

ESPACIO DISPONIBLE 2021

Resérvalo ahora

DATOS CORRECTOS.
MEJORES DECISIONES.
EN TODO MOMENTO.

IMPULSANDO LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA GESTIÓN DE SINIESTROS, INTRODUCIENDO TECNOLOGÍAS QUE CAMBIARÁN NO SOLO EL FLUJO DE TRABAJO ACTUAL, SINO TAMBIÉN EL DEL FUTURO.

Audatex.com.mx
Sotero | Audatex

El Asegurador

Publicación Quincenal [®]

Fundador: Genuario Rojas M.

Director General: César Rojas R.

ISSN-1561-2392

Número 870

Año XXXVII

Ciudad de México, 15 de enero de 2021

SECCIONES

EDITORIAL	2
A PROFUNDIDAD	2
SE DICE...	6
LOS NÚMEROS CUENTAN	19
REFLEXIONES	21
ESPEJITO, ESPEJITO	22
AMASFAC	24
EL PLACER DE DISENTIR	25

SÍGUENOS:



/elasegurador.periodico



@ElAsegurador



ELASEGURADORmx



El Asegurador



El Asegurador



El Asegurador

Nuevo patrón de consumo exige privilegiar coberturas en línea y on demand

Hernán Fernández y Lautaro Mon

Así lo afirma Lautaro Mon, Chief Product Officer de Charles Taylor InsureTech

Advierte que el servicio posventa todavía acusa considerables deficiencias

pág. 10

Guerra por vacunas y lucha contra el cambio climático, lo más relevante en 2021

pág. 18

COLUMNISTAS



Conocimientos y habilidades en 2021

Genuario Rojas

pág. 8



Las premisas para este año

Raúl Carlón

pág. 20



Las insurtech avanzan restándole complejidad a la operación de la industria

pág. 3

#Riesgos



A PROFUNDIDAD

Panorama del sector corporativo de América Latina para 2021

Un documento emitido por la empresa calificadora S&P Global Ratings el 28 de diciembre de 2020 titulado *Panorama del sector corporativo de América Latina para 2021* refiere que, aunque se observa que las economías en América Latina están retomando impulso, continúan siendo vulnerables debido a la fragilidad de la recuperación y al hecho de que los gobiernos no tienen mucho margen para aplicar estímulos fiscales adicionales si se presenta una segunda ola de contagios de COVID-19.

Una de las principales conclusiones a las que se llega en el documento es que 2021 será un año de recuperación con altibajos en el que los países de América Latina serán los más resilientes para superar la crisis en comparación con lo que sucedió hace unas décadas, lo que ha contribuido de manera sustancial a sostener la calidad crediticia de las empresas.

S&P Global Ratings pronostica que aerolíneas, empresas de transporte, infraestructura, entretenimiento, juegos de azar, hoteles, comercio, restaurantes, petróleo y gas y los bienes raíces comerciales y de oficinas no recuperarán las ratios crediticias previas a la pandemia sino hasta al menos 2022. Además, la firma vaticina que otra ola de contagios de COVID-19 podría ser catastrófica para estos rubros del comercio.

“La tasa de incumplimiento corporativo se mantuvo baja. La tasa se mantiene en un impresionante nivel bajo de 3.3 por ciento, muy inferior a nuestras estimaciones previas. Esto se debe principalmente a la abundante y oportuna oferta crediticia proveniente de los bancos y al activo refinanciamiento de deuda que ofrecieron los mercados”, asevera S&P Global Ratings.

En general, S&P Global Ratings espera que los mercados internacionales de deuda sigan mejorando para los emisores de América Latina conforme se restablecen las condiciones crediticias, lo que se ilustra por la reciente compresión de los márgenes. También proyecta que los mercados locales retomen parte del brillo que perdieron conforme las monedas recuperan terreno y las expectativas a mediano plazo mejoran.

Si desea conocer A Profundidad este estudio, ingrese a www.anuarioseguros.lat y ubique el documento en la categoría *Informes*.

#Editorial

EDITORIAL

EVOLUCIÓN Y RETOS DEL SEGURO

La acelerada transformación tecnológica que se registró en la industria aseguradora en 2020 como consecuencia del obligado confinamiento social a causa de la pandemia de COVID-19 marcó el inicio de una nueva era en la institución del seguro, una era en la que la tecnología fungirá como el timón que guíe la evolución de coberturas y servicios hacia el objetivo de lograr una penetración y crecimiento exponencial.

Y para que ocurra lo arriba apuntado el sector asegurador deberá afrontar el desafío de desarrollar productos, ya sea de comercialización en línea, ya sea bajo demanda (sobre todo en el caso de los ciberseguros), para riesgos de menor grado de complejidad en los que se pueda prescindir de la participación de la figura del agente de seguros o del ajustador, ora para vender, ora para atender una reclamación.

Para las coberturas de mayor complejidad, hasta los especialistas en desarrollo tecnológico en seguros reconocen que difícilmente intermediarios y ajustadores serán sujetos de reemplazo, por lo que éstos seguirán teniendo la mayor relevancia en la atención y el servicio personalizado.

Pero el hecho es que, si el año 2020 desveló abruptamente el mundo de posibilidades de expansión tanto para el seguro como para todas las industrias en general, 2021 se perfila como el periodo en el que el “ensayo” quedará atrás y se verá el inicio de una etapa de cambios y de aplicación a partir de toda la teoría generada en los pasados 12 meses.

En ese proceso, por una parte el sector de las insurtech podrá posicionarse cada vez más como un factor de cambio indiscutible para que la industria de los seguros logre concretar las exigencias en materia de innovación, personalización e inmediatez que exige el nuevo consumidor.

Es obvio que los seguros bajo demanda, los paramétricos, los de pago por uso, entre otros, se sumarán a la competencia por la conquista del mercado de consumidores y que ante ese nuevo orden de competencia la creatividad y la sensibilización que tenga cada organización respecto de lo que necesita para halagar al cliente y expandir el servicio se tornarán fundamentales.

La tarea de reinventarse de la mano de las insurtech y la tecnología será ar-

dua en los tiempos por venir pero catapultará al sector asegurador hacia la tecnificación de procesos más complejos y especializados que están más allá del peldaño inicial atendido por las insurtech, cuyo foco de atención estuvo limitado a la comercialización. Esto obviamente cambiará, pues tales empresas emergentes han anunciado que su radio de acción habrá de expandirse.

Las insurtech ya lograron entender y comprender mucho más el mercado de seguros, y es evidente que la tendencia en el futuro inmediato es que se involucren en la recomposición de procesos más delicados y complejos de la industria, con lo que las aseguradoras tendrán mayor agilidad e innovación en cada uno de los eslabones de la cadena de valor.



Dicha labor no solo deberá incluir lo que se advierte necesario reconfigurar en el proceso de comercialización, sino que además será fundamental ponderar lo que sucede en la posventa, etapa en la que, en apreciación de los especialistas de la industria insurtech, todavía hay graves deficiencias.

¿Cuánto tiempo le llevará a la industria tener los productos y servicios a la altura de lo que el cliente necesita? La respuesta podría ser: muchos años, y esto porque está demostrado que la evolución tecnológica acarrea, irremediablemente y de forma paralela, mayor ambición y exigencia del usuario, pues sucede que éste cuanto más conoce más quiere, más interroga y más demanda de una empresa. Por ello, para solventar sus necesidades, el sector asegurador tendrá que darse a la tarea de aguzar su capacidad visual, auditiva y emocional y empeñarse en evolucionar tanto y tan rápido como la realidad social lo demande.

Parece que el ciclo de los productos y servicios tradicionales de seguros se ha cerrado y que se abrió otro en el que la imaginación y la creatividad sin límite de cada persona e institución serán determinantes para abrirse paso.

DIRECTORIO

ISSN-1561-2392

Editado y distribuido por:
PEA COMUNICACIÓN,
S. DE R.L. DE C.V.
Av. Insurgentes No. 682, Int. 703 B
Col. del Valle, Benito Juárez
03103, CDMX, México.
Tels.: 55 5440 7830 y 55 5440 7831.
Lada sin costo: 800 821 9393.
WhatsApp: 55 6880 3931.
www.elasegurador.com.mx

FUNDADOR Y EDITOR RESPONSABLE
Genuario Rojas Mendoza
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
crojas@elasegurador.com.mx

EDITOR EN JEFE
Luis Adrián Vázquez Moreno
lavazquez@elasegurador.com.mx

REDACCIÓN
Marcos Medina Durán
mmedina@elasegurador.com.mx
Alma Gabriela Yáñez Villanueva
a.yanez@elasegurador.com.mx
Daniel Valero Andrade
dvalero@elasegurador.com.mx

FOTOGRAFÍA
Reymundo Martínez Merino
rmartinez@elasegurador.com.mx

DISEÑO
Claudia Araceli Rojas Rojas
Mitzi S. Hernández Jiménez
produccion@elasegurador.com.mx

PUBLICIDAD
Patricia Álvarez Rivera
Xanath Sánchez Ceballos

ADMINISTRACIÓN
Briza Islas Yáñez
administracion@elasegurador.com.mx

SUSCRIPCIONES
Mayra Solís Tenorio
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 04-2011-121613243100-101; núm. de Certificado de Licitud de Título y Contenido número 17401.
Registro postal Núm. PP09-1528.
Autorizado por Sepomex.
Impreso en: Multigráfica Publicitaria S.A. de C.V. Democracias 116, Col. San Miguel Amantla, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02700, Ciudad de México, México. Tel. 55 54451590.

Año XXXVII No. 870

Miembro activo de



Visítanos en:

WWW.ELASEGURADOR.COM.MX



#Insurtech #Seguros

Las insurtech avanzan innovando en los procesos más complejos del seguro

Luis Adrián Vázquez Moreno
@pea_lavm

El mundo de las insurtech se ha ido transformando aceleradamente; y en el caso de México la evolución se dio en el sentido de ponerle punto final a la idea de solo proponer innovación para el proceso de comercialización. Ahora la idea es involucrarse en operaciones más complejas facilitando que las aseguradoras tengan mayor agilidad, innovación e interacción con los distintos actores dentro del ecosistema de la cadena de valor a fin de lograr un resultado de eficacia exponencial.

Éste es el punto de vista de Eduardo Iglesias, CEO de eColon, la primera aseguradora ciento por ciento digital de Argentina, en entrevista exclusiva para *El Asegurador*, en la que explicó cómo se está desarrollando el mercado de las insurtech en América Latina.

Eduardo Iglesias subrayó que en el futuro el éxito de una empresa de seguros dependerá de qué tanto pueda ser *exponencial*, y aclaró que este término no debe confundirse con solo capacidad de crecimiento; ser exponencial se refiere a la habilidad que tiene una industria u organización para conseguir insertarse dentro de un ecosistema y apoyarse y ayudar a diversos proveedores para hacer las cosas mucho mejor y con innovación.

El CEO de eColon destacó que debido a su capacidad de innovación y aporte tecnológico el sector de las insurtech en México ya se encuentra clasificado en segundo lugar de los países de Lati-

noamérica, solo por debajo de Brasil; y esto se hizo evidente en el Latinoamérica Insurance Life World Tour para Latam 2020, en el que México estuvo representado por tres startups que resultaron finalistas debido a su alto nivel de innovación.

Lo anterior es muy importante, apuntó Eduardo Iglesias, porque, cuando se inició el proceso de transformación digital de los seguros en México, fue complejo para las startups emprendedoras entender la dinámica del sector; de ahí, continuó, que la mayor parte de las soluciones de innovación fluyera por el lado de la comercialización, si bien ahora se visualiza un nivel mayor de maduración y conocimiento que inevitablemente se traducirá en propuestas disruptivas en áreas

más complejas.

El entrevistado agregó que llegó a su fin la etapa de creer que las insurtech solo son útiles para innovar en la parte de la distribución. Lo que viene, además de inversiones muy fuertes en tecnología de inteligencia artificial, es la presencia de insurtech especializadas en diversas etapas de la cadena de valor que contribuirán a transformar de manera muy importante al seguro.

“Antes de la pandemia, el sector asegurador venía trabajando de manera pausada pero constante en temas de digitalización, y la COVID-19 provocó que todo se acelerara. No hubo un solo sector empresarial que escapara al desafío de la transformación digital; aunque cada uno a su ritmo y momento, los procesos consiguieron hacerse mucho más ágiles e inmediatos, además de que en seguros fue posible llegar a segmentos de la población antes inexplorados”, señaló Iglesias.

Dentro de esta dinámica de desarrollo tecnológico acelerado se observó en todos los sectores empresariales, sin excepción, la entrada de nuevos competidores, incluido seguros; aunque Eduardo Iglesias auguró que la ola de organizaciones que se incorporarán a la industria alcanzará su máximo histórico en los próximos cinco años.

Finalmente, el CEO de eColon recalcó que en seguros estamos a punto de ser testigos de la evolución más acelerada y disruptiva que se haya previsto jamás para la industria aseguradora, en la que los seguros enfrentarán el desafío de producir coberturas distintas, diferenciadas y a la medida del nuevo estilo de vivir y consumir de la sociedad.



Es momento de poner punto final a solo participar en temas de comercialización

SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA LOS SECTORES

- Asegurador
- Financiero
- Automotriz

Tu aliado para continuar con la TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Programa una cita con nuestro equipo de expertos y conoce los productos adaptables a las necesidades de tu empresa.



Comparador de Seguros



ChatBot



Administrador de Pólizas

www.saosistemas.com
info@saosistemas.com
55 7617 0437

You know what,
We know how

sa
BUSINESS & IT SOLUTIONS

#Innovación #Seguros

Crear valor con visión de largo plazo para trascender



Rodrigo Aburto Escandón

Marcos Medina
@MmedinaMarcos

Desde el punto de vista operativo y comercial, la COVID-19 significó un difícil obstáculo para el sector asegurador. No obstante, es indispensable que, pese al actual clima de conmoción que aún sacude a la industria, las compañías se enfoquen en la creación de esquemas de protección con visión de largo plazo, de modo que estén preparadas para trascender en el nuevo entorno de riesgos que desató la pandemia y se consoliden como un actor preponderante en la reconstrucción de la sociedad, afirmó Rodrigo Aburto Escandón, socio de la Práctica de Seguros para México y Latinoamérica Norte de EY.

En entrevista exclusiva con *El Asegurador*, Aburto Escandón planteó que crear estrategias comerciales y operativas con visión de largo plazo provocará que las aseguradoras sean relevantes en el futuro. Dijo asimismo que combinar la innovación, el talento y la creatividad resultará en un factor de evolución para los seguros.

“La actual contingencia desatada por el virus SARS-CoV-2 debe atenderse en dos frentes. En tal sentido, es importante poner en marcha mecanismos que permitan mantener la continuidad del negocio. Sin embargo, de forma paralela es aún más importante que la alta dirección de las compañías diseñen proyectos atemporales que les permitan salir fortalecidos de la dura coyuntura, sin el sentido de urgencia que actualmente rige su operación”, expresó el ejecutivo de EY.

El reto de las aseguradoras en el nuevo entorno

Incredulidad peligrosa

En opinión de Aburto Escandón, conseguir que las aseguradoras trabajen según un enfoque corporativo renovado generará que emerjan soluciones definitivamente distintivas, alejadas de los vetustos paradigmas que históricamente han guiado la operación de los seguros en México.

“La reacción de las aseguradoras

frente a la COVID-19 ha sido adecuada. Ahora bien, existen pruebas inequívocas de que el sector aún muestra incredulidad en lo que se refiere a la adopción de metodologías como la innovación. Es inocultable que si hay iniciativas que rompen la inercia que ha marcado el actuar de los seguros, pero todavía el concepto de *transformación* no termina de permear todas las esferas de la industria”, sostuvo Aburto Escandón.

Para cerrar, el ejecutivo de EY afirmó que el secreto para que el sector asegurador pueda sobreponerse con visión de largo plazo al golpe pandémico estriba en actualizar y capacitar constantemente al capital humano que forma parte de sus filas. Por ello, instó a las compañías a atreverse a instrumentar ecosistemas colaborativos novedosos y ágiles que las ayuden a cambiar su tradicional pensamiento.

“El sector asegurador debe apostar por el capital humano. En la industria existen colaboradores con innegable talento, pero no están actualizados en materia digital. Entonces, debe edificarse una renovada visión estratégica en las compañías, de tal manera que se adapten los viejos modelos de negocio al nuevo mundo que se erige como consecuencia de la COVID-19”, finalizó Aburto Escandón.

El mercado asegurador global crecerá 3.4 % en 2021, prevé Swiss Re

#Seguros

Pese a la disminución en el volumen de primas durante 2020, el mercado asegurador global registrará una rápida recuperación, y para finales del presente año crecerá 3.4 por ciento en términos reales, reveló Swiss Re Institute en su estudio denominado *Reconstruyendo mejor: perspectiva global de la economía y el mercado asegurador 2021-2022*.

Esta visión, más optimista, afirman en la investigación, se debe a que la demanda en los mercados avanzados ha sido más estable de lo previsto. Además sostienen que el mercado asegurador global demostró más resiliencia de la esperada.

Swiss Re Institute también destacó en su estudio que el volumen de primas bajará en 2020 pero que será una caída de 4.3 puntos porcentuales, la cual reflejará una contracción de 1.4 por ciento en términos reales.

“Las perturbaciones en las ventas causadas por el distanciamiento social no supusieron un obstáculo tan grande como se temía, ya que muchos consumidores ya utilizaban internet para sus necesidades diarias”, añade el centro de estudios.

En cuanto al mercado global de No Vida, se prevé un aumento en el volumen de primas de 3.6 por ciento en términos reales en 2021. Dicho crecimiento, aseguran, estará respaldado por una progresiva fortaleza económica, por un mercado duro en ramos comerciales y por un repunte en la mayoría de regiones emergentes.

