



CONSULTA LA SECCIÓN PERSONAS DE LA INTRANET GLOBAL



CONOCIMIENTO EXPERTO, clave para la transformación de MAPFRE

TEXTO MIRIAM PEGUERO ABELLÁN | IMÁGENES MAPFRE, ISTOCK

El conocimiento técnico ha sido un elemento clave en MAPFRE a lo largo de los años. Un conocimiento experto que cobra cada vez más importancia, y que es fundamental para adaptarnos a los cambios y a las necesidades de nuestros clientes.

El conocimiento que MAPFRE necesita y que cada uno de nosotros podemos aportar, nos abre la puerta a nuevas oportunidades de desarrollo dentro de la compañía a través de la carrera técnica.

A continuación, expertos de diferentes países y entidades nos hablan de la importancia del conocimiento para abordar los retos del día a día y sobre todo para impulsar la transformación en sus respectivas áreas.

Estos compañeros y compañeras son un ejemplo de cómo las personas que hacemos MAPFRE tenemos que seguir formándonos, aprendiendo de forma continua, yendo siempre un paso más allá, para aportar ese conocimiento experto que nos hace diferentes y que se convierte ahora en un elemento clave para tu desarrollo.

¿Quieres conocerlos?



ADRIÁ XAUS PARIENTE
EXPERTO DE ADVANCED ANALYTICS
MAPFRE ESPAÑA

El perfil de Adriá se caracteriza por ser transversal y multidisciplinar, con sólidos conocimientos, habilidades y metodologías relacionados con la ciencia de datos principalmente, y en menor medida con la estadística y la informática. Estas cualidades se ponen al servicio de áreas o departamentos para desarrollarlos, hacerlos más eficientes, impulsarlos y transformarlos, con base en el análisis de datos. Es preciso contar con un profundo conocimiento del negocio específico, ya que el área o departamento requiere aterrizar dichas cualidades en sus necesidades de negocio. En el caso de Adriá, dichas funciones las desempeña dentro del Área de Inteligencia de Negocio y se centra el Área Técnica No Vida, concretamente en los ramos de Personas (Salud, Decesos y Asistencia en Viaje).

Al disponer de más y mejor información sobre el negocio que gestiona, puede interpretar adecuadamente y desde múltiples ángulos la realidad del mismo,

tomar decisiones acertadas para su futuro e incluso adelantarse mediante modelos predictivos basados en ciencia de datos. «La parte que me produce más satisfacción profesional de mi perfil es poder materializar y ser consciente de mi aportación diaria al impulso de un área (y por ende de la organización) por medio de nuevas formas de trabajar y proyectos que aportan valor real.» Uno de los proyectos desarrollados que hace visible todo esto sería el seguimiento de la siniestralidad del ramo de Salud según criterio de incurrancia, realizado junto al área de Inteligencia de Negocio. Un proyecto que ha creado la posibilidad de visualizar, analizar e interpretar una serie de medidas de forma novedosa, mediante una herramienta eficiente.

Adriá considera fundamental “mantener viva la proactividad, las ganas de aprender, la motivación, el compromiso, la capacidad de escuchar y transmitir... creer en ello y cultivarlo día a día. Enfocarlo todo con el objetivo de mantener viva la energía.»

«La implantación de la carrera técnica y la apuesta por un conjunto de perfiles basados en el conocimiento técnico demuestra que MAPFRE valora este tipo de perfiles y apuesta por su desarrollo dentro de la empresa tanto en una visión a corto como a largo plazo», explicaba Adria.



MARIANA DEL CARMEN HERNÁNDEZ BASARTE
EXPERTA DE CLIENTES
MAPFRE MÉXICO

Mariana del Carmen Hernández es responsable de innovación en MAPFRE México y además también trabaja en el área de fidelización de clientes, una segunda tarea que tal y como explica ella «aunque sea más comercial tiene una parte de creatividad que siempre me ha gustado, y me permite estar en contacto con los clientes, nuestra principal razón de ser». Mariana se considera una apasionada de su trabajo y además está convencida de que la actitud con la que se enfrenta a él es el factor fundamental.

En el día a día trata temas de cultura, innovación, se encarga de buscar distintas maneras de fomentar un pensamiento diferente, proyectos distintos que sean beneficiosos para la compañía y los empleados, y que además permitan estar cerca del cliente y conectar con ellos adaptándose a los distintos entornos, así como a los nuevos cambios emergentes.

