

El despegue de la Economía Senior

En poco más de dos décadas, España será el país del mundo con mayor esperanza de vida, alcanzando los 85,8 años. Así lo afirman desde el Instituto para la Métrica y Evaluación de la Salud de la Universidad de Washington. Actualmente, nuestro país ocupa el cuarto puesto, solo superado por Japón, Suiza y Singapur. Si la previsión se confirma, en 2040 nos subiremos a lo más alto del podio de la longevidad mundial. La cuestión es: ¿contamos con un modelo de bienestar social lo suficientemente eficaz y sostenible como para gestionar este liderazgo? ¿Seremos capaces de aprovechar la capacidad productiva y consumidora de un colectivo senior hasta el momento subestimado? Más aún, ¿será posible crear un modelo económico *ad hoc*, basado en la innovación tecnológica?

Para el director del Senior Economy Forum, Benigno Lacort, "la capacidad motriz de este segmento de población, unida a las características socio-culturales de España y a una capacidad tecnológica nada desdeñable en materia asistencial nos pone en una situación privilegiada para tratar de desarrollar un gran proyecto tractor nacional, con ambición internacional". Para desentrañar cómo hacerlo, la Universidad del IE en Segovia acogerá los próximos 21 y 22 de noviembre la primera edición de este evento, que nace con vocación de convertirse en un *think tank* para materializar ideas, compartir conocimiento y "tratar de dar forma a los productos, servicios y modelos sociales que en el futuro harán de la última fase de nuestras vidas un periodo digno de ser vivido y disfrutado", explica Lacort.

La transición hacia este escenario parece empezar con el cambio en la visión y narrativa del envejecimiento. Para el director del Foro, "hasta ahora el enfoque ha sido el de 'qué hacer con los mayores', en lugar de 'qué hacer contando con los mayores'. Y al observar la realidad desde esta perspectiva la gran novedad es que, frente a una imagen de clase pasiva consumidora de recursos, lo que realmente encontramos es un enorme volumen de conocimiento, de vitalidad, de ilusión, de ganas de vivir y de capacidad de consumo que habilitarán, por sí mismos, una nueva economía, la que denominamos Economía Senior. La propia Comisión Europea, en un reciente informe, ha concluido que la capacidad agregada de consumo de todos los europeos mayores de 50 años, si se tratara de un único país, equivaldría en estos momentos a la tercera economía del planeta, tras Estados Unidos y China".

Con esta mirada, se abre un horizonte de oportunidad en múltiples ámbitos: social, político, académico, empresarial... Personalidades de todos ellos, además de relevantes instituciones y empresas, se darán cita en este encuentro para



“Estamos ante una oportunidad histórica de establecer un nuevo modelo para la población de mayor edad, apoyado en la innovación y en la tecnología”

Benigno Lacort,
Senior Economy Forum



exponer algunas de sus soluciones, encaminadas a "establecer un nuevo modelo para la población de mayor edad, apoyado en la innovación y en la tecnología. Un modelo inclusivo y flexible que permita que cada cual pueda decidir cómo afrontar esta parte de la vida que debe ser aprovechada al límite".

PERSONALIZACIÓN DE CADA ETAPA

Considerando una esperanza de vida actual de 82,9 años de promedio en España y la predicción, según Singularity University, de que llegaremos a superar la velocidad de escape de la longevidad en 12 años (esto es, el punto en el cual por cada año de vida que pasa, la tecnología será capaz de prolongar nuestra vida un año más), es evidente que el denominado "segmento senior" será cada vez más y más amplio. Por eso, las compañías empiezan a diseñar productos y servicios que cubren diferentes tramos.

En este sentido, CaixaBank ha creado el área **Global Customer Experience**, con una **dirección de Specialized Customer Segments**, que intenta aproximar aún más su propuesta de valor a cada tramo de clientes, mejorando la experiencia con todos ellos. "Si bien es cierto que hemos utilizado el criterio de la edad para la segmentación –cuenta **Ramón Faura**, director corporativo de esta especialización–, este no ha sido el único criterio que se ha valorado". Además de tratarse de un grupo de población que "concentra una parte importante de rentas y patrimonios, debemos valorar el nuevo perfil senior: más activo, más autónomo, al que le gusta viajar y que tiene la tecnología cada vez más interiorizada".