“Algunos factores dificultarán un crecimiento aún mayor. Por otro lado, los negocios de ramos personales experimentarán una mayor competencia, especialmente en segmentos que se han beneficiado de una baja frecuencia de siniestros durante el confinamiento, como el seguro de Autos y el de Negligencia Médica individual”, recalca el estudio.

Finalmente, Swiss Re Institute proyecta para el seguro de Vida global un repunte en el presente año gracias a la recuperación económica y al aumento de la concienciación del riesgo después de la pandemia de COVID-19. Sin embargo, vaticina improbable que se recuperen todas las pérdidas del 2020.

Afirma que la demanda de seguros en los mercados avanzados afianza dicho pronóstico



#Seguros #Salud

Hasta en 40 % de las muertes por COVID-19 influyen enfermedades crónicas

Alma G. Yáñez
Villanueva
@pea_alma

Ya que la falta de prevención que acusa la población mexicana respecto a su salud, sobre todo en enfermedades crónico-degenerativas, ha sido un factor determinante para que la cifra de muertes debidas a la COVID-19 haya sumado, hasta los primeros días de 2021, 133,706 decesos, la industria aseguradora debería crear y promover estrategias que contribuyan a que las personas adopten un estilo de vida saludable y con ello disminuya la alta tasa de padecimientos de este tipo.

Alejandro Pérez Galindo, director de AXA Keralty, dijo lo anterior y añadió por medio de una videoconferencia de prensa que entre 35 y 40 por ciento de esas muertes está relacionado con diabetes (36.8 por ciento), hipertensión (39.8 por ciento) y obesidad (35.8 por ciento), enfermedades crónicas y de larga duración que, destacó, “son prevenibles”.

los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

La situación descrita motivó que AXA México en alianza con Keralty desarrollaran un sistema integral de salud que pretende ayudar a reducir el gasto de bolsillo que actualmente hace la población, puesto que en los Centros de Atención Médica —el primero de ellos ubicado en Monterrey, Nuevo León— puede atenderse hasta 85 por ciento de

las causas por las cuales una persona acude a consultar al médico.

Finalmente, Daniel Bandle, director general de AXA México, subrayó la importancia de impulsar mecanismos que fomenten la prevención entre la sociedad mexicana: “Es necesario que desde el sector asegurador contribuyamos a mejorar la salud de los mexicanos dándoles acceso a clínicas de vanguardia y a videoconsultas con médicos que siguen protocolos estrictos”.

Los decesos por este padecimiento están asociados con hipertensión, diabetes y obesidad



Daniel Bandle

El director de AXA Keralty comentó: “En este contexto, la prevención toma una mayor relevancia no solo para cuidar el bienestar de las personas, sino también su economía. Debemos tomar en cuenta que 16.9 por ciento de la población no está afiliada a ninguna institución de salud pública, lo que significa que, al presentarse un caso semejante, esta emergencia provoca un gasto significativo para las familias. El ejemplo contundente es lo que hoy ocurre con la COVID-19”.

Pérez Galindo también indicó que cuatro de cada 10 pesos que los mexicanos gastan en salud provienen de su bolsillo, una cifra que es la más alta en el continente americano y la segunda entre

Facebook, Twitter, YouTube, Instagram icons

Año nuevo, seguro nuevo

No existe nada mejor que comenzar el año con la protección exacta para cualquier imprevisto.

www.insignialife.com

(55) 3088 3663 / 800 00 55555

Insignia Life™
El seguro de tu vida®

SE DICE...

Genuario Rojas M.
@GenuarioRojas

César Rojas
@pea_crojas

Es todo un gusto reencontrarnos de nuevo con ustedes en una edición impresa y digital para comentar algunas cosas que se hacen y se dicen en los sectores asegurador y afianzador. Claro, comenzamos por desear que su salud y sus negocios marchen bien; incluso mucho mejor de lo que esperaban. Son tiempos exigentes, pero no dudamos de que, como nosotros, ustedes se aplicarán para que sigan adelante con buen éxito.

Por lo pronto, arranquemos.

La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) inició el año con Norma Alicia Rosas Rodríguez en la dirección general. La expresidenta de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) sucede en el puesto a Recaredo Arias, quien ocupó esa posición desde 2002 y optó por jubilarse a partir del 31 de diciembre de 2020.

Por cierto, no estuvo Rosas Rodríguez en la cita con representantes de medios de comunicación ni en la videoconferencia que se realiza semanalmente para informar sobre seguros y COVID-19, actualizar cifras y responder a las preguntas planteadas por los reporteros. La

encabezaron sus vicepresidentes Édgar Karam y Juan Patricio Riveroll.

La profesional actuarial debe de estar de fiesta: ocurre que cuatro profesionales de esa carrera (y además mujeres) ocupan posiciones relevantes en la industria aseguradora: Sofía Belmar Berumen y Norma Alicia Rosas Rodríguez dentro de la AMIS; la primera preside y la segunda dirige; Ana María Ramírez preside el Colegio Nacional de Actuarios (Conac), y Sandra Gallegos encabeza la Asociación Mexicana de Actuarios (AMA).

Otro profesional que comienza el año con diversas actividades es el también actuario Jorge Barba Pingarrón, director general de BP Actuarios, responsabilidad a la cual añade su participación en la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas, A. C. (Amasfac), donde en este ejercicio se propone introducir nuevas ideas en la Cancillería de la Orden al Mérito.

Y no solo eso: Barba Pingarrón afrontará los retos que supone estar en la Junta de Honor del Colegio Nacional de Actuarios y, a partir de enero, como miembro del Consejo Directivo Nacional del Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas (IMEF) y como presidente del Comité Técnico Nacional de Seguridad Social del IMEF.

Roberto Shoji Luna Nakashi, director general del Instituto Mexicano Educativo de Seguros y Fianzas, A. C. (Imesfac),



Hannover Re anunció la jubilación de María Guadalupe Covarrubias, profesional que colaboró con esta firma durante 21 años en el área de Reaseguro de Vida trabajando con los mercados de México, Centroamérica y El Caribe

de a conocer el nombramiento de Gabriela Rodríguez Tajonar como subdirectora de Innovación y Didáctica de dicha entidad, en la que Claudia Olivares Osnaya es subdirectora de Atención a Clientes, Aurora Romero Gómez funge como subdirectora de Administración y Finanzas y Claudia Rodríguez Flores tiene el cargo de subdirectora de Certificaciones Internacionales.

Y, ya que andamos por los rumbos del Imesfac, habrá que decir que el 21 de enero a las 9:00 horas este organismo llevará a cabo su tradicional encuentro con ejecutivos de las firmas asociadas. Esta vez la reunión será virtual, con lo cual se extrañará saludar a los amigos que solemos encontrar en la cita anual hasta el año pasado presencial. Como orador invitado estará Mario Borghino, escritor y conferencista que hablará del tema "Los paranoicos se salvan".

Hannover Re también tiene noticias, pues la firma anunció formalmente la jubilación de María Guadalupe Covarrubias, mejor conocida en México y el resto de América Latina como Lupita Covarrubias. Ella colaboró durante 21 años en la compañía en el área de Reaseguro de Vida trabajando con los mercados de México, Centroamérica y El Caribe de habla hispana. Hizo circular la información Christian Kunert, gerente general para México y América Latina.

Lupita Covarrubias no se irá del todo de Hannover Re ni del sector, pues su amplísima experiencia, habilidad y pericia como capacitadora y desarrolladora

de talento en selección de riesgos se aprovechará, lo que no es para menos debido a que no hay país de la región en el que ella no haya estado compartiendo sus conocimientos e ideas. Aquí en México ha sido una impulsora decidida de la Asociación de Seleccionadores de Riesgos en el Seguro de Personas (Aserp).

En los primeros días de este año, Mapfre Economics dio a conocer el estudio titulado *Panorama económico*



Jorge Barba Pingarrón será el responsable de introducir nuevas ideas en la Cancillería de la Orden al Mérito de la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas, A. C. (Amasfac)

y *sectorial 2021*. El documento puede obtenerse en la página web de Mapfre. Plantea de entrada que el sector asegurador ha sido resiliente por el comportamiento de algunas líneas de negocio que no se ven afectadas por la pandemia derivada del virus SARS-CoV-2. Es un documento que merece una consulta detallada.

En Mapfre México hay nuevo director general a partir del primer día del año en curso. A Jesús Martínez Castellanos lo sucede en el puesto José María Romero Lora, quien asume así las posiciones de CEO Mapfre Latam Norte y de la aseguradora radicada en nuestro país. Por su parte, Martínez Castellanos se convierte en CEO de Latam. Romero Lora fue director comercial del grupo de 2016 a 2019.



Jesús Martínez Castellanos cede la estafeta de CEO de Mapfre Latam Norte a José María Romero Lora. Martínez Castellanos ahora fungirá como CEO de Latam de la firma española

una cuota de 250 pesos para beneficiarse de los consejos del expositor.

La Sección Ciudad de México de la Amasfac, con la participación del Comité de Daños, programó el seminario *Responsabilidad Civil en México, sus alcances, sus consecuencias y las coberturas*, que habrá de realizarse los días 14, 21 y 28 de enero y 4 y 11 de febrero, de las 17:00 a las 20:00 horas. Intervienen en el temario ajustadores, abogados, técnicos de aseguradoras y agentes, indicaron

los organizadores. Evento académico de cupo limitado, los no socios deberán cubrir 500 pesos y los socios 300 pesos.

Debería suponerse que el siniestro del Sistema de Transporte Colectivo de Ciudad de México tendrá sus implicaciones en seguros. Es un tema que dará de qué hablar.

Por ahora es todo, estimados lectores.

Nos queda invitarlos a que nos acompañen los lunes, a las 8:00 horas en Se Dice en Vivo, vía Facebook Live desde la fan page El Asegurador Periódico. No olviden contarnos qué Se Dice... en estos terrenos del seguro y de la fianza. Y recuerden lo más importante: cuidense, cuidense mucho.

Hasta la próxima.

No olviden seguirnos en twitter @elasegurador y @pea_crojas



Conoce QMóvil y recoméndalo a tus clientes durante esta contingencia.

Nuestra aplicación nos permite darles una atención más rápida y segura, y si llegaron a tener un siniestro, sugiéreles utilizar la modalidad **Ajuste Exprés** (cuando no haya controversia de responsabilidad).

¿Qué es QMóvil?

Es la **aplicación para teléfonos inteligentes** con la que nuestros asegurados pueden estar siempre cerca de **Quálitas**, a cualquier hora y en todo el territorio nacional.



QMóvil permite a nuestros asegurados:

- Reportar un siniestro
- Solicitar asistencia vial
- Revisar el estado de su póliza
- Y muchas funciones más...

¡Con QMóvil, tus clientes tienen todos los servicios de Quálitas al alcance de su mano!



Qualitas.com.mx
CENTRO DE CONTACTO QUALITAS
800 800 2021



La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) designó a Norma Alicia Rosas Rodríguez como su nueva directora general

#Opinión

Uno de los desafíos que plantean los nuevos escenarios que estamos viviendo en el inicio de 2021 no es, ciertamente, algo nuevo: comprometerse con un programa encaminado a mantener afilada la sierra para poder realizar un corte fino en todo aquello que nos corresponde ejecutar.

En un mundo en el que todo ha sufrido cambios sustanciales no podemos aspirar a seguir haciendo lo mismo pensando que los resultados podrán ser mejores que en el pasado o siquiera idénticos. En el clima actual parece utópico considerar que nos alcanzará lo que tenemos para lograr lo deseado.

Para empezar, al hablar de esas cosas que queremos lograr, estar saludables y mantenernos en esa condición ya es para muchos una prioridad, lo que augura un comportamiento distinto, un estilo de vida diferente que obliga a aprender sobre cuestiones básicas en materia de alimentación.

En ese mismo tenor de la salud, del estilo de vida, el ejercicio físico cobra ya una dimensión relevante, y no para andar participando en carreras u otras actividades, sino simplemente para ser menos vulnerables a toda una serie de padecimientos que no necesariamente se relacionan con la COVID-19.

No se trata de olvidarnos de las ventajas que han sido generadas por la inteligencia y el trabajo de las personas, ya que los beneficios son sin duda bastantes, pero es claro que volver a los básicos se vuelve urgente si queremos construir bases sólidas para nuestros proyectos.

En nuestro error de percepción, obnubilación o de plano delirio, no son pocas las veces que nos creemos hechos definitivamente, perfectos, "producto acabado", dirían algunos. Esa soberbia no deberá tener cabida, como en el pasado, si queremos atraer relaciones de negocios o personales duraderas, que no se desdibujen con facilidad. En medio de lo digital, lo humano crece en relevancia.

Es verdad que como clientes todo lo queremos más rápido y mejor, además de estar abiertos a las sorpresas que algunos proveedores de productos y servicios han sido capaces de generar. Pero esa rapidez y ese producto o servicio mejor será medido también con otros factores críticos.

Y en lo dicho está el desafío que se nos presenta a todos y cada uno de aquellos que ofrecemos algo a los demás. "No tengas contacto humano", me decía un especialista cuando comenzamos el año y al ver que nuevamente volvíamos al semáforo rojo por la pandemia aquí, en Ciudad de México.

Es obvio que la recomendación se encaminaba a un contacto humano físico que podría poner en riesgo no solo la salud sino hasta la vida. Pero el trato hu-



VIVIR SEGUROS
con Genuario Rojas

@GenuarioRojas Genuario Rojas Mendoza

Conocimientos y habilidades en 2021



En el clima actual parece utópico considerar que nos alcanzará lo que tenemos para lograr lo deseado

mano tiene muchas vías para figurar en nuestras relaciones de negocios y personales, a pesar de la distancia geográfica que pudiera haber entre las personas.

Sin embargo, pareciera que hoy en día todo se lo dejamos a la tecnología: un

correo, un me gusta, un mensaje escrito, un correo de voz..., en una clara apuesta por la eficacia de nuestros dispositivos en demérito de la efectividad de los vínculos. Y dejamos de lado por lo menos tomar el teléfono, marcar y hablar con

el otro, escucharlo, abrirnos al diálogo. Es decir, nos hemos ido acostumbrando a la despersonalización de las relaciones.

En este contexto, si para estar saludables y vivos deberemos aprender las mejores maneras de lograrlo, hay que agregar esto: aprender también a comunicarnos con efectividad; es decir, abrir de nuevo en los básicos, que ciertamente creemos ya dominar y que damos por sentado que funcionan.

En estos días le platicaba a un amigo que me había inscrito a un curso cuyo tema central es la entrevista. "¿Es en serio? —me decía él—. Pero si llevas décadas entrevistando a gente". Sí, nos pasa que consideramos que por haber ejecutado ciertas actividades durante años ya sabemos todo de ellas. Y nada más lejos de la realidad.

No nos damos cuenta de que pudimos habernos desviado de los básicos solo porque ahí seguíamos, inmersos en dicha tarea. Y, si lo hicimos, esa desviación fue producto de algo consciente para adecuarnos al medio al que servíamos, en el caso de una entrevista, sobre todo ahora que los medios y los receptores (lectores) esperan algo distinto y superior de los reporteros.

El panorama que nos pintan algunos tendría que orillarnos a hacer un alto para ver de qué manera podríamos afrontar las condiciones imperantes ya o que lo serán en un futuro cercano. Estar preparados para vivir en esta etapa es una exigencia si queremos lograr el control que es posible.

En este punto, insisto en el reto de seleccionar a quién escuchar, de quién aprender, qué método utilizar, y estar dispuestos a pagar el precio, que no es estrictamente de dinero, sino incluso de humildad, sobre todo porque la mayoría de las veces la respuesta está dentro de uno mismo.

Insisto, entonces, en la importancia de elaborar un programa de capacitación, de actualización, de aprendizaje que esté enfocado en lo que queremos lograr, conforme a nuestras metas, sin olvidar algo fundamental: para conquistar nuestros objetivos no hace falta saberlo todo.

Lo anterior es cierto en la medida en que podemos optar por ubicar ese conocimiento y esas habilidades que se requieren para construir nuestros más caros propósitos, un ejercicio que demanda, por supuesto, claridad en esos anhelos, en eso que tanto queremos.

Así que parece el momento ideal de identificar todo el conocimiento y las habilidades que necesitamos para lograr nuestros objetivos en 2021 y de decir qué pondremos en juego nosotros y de qué manera podemos sumar a otros a nuestros sueños, de modo que logremos concretarlos.

#AMIS #Seguros

Acumula el sector asegurador indemnizaciones por 16,994 mdp por COVID-19

Al corte del 4 de enero de 2021, el sector asegurador ha acumulado indemnizaciones por un total de 16,994 millones de pesos, correspondientes a los ramos de Gastos Médicos y Vida, debido a la pandemia de COVID-19, informó en videoconferencia de prensa la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).

Édgar Karam y Juan Patricio Riveroll, vicepresidentes del organismo, comentaron que se ha indemnizado con 8,598 millones de pesos a 21,246 personas que cuentan con una póliza de Gastos Médicos; mientras que son 38,101 los fallecidos cubiertos con seguro de Vida, cuya reclamación arrojó para el sector un monto de indemnización total de 8,396 millones de pesos.

En su intervención, Édgar Karam indicó que se tiene un avance de 70 por ciento en indemnizaciones en el primer ramo mencionado, y precisó que el costo promedio por atención hospitalaria es de 404,702 pesos.

El funcionario también reveló que seis de cada 10 casos se han registrado en Ciudad de México (6,394), el Estado de México (2,173), Nuevo León (3,015) y Jalisco (1,271).

Karam subrayó que de 1,479,857 casos registrados de COVID-19 en el país, solo 1.4 por ciento de dicha cifra (20 718) cuenta con la protección de un seguro, motivo por el cual 560,000 familias al año sufren quebrantos económicos al enfrentar los costos de una enfermedad.