En su área profesional Mariana tiene presente la filosofía transversal de MAPFRE, que

apuesta por ser más que una compañía y contribuir en el ámbito de personas. «Tener iniciativa, así como aportar ideas que puedan ser de valor para otras áreas y buscar nuevos mercados o tendencias que se puedan implementar para el beneficio común». Además de la parte técnica, Mariana destaca cómo para ella algunas de las metas más importantes en su trabajo son «contagiar el buen ánimo, y tratar de hacer cada día el trabajo un poco mejor que el día anterior». Para ella «aporta mucho saber que cada día podemos hacer las cosas un poco diferentes».

Entre los distintos proyectos que ha desarrollado, destaca Innojunior, un planteamiento completamente nuevo, desarrollado para los más pequeños y que tuvo mucho éxito.

Todo está en constante cambio, más en un área como la de Mariana. Por eso la pregunta sobre el enfoque que toma su profesión de cara al futuro, la tiene clara: «no limitar, tratar de adaptarse siempre a la actualidad, y estar abiertos a lo que se presente». Pero si hay algo en lo que ha hecho hincapié Mariana es que es vital ser feliz con lo que uno hace cada día. «Estamos también para disfrutar el trabajo y vivirlo con pasión, hay que encontrar la manera de disfrutar lo que haces».



ROSA LAU
EXPERTA DE ESTRATEGIA
Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS
MAPFRE PANAMA

Rosa Lau lleva más de 10 años trabajando en la compañía, una larga trayectoria en la que ha podido adquirir experiencia en distintas áreas, «desde técnico, hasta finanzas».

En su día a día Rosa se desenvuelve con distintos equipos de trabajo para diseñar, monitorear y controlar la ejecución y hacer un seguimiento de los proyectos estratégicos, de transformación y distintos planes. Tal y como ella explica «se trata de coordinar todo el proceso de planificación estratégica de la compañía, integrar métricas y hacer un seguimiento de las herramientas locales y corporativas. También de dar soporte a los patrocinadores de los proyectos, para la definición y el soporte de KPI, garantizar en tiempo y forma la correcta aplicación de procedimientos, criterios y metodología para la consecución de proyectos y resultados.»

Para Rosa Lau, lo más atractivo de su profesión es la transversalidad. «Trabajar en todas las áreas de la empresa,

involucrarme con cada equipo de trabajo, hace que mi día a día sea un desafío y a la vez que mi trabajo sea versátil». Además, destaca cómo factor que más orgullo le produce, la comunicación constante entre compañeros, «clave para un buen desarrollo de todo proyecto, y un correcto funcionamiento del trabajo transversal en equipo.»

De cara al futuro, al igual que Mariana del Carmen, Rosa comparte el pensamiento del constante cambio. «El reto como líderes es evolucionar a la misma velocidad que la innovación tecnológica.»

En su labor, Rosa Lau explica cómo en el planteamiento de cualquier proyecto se coloca al cliente y a la información como partes claves para conectar piezas, analizar tendencias, evaluar entornos y establecer necesidades. «En mi trabajo de coordinación de proyectos y aplicación de metodologías, la confianza, el establecimiento de objetivos y el involucramiento de todo el equipo en las decisiones representan puntos clave.» Destaca actitudes que considera fundamentales, habilidades comunicativas, capacidad resolutive, compañerismo, integridad, responsabilidad y colaboración entre otras. Es consciente de la relevancia de estas habilidades, incluso como predominantes a los conocimientos de idiomas, herramientas tecnológicas, cursos...



ROSEMEIRE R. L. DOS SANTOS
EXPERTA DE FORMACIÓN II
MAPFRE BRASIL

En su día a día, Rosemeire contribuye al desarrollo de los colaboradores. Junto con el equipo de formación de Brasil, adopta la responsabilidad de contratar proveedores y además desarrollar los temas de entrenamiento conductual y técnico.

Si tiene que elegir, Rosemeire tiene claro cuáles son los pasos favoritos de su trabajo diario. Destaca cómo el proceso de definición y construcción de un tema que después va a ser difundido le resulta fascinante, porque es un proceso creativo y colaborativo. Y sin dudar afirma: «la entrega del proyecto y las clases son aún más gratificantes porque es donde se ve la efectividad del trabajo.»

