfica se encargue de revertir dichos problemas con la llegada a un estado de poblaciones estacionarias.

El corto plazo también requiere la participación de políticas públicas que protejan los niveles de bienestar social, ya sea activamente ofreciendo determinadas garantías de cobertura social, o bien pasivamente mediante la prevención de incentivos perversos que puedan distorsionar el sistema productivo y el esquema de seguridad social asociado a éste.

Si desea conocer A Profundidad los pormenores de este documento, ingrese a [www.anuarioseguros.lat](http://www.anuarioseguros.lat) y ubique el texto en la categoría titulada *Reportes*.

# EDITORIAL



IMAGEN: EFE

## CRISIS CLIMÁTICA REPERCUTE EN EL REASEGURO MUNDIAL

De entre los participantes que hacen del riesgo su negocio, quizá el que mayor exposición soporta y peligros corre para enfrentar los grandes riesgos es el reasegurador. Esta figura es la que históricamente ha compartido buena parte de los compromisos asumidos por la industria aseguradora sobre las más variadas y delicadas amenazas que se han registrado en la historia de la humanidad.

El reaseguro se ha distinguido por ofrecer sobrada capacidad financiera para respaldar los compromisos adquiridos por el seguro, y durante la última década ha sido coprotagonista de la indemnización de grandes riesgos que se tuvo la prudencia de cubrir. En algunos de estos casos, aunque el impacto económico haya sido cuantioso, tal desembolso no ha sido suficiente como para obligar al reaseguro a elevar el monto de sus tarifas.

En síntesis, durante este tiempo se vivió lo que en el argot reasegurador se conoce como *periodo de reaseguro blando*, expresión muy familiar para los aseguradores experimentados, que estaban acostumbrados a que los precios subieran o bajaran dependiendo del comportamiento e impacto de la siniestralidad. Pero, tras los años de referencia que han transcurrido, oferentes y tomadores de riesgo ya forman parte de una nueva generación para la cual el concepto de *reaseguro duro* (esto es, con tarifas más altas) es desconocido, por lo menos en la práctica.

Mucho se ha hablado de la gran cantidad de factores que han orillado al seguro a emprender su transformación; pero poco se ha dicho de esto mismo en relación con el reaseguro, y este sector también se encuentra inmerso en cambios en su entorno que hoy lo ponen en la necesidad de retomar la sana práctica de ajustar tarifas, así como de explorar nuevas posibilidades y modelos de negocio que le faciliten continuar soportando la constante y creciente amenaza ocasionada por los riesgos que ha originado el desajuste climático global.

Resulta curioso que hace más de una década los riesgos del cambio climático se consideraban como una amenaza en el horizonte lejano y ante la cual muy proba-

blemente no había que preocuparse tanto; hoy vemos que lo lejano ya forma parte de nuestro vivir cotidiano y que lo que se concebía como poco importante ya es urgente.

La devastación ecológica del planeta es un tema de la mayor seriedad y ya se ha asumido como la principal amenaza desencadenante de grandes catástrofes cuyas consecuencias económicas para aseguradores y reaseguradores, de no calcularse y suscribirse adecuadamente, pueden dejar fuera de combate al más solvente, incluidas las grandes firmas de reaseguro, considerado hasta hoy como un sector prácticamente imbatible.

El cambiante entorno está obligando a los reaseguradores del mundo a buscar esquemas en los que, como en todo negocio, se ponga énfasis en la rentabilidad y solvencia para hacer frente a los compromisos adquiridos. Se dice que el reaseguro logró mantener estables sus precios más de una década porque sus ganancias, producto de las inversiones, se lo permitían. Ahora la realidad es otra, y la ganancia se ha vuelto marginal, insuficiente.

Una de las reflexiones que habría que hacer frente a la coyuntura actual es si ganar dinero por medio de las inversiones era la función principal del reaseguro o si esta industria especuló demasiado con la suerte en ese rubro; o si el negocio principal de esta actividad es comprar grandes riesgos y, como segundo objetivo, ganar por concepto de inversiones.

Ante el cambio en el entorno, los reaseguradores se están dando cuenta de que necesitan volver a la sana práctica de negociar con el seguro para ajustar precios, alrededor de un deseable escenario empático en el que se busque ganar-ganar en cada riesgo compartido, lo que requiere la unión y solidaridad entre los miembros de estos dos sectores, porque una lección se extrae sin duda de todo esto: nada es para siempre.

Ajustar los costos del reaseguro es una tarea que no debió postergarse por tanto tiempo. Es momento de retomar dicho ejercicio natural, muy válido, que favorece el razonable equilibrio entre las partes y que las fortalece para afrontar el inesperado surgimiento de la siguiente catástrofe.

#Editorial

## DIRECTORIO

ISSN-1561-2392

Editado y distribuido por:  
PEA COMUNICACIÓN,  
S. DE R.L. DE C.V.  
Av. Insurgentes Sur 933, Int. 203  
Col. Nápoles, Benito Juárez  
03810, CDMX, México.  
Tels.: 55 3626 0495, 55 3626 0498,  
55 5440 7830 y 5440 7831 / Lada sin costo:  
800 821 9393.  
[www.elasegurador.com.mx](http://www.elasegurador.com.mx)

### FUNDADOR

Genuario Rojas Mendoza  
[genuario@elasegurador.com.mx](mailto:genuario@elasegurador.com.mx)

### CONSEJO EDITORIAL

Claudia Elena Aragón  
Verónica Alcántara  
Luis Barros y Villa  
Hugo Butrón  
Ethel García  
Jozabeth Hernández Barrón  
José Abraham Sánchez

### DIRECTOR GENERAL

César Rojas Rojas  
[crojas@elasegurador.com.mx](mailto:crojas@elasegurador.com.mx)

### EDITOR EN JEFE

Luis Adrián Vázquez Moreno  
[lavazquez@elasegurador.com.mx](mailto:lavazquez@elasegurador.com.mx)

### REDACCIÓN

Marcos Medina Durán  
[mmedina@elasegurador.com.mx](mailto:mmedina@elasegurador.com.mx)  
Alma Gabriela Yáñez Villanueva  
[a.yanez@elasegurador.com.mx](mailto:a.yanez@elasegurador.com.mx)  
Daniel Valero Andrade  
[dvalero@elasegurador.com.mx](mailto:dvalero@elasegurador.com.mx)

### FOTOGRAFÍA

Reymundo Martínez Merino  
[rmartinez@elasegurador.com.mx](mailto:rmartinez@elasegurador.com.mx)

### DISEÑO

Claudia Araceli Rojas Rojas  
Mitzi S. Hernández Jiménez  
[produccion@elasegurador.com.mx](mailto:produccion@elasegurador.com.mx)

### COORDINADORA DE PUBLICIDAD

Paola Mendoza Medina  
[paola.mendoza@elasegurador.com.mx](mailto:paola.mendoza@elasegurador.com.mx)

### PUBLICIDAD

Patricia Álvarez Rivera  
Xanath Sánchez Ceballos

### ADMINISTRACIÓN

Briza Islas Yáñez  
[administracion@elasegurador.com.mx](mailto:administracion@elasegurador.com.mx)

### SUSCRIPCIONES

Mayra Solís Tenorio  
[suscripciones@elasegurador.com.mx](mailto:suscripciones@elasegurador.com.mx)

### ASESORÍA JURÍDICA

Lic. Gerardo Trigueros Gaisman

EL ASEGURADOR, periódico quincenal con circulación entre profesionales y empresas de los sectores asegurador, afianzador y ejecutivos de la industria, el comercio y los servicios de la República Mexicana y de seguros y fianzas en el extranjero. Número de reserva al título en Reservas de Derechos de Autor 58-85; núm. de Certificado de Licitud de Título 2500 y núm. de Licitud de Contenido 1601. Registro postal Núm. PP09-1528. Autorizado por Sepomex. Impreso en: INKO IMPRESORES S.A. DE C.V. Bretaña 134, Col. Zacahuiztco, Iztapalapa 09440, CDMX. Tel. 5555709454

Año XXXV No. 846

Miembro activo de



Visítanos en:

[www.elasegurador.com.mx](http://www.elasegurador.com.mx)


#Catástrofes #Daños

# Incendios forestales arrasan Australia y causan 2,000 millones de dólares en pérdidas

Debido a temperaturas récord y meses de severas sequías, Australia vive una de sus peores temporadas de incendios forestales, con un costo para su economía que probablemente ascienda a 2,000 millones de dólares, mientras que las pérdidas aseguradas oscilan hasta este momento en 375 millones de dólares, aunque es probable que tal cifra siga incrementándose, afirmó Jessica Irvine, colaboradora de *The Sydney Morning Herald* y del Consejo de Seguros de Australia.

Las cifras preliminares fueron dadas a conocer los primeros días de enero por esta entidad aseguradora, que especificó que las pérdidas reales se conocerán meses adelante, cuando los incendios se hayan controlado y pueda hacerse una evaluación detallada de pérdidas humanas, patrimoniales y ambientales. Sin embargo, las volátiles condiciones podrían intensificar el fuego; es decir, lo peor estaría por venir, advirtió Shane Fitzsimmons, comisionado del Servicio de Bomberos Rurales de Nueva Gales del Sur.

Mientras que los incendios fuera de control, impulsados por las altas temperaturas y poderosos vientos, dejan a miles de hogares sin luz ni electricidad, los economistas informan que el Banco de la Reserva ofrecerá otro recorte en las tasas de interés el próximo mes, en medio de temores de que los incendios provocarán que los consumidores —por cautela— gasten aún menos.

No obstante, el superávit presupuestario del gobierno de Scott Morrison (primer ministro australiano) parece seguro, luego de que se anunció el despliegue de reservas del Ejército en las zonas devastadas por los incendios forestales en tres estados y la erogación de fondos por 1,400 millones de dólares en dos años en ayuda.

En tanto, el jefe de Análisis Económico de SGS Econo-

mics and Planning, Terry Rawnsley, estimó que los costos directos para las regiones afectadas por el fuego debido a la pérdida de ingresos por turismo, agricultura y ventas minoristas ya se encuentran entre 1,100 millones y 1,900 millones de dólares de este año financiero.

Además, es probable que la neblina de humo que cubre ahora las principales ciudades haya reducido la producción económica nacional en otros 500 millones de dólares desde el comienzo del verano, estimó Rawnsley, incluso mediante la pérdida de productividad, el gasto y la mala salud. "Eso tendrá una repercusión de 1,500 millones a 2,500 millones de dólares en la economía", dijo.

Las cifras se basan en modelos anteriores de los incendios de Tathra en 2018 y en el vínculo entre el tamaño de las pérdidas aseguradas y la producción económica. A medida que aumentan las pérdidas aseguradas —375 millones de dólares en la última estimación del Consejo de Seguros de Australia—, también lo harán los costos económicos.

Rawnsley estimó un efecto en el producto bruto nacional de 0.15 por ciento este año financiero, principalmente en el trimestre de marzo. Advirtió que es probable que muchas comunidades afectadas no puedan recuperarse completamente.

"Para esas comunidades locales se calcula una reducción del 25 al 50 por ciento en su economía. La cuestión a largo plazo es si podrán recuperarse de esto", dijo Rawnsley.

"Muchas de esas áreas son ciudades turísticas y dependen de los ingresos del periodo de verano para pasar el año. Si la ciudad se ha quemado, la gente sencillamente no irá. Algunas de esas áreas son bastante marginales, para empezar. Si su población se aleja, realmente no obtendrá ese beneficio de la reconstrucción", cerró Terry Rawnsley.



IMAGEN: EFE

Incendios forestales en Australia, una emergencia climática sin precedentes

- Los incendios han ocurrido en la costa este y sur, **alrededor de Sidney y Adelaida**.
- Desde septiembre, los incendios han dejado un saldo de **23 muertos y decenas de desaparecidos**.
- Suman **1,500 viviendas destruidas**.
- En Nueva Gales del Sur **se han quemado más de cuatro millones de hectáreas**.
- En 2019, Australia estableció dos veces **nuevo récord de temperatura**. El 17 de diciembre se alcanzó un máximo promedio de **40 °C**, y al día siguiente el mercurio registró **41 °C**.

## APLICACIONES TECNOLÓGICAS

PRESENTAMOS EJECUTIVO INTELIGENTE, EL **CHATBOT** EXPERTO EN SEGUROS.

Soluciones tecnológicas para los sectores

FINANCIERO

ASEGURADOR

AUTOMOTRIZ



### EJECUTIVO INTELIGENTE

- Consulta directa al sistema de pólizas.
- Disminución de recursos humanos.
- Sensación cálida y humana.

[www.saosistemas.com](http://www.saosistemas.com)

SAO  
BUSINESS & IT SOLUTIONS

## Crecimiento en 2020 dependerá de la inversión privada y de la coherencia gubernamental: S&P



Las expectativas de crecimiento para México en 2020 dependerán de la ejecución de las políticas que ponga en marcha el presidente Andrés Manuel López Obrador (AMLO) y de la coherencia en las medidas que instrumente el Gobierno Federal para mejorar la confianza del sector empresarial. El objetivo es que se revitalice la inversión privada y se cristalice con hechos el programa de infraestructura anunciado recientemente por el jefe del Ejecutivo, apuntó la calificadora Standard & Poor's (S&P).

En un reporte que difundió la agencia, ésta ratificó en "BBB+" con perspectiva negativa la calificación soberana de México. En tal sentido, alertó que en el país actualmente hay una discrecionalidad mayor en la implementación de políticas, lo que podría erosionar la confianza del sector privado y disminuir las expectativas de crecimiento en el corto plazo.

S&P no descarta la posibilidad de que durante 2020 rebaje una vez más las calificaciones del soberano de México. Indicó que generar un crecimiento constante y equilibrado en las diferentes regiones y mantener el sólido perfil fiscal mientras cambian las prioridades políticas son los principales desafíos que tendrá que sortear el país para alcanzar un desempeño económico positivo en la década que acaba de iniciar.

### La mayor discrecionalidad en la implementación de políticas podría erosionar la confianza del sector privado

La perspectiva negativa otorgada a México, continúa la calificadora, refleja el riesgo que trae consigo la divulgación de mensajes contradictorios en algunas de las principales políticas ejecutadas por el Gobierno Federal, en específico las asociadas al sector energético y a los proyectos que dependen del financiamiento público.

De acuerdo con Standard & Poor's, si el Acuerdo Nacional de Inversión en Infraestructura del Sector Privado, anunciado por AMLO el pasado 26 de noviembre de 2019, logra mejorar la confianza para incrementar la inversión privada, el país podría vivir un panorama económico más positivo en 2020. La investigación detalla asimismo que la reciente aprobación del Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC) también avivará el crecimiento del aparato productivo en el año que recién arrancó.