El vicepresidente de AMIS detalló además que del



total de casos acumulados en las últimas ocho semanas, 71 por ciento ocurrió en personas de 30 a 59 años y que el monto de indemnizaciones más alto se presenta en personas cuya edad oscila entre 50 y 59 años; mientras que la tasa de contagio más elevada ocurre en personas mayores de 70.

En cuanto a género, Karam puntualizó que hasta la fecha se han presentado 14,562 casos de contagio en el sexo masculino, con un monto de indemnizaciones por 6,819 millones de pesos. En lo que se refiere a mujeres, ellas suman 6,677 casos, con un monto de

indemnización de 1,778 millones de pesos.

Cabe mencionar que 58 por ciento de los casos supera el costo promedio por atención hospitalaria (que es de 404,000 pesos) y que las personas de 50 a 59 años acumulan 28 por ciento de los fallecimientos.

En cuanto al seguro de Vida, Riveroll señaló que de los 38,101 casos se tiene un monto promedio de indemnización de 220,369 pesos, y que cuatro de cada 10 casos se han registrado en Ciudad de México (7,509), el Estado de México (4,572) y Veracruz (2,461).

Riveroll dijo que del total de fallecimientos (38,101), 62 por ciento (23 622 casos) ha sido en personas de 50 a 69 años; y añadió que suman 6,602 millones de pesos las indemnizaciones pagadas en casos masculinos (79 por ciento del total).

Los directivos de AMIS también comentaron que la COVID-19 ocupa la sexta posición entre las 10 catástrofes más costosas para la industria, con un monto de 854 millones de dólares en pérdidas aseguradas a septiembre de 2020, solo por debajo del sismo de 1985 ocurrido en Ciudad de México, cuyas pérdidas aseguradas fueron de 952 millones de dólares.

Al respecto, Riveroll afirmó que, "viendo las tendencias y el comportamiento al alza de contagios y defunciones de las últimas semanas, es probable que lleguemos a los 1000 millones de dólares por concepto de indemnizaciones a causa de la COVID-19. Por lo tanto, la pandemia se posicionaría como la cuarta o quinta catástrofe más importante enfrentada por la industria aseguradora mexicana", finalizó.

En Seguros El Potosí, nos complace felicitar y brindar la más cordial bienvenida a **Norma Alicia Rosas Rodríguez** como **Directora General de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros**, a quien auguramos una gestión exitosa en todos los proyectos y actividades que desarrolle en favor del sector asegurador.

De igual forma, enviamos nuestro agradecimiento y reconocimiento a **Recaredo Arias Jiménez** por la gran labor que durante **más de 17 años** desempeñó dirigiendo la Asociación.

SEGUROS
EL POTOSÍ
| A mi lado

www.elpotosi.com.mx Tel: 800 480 3100

En nombre de todos los que formamos parte de la compañía, reiteramos nuestro compromiso, apoyo y cooperación con la AMIS y hacemos extensivas nuestras felicitaciones a ambos.

PROPORCIONANDO SOLUCIONES
A LA MEDIDA

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

Médica Vial

24 hrs
365

SOMOS ESPECIALISTAS EN CONTENCIÓN DE COSTOS

Hacer evolucionar el seguro exige servicios en línea y on demand, dice Charles Taylor InsureTech



Hernán Fernández y Lautaro Mon

Marcos Medina
@MmedinaMarcos

A pesar de que el sector asegurador dio un salto considerable en 2020 en cuanto a la deslocalización y digitalización de su operación, la oferta de valor de las instituciones aún está lejos de ofrecer lo que el cliente necesita. Por ello es imperativo que en la industria se privilegien los productos y servicios en línea y on demand, modelos de negocio que con ayuda de herramientas predictivas provocarán que los seguros giren en la órbita de prioridades del nuevo consumidor.

Así lo afirmó Lautaro Mon, Chief Product Officer de Charles Taylor InsureTech, durante su participación en un evento virtual que organizó la compañía que representa denominado *De la transformación a la evolución*. En dicho encuentro, Mon precisó que a raíz de la pandemia de COVID-19 la inmediatez y la agilidad cobraron fuerza en el seno de las aseguradoras.

“Como consecuencia del forzoso distanciamiento social y confinamiento instrumentado en los países para tratar de mitigar la aceleración del virus SARS-CoV-2, las aseguradoras se volcaron a invertir considerables recursos para digitalizar sus canales de distribución. En este punto, el sector muestra una personalidad mucho más madura en lo que se refiere a conceptos como *inmediatez, agilidad y automatización*. Pero esto no significa que el factor humano sea reemplazable”, expresó Mon.

El Chief Product Officer de Charles Taylor InsureTech reconoció que en las compañías de seguros se han puesto en marcha novedosos mecanismos que han provocado una evolución evidente en el proceso de compra. No obstante, alertó, el servicio posventa aún acusa considerables deficiencias en la industria aseguradora.

“Las instituciones han desembolsado importantes sumas monetarias para adquirir soluciones que les permitan responder con mayor rapidez al inexorable cambio que hoy sufren las tendencias de consumo. Ahora bien, el proceso posventa en seguros sigue teniendo áreas de oportunidad. Por ello es recomendable que las aseguradoras cuenten con herramientas tecnológicas que refuercen el análisis predictivo. Además, es vital que se apoyen en información histórica, maniobra que les permitirá adelantarse a los comportamientos que el consumidor puede registrar al momento de un siniestro”, apostilló Mon.

Y es que, según el funcionario de Charles Taylor InsureTech, ya existen innovaciones en el mercado que permiten, por medio del análisis de voz, identificar qué situación emocional experimenta el asegurado durante su interacción con la compañía de seguros cuando se enfrenta algún inconveniente con su póliza. Por lo tanto,

agregó, abrazar esta clase de adelantos tecnológicos es el factor que producirá que la reclamación gane velocidad y se deje atrás el escollo asociado al siniestro.

“El seguro históricamente ha fungido como un impermeable respecto a la metamorfosis que registra el consumo en todas las esferas. Como consecuencia de la pandemia, esta postura ha ido modificándose. Por consiguiente, hoy la reinención de la propuesta de valor de la industria es vista sin tanta resistencia por los directivos, y ya no está en duda que la transformación digital es un compromiso inaplazable”, celebró Mon.

Trayecto obligatorio

En otro punto de su exposición, el Chief Product Officer de Charles Taylor InsureTech descartó que la actualización en el modelo de negocios de la industria, impulsado en gran medida por la digitalización y la innovación, pierda fuerza durante 2021.

“Existe una innegable tracción alrededor de la transformación que experimentó el sector en 2020 que no se disipará rápidamente. Por consiguiente, durante los próximos tres años las compañías vivirán modificaciones drásticas en su operación, todo ello con el objetivo de crear un ecosistema de servicios en

el que la transparencia y la experiencia de consumo serán determinantes para inyectar nuevos valores a los seguros”, especificó Mon.

Todo lo que ocurrió en 2020, continuó Mon, en el interior de las aseguradoras acondicionó el terreno corporativo, de manera que la cultura organizacional en las compañías finalmente sepultó viejas creencias que inhiben la innovación. En tal sentido, alertó que de poco servirá dicho progreso si la alta dirección de las instituciones comete el error de pensar que lo conseguido es suficiente para que los seguros sean atractivos para una sociedad que indubitablemente es cada vez más consciente de la importancia de la administración de riesgos.

“Ya no quedan dudas sobre si la digitalización funciona. Sin embargo, es obligatorio que en las aseguradoras se empiece a discutir sobre la forma en que la adopción tecnológica puede marcar una diferencia en la obligatoria evolución de los seguros”, remarcó Mon.

Cambios por la pandemia, más determinantes de lo que se cree

Casi al término de su intervención, el colaborador de Charles Taylor InsureTech señaló que todavía es arriesgado pronosticar qué clase de alteraciones permanentes producirá la COVID-19 en el consumo y la sociedad en general. Dijo asimismo que el incremento en la conciencia sobre riesgos en la población, así como el alza que registra la demanda de productos que premien y estimulen el bienestar, son dos tendencias que el sector asegurador no debe perder de vista.

“La sensación de bienestar está tomando cada vez mayor preponderancia en la toma de decisiones de los consumidores. Estas mutaciones, que guardan relación con la sociología, generarán incuestionablemente efectos directos y colaterales en el abanico de productos y servicios del sector asegurador. En síntesis, el nuevo entorno del mercado es un desafío mayúsculo para las aseguradoras tradicionales, pero también es una oportunidad para expandir la presencia de la administración de riesgos, objetivo que obliga a las compañías a analizar con profundidad los cambios sociales provocados por la COVID-19”, cerró Mon.

Telemedicina, factor para un servicio de salud ágil, inmediato y exponencial

Luis Adrián Vázquez Moreno
@pea_lavm

La telemedicina es un recurso orientado a que la atención de la salud en el futuro sea cada vez más ágil, inmediata y exponencial; pero para que eso ocurra es necesario eliminar primero algunas barreras, como la falta de pericia de muchos médicos para utilizar las plataformas tecnológicas, así como la desconfianza que tienen muchos pacientes respecto a aceptar que un recurso de esta naturaleza pueda ofrecerles un servicio de salud eficaz, de alta calidad y equiparable a una consulta presencial.

Melissa Castro, responsable de Operaciones Médicas Asistenciales de las Américas de Allianz Partners, señaló lo anterior al ser entrevistada por *El Asegurador* acerca de *Las*

tendencias y beneficios de la telemedicina para los sectores asegurador y de la salud, y precisó que el sector salud mejorará radicalmente su atención y eliminará la saturación tanto para usuarios de las grandes urbes como para los de las zonas más alejadas del país.

Melissa Castro reconoció que, aunque México tiene un retraso importante en materia de telemedicina, algo bueno que ocasionó la pandemia de COVID-19 es que la comunidad médica y la sociedad comenzaron a tomar esta opción de consulta con mucho más interés y seriedad. Antes los ciudadanos rehusaban acudir con el doctor o a un hospital por miedo al contagio de coronavirus.

“La telemedicina sin duda será una alternativa que hará más ágil la atención de enfermedades comunes (resfriados, fiebres, infecciones de garganta, estomacales, entre otras), como también servirá para desahogar el servicio de atención para enfermos de padecimientos crónico-degenerativos cuyo tratamiento requiere atención presencial con el especialista”, indicó Castro.

Al preguntarle de qué manera el sector asegurador y el asegurado beneficiario de una póliza de Gastos Médicos Mayores podrían beneficiarse de la telemedicina, Melissa Castro indicó que evitar la exposición innecesaria en el nosocomio, atender a los pacientes desde la comodidad de su hogar y que éstos reciban un servicio y solución a su problema de salud como si fuera una consulta presencial en principio son adelantos que beneficiarán el costo en todos los sentidos.

“Como aseguradores, la telemedicina es hoy altamente valorada por el simple hecho de que contribuye a reducir el riesgo de exponer a los asegurados a bacterias y virus propios de un ambiente hospitalario, lo que, además de reducir costos, evita que enfermedades cotidianas puedan llegar a complicarse a causa del traslado a los centros de salud”, completó la entrevistada.

Aún es necesario erradicar barreras de desconocimiento tecnológico y falta de confianza en este recurso

Castro refirió que apenas hace tres años la telemedicina era un campo inexplorado en México. Prácticamente, la poca interacción que había con el médico de manera virtual era para despejar alguna duda menor sobre sus síntomas, y nunca para algo más detallado. Esto está cambiando, y hoy los médicos ya agendan formalmente el tiempo para atender una teleconsulta, lo que permite que tanto ambas partes expliquen e indaguen con detalle el malestar para tener un diagnóstico certero.



Melissa Castro

Por otra parte, la representante de Allianz Partners indicó que también ya hay en México avances en los sectores público y privado respecto a la promoción de la telemedicina para las comunidades rurales, en donde el internet no

había llegado. Hoy esa posibilidad de atención comienza a cambiarle el rostro a la salud de las personas.

Castro explicó que con la telemedicina se conseguirá destrabar los tiempos de atención médica y de espera, situación que a largo plazo se traducirá en que aumenten las expectativas de vida al haber diag-

nósticos mucho más expeditos y ciertos. Además, con un efecto exponencial, porque será posible atender a un enfermo que esté en cualquier punto del país.

“Me encantaría decir que en el futuro cercano estaremos en condiciones de te-

ner cirugía robótica, pero para eso falta tiempo. Sin embargo, un alcance realista es que en dos o tres años habrá servicios de radiología con los que el especialista podrá ver, interpretar y diagnosticar un estudio, y eso aumentará mucho las posibilidades de que un paciente tenga un diagnóstico certero, tratamiento oportuno y mayores posibilidades de cura”, apuntó la colaboradora de Allianz Partners.

La directiva de Allianz Partners consideró que en el futuro cercano veremos mucho más especialistas de las diferentes áreas de la medicina ofrecer

Lo afirma la responsable de Operaciones Médicas Asistenciales de las Américas de Allianz Partners

ciendo sus servicios a pacientes, “y con ello se romperá la barrera actual de que solo 5 por ciento de las personas tiene acceso a un servicio de telemedicina en su celular (lo cual es sorprendente, considerando los avances que se registraron en 2020). Esta reducida cantidad de pacientes tratados a distancia es a la vez una buena noticia, porque contamos con 95 por ciento de oportunidades para crecer enormemente en este campo en los próximos tres años”.

A pesar de los beneficios que el uso de este recurso traerá para pacientes, médicos y sector asegurador, Melissa Castro fue enfática al señalar que “la telemedicina no es para todos, puesto que hay médicos que nunca se acostumbrarán a ella por una cuestión de formación generacional; pero sin duda esos profesionales continuarán siendo elementos de gran valía para la atención presencial”.

SEKURA
VALOR-A LO QUE IMPORTA

Reconocemos la trayectoria de **Recaredo Arias** quien por más de 17 años entregó su pasión por el sector y siempre se mostró como un amigo de casa, así mismo, felicitamos a **Norma Alicia Rosas** por su nombramiento como Director General de la AMIS. Estamos seguros de que su experiencia traerá grandes beneficios al sector.

Gestionar el talento, la palanca para la recuperación de empresas ante la crisis

Marcos Medina
@MmedinaMarcos

La crisis que sobrevino a raíz de la expansión de la COVID-19 orilló a industrias y organizaciones de todos los tamaños a examinar y modificar sus estrategias con el objetivo de levantarse del nocaute financiero generado por dicho fenómeno sanitario; por esa razón, la gestión del talento y la aceleración de la digitalización se perfilan como las palancas habilitadoras que les permitirán recuperarse de la adversidad económica que vemos en pleno desarrollo.

Lo anterior se desprende de la investigación más reciente de KPMG, consultora especialista en auditoría, impuestos y asesoría, la cual divulgó el estudio titulado *2020 Global CEO Outlook. Edición especial COVID-19*, documento que muestra que a causa de la diseminación del virus SARS-CoV-2 la gestión de talento condicionará el nivel de recuperación de toda empresa en la actualidad, incluso por encima de las expectativas económicas que acuse un país, pues para 85 por ciento de los CEO en México la reactivación financiera de su compañía depende de generar una conexión emocional más fuerte con su capital humano.



Victor Esquivel

La encuesta publicada por la consultora originaria de Países Bajos analizó la opinión de 315 directivos empresariales de México pertenecientes a 11 mercados clave, y dejó en claro que la digitalización es un factor muy relevante para que las compañías aseguren su continuidad a largo plazo; por ello, 25 por ciento de los consultados reconoce que la pandemia aceleró el crecimiento de la economía digital y la innovación.

En otro aspecto de este estudio, se nos dice que 75 por ciento de los directores generales considera que la coyuntura sanitaria desatada por la COVID-19 es clave para mejorar la experiencia de consumo digital. En tal sentido, Víctor Esquivel, socio director general de KPMG en México y Centroamérica, apuntó que como nunca antes la alta dirección de las empresas está preocupada por diseñar soluciones con el apoyo de herramientas tecnocientíficas que les permitan sortear con éxito los retos derivados de la pandemia. Puntualizó asimismo que 63 por ciento de los CEO reconoce que la actualidad es el momento idóneo para generar nuevos modelos de negocio con ayuda de la tecnología.

“La pandemia sacó a la luz cómo un sinfín de organizaciones efectivamente ya habían migrado hacia modelos operativos digitales. Sin embargo, muchas de ellas registraban un nivel de adopción inadecuado o incipiente; por lo tanto, esta tendencia mostró un dinamismo considerable y fue columna vertebral para que entre unas y otras empresas existieran brechas notables en materia de servicio y en lo concerniente a la relación cliente-proveedor”, expresó Esquivel.

De acuerdo con datos de la investigación de KPMG, en opinión de 61 por ciento de los directores generales en México, la pandemia de COVID-19 produjo las condiciones necesarias para cimentar un nuevo modelo operativo, visto que el desempeño del capital huma-

no será potencializado por movimientos irreversibles, como la automatización, la inteligencia artificial, la robótica y las comunicaciones digitales.

“Los directores generales han priorizado los riesgos asociados al capital humano, y esto se deriva de la pandemia. Aun cuando los desafíos geopolíticos, económicos y regulatorios siguen existiendo, los CEO reconocen que perder talento clave o lograr motivar a personas especializadas influye profundamente y a largo plazo en los resultados y el desempeño de las empresas. Por consiguiente, muchas personas en posiciones de liderazgo están preocupadas por el bienestar físico, mental y emocional de su gente; y reconocen que, a menos que se administre adecuadamente el talento, podría quedar en algún nivel de riesgo el futuro de la empresa”, señaló Esquivel.

El análisis de KPMG precisa que 44 por ciento de los encuestados afirma que gracias a la abrupta digitalización que sufrió su organización debido a la COVID-19 hoy está varios años delante de lo que había pronosticado. Además, 50 por ciento de los CEO prevé invertir más recursos financieros en tecnología.

