

# El Mundo de **MAPFRE** en El Salvador

Nº 44

PRIMER TRIMESTRE  
2013

NOTICIAS MAPFRE | ACTUALIDAD EMPRESARIAL | RINCÓN TECNOLÓGICO | TURISMO | REFLEXIONES



*Turismo  
Restaurante  
Las Brumas*

MAPFRE supera los 25.000 millones de ingresos (+7,5 por ciento) e incrementa su beneficio recurrente un 9,6 por ciento hasta 942 millones de euros

MAPFRE | La Centro Americana entre las Mejores Empresas para Trabajar de Centro América y el Caribe

# ASISTENCIA



**MAPFRE**

**LA CENTRO AMERICANA  
EL SALVADOR**

Te brinda asistencia vial las 24 horas del día y los 365 días del año, proporcionando todos aquellos servicios relacionados con la necesidad de:

- Coordinadores de emergencias
- Abogados
- Grúas
- Ambulancias
- Hoteles
- Abastecimiento de gasolina
- Paso de corriente
- Envío de cerrajero, etc.

**SOLICITA ESTOS SERVICIOS AL:**

**2257-6677**

**H**ace algunas semanas hemos celebrado las fiestas de pascua. Esta conmemoración nos invita a todos a profundas reflexiones sobre el sentido de nuestra vida y de cómo debemos vivirla. Todos tenemos una misión en la vida, como madre o padre, como hijo o hija, tía, abuelo, trabajador, estudiante, profesional, ministro, líder comunitario... lo que sea. Cada uno puede tener una misión distinta, pero el denominador común es que todos estamos llamados a cumplirla, haciendo el bien a los demás y respetando nuestros valores.

Tenemos que perseverar y llevar a cabo nuestra misión a pesar de las adversidades. A veces nos cansamos, nos desanimamos, nos desilusionamos, pero tenemos que sobreponernos a lo desfavorable y seguir adelante. Si cumplimos nuestra misión obtendremos nuestra recompensa.

En este sentido, nos satisface comenzar esta primera edición del año comunicando acerca de los excelentes resultados obtenidos por MAPFRE al cierre de 2012, los cuales, reflejan un importante incremento en el negocio internacional en el que destaca la contribución de la región de América Central, de la que formamos parte, con una aportación de un poco más del 25 por ciento. Estos resultados nuevamente ratifican a MAPFRE, S.A. en su posición de grupo asegurador líder en España, y en los ramos No Vida en América Latina. Junto a esta, incluimos otras importantes notas en las que también se destacan los premios concedidos a MAPFRE | La Centro Americana por la firma consultora Great Place To Work que la ubican entre las Mejores Empresas para Trabajar en Centro América y el Caribe.

Para finalizar, nuestras habituales secciones en las que continuamos compartiendo interesantes artículos sobre salud, seguridad vial, seguridad de la información, entre otras, acompañadas de nuestra permanente promoción al turismo de nuestro país, en esta oportunidad invitándoles a que juntos visitemos otro hermoso lugar que se encuentra en contacto con la naturaleza: Restaurante Las Brumas, Grill & Café. ¡Acompáñenos! 



**07**

El mercado Latinoamericano de Seguros mostró su solidez en 2012 y creció por encima del 14 por ciento



**09**

D. José Manuel Martínez recibe la Medalla de Oro de la Universidad Pontificia de Salamanca



**12** Conoce cómo somos las personas que trabajamos en MAPFRE.

**15** *Acontecer Empresarial*  
MAPFRE | La Centro Americana entre las Mejores Empresas para Trabajar de Centro América y el Caribe

**16** Reelección del Lic. Gilmar Navarrete como Presidente de ASES, período 2013/14

**16** FUNDACIÓN **MAPFRE**, Tercera Promoción de Bachilleres del Instituto Mano Amiga San Antonio

**20** *Rincón Tecnológico*  
Descubrimiento y Rendimiento, TI necesita un tiempo para reflexionar y ordenarse

**21** *Seguridad Vial*  
Evaluación de la Aptitud Psicofísica de conductores

**30** *Reflexiones*  
La importancia de la excelencia en la Atención al Cliente



**22**

*Vida Sana*  
¿Odias hacer ejercicio?  
10 Consejos para que cambies de idea



**24**

*Turismo*  
Restaurante Las Brumas, Grill & Café



**28**

*Delicias Salvadoreñas*  
El Chilate y los nuégados



**MAPFRE** supera los 25.000 millones de ingresos (+7,5 por ciento) e incrementa su beneficio recurrente un 9,6 por ciento hasta 942 millones de euros