En palabras del directivo, la longevidad progresiva plantea nuevas necesidades financieras –"con la consiguiente generación de productos financieros para cada etapa que cubran necesidades tanto de previsión, como de protección y de servicios; por ejemplo, la necesidad de anticipar la planificación de la jubilación y generar ahorro"– y nuevas necesidades de atención que todavía no están resueltas, "como la soledad o los cambios de atención a la gente mayor, una cuestión relacionada con la dependencia y en la que también centraremos nuestros esfuerzos", afirma Faura.

El asegurador es otro de los sectores que más atención ha prestado a la gestión personalizada de la longevidad: "Tratamos de atender la demanda de un colectivo creciente y dar respuesta a sus necesidades, protegiendo su salud para que puedan disfrutar de su mejor momento", explica **Carlos Hernández Iriberrí**, director general adjunto comercial en SegurCaixa

“ Debemos valorar el nuevo perfil senior: más activo, más autónomo, al que le gusta viajar y que tiene la tecnología cada vez más interiorizada ”

Ramón Faura, CaixaBank

Adeslas. "Eso nos ha llevado a desarrollar un nuevo modelo asistencial que, desde el ámbito privado, nos permite acompañar a nuestros clientes en todas las etapas de su vida, donde el asesoramiento médico personalizado y la gestión de los procesos son fundamentales para prestar el servicio con la calidad que demandan nuestros asegurados. Siempre con la máxima cobertura y el mayor cuadro médico del país". Esa reflexión en torno a las implicaciones de la esperanza de vida ha llevado a la aseguradora al diseño de un nuevo seguro de salud: **Adeslas Seniors**.

TECNOLOGÍA PARA UN ENVEJECIMIENTO ACTIVO

"Los clientes senior ven la tecnología como un facilitador de su vida diaria", asegura Ramón Faura, de CaixaBank. Tanto es así que Benigno Lacort habla de la progresiva aparición de las **Sentech**, un sector que englobaría a "aquellas empresas de base tecnológica, con soluciones para todos, pero de especial utilidad para los seniors, así como soluciones para seniors que gustan a todos".

Un ejemplo de éxito de tecnología al servicio de los mayores es **Protección Senior**, un innovador sistema de asistencia a este colectivo tanto dentro como fuera de sus casas, formado por una unidad central, que se conecta a la red eléctrica, y un reloj inteligente con un diseño moderno. Desde su lanzamiento, **Protección Senior** acumula miles de usuarios y casos reales de emergencia.



“Las tecnologías facilitarán la identificación de los factores de riesgo, permitirán abordar con anticipación el diagnóstico de una patología y la personalización de las terapias”

Carlos Hernández Iriberry,
SegurCaixa Adeslas

Según **Alberto de la Capilla**, director de Alianzas Estratégicas de Securitas Direct, “para la compañía es un honor poner a disposición de las personas mayores nuestra tecnología más innovadora y el mejor servicio, y todos y cada uno de los que formamos parte de este proyecto nos sentimos especialmente orgullosos de la labor social que realizamos”. En la actualidad no existe ningún otro producto en el mercado que aúne las características de Protección Senior, como son la seguridad, el confort y la comunicación.

Tal y como explica **Ángel Ybañez**, director de Desarrollo de Negocio de Securitas Direct, “con este sistema no es necesaria la activación manual, pues incluye tecnología de detección de caídas, geolocalización y reconocimiento de voz que permite generar alertas de manera automática. Además, el diseño moderno del reloj resulta realmente atractivo para quien lo lleva y ofrece no solo servicios de protección, sino también elementos de confort e incluso de ocio”.

Durante año y medio, más de 80 ingenieros de Securitas Direct trabajaron en la idea, el diseño y la puesta en marcha de esta tecnología, que los clientes de CaixaBank ya han podido disfrutar en exclusiva.

El sistema está dotado, entre otras funcionalidades, con un chat de voz que permite al usuario establecer contacto con otras personas, algo que facilita la comunicación con sus familiares y amigos. También incorpora una *app*, gracias a la cual un familiar puede realizar llamadas a la unidad central para hablar con el usuario de *Protección Senior* y recibir notificaciones en tiempo real, con avisos cada vez que se produzca una incidencia. Cada dispositivo permite dar de alta hasta cinco usuarios. La *app* también hace un seguimiento de los objetivos diarios de actividad física e informa sobre si el usuario está fuera o dentro de casa. En definitiva, una forma innovadora de cubrir las necesidades de protección y asistencia en una etapa concreta de los seniors.