El mundo laboral y de servicios será diferente

En otro punto de su exposición, Esquivel indicó que la pandemia de COVID-19 transformó el mundo laboral para siempre. Al respecto, puntualizó que 77 por ciento de los directores generales asegura que continuará aprovechando el uso actual de las herramientas

Ese reto va de la mano de la digitalización si las compañías quieren garantizar su continuidad a largo plazo, puntualiza KPMG

de comunicación y colaboración digital, incluso después de que se logre mitigar por completo la neumonía atípica producida por el nuevo coronavirus.

Según el análisis de KPMG, 69 por ciento de los CEO considera que su empresa sufrirá una reducción sensible en cuanto al espacio de sus oficinas. Además, 67 por ciento de los directores generales está reformulando el enfoque global de sus cadenas de suministro.

“Hoy las empresas se cuestionan cómo debe ser realmente la experiencia de consumo, de tal suerte que el servicio o producto ofrecido gire alrededor de las necesidades del cliente. En concreto, los CEO han respondido a la crisis de COVID-19 poniendo todavía más atención en el propósito de la empresa, y están haciéndoles ver a sus colaboradores y grupos de interés el objetivo por el cual existe su organización y cómo ésta busca contribuir al mundo en general”,

explicó Esquivel.

Decisiones determinantes

Casi al término de su intervención, Esquivel destacó que la velocidad con que las organizaciones logren digitalizar sus procesos será determinante para su futuro. Alertó que, dependiendo del nivel de madurez y apertura de la alta dirección, las compañías resultarán fortalecidas o debilitadas; en el caso extremo de que sigan renuentes a transformarse podrían desaparecer para siempre.

Por último, el socio director general de KPMG en México y Centroamérica refirió que ante la virulenta expansión de la COVID-19 los directores generales tienen la oportunidad de marcar la diferencia; y no solo en la sociedad, sino también en la fuerza laboral que compone sus organizaciones.

“Los directores generales se enfrentan a un momento sin paralelo en la historia. La situación los obliga a liderar con propósito y a generar, por medio de las organizaciones que comandan, productos y servicios que provoquen un efecto positivo en la sociedad.

Entonces, mientras los CEO conducen el negocio también tendrán que proteger su activo más preciado: los colaboradores. Y esto deberá ser así para que puedan rediseñar su estrategia con propósito y logren tener éxito, incluso en momentos de incertidumbre”, concluyó Esquivel.

Para la alta dirección en México, la reactivación económica de las organizaciones depende de la forma en que se lidere al capital humano

Anima Chris Gardner a concentrarse en el “tiempo atómico”

Alma G. Yáñez Villanueva
@pea_alma

La pandemia de neumonía atípica nos ha revelado lo frágil que es la vida, afirmó Chris Gardner. Por ello, exhortó a las personas y empresas a concentrarse en el “tiempo atómico”, es decir, comprometerse con perseguir de manera apasionada el nivel máximo en lo que se haga; y en esta búsqueda constante, enfocarse en proteger lo que es importante para cada uno y en el patrimonio de sus clientes.

En el marco del evento Digital SURASUMMIT, Gardner, empresario, conferencista, filántropo estadounidense y conocido como *el CEO de la felicidad*, dictó su inspiradora conferencia *Fuertes giros, tiempo atómico y la nueva visión del sueño universal*, durante la cual aseveró que el entorno de incertidumbre generado por la pandemia es el mejor momento para desarrollar y dominar las habilidades suaves o *soft skills*, y más aún por medio de los medios digitales.

“Es por ello por lo que ahora más que nunca es importante una comunicación eficaz, la flexibilidad, el trabajo en equipo, una correcta gestión del tiempo, paciencia y el continuo enfoque en el largo plazo, entre otras habilidades. Este tiempo de tormenta es como un juego de ajedrez, no es un juego de damas chinas”, subrayó Chris Gardner.

No obstante, el conferencista sostuvo que debemos aceptar que el cambio siempre ha estado presente; y 2020 fue prueba de ello, pues repentinamente enfrentamos la pandemia de COVID-19: “Todos hemos tenido una sacudida, cambios en nuestra vida, en las esferas individual, de empresa, local y global”, expresó el autor.

Sin embargo, estos cambios no deben ser pretextos para dejar de tener sueños. Todo lo contrario, “tienes permiso de hacerlo, pero antes debes aterrizarlos”, expresó.

El empresario estadounidense destacó que los sueños se emprenden con estrategia y siempre sin un plan secundario, es decir, siempre en un plan A: “Los sueños serán simplemente sueños si no hay plan definido que incluya el cómo y el qué”.

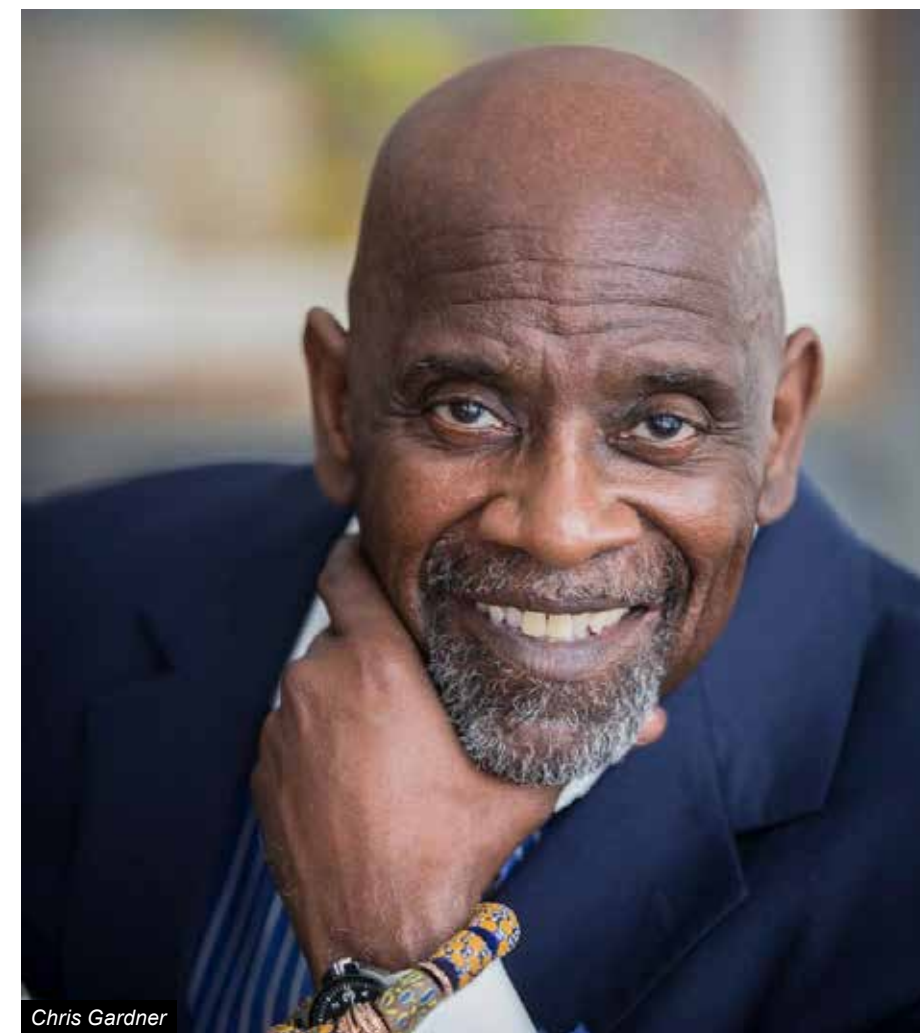
“Cuando haces algo que realmente te apasiona, no hay un plan B; siempre debes moverte con un plan A”, dijo Gardner.

Para conseguir sus sueños, Chris Gardner subrayó que trabaja siempre bajo la estructura de un plan A, basado en el complejo C5: claro, conciso, convincente, consistente y comprometido. Gardner añadió que un ejemplo para él fueron las palabras del líder afroamericano Martin Luther King en su último discurso: “Lo que sea que vayas a hacer con tu vida debes buscar ser el mejor en ello”.

En otra parte de la charla, Gardner también afirmó que en su genética espiritual están selladas las palabras de su madre: “Tú puedes ser o hacer cualquier cosa”. Fue ésta la afirmación más poderosa que cambió su vida, pues sostiene que él es la prueba contundente contra la teoría de que todos somos producto de nuestro ambiente. Nada más falso.

“De acuerdo con esta escuela de pensamiento, yo tenía que haberme convertido en alcohólico y golpador, como mi padrastro, abusador de menores”. Sin embargo, Gardner eligió caminar en sentido contrario; decidió romper con los vínculos de generaciones familiares de violencia, pobreza y analfabetismo. El empresario señala que, aunque no parezca ser algo grandioso, la lección en este sentido es que todos tenemos habilidades y talentos que nos pueden llevar más lejos de lo que creemos.

Al término de este evento digital, Enrique Solórzano, CEO de SURAS Management México, destacó la importancia de contar con la participación de un conferencista tan prestigioso como Chris Gardner, quien inspira a personas y a organizaciones a enfocarse en sus objetivos para lograr una vida exitosa. Solórzano destacó que Digital SURAS Summit es un espacio para enriquecer el diálogo y reflexionar sobre la construcción de un futuro mejor.



Chris Gardner

Conviértase en héroe adoptando una nueva forma de ayudar

Luis Adrián Vázquez Moreno
@pea_lavm

Los grandes héroes se construyen con pequeñas acciones. Con ese lema Creando Héroes, A. C. promueve la generación de comunidades de personas interesadas en ayudar, ya sea con dinero, en especie o con trabajo, a mejorar las condiciones de vida de los menos favorecidos de la sociedad.

Al participar en el webinar *Cómo convertirse en héroe*, organizado por *El Asegurador*, Ricardo Derreza, director de Stratega Consultores dijo que existen centenares de personas sensibles a múltiples necesidades de la sociedad de México a quienes les gustaría ayudar pero que no saben cómo hacerlo.

Creando Héroes hace posible que las personas eliminen la creencia de que un héroe es alguien con superpoderes que solo existe en los cómics o películas de ciencia ficción y que comiencen a apreciar esas cualidades que los distinguen mediante su participación altruista.

Ayudar es posible y hace la diferencia en la vida de muchas personas, precisó Derreza. No se necesita poseer alguna de las características que estereotipan a un superhéroe para convertirse en uno de ellos. En Creando Héroes, los voluntarios encuentran siempre una nueva forma de ayudar, señaló.

Actualmente, Creando Héroes tiene misiones cumplidas que han ayudado a más de 2,000 niños en todo el país y a migrantes; todo ello por medio de los programas Yo no me salto el desayuno y



Analizar condición estructural de las edificaciones mejoraría modelación de riesgos

Marcos Medina
@MmedinaMarcos

Analizar las condiciones estructurales de las edificaciones mediante el uso de sensores que registran datos que pueden examinarse con técnicas avanzadas de informática es un método que permitirá a la industria aseguradora mejorar la modelación y tarificación de los riesgos asociados a eventos impredecibles, como los sismos, sin perder de vista que es una solución científica que acelerará la indemnización de siniestros.

Así observaron el panorama de la administración integral de riesgos naturales Alejandro Feldhaus, Director Client Management de Munich Re México; y Eduardo Reinoso, director general de Evaluación de Riesgos Naturales (ERN), durante un debate virtual titulado *Impacto en los seguros de Daños por la tecnología de salud estructural*, organizado por ERN.

Durante su intervención, Eduardo Reinoso dijo que en la medida en que México cuente con información técnica y actualizada sobre la condición real de los inmuebles finalmente estará dando pasos firmes que le permitirán incrementar su bajo nivel de resiliencia ante terremotos.

A pesar de los innegables beneficios de analizar digitalmente la salud estructural de los inmuebles, Reinoso reconoció que son pocos los edificios ubicados en zonas considerablemente expuestas a sismos, como Ciudad de México (CDMX), que cuentan con el sistema tecnológico y de monitoreo adecuado para observar el estado de la infraestructura.

“Además de que por ahora son pocos los edificios que han contratado esta clase de aparatos, los inquilinos son reservados al compartir información confidencial de sus inmuebles. Sin lugar a dudas que esta situación dificulta la obtención fidedigna de estadísticas”, explicó Reinoso.

Y es que, según el director general de ERN, el costo de los dispositivos capaces de analizar la salud estructural de los inmuebles asciende a 7,000 dólares en el mercado. Por esa razón, la firma que dirige creó un aparato que funciona de forma similar y que no supera los 500 dólares, iniciativa que pretende incrementar la adopción de esta clase de herramientas científicas, que a todas luces ayudaría a controlar edificaciones, monitorear su estado y, más importante



Eduardo Reinoso

todavía, aumentar el aprendizaje acerca de las infraestructuras con base en la minería de datos.

“Es un programa que apenas comienza. No obstante, tiene un gran potencial para expandirse, sobre todo en lugares como CDMX o las zonas costeras del país. En concreto, la adopción de esta

tecnología se irá incrementando, lo que redundará en el diseño de mejores estrategias para contar con protocolos de emergencia de rápida respuesta frente a eventos telúricos de gran intensidad y en una modelación de riesgos mucho más precisa por parte de las aseguradoras”, declaró el director general de ERN.

Indemnización más ágil, meta alcanzable

Por su parte, Alejandro Feldhaus dijo que el control y monitoreo de la salud de infraestructuras es un método que fungiría como revulsivo para la industria de los seguros y reaseguro, puesto que se medirían de forma efectiva los daños asociados a movimientos telúricos. Por lo tanto, añadió, no solamente se diseñarían mejores coberturas, sino también se contaría con datos irrefutables que generarían un proceso de reclamación mucho más ágil.

“El aprendizaje profundo y los modelos estadísticos digitales para medir los daños estructurales provocarían un ajuste mucho más rápido de las pérdidas en las edificaciones afectadas después de un sismo. Entonces, la velocidad de respuesta de las instituciones para indemnizar a los asegurados se incrementaría, dejando atrás ese proceso complejo que gira alrededor de la reclamación”, abundó Feldhaus.

Por último, el Director Client Management de Munich Re México remarcó que el sector asegurador con operación en México debe tomar la batuta en lo que se refiere a la creación de una mayor conciencia de riesgos, y esto es debido a la alta vulnerabilidad a terremotos de gran magnitud que acusa este país.

“Es vital incrementar la cultura del seguro. No obstante, es obligatorio que miembros de la industria, constructores, desarrolladores y asegurados pongan su grano de arena desde su trinchera, de manera que se cultive la conciencia de contar con los mecanismos apropiados no solo para gestionar los riesgos de la naturaleza, sino también para mitigarlos con éxito”, cerró Feldhaus.

Ante la crisis, las arquitecturas comerciales y tecnológicas son vitales para prosperar



Si bien la crisis actual ha obligado a las empresas a examinar cómo hacen negocios, también podría llevarlas más allá de la simple recuperación para prosperar mediante el desarrollo de arquitecturas comerciales y tecnológicas completamente nuevas, revela un estudio reciente de la firma consultora global Deloitte.

El reporte titulado *Nuevas arquitecturas de resiliencia: ¿se dirigen a un reinicio o un nuevo comienzo?* detalla que las crisis pueden ser catalizadores profundos para el cambio y generar oportunidades para crear mucho más valor con el tiempo. Considera comprensible que la pandemia actual se esté enfocando en las acciones a corto plazo para superar los tiempos difíciles, pero establece que también se debería usar este difícil periodo como una oportunidad para reflexionar sobre lo que se puede aprender para prosperar y crear más valor en un mundo incierto y que cambia rápidamente.

“Si realmente queremos prosperar, necesitamos esforzarnos para mirar hacia el futuro, desafiar nuestras suposiciones básicas sobre en qué negocio estamos realmente y anticipar oportunidades que nadie ha visto aún”, señala el análisis, que estima necesario ampliar los horizontes de búsqueda a la vez que se examinan las lecciones que emanan de la crisis actual.

El documento cita que hay problemas específicos que se deben abordar, como conectar de manera más eficaz a los trabajadores distribuidos, así como fomentar la capacidad de improvisar de manera más creativa cuando surgen necesidades inesperadas en el mercado.

De modo similar, tecnologías poderosas como la inteligencia artificial (IA) y la computación en la nube ofrecen el potencial de registrar un beneficio mucho mayor. Si bien todos éstos son problemas y oportunidades importantes, mirando más a fondo se podría concluir que se trata de manifestaciones de problemas

y oportunidades de mejora fundamentales, detalla la firma consultora.

El análisis en comentario califica la resiliencia como requisito clave para todas las instituciones en tiempos difíciles y estima necesario adoptar una visión amplia de ésta para ir más allá de simplemente reducirse a responder y recuperarse de desafíos inesperados. Agrega que es preciso encontrar formas de crecer y evolucionar para crear más valor en el futuro, en lugar de solo regresar adonde se estaba antes, lo que implica crear nuevas fórmulas para emprender actividades a fin de prosperar.

El reporte establece que para realmente prosperar se necesita mirar hacia el futuro, desafiar las suposiciones básicas sobre el negocio en el que se está y anticipar oportunidades que nadie ha visto todavía. “Una clave estriba en identificar rápidamente el efecto que importa hoy y posicionarse para prosperar a largo plazo; también, en enmarcar todo esto como una oportunidad convincente a más largo plazo”. Se señala que actuar de manera enérgica para abordar ahora esa oportunidad puede proporcionar la base para prosperar.

El estudio de Deloitte asienta que, si bien se ha hablado sobre la necesidad de mirar hacia el futuro y actuar tajantemente y con determinación, pocos han hecho el esfuerzo por llevar a la práctica ese gran desafío. Quizá la actual crisis pandémica pueda impulsar para seguir este enfoque, en lugar de simplemente pensar en él, ya que ahora, y más que nunca, es preciso tener un sentido claro de dirección y enfocar los esfuerzos hacia el logro de una mayor influencia sobre los demás.

Rediseñando la arquitectura

El análisis indica que la actual crisis pandémica está poniendo en tela de juicio las arquitecturas que sustentan los negocios y, de hecho, todas las instituciones.

