

Análisis de Riesgos con Foco en las Emociones Vinculadas con los Riesgos Asegurables

El presente artículo, escrito por Daniel González Girardi, Presidente de Zen Brokers, tiene por objeto comprender el espectro emocional en el que trabajan los sistemas fisiológicos que gobiernan las emociones, vinculadas con las decisiones de consumo en función de los riesgos asegurables.



El espectro mencionado implica que el consumidor de seguros vive lidiando, inconscientemente, con el miedo y el placer y que, este último, es el que, desde el punto de vista emocional, en más de una oportunidad, termina prevaleciendo. Esta situación, en muchas ocasiones, perjudica al proceso de toma de decisiones ajustadas a riesgo en materia de seguros, salvo que el placer que experimente esté vinculado con la grata sensación de protección.

Para dar inicio al desarrollo de los temas aquí planteados, en el siguiente punto, comenzaremos a explicar cómo funciona nuestro cerebro respecto al espectro citado en el párrafo anterior.

Placer y Miedo: Los Extremos del Espectro Emocional

El riesgo es la fuente de la evolución humana. El hombre de las cavernas se enfrentó cotidianamente a enormes riesgos en búsqueda de su supervivencia. La necesidad de alimentarse para sobrevivir impulsaba fuertemente su sistema fisiológico conectado con la recompensa. Era estimulado por la idea de obtener placer mediante la ingesta de comida y, en paralelo, se disparaba el otro mecanismo fisiológico vinculado con la negación del miedo para facilitar la difícil tarea de enfrentarse a los enormes riesgos que implicaban salir a cazar para obtener los alimentos.

Los dos sistemas funcionando en forma paralela le permitieron enfrentar las enormes amenazas de la época, y así conseguir, día tras día, el alimento que le permitió so-

brevivir, reproducirse y dejar una descendencia que dio lugar a que nuestra raza perdure hasta nuestros días. Sin el sistema de negación del miedo, muy probablemente, no hubiese prosperado nuestra especie. El riesgo cero paraliza la evolución de las cosas.

Estos sistemas fisiológicos siguen presentes hasta hoy en día en todas las personas. En algunas ocasiones, pueden funcionar como una barrera natural para que los consumidores de seguros se enfrenten racionalmente con sus propios miedos, en especial, en las ocasiones en las que el individuo niegue sistemáticamente el miedo, en función de obtener recompensa o placer de forma inmediata.

Ansiedad: El Equilibrio entre el Placer y el Miedo

La evolución de nuestra especie ha generado, con el tiempo, otros mecanismos fisiológicos que han ayudado a contrarrestar el mecanismo de negación del miedo y de búsqueda constante del placer. Dichos mecanismos nos permitieron enfrentar con éxito los riesgos y la incertidumbre.

Uno de los profesionales que mejor ha explicado este mecanismo es el Dr. Facundo Manes, destacado neurólogo y neurocientífico argentino. En tal sentido, afirma que a raíz de la evolución de nuestra especie, el miedo también fue evolucionando y, con el paso del tiempo, comenzó a funcionar como una respuesta biológica al peligro para asegurar nuestra supervivencia.

Esta afirmación nos muestra que, durante nuestra evolución como seres humanos, el mecanismo de negación del miedo fue siendo contrarrestado por otro mecanismo fisiológico que busca que ese mismo miedo tome fuerza, en lugar de ser negado sistemáticamente, y así equilibre al mecanismo de búsqueda de la recompensa, reforzando así las chances de que nuestra especie sobreviva.

Al mecanismo fisiológico que permite potenciar el "miedo" se lo conoce bajo el nombre de "ansiedad" considerada como la versión más evolucionada del miedo. La ansiedad no se relaciona con la percepción de un riesgo presente, sino que se trata de una

emoción que nos ayuda a pensar en el futuro, de modo tal de tomar acciones preventivas en caso de que identifiquemos que, en dicho futuro, existen potenciales amenazas.

Para graficar en forma detallada y profesional este mecanismo entendemos que la mejor manera de hacerlo es transcribir, literalmente, algunos de los párrafos vertidos por el Dr. Manes en una columna publicada en el sitio PERFIL.COM. Dichas conclusiones se puntualizan a continuación.