En caso de que no existan indicios de una mejora sólida en las condiciones económicas, es probable que el desempeño de México siga siendo uno de los peores

este año, en comparación con otras naciones emergentes, advierte la calificadora. Si esta situación persiste, se alerta en el análisis, se podría debilitar el perfil crediticio del país, lo que se traduciría en otra baja de la calificación soberana.

En contraposición a lo anterior, la calificadora apunta que, si en México existe una política económica acertada que mantenga déficits fiscales moderados, que incentive la inversión y contenga los potenciales pasivos contingentes que representan las empresas del Gobierno en el sector energético, indiscutiblemente se fortalecerán las expectativas de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) y se mantendrán finanzas públicas estables, que deben ir acompañadas de una flexibilidad fiscal apropiada. Ante este escenario, la calificadora afirma que podría revisar la perspectiva del país a estable durante 2020.

**La firma mantiene en perspectiva negativa la calificación soberana del país**

### Recuperación, a marcha lenta

Standard & Poor's prevé para 2020, tras el estancamiento que experimentó la economía en 2019, que el crecimiento del PIB de México sea de 1 por ciento. La firma es enfática y pronostica que el país registrará una recuperación económica durante este año, aunque precisa que será a un ritmo inferior al observado en otros sexenios.

La investigación que difundió la calificadora avizora para este año un consumo sólido de las familias, un repunte en la construcción, exportaciones estables hacia Estados Unidos y mayor claridad en la inversión como resultado de la puesta en marcha del T-MEC.

Standard & Poor's detalla que el sector privado ha mostrado escepticismo en cuanto a la estrategia de crecimiento que ha trazado el Gobierno Federal, la cual incluye un protagonismo mayor de empresas como Petróleos Mexicanos (Pemex) y la Comisión Federal de Electricidad (CFE) en sectores como el energético; por esa razón, sentencia, el gremio empresarial espera políticas más congruentes y alentadoras del titular del Ejecutivo con el objetivo de que se logre aumentar el crecimiento del PIB en los siguientes años.

### Decisiones cruciales

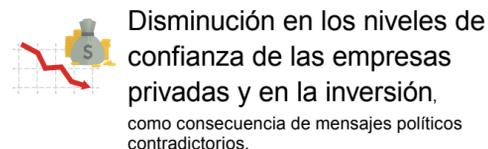
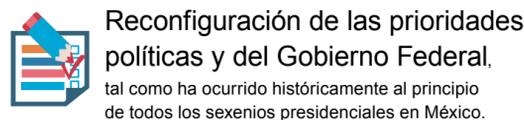
En otro punto de su reporte, la calificadora específica que, a pesar del compromiso del Gobierno Federal para evitar desequilibrios financieros, el débil desempeño económico podría a mediano plazo comprometer la posición fiscal de México.

S&P indica que una base baja de impuestos no petroleros y la disminución a largo plazo en la producción de hidrocarburos limitan la capacidad del Gobierno Federal para poner en marcha políticas fiscales contracíclicas que sean eficaces. La investigación afirma que existe el riesgo de que decisiones políticas difíciles contribuyan al deterioro fiscal, además de que le inyectarían incertidumbre al mercado financiero y deteriorarían el perfil de las calificaciones soberanas.

El análisis que compartió Standard & Poor's también se refiere al desempeño del Banco Central de México (Banxico). La calificadora precisa que esta institución ha logrado mantener la inflación en un solo dígito desde 1999, por lo que, estima, la independencia legal del organismo y el respaldo público hacia la institución deberían traducirse en la continuidad de una política prudente para el país.

Por último, la calificadora destaca que la política monetaria mexicana opera en un entorno de riesgo variable ante movimientos marcados por el tipo de cambio que podrían socavar la confianza de los inversionistas extranjeros, que tienen una parte sustancial de la deuda soberana mexicana emitida localmente. Tales condiciones, concluye S&P, prevalecen en muchos mercados emergentes; sin embargo, las amenazas son menos graves en México gracias a la credibilidad de Banxico y al tamaño del mercado financiero.

Factores que ocasionaron el golpe al crecimiento económico de México en 2019, según Standard & Poor's



## Reforma fiscal obliga a implantar un Gobierno Corporativo estricto

Daniel Valero Andrade  
dvalero@elasegurador.com.mx

Uno de los principales objetivos de la reforma fiscal estriba en la lucha contra la evasión de impuestos; por ello, las empresas —tanto nacionales como extranjeras— que forman parte del aparato productivo del país están obligadas a implementar o fortalecer un Gobierno Corporativo más estricto que se encargue de verificar la transparencia y cumplimiento hacendario de cada uno de sus proveedores de servicios.

Así lo externó Jaime Espinosa de los Monteros, socio de la firma de abogados fiscales Hogan Lovells, durante su participación en una mesa de discusión denominada "Reforma Fiscal 2020 en México", en la que señaló que estos cambios generarán una mayor carga administrativa para las compañías, que tendrán que cubrir parte del trabajo de la autoridad, en este caso el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

"Las empresas en general deberán contar con un Gobierno Corporativo estricto que cuente con todas las herramientas necesarias que les permitan verificar cada servicio que reciban. Es necesario que puedan validar que durante una transacción no estén ayudando a esa empresa a evadir impuestos. En resumen, deberán hacer investigaciones exhaustivas con cada proveedor que desee realizar algún tipo de contrato u operación", abundó Espinosa de los Monteros.

En tal sentido, el abogado fiscal subrayó que las empresas deberán asegurarse de que cada proveedor que les ofrezca sus servicios cuente con la infraestructura, los activos y los recursos humanos adecuados para la prestación de bienes o servicios.

"Es una realidad que las empresas siempre hacen sus investigaciones antes de firmar algún contrato u operación, pero con esta nueva reforma se debe ser más cuidadoso, porque cualquier equivocación puede ser considerada por la autoridad como delincuencia organizada, y esto acarrearía sanciones de mayor índole, incluso la suspensión del sello digital", explicó el socio de la firma Hogan

Lovells.

Por último, Espinosa de los Monteros afirmó que esta reforma fiscal tiene un trasfondo coercitivo penal que no generará mayor recaudación y que, según estimó, complicará la atracción de inversiones empresariales e incrementará los costos operativos al sector privado.

"Desde mi punto de vista, será determinante la forma en que se implemente

la reforma. Ése es el reto más importante que tiene la autoridad, porque mientras no haya una ampliación de la base de contribuyentes no vamos a crecer como deberíamos, y seguiremos entre los países que menos recaudan impuestos de todos los que forman parte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)", cerró el abogado fiscal.



Este año cumple su propósito de protección

Con nuestra gran variedad de productos inicia el año asegurando a las familias mexicanas.

Insignia Life  
El seguro de tu vida®

www.insignialife.com (55) 3088 3663 800 00 55555



Las compañías deberán corroborar la transparencia fiscal de sus proveedores para evitar sanciones, señala Jaime Espinosa de los Monteros

## SE DICE...

Genuario Rojas M.  
@GenuarioRojas

César Rojas  
@pea\_crojas

El Guatemala Insurance Week es el resultado de varios años de convocatoria a reuniones de negocios y eventos sociales, que hoy toman forma gracias a la intervención activa de la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros, que preside Christian Nöck, también director general de G&T Seguros. Representantes del mercado regional tanto de seguros como de reaseguro se darán cita del 13 al 18 de enero en la ciudad de Guatemala. Esta actividad de inicio de año en el mercado se ha ido complementando de manera interesante, pues la última semana de enero también se dan cita en Ciudad de México para reuniones que culminan con una comida que organizan Som.us, que dirige Alejandro Padilla, y Summa Re, comandada por Rafael Picazo, en las instalaciones de Patria Re, con la hospitalidad de Manuel Escobedo y Francisco Martínez Cillero. Un par de semanas después se lleva a cabo el Miami Week, que en realidad ahora es el Miami Two Weeks (no es tan pegajoso, es verdad), que convoca al sector asegurador y reasegurador de la región. En estas tres actividades estaremos presentes, desde luego, para reportarles este inicio de la temporada de reuniones. Es la época del año en la cual las empresas ya comienzan a realizar kick-offs entre sus

equipos operativos y comerciales, y se prevé muchísima actividad.

Arrancamos ya el año, y nos encontramos con Luis Carlos Covarrubias, director general de PanAmerican México, quien justamente realizará una serie de eventos para iniciar un año en el cual pretenden seguir creciendo tanto en volumen como en presencia territorial. Se dice que también andan buscando ejecutivos para lograr sus desafíos. También vimos por ahí al equipo de Interesse, corredor que dirige Pepe Torres con el respaldo de Rubén Illescas. Nos contaron de los avances tecnológicos que han desarrollado para sus clientes, y de verdad que son de vanguardia, pero ya serán ellos quienes les cuenten con todo detalle en algunas colaboraciones que estarán realizando en nuestros medios.

A propósito de innovación, estamos consolidando todo lo necesario para realizar una segunda reunión Cumbre en esta materia. Si estás interesado en ser un impulsor del cambio en el sector asegurador —desde cualquier trinchera en la que te encuentres— ve reservándote del 27 al 29 de mayo para estar en la Riviera Maya con expertos, con quienes podrás interactuar. Espera más información en breve.

Xavier Méndez Alvarado, experto en temas fiscales, hablará durante el primer encuentro de la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y de Fianzas, sección Ciudad de México, el 22 de enero de 2020 en el Hotel Marquis Reforma. Los puntos que va a exponer resultan interesantes para saber qué terreno estaremos pisando durante 2020 y cómo poder aprovechar mejor las



Luis Carlos Covarrubias, director general de PanAmerican México, informa que la firma que representa realizará una serie de eventos para arrancar un año en el cual pretenden seguir creciendo tanto en volumen como en presencia territorial

oportunidades que seguramente surgirán ante cambios fiscales. Estamos seguros de que habrá un lleno total.

La agencia S&P Global Ratings confirmó el 8 de enero de 2020 sus calificaciones de solidez financiera y crediticia de emisor de largo plazo en escala glo-

bal de "A-" de Kot Insurance Co. A.G. (Kot), al tiempo que mantuvo como negativa la perspectiva. Kot Insurance es la reaseguradora cautiva de Petróleos Mexicanos, y S&P considera que ésta es una subsidiaria fundamental de la compañía propiedad del Gobierno. "Su calificación está al mismo nivel que la calificación crediticia de emisor en moneda local de su controladora", afirmó la calificadora en su reporte.

Literalmente, S&P indica: "La perspectiva negativa de las calificaciones de Kot refleja la de Petróleos Mexicanos (Pemex); moneda extranjera: BBB+/Negativa/-; moneda local: A-/Negativa/-", que a su vez refleja la perspectiva del soberano. Por lo tanto, podríamos bajar las calificaciones de Kot si tomamos una acción similar sobre las de México. La perspectiva negativa de las calificaciones soberanas indica que existe una probabilidad de al menos una en tres de que las bajemos en el próximo año".

Y advirtió: "También refleja el riesgo de mensajes contradictorios en algunas de las principales políticas del Gobierno, como en el sector energético y en los proyectos que dependen del financiamiento público, lo que, junto con la percepción de una mayor discrecionalidad en la implementación de políticas, podría seguir erosionando la confianza del sector privado y disminuir las expectativas de crecimiento de México".

Luego, aunque S&P expresó que podría revisar la perspectiva de Kot a



Durante la última semana de enero, representantes del mercado regional tanto de seguro como de reaseguro se darán cita en Ciudad de México para celebrar reuniones que culminan con una comida que organizan Som.us, que dirige Alejandro Padilla (derecha), y Summa Re, comandada por Rafael Picazo (izquierda)

estable "si tomamos la misma acción sobre la de México, es poco probable que subamos las calificaciones en los siguientes 12 meses, dada la perspectiva negativa del soberano".

Las calificaciones de Kot reflejan la opinión de S&P de que es una subsidiaria fundamental para Pemex, al ser su reaseguradora cautiva. De tal manera, la reaseguradora está expuesta a riesgos relacionados en su totalidad con Pemex. Consideramos, dijo, que sus operaciones están altamente integradas a su controladora y totalmente compaginadas con sus políticas de administración de riesgos.

Por otra parte, S&P observa que la reaseguradora ha mostrado de manera constante sólidos niveles de rentabilidad, lo que se ha traducido en dividendos significativos y consistentes para su controladora, además de que considera que Kot se beneficia del apoyo extraordinario indirecto del Gobierno por medio de Pemex, ya que, en su opinión, es casi seguro que el Gobierno brinde apoyo extraordinario a ésta en caso de ser necesario. Por lo tanto, cerró en su comunicado, las calificaciones de Kot se moverán en línea con las de su controladora, y con las calificaciones en moneda local de México.



Desde El Asegurador extendemos nuestras condolencias por el deceso de Ignacio Alvarado Rodríguez, exdirector general de Aseguradora Obrera y cofundador de ASEG, entidad que agrupa a directores y exdirectores de empresas de seguros y fianzas, así como de otros organismos relacionados con estos servicios financieros

Pasamos a otro punto para comentarles que Ignacio Alvarado Rodríguez falleció el 5 de enero de 2020. A Nacho lo conocimos cuando era director general de Aseguradora Obrera, una posición en la que lo precedieron Jorge Suzán Vélez y Jorge Letechipía Guerrero. Considerada como una compañía

del sector social, la presidencia de consejo la encabezaba el secretario general de la Confederación de Trabajadores de México (CTM), Fidel Velázquez Sánchez. Activo hasta el final de sus días, se encargaba de abrir tiendas especializadas en ofrecer cristales para vehículos. En su historia figura también el haber sido cofundador de ASEG, entidad que agrupa a directores y exdirectores de empresas de seguros y fianzas, así como de otros organismos relacio-

nados con estos servicios financieros. Descanse en paz.

Dante di Liberto Stagnaro nos hace llegar la cuarta edición del *Manual de Seguros de Transporte Marítimo*, obra de la cual es coautor con Mariella di Liberto de Dauophinee y que constituye la actualización de la tercera edición, que había sido lanzada al mercado en 1998. Dicha actualización se dio en clausulados de aseguramiento de carga inglesas, legislaciones marítimas,

reglamentos, icoterms..., con lo cual se espera despertar el interés de brokers de seguros, ajustadores, aseguradoras, reaseguradoras, abogados y otros estudiosos. Respecto del régimen jurídico del seguro marítimo, se destaca que actualmente no hay para éste condiciones internacionales uniformes, expresamente fijadas, utilizándose por ello diversos modelos procedentes de numerosos mercados nacionales. Tenemos algunos ejemplares a su disposición.