Explica: “Por *arquitecturas* nos referimos a la forma en que conectamos todas nuestras actividades y recursos para que podamos ofrecer valor a nuestras partes interesadas”.

Las crisis suelen ser catalizadores profundos para el cambio, dice estudio de Deloitte

El reporte añade que navegar con éxito a través del catalizador del cambio exige rediseñar tanto las arquitecturas tecnológicas como las comerciales que respaldan cada negocio. Así, en lugar de ver estas arquitecturas como distintas y separadas, deben observarse como dos hebras interconectadas. Puntualiza que es necesario abandonar la visión convencional de las arquitecturas estáticas y, en su lugar, crear unas que evolucionen continuamente mediante la interacción íntima.

El estudio de Deloitte convoca a no conformarse con una mayor flexibilidad y agilidad, puesto que son necesarias arquitecturas que ayuden a todos los participantes a aprender más rápido y acelerar la mejora del rendimiento para prosperar creando más y más valor en tiempos desafiantes, en lugar de solo responder rápidamente a eventos imprevistos. En lugar de simplemente trabajar con la máquina, necesitamos aprovechar las oportunidades para aprender con ella, recalca.

El estudio sugiere aprovechar todo el potencial de esta oportunidad rediseñando la tecnología y arquitecturas comerciales desde cero, lo que admite que no será fácil porque las arquitecturas empresarial y tecnológica, como la doble cadena del DNA, están fundamentalmente entrelazadas y no pueden cambiarse con facilidad. La buena noticia es, concluye, que existen vías pragmáticas para ayudarnos a diseñar las nuevas arquitecturas por medio de iniciativas específicas en el corto plazo.

Añade que se pueden generar oportunidades para crear mucho más valor en el tiempo

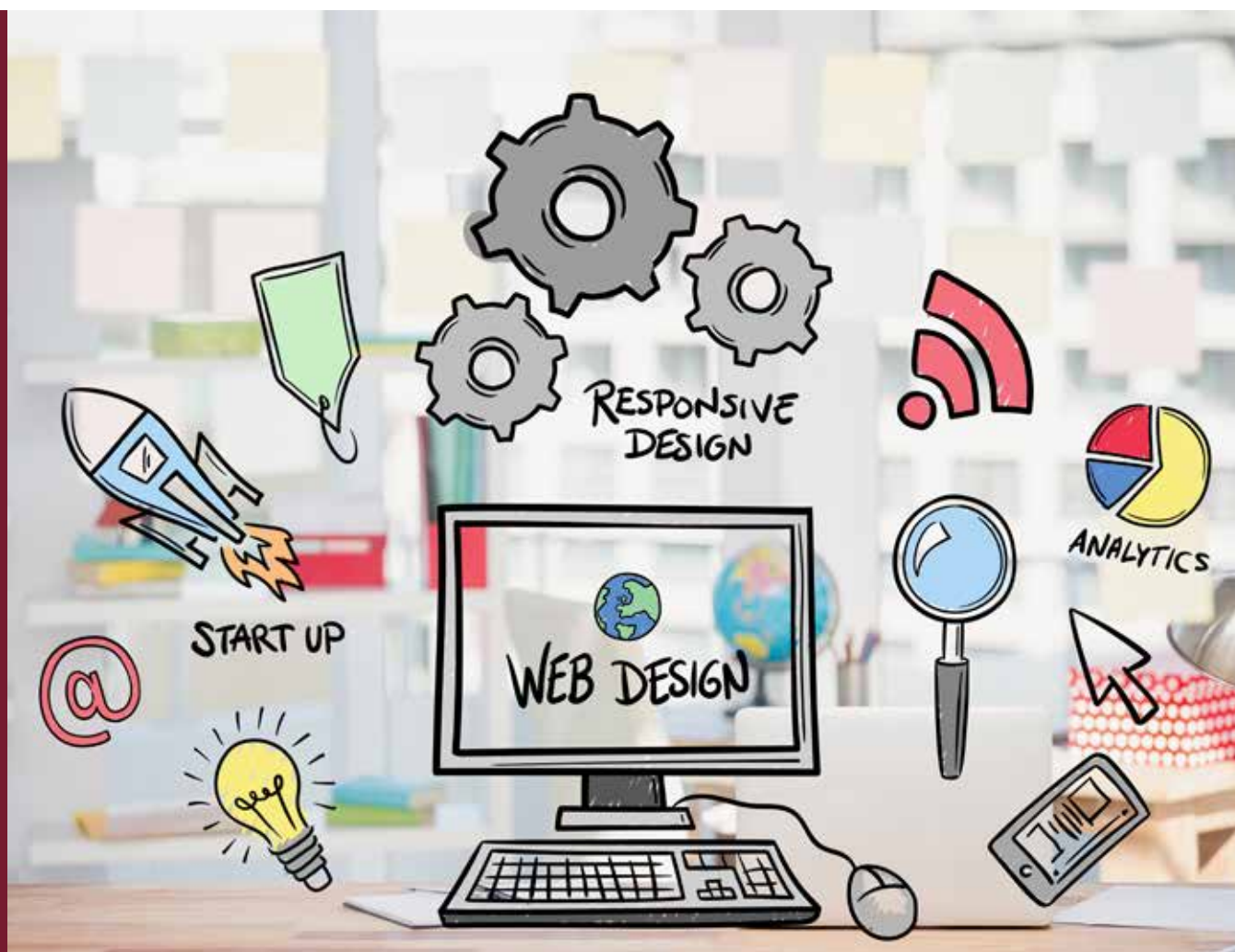
Adoptar un esquema operativo híbrido exige repensar todos los procesos

La adopción de herramientas tecnológicas dentro de un ecosistema empresarial tradicional es un proceso complejo. En definitiva, la transición hacia una operación híbrida implica el desafío de repensar de dentro hacia fuera y de inicio a fin toda la operación de la compañía, afirma Everis en su estudio *Operaciones híbridas, un nuevo enfoque para abordar la transformación digital*.

En tal sentido, la firma sugiere establecer un modelo de gobernanza para facilitar la convergencia entre las áreas de negocio, asegurar la coordinación de las prioridades empresariales y garantizar el seguimiento y desarrollo de las iniciativas de automatización.

En concreto, plantea Everis, migrar hacia un modelo de operación híbrida requiere solventar diversos aspectos que van más allá de la tecnología de automatización por emplear, del modelo de arquitectura digital requerido, de las necesidades de infraestructura o de las exigencias de ciberseguridad que se deben cumplir.

Desde la perspectiva de Everis, las operaciones híbridas están dirigidas a articular el uso tanto de la tecnología como de las capacidades humanas y operativas de organización a fin de clasificar cuáles son aquellas actividades más frecuentes y repetitivas y cuántas tienen que ver con la toma de decisiones.



Todos los días las empresas enfrentan obstáculos que desafían el rumbo por el cual deben transitar. Dichas dificultades, además de representar un problema de competitividad en el mercado con un claro impacto en el crecimiento y desarrollo de la organización, también se convierten en áreas de oportunidad desde las cuales se puede repensar la dirección de la compañía o bien hacer una pausa para revisar la condición de la organización, detalla el documento.

El análisis de Everis añade que los requerimientos de los consumidores se han modificado al grado de que los sistemas tradicionales de negocio ya no logran resolver de forma eficaz las exigencias del mercado. Por ello, las compañías basan sus esfuerzos en el desarrollo e implementación de iniciativas de transformación digital que coloquen al cliente como eje central de su estrategia, como alternativa para la expansión y el reconocimiento de la organización en el mercado.

Everis considera que las posibilidades de la transformación digital son amplias, pero la eficacia de su despliegue depende de la capacidad de cada negocio de personalizar el enfoque de la digitalización en función de las necesidades particulares del sector y la compañía.

Según algunas estimaciones, en 2016 la inversión global tan solo en automatización alcanzó aproximadamente 160 000 millones de dólares. Esto representa al menos 20 por ciento del gasto global en iniciativas de transformación digital. A pesar de que gran parte de esta cifra se centra en tecnologías consolidadas, el número de proyectos que alcanzan resultados positivos sigue siendo un reto para negocios de muy distinta índole.

Otro dato interesante al respecto se extrae de un estudio de Grand View Research, empresa de consultoría e investigación de mercados, en el que se señala que las empresas en el mundo invertirán en 2025 alrededor de 800 000 millones de dólares, de los cuales 670 000 millones podrían estar en riesgo de destinarse a inversiones "fallidas". La firma Grand View Research aconseja que para enfrentarse con éxito a la conformación de una operación híbrida es necesario tener claros los conceptos siguientes:

■ **Organización y cultura 4.0.** Una operación híbrida implica poner a disposición de los colaboradores el conocimiento, herramientas y entorno para un trabajo conjunto hombre-máquina, aceptando que la compañía va a requerir talento que al día de hoy no tiene las capacidades para integrar nuevas formas de trabajo, más "digitales". Por otro lado, este punto también implica haber elaborado una estrategia clara sobre qué vamos a hacer con aquellos colaboradores que se vean afectados por las iniciativas de automatización.

■ **Visión digital.** La evolución hacia una operación híbrida no es una iniciativa aislada de la compañía, sino que debe formar parte de una estrategia global hacia la automatización. Por ello, es determinante conocer cuál es el propósito que persigue la compañía con la automatización y cómo está interconectada ésta con el resto de objetivos estratégicos e iniciativas de la empresa.

■ **Diversidad de beneficios.** Los esfuerzos de automatización deberán tener un retorno económico claro para la empresa, y los mayores beneficios no vienen dados por la reducción de tiempos, o errores, sino por mejorar la experiencia del cliente con la compañía o poder destinar a las personas de la organización a actividades que realmente generen valor.

■ **Flexibilidad y agilidad.** La transformación de la organización hacia una operación híbrida debe ser un proceso modular y escalable, adaptado a las necesidades y particularidades de cada empresa. La mayoría de las iniciativas de automatización que fracasan lo hacen porque las compañías todavía no están ciento por ciento preparadas para afrontar operativamente todos los retos de la automatización y realizan una inadecuada planificación de esfuerzos y gestión de expectativas con las áreas usuarias.

Un ejemplo de ello es querer abreviar el ciclo habitual de aprendizaje mediante el establecimiento de retos que son propios de etapas más maduras, como la construcción desde un inicio de una fábrica o de un centro de excelencia dentro de la organización.

■ **Procesos líquidos.** Migrar hacia una operación híbrida implica repensar la forma en que se ejecutan los procesos internos, con el objetivo de hacerlos simples y con mayor capacidad de adaptación a los cambios del entorno. Es un error querer abordar la automatización con una visión única, teniendo en cuenta que hoy existe una multiplicidad de formas para llevar a cabo los procesos. También resulta poco sensato no aprovechar esta oportunidad para articular nuevas formas de operar el negocio.

Finalmente, el documento indica que, en el caso de México, las compañías se mueven según una tendencia generalizada que considera el uso de estrategias digitales; no obstante, en comparación con mercados más desarrollados, como el europeo o el estadounidense, la falta de infraestructura e inversión es un factor que altera el desempeño de estas tecnologías en la industria local.

En tal sentido, las empresas que están dentro de un contexto más local o regional se encuentran en una condición apenas incipiente en el empleo de herramientas digitales de automatización. El ecosistema empresarial mexicano debe pensar en cómo puede posicionarse eficientemente dentro del mercado pero sin perder grandes cantidades de recursos en el proceso.

Finalmente, el documento indica que, en el caso de México, las compañías se mueven según una tendencia generalizada que considera el uso de estrategias digitales; no obstante, en comparación con mercados más desarrollados, como el europeo o el estadounidense, la falta de infraestructura e inversión es un factor que altera el desempeño de estas tecnologías en la industria local.

En tal sentido, las empresas que están dentro de un contexto más local o regional se encuentran en una condición apenas incipiente en el empleo de herramientas digitales de automatización. El ecosistema empresarial mexicano debe pensar en cómo puede posicionarse eficientemente dentro del mercado pero sin perder grandes cantidades de recursos en el proceso.

Urge construir herramientas innovadoras para enfrentar desastres en CDMX

Alma G. Yáñez Villanueva
@pea_alma

Norlang Marcel García Arróliga, director general de Resiliencia de la Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil de CDMX, hizo un llamado al sector asegurador para construir herramientas innovadoras que ayuden a los gobiernos locales a enfrentar las pérdidas causadas por los fenómenos meteorológicos, que, por las condiciones de vulnerabilidad que tiene la ciudad, se convierten en desastres.

En su charla virtual titulada *Planes y retos de la gestión de riesgos en CDMX*, organizada por la firma ERN (Evaluación de Riesgos Naturales), García Arróliga detalló que, por su ubicación geográfica y niveles de vulnerabilidad, Ciudad de México exige no solamente tener esquemas de transferencia de riesgos, sino políticas públicas de mitigación de

fenómenos que afectan a la metrópoli y a sus habitantes.

García Arróliga subrayó que debe existir la voluntad política y se ha de contar con los recursos económicos suficientes para llevar a cabo la implementación de estos instrumentos.

"Históricamente sabemos que sismos e inundaciones son los fenómenos recurrentes y que requieren atención. Si juntáramos todos los desastres que han sucedido en el país, tendríamos que el tercer sector más afectado, de acuerdo con el Centro Nacional de Desastres, es la vivienda, pues del total de casas habitación en el país solo 8 o 9 por ciento cuenta con un seguro contra Daños; esto exige tener esquemas financieros que la población adopte de forma paulatina", dijo el funcionario capitalino.

García Arróliga añadió que es una incongruencia que México, siendo la decimocuarta economía más grande con respecto a la riqueza generada por el Producto Interno Bruto (PIB), ocupe el sexagésimo lugar en penetración y densidad de seguros.

"Esto nos lleva a retos importantes para la transferencia de riesgos, y no solo en gobiernos nacionales, pues, como sabemos, México ha avanzado mucho en esta materia; sin embargo, la idea es concretarlo en los gobiernos locales, que es donde se atienden los riesgos de desastres", detalló.

Al referirse en concreto a Ciudad de México, García Arróliga señaló la necesidad de establecer políticas transversales de reducción de riesgos sísmicos: "Si tomamos el número de inmuebles de tipo habitacional, cerca de 1.1 millones en la ciudad, casi la mitad (567,000) se construyeron antes de 1985, lo cual indica que no tienen un reglamento de construcción que reduzca su vulnerabilidad. Por lo tanto, la situación exige no solo

un programa de transferencia de riesgos, sino una reducción de la vulnerabilidad que la Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil de CDMX está planeando. Se trata de una estrategia a corto y mediano plazo para poder reducir esto, y se está logrando por medio del Atlas de Riesgos de Ciudad de México, muy dinámico y al alcance de todos los habitantes", refirió el director de Resiliencia del gobierno local.

El funcionario de Protección Civil añadió que se trata de develar los riesgos a los que está expuesta la ciudad, sin tomar en cuenta las condiciones de mercado. Es decir, que el ciudadano sepa a qué riesgos está expuesto cuando compra o renta un inmueble.

García Arróliga puntualizó además que ya se tienen conocimientos, ingeniería, ciencia y datos más precisos, como los que produce ERN; además de mejor entendimiento del riesgo desde el punto de vista científico. En tal sentido, "esta secretaría se ha preocupado por que

todos los datos que estén en el Atlas de riesgo sean científicamente correctos. Los avances de la tecnología nos llevan a abrir nuevos horizontes y nuevas fuentes de capital para enfrentar las pérdidas.

El riesgo desde el punto de vista financiero, desde la gestión de riesgos, requiere ese potencial de reducir las pérdi-

das económicas mediante la implementación de instrumentos innovadores que puedan cubrir parcial o totalmente dichas pérdidas. Estamos convencidos de que son instrumentos muy útiles, pero también tenemos que concientizar a los encargados de los presupuestos, que son quienes finalmente deciden la contratación de estos seguros", aseveró García Arróliga.

El director de Resiliencia del gobierno capitalino mencionó que el aseguramiento o la transferencia de estas pérdidas a los mercados de capitales permite disminuir la carga fiscal de los gobiernos una vez ocurrido un desastre. Lo menos aconsejable es redirigir estos grandes presupuestos que ya se tienen al resarcimiento de los daños provocados por los desastres.

Finalmente, el funcionario de CDMX comentó que las estrategias de transferencia de riesgos en gobiernos locales deben ser trajes hechos a la medida, que tomen en cuenta las condiciones de peligro y vulnerabilidad imperantes en cada una de las ciudades. Deben ser aliados para edificar una sociedad más resiliente.

La entidad exige políticas públicas de mitigación de fenómenos que afectan a la urbe y a sus habitantes, dijo



En segutrends contamos con diversas soluciones que te ayudarán a incrementar tus ventas desde casa

	Podrás cotizar con hasta 14 aseguradoras en cuestión de minutos
	Un robot que atenderá a tus clientes a través de WhatsApp o en tu portal de Internet
	Mini aplicación con la que tus clientes podrán cotizar el seguro en cualquier momento
	Realiza el cobro de las pólizas en cualquier momento
	Poderoso administrador de clientes

Desarrolla tu **MarketPlace de Seguros con Segutrends** y convierte a las herramientas digitales en tu mejor aliado.

Contáctanos en:
www.segutrends.com 8118031414



Guerra por vacunas y lucha contra el cambio climático, lo más relevante en 2021

Alma G. Yáñez Villanueva
@pea_alma

La guerra por las vacunas contra la COVID-19, las tensiones entre Estados Unidos y China, así como la oportunidad para afrontar el cambio climático, destacan entre los 10 sucesos que más efecto tendrán a escala mundial en este año, de acuerdo con el estudio *El mundo en 2021*, publicado por *The Economist*, medio londinense, en los últimos días de 2020.

El reporte subraya que la pandemia ha comprimido años de transformación en unos cuantos meses, lo que ha provocado un cambio radical en la forma en que las personas viven, compran e incluso trabajan. Sin duda, el año 2021 estará marcado por las repercusiones que dejó la pandemia de COVID-19, y esto afectará al mundo socioeconómicamente.