Por su parte, también SegurCaixa Adeslas se ha servido de la tecnología para posibilitar la reingeniería de los procesos y servicios asistenciales en todos sus niveles y ofrecer más atención y de mejor calidad a un mayor volumen de pacientes de manera más eficiente. “Este último punto –apunta Hernández Iriberry– es especialmente relevante para poder contener el coste asistencial del segmento senior, al incrementarse de forma significativa con la edad”.

Los constantes avances en el ámbito sanitario y la cualidad exponencial de las nuevas tecnologías disruptivas perfilan un escenario de innovación y oportunidad en este campo. “Los expertos indican que las tecnologías facilitarán la identificación de los factores de riesgo, permitirán abordar con anticipación el diagnóstico de una patología y la personalización de las terapias para cada paciente. Combinados con un volumen creciente de información –gracias a la captación de datos a través de sensores y dispositivos IoT–, estas nuevas herramientas nos permitirán conocer mejor a nuestros clientes, ofrecerles productos más personalizados y crear nuevos servicios para acompañarles en una mejor gestión y cuidado de su salud”, explica el directivo de la aseguradora.

En este contexto, la salud preventiva –frente a la paliativa– se convierte en un potente instrumento especialmente para los seniors de menor edad, entre los que se incide en la promoción de estilos de vida saludable que permitan alargar su esperanza de vida a un precio sostenible. “La tecnología también nos permite involucrar a los pacientes en la prevención y en el cuidado proactivo de su salud, facilitar el seguimiento remoto de los usuarios y la gestión temprana de alertas de salud a través de la telemonitorización, mejorar la accesibilidad y eficiencia a través de los sistemas de consulta no presencial o de las aplicaciones de salud para dispositivos móviles”.

Para SegurCaixa Adeslas, “la prevención forma una parte muy importante en nuestra oferta, desde las aplicaciones que ayudan a cuidarse y a mejorar el estado físico hasta los asesores personales de salud, pasando por los planes que desarrollamos para enfermedades crónicas. Todas estas herramientas nos permiten cuidar de la salud de nuestros asegurados en un plano integral, no solamente para tratar sus enfermedades. No importa lo que has vivido, lo importante es lo que todavía te queda por vivir”.

REEDUCAR Y CONTRIBUIR AL MERCADO LABORAL

Mientras se debate públicamente el retraso en la edad de jubilación, los trabajadores se preguntan quién va a conservar su puesto de trabajo a partir de los 50. Benigno Lacort llama la atención sobre “una reducción progresiva de la empleabilidad y un porcentaje de paro excesivo (que se convierte en dramático a partir de los 50 años), una economía con retos estructurales de enorme dimensión y un sistema de pensiones insostenible, que conforman un escenario en el que la población empieza a ver con preocupación no solo su jubilación, sino cómo recorrer el camino que le queda hasta ella”.

Ante una sociedad más longeva, son muchas las voces que insisten en ampliar la definición del concepto de trabajo, reestructurar el empleo y estimular un aprendizaje activo que permita a las personas seguir formándose en una determinada edad a la que, en un futuro, posiblemente no puedan ni quieran jubilarse. “Urge rediseñar el modelo –enfatisa Lacort–. Y me fijo particularmente en la generación del *baby boom*, porque es la primera que se va a enfrentar a este problema y de ella dependerá el diseño del modelo que quedará para las siguientes generaciones. Es el momento de reaccionar. Es el momento de innovar. Esta generación, y yo me encuentro entre ellos, tiene que asumir la responsabilidad de aportar nuevas ideas para dar forma a un futuro que será su propio futuro”.

A día de hoy, como explica **Rafael Puyol**, director del **Observatorio de Demografía y Diversidad Generacional de la Fundación IE**, “la cultura del trabajo entre los seniors se caracteriza por una edad de jubilación real temprana, gran peso aún de las prejubilaciones y un marco legal que no incentiva lo suficiente para seguir laborando más tiempo o hacerlo después de la jubilación”.

Por desgracia, el país que tendrá mayor esperanza de vida no puede presumir de haber definido estrategias para hacer frente al reto de la empleabilidad del colectivo senior, como sí ha sucedido en los países del norte, centro y noroeste europeo (como Suecia, Alemania, Holanda...), donde las políticas de promoción del empleo senior están mucho más desarrolladas.