De todos los proyectos desarrollados, Rosemeire destacó el programa de liderazgo de 2021, como uno de los más importantes para ella. «Fue muy gratificante, porque después de la pandemia conseguimos hacer el lanzamiento aquí en Brasil y en el mismo formamos al 95 % de nuestros líderes.»

El planteamiento de cara al futuro es tal y como ella indica, prometedor. «Cada vez necesitamos más formar y capacitar a nuestro personal. El mundo está cambiando constantemente y necesitaremos más personas preparadas, ¡Para eso estamos aquí!». El cambio constante no supone un desafío o un reto, sino una oportunidad.

Para Rosemeire son fundamentales varios aspectos en su profesión, como la confianza, tanto ofrecerla a los demás, ser una persona en la que se puede confiar, como confiar en los demás. Además de ser proactiva y paciente.

Al estar muy vinculada a las personas Rosemeire es consciente del valor y el don que eso supone. Por eso también destaca la labor de MAPFRE con las personas, uno de los aspectos que más le aportan y benefician a nivel tanto profesional como personal, permitiendo que el día a día sea gratificante, agradable, y sencillo.

El conocimiento se convierte ahora en un elemento clave para tu desarrollo.



EULOGIO NATALIO CHAHUAYO ROSAS
EXPERTO DE SUSCRIPCIÓN
DE AUTOMÓVILES
MAPFRE PERÚ

Eulogio Natalio Chahuayo es experto en el ramo de SOAT, con más de 25 años de experiencia en el sector de riesgos de automóviles. Su labor consiste en mantener un equilibrio técnico que permita la viabilidad y sostenibilidad en el tiempo de este seguro, evitando el riesgo legal y el riesgo de fraude. Asimismo, dentro de sus labores, se encarga de proponer y ejecutar mejoras en los sistemas operativos, agilizando la suscripción de este seguro masivo.

En el día a día, Eulogio Natalio enfoca su tarea en hacer que el SOAT sea un sector dinámico, práctico y enfocado al servicio de los clientes internos y externos. Igualmente, cada día se encarga de monitorear el mercado de SOAT, buscando oportunidades de negocios de la mano con los gestores y directores de MAPFRE. Una de sus principales tareas es «velar por el cumplimiento de las políticas y manuales de suscripción.»

«Considero que la relevancia de mi trabajo se encuentra principalmente en la contribución de mi experiencia y conocimiento sobre el SOAT para el beneficio no solo de nuestros clientes sino de todas las personas que forman parte de MAPFRE Perú, incluso de nuestra sociedad, ya que al garantizar el buen funcionamiento de este seguro contribuyo para la seguridad y salvaguarda de todos los asegurados del ramo de SOAT.»

Para Eulogio, el SOAT ha tenido y tiene un gran impacto en la economía de Perú, ya que garantiza la cobertura de los gastos médicos, de sepelio e indemnizaciones, que antes de su existencia no eran asumidos por los conductores responsables de los accidentes de tránsito, dejando desprotegidas a las víctimas. De esta forma se ha eliminado Como proyectos destacados, Eulogio señala la transformación de emisiones de certificados SOAT físicos a electrónicos. «Al cierre del noviembre 2022, el 88,60 % de nuestras emisiones de SOAT se realizan en formato electrónico, el modelo de negocio que ahora ejecutamos nos llevado generar mejoras y por ende a la reducción de gastos operativos.»

Para la labor de Eulogio, la permanente comunicación con los corredores de seguros y los directores de las oficinas MAPFRE a nivel nacional es fundamental. «Dicha fluidez no solo nos otorga un marcado dinamismo en los negocios, sino también nos da la capacidad de retroalimentarnos.»

Eulogio mantiene una filosofía clara: «Hoy voy a trabajar como si fuera mi primer día en MAPFRE. Cuando alguien empieza en un nuevo trabajo tiene una mejor disposición para aprender, estamos abiertos a escuchar y aportar nuevas ideas de forma libre.»

El conocimiento técnico es fundamental para adaptarnos a los cambios y a las necesidades de nuestros clientes.



ZEYNEP SEZEN AKSOY
ACTUARY SENIOR CONSULTANT
MAPFRE SIGORTA

Zeynep estudió estadística y gracias a distintas oportunidades laborales llegó a su actual puesto. Trata cada día de resolver y ofrecer mejores soluciones para el negocio, además de automatizar lo máximo posible para desarrollar nuevas técnicas y mejorar. Para ella, la parte más importante de su puesto es tratar de adivinar y simular los comportamientos de los clientes a través de distintos informes y estudios. Las empresas que mejor puedan entender esto salen beneficiadas y destacan. “Las técnicas, los modelos y las mentalidades de las acciones son más o menos las mismas en el mercado, pero comprender las necesidades y las reacciones del cliente marcará la diferencia”.