**Quálitas**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

Hay accidentes que pueden ser muy lamentables, un buen seguro hace la diferencia.

Podrías ser tú  
ilvierte en tu tranquilidad!

800 782 5482 | [www.somosqualitas.com](http://www.somosqualitas.com)

Aseguramos autos, cuidamos personas

#Opinión

Por cuanto dicen o escriben, para muchos la cosa digital se va apoderando ya del mundo, como si la tecnología lo resolviera todo de una vez y para siempre y la esencia de los productos y servicios, por ejemplo, dejara de tener el valor que merece y su único provecho radicara en ser éstos necesariamente servidos con rapidez y al margen de la calidad; como si ofrecer y aceptar lo mediano estuviera llamado a constituir la pauta y ser el signo de los tiempos.

En ese contexto, escuchar hablar acerca de la relevancia que tomará el concepto *híbrido* en el terreno empresarial termina por llamar la atención. La declaración es tajante: en la década que se inicia no habrá compañía que logre ser exitosa si se ciñe a operar solo de manera presencial, y tampoco existirá aquella que únicamente trabaje sustentada en lo digital. El reto parece estribar entonces en combinar ambas tendencias, en unir tecnología y personas, para diferenciarse.

Idea semejante resulta entendible en la medida en que las generaciones existentes en el mundo muestran un abanico de culturas en relación con la compra y el uso de los productos y servicios con los cuales pretenden satisfacer sus necesidades, y no a todos contenta plenamente una atención basada en lo digital, no solo por la diferencia entre la oferta y la realidad, sino porque es para algunos mucho más fácil discutir con el prójimo que con máquinas.

En seguros, por ejemplo, ha sido lugar común referirse a un desarrollo de productos alejado del cliente, de ese que es precisamente el que mantiene toda la estructura aseguradora; e incluso ya hay firmas de corretaje y de venta directa al público que eliminan al agente, el cual es en muchas ocasiones —sobre todo cuando no ocurre un siniestro y surge



**VIVIR SEGUROS®**  
con Genuario Rojas

@GenuarioRojas Genuario Rojas Mendoza

## El sistema híbrido como tercera alternativa



la necesidad de presentar una reclamación— la única persona que conoce del entramado asegurador.

Y es que ha sido hasta ahora la cara del agente la que muchas personas conocen, si bien otras tantas han tenido que vérselas con ajustadores y otros personajes relacionados con la compañía que les vendió la póliza cuando han tenido necesidad de recurrir a la compañía. El agente sigue siendo la mayoría de las

veces el rostro de la compañía, de la institución, y tal vez la única parte humana de un sector que requiere convencer para vender.

¿Qué tendría que ocurrir para que el agente dejara de ser una pieza fundamental en la comercialización, sobre todo en algunos ramos de seguros?

Encontrar la respuesta podría conducirnos por diversos caminos. Reza una frase que santo que no es visto no

es adorado; y, si el agente no es visto ni siquiera para la renovación de la póliza, podría terminar por no ser adorado. Igual podría suceder con la compañía de seguros: si no busca la manera de ser vista, podrá dejar de ser adorada.

Hasta ahora, se ha dicho, el tema tecnológico ha tenido presencia, sobre todo en los campos que tienden a abatir costos administrativos; en algunos casos ya se dio un brinco a la venta. Es previsible que pronto, gracias a los datos, desarrollo, venta y servicio tengan como canal fundamental lo que se logre hacer por la vía digital. Pero el mundo de los datos significa hoy todo un riesgo, por la falta de privacidad auténtica con que se tratan.

En este orden de ideas, la comunicación enfrenta a un reto que en algunos ámbitos pudiera no entenderse del todo. Comunicar más y mejor es una necesidad creciente. Habrá que articular mensajes apropiados a cada segmento, a cada nicho, a cada persona si de verdad se desea aprovechar toda la ventaja que supone tener los datos íntegros de un cliente, de un prospecto, y hacerlo sin violar las disposiciones legales en la materia.

Datos finos, de esos que requieren gran privacidad, corren hoy de un lugar a otro, y basta con mencionar las llamadas telefónicas que los colocadores de servicios bancarios hacen para detectar la vulnerabilidad de las bases de datos, sea que ésta obedezca a limitaciones técnicas o a razones en las cuales la falta de escrúpulos sea lo que impera. No es necesario mucho esfuerzo para advertir que la confianza no es algo que se infunde por medio del uso de la tecnología.

¿Qué caminos tomarás desde tu trinchera para mantener tu relación con los clientes? ¿Apostarás por la cosa digital en un ciento por ciento? ¿Lo harás únicamente por la tecnología? ¿Construirás ese híbrido que te permita aprovechar lo mejor de ambos mundos? ¿Qué cosa puedes mejorar mediante las ventajas tecnológicas? ¿Qué puede optimizar tus resultados apejándote a la parte humana? ¿Cómo lograrás la sinergia de ambas posibilidades?

Debe de ser la edad, pero lo cierto es que personalmente cada día pretendo abrirme más al uso de la tecnología, por las ventajas que puede ofrecer esto si lo hago más y mejor. No obstante, a mí me cuesta trabajo siquiera pensar en dejarlo todo a este maravilloso mundo que es lo digital. Quizá por eso disfrute tanto encontrarme con personas y conversar con ellas, carcajearme con ellas, compartiendo un apretón de manos, un abrazo.

Así que durante el año 2020 espero encontrarte en mi camino y tener ese contacto humano aprovechando al mismo tiempo las ventajas de la tecnología.

Sí, creo que el camino está en un sistema híbrido.

**HDI**  
SEGUROS

10 AÑOS  
HDI SEGUROS  
Innovando Para Ti

## Un mensaje Para ti



Cerramos **2019** una gran historia de éxito: los primeros **10 años de HDI SEGUROS**, los cuales fueron extraordinarios gracias a la preferencia de nuestros socios comerciales y el gran esfuerzo de los colaboradores de **HDI**. En cada año de nuestra primera década, presentamos un crecimiento sostenido, y gracias a esto, **hoy somos una de las 5 aseguradoras más grandes en el ramo de Autos**.

Para el **2020**, nuestra meta es continuar superando tus expectativas, apoyándonos en la **Transformación Digital** para brindarte un servicio ágil e impulsar tu crecimiento con productos innovadores y herramientas que faciliten tu labor comercial. De igual manera, seguiremos brindándote propuestas de valor únicas en nuestros productos de **Daños** para aumentar nuestra participación en este ramo.

Queremos continuar siendo tu aseguradora preferida, por lo que día con día, pondremos todo de nuestra parte para cumplir nuestra promesa de servicio con la cercanía y calidez que siempre nos ha caracterizado.

Este nuevo año nos traerá más desafíos, pero estoy seguro de que, **Juntos** los superaremos.

*¡Gracias* por hacer de **HDI SEGUROS** una aseguradora líder en México!

Juan Ignacio González.  
Director General - HDI SEGUROS.

PROPORCIONANDO SOLUCIONES  
A LA MEDIDA

Administración de **gastos médicos**  
para el sector asegurador

**Médica Vial**

24 hrs  
365

ESPECIALISTAS EN ATENCIÓN DE ACCIDENTES

seragente.hdi.com.mx

hdi.com.mx

## Países pobres, los más expuestos al cambio climático: Munich Re

El impacto del cambio climático es masivo y está aumentando en todo el mundo; por ese motivo, cada vez más naciones industrializadas —como Alemania o Japón— son afectadas y arrasadas por este fenómeno, sin perder de vista que los países más pobres del mundo están expuestos a riesgos aún mayores, y hasta ahora no han recibido mayor ayuda por los daños y las pérdidas asociadas a los desastres naturales que tienen como origen el calentamiento global.



Lo anterior es parte de las conclusiones que se desprenden del *Índice de Riesgo Climático (KRI)*, investigación desarrollada por Munich Re, la cual es presentada desde hace años en las conferencias climáticas por la ONG ambiental Germanwatch. En la investigación se determinó que en 2018 Japón, Filipinas y Alemania fueron los países más afectados por el clima extremo y que la primera nación asiática es la región con mayores pérdidas humanas y materiales en el mundo, pues tan solo en ese año 1,282 japoneses perdieron la vida debido a precipitaciones extremas, el calor y los tifones. Los daños totales fueron de 32,000 millones de euros y llevaron a una pérdida de 0.6 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB).

La reaseguradora de origen alemán apunta que más de 495,000 personas en todo el mundo murieron por condiciones climáticas extremas en los últimos 20 años.

Por otro lado, y de acuerdo con la publicación *Años calurosos y clima más extremo. El cambio climático y sus consecuencias*, de la misma reaseguradora y que fue desarrollada por Eberhard Faust, jefe de Investigación de Riesgos Climáticos y Peligros Naturales, y Ernst Rauch, líder del área de Clima y Desarrollo de Negocios del Sector Público, 2018 fue el cuarto año más cálido de todos los tiempos; y los 18 años transcurridos desde 2001 se encuentran entre los 20 periodos más cálidos desde que comenzaron las mediciones.

El informe detalla que, cuando se rompen los registros de temperatura u ocurren grandes desastres climáticos, nos preguntamos si el cambio climático tiene algo que ver. Una cosa está clara: los eventos individuales en sí no pueden atribuirse directamente al cambio climático. Hay que mirar las tendencias generales, y lo mismo ocurre con las temperaturas. A continuación presentamos algunos hechos generalmente aceptados de la ciencia del clima.

### 1. Cambio climático y gases de efecto invernadero

Es prácticamente seguro que el calentamiento global, especialmente desde mediados del siglo XX, ha sido causado principalmente por la humanidad. Aun-

que las fluctuaciones en la intensidad de radiación del Sol fueron en parte responsables del calentamiento en la primera mitad del siglo XX, no explican el intenso calentamiento desde entonces. De hecho, en los últimos años, con los aumentos más pronunciados de temperatura, la intensidad de radiación del Sol en realidad ha disminuido.

Los gases de efecto invernadero, como el dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), absorben la radiación de onda larga de la Tierra y reflejan una gran parte de esta energía hacia la superficie del planeta. A medida que aumenta la concentración de gases de efecto invernadero, también lo hace el contenido de energía en la atmósfera inferior (troposfera), que se calienta. Además del aire en la atmósfera inferior, los océanos también se calientan. De igual manera, la energía de onda larga que se está redirigiendo cada vez más hacia la superficie de la Tierra falta en la radiación que llega a los gases de efecto invernadero en la estratosfera, una capa muy alta de la atmósfera.

El cambio climático está trayendo más energía a la atmósfera. Se evapora más agua de los océanos más cálidos, y una atmósfera más cálida puede absorber un

mayor volumen de humedad. Entre otras cosas, estos factores aumentan el potencial de fuertes lluvias. A nivel regional, en Europa y en muchas otras partes del planeta, el cambio climático también está provocando eventos de calor extremo y, en el futuro, probablemente más sequías agrícolas.

### 2. Calentamiento global en cifras

Los 18 años transcurridos desde 2001 se encuentran entre los 20 ciclos más cálidos desde que comenzaron las mediciones.

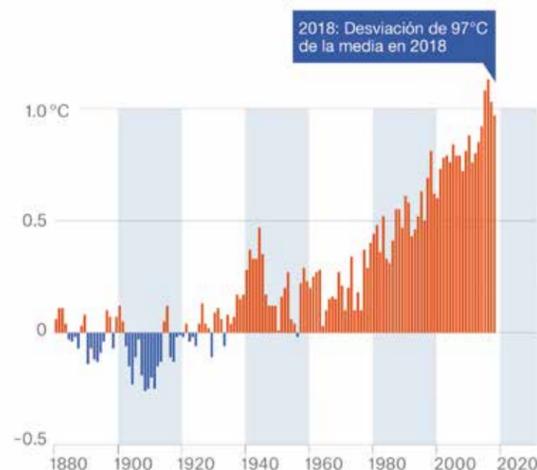
El más cálido fue 2016; pero 2017 también fue uno de los tres años más cálidos registrados. Sin embargo, es más importante el hecho de que 2017 fue el año más caluroso jamás registrado sin el efecto de calentamiento de la oscilación natural del clima llamada *El Niño*. En tanto, 2018 fue similar, con temperaturas promedio globales de 0.97 °C por encima del promedio de 1880-1900, utilizado como punto de referencia para los tiempos preindustriales.

Y en todo esto los científicos ven una señal clara de cambio climático.

### 3. Cambio climático y sus efectos

Muchos científicos creen que el cambio climático está influyendo en los riesgos climáticos, como olas de calor, sequías, precipitaciones extremas y tormentas en distintas regiones. No obstante, el vínculo entre ellos es complejo: las oscilaciones climáticas naturales ejercen una influencia importante, y durante periodos más cortos, con frecuencia mucho mayor sobre los riesgos climáticos.

### 18 de los 20 años más calurosos entre 2001 y 2018 Desviación del promedio de 1880-1900



### #Catástrofes #Daños

La vulnerabilidad de los edificios y la infraestructura frente a los eventos naturales, así como el desarrollo de estructuras preventivas y la regulación, también tienen un efecto importante en la escala de pérdidas registradas.

### 4. Ejemplos de peligros naturales que indican una influencia existente, supuesta o futura del cambio climático

- **Tormentas eléctricas severas en América del Norte.** Las pérdidas por tormentas eléctricas severas con granizo, ráfagas, tornados o lluvia torrencial están aumentando, incluso después de tener en cuenta los valores crecientes.
- **Tormentas eléctricas severas en Europa.** Al igual que en América del Norte, las pérdidas normalizadas han aumentado significativamente. Los estudios muestran que en ciertas partes de Europa, incluido el suroeste de Alemania, el norte de Italia y los países alpinos, las tormentas eléctricas severas con granizo ya han aumentado.
- **Incendios forestales en California.** Los datos de observación sobre el aumento de grandes incendios individuales y los estudios sobre sus posibles causas sugieren que el cambio climático está ejerciendo una contribución significativa al aumento del riesgo de incendios forestales, tal como ocurrió en California, Estados Unidos.
- **Monzón y olas de calor en el sur de Asia.** Particularmente en India, las olas de calor son ahora los eventos que provocan las consecuencias humanitarias más drásticas. A menudo, miles de personas mueren en estas olas de calor de verano, cuando las temperaturas pueden alcanzar más de 40 °C. Los científicos consideran probable que el cambio climático traiga olas de calor más frecuentes y más severas a esta región.
- **Inundaciones: desacoplamiento de la meteorología y las pérdidas.** En un promedio global, las fuertes lluvias ya han aumentado. Según las proyecciones de Munich Re, también habrá desbordamientos más extremos de ríos en muchas regiones.
- **Ciclones tropicales en el Atlántico norte y otras cuencas oceánicas.** Ya se ha analizado una conexión causal con el cambio climático de este fenómeno observado para la parte occidental del Pacífico Norte, y se prevé que continúe en el futuro. Es decir, como resultado del cambio climático, los científicos esperan un aumento en el número de tormentas severas en el futuro.

