



EL HÁBITAT DEL ASEGURADOR

Martín Maltese

Es innegable que nos enfrentamos a un mundo cada vez más incierto y complejo y desde la gestión empresarial tenemos que hacer frente a un panorama de riesgos que interactúan entre sí (poliriesgos) de manera dinámica y rápida, escalando su impacto de manera exponencial con consecuencias que podrían llegar a ser devastadoras.

Entre los retos que enfrentaron las empresas durante la emergencia sanitaria podríamos citar los siguientes:

- Afectación de su liquidez de manera imprevista
- Protección a su capital humano ante posibles contagios
- Incremento de riesgos cibernéticos
- Pérdida de reputación ante despidos de personal por crisis

Es por esa razón que la gestión de riesgos se convierte en el proceso ideal de identificación, análisis y respuesta a diversos factores de riesgo identificados a lo largo de la vida de un proyecto, siendo su principal objetivo, la reducción de riesgos potenciales con la finalidad de aprovechar las oportunidades emergentes.

Por otro lado, un término al que también me quiero referir es al de la resiliencia empresarial, que se refiere a la capacidad que tienen las empresas para resistir y recuperarse de hechos que perturben el normal desenvolvimiento del negocio, siendo la gestión de riesgos el centro de la resiliencia, ya que permite que éstas puedan prevenir sus riesgos y logren establecer planes de contingencia que les permita responder de manera rápida y oportuna ante dichos hechos inesperados.

Otro punto importante al que no puedo dejar de referirme es el de la sostenibilidad empresarial, que abarca varios aspectos como el social, ambiental y económico. La gestión de riesgos casualmente ayuda a tratar riesgos relacionados con la sostenibilidad, haciendo

Gestión de Riesgos, factor clave para enfrentar contextos inciertos y complejos



que las empresas sean más responsables y sean más competitivas en el mercado.

La gestión de riesgos facilita que las empresas sean más ágiles y flexibles donde, mediante la evaluación de escenarios (optimistas o pesimistas), se puedan adelantar a los hechos desarrollando planes de contingencia. Para lograr esto, la comunicación asertiva y la colaboración entre unidades de negocio de la organización es fundamental para estar siempre pendiente de los cambios que se podrían dar en el macro y micro entorno, fomentar esto es responsabilidad de la alta gerencia.

La gestión de riesgos actualmente es fundamental para afrontar los nuevos tiempos post covid, donde la automatización y la IA en los modelos de negocio exige que la ciberseguridad de las empresas sea realmente eficiente en la seguridad de la información relevante.

Por lo tanto, en conclusión, la gestión de riesgos moderna deberá:

- No tener un enfoque defensivo sino de protección del valor de la organización.
- Dar flexibilidad al modelo de negocio sin importar la envergadura de éste.
- Otorgar medidas de seguridad a las actividades y objetivos para que sean acordes con los que esperan los interesados.
- Definir roles, responsabilidades e interacción entre las diferentes unidades de negocio que conforman el modelo de la organización.



ESPEJITO, ESPEJITO

Mariana Hernández Navarro
@marianahernandez@iconlead.com.mx

En días pasados, una persona me comentó: “Estuvimos en una reunión y mi compañero ni siquiera me volteó a ver. Me ignoró totalmente. Es algo que me molesta mucho que hagan”.

Por supuesto, el ser anulado visualmente en una reunión (o en cualquier interacción) provoca molestia e incomodidad. El ser mirado es la demostración mínima de que existes para el otro.

Considero que durante la pandemia, perdimos esa costumbre, no nos mirábamos realmente; veíamos en una pantalla al interlocutor, pero en ese momento, no nos permitía encontrarnos directamente con él. Y ¿por qué es tan importante el contacto visual? Porque es el nivel más elemental de educación: hacerle saber a la persona que existe, que es importante, que se le considera. Al menos dar la impresión

Miradas que salvan

#DesarrolloHumano



de que estás ahí con él (ella).

Pienso que, lamentablemente, algunas profesiones son anuladas desde el contacto visual. ¿Cuántos oficios vivirán día con día el sentimiento de anulación? En ocasiones, no se voltean a ver a un mesero, a un repartidor, al Valet parking. Vemos al otro como un “algo”, no como un “alguien”. Es un simple intercambio de funciones. Hoy somos indiferentes a la mayor parte de la gente y, aunado a esto, tenemos la gran “facilidad” de escondernos en una pantalla antes que intentar reconocer la valía de otras personas.

¿Por qué evadimos la mirada? Las razones clásicas pueden ser: nerviosismo, vergüenza, evasión. Esta última creo que es la más común en nuestros tiempos, pareciera que, si se tiene una persona enfrente, se opta por sumergirse en el celular e incluso se disculpa la conducta con gran facilidad: “Es que estoy ocupado” y probablemente la ocupación radique en ver memes en las redes sociales.

En un mundo regulado por la prisa y el ensimismamiento, voltear a ver al otro, pareciera que es desperdiciar tiempo. A veces, me duele pensar que estamos avanzando tanto en inteligencia artificial, y, sin embargo, carece-

mos de inteligencia relacional.

La simple mirada tiene ese poder, provoca que nos sintamos valorados por los demás. Aunque también hemos dicho que “hay miradas que matan”, que con el solo hecho de voltearnos a ver sabemos que estamos siendo desaprobados. Pero, ¿habrá miradas que, en vez de matarnos, nos salven?

El contacto visual es la primera forma de generar empatía; estudios demuestran que cuando una persona se siente amenazada por alguien, hacer contacto visual con el posible agresor puede provocar que éste desista de cometer un delito.

Una persona con estrabismo me confesó una vez, “¿cómo puedo generar confianza en los demás, si la primera interacción que tenemos es a través de los ojos y la gente no sabe cómo verme? Mi primer contacto se torna torpe”. Comprendí que, efectivamente, nuestro primer recurso de relacionamiento se establece con la mirada.

Amable lector, quiero preguntarte, ¿en algún momento te has sentido invisible para los demás? Confieso que yo sí, y la sensación no es agradable. Así que la responsabilidad personal radica en evitar que los demás se sientan anulados, cancelados. Pensemos, ¿cómo es la interacción natural con los demás?, ¿con el equipo de trabajo?, ¿con los clientes? ¿Se les verá sólo como una póliza?

Los ojos son el reflejo del alma, dicen. ¿Qué descubrirían tus interlocutores al dirigirles una mirada? O si se las niegas, la conclusión, ¿cuál será?, ¿carencia de alma?

Es totalmente real que hay miradas que verdaderamente pueden llegar a salvarnos de la invisibilidad existencial.