- *La estrategia de diversificación geográfica y de negocio permite a MAPFRE continuar creciendo y mantener un balance saneado*
- *El Grupo aumentó sus primas un 10,1 por ciento hasta los 21.579,8 millones*
- *El negocio internacional aporta más del 60 por ciento de las primas y de los beneficios, destacando Brasil y Estados Unidos*
- *Los fondos propios se incrementan en más de 750 millones en 2012*
- *Destina a dividendos 370 millones de euros*
- *El Grupo redefine su posicionamiento estratégico para los próximos cinco años*

El Presidente de MAPFRE, D. Antonio Huertas, presentó los resultados obtenidos en 2012 por el Grupo, que ha incrementado sus ingresos en un 7,5 por ciento, hasta los 25.301,2 millones de euros, gracias al buen comportamiento del negocio exterior, sobre todo en Brasil y en Estados Unidos. Las primas han superado los 21.579 millones de euros, con un incremento del 10,1 por ciento.

“La estrategia de diversificación geográfica y de negocio de MAPFRE nos permite continuar creciendo y mantener un balance saneado. Asimismo, la confianza demostrada por el mercado en la colocación de obligaciones del Grupo, la posición de liquidez y solvencia, con un ratio del 261 por ciento, nos permiten afrontar el futuro con confianza”, señaló Antonio Huertas.

#### *1.- Evolución del negocio:*

La División de Seguro de España, que aporta el 33 por ciento de las primas totales, alcanzó los 7.507,6 millones de euros en primas, con una reducción del 4,5 por ciento, frente al descenso del 5,3 por ciento del sector, lo que significa que un año más se gana cuota de mercado pese a la fuerte caída de la demanda interna en España.

- Las primas No Vida superaron los 4.427 millones de euros, un 5 por ciento menos. MAPFRE mantiene su cuota de



mercado en Automóviles (21 por ciento), negocio en el que se registró un descenso del 6 por ciento en primas, similar al experimentado por el mercado. Asimismo, es destacable el crecimiento del ramo de Multirriesgos, que se incrementó un 1,7 por ciento, frente a un aumento del 0,6 por ciento del mercado. Por otro lado, los ratios combinados de MAPFRE FAMILIAR y MAPFRE EMPRESAS mejoraron hasta situarse en el 94,1 y el 82,6 por ciento, respectivamente, lo que demuestra el elevado grado de eficiencia en su modelo de gestión.

- Las primas de Vida han alcanzado los 3.080,5 millones de euros, un 3,7 por ciento menos que en el año precedente y en un entorno desfavorable de menor renta disponible. Pese a este descenso, MAPFRE incrementa su cuota de mercado hasta situarse en el 11,4 por ciento, gracias al buen comportamiento del canal agencial y a la captación de grandes operaciones corporativas de Vida Ahorro, así como al decrecimiento del sector en más de 9 puntos porcentuales.

La **División del Seguro Internacional**, que engloba las actividades aseguradoras fuera de España, alcanzó los 10.833,9 millones de euros, con un crecimiento del 23,3 por ciento, que ya supone el 47 por ciento de las primas totales del Grupo.

- En los países de América Latina, el Grupo obtuvo un volumen de primas de 8.649,1 millones de euros, un 25,8 por ciento más. Destaca el fuerte crecimiento del negocio en Brasil (+33,7 por ciento, hasta los 4.761,4 millones de euros), país que supuso el 55 por ciento del negocio de MAPFRE en la región. Además, se alcanzó incrementos en prácticamente todos los países de la zona, destacando

los de Colombia (+30,3 por ciento), Perú (+30,1 por ciento), Venezuela (+27,9 por ciento), América Central (+25,4 por ciento) y México (+25,1 por ciento).

- En el resto de países donde el Grupo mantiene operaciones aseguradoras -Estados Unidos, Filipinas, Malta, Portugal y Turquía- se alcanzó un volumen de primas de 2.184,8 millones de euros, un 14,1 por ciento más que el año anterior. Destaca el incremento en Estados Unidos, hasta los 1.513,9 millones de euros (+8,1 por ciento), y en Turquía, hasta 387,1 millones

(+38,6 por ciento).

- El beneficio antes de impuestos mejoró de manera significativa: en América Latina ha aumentado un 14,6 por ciento y en el resto de países de la División, un 37,1 por ciento, destacando el crecimiento de América Central (+305,7 por ciento), Estados Unidos (+79,6 por ciento), Perú (+62,6 por ciento) Colombia (+44,5 por ciento) y Turquía (+33,7 por ciento).

La **División de Negocios Globales**, que aporta un 20 por ciento de las primas del Grupo e integra sus actividades de Reaseguro, Global Risks y Asistencia, alcanzó los 4.887,9 millones de euros en primas e ingresos operativos, con un incremento del 12,2 por ciento sobre el ejercicio precedente.