A continuación, estimado lector, enumeramos los 10 hechos clave que habrá que tomar en cuenta, de acuerdo con el citado medio:

1 Peleas por las vacunas

Cuando las primeras vacunas estén disponibles en gran cantidad, se pasará del esfuerzo por desarrollarlas a distribuirlas. El medio londinense considera que esta llegada de las vacunas estará acompañada por luchas dentro de los países que esperan recibirlas y entre ellos. También se plantea que algunas personas podrían rechazarlas.

2 Recuperación económica mixta

La recuperación será irregular por rebrotes locales y represiones en un constante vaivén. Ahora los gobiernos pasarán de mantener a las empresas con soporte vital a ayudar a los trabajadores que han perdido su empleo. Además, se evidenciará una nueva brecha entre empresas débiles y fuertes.

3 Reparar el desorden del nuevo mundo

El cambio de mandatario en Estados Unidos será un tema por resaltar. En su texto, *The Economist* se pregunta si Joe Biden será capaz de arreglar un orden internacional basado en reglas que se están perdiendo en medio de la crisis.

El medio también indica que se comenzará por el tratado climático de París y el acuerdo nuclear de Irán, pero precisa que el derrumbe va desde antes de Donald Trump.

4 Nuevas tensiones entre Estados Unidos y China

De acuerdo con el medio británico, la guerra comercial entre el país del norte y China continuará. Sin embargo, cabe la posibilidad de que Joe Biden empuje de las relaciones con los aliados para llegar a una solución de manera más efectiva.

5 Empresas en primera línea

Las empresas como Huawei y Tik Tok también protagonizarán otro de los conflictos entre Estados Unidos y China. Los negocios generan un campo de batalla geopolítico, y empleados y clientes exigirán tomar una postura frente a los problemas del cambio climático y la justicia social.

6 Después de la tecnología

En 2021 se evidenciará si se mantienen o re-

troceden los cambios tecnológicos impulsados por el confinamiento, como las videoconferencias, compras en línea y aprendizaje a distancia.

7 El mundo menos relajado

La publicación señala que el turismo seguirá enfocado en viajes nacionales ante el temor de un rebrote de COVID-19. Además, las aerolíneas, cadenas hoteleras y fabricantes de aviones seguirán luchando por mantenerse a flote. El intercambio cultural también se verá afectado.

8 Oportunidad para tomar ventaja contra el cambio climático

Para *The Economist*, algo positivo en medio de la crisis es tomar medidas contra el cambio climático por las inversiones de los gobiernos para una recuperación ecológica que cree empleos y reduzca las emisiones.

9 El año del déjà vu

Debido a todos los eventos postergados (como los Juegos Olímpicos), este año podría sentirse, en muchos aspectos, como una segunda versión de 2020.

10 Un llamado de atención sobre otros riesgos

La pandemia generará que durante los próximos años los responsables de hacer políticas pongan atención en otros riesgos, como la resistencia a los antibióticos o el terrorismo nuclear.

Finalmente, la publicación también hace hincapié en otros elementos que podrían afectar al mundo, como el caso de las elecciones presidenciales en algunos países de América y el manejo que los líderes le den a la etapa de recuperación.

LOS NÚMEROS CUENTAN

Antonio Contreras

@gar2001@hotmail.com

Ahora sí estamos espantados



Ya no es una amenaza lejana, de estadísticas impersonales y registros ajenos.

La COVID-19 está cerca: el papá de Grisel, responsable de Tesorería en una empresa multinacional de capital japonés, murió recientemente. Le habían trasplantado un riñón hace algunos años, y su organismo no resistió. Todos en la casa se habían contagiado por el virus, que fue importado al seno familiar por quienes fueron obligados por la necesidad económica a arriesgar el pellejo propio y de los cercanos en salidas frecuentes a centros de trabajo o lugares de comercio informal en la vía pública.

Hijos, hermanos, primos, cuñados, suegros y padres caen contagiados ante la acometida del implacable virus. Ya nos llega el agua a los aparejos.

Apenas el 28 de febrero de 2020, el primer caso de coronavirus se daba a conocer: un mexicano, de regreso de un viaje por Italia, había sido diagnosticado. Al Día de Reyes de 2021 ya son 1,466,490 casos confirmados y 128,822 muertos.

Los números cuentan la historia completa.

En el año 1 antes de la COVID-19 (a. de la C-19), es decir, 2019 de nuestra era, murieron en México 800,000 personas (vamos a utilizar números cerrados por facilidad de exposición). Como es habitual, Pareto nos indica que las cinco primeras causas explican 70 por ciento de los fallecimientos.

Un total de 165,000 mexicanos murieron en 2019 por enfermedades del corazón, 110,000 por diabetes, 95,000 por tumores, 94,000 por afecciones del hígado y 93,000 por homicidio. La retahíla de cifras, observadas a vuelo de pájaro, muestra con claridad la situación actual de la salud y la violencia en nuestro país.

Al observar a 12 meses la cifra de muertos por COVID-19, el número rebasa los 152,000. Los decesos anuales por el virus alcanzarán, muy probablemente, el primer lugar como causa de muerte en México. Sin embargo, una lectura más profunda nos indica que muchas de las muertes por COVID-19 hubieran ocurrido de todas maneras, no en el 2020, pero casi con seguridad en el transcurso de la década de los veinte. ¿De dónde sale tamaña afirmación?

Utilicemos el principio de causa próxima, el cual sirve a suscriptores de riesgos para determinar la causa original de la realización de un riesgo: el barco se hundió, pero la causa del hundimiento no fue el temporal que azotó la costa occidental, sino la falta de mantenimiento, que explica las precarias condiciones de la embarcación y exhibe al hundimiento como un evento causado por la negligencia del armador, no por las condiciones meteorológicas, que por sí mismas habrían sido insuficientes para provocar la zozobra del buque.

En el caso de la COVID-19, es claro que una persona con mala condición cardíaca provocada por hipertensión, condición que a su vez fue producida por obesidad, estrés y falta de ejercicio, es presa fácil del virus. Una persona de la misma edad en buenas condiciones físicas hubiera resistido la enfermedad.

Lo mismo puede decirse de la diabetes, que, si bien tiene un componente genético importante, también es propiciada por malos hábitos. Y qué decir de un hígado afectado por el alcohol, incapaz de cumplir con su maravillosa función de laboratorio corporal con tec-

nología de punta.

De los tumores podemos decir, a falta de evidencia sólida en contrario, que su origen es aleatorio; y de los homicidios... bueno, de los homicidios no hay que dar una explicación: todos los mexicanos podemos explicar el origen de la violencia que concluye fatalmente con cifras que no dejan de crecer.

Podemos afirmar, entonces, que la COVID-19 es como un catalizador: la salud de la persona ya estaba mal; el virus únicamente acelera el desenlace fatal.

Estamos encerrados por la amenaza de la COVID-19, que cobrará 152,000 muertes en el primer año; y mucho menos en los años subsiguientes (esperemos que así sea) una vez que los sujetos de alto, medio y bajo riesgo sean vacunados con apego estricto a las prioridades señaladas. Japón solicita que los atletas que acudan a la justa veraniega en 2021 vayan vacunados. Pocos países podrán cumplir con el requerimiento. Atletas jóvenes y en excelente forma física no son los primeros en la lista.

Cerramos las casas; los restaurantes con todo y la carta desesperada de los empresarios que gritan: "O abrimos o morimos"; las oficinas y todo giro que no sea indispensable, como sí lo son supermercados y tiendas.

Pero no cerramos la boca, y continuamos consumiendo alimentos procesados de varios octágonos. Y, cuando el exceso de peso amenaza con transformarse en obesidad, seguimos posponiendo la recuperación, la cual debe iniciarse con un cambio de hábitos: menos sal, menos grasas saturadas, menos azúcar y, por supuesto, menos cantidad. El corazón sufre y espera la solución, que nunca llega. La diabetes prolifera en gordos y mal alimentados, y el alcohol vulnera la integridad del hígado por el exceso que no evitamos.

Mañana es la palabra que difiere los esfuerzos. La procrastinación nos permite continuar haciendo lo que nos da la gana, pues la amenaza de un infarto, un coma diabético, la amputación de una pierna o la cirrosis son eventos lejanos que seguramente pasarán de largo para afectar a otros.

El seguro de Vida es lo único que ampara contra la realización de un riesgo sin incertidumbre: todos vamos a morir. Es inevitable. La incertidumbre está en el cuándo y, por supuesto, también en el cómo.

A pesar de la certidumbre de ese evento futuro, el cuándo y el cómo corresponderán, casi con certeza, a nuestro estilo de vida. La fórmula para prevenir, si no evitar de plano, casi cualquier enfermedad es la misma: comer menos y comer bien: verduras, frutas,

semillas, soya, proteínas vegetales, germen de trigo, avena y cereales sin industrializar; llevar el consumo de carne roja al mínimo y disminuir el de pollo y pescado; adiós a refrescos, pastelitos, pan dulce, pizzas y toda clase de alimentos procesados. Tampoco es ciencia nuclear, pero sin duda la fórmula exitosa se basa en aplicar lo de "el sentido común es el menos común de los sentidos".

Una sencilla consulta en internet nos dará información abundante sobre alimentos saludables y recetas. Otra opción es leer *La panza es primero*, de Eduardo del Río, mejor conocido como Rius (por cierto, fallecido en 2017 de cáncer de próstata). Ameno y de una lógica contundente.

Una pregunta sencilla nos da la pauta para enderezar el camino: ¿vivo para comer o como para vivir?



TE INVITA AL PRIMER



10
Febrero
2021

Encuentro de Agentes

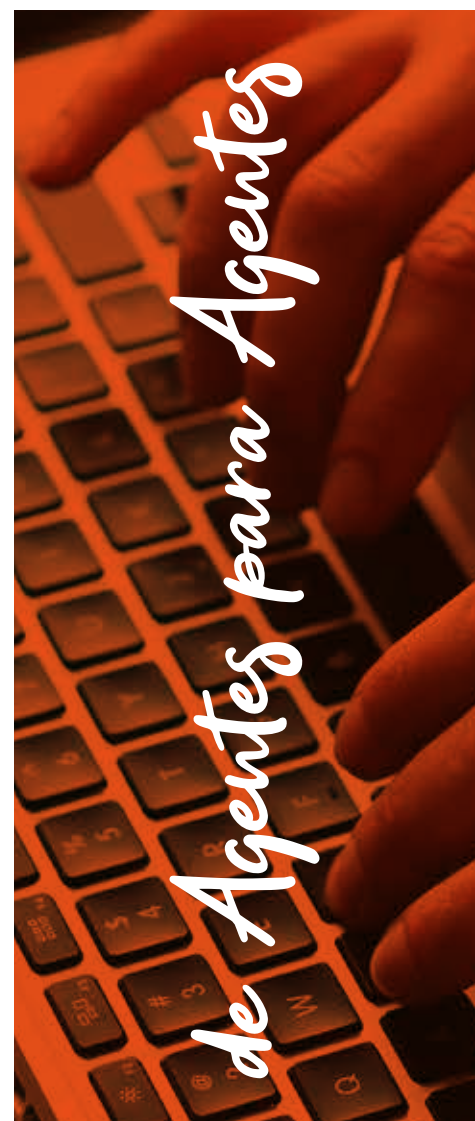
TRANSMITIDO VÍA ZOOM

¡REGÍSTRATE!

ACCESO GRATUITO

CUPO LIMITADO A 3,000 PARTICIPANTES

Tels. 55 5440 7830, 55 5440 7831 / Lada sin costo: 800 821 9393 www.elasegurador.com.mx





MÁS VALE PREVENIR

Raúl Carlón Campillo

@tranquilidadyproyeccion@gmail.com
@rcarlón3 FB:raul.carloncampillo.1

En las redes y publicaciones que muchas personas subieron podía leerse la dicha por la terminación de un año ciertamente siniestro y difícil. Algunas reflexionaban sobre lo que deja el año anterior en aprendizajes, mientras que otras lamentaban lo acontecido y mostraban su rechazo con conocidas expresiones, de esas que se profieren para invitar al insultado a atentar contra la figura materna en alguna forma violenta.

Con el respeto a las elegidas por cada quien, y habiendo leído lo escrito por algunas de las reconocidas plumas de este medio, quiero expresar lo que, desde mi opinión, nos deja el año viejo en la materia que inspira esta columna: la previsión. En mi última colaboración intenté resumir la participación del sector asegurador en seis palabras que se inician con la letra *s*. Esta vez quiero hacerlo con cuatro palabras que se inician con la letra *a*, que casualmente es la letra inicial de nuestro alfabeto.

Agradecimiento es la primera; y, en consonancia con las múltiples expresiones que leí en las redes las últimas horas del año pasado, considero importante agradecer que en el año de la muerte y la enfermedad hubo quienes terminamos con vida y salud.

En el año del desempleo y el hambre hubo quienes trabajamos hasta los últimos días del año y pudimos tener cena en la mesa. En el año de las pérdidas y la distancia hubo quienes no tuvimos que lamentar la partida de seres queridos. Y la tecnología nos permitió estar cerca de la familia por señales que corrieron en la etérea plataforma virtual. Ante la desgracia y la tragedia de muchas familias con las que nos une la solidaridad y la tristeza, haber terminado el año con todos es una causa de agradecimiento.

Aprendizaje es la segunda; y, evidentemente, el año que terminó, plagado de situaciones anómalas y reveses de envergadura poco comunes, es un inmejorable

Las premisas de 2021

periodo de duras, difíciles, drásticas y trágicas lecciones. Ante la multitud de lecturas que existen a partir de ellas, me centraré en aquellas que van de la mano de la previsión, el cuidado de la salud física y la salud financiera.

En esta pandemia pudimos observar la coherencia del perfil elegido por la enfermedad para cobrar vidas. Comorbilidades, adiciones y estilos de vida ajenos a la menor precaución parecen estar presentes en más de la mitad de las víctimas, lo que muestra el nivel de descuido observado por años en el tema de la salud. Comer descuidadamente, beber y fumar adictivamente, renunciar a ejercitarse y mantener una vida de tensiones familiares, financieras, laborales y sociales es el complemento ideal para ser elegido por un virus implacable cuando se trata de infectar a alguien. En materia de salud financiera, sobra referir la

de marzo, sólo dos meses después de las fiestas del fin de 2019.

La información que fluía desde China amenazaba con la diseminación de la infección por todo el mundo, pero además la desastrosa lectura hecha por el Gobierno de nuestro país sobre la gravedad de la epidemia minimizó la peligrosidad de ésta. Al final, con la ineptitud, insolencia, irresponsabilidad e ignorancia que los caracteriza, profundizaron una crisis económica al negar apoyos fiscales o financieros a empresas y trabajadores. Hoy, con 10 meses de vida en casa, trabajando a distancia y conectados permanentemente a la ofi-

La falta de aseguramiento es una práctica que quedó exhibida a lo largo del 2020

contagiados que acudieron a un templo para agradecer no haberse contagiado hasta ese momento. Otros fueron a pedir a la divinidad la curación de algún familiar contagiado. Agradecer ha sido parte de la conducta nacional, a pesar de que hacerlo implique un riesgo mayúsculo de terminar contagiado, sin que esto modifique la efectividad de la imagen venerada. En cambio, la falta de aprendizaje, ahorro y aseguramiento es una práctica que, como pocas veces, quedó exhibida a lo largo del año concluido. Agradecemos, pero no aprendemos ni ahorramos ni nos aseguramos.

Asegurarse es la práctica que todos en este medio agradeceríamos de la población. Nuevamente, el agradecimiento como premisa inicial. Sin embargo, la falta de cultura de previsión, que es el origen y sustento de esta columna, ha sido, es y seguirá siendo la causa del rechazo que a muchos les produce la sola idea de asegurarse mientras no atinemos a incorporar elementos de culturización en el desempeño de todo el sector (autoridades, accionistas, directivos, intermediarios y proveedores).

Asegurarse es tema de educación financiera. Y observamos que en este país la educación financiera no existe, o lo que se le asemeja sólo pasa de puntillas por el tema del aseguramiento, es decir, no profundiza en ello ni lo ancla como la forma más útil de comprar capital para pagar pérdidas cuando éstas no han llegado y el aprendizaje carece de capital propio para enfrentarlas.

Justificar la falta de aseguramiento mediante el precario ingreso monetario me parece pueril ante el enorme nivel de endeudamiento en consumo (ahora evidentemente inútil) que la población acostumbró para venerar esa forma de vida "exitosa".

Los productos tienen variantes que van desde los microseguros hasta las versiones platinadas en todos los ramos. Desde productos de pago directo hasta indemnizatorios. Desde formas de pago con cargo a la nómina hasta meses sin intereses con tarjetas de crédito, esas que se utilizan para adquirir la quinta pantalla de una familia de cuatro miembros.

Las nuevas reglas para 2021 tienen, desde mi opinión, esas cuatro palabras como guía de actuación para todos. **Agradecer, aprender, ahorrar y asegurarse** serán premisas indispensables para quien las incorpore en su vida y decisiones cotidianas a partir del comienzo de 2021.

¡Feliz inicio de año!



REFLEXIONES

Carlos Molinar Berumen

www.carlos-molinar.com

Hoy es ya enero del tan esperado año 2021. Finalmente dejamos atrás 2020.

Muchos han querido ver el año 2020 como el culpable de lo que estamos viviendo en el mundo entero, como si fuera un ave de mal agüero con personalidad propia y como si al entrar al 2021 las cosas se mejorarían por arte de magia; como si por cambiar de año hubiéramos brincado la ola terrible.

La verdad es que no los culpo, y menos los critico; porque, si bien es un poco infantil pensar así, en ello se encierra algo que jamás podría criticar, algo que es sagrado, y me refiero a la esperanza.