En síntesis, Munich Re considera que es indispensable y urgente una mayor protección contra las consecuencias de los desastres naturales para evitar el crecimiento descontrolado de su impacto humanitario y financiero. La cobertura del seguro, concluye la firma, puede amortiguar las pérdidas financieras y fortalecer la resistencia a los eventos de choque, lo que claramente beneficiaría a las personas y las economías afectadas.

### #Salud #Tecnología

## Robotizar instituciones de salud, la apuesta para aumentar su competitividad

Dentro del sector de la salud, procesos rutinarios como los registros clínicos e históricos del paciente, así como el registro de proveedores, muestran un rezago tan alto en su eficiencia que alteran los tiempos que debería consumir una atención médica eficaz para el enfermo.

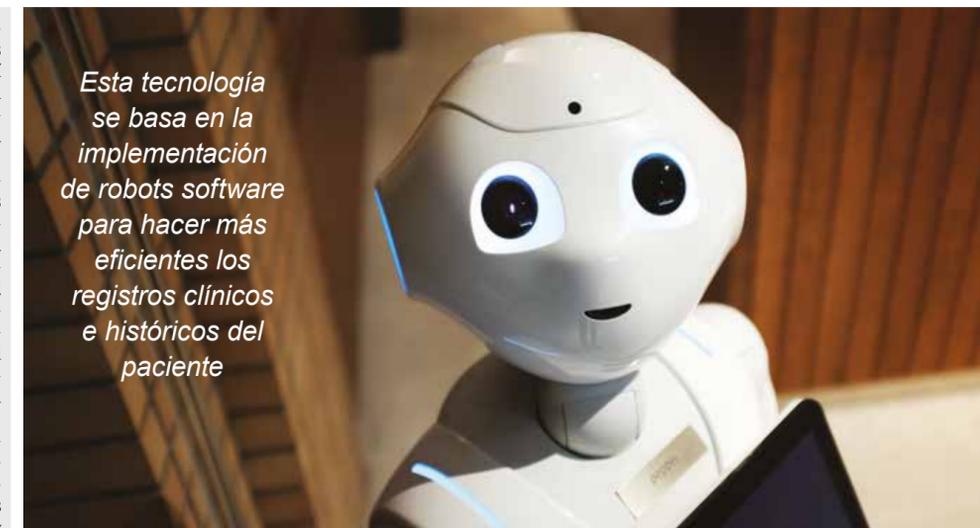
Ante este déficit en la calidad de los servicios, los desarrolladores de tecnologías anuncian la disponibilidad de Robotic Process Automation (RPA), una herramienta basada en la implementación de robots software que significa una gran oportunidad para la automatización inteligente de los sistemas de salud, con el fin de que éstos lideren el cambio hacia la transformación digital y así se obtengan beneficios, como la eliminación del desperdicio y mayor eficiencia en la trayectoria de los pacientes.

Al respecto, Jesús Santiago, vicepresidente de Office Solutions de Ricoh Latin America, explicó que "RPA es un servicio centrado en mejorar la eficiencia de procesos de negocio mediante técnicas de robótica y desarrollo-implantación de soluciones tecnológicas. Su función es transferir las tareas más repetitivas y monótonas de los procesos realizados dentro de la empresa a robots vía software, sin comprometer la arquitectura IT existente, lo cual mejora la experiencia del paciente, reduce las repeticiones y permite al personal dedicarse a actividades de más valor".

Santiago agregó que la tecnología RPA es una oportunidad para la automatización inteligente de los sistemas de salud con el fin de liderar el cambio hacia la transformación digital y obtener con ello beneficios múltiples, como aminorar el desperdicio de recursos y aumentar la eficiencia en la trayectoria de los pacientes. De igual modo, "esta tecnología también elimina los errores que se cometen por cansancio y estrés, se minimiza la repetición de trabajos y permite que las personas se enfoquen en tareas con mayor valor agregado".

En este sentido, y de acuerdo con profesionales del sector, existen aproximadamente 60 por ciento de tareas manuales que se pueden automatizar, entre las cuales destacan las siguientes:

Esta tecnología se basa en la implementación de robots software para hacer más eficientes los registros clínicos e históricos del paciente



**Seguimiento histórico y registro de pacientes.** La digitalización de los expedientes de los pacientes vincula su pasado con la atención actual (ya registrada en formato digital), lo que favorece la consulta en tiempo real por diferentes especialistas y permite la disponibilidad de la historia en forma inmediata. Así se mejora el acceso a los datos de atención médica y su uso, obteniendo una visión de 360° de la información del paciente.

**Telemedicina.** Un elemento importante para las clínicas, sanatorios y hospitales es la capacitación de profesionales, para lo cual es necesario integrar las herramientas y software que aseguran una buena calidad de transmisión, combinado todo ello con la facilidad de uso para que el foco de atención del profesional sea el contenido, desde la enseñanza, la colaboración entre expertos y el aprendizaje.

**Gestión de compras.** Tener la información centralizada en un gestor documental ayuda a la gestión de compras, contratos y prestadores. Ahora los empleados administrativos pueden automatizar los procedimientos para optimizar la gestión del ciclo de aprobación de facturas con proveedores y contabilizar las facturas en un solo proceso, ahorrando tiempo y esfuerzo.

**Solicitud de alta.** Desde una aplicación web o móvil se comienza el proceso de ingreso del paciente. Este formulario electrónico recolecta los datos principales del paciente, directamente en formato digital, para luego incluirlos en su historia clínica. Así se comienza un proceso "paperless", alimentando la gestión documental. Los datos del paciente pueden analizarse, y bajo ciertos criterios se pueden derivar en forma automática a algún tipo de aprobación o alerta.

**Gestión de RRHH.** Aún hay instituciones que tienen el expediente de los empleados administrativos y de los profesionales en carpetas con papeles. Se pueden poner a disposición esos papeles dentro de un gestor documental, protegiendo su visualización solo para el personal autorizado de Recursos Humanos e ir actualizando la documentación a medida que sucede. Por ejemplo, certificado médico por enfermedad, nacimiento de hijos, solicitud de vacaciones, etcétera.

SUSCRÍBETE A

El Asegurador®

DE MANERA DIGITAL

AHORA PUEDES HACERLO POR MEDIO DE **JOOMAG**

Elige la edición de tu preferencia o recibe la publicación quincenalmente durante todo un año.

\*Disponible a partir de la edición 30 de septiembre de 2019.

www.elasegurador.com.mx

## Grupo KC cierra la década festejando en Acapulco



En las prestigiosas instalaciones de CECIKC en Acapulco, Guerrero, Grupo KC Agente de Seguros festejó el cierre de la década con una velada mágica, diferente y exclusiva en compañía de sus agentes, amigos y socios comerciales.

La celebración contó con grandes sorpresas y entretenimiento para los invitados, quienes celebraron cada uno de los premios, galardones y reconocimientos de esta gran familia líder en ventas de MetLife y que los ubica entre las mejores 250 agencias de seguros en el mundo.

Daniel Guzmán, Director General, dio las palabras de bienvenida y agradeció a la fuerza de ventas por su compromiso y sus ganas por hacer de Grupo KC una referencia en el sector asegurador.

“Gracias a todos los agentes de seguros, ya que sin ustedes no seríamos nada. En Grupo KC nos caracterizamos porque día a día sembramos un mejor futuro, un mejor México. Somos hoy en día una empresa comprometida con el desarrollo sustentable tanto de nuestra sociedad como de nuestros colaboradores”, aseguró Guzmán.

Para Grupo KC lo más valioso e importante durante esta década fue formar una gran familia con más de 1200 colaboradores, quienes han creído en un sueño, el cual se basa en ser líder ayer, hoy y siempre.



LÍDERES AYER, HOY Y SIEMPRE



**EL MUNDO DE EL ASEGURADOR®**

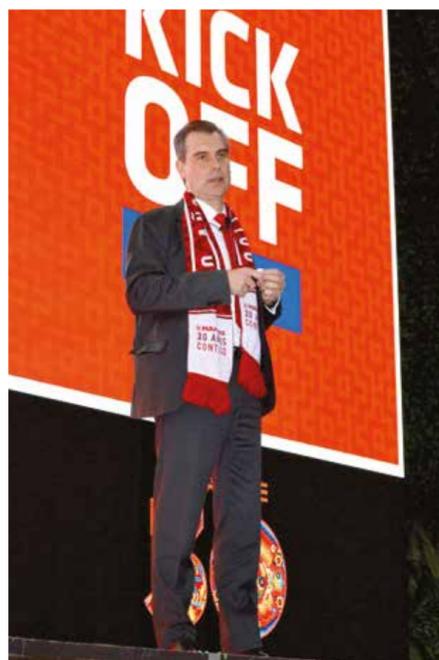
**BERKLEY INTERNATIONAL LATINOAMÉRICA** galardonada con el premio “Best Insurance Solutions”

**RED UNITAS** cerró un exitoso 2019 con su tradicional brunch de fin de año

## MAPFRE presenta resultados y estrategias en KICK OFF 2020



**MAPFRE**



José María Romero, nuevo CEO de la Subregión América Central y República Dominicana, comentó brevemente los logros de MAPFRE en 2019 y lo que se espera para 2020. Para despedirse, brindó unas emotivas palabras a todos los presentes y los exhortó a continuar trabajando en equipo, con mucha actitud y valorar a MAPFRE como la mejor empresa para trabajar en México.

En su presentación, Paulo Butchart, nuevo Director Ejecutivo Comercial, habló de las 5 claves del éxito comercial para 2020. Destacó que es importante conseguir el éxito apegados a los objetivos del Plan Estratégico, desarrollar fuertes hábitos comerciales en todo el equipo y potenciar a las Redes Propias.

Por su parte, Abraham Villagomez, Director Ejecutivo de Desarrollo de Negocio, acompañado por Daniela Becerril, Directora de Desarrollo de Negocio Vida y Guillermo Tinoco, Director de Desarrollo de Negocio Empresas, explicaron los cambios y las mejoras en las campañas que ofrece MAPFRE para sus aliados, que fueron desarrollados prestando especial atención a sus opiniones y necesidades, así como los programas de apoyo a las áreas estratégicas de la compañía.

Manuel Aguilera, Director General del área de Servicios de Estudio de MAPFRE, dio un panorama general del Entorno Económico Global y realizó un análisis comparativo del crecimiento en economías avanzadas contra economías emergentes.



El cierre del evento estuvo a cargo de Jesús Martínez Castellanos, CEO LATAM Norte y CEO MAPFRE México, quien presentó resultados de la compañía y las estrategias en los diferentes planes y proyectos para 2020. Al hacer uso de la palabra, el CEO expresó: "Gracias a nuestros Aliados y a ustedes logramos un año extraordinario, alcanzamos crecimientos significativos en todos los ramos y tenemos avances importantes en el Plan Estratégico Corporativo 2019-2021. Con mucho orgullo les informo que este año celebraremos en grande 30 años en México".



Ciudad de México, a 3 de enero de 2020.- Teniendo como sede el Salón PONSÁ, MAPFRE tu aseguradora global de confianza, celebró su KICK OFF 2020.

A través de un video, Antonio Huertas, Presidente de MAPFRE, dio un caluroso mensaje de bienvenida a todos los colaboradores de MAPFRE México y les deseo lo mejor para 2020. Habló de los resultados y estrategias del Grupo, las cuales están contenidas dentro del Plan Estratégico 2019-2021. El Presidente de MAPFRE, dijo: "Nuestro principal objetivo es, seguir transformando a MAPFRE para continuar creciendo y mejorar la rentabilidad".



## Berkley International Latinoamérica galardonada con el premio "Best Insurance Solutions"

Buenos Aires, Noviembre de 2019

Berkley International Latinoamérica ha sido distinguida con el premio "Best Insurance Solutions" otorgado por el prestigioso medio internacional Capital Finance International (CFI.co).

CFI.co, publicación impresa y online de alcance internacional con sede en Londres, brinda cobertura especializada en temas financieros, económicos y de negocios. Su distribución alcanza eventos políticos/económicos de elevada importancia como el Foro Económico Mundial; Cumbre de la Opal y el Foro Mundial de Inversiones de Naciones Unidas, entre otros. Abordando incluso temas de tecnología e innovación, este medio informa a sus lectores acerca de regiones, sectores y empresas con perspectivas de éxito.

En su portal CFI.co publicó: *Berkley International Latinoamérica exhibe el alcance de una marca global con el saber hacer de una supraregional. Berkley International Latinoamérica tiene sus raíces en la adquisición de dos reconocidas aseguradoras argentinas. En 1994/5, compró el 80% de Independencia Cía. de Seguros de Argentina y una participación controladora en La Unión Gremial Cía. de Seguros S.A. La comprensión de las necesidades del mercado de seguros en Argentina ha ayudado a la compañía a apoyar su crecimiento en la región. Como miembro de Berkley, uno de los mayores proveedores de seguros comerciales de EE. UU., Berkley International Latinoamérica opera de manera autónoma y fomenta relaciones a largo plazo para responder mejor a las necesidades locales. La red se extiende a 8 compañías de seguros y reaseguros en Argentina, Brasil, Colombia, México y Uruguay, un representante de seguros en Puerto Rico y una unidad operativa de reaseguros facultativos. Las compañías que componen Berkley International Latinoamérica ofrecen una amplia gama de soluciones comerciales especiales, de compensación para trabajadores y de seguros personales. Las soluciones de compensación para trabajadores cubren accidentes, discapacidad y muerte, mientras que el seguro corporativo brinda cobertura para una variedad de riesgos comerciales. Las personas son la piedra angular del negocio, y Berkley International Latinoamérica demuestra ese compromiso a través de su conducta corporativa, el compromiso de los empleados y las iniciativas de la comunidad. La compañía considera a su equipo como su diferenciador clave. Con los recursos de una corporación global y la experiencia de un jugador local a largo plazo, el jurado de CFI.co no puede imaginar un destinatario más adecuado que Berkley International Latinoamérica para el premio 2019 Best Insurance Solutions. (América Latina)*

Para consultar la publicación de CFI.co ingresar aquí: <https://cfi.co/awards/latin-america/2019/berkley-international-latinoamerica-best-insurance-solutions-latin-america-2019/>

# Red Unitas cerró un exitoso 2019 con su tradicional brunch de fin de año

Para cerrar un 2019 lleno de éxitos, Aseguradores de Seguros Red Unitas celebró el pasado 18 de diciembre en Ciudad de México su tradicional brunch de fin de año acompañados de amigos, socios comerciales y su numeroso grupo de agentes.