"Más allá de los mecanismos rápidos de orientación atencional y de respuesta fisiológica y conductual (atacar o huir – promovido por el denominado cerebro reptiliano), a estos se les agregan otros procesos más elaborados que involucran nuestros sistemas de pensamiento.

En efecto, cuando la situación nos da tiempo y, así lo amerita, se ponen en marcha procesos de evaluación del peligro más detallados. A veces, no resulta claro si una situación es verdaderamente peligrosa o necesitamos dimensionar la magnitud del peligro o decidir la respuesta conductual más conveniente. Todas estas tareas requieren más tiempo y más recursos cognitivos para dar su veredicto.

Cuando los estímulos potencialmente peligrosos son muy rápidos o potentes, los mecanismos automáticos dominan la escena. Cuando la situación es ambigua, menos inminente o futura, los sistemas más elaborados entran también en juego. El rol de los pensamientos cobra especial importancia en los fenómenos de la ansiedad.

Frente a situaciones de incertidumbre, aumenta nuestra ansiedad y, con ella, también se incrementa la actividad de nuestro pensamiento para reducir la incertidumbre y, finalmente, disminuir la ansiedad. Con este fin, tratamos de anticipar los escenarios futuros mediante la imaginación y de ganar control sobre la realidad tomando medidas de seguridad antes de que los problemas ocurran. Cuando la ansiedad se activa se hacen presentes los "sesgos cognitivos" o sea, la tendencia a seleccionar y privilegiar determinado tipo de información por sobre otra.

► 24

El proceso de detectar, evaluar y reaccionar frente al peligro en nuestras vidas humanas complejas requiere de un equilibrio muy delicado. Si nuestros sesgos minimizan el peligro podrían hacernos pasar de confiados. Sin embargo, si el sesgo de catástrofe interfiere en nuestro pensamiento podría llevarnos a desarrollar un sinnúmero de conductas a causa de una desconfianza generalizada.

Ante estas dificultades, un antídoto eficaz es el conocimiento. Nuestros pensamientos elaborados también tienen la capacidad de revertir, hasta cierto punto, los sesgos y regular nuestras emociones. Cuando logramos distanciarnos de las situaciones, analizar toda la información existente y ser conscientes, en la medida posible, de nuestros esquemas mentales podemos hacer que todo vuelva a la calma en caso de que haya sido una falsa alarma o, si se confirma la amenaza, aumentar la reacción".

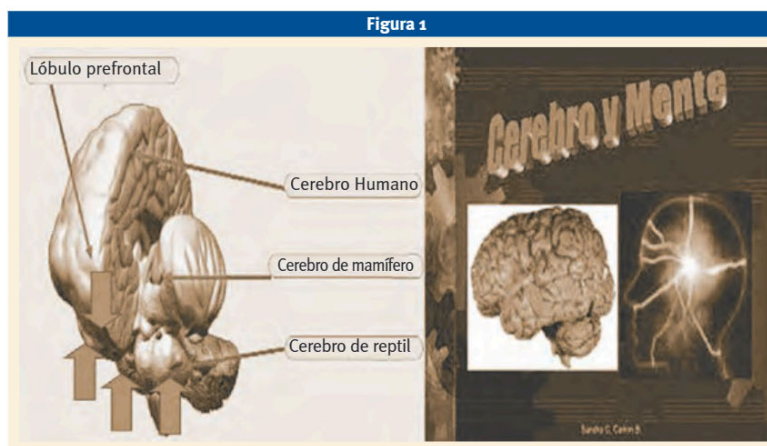
Sin duda alguna, el especialista nos muestra que la gestión emocional de la incertidumbre requiere del mecanismo emocional de la ansiedad y de mecanismos cognitivos para poder encausar correctamente nuestros sesgos emocionales.

La ansiedad puede ser un perfecto aliado para un analista de riesgos y seguros, ya que mediante un análisis de riesgos se puede aminorar la ansiedad del asegurado, en especial, sobre los riesgos que generan más impacto en sus emociones, aumentando así, la predisposición a percibir el riesgo. Una mayor percepción facilitará la toma de conciencia de los riesgos a los que está expuesto.