«Mi parte favorita del trabajo es definitivamente ver las partes ocultas de la realidad”. Tal y como explica Zeynep, gracias a las técnicas que utiliza en su día a día, así como los informes que producen, se pueden ver las causas reales y son capaces de predecir o realizar una estimación sobre lo que sucederá en el futuro. Al igual que algunos compañeros, Zeynep destaca el lado personal

como aspecto fundamental en su profesión, el elemento que marca la diferencia. «Creo que cada persona tiene algo distintivo. Bien una forma de pensar, una forma de vida o una habilidad, un conocimiento o incluso un pasatiempo. La combinación de la perspectiva física y espiritual nos da la singularidad. Especialmente en la fijación de precios, esto lo impulsa a crear la diferencia y esto probablemente podría traerle éxito.» Además, ha destacado la relevancia de no desistir, buscar los puntos de mejora, no perder la ambición ni el coraje de intentar algo nuevo y diferente.

Durante los procesos de fijación de precios, Zeynep explica cómo el manejo de grandes datos resulta imprescindible, lo más complejo y relevante, ya que la tarea principal es asignar un significado a esos números. «Hay que tener en cuenta numerosas perspectivas diferentes, probar y simular los resultados. En el camino hacia los objetivos, ver todas las posibles alternativas y también tratar de comprender todos los pros y los contras de sus elecciones.»

Zeynep, como empleada, siente que la propia empresa también se preocupa por toda la comunidad, así como por el medio ambiente. «En mi opinión lo mejor es que MAPFRE, además de liderar, anima a participar en las actividades que organizamos, así como en las iniciativas solidarias y de sensibilización. «Ser parte de todo esto me hace sentir muy bien.»



RAÚL PONSODA GIL. EXPERTO EN TECNOLOGÍA MAPFRE RE

Raúl Ponsoda Gil trabaja en el área de infraestructuras del Departamento de Informática, dando apoyo tanto a MAPFRE RE como MAPFRE GLOBAL RISKS.

Por suerte mi día a día es bastante cambiante», aunque hay factores fijos. Además de actuar si hay problemas ya reportados, se centra en diferentes proyectos. «Mi trabajo ayuda principalmente a que otros puedan hacer el suyo de forma adecuada.» Pero si hay un factor que Raúl destaca de su trabajo es «la buenísima relación y colaboración que tenemos entre compañeros, da igual el país o entidad. A mi juicio, algo a conservar.»

A pesar de los numerosos proyectos que ha desarrollado, sus favoritos sin duda son aquellos que implican visitar otras oficinas, como sucede con el plan de transformación de todas las oficinas internacionales de MAPFRE RE. «Tener la posibilidad de visitar personalmente a los compañeros de diferentes países —algunos de ellos muy remotos— es algo que siempre valoro y creo que es muy positivo para todos.»

Pero de cara al futuro Raúl es consciente de que “vivimos años de muchísima incertidumbre” y en el sector de la tecnología especialmente. Para ello, están comenzando proyectos en nuevas tecnologías, cambios en el almacenamiento de datos, etc. Por otro lado, Raúl explica que no hay que tener miedo a nuevos proyectos, «incluso cuando estos estén fuera de tu zona de confort. Todo cambia, pero creo que prácticamente siempre son oportunidades que tienes y que hay que aprovechar.»

Raúl destaca que la parte personal y la actitud son factores fundamentales. «No podemos conocer todas las tecnologías que en ocasiones nos piden los usuarios, pero sí podemos dedicar todos nuestros recursos a ayudar de la mejor forma posible. Y más teniendo en cuenta que incluso nos intentamos adelantar a las dudas en algunos casos, como en las MAPFRE Talks, donde a través de charlas informales hemos explicado a los compañeros las mejores formas de usar diferentes herramientas.»

Como parte de MAPFRE, destaca la fortuna de trabajar en esta compañía y las ventajas que ofrece. «Es muy difícil encontrar empresas donde haya tantos beneficios sociales y laborales. Creo que este es uno de los puntos fuertes a la hora de retener talento en la empresa.»