José Ángel Monter, Gerente Comercial, fue el encargado de dar la bienvenida a los asistentes y presentar a diversos funcionarios del sector como Juan Viteri, Director General de Afirme Seguros; José Luis Romero Caballero, Director Nacional Comercial de Agentes y Corredores de Grupo Banorte; Vicky Fernández, Directora Comercial de General de Seguros, Moisés Gómez, Director Regional de ANA Seguros y Directores Nacionales de Quá-litas Compañía de Seguros.

"Gracias a ustedes agentes, a nuestros socios comerciales porque este gran año que vivimos y ahora vamos a comenzar este 2020 con la misma actitud que nos caracteriza, queremos multiplicar esa energía y esas ganas, que muchas bendiciones lleguen a todos para seguir brin-

dando apoyo a más personas y familias", agradeció Monter.

Seguidamente, tomó la palabra Enrique Rojas, socio de Red Unitas, quien aprovechó la oportunidad para reiterar el compromiso que tiene el despacho con la fuerza de ventas y con el sector asegurador mexicano.

"Esta es una empresa que cuenta con más de 10 años en el mercado y que día a día sigue aportando su valor en el sector. Contamos con más de 300 agentes repartidos en más de 35

localidades de la república, lo que sin duda nos obliga a seguir trabajando para y por cada uno de ellos", recalcó Rojas.

Finalmente, Isaac Montejano, Promotor, destacó el crecimiento que tuvo Red Unitas durante el año que recién finalizó y resaltó que para este 2020 vendrán grandes cosas para la empresa.

"Es muy importante celebrar con ustedes estos grandes resultados que tuvimos, ya que sin su ardua labor esto no sería posible. Es muy gratificante saber que todo lo que hacemos es en beneficios de miles de familias, así que la misión es seguir trabajando y logrando llegar a más rincones de la sociedad", cerró Montejano.



"En Grupo KC tenemos una cultura de liderazgo. Somos fuertes, líderes y sobretodo responsables ante nuestra profesión y nuestros clientes, son elementos que llevamos en nuestro ADN y por ellos es que somos líderes en nuestro sector, por la calidad de servicio que ofrecemos", reiteró Daniel Guzmán.

En esta década Grupo KC amplió su abanico de opciones, ya que incursionaron en ramos como Autos, Daños, Responsabilidad Civil y Vida Individual Privado, además de triplicar sus índices de venta durante este período.

Además, en estos diez años lograron posicionarse en 5 regiones de la república mexicana, ya que además de Ciudad de México, Estado de México y Guerrero, ahora también se expandieron a Oaxaca y Nuevo León.



Por su parte, Hugo Meza, Director Comercial del Negocio Individual Público de MetLife tomó la palabra para felicitar y enaltecer la labor que día a día realiza Grupo KC en la protección y respaldo de la sociedad mexicana.

"Hoy somos testigos de un año más de éxitos de Grupo KC. Con este ya son 36 años como la promotora líder de Metlife y estoy seguro que es la más grande del sector en México. En este 2020 vamos a trabajar más fuertes y unidos que nunca para lograr todas nuestras metas, vamos a romper barreras y a superarnos a nosotros mismos con ese ímpetu que nos caracteriza. Así que Felicidades, se lo merecen", finalizó Hugo Meza.



## Insostenible, el costo del reaseguro; es hora de ajustar tarifas: Horst Agata

Luis Adrián Vázquez Moreno  
@pea\_lavm

Los precios de las tarifas del reaseguro ya no pueden sostenerse como están debido a varios factores: las catástrofes naturales, que son cada vez más frecuentes y severas, el aumento en la capacidad financiera de las compañías, las compras en el mercado de retrocesión y la falta de rigor en algunos procesos de suscripción. Este conjunto de circunstancias, combinado con un largo periodo de reaseguro blando (barato), ha ocasionado que la situación sea hoy insostenible, por lo que todo apunta hacia el inicio del endurecimiento de los costos del reaseguro.

Así lo pronosticó Horst Agata, director general de Gen Re, en entrevista para *El Asegurador*, en la que subrayó que todo lo anterior ha desembocado en un entorno complejo para el mercado reasegurador, en el que urge encontrar esquemas y revisar o desarrollar modelos de negocio que faciliten una relación ganar-ganar con los cedentes del riesgo, y más aún dentro de un entorno en el que los rendimientos financieros son marginales, lo que hace todavía más difícil continuar con esta situación.

Para el director general de Gen Re, el problema es que muchas de las personas que hoy trabajan en el sector asegurador nunca han vivido en su carrera profesional el ajuste tarifario (conocido como *reaseguro duro*), lo que posiblemente hará compleja la negociación, pero confía en que en un ánimo de empatía y comprensión sobre los factores que hoy orillan a tomar esas medidas (porque todos están en el mismo barco) habrá entendimiento respecto a que el reaseguro también es un negocio diseñado para ganar dinero, y no solo para operar como si fuera la Cruz Roja.

Horst Agata hizo referencia a que hace muchos años las tasas de interés eran muy interesantes, pues el reasegurador podía equilibrar sus ganancias por medio de ellas; pero en los últimos años dichas tasas han bajado, y eso afecta al sector porque éste invierte a muy largo plazo, sobre todo en Vida y Salud. No debemos olvidar, agregó, que "nuestro negocio es cobrar la prima, invertirla bien y conseguir una rentabilidad interesante". Hoy esta parte quizá la hemos ido olvidando porque los intereses en muchos países son de cero, o incluso negativos. Es una situación atípica.

Anteriormente, indicó el directivo, el universo de los rendimientos financieros era tan grande que nos mantenía; ahora se ha convertido en un ámbito muy pequeño que ha provocado un



Horst Agata

gran problema, sobre todo en Europa, en donde hay compañías de Vida que han prometido 3 por ciento de intereses garantizados (y que sin duda van a cumplir) pero que tendrán que buscar hacer valer su promesa de otra manera, porque los mercados ya no te lo dan.

En el negocio de seguros, subraya Agata, es importante reconocer la diferencia entre ser inteligente y tener suerte, "y nosotros hemos tenido suerte, porque por muchos años no hubo catástrofes ni otro tipo de circunstancias que impactaran de tal forma que justificaran un cambio inmediato en la tarifa", apuntó.

Pero las catástrofes que se han desencadenado por el cambio climático van en aumento. Para no ir más atrás, indicó, en 2017 se registraron por esa causa 17 tormentas tropicales, y todas se convirtieron en huracán, y dos de éstos de categoría cinco; también Irma y María causaron grandes siniestros, lo que se tradujo en una pérdida para la economía de alrededor de 330 000 millones de

dólares en el año de referencia; y para el seguro de igual manera fue el periodo con más pérdidas: 147 000 millones de dólares. En ese periodo se pensó que habría un mercado duro, y eso no pasó enseguida.

"El negocio está cambiando, y ha-

brá que acostumbrarnos a un nombre: China Re, que de los 10 jugadores más grandes del mundo ya ocupa el séptimo lugar como reasegurador. China Re acaba de abrir una oficina en Miami, y se dice que está por abrir otra en Bogotá para atender al mercado latinoamericano. Lo que quiere decir que sí vamos a tener presión, pero también habrá otras oportunidades".

Los precios están subiendo en todo el mundo. Basta con ver que los primeros 10 reaseguradores mantienen casi 70 por ciento de la capacidad mundial de reaseguro; entonces la concentración es muy grande; y en el ramo de Vida es aún más, pues ahí los jugadores de referencia llegan a tener alrededor de 80 por ciento de la capacidad, y ése es un tema que nos va a perseguir de ahora en adelante y que se traducirá en la compra y fusión de compañías, indicó Horst Agata.

"Yo creo que por el tema de gastos de operación se registrará una búsqueda de eficiencia en la colocación de reaseguro, lo que quiere decir que las grandes compañías tratarán de evitar los intermediarios para ahorrarse la comisión por corretaje, y ésa es una tendencia que se puede ver en casi todo el mundo; es por eso por lo que casi todos los reaseguradores grandes tienen su propia aseguradora. Es algo que ya es muy normal".

"Definitivamente, 2019 fue un año difícil en el mercado mundial, y las mejoras que vamos a tener son muy limitadas: el comercio mundial se debilita cada vez más y se acentúa la gran vulnerabilidad financiera, que se ve sobre todo en algunos países de Europa. En

síntesis, tenemos el más bajo dinamismo económico mundial en una década".

Se requieren políticas para estimular el crecimiento y reducir la desigualdad, lo cual es muy importante para las economías en América Latina, a tal grado que, si solamente se ataca esto, el efecto para las industrias de seguro y reaseguro será que vamos a tener un crecimiento más estable, sostuvo el funcionario de Gen Re.

De 2014 a 2020, el crecimiento ha sido mínimo en América Latina, y esto se refleja directamente en la inversión de seguros; por otro lado hay que señalar, dijo, que el motor del crecimiento mundial será Asia, sobre todo China. Los mercados aseguradores siguen creciendo, especialmente en China, y se prevé que las primas de Vida y No Vida aumentarán alrededor de 3 por ciento a escala mundial, tanto en 2020 como en 2021.

"Sin duda, la regla de oro hoy es suscribir adecuadamente si quieres conseguir un resultado de retorno bueno, porque las compañías no quiebran por los gastos altos, sino por la mala suscripción. Todos sufrimos de lo mismo: las compañías queremos ahorrar gastos, y lo vamos a seguir haciendo, porque ésta es la única forma de mejorar un poquito la siniestralidad", explicó Agata.

El entrevistado dijo que una de las cualidades esenciales de una aseguradora o reaseguradora exitosa es entender bien las exposiciones que está corriendo, calcular bien la carga de siniestro y, lo más importante, tener firmeza para rechazar un riesgo malo. Muchas pasan las dos primeras pruebas y reprobaban en la última: disciplina en la suscripción, y eso se traduce en problemas para cualquier negocio.

El reasegurador insistió en que la disciplina en la suscripción es la clave, porque a simple vista se puede apreciar que todo va viento en popa, pero la verdad se revela cuando baja la marea: en ese momento se evidencia quién nadaba desnudo. "El que tenga los mejores productos, productos que causen el interés de los clientes, y el que haga una buena suscripción y un adecuado manejo en las inversiones es el que tendrá éxito en los tiempos por venir".

"Hay compañías que han sabido suscribir muy bien, por lo que su pérdida catastrófica es muy baja. A ésas no se les podrá subir la tarifa tanto como a otras compañías que han tenido constantemente pérdidas, por simple reciprocidad a un buen trabajo. Por eso estoy convencido de que el gran desafío está en la disciplina en la suscripción".

Finalmente, Agata reconoció que es muy difícil decir no a un cliente con el que se ha tenido una muy buena relación, porque el negocio de reaseguro es a largo plazo, y nadie quiere salir de él después de uno, dos o tres años malos. "Pero hay que hacerlo y tener firmeza, sobre todo cuando los números nos lo están diciendo. Porque no basta con tener el deseo de que la situación va a mejorar. Si nunca mejora, algo hay que hacer, porque no es posible vivir solo con la esperanza. Se necesitan resultados".

## Ante las crisis sociales, la mejor contingencia es la preparación



Las manifestaciones y protestas en varios países de Latinoamérica han aumentado los niveles de riesgo de daños a la propiedad; por ello, para las empresas es de suma importancia contar con un plan de preparación y respuesta que contrarreste los actos de vandalismo, que por lo general se traducen en pérdidas y hasta en la interrupción del negocio.

Así lo afirma Marsh, firma global especializada en corretaje de seguros y gestión de riesgos, en su estudio denominado *Interrupción de negocio por crisis sociales*, el cual sirve como una guía para la comunidad empresarial respecto a la forma en que se debe actuar antes, durante y después de una situación de emergencia.

En la publicación, Marsh recomienda conformar equipos de gestión de crisis, tener articulados y motivados a los equipos que apoyarán en la atención del evento, prepararse para el peor escenario, adecuar las instalaciones teniendo en cuenta su exposición al riesgo de vandalismo y establecer herramientas para la comunicación del comité de crisis con equipos tácticos, equipos de respuesta inmediata y autoridades.

La empresa especializada en gestión de riesgos indica que durante ese proceso se deben preparar los mecanismos pertinentes para comunicar las acciones que se van a seguir con clientes y proveedores frente a posibles situaciones de bandidaje. También se deben validar los protocolos de la empresa respecto a seguridad y se ha de mantener la comunicación con las autoridades en cuanto al monitoreo del orden público en las ciudades. Es importante definir los protocolos de parada absoluta de las operaciones y el cierre de las instalaciones, así como los protocolos para asegurar el suministro de alimentos y transporte para personas que actúan en la atención del

evento adverso.

Posteriormente, a modo de resumen de acciones, Marsh señala que las empresas tienen que establecer formalmente una sala de crisis, actuar según sus valores y enfocar su actuación en proteger la integridad física de sus clientes, colaboradores y proveedores (e incluso la de los mismos protestantes). Además añade que es obligatorio mantener la calma, ya que, como todo el mundo sabe, normalmente no se toman buenas decisiones en situaciones

de angustia y estrés.

Finalmente, para reanudar las actividades de la compañía, la firma global recomienda verificar las condiciones de la operación: personas, instalaciones, mercancía, etcétera. También, reportar el hecho a las aseguradoras; tomar la decisión de restablecer la operación de forma parcial o total, de acuerdo con el diagnóstico de daños; determinar los planes de restauración requeridos; y, por último, reanudar la operación completamente o en parte.