En estos últimos años, las ciencias cognitivas han avanzado enormemente en la comprensión de estos temas. Las ciencias cognitivas son un nuevo campo interdisciplinario que ayudan a comprender la mente humana y, en particular, a entender su relación con los riesgos.

Algunas de las ciencias cognitivas son: la antropología, la neurociencia, la psicología cognitiva, la economía conductual y la gestión de riesgos basada en el comportamiento o también denominada *behavioral risk management* (BRM).

El significado del término cognitivo está relacionado con el proceso de adquisición de conocimiento (cognición) mediante la información recibida por el ambiente. La cognición implica muchos factores como el pensamiento, el lenguaje, la percepción, la memoria, el razonamiento, la atención, la resolución de problemas, la toma de decisiones, que forman parte del desarrollo intelectual y de la experiencia.



El Papel de las Ciencias Cognitivas en la Comprensión del Placer, del Miedo y de la Ansiedad

Las ciencias cognitivas, entonces, deben ser consideradas como herramientas clave a la hora de comprender los mecanismos que gobiernan la mente. Ellos están condicionados por la historia, los factores culturales, y el cerebro, el cual es responsable de los mecanismos fisiológicos que rigen comportamientos instintivos.

Cabe acotar, que nuestro cerebro está compuesto por el cerebro humano, el mamífero, sobre el cerebro más moderno de todos -nos referimos al cerebro humano- es enorme. Esto se debe, en parte, a que las conexiones neuronales que van del reptiliano al resto de los cerebros son muchísimas más que las que van del cerebro humano al resto de los cerebros. Esta es una de las razones por la cual los científicos afirman que el hombre es básicamente un ser emocional que razona.

La influencia que ejercen los cerebros más antiguos, como el reptiliano o el mamífero, sobre el cerebro más moderno de todos -nos referimos al cerebro humano- es enorme. Esto se debe, en parte, a que las conexiones neuronales que van del reptiliano al resto de los cerebros son muchísimas más que las que van del cerebro humano al resto de los cerebros. Esta es una de las razones por la cual los científicos afirman que el hombre es básicamente un ser emocional que razona.

Comprender los funcionamientos básicos del cerebro es clave para poder ayudar a los asegurados a corregir conductas emocionales contraproducentes mediante el uso de la mente, es decir, ayudarlos a que la razón equilibre las emociones irracionales que puedan generar destrucción de valor.

Hasta aquí hemos expresado algunos de los aportes más significativos hechos por las neurociencias, pero existen otras disciplinas que también han aportado otros puntos de vista complementarios a los ya expuestos hasta aquí, como ser *behavioral risk management* (BRM) y la psicología cog-

nitiva. Algunas de las contribuciones más significativas de ambas ciencias se detallan a continuación:

A) Behavioral risk management o BRM:

Durante el trabajo como investigadores en el Centro de Riesgos del IAE hemos invitado a disertar como *keynote speaker* al profesor Hersh Shefrin, especialista en behavioral corporate finance y behavioral risk management.

Transcribimos algunas de sus reflexiones:

2- Marco de trabajo de BRM en una organización:

Las empresas saludables encuentran caminos para identificar los riesgos psicológicos que infectan los procesos y buscan maneras de mitigarlos mediante la creación de un marco de perfiles de manejo de riesgo creado por Sheree Griffin, el cual se focaliza en tres conceptos generales para mitigar el riesgo psicológico:

- **Contar con fuertes estructuras para la gestión de riesgos:** son los procedimientos, las políticas, los sistemas, los indicadores clave de gestión.

- **Contar con una cultura organizacional en materia de riesgos:** aquí están los aspectos vinculados con los valores, el apoyo que le da la organización a las políticas de gestión de riesgos, el grado de liderazgo de los responsables de implementarlas.

- **Promover el comportamiento organizacional en materia de riesgos.** En las organizaciones que tienen un comportamiento fuerte, en materia de riesgos, la gente no teme hablar de riesgos con total sinceridad a sus superiores.

Si no se alientan comportamientos proactivos en materia de riesgos, la gente tiene pocos incentivos para dar su opinión sobre el tema. Mucho menos, si las reglas han sido torcidas para lograr ciertos objetivos.

También es importante que no se fomen-

te el exceso de confianza, ya que las personas con exceso de confianza se sorprenden con mucha más frecuencia que las que no tienen esta característica.