Sí, a nadie le gustó 2020. Parafraseando algunos pensamientos que han corrido por las redes sociales, 2020 fue un año distinto, un año de confinamiento, un año en el que un enemigo invisible nos robó muchas cosas, de entrada la vida que teníamos y a la que estábamos acostumbrados, y el hombre es un animal de costumbres.

De repente nos quitaron la libertad de salir, de ir al cine, a un restaurante, a una reunión, de abrazar a la familia y a los amigos, de ir al trabajo, de vivir el flujo acostumbrado en los negocios. Todo se vio abruptamente interrumpido. Se detuvo nuestra vida tal como la conocíamos, y a la mayoría de nosotros nos enviaron al confinamiento.

Si nos hubiéramos situado un poco antes de que se manifestara la pandemia y nos hubieran preguntado si teníamos algo que nos preocupaba, seguramente habríamos respondido que teníamos varias inquietudes. Seguramente habríamos mencionado las acostumbradas, porque jamás estamos libres de ellas, pero nadie imaginaba que la vida y la del mundo entero iba a cambiar radicalmente. Sí, si nos hubieran pasado un video adelantado de lo que se viviría a escala mundial en 2020, nos habríamos infartado, nos habría entrado la desesperación, habríamos pensado que se trataba de una película de ciencia ficción o simplemente no lo habríamos creído.

Sin embargo, sucedió. Y, remontándome a los primeros tres meses en que no sabíamos nada del virus ni cómo ac-

Esperanza



tuar ante él, recuerdo que vivimos en una angustia e incertidumbre terribles que hoy, seguramente, han disminuido porque se sabe más de esta enfermedad, de este enemigo y cómo enfrentarlo.

Aunque sin duda hemos perdido a gente muy querida de la que ni siquiera pudimos despedirnos, poco a poco de una u otra manera hemos sacado la cabeza de nuestra guarida intentando reinventar la forma de realizar nuestras actividades. Y, aunque nos falta acudir de manera presencial a nuestro ámbito de trabajo, hemos hecho nuestras reuniones en línea y "zooms familiares", dando abrazos virtuales a nuestras personas queridas.

Aunque hemos perdido la libertad para salir y hacer lo que nos viniera en gana, tenemos que reconocer que, si analizamos adecuadamente la situación, ésta no sólo no ha sido tan mala, sino que nos ha traído algunas cosas buenas también.

No puedo criticar a aquellos que han querido imaginar que este año sería diferente, pero hay pequeñas luces que pueden ser reflejo de una posible salida del túnel, como las vacunas, e incluso la cura. La realidad es que no hay certeza de nada, y nos hemos acostumbrado a vivir un día a la vez tratando de resolver el hoy sin querer asegurar el mañana, y eso de alguna manera también es un valioso aprendizaje.

En lo personal, tuve la bendición de cambiar temporalmente mi residencia a un lugar con un poco menos de restricciones y me quité de golpe una serie de situaciones propias de nuestra selva de concreto, ventajitas que no puedo soslayar y que debo reconocer como no menores.

Te invito a reflexionar sobre el confinamiento mediante dos ejercicios. El primero: haz una lista de todas las cosas buenas que te ha dado esta pandemia. Seguramente ha habido grandes perlas, como el haber pasado más tiempo con tu familia. Te acabo de mencionar una.

Vale la pena que menciones todas las que se te ocurran.

El segundo: reflexiona cómo ha sido tu confinamiento y escríbelo. Podrías empezar así: "Mi confinamiento ha sido...". Una vez que lo hayas meditado y lo pongas en contexto, te garantizo que, al igual que yo, te sentirás agradecido.

Para concluir con este ejercicio, sólo quiero mencionar dos pasajes de confinamientos de la historia reciente que nos pueden ayudar a entender qué tan afortunados somos:

El primero lo narra Viktor Frankl en su libro *El hombre en busca de sentido* sobre su confinamiento en Auschwitz:

"El momento más terrible de las 24 horas de la vida en un

campo de concentración era el despertar, cuando, todavía de noche, los tres agudos pitidos de un silbato nos arrancaban sin piedad de nuestro dormir exhausto y de las añoranzas de nuestros sueños. Empezábamos entonces a luchar con nuestros zapatos mojados, en los que a duras penas podíamos meter los pies, llagados e hinchados por el edema. Y entonces venían los lamentos y quejidos de costumbre por los peque-

ños fastidios, tales como enganchar los alambres que reemplazaban a los cordones".

El segundo se refiere a un texto encontrado en la pared de un sótano del campo de concentración de Dachau, en Alemania, que decía:

— "Creo en la luz del Sol, aunque no me alumbra,
— creo en su calor, aunque no me cobije,
— creo en el amor, aunque no lo siento, y
— creo en Dios, aunque Él esté silencioso".

Hoy, aunque tengamos el corazón lastimado por haber perdido a gente querida y vivir en lo que han llamado "la nueva normalidad" y sigamos teniendo sobre nosotros la espada de Damocles, el enemigo invisible —del que muchos somos conscientes, y otros ni siquiera eso—, no podemos dejar de reconocer que, debido a todo ello, hoy somos más fuertes, más resilientes, conocemos más al enemigo y lo que hay que hacer para derrotarlo, o al menos esquivarlo y, sobre todo, hacer conciencia de que tenemos algo vital, algo que la pandemia no ha podido ni podrá nunca quitarnos: la esperanza.





ESPEJITO, ESPEJITO

Mariana Hernández Navarro

@marianahernandez@conlead.com.mx

El estoicismo es una escuela filosófica griega fundada por Zenón de Citio en el siglo IV a. de C., la cual tiene por principal objetivo buscar la sabiduría y el dominio del alma.

Durante mucho tiempo se ha prostituido la palabra y se ha comprendido como una forma de "no sentir" o mostrarse impávido ante el estrés, lo cual es una imprecisión.

El estoicismo no fomenta la pasividad, sino que busca cultivar la virtud y el autocontrol.

Puede ser que, en determinado momento, hayamos concebido el autocontrol como sacrificio; sin embargo, para el estoicismo es una forma de placer que induce a la calma.

Su máximo exponente, el filósofo Epicteto, resume sus enseñanzas en el famoso *Enquiridión*, que significa "tener a la mano", y éste es el objetivo de mi artículo. Contar con al menos tres enseñanzas importantes del estoicismo para que se conviertan en nuestros acompañantes durante este año.

Vivir el estoicismo en 2021



Lo que nos afecta no son las cosas en sí, sino la percepción que tenemos de ellas

1 Disciplina en la percepción

Lo que nos afecta no son las cosas en sí, sino la percepción que tenemos de ellas.

Si te haces cargo de tus representaciones mentales (creencias, imágenes, pensamientos), no te sentirás perturbado emocionalmente.

La oración de los Alcohólicos Anónimos dice de la siguiente forma:

Señor, concédeme serenidad para

aceptar todo aquello que no puedo cambiar, valor para cambiar lo que soy capaz de cambiar y sabiduría para entender la diferencia.

El gran reto se encuentra justo en entender la diferencia: muchas veces encontramos frases como "no quiero que mi cliente piense mal de mí", "él debería enviarme la información", etcétera.

Lo que realmente depende de ti son tus acciones, tus pensamientos, tus creencias. Y lo que no depende de ti son los pensamientos de los demás, la forma de responder, sus actitudes, etcétera. Aprender a discernir qué depende de ti y qué no es una mezcla de humildad y realismo.

Seamos responsables de los pensamientos que elegimos para este año, ya que, como dice el proverbio: Siembra un pensamiento y cosecharás un acto. Siembra un acto y cosecharás un hábito. Siembra un hábito y cosecharás un carácter. Siembra un carácter y cosecharás un destino. Esto sí depende de nosotros.

2 Acción enfocada

Este punto alude a fortalecer el carácter, es decir, simplemente hacer lo que te toca. Los Patriotas de Nueva Inglaterra tienen el lema "Do your job", influidos por su entrenador Bill Belichick, quien es seguidor de la filosofía estoica.

Marco Aurelio afirmaba en sus *Meditaciones*: "Por la mañana, cuando sintieses pereza al levantarte, piensa: "Yo me levanto para cumplir los oficios propios de un hombre. ¿Me desazonaré si voy a ejecutar aquello para lo que nací?". En su pensamiento nos invita a cumplir las tareas dignas de todo ser humano.

Tener una acción enfocada implica también utilizar una máxima del estoicismo que dice: "Planeación por la mañana, reflexión por la tarde". Revisa todas las noches el cumplimiento de las tareas que te habías establecido para el día, y fortalecerás tu carácter.

3 Disciplina de la voluntad

Alude a la respuesta que otorgamos cuando las cosas no salen como nosotros queremos que salgan.

¿Qué pasaría si este 2021 decidiéramos dejar de desear? Mucha gente estaría en mi contra y mencionaría que los deseos nos pueden mantener vivos, ilusionados. Epicteto simplemente nos invita a preguntarnos: "¿Esto que estoy deseando es digno de mi naturaleza? ¿Qué pasaría si no lo obtengo?". Incluso afirma: "Suelta el deseo, no lo desees mucho, y lo obtendrás".

¿Te has reconocido en algún momento obsesionado por las metas que te impones? A ese punto hago referencia: si queremos vivir un año de forma estoica, debemos ser capaces de establecer caminos para alcanzar nuestras metas, pero al mismo tiempo ser capaces de desprendernos del resultado.

Considero que uno de los principales aprendizajes que obtuvimos en 2020 fue que, aun cuando tengamos muchos planes por cumplir, hay elementos que nos rebasan y se convierten en un impedimento para lograrlos.

Los estoicos, en pocas palabras, nos invitan a amar la vida tal cual es. Esta máxima de Epicteto resume de forma bella lo mencionado: "No pretendas que los sucesos ocurran como quieres, sino quiere a los sucesos como suceden, y vivirás sereno".

#DesarrolloHumano

#DesarrolloHumano

Vacunas*

Nissim Mansur T.
mansurnissim@gmail.com

El ser humano será el vencedor absoluto en la lucha contra la COVID-19.

Los laboratorios productores de la vacuna son: Pfizer, BioNTech, Moderna, Recipharm, Delpharm, Avantor Inc. y otros más.

Los laboratorios ya autorizados y que además ya producen la vacuna son Pfizer, BioNTech y Moderna.

El primer objetivo fue producir alrededor de 50 millones de dosis en 2020. Increíble, ¿verdad?

Para el año 2021, la producción de la vacuna contra la COVID-19 será de más de un billón de dosis de vacunas.

Hoy en los laboratorios especializados se trabaja arduamente de día y de noche.

El precio de la vacuna por esta única vez es lo que menos importa, se ha dicho.

La prioridad: ¡más vacunas lo antes posible!

*Este artículo está basado en datos del periódico *The Wall Street Journal*.

#Catástrofes #Reaseguro

Inminente ajuste en tarifas de reaseguro debido a incertidumbre generada por COVID-19

La incertidumbre que gira alrededor de las pérdidas económicas desencadenadas a raíz de la pandemia de COVID-19 provocará desequilibrios en los rendimientos financieros de las compañías de reaseguro. Por esa razón es inminente que en este segmento se registre un endurecimiento en cada una de sus líneas de negocio, pronostica THB México, empresa especializada en seguros, reaseguro y gestión de riesgos.

La proyección de la firma se desprende de su análisis más reciente, titulado *Los retos de la industria del reaseguro frente al COVID-19*, en el que se advierte asimismo que ante climas económicos enrarecidos, como los que actualmente sacuden a los mercados del orbe, las compañías de reaseguro suelen ser más exigentes en sus principios de suscripción, y tradicionalmente aumentan el costo de las primas comercializadas como una forma de contar con estrategias para sortear de forma resiliente las afectaciones provocadas por un entorno financiero adverso.

De acuerdo con THB México, la industria reaseguradora ha sido afectada considerablemente por la crisis sanitaria producida por la diseminación del virus SARS-CoV-2 en todo el orbe, como consecuencia de la cancelación de eventos y la interrupción de negocios. Por consiguiente, añade, es probable que algunos competidores cierren operaciones en diversos mercados, ya que registran rendimientos financieros marginales y enfrentan el reto de pagar un monto alto por concepto de indemnizaciones.



Fortalecen sus estrategias en la región

El análisis de THB México indica que, a pesar de que algunos miembros del sector reaseguro redujeron su capacidad financiera o dejaron de suscribir negocios en mercados como el de Estados Unidos, México y América Latina, la competencia entre las reaseguradoras globales en esta zona del planeta las está obligando a diseñar nuevos esquemas operativos y fortalecer sus modelos de negocio.

La firma puntualiza que la industria de reaseguro con operación en México acusó un paulatino cambio en los precios asociados a su abanico de soluciones tras los terremotos que sacudieron varias zonas de este

país en 2017. No obstante, precisa, también se registró un incremento en la demanda de productos y servicios distribuidos por este segmento, lo que redundó en una mayor colocación de primas y contribuyó al alza en los índices de rentabilidad de las compañías.

Afectación difícil de proyectar

THB México se refiere en el estudio a la afectación económica que podría generar la COVID-19 en 2021. En tal sentido, señala que el crecimiento de los países dependerá en gran medida de la forma en que logre controlarse la pandemia. Además alerta que una acción internacional estéril generará que la recesión en marcha evolucione hasta una gran depresión, pronóstico que se traduciría en un evento sistémico muy difícil de sortear para los gobiernos, empresas y personas.

Por último, el diagnóstico divulgado hace hincapié en que el mercado internacional de reaseguro analiza con especial cautela el desempeño del gobierno que lidera el presidente Andrés Manuel López Obrador, administración que hasta ahora no ha solicitado rescates financieros de instituciones como el Fondo Monetario Internacional (FMI) ni ha presentado un plan de acción integral y concreto para mitigar el daño económico producido por la COVID-19. De modo que, concluye, existe un evidente clima de incertidumbre en este segmento, puesto que se desconoce la repercusión final que desatará la coyuntura epidemiológica en el aparato productivo de México.

#Riesgos #Seguros

Cubrir padecimientos mentales, desafío del seguro para mitigar nuevo riesgo en salud

Daniel Valero Andrade
dvalero@elasegurador.com.mx

La pandemia de COVID-19 ha golpeado de manera contundente diversos frentes, y la salud mental no ha sido la excepción, ya que en México se registra un aumento importante en lo que se refiere a estrés, ansiedad y depresión. Por esa razón, las aseguradoras se enfrentan a un desafío monumental: incluir en su oferta coberturas para padecimientos de dicha índole que mitiguen los estragos de este nuevo riesgo.

Así lo afirmó Annel Lozano Acosta, subdirectora de Estrategia de Salud Be Well en Lockton México, durante una entrevista exclusiva con *El Asegurador*. La especialista señaló de entrada que hasta 60 por ciento de los trabajadores en el país acusa padecimientos relacionados con la salud mental derivados de la crisis pandémica.

"El sector asegurador deberá analizar con firmeza la posibilidad de crear una cobertura para padecimientos mentales y a su vez incluirla a futuro en el manejo integral de salud de los colaboradores asegurados", comentó Lozano Acosta.

Para lograrlo con eficacia, la subdirectora de Estrategia de Salud Be Well en Lockton México sostuvo que será vital que en las organizaciones se implementen estrategias que incluyan todo tipo de apoyos y acompaña-

miento para los colaboradores.

"El papel de las compañías en el acompañamiento de trastornos de la salud mental de los colaboradores es de suma importancia. Es necesario que se brinden asesorías psicológicas, programas de atención al empleado, consultas psicológicas virtuales, monitoreo de la salud mental, entre otras acciones", añadió la ejecutiva.

Lozano Acosta indicó asimismo que es recomendable que en las empresas se pongan en marcha programas enfocados en liderazgo, comunicación asertiva, mindfulness y resiliencia, así como apoyos terapéuticos y tanatológicos para los colaboradores.

Para finalizar la conversación, la colaboradora de Lockton México acotó que actualmente el país está en proceso de transición, ya que la salud mental está comenzando a cobrar importancia en las organizaciones.

"México está en un proceso de transición, y por eso muchas compañías aún no cuentan con protocolos de prevención o atención ni presupuestos para atender este problema. Por ello, el año 2021 será un periodo de vital importancia para implementar estrategias eficaces y ofrecer recursos terapéuticos tanto en el ámbito privado como en el público", cerró Lozano Acosta.



Annel Lozano Acosta

AMASFAC

i2021 a toda marcha!

Colegas y Amigos del Sector:

Estamos ya en los primeros días del año 2021, con toda la disposición de seguir colaborando para apoyar el desarrollo y fortalecimiento de nuestro sector de Seguros y Fianzas y que, en consecuencia, ello nos brinde mejores oportunidades para nuestro crecimiento personal y profesional.

Programaremos dos eventos de arranque que nos permitan iniciar el año con el acelerador a fondo y nos den la energía, motivación e ideas para enfocar nuestros esfuerzos y multiplicar nuestros resultados.

Promoveremos la formación y desarrollo permanente de los intermediarios, a través de nuestros Congresos, eventos, conferencias, periódicos, revistas especializadas, nuestro boletín semanal, nuestra Revista **AMASFAC** y el libro Profesionales en Seguros y Fianzas. Reforzaremos nuestros acuerdos de cooperación con reconocidas instituciones educativas y de evaluación.

Mantendremos una comunicación muy cercana e intensa con Autoridades, Asociaciones afines, proveedores y comunidad en general, para trabajar en equipo, sumando para innovar y mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, conocer y aprovechar al máximo los avances tecnológicos para incrementar la eficiencia de nuestro desempeño. Trabajaremos en mejorar la imagen de nuestro Sector y la relevancia del intermediario de Seguros y Fianzas, reconociendo siempre el valioso respaldo de Aseguradoras, Reaseguradoras, Ajustadores y Proveedores.