Una Noche VIP para empresarios y asesores de seguros con mentes inquebrantables



HABLEMOS DE NEGOCIOS



Erick Canedo

Álvaro Aldrete

Eloy López

¡Reserva tu lugar!  
claudiamejavi@gmail.com  
+52 999148 4104

Fecha: 07/02/20  
Lugar: Mérida



Vuná Coaching Financiero

vuna\_coachingfinanciero



Venta de boletos en: <https://upgrademeetandgreet.eventbrite.es>

Está basada en las principales acciones de preparación, respuesta y reanudación de actividades dentro de la operación de una empresa

## Determinación, audacia y disciplina, factores para dar el salto de agente a empresario

Marcos Medina  
@MmedinaMarcos

En el mundo del emprendimiento de poco sirven las buenas ideas si no se ejecutan; por tal causa, aquellos agentes que apunten a desarrollarse en el negocio y pretendan convertirse en empresarios tendrán que confiar en sí mismos, ser disciplinados y actuar con audacia y determinación, con el objetivo de que su proyecto crezca y logren edificar una marca que sobresalga entre la competencia, afirmó Imelda Guzmán, socia fundadora de Protección Familiar Agente de Seguros y de Fianzas.



Imelda Guzmán

En entrevista con *El Asegurador*, Guzmán narró sus inicios en la retadora carrera de agente de seguros. Dijo que aterrizó en la industria básicamente sin buscarlo. Detalló que siempre tuvo la aspiración de contratar instrumentos que la ayudaran a planificarse financieramente por el hecho de estar a la cabeza de su núcleo familiar, integrado por dos hijas. Hoy, confesó, 28 años después de sus primeros contactos con la intermediación, es una fiel creyente de que la preparación constante y la perseverancia con visión de largo plazo es lo que permite a un agente marcar la diferencia en la profesión.

“Lo primero que comprendí en esta carrera es que se tiene que intermediar con el corazón. En segundo lugar, hay que ser consciente del enorme alcance que tiene nuestra actividad en el país, ya que es una labor que permite a familias y empresas incrementar su nivel de resiliencia con base en la administración de riesgos. Una vez que se comprenden esos aspectos y se fusionan con la capacitación, se cuenta con todos los elementos necesarios para despuntar en esta profesión”, explicó Guzmán.

Consolidada como agente, Guzmán tenía la semilla del emprendimiento en el DNA. Entendió que, si se apuesta por el emprendimiento, se deben cumplir ciertos

*Vital, no alejarse de los básicos de la profesión pese a la irreversible transformación que experimenta la intermediación y el mercado*

requisitos y desarrollar una estrategia que ayude a mitigar los riesgos que trae consigo esta decisión.

“Si uno apuesta por la intermediación como un proyecto de emprendimiento, hay que prepararse. En tal sentido, el agente realmente tendrá que diseñar estrategias que le permitan empezar a dar pasos con base en un esquema netamente empresarial. En definitiva, en este negocio no solo se trata de trabajar duro, sino de hacerlo con inteligencia”, puntualizó la directiva de Protección Familiar Agente de Seguros y de Fianzas.

### Emprender como agente, una cuestión de estrategia

En opinión de Guzmán, un agente que apunte a ser empresario está obligado a crear una estructura corporativa que le permita incluir a otros colaboradores. Con esta dinámica, dijo, el asesor podrá centrar sus esfuerzos en sus fortalezas, perfeccionar sus habilidades y enfocarse en aquellos factores que exigen una atención mucho mayor. Los colaboradores seleccionados serán los encargados del resto de actividades que permitan edificar un emprendimiento sólido, pero sobre todo sustentable en el tiempo, sentenció.

“Para crecer como emprendedor hay que invertir dinero. Instrumentar un CRM (Customer Relationship Management) y contar con personal calificado al que le puedas delegar tareas son compromisos impostergables cuando se decide dar el paso de agente a empresario”, detalló Guzmán.

La prudencia, continuó Guzmán, es otro de los factores vitales para que un agente pueda crecer en el mundo del emprendimiento. Apuntó asimismo que

determinar qué papel se desempeña en el mercado, a qué tipo de clientes se quiere llegar, qué productos se van a comercializar y en qué se basará la estrategia de marketing son las incógnitas que tendrán que despejar los intermediarios para mejorar sus índices de rentabilidad, así como su eficiencia en las ventas.

“Debemos tener la capacidad de manejar los obstáculos y comprender que éstos son parte natural del negocio, de manera que aquellas oportunidades que no nos convenzan queden descartadas. Eso sí, se tiene que correr ciertos riesgos; de lo contrario, podríamos estancarnos en una zona de confort que es peligrosa y que está muy alejada del crecimiento y la evolución”, declaró la experimentada agente de seguros.

### Asesoría integral y especialización, dupla ganadora

Hace una década, Guzmán dejó de ser agente persona física y se convirtió en agente persona moral. La empresa que fundó y dirige tiene 60 empleados, entre personal administrativo y comercial. Cuenta con 35,000 clientes y administra 60,000 pólizas. La base de su éxito, afirmó, estriba en siempre brindar, pese a la evolución del mercado, una asesoría patrimonial profesional, integral, transparente y continua.

“Los agentes que quieran incursionar en el terreno del emprendimiento tienen que rodearse de un capital humano que comparta su propia visión. El secreto para trascender en esta carrera radica en ofrecer a los clientes coberturas que realmente los protejan, ya que eso es una estrategia que les ayudará a incrementar su nivel de confianza y los posicionará, como intermediarios, en un nivel superior respecto al resto; por lo tanto, se diferenciarán”, sostuvo Guzmán.

La especialización es otro de los aspectos que permiten a un agente cosechar las mieles del éxito en su carrera. Guzmán señaló que esta estrategia genera que el canal de distribución por excelencia del sector asegurador conozca mejor a su cartera de clientes; como consecuencia, podrán acercarle al usuario, por medio de su asesoría, la póliza que mejor se adapte a sus cambiantes necesidades.

“En mi papel actual busco que las acciones no sean correctivas; por lo tanto, trato de que seamos intermediarios proactivos y estemos un paso adelante de la competencia. En síntesis, la preparación nos ubica en una posición muy sólida en este negocio porque evita la improvisación y nos ayuda a tener una visión amplia del mercado”, planteó Guzmán.

### Un negocio que debe actualizarse

Casi al término de la conversación, Guzmán se refirió a la transformación digital en el sector asegurador. Al respecto, precisó que los intermediarios deben mantenerse a la vanguardia de los adelantos tecnológicos, visto que el mercado hoy en día experimenta un cambio sin precedentes.

“Como asesores, debemos ver lo digital con naturalidad. En unos años, no contar con una aplicación para interactuar con la cartera de clientes o dejar de desarrollar una estrategia digital podría ser un error costoso; por lo tanto, no tenemos más alternativa sino apostar por la innovación y la evolución de la actividad”, aseguró la socia fundadora de Protección Familiar Agente de Seguros y de Fianzas.

Por último, Guzmán exhortó a la masa productora a no alejarse de los básicos de la profesión pese a la irreversible transformación que experimenta tanto la labor de ventas como el mercado. “La experiencia nunca caducará ni la capacitación se convertirá en una práctica obsoleta. En síntesis, el cambio es un proceso inevitable, pero en este negocio la preparación y la confianza en uno mismo seguirán siendo una fórmula ganadora”, cerró.



# Bienvenido, el ajuste con uso de la tecnología, pero sin marginar la ética

Alma G. Yáñez Villanueva  
@pea\_alma

La tecnología representa un avance importante en la labor del ajustador, un apoyo para transparentar su tarea y cumplir y validar las buenas prácticas sin perjuicio de su deber de ser ético, independiente y profesional. Este actor es indispensable en la cadena de valor del seguro, ya que será la diferenciada atención que brinde lo más valioso al momento crítico de la ocurrencia de un siniestro, indicó Maricarmen Rodríguez, Senior Loss Adjuster BA, Computing de abaco, en entrevista exclusiva con *El Asegurador*.

Proveniente de una familia con tradición en este campo, Maricarmen Rodríguez aseguró que se debe regresar a los principios básicos: ética, civismo, honorabilidad, y no solo honradez, sino ante todo la coherencia que debe existir respecto a la conciencia que se tenga de esos valores. "Es lo que cualquier empresa de servicio tiene que ver a futuro. No dejar todo a la tecnología y no olvidar que el seguro siempre ha sido un negocio de personas. Las organizaciones deben sustentar su labor cotidiana en los hombros de gente profesional en su ramo que actúe con principios muy firmes. Hay que buscar la profesionalización del sector por el bien de la industria toda", sentenció.

La ejecutiva de abaco exhortó a los integrantes del gremio a que sean protagonistas en la constitución de una práctica de atención que efectivamente sea digital, aunque sin perder el espíritu humano porque, reiteró, el seguro es y seguirá siendo un negocio eminentemente personal.

A continuación, presentamos algunos de los puntos más relevantes de nuestra conversación con Maricarmen Rodríguez.

**El Asegurador (EA): ¿Cuáles son las prioridades que deben atender los ajustadores en 2020 para seguir siendo un elemento vital dentro de la cadena de valor del seguro?**

**Maricarmen Rodríguez (MCR):**

Creo que hoy en día la satisfacción del cliente es un punto hacia el que todas las empresas están dirigiendo sus sistemas de calidad y objetivos por cumplir. Para esto es muy importante tener procesos flexibles, estructuras ágiles y herramientas adecuadas. En estos tres puntos es donde creo que hay que poner mucha atención e incorporar la tecnología. Si bien el ajuste no es una ciencia, sí tiene trasfondo y soporte en la ciencia. Por lo tanto, el oficio debe ejecutarse basándose siempre en la preparación, que abarca distintas áreas de influencia y atención, y para ello es imprescindible la educación continua. No solo basarnos en hacer las cosas como siempre, sino hacerlas mejor y utilizando las herramientas tecnológicas con las que contamos hoy en día. Es necesario incorporar la tecnología en nuestros procesos. Eso implica mayores demandas de atención y tiempos más cortos, pero flexibilizando los procesos. Creo que nos podemos adaptar y cumplir con esas exigencias.

**EA: ¿Qué papel está llamado a asumir el ajustador ante esta transformación tecnológica que está experimentando el sector?**

**MCR:** Cambios, adaptaciones, *resiliencia*, la palabra de moda. Debemos incorporar la tecnología para hacer las cosas que hemos venido realizando pero adaptándonos a lo que hoy está viviendo el mundo tecnológicamente. Éstas son herramientas que nos permiten sustentar el daño, brindar un servicio más eficaz, una comunicación más clara, una atención más rápida. Y no debemos olvidar nunca el sentir del asegurado; tenemos que lograr que se sienta siempre respal-

do al momento del siniestro, que no se sienta abandonado o desatendido.

Creo que es básica la atención. No debemos depender solo del teléfono o del whatsapp, sino crear bases de datos que nos permitan una atención más ágil; disminuir tiempos de investigación, de atención; incorporar el uso de nuevas herramientas y productos, como el seguro paramétrico o la teleperitación (técnica en el mundo de las reclamaciones que consiste en peritar un siniestro y tramitarlo desde una oficina sin hacer la visita personal de inspección, aprovechando los medios que ofrece la tecnología).

Por otro lado, hoy en día el tema de la inteligencia artificial ya se aplica en la actividad del ajustador de seguros. Es cierto que la parte teórica es la que utilizan para alimentar este tipo de sistemas, pero la práctica hace al maestro. La parte humana, de la experiencia, se debe aplicar a la hora de alimentar esos sistemas.

**EA: ¿Cuáles son las tendencias que marcarán la operación del ajuste en el futuro cercano?**

**MCR:** A futuro, los procesos se deben implementar adecuándolos a las estructuras de las empresas; probándolos, no salir a probarlos ya con el siniestro encima. Luego esa precipitación al hacer las cosas provoca que no salga un producto debidamente testado. Pero, definitivamente, hay que adaptar las tecnologías para incrementar la transparencia; que esta tecnología nos permita medir lo que es el servicio, disminuir los costos de operación y tener mejores prácticas. Creo que serían los puntos en los que hay que trabajar para adaptar las tecnologías al proceso de ajuste. Hacer procesos flexibles, adaptándolos a las estructuras que se han ido estableciendo producto de nuestra interacción con las compañías de seguros, porque hay que recordar que nosotros, de acuerdo con la ley, determinamos causa y origen del siniestro y hacemos una valoración del



Maricarmen Rodríguez

daño. Pero, finalmente, dentro del último proceso, o sea la indemnización, es la compañía de seguros la que establece y valida los montos.

Nuestra independencia, como se ve, no es total. Nuestra independencia es para hacer las labores que nos marca la ley de acuerdo con una práctica sana y honesta, y también estamos sujetos a los tiempos, formas y sistemas que la propia compañía de seguros tiene para sus procesos.

Creo que el ajustador tiene que ser ético, independiente y profesional. La tecnología nos debe ser muy útil para fomentar la transparencia, para cumplir con las buenas prácticas y validarlas. Estoy en contra de que se hable de malas prácticas. Habrá quien las haga, sí, pero tenemos que evitar a toda costa que esto se produzca en un mercado que quiere crecer, que quiere obtener la satisfacción de sus clientes; en una empresa que quiere brindar un servicio de excelencia.

**EA: Desde la perspectiva de la actividad ajustadora, ¿qué le hace falta al sector asegurador para que momentos tan críticos como el siniestro y la misma reclamación sean más ágiles y estén a la altura de las nuevas exigencias?**

**MCR:** A veces, la flexibilidad y la empatía. Yo sé que es un contrato, que son riesgos que se presentan, pero muchas veces nosotros mismos somos los ojos de las compañías de seguros al momento del siniestro. Transmitimos lo que vivimos de él, pero al final la decisión no es nuestra. Ellos vendieron el contrato; el cliente se lo compró. Entonces creo que a la hora del siniestro el mantener posiciones muy estrictas puede complicar esa fase. Pero nuestra obligación es exponer la realidad que encontramos, tal cual.

Desde mi punto de vista, lo mejor es sensibilizar al asegurado respecto

a las posibilidades de aseguramiento que tiene, de cómo se moverían esos fríos números sin el siniestro encima y con la operación en marcha. A veces, la modernidad exige tiempos de toma de decisiones, de ver solo ese número frío por un presupuesto o por una disponibilidad de flujos de efectivo, que no nos permite sentarnos a analizar las cifras o a sustentarlas debidamente, por temor a fugas de información, espionaje industrial, a una serie de cosas a las que las compañías de seguros no se dedican. Cada día, el cuidado de la información nos pone más exigencias a todas las partes, y todo eso va de la mano con el tema de la transparencia.