“ El nuevo sistema incluye tecnología de detección de caídas, geolocalización y reconocimiento de voz ”
Ángel Ybáñez, Securitas Direct



“ Protección Senior supone la creación de una nueva categoría estratégica dentro del mercado de la seguridad, en la que ofrecemos servicios de protección, de confort y de comunicación ”

Alberto de la Capilla, Securitas Direct



"En España, los trabajadores mayores siguen trabajando en las mismas ocupaciones y con la misma dedicación que tenían con anterioridad –explica Puyol–. Hay pocas compañías que ofrezcan planes de formación u otro tipo de acciones para conservar y potenciar la actividad de estas personas. En este tema, absolutamente fundamental, de la formación continua no hemos alcanzado los niveles deseables. El panorama, en conjunto, es bastante desolador. Afortunadamente hay ejemplos de buenas prácticas que definen condiciones de trabajo adecuadas para sus seniors: acciones para mejorar el desarrollo profesional, medidas de seguridad y salud laboral, instrumentos de sensibilización y reconocimiento de la aportación de valor de estos profesionales, mecanismos para regular la organización y el entorno de su trabajo, etc. Desgraciadamente, la mayoría de estas y otras medidas son acciones aisladas y no se enmarcan en un plan de acción integral con objetivos y calendario".

Además de la disminución de la empleabilidad, los seniors deben hacerse valer en un contexto de alta automatización, que llevará a la desaparición inevitable de varios puestos de trabajo, sobre todo empleos de media o baja cualificación. "Es verdad que la robotización y la IA van a crear un panorama completamente nuevo y que es muy difícil predecir el impacto que estos procesos van a tener en el mercado laboral, aunque los pronósticos actuales son más positivos que hace unos años. Probablemente dicho impacto será menor en el corto plazo, haciendo imprescindible la prolongación de la actividad de los seniors, y mayor en el medio y largo plazo, aun cuando no resulte sencillo pronosticar un balance preciso entre los empleos que se vayan a crear y los que se destruyan".

Como advierte el director del Observatorio, "este contexto hará imprescindible la formación continua; no solo la que se recibe a los 40 o 50 años, sino la de los 60 o más, ante una vida de 90 o incluso 100 años".

LOS ARTÍFICES DEL NUEVO MODELO

En 2017, se aprobó la creación del Comisionado del Gobierno para el Reto Demográfico, dependiente del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y hoy liderado por Isaura Leal, a quien corresponde elaborar una estrategia nacional frente a este desafío. Será función de este órgano gubernamental impulsar aquellas actuaciones que trabajen a favor de este reto.

Para esto, es esencial un marco legal acorde con el nuevo escenario, que facilite la aparición de más iniciativas empresariales para el colectivo senior, y promueva la generación de industria, empleo y riqueza.

En opinión del director del I Economy Senior Forum, "España puede llegar a ser el líder mundial en modelos sociales avanzados apoyados en la iniciativa privada, en la colaboración público-privada y en el sector público, si cada uno de los actores sabe ocupar su lugar de una manera inteligente y eficaz. El sector público puede concentrar sus esfuerzos en aquellos que necesitan asistencia por situación de dependencia, al tiempo que permite y supervisa que el sector privado se desenvuelva de una manera ordenada, ofreciendo servicios de calidad a amplios segmentos de población que se encuentran en una situación de vida independiente. Se trata de escenarios que se complementan de manera simbiótica".



“La cultura del trabajo entre los seniors se caracteriza por una edad de jubilación real temprana, gran peso aún de las prejubilaciones y un marco legal que no incentiva lo suficiente para seguir laborando más tiempo o hacerlo después de la jubilación”

Rafael Puyol, Observatorio de Demografía y Diversidad Generacional de la Fundación IE

La regulación también es un tema de importancia capital. Por ejemplo, según Carlos Hernández Iriberrí, "que nuestro sector esté altamente regulado es también una garantía para los consumidores y demuestra el compromiso de las compañías por la transparencia y la calidad, que además son fundamentos de nuestros valores corporativos. En SegurCaixa Adeslas hemos realizado un importante esfuerzo por adaptarnos a todos los cambios normativos que se están sucediendo en el sector asegurador".

Una cosa está clara: la Economía Senior ha despegado, y de todos nosotros depende su éxito. La celebración en Segovia de este foro especializado, con la presencia de actores públicos y privados, es un paso necesario. Aunque, como apunta Benigno Lacort, "además de un lugar donde fraguar paradigmas sociales disruptivos y nuevas estrategias empresariales, este debería complementarse con grandes laboratorios urbanos para probar estas innovaciones a gran escala y convertirlas, definitivamente, en nuevos productos y servicios. En este movimiento las ciudades tendrán un importante papel que jugar, las empresas una gran oportunidad de generación de riqueza y empleo y las Administraciones un gran reto ante los ciudadanos, pues es el futuro de todos el que está en juego" ●