Deberemos seguir muy atentos, dando seguimiento a la solución de las diversas problemáticas que nos presenta la crisis sanitaria que estamos viviendo, poniendo énfasis en temas que apoyen un buen servicio para nuestros clientes y asegurados, son momentos de verdad, en donde nuestro profesionalismo y compromiso nos permitirán salir fortalecidos y con la satisfacción de contribuir con nuestra misión ante la comunidad asegurada y con ello a una buena imagen de nuestra actividad.

Continuaremos fortaleciendo lazos con la comunidad aseguradora internacional, promover en nuestro país, la aplicación de las mejores prácticas de intermediación en el mundo.

Con el apoyo de nuestros Comités y chats, promoveremos el intercambio permanente de ideas y sugerencias para resolver temas complejos y/o problemáticas de servicio, particularmente en estos momentos que estamos viviendo, es muy importante ayudar y ser apoyado por nuestros colegas, muchas cosas a las que nos estamos enfrentando son totalmente nuevas y sobre la marcha hemos ido aprendiendo, encontrando juntos soluciones que de manera individual no lograríamos.

Seguiremos avanzando en la difusión y aprovechamiento de la plataforma de localización en Internet Berrysafe, alianza exclusiva de **AMASFAC**, que coloca a nuestros asociados en las primeras opciones de búsqueda en seguros y fianzas, lo que sin ningún costo adicional, les permite acceder a nuevos mercados y prospectos. Te invitamos a registrarte para que aproveches esta valiosa herramienta para hacer crecer tu cartera de clientes, acceso a través de esta liga www.berrysafe.com.

Pronto concluiremos con nuestros trabajos de mejora en nuestro Portal de Internet, para hacer mas sencilla y accesible la interacción con nuestros asociados, facilitar la consulta de nuestro Campus de uso exclusivo y dejando también un espacio para estar en contacto con la comunidad en general.

Hemos mejorado la calidad de nuestros comunicados en nuestras redes sociales, esto nos ha permitido tener un creciente número de seguidores que, cada vez más, comentan, utilizan y comparten nuestras publicaciones.

Otorgaremos reconocimiento a nuestros Colegas destacados, quienes nos demuestran que los éxitos son alcanzables para quienes superan obstáculos y luchan para alcanzar sus sueños: nuestro Trofeo **AMASFAC**, para quienes aportan de manera sobresaliente a nuestro sector, los integrantes de nuestra Cancillería, conferirán la máxima distinción de nuestra Asociación: La Orden al Mérito, simbolizada por el escudo del Chimalli, reservado para los guerreros Aztecas que sobresalían por su valor y destreza en el combate.

Promoveremos actividades de Responsabilidad Social y apoyo a la comunidad, que nos permitan contribuir con quienes necesitan ayuda.

Buscaremos fortalecer los lazos de amistad y relaciones humanas con todo el sector, a través de encuentros virtuales con mayor calidez, eventos deportivos de sano esparcimiento e integración, puntos de encuentro que nos ayuden a afrontar con una mejor cara estos difíciles momentos que estamos viviendo.

Realizaremos una mayor difusión de los beneficios que brindamos a nuestros Asociados, que los conozcan, utilicen y aprovechen al máximo.

Seguiremos trabajando todos los días con renovada entrega y compromiso en favor de nuestro Sector, **Creando Valor para los Agentes de Seguros y Fianzas... TODOS los Agentes de Seguros y Fianzas**, en donde Tú eres una pieza muy importante.

Muchas gracias por su valioso apoyo y mis mejores deseos para ustedes, que a lo largo de todos y cada uno de los días de este 2021 que inicia, unidos, logremos sumar y cristalizar planes y anhelos, les abrazo con afecto en la sana distancia,

Cordialmente

Lic. Alejandro Sobera Biótegui

**Presidente
Asociación Mexicana de Agentes
de Seguros y Fianzas, A.C.**



#Opinión #Seguros

Saber lo que no sé (primera de dos partes)



**EL PLACER DE
DISENTIR**

Oscar González Legorreta

@oscar@ogl.com.mx

“La gente dice que el tiempo lo cambia todo, pero no es cierto. Hacer cosas cambia las cosas. No hacer nada deja las cosas exactamente como están.”

Gregory House, Dr. House M.D.

Lector querido, espero hayas recibido con esperanza y entusiasmo este naciente “año nuevo”.

Lo que te deseo con más fervor es aprendizaje, como lo comentaba en mi columna anterior. Desde mi perspectiva, ahora la salud misma depende de ello: de sabernos vulnerables y actuar en consecuencia. No lo olvides.

Reflexiono en esta ocasión a partir de un hábito muy común y generalizado en nuestra sociedad, que es el de realizar propósitos cuando inicia un año. Usualmente, esos propósitos se relacionan con cambio de hábitos, crecimiento personal o profesional, metas que se han venido postergando, eliminar o reducir vicios, entre otros temas.

Suele ocurrir que nos dejamos invadir por el entusiasmo colectivo y creemos encontrar fuerzas suficientes para ir a contracorriente y declarar que haremos actividades que no hemos sido capaces de realizar, sin más argumento que ver que en el calendario se ha terminado un ciclo e inicia otro.

Yo personalmente no soy apegado a esa costumbre. No al menos en ese sentido. Ya lo comentaré en una colaboración posterior.

Sin embargo, por el momento, y so pretexto de que este es un comportamiento popular, me gustaría correlacionarlo con nuestro sector asegurador, y en particular con el multimencionado fenómeno de las insurtechs, que tanto disfruto.

Un “meme” que circula por ahí y que cita un pensamiento que sí comparto del todo reza algo así como “No es el cambio de año lo que traerá nuevas metas. El que tiene que cambiar eres tú”. Fascinante declaración y desde mi punto de vista, muy certera.

De ningún modo critico a quienes, a

partir de este nuevo ciclo solar, reflexionan y se replantean actividades o hábitos y al revisarlos, de manera resolutiva, deciden modificarlos. Bien por ellos.

Lo que realmente me parece digno de extrapolación es la profundidad que encontramos en la reflexión detrás del “meme”. Las filosofías del lejano oriente suelen enfatizar el mencionado enfoque: si cambias tú, cambia el mundo. Cambia todo. Pero no es una metáfora. Creo que el sentido de la afirmación es mucho más pragmático.

Para poder ilustrar mi reflexión contaré una de mis anécdotas favoritas. Por un momento parecerá que me alejo del tema, pero querido lector, pronto verás que no es así. Por limitaciones de la edición tendré que dividir esta colaboración en dos partes, enfatizando la anécdota en esta y el enfoque que propongo, en la siguiente.

Ojalá puedas leer ambas colaboraciones juntas.

Hace muchos años, poco más de tres décadas, cuando inicié en el sector asegurador, trabajé en una de las aseguradoras líderes del mercado. De hecho, esa aseguradora acababa de ser adquirida por un grupo empresarial que fue presidido por el personaje que recientemente se retiró del círculo cercano al presidente López Obrador (sólo doy ese detalle para aquellos que gustan de los acertijos; no es relevante en la anécdota).

Sucedió entonces que el director de Sistemas, por cierto aún no se denominaba T.I. a esa área, lanzó una declaración muy curiosa: “Las PCs (computadoras personales) van a ser un fracaso rotundo. Una moda pasajera. ¿Quién y para qué una persona común y corriente querría usar uno de esos dispositivos?”. Y con ese principio, rechazó toda dedicación del área al cómputo en pequeña escala.

Un detractor de tan brillante y acertado axioma se acercó a la presidencia del grupo empresarial e insistió en que se probara la nueva tecnología. Se definió así que un grupo de trainees realizara un ejercicio. Éste consistió en realizar el cálculo de la tarifa de “Camiones” del Ramo de Automóviles en una PC.

Yo era uno de esos trainees

Confieso, sin el menor recato, que cuando recibí el mandato entré un poco en pánico y ése es el centro de la reflexión que comparto hoy.

Tenía muy poco tiempo de haber entendido la mecánica de cálculo de una tarifa. Estaba recién introduciéndome al mundo asegurador. Me sentía atrapado entre dos fuegos. Por un lado, escuchaba los vaticinios, hoy difíciles de creer, del directivo con más experiencia en informática en la compañía que en pocas palabras pensaba que hacer la prueba sería una pérdida de tiempo. Por otro lado, un audaz funcionario había convencido



a nuestra más alta autoridad de que se hiciera un intento para evaluar la veracidad de tan audaz afirmación.

Añado algo: yo no soy la persona más autodidacta del mundo. De hecho soy bastante torpe en adoptar nuevas tecnologías, y el cómputo personal lo era en ese momento. Se planteaba un gran cambio, para la organización y para mí mismo. Reconozco que mi capacidad para elegir el curso de acción estaba limitada. No tuve la opción de negarme a ejecutar la prueba. Pero sí realice una elección:

Cambiar. Cambiar yo mismo

Me puse a estudiar. A leer. A hacer pruebas pequeñas. A experimentar. A desafiar mis propias creencias, e incluso a desafiar respetuosamente las de los demás. No fue fácil. Requerí mucho esfuerzo. Desvelos. Recuerdo muy bien haber pasado al menos un par de noches en vela, sin pegar el ojo, como decimos coloquialmente.

Incluso una anécdota dentro de la anécdota es que una de esas noches, cuando agotado subí los pies al escritorio, alrededor de las 4:00 de la mañana, entré al área, sin aviso previo, el número 2 de la compañía. De un salto me incorporé y junto con otro colega nos dispusimos a reportar el avance. Con ansiedad reconectaba mis neuronas, porque me sentía mitad dormido y mitad despierto. Casi como en un sueño. Presentamos el avance y él se manifestó satisfecho. Desde entonces, si trasnocho en la oficina, me mantengo 100 por ciento despierto. El susto fue mayúsculo e inolvidable.

Concluidas esa y otras evaluaciones, la historia llegó a su fin, de forma muy triste, pero muy lógica.

Al poco tiempo el director de Sistemas dejó la compañía, después de una larga y exitosa trayectoria. Fue sustituido justamente por el funcionario que impulsó las iniciativas con el uso de las PCs. El director de Sistemas eligió no cambiar. No digo que fuera fácil, pero era posible.

De regreso al presente, visualizo a nuestro sector lleno de deseos de cam-

bio, pero sin querer cambiar. Lleno de gente que desea ser comprendida pero que no quiere comprender.

Abordar la era insurtech demanda cambios muy importantes en la mentalidad tradicional de las aseguradoras. Requiere realizar ese esfuerzo por entender y salir del cómodo deseo de ser entendidos, como única vía para la colaboración con las startups.

Las startups y muchas otras formas de innovación dependen de un cambio en el observador, más que de un cambio en lo observado.

De ningún modo estoy hablando de sustitución. Propongo adición, sinergia. Puntos y ángulos de visión nuevos, que se agreguen a los anteriores y juntos capitalicen nuestro conocimiento para crear nuevas formas de hacer el negocio asegurador.

Una querida amiga escribió en Facebook con motivo del final de 2020: “Mi aprendizaje más grande de este año es que todo lo que aprendimos en algún momento lo debemos desaprender”. De eso se trata todo esto. De tener la capacidad de mirar en una perspectiva nueva las viejas realidades. Hace años tomé un extraordinario taller de negociación. El postulado número uno del taller era “Lo que no se puede hoy se puede mañana”. A eso nos enfrentamos. A que lo que pensábamos inamovible ayer podría ser mutable hoy. Pero el requisito en la transformación empieza con nosotros mismos, no con el exterior.

Si deseamos innovar, debemos comenzar por comprender las nuevas perspectivas y disciplinas que usa el innovador... y de eso versará la próxima colaboración, querido lector.

¡No te la pierdas!

Si cambio yo, cambia el mundo. Cambia todo.

“¿Prefiere un médico que le tome la mano mientras muere, o uno que lo ignore mientras mejora?”

Gregory House, Dr. House M.D.

Aseguradoras deben incluir a corredores y agentes en su transformación digital

Daniel Valero Andrade
dvalero@elasegurador.com.mx

Históricamente, la distribución de instrumentos de protección financiera por medio de agentes y corredores intermediarios ha sido parte importante en la operación de las compañías de seguros, por lo que resulta imperativo que en el proceso de transformación digital las aseguradoras incluyan a su fuerza de ventas, y no centren todo su esfuerzo únicamente en los canales de atención.

Así lo cree Luis Arturo Díaz, Industry Director de Oracle Latin America, y así lo expresó durante su participación en el webinar *Tendencias de la industria aseguradora para un nuevo futuro*, organizado por Oracle Events.

El especialista en servicios financieros sostuvo que uno de los grandes desafíos que tendrá la industria aseguradora en la nueva realidad estriba en ofrecer mejores herramientas tecnológicas a sus agentes, brokers y corredores.

“La propagación de la COVID-19 ha significado un cambio total respecto a cómo ofrecer productos de una manera diferente y netamente digital. Por ello, la primera gran tendencia para este nuevo entorno es que las aseguradoras cuenten con una digitalización avanzada en la que se ofrezca un servicio al cliente sin fricciones; pero para lograr este cometido las empresas deben tener capacidades de Inteligencia Artificial y machine learning, entre otras tecnologías”, explicó Díaz.



Luis Arturo Díaz

El director del área de Industria de Oracle Latin America también se refirió a otras tendencias que marcarán al seguro durante la nueva realidad tras la aparición del virus SARS-CoV-2. En tal sentido, señaló que el concepto *plataforma* será fundamental, ya que de esa forma aportarán valor en ciertas fases de la experiencia de consumo de sus clientes.

“Cada compañía tiene que encontrar la parte donde son mejores y donde tengan mayores áreas de oportunidad. Deberán buscar la manera de asociarse con otros jugadores. Este concepto de participar en una plataforma es muy relevante y cada vez toma más fuerza dentro del sector asegurador, como está sucediendo en otras industrias, que se están moviendo hacia ecosistemas democráticos, en lugar de seguir los modelos tradicionales según los cuales unos pocos dominan todo el mercado”, aseguró Díaz.

En ese orden de ideas, el experto habló sobre los desafíos regulatorios, especialmente en lo que respecta a ciberseguridad. Indicó que para prevenir los crímenes financieros derivados de una mayor exposición a los servicios digitales las coberturas de ciberprotección serán de vital importancia.

“La transformación digital requiere una mejor administración de los datos que recopilamos. No es solo mejorar la experiencia del cliente, sino mejorar también los tiempos de respuesta y hacer mucho más eficiente la operación del negocio. A su vez, desde el punto de vista del cliente, se deberá ofrecer una hiperpersonalización, es decir, darle al cliente información relevante que esté adaptada a sus deseos y necesidades”, resaltó el ponente.

Finalmente, el ejecutivo de Oracle Latin America dijo que la colaboración entre las aseguradoras y las insurtech debe fortalecerse en esta nueva realidad. Destacó que esa especialización que ofrecen las startups dedicadas a seguros dará un protagonismo mayor a la operación de la industria.

Las compañías tienen que extender la digitalización hacia su fuerza de ventas, afirma Luis Arturo Díaz

Tendencias del seguro en el nuevo futuro



El cambio de los canales tradicionales

Las aseguradoras deben llevar la experiencia del cliente a la sencillez de un clic; es decir, deben contar con herramientas tecnológicas que mejoren el journey de sus usuarios y otorguen mayor eficiencia a la operación.



Platform Insurance

Las industrias a escala mundial se están moviendo hacia modelos de ecosistemas más grandes y democráticos, ofreciendo valor en la fase del proceso donde la compañía de seguros tiene un mayor dominio y expertise.



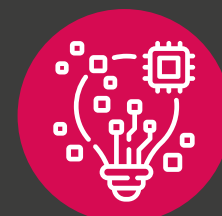
Regulaciones y seguridad

Las aseguradoras enfrentarán regulaciones más estrictas por una mayor exposición a servicios digitales. Éstas van desde medidas de ciberseguridad y procesos de continuidad de negocios hasta regulaciones financieras internacionales, como IFRS17.



Transformación digital basada en datos

Se estima que 40 por ciento de las aseguradoras a escala global automatizarán reclamos con Inteligencia Artificial e interfaces de conversación para 2022. Esto creará mayor eficiencia operativa e hiperpersonalización.



Revolución de las insurtech

Dos tercios de las insurtech se especializan en partes específicas de la cadena de valor, como la recopilación de datos. Mientras que menos de 10 por ciento de ellas apunta a innovar el modelo de negocios completo.

¡Soy Agente Actualizado se renueva una vez más!



En la plataforma educativa SOY AGENTE ACTUALIZADO estamos realizando cambios importantes cada año para ayudar a sus más de 17,000 usuarios. Para ello reiteramos nuestra invitación a todo el sector a apoyar este gran proyecto que hace que la educación técnica básica y mucho más para los agentes de seguros se mantenga “Para todos, para siempre, sin costo”. Y te compartimos los tipos de sponsor o patrocinios con los que puedes colaborar y a la vez difundir tu mensaje a nuestros usuarios.

Recuerda que además quincenalmente recibes un boletín que elabora *El Asegurador* con noticias y mucha información del sector, y que a partir del 15 de enero se renueva y se llamará *SAA Comunica*.

Gracias por apoyar este proyecto en pro de la educación en nuestro sector.

Tu servidor,

Miguel Ángel Arcique Calderón,
Fundador de Soy Agente Actualizado (SAA).

SOY AGENTE
ACTUALIZADO
una marca de GE

EL TORNEO PARA EL SECTOR ASEGURADOR

A favor de



22 MARZO
Club de Golf
Los Encinos



YA PUEDES RESERVAR TU LUGAR

EXCLUSIVO PARA INTEGRANTES DEL SECTOR ASEGURADOR

INSCRIPCIÓN

MODALIDAD: FOURSOMES A GO-GO
POR JUGADOR

6,000 mxn
más IVA

CUPO LIMITADO

INSCRIPCIONES:

lcalle@elasegurador.com.mx

PATROCINIOS:

crojas@elasegurador.com.mx

PATROCINADORES