- Las primas aceptadas de Reaseguro alcanzaron los 2.844,5 millones de euros, con un incremento del 8,1 por ciento. Destaca el crecimiento del negocio No Vida en Estados Unidos y del negocio de Vida en Europa.
- Las primas de Global Risks se incrementaron en un 10,7 por ciento, hasta los 1.115,2 millones de euros, destacando el dinamismo de las operaciones en América Latina y Europa, especialmente en el ramo de Daños. En enero de 2013 se han iniciado en España y Argentina las operaciones de "Solunion", la nueva compañía de seguro de Crédito participada al 50 por ciento por EULER HERMES y MAPFRE.
- Los ingresos del negocio de Asistencia (primas e ingresos por servicios) han registrado un incremento del 29,2 por ciento, hasta alcanzar los 928,2 millones de euros. Destaca la positiva evolución del Seguro de Extensión de

Garantías en Estados Unidos, el Seguro de Asistencia en Carretera en China y Estados Unidos, y el Seguro de Viaje en Reino Unido, Francia y China.

## 2.- *Nuevo posicionamiento estratégico:*

Que “MAPFRE quiere ser la aseguradora global de confianza”.  
Que “somos un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con nuestros clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad”.

Con “**solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y un equipo comprometido**”.

MAPFRE cuenta con 35.586 empleados en todo el mundo y más de 62.000 agentes, delegados y corredores. El Grupo, con una de las mayores redes de distribución en España y América Latina, tiene 5.390 oficinas propias en todo el mundo (3.069 oficinas en España y 2.321 oficinas en el exterior). 

## *El mercado Latinoamericano de Seguros mostró su solidez en 2012 y creció por encima del 14 por ciento*

*La undécima edición del informe “El mercado asegurador latinoamericano” de FUNDACIÓN MAPFRE muestra que la fortaleza del sector se mantuvo también en 2012.*



El dinamismo y crecimiento económico de los principales mercados de América Latina han provocado un importante desarrollo de los sectores aseguradores de la región en 2011. En conjunto, los 18 países analizados en el último informe hecho público por FUNDACIÓN MAPFRE, *El mercado asegurador latinoamericano*, obtuvieron un incremento del 14,1 por ciento en el volumen de primas respecto al año anterior,

hasta alcanzar los 104.221 millones de euros. El desarrollo de las economías y la fortaleza de la demanda interna en estos países confirman el potencial de desarrollo de la actividad aseguradora en la región.

El estudio de FUNDACIÓN MAPFRE se ha convertido en el análisis de referencia para entender la evolución de los sectores aseguradores en América Latina. El informe describe cómo

todos los países registraron en 2011, crecimientos nominales en moneda local. En conjunto, los países de América del Sur y México mostraron incrementos en primas en 2011, superiores a los mercados de América Central y el Caribe.

Brasil continúa siendo el mayor mercado de la región con una cuota del 33 por ciento, seguido de México, que supone el 14 por ciento del total de la actividad aseguradora de la región, Venezuela y Puerto Rico (12 por ciento en ambos casos), y Argentina (11 por ciento). Los países que experimentaron un mayor crecimiento en el volumen de primas en euros fueron Paraguay (33,4 por ciento), Argentina (30,4 por ciento) y Guatemala (21,4 por ciento).

El informe muestra, un año más, el potencial de crecimiento que existe en los mercados aseguradores iberoamericanos. Puerto Rico continúa registrando la prima per cápita más alta de la región, con 2.117 euros por habitante, y volvió a destacar en 2011 en lo referido a la penetración del sector asegurador en la economía, entendida como porcentaje de primas respecto al Producto Interior Bruto (PIB), con un 17,3 por ciento. Las cifras del resto de países -por ejemplo, Chile (423 euros por habitante y 4,1 por ciento), Brasil (310 euros por habitante y 3,4 por ciento) o Venezuela (262 euros y 3,4 por ciento)- se sitúan muy por debajo de los datos de economías como la europea (1.349 euros por habitante y 7,1 por ciento) y la estadounidense (2.728 euros por habitante y 7,9 por ciento).

### *Crecimiento por segmentos y ramos*

En conjunto, el informe muestra que el 60 por ciento de las primas obtenidas en 2011 en estos mercados, corresponde al segmento No Vida (62.547 millones de euros). Este segmento alcanzó un incremento del 14,2 por ciento, especialmente influido por los aumentos en el nivel de empleo y en la venta de bienes y automóviles, entre otros factores. Destaca, en concreto, la evolución de los ramos de Accidentes Personales,

Otros Daños y Crédito y Caución. El segmento de Vida, por su