**EA: ¿Cuál sería la estrategia del Fondo de Desastres Naturales (Fonden) para afrontar, desde el punto de vista de la administración de riesgos, las catástrofes y lograr que el país sea más resiliente ante las calamidades naturales, que cada vez son más devastadoras y frecuentes?**

**MCR:** En primer lugar, el uso de las tecnologías, la inmediatez de la información, el hecho de incorporar toda la data histórica que se tenga, el contenido técnico, que nos ayuda a crear bases de datos que permiten una valoración más ágil, más rápida. En segundo sitio, la teleperitación. Dependemos otra vez de la tecnología; sabemos que en los casos catastróficos muchas veces las torres de transmisión, las células de cobertura no abarcan todo el país como quisiéramos. Se pretende incorporar herramientas que nos permitan esa inmediatez de la información de acuerdo con las reglas y lineamientos de operación de ese programa federal aplicados al seguro, porque se tienen unos tiempos de respuesta muy exigentes.

# Empezar el 2020 con lentitud



ESPEJITO, ESPEJITO

Mariana Hernández Navarro

@marianahernandez@iconlead.com.mx

Probablemente, amable lector, el título te parezca equivocado, o hasta imposible de lograr, y seguramente te preguntará: "¿Cómo empezar este año nuevo a paso lento? ¡Con tantas cosas por hacer! Es absurdo...".

La reflexión que propongo es que justamente el inicio de año nos permite replantearnos diferentes enfoques, y uno de ellos es revisar nuestro nivel de velocidad (o incluso de ansiedad) para lograr resultados y analizar cómo influye esto en nuestro ser.

¿Cuántas conversaciones has escuchado hasta el día de hoy que implican frases como: "Tengo muchísimo trabajo", "Estoy muy estresado", "No tengo tiempo para nada"?

El filósofo surcoreano Byung Chul Han menciona que el hombre moderno considera que se está autorrealizando, cuando en realidad se está autoexplotando. No se trata de un ser agotado, sino de un alma agotada.

Así como existe la adicción al alcohol, a las drogas, etcétera, también se puede hablar de la adicción a estar ocupados, a mantenerse enfocados en el hacer, más que en el ser. Existen algunos rasgos que describen este tipo de adicción, y vale la pena revisarlos.



## Autoconcepto e identidad

- Los afectados por esta dependencia relacionan valía personal con logros cumplidos (sólo se es valioso si se han logrado resultados).
- Poseen un sentido superficial de autoestima: por estar ocupados o por la función que desempeñan se sienten valiosos. Su atención está dirigida únicamente a la acción.



## Relaciones con otros

- Los adictos al hacer pierden relaciones y vínculos importantes.
- Se vuelven predecibles, ya que las amistades prefieren no invitarlos a eventos porque saben que contestarán con el típico: "No tengo tiempo" o "Tengo mucho trabajo".
- Muestran impaciencia ante ritmos distintos del propio.



## Pensamiento característico

- El adicto al quehacer sólo piensa en estar ocupado.
- Poseen un ego hiperactivo: si no están trabajando, sienten que están perdiendo el tiempo.
- El día tiene sentido si y solo si se resuelve una crisis.



## Conductas típicas

- Este tipo de personalidades erradicar el sufrimiento mientras se está trabajando (actitud

evasiva; no se quiere afrontar un dolor personal).

- Su atención está dirigida únicamente a la acción.
- Tienen dificultad para estar en espacios solitarios y en silencio.

Todos estos síntomas corresponden a la neurosis de la desocupación, a la afección que consiste en presentar apatía por no estar ocupado.

Byung Chul Han afirma: "La pérdida de la capacidad contemplativa es responsable de la histeria y el nerviosismo

de la moderna sociedad activa. El exceso de aumento de rendimiento provoca un infarto del alma".

El silencio, la calma y la contemplación deben entenderse como un medio para la recuperación de recursos espirituales, como el autoconocimiento, la autocompasión y la creatividad. La filosofía, la cultura y las artes nacen sólo en esos espacios.

Pregúntate entonces: ¿qué espacios puedo ocupar para reducir mi hiperactividad y por lo tanto recuperar mi fuerza espiritual? Cicerón elogia la vida contemplativa, ya que ésta convierte al hombre en aquello que desde un principio debía ser.



LIDERANDO A LÍDERES

## LAS RAICES DEL LIDERAZGO FUNDAMENTAL

Es hora de volver a lo básico y centrarte en un viaje de liderazgo individualizado.

DEL 22 AL 25 DE MARZO 2020  
GAYLORD PALMS RESORT | ORLANDO, FL

INFORMACIÓN EN: [eventos@asprogama.org.mx](mailto:eventos@asprogama.org.mx)

# AMASFAC

## Ser AMASFAC es:

- Representatividad ante autoridades y asociaciones del sector.
- Sumar y crecer con los colegas del sector de Seguros y Fianzas.
- Ampliar tus fronteras de diálogo, intercambio y aprendizaje.

Porque tu voz nos hace falta, porque tu voz merece ser escuchada, contáctanos, súmate y...

¡Crece con nosotros!

## Beneficios:

- Apoyo y asesoría en trámites ante la CNSF.
- Precios preferenciales en todos nuestros eventos.
- Congresos y conferencias especializadas para mantenerte actualizado y en superación permanente.
- Tarjeta de presentación digital.
- Red de prestigiados proveedores para apoyar tu actividad.



AMASFAC  
ASSESORES

"Que todos SEAMOS UNO"



www.amasfac.org



55 55 14 20 90



membresia@amasfac.org



## REFLEXIONES

Carlos Molinar Berumen

www.carlos-molinar.com

En muchas ocasiones recorro a la sabiduría popular para tratar de explicar una idea, y siempre me sorprende por la fuerza y la facilidad con la que con una simple frase se pinta un panorama tan claro; y este caso no es la excepción.

Yo no soy experto en desarrollo de proyectos; sin embargo, trato de utilizar mi experiencia de vida para tener mejores resultados.

Muchos autores sostienen que un proyecto tiene cinco fases:

1. Inicio. La fase de inicio es crucial en el ciclo de vida del proyecto, ya que es el momento de definir el alcance y proceder a la selección de los participantes que serán el equipo que lo llevará a cabo.
2. Planeación.
3. Ejecución.
4. Seguimiento y control.
5. Cierre.



Una vez definido el objetivo del proyecto y quiénes participarán en él (inicio del proyecto), pasamos a la planeación.

En una buena planeación se deben considerar todos los factores que pueden llevar al éxito o al fracaso, pero, eso sí, sin exagerar en la búsqueda de la perfección. Esa es la razón por la que muchos proyectos jamás cristalizan.

En la administración moderna se habla de dos problemáticas que representan polos opuestos, y son: parálisis por análisis y confusión por la acción.

Ambos se deben evitar. Pero, si he de caer en alguno de ellos, definitivamente siempre me inclinaré por el segundo.

Cuando me refiero a una adecuada planeación, pienso que debemos considerar más que nada los factores que nos pueden llevar al éxito o al fracaso del proyecto, pero sin exagerar, porque caeremos en la parálisis por análisis.

## Lo perfecto es enemigo de lo bueno

Una vez que tenemos razonablemente concluida la planeación, hay que pasar al segundo punto: la ejecución.

Una excelente ejecución siempre rendirá buenos frutos. Hay muchos proyectos que pueden ser maravillosos y que pueden caerse o fracasar por errores en esta fase, y esto me hace pensar en una frase que me encantó y que escuché en una película que les recomiendo ampliamente: *The Art of Racing in the Rain* o, en español, *Mi amigo Enzo*, que es la historia de un piloto de carreras y su perro.

La frase es: "En las primeras curvas nunca puedes ganar una carrera, pero sí

la puedes perder". Me gustó mucho porque nos muestra la importancia de una excelente ejecución y del hecho de ser constantes.

Luego viene la etapa de seguimiento y control, que va en paralelo a la ejecución para medir el pulso del desarrollo del proyecto y controlar desviaciones o hacer ajustes.

Desde mi personal perspectiva, éste es un punto vital para reaccionar de manera precisa y oportuna a fin de modificar las líneas de acción y, si es necesario, hasta lo medular del proyecto, porque las cosas cambian por momentos. Recordemos también que nada es estático

y que siempre habrá imponderables.

Bien dicen que no podemos dirigir el viento, pero sí podemos y debemos ajustar las velas.

Finalmente, viene la etapa del cierre, que parece fácil definir, pero no lo es. Hay que saber cerrar los proyectos para que se conviertan en una realidad o para aceptar que no tuvieron éxito y no dejemos cosas inconclusas que nos hagan perder tiempo interfiriendo en el inicio de otros planes.

Es importante intentar cosas, siempre ir hacia adelante, ser proactivos y productivos, pero recordemos siempre que lo perfecto es enemigo de lo bueno.

## ¿El tamaño importa?

¿Cómo cambiarían los liderazgos en el sector si el tamaño no importara?

## Descúbrelo

28 de Mayo, 2020  
Riviera Maya

## LOS NÚMEROS CUENTAN

Antonio Contreras

gar2001@hotmail.com

# EL ITAM

Todo fue una sucesión de circunstancias y coincidencias. A unos meses de concluir la preparatoria, la selección de carrera ocurrió por eliminación: ni fisicomatemáticas ni quimicobiológicas ni disciplinas sociales. Falta de vocación, falta de gusto por el tema o falta de algo más que rollo y capacidad para relacionarme.

Entonces fue económicoadministrativas, y economía la carrera seleccionada, pues administración sonaba a abarcar mucho y apretar poco. Lejos estaba de imaginar, por supuesto, que trabajaría en el sector asegurador. La banca era mi destino natural desde hacia tiempo.

¿En qué universidad estudiar? A falta de orientación por parte de padres o algún otro familiar, fue la inercia del comentario de un compañero, que al final de cuentas ni se inscribió, así como la complicidad con otros ignorantes, lo que inclinó la balanza: sería el ITAM, donde los hermanos del recomendante habían cursado la carrera de contabilidad. Más perdido, imposible.



Con la arrogancia de un desempeño escolar sobresaliente en la etapa que terminaba y sin considerar la casi insignificante circunstancia de estar obligado a trabajar al mismo tiempo, presenté el examen de admisión y me aceptaron sin necesidad de cursar propedéuticos de matemáticas o contabilidad. Ahí empezó el viacrucis.

Inscrito en seis materias y con la calculadora indicando que serían necesarios ocho semestres y algunos veranos para cubrir el programa de 51 materias, me presenté a las primeras sesiones con la confianza del que nada sabe.

Pronto fue evidente la necesidad de dedicar las horas de diversión del fin de semana y algunas noches a ponerme al corriente. Y ni con éas. La espada de Damocles de una expulsión prematura por reprobar dos veces una materia se cernió sobre mi cabeza, obligándome a optimizar, eligiendo la combinación de recursos y resultados más rentable.

Además de algunas teorías y muchas técnicas matemáticas para entender y formular modelos, el ITAM me enseñó a trabajar bajo presión, a optimizar el uso de recursos, a prepararme para lo peor y a sobrevivir en un ambiente hostil. No existió un profesor disponible y dispuesto a orientar y ayudar. Era sobrevivir y adaptarse rápidamente a un entorno diferente. Si no te

convertías en un estudiante sistemático que repasara continuamente y buscara información sobre el tema en diferentes fuentes, estabas condenado a desaparecer del panorama.

Hoy escucho que el ITAM provoca el suicidio de algunos alumnos.

La información se refiere a profesores que acosan a los alumnos con ataques personales, humillaciones y alusiones a su reducida capacidad. De acuerdo con el profesor Pedro Javier Cobo Pulido, también campea una promiscuidad galopante, así como el uso y abuso de drogas.

En los ochentas, las "vacas sagradas", profesores de dudosa habilidad didáctica, orgullosos de reprobar a un grupo completo de Economía V, ocuparon puestos muy importantes en las administraciones neoliberales. No era posible imaginar un cuestionamiento de sus dudosos métodos de enseñanza o su exacerbada soberbia. Sin embargo, aprendías a trabajar, calcular tus probabilidades y retirarte a tiempo si las circunstancias lo aconsejaban, así como a desarrollar métodos para salir adelante solo y con la ayuda de tus cercanos, tan descontrolados y presiona-

**Cualquier universidad debe formar personas dispuestas a cambiar un mundo de explotación**

dos como tú.

Con la perspectiva de los años transcurridos, y cosechados los beneficios de tan exigente sistema educativo, llego a algunas conclusiones.

Vivir cuatro o cinco años en un régimen casi militar, con jornadas de trabajo de 9:00 a 17:00 h en una empresa, desplazamientos de dos horas, clases muy tempranas y de 17:00 a 22:00 h, así como varias horas adicionales para completar las lecturas asignadas, aterrizar los conceptos escuchados en clase y preparar los exámenes parciales, sólo restaba llegar al final del semestre a darlo todo para poder aprobar las materias.

Fue una época que sí me preparó para lo que venía. Ahora que cualquier universidad (y el ITAM no debe ser la excepción) debe formar personas dispuestas a cambiar un mundo de explotación y cinismo exacerbados. No creo que la cola pueda mover al perro: si el mundo al que se enfrentarán los egresados es altamente competitivo, como un ente dispuesto a devorarlos si no son competentes o si se quiebran al primer sombrero, es difícil que personas con una formación relajada, enfocadas en el desarrollo de una comunidad de cooperación y comprensión, puedan subsistir. ¿Trabajo en equipo? ¿Liderazgo democrático, visionario y afiliativo?

Por supuesto que sí, pero no de inicio. Cualquier debutante desarrollará mejor su trabajo si su jefe le indica con precisión las tareas que debe realizar, el tiempo en que debe entregar el resultado y el comportamiento que debe mostrar. Con el tiempo, la relación podrá evolucionar para convertirse en un proceso más participativo y democrático, ¿pero de entrada? Ni pensarlo.

Por supuesto que el acoso y el abuso deben erradicarse. Sin embargo, la delgada línea entre un profesor que cuestiona con exigencia y otro que acosa o abusa es dibujada por un alumno de manera inevitablemente subjetiva. Es responsabilidad entonces de los profesores conducirse con ética, sin hacer cosas buenas que parezcan malas.

¿Y el alumno? Ser parte de una universidad, de cualquiera, es un privilegio. Pocos deben ser los destinados a alcanzar tan alta instancia. ¿Universidad para todos? ¿Pase automático? ¿Requisitos relajados e inclusión? Eso no es una universidad; es una fábrica de inútiles destinados a engrosar las filas de la borregada nacional. Quien pertenezca a una universidad tendrá entonces que acatar las exigencias de la institución que eligió. No es posible gozar del prestigio sin haber sufrido por las exigencias.

Hoy nos hemos movido al otro extremo del espectro. Con las evaluaciones de desempeño, el profesor coloca la cabeza en la guillotina; sumiso y con una débil sonrisa solicita la benevolencia de sus victimarios, quienes armados de una pluma castigan a aquel que haya osado cuestionarlos, enfrentarlos o presionarlos.