2- Dimensión psicológica del riesgo:

Si vemos los principales desastres en gestión de riesgos en los últimos 15 años, las causas del problema no se deben a cuestiones técnicas, sino más bien a cuestiones psicológicas. Todas las grandes fallas en gestión de riesgos han sido psicológicas y, en la mayoría de los casos, se ha detectado una fuerte presencia de testosterona en las personas responsables de la toma de decisiones vinculadas con los aspectos de riesgos.

Tenemos vulnerabilidades porque somos seres humanos; esto no se debe a que somos imperfectos, sino a que somos normales. El desafío es reconocer esas vulnerabilidades, en lugar de tener exceso de confianza y creernos que somos más inteligentes de lo que realmente somos.

1- Tentación:

Lo que nos sucede emocionalmente a las personas siempre tiene que ver con regiones del cerebro que se activan. Cada vez que nos enfrentamos a la tentación, una región del cerebro llamada corteza prefrontal

ventromedial se enciende y resiste la tentación. Además, tenemos otra región llamada dorsolateral prefrontal, la que si uno ejerce autocontrol se enciende y contrarresta a lo que ocurre en el otro lado.

Pero para aquellas personas que tienen dificultades con el autocontrol, lo que sucede es que la corteza dorsolateral prefrontal no se activa lo suficiente. Si comprendemos estos mecanismos, entonces entenderemos que la fortaleza mental y la fuerza de voluntad no dependen únicamente de nuestro razonamiento, sino que también dependen de mecanismos fisiológicos.

B) Psicología cognitiva:

La psicología cognitiva estudia, entre otras cosas, cómo el hombre adquiere el conocimiento. Algunos de los principios conceptuales que debemos tener presentes son los siguientes:

- Entre los estímulos y el cerebro están la mente y los factores culturales.
- El proceso de aprendizaje está compuesto por memoria, percepción, atención y almacenamiento.

Ambos conceptos nos permiten afirmar que el proceso cognitivo relacionado con la comprensión de la importancia de la pre-

vencción es un proceso cultural que requiere de una relevante inversión de tiempo y recursos. Uno de los mecanismos fundamentales para apalancar dicho esfuerzo es que el Estado se ocupe de realizar campañas de concientización respecto a la prevención y al financiamiento anticipado (seguros) de los riesgos. Para lograr resultados efectivos en dichas campañas, las mismas deben comenzar desde los primeros años de vida del individuo.

Mientras este trabajo de concientización por parte del Estado avanza, con mayor o menor grado de éxito. La labor del asesor de seguros es la de hacer consciencia en materia de prevención caso por caso, aplicando "psicología cognitiva instantánea", especialmente, en los individuos sobre los cuales la consciencia en relación a los riesgos es baja.

Si bien esta tarea implica una enorme responsabilidad para los asesores de riesgos y corredores de seguros, también es una enorme oportunidad para potenciar el crecimiento de sus negocios y la fidelidad de sus clientes, en función de un servicio a la medida de las necesidades emocionales de los asegurables.■





TENEMOS UN SEGURO PARA CADA NECESIDAD

#ESTÁSSEGUROESTÁSTRANQUILO

SERVICIO DE ASISTENCIA AL ASEGURADO: La compañía de seguros dispone de un Servicio de Atención al Asegurado que atenderá las consultas y reclamos que presenten los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y/o derechohabientes. En caso de que el reclamo no haya sido resuelto o que haya sido denegado su admisión o desestimado, total o parcialmente, podrá comunicarse con la Superintendencia de Seguros de la Nación por teléfono al 0800-666-8400, correo electrónico a denuncias@ssn.gob.ar o por formulario web. El Servicio de Atención al Asegurado está integrado por: RESPONSABLE: (Ruel Normando Moreno) SUPLENTE: (Sebastian Roberto Garcia Sturzenegger y Sergio Muñoz Cordi).

WWW.ORBISEGUROS.COM.AR

Nº de inscripción en SSN
0293

Atención al asegurado
0800-666-8400

Organismo de control
www.argentina.gob.ar/ssn





SUPERINTENDENCIA DE
SEGUROS DE LA NACIÓN