La libertad del profesor, antigua figura dominante, se extingue con las autoridades universitarias, que sirven de testigo obligado de la inmolación de la autoridad de quien se supone que debe ejercerla. ¿Se debe tratar a los alumnos de manera respetuosa? Por supuesto, pero la figura del profesor que enseña sin esperar la comprensión inmediata de métodos y prácticas es indispensable. Una persona de 20 años no tiene la madurez para juzgar lo que le conviene.

Un profesor no tiene derecho, por supuesto, a burlarse de la ignorancia de un alumno, pero sí debe estar autorizado para cuestionar y poner en evidencia a quien no se aplique. Caminar sobre cáscaras de huevo cuando se enseña reducirá sin remedio el nivel académico.

¿El alumno es un cliente y al cliente lo que pida? Ésa es la fórmula del desastre.

#Opinión

DESDE EL



## Tend 2020: Tendencias aplicadas al cierre de ventas en la sociedad digital

La protección patrimonial en México

Romano Rodríguez Fernández

Los cambios globales en la sociedad digital modifican la experiencia del cliente y sus decisiones. El mercado se estudia en función de los comportamientos que son registrados por el Big Data, lo que significa que es posible marcar tendencias a partir de la demanda de información de los usuarios. En tal sentido, nos encontramos con clientes que analizan sus necesidades por medio de la experiencia colectiva, lo que supone que el mercado toma gran parte de sus decisiones a partir de la opinión de una mayoría de suscriptores y seguidores, visualizaciones, likes y todo lo que se comparte como contenido influyente.

El sector asegurador no escapa de



estas tendencias y exige no sólo que comuniquemos a los clientes los argumentos técnicos propios del sector, sino que persigamos un objetivo de mayor envergadura al transmitir el efecto financiero en su patrimonio. El comportamiento de los usuarios al interactuar con los conte-

nidos publicados en los distintos canales crea un ecosistema demandante de respuestas y propuestas argumentadas en consonancia con los intereses generados por la experiencia en las diferentes publicaciones de la red.

El sector asegurador se encuentra en un momento idóneo para sumarse al tsunami de demandas que en materia de protección patrimonial se están generando en la red, lo que sugiere la interpretación adecuada de los indicadores en cuanto al crecimiento de las reinversiones, el potencial de las pymes como principales generadores del Producto Interno Bruto en México y de los profesionistas independientes. Pero, al mismo tiempo, el sector debe enfocar

sus esfuerzos para comprender que la sociedad de consumo no es la única que amenaza las decisiones del cliente, sino que ello ocurre también con la demanda de inversiones en nuevos instrumentos que no garantizan la protección de su patrimonio.

**Tend 2020: Tendencias aplicadas al cierre de ventas en la sociedad digital** es más que un curso; es la estrategia que marcará la diferencia de nuevas relaciones con el cliente. Es una visión individual y colectiva de la experiencia que nos permitirá adecuar los argumentos atendiendo a las distintas generaciones (X y millennials) y a sus expectativas respecto a un futuro que viene marcado por la búsqueda del bienestar económico y financiero.

Es el momento de crear estrategias en la presentación de propuestas con el cliente, ya no basadas únicamente en percepciones, sino en la información que nos proporciona el conjunto de datos que reflejan el interés del cliente para ser asesorado y dirigido hacia decisiones acertadas para alcanzar sus expectativas. Traducir las tendencias a favor de la protección patrimonial será el reto a vencer para conectar las necesidades con soluciones garantizadas y realizar los cierres de ventas esperados.

#Riesgos #SeguroDeCrédito

## Pronostica Cescemex crecimiento moderado del seguro de Crédito en 2020

El seguro de Crédito tendrá un crecimiento moderado en México en 2020 como consecuencia de una ligera reactivación de la economía que estará impulsada en gran medida por la ratificación y entrada en vigor del Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC), afirmó Rubén Barrera Morales, director general de Cescemex, aseguradora de Crédito.

Barrera Morales apuntó que al cierre de 2019 el seguro de Crédito tuvo un comportamiento positivo en materia de comercialización, a pesar de la desaceleración económica que experimentó México. En tal sentido, detalló que esta tendencia se debió a que dicha cobertura es un producto contracíclico que ha mantenido sus ventas históricas en aumento, a pesar del bajo ritmo de la actividad productiva que registra el país.

El directivo de Cescemex señaló que, frente a un comportamiento de la economía en 2019 que estuvo muy cerca de la recesión, el mercado de seguros de Crédito confirmó que asegurar cuentas por cobrar es sin duda alguna una apuesta obligatoria para un porcentaje importante de las empresas con operación en el país.

"Tradicionalmente, nuestro segmento muestra un crecimiento de dos a tres veces respecto al comportamiento de la economía mexicana; sin embargo, en los primeros meses de 2019 se alcanzó una expansión superior a la esperada por la propia industria", explicó Barrera Morales.

Retroceso económico, una oportunidad

Barrera Morales puntualizó que el enrarecido clima que ha marcado la tendencia económica del país desde la puesta en marcha del gobierno que preside An-

drés Manuel López Obrador (AMLO) se ha perfilado como una oportunidad para mejorar el comportamiento del seguro de Crédito en lo que se refiere a rentabilidad. "Nosotros apreciamos la incertidumbre actual como un momento ideal para que las organizaciones puedan protegerse y apoyarse en un seguro de Crédito. En definitiva, el clima adverso de la economía ha generado oportunidades de negocio entre los mismos clientes, los cuales han mostrado más interés en instrumentos de cobertura", dijo Barrera Morales.

Por lo anterior, el directivo de Cescemex calificó 2019 como un buen año para el segmento de seguros de Crédito. Afirmó que fue un periodo satisfactorio para todos los actores que conforman el extenso andamiaje de este ramo, ya que el ritmo de crecimiento fue sostenido.

Barrera Morales recordó que por medio del seguro de Crédito las empresas se blindan ante los impagos de sus propios clientes. Destacó asimismo que este instrumento ayuda a expandir mercados analizando y clasificando a los posibles compradores, asignándoles límites de crédito que dan certeza a las operaciones comerciales. Por si fuera poco, sostuvo, las aseguradoras de Crédito tienen la capacidad de monitorear permanentemente la evolución de la cartera de clientes y mantienen informados a sus asegurados de algún cambio en la situación económica y financiera de sus compradores.

Por último, el director general de Cescemex insistió en que el estancamiento de la actividad económica de México no ha afectado la operación del seguro de Crédito; por lo tanto, precisó, el comportamiento de este segmento fue positivo en los meses pasados, influido por un dinamismo económico que recientemente se ha visto reducido.



Afianzando tu conocimiento, aseguramos tu futuro...

Este 2020 IMESFAC y los Reyes Magos brindan a sus clientes y socios,

**20%** de descuento

en los cursos que se impartirán durante el mes de enero. Aprovecha este regalo e inicia el año capacitándote en IMESFAC.

Vigencia hasta el 27 de enero 2020.



### CURSOS ENERO 2020

#### AGENTES

- Cédula A: Riesgos Individuales de los Seguros de Personas y de Daños
- Cédula B: Riesgos Empresariales de los Seguros de Personas y Daños
- Cédula F: Fianzas
- Cédula H: Seguro de Caución

#### ESPECIALIZADOS DE SEGUROS - LARGA DURACIÓN

- Inducción a la Actividad Aseguradora
- Contabilidad Básica
- El Seguro de Diversos Ramos Técnicos (Seguros de Ingeniería) (Coberturas)
- Prevención y Detección de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita

#### ESPECIALIZADOS DE FIANZAS - LARGA DURACIÓN

- Introducción a la Fianza

Síguenos en:



Instituto Mexicano Educativo de Seguros y Fianzas, A.C.

Vicente Guerrero No. 140, Col. Del Carmen Coyoacán, México 04100, D.F. Tels. 5659-2245, 5659-6513, 5659-0783

E-mail: josefina.magana@imesfac.com.mx  
claudia.murcia@imesfac.com.mx  
sandra.sanchez@imesfac.com.mx

www.imesfac.com.mx

# EL TORNEO DEL SECTOR EN MÉXICO

9 DE MARZO DE 2020 | Club de Golf Los Encinos

A favor de



## INSCRIPCIÓN

MODALIDAD: **FOURSOMES A GO-GO**

POR JUGADOR **5,500** MXN  
POR FOURSOME **20,000** MXN  
Precios más IVA

**\*CUPO LIMITADO\***

# YA PUEDES RESERVAR TU LUGAR

\*EXCLUSIVO PARA INTEGRANTES DEL SECTOR ASEGURADOR\*

**SI QUIERES PARTICIPAR EN EL EVENTO CONTÁCTANOS EN:**

Tels.: 55 5440 7830 / 55 5440 7831

**PATROCINIOS:**

paola.mendoza@elasegurador.com.mx

**INSCRIPCIONES:**

lcalce@elasegurador.com.mx

**PATROCINADORES**



# Consolida Afirme Seguros su presencia a nivel nacional

Con la finalidad de expandir su presencia a nivel nacional, **Afirme Seguros** ha implementado una estrategia de crecimiento en ciudades clave del país; la cual va de la mano de una visión de futuro, reflejada en la transformación digital que la compañía está viviendo.

Dicha estrategia incluyó el cambio de domicilio de sus oficinas corporativas, ubicadas en Monterrey, Nuevo León, a un edificio icónico del centro de la ciudad, totalmente remodelado y adecuado a las necesidades actuales de la compañía.

El evento de inauguración de la **Torre Corporativa Hidalgo Afirme Seguros** se celebró el **13 de diciembre de 2019**. El corte de listón se llevó a cabo por **Don Julio César Villarreal Guajardo**, Presidente del Consejo de Administración de Afirme Grupo Financiero; **Don Enrique Castellón Vega**, Consejero Delegado de Afirme Seguros; y **Juan Jesús Viteri Álvarez**, Director General de Afirme Seguros.

Estas nuevas instalaciones albergan los diferentes departamentos de la compañía, dentro de un ambiente confortable y de coworking; así como un diseño contemporáneo y equipo con tecnología de punta.

Durante los meses de noviembre y diciembre también se realizaron los eventos de reinauguración de las oficinas de **Afirme Seguros** en **León, Guanajuato; Chihuahua, Chihuahua; y Ciudad Juárez, Chihuahua.**

En este sentido, **Afirme Seguros** ha apostado al mismo tiempo al crecimiento por medio de oficinas de marca exclusiva, designadas específicamente para agentes de seguros, conocidas como **Oficinas Blanc**. A través de este modelo de oficinas, la compañía ha fortalecido su presencia en las ciudades de Mérida, Aguascalientes, Parral, Camargo y Delicias.

De esta forma **Afirme Seguros** muestra una imagen renovada, de vanguardia, y con una estrategia de crecimiento inteligente; que ofrece soluciones integrales e innovadoras de protección para personas, vehículos, inmuebles y negocios.

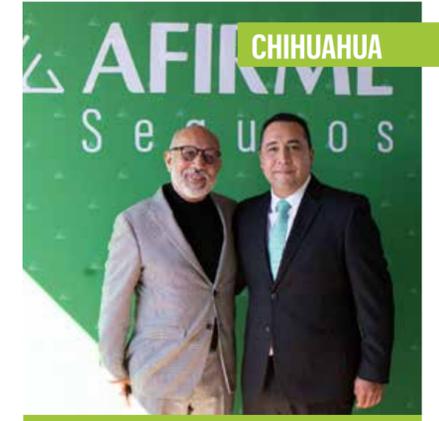


MONTERREY



Estamos aquí.

CHIHUAHUA



LEÓN



Estamos aquí.

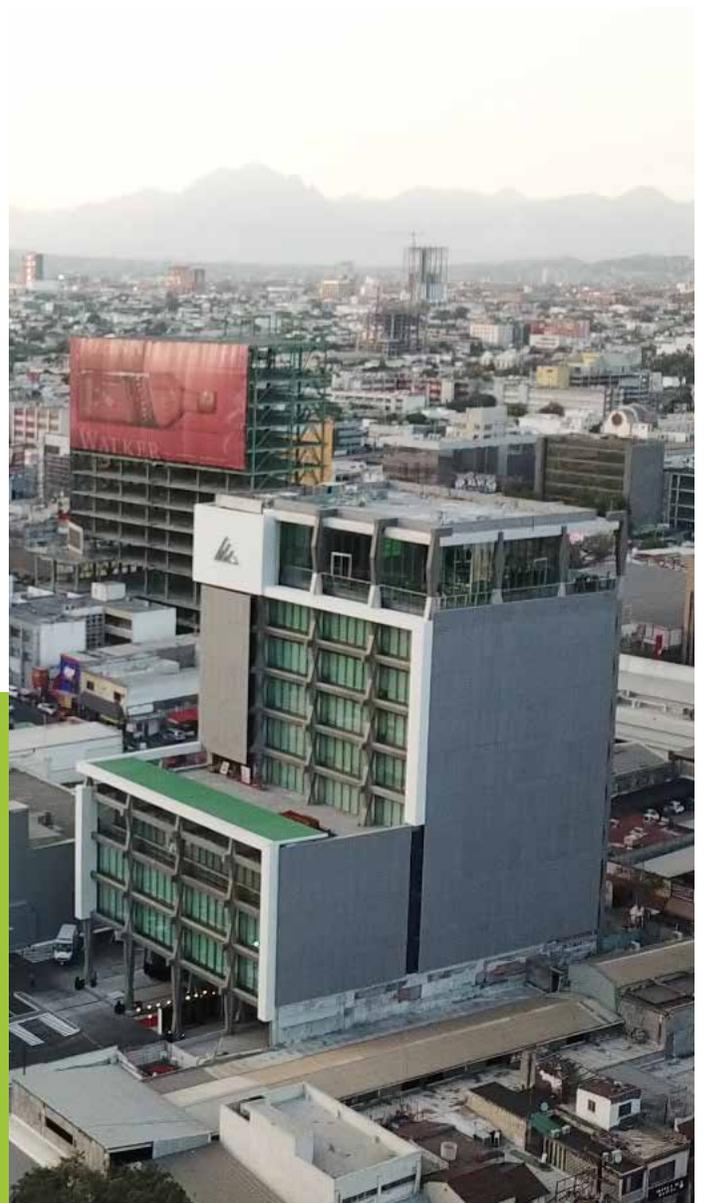
CD. JUÁREZ



MÉRIDA



AGUASCALIENTES



La **Torre Corporativa Hidalgo Afirme Seguros** se encuentra ubicada en Hidalgo #234 Poniente en el Centro de Monterrey, Nuevo León.



Estamos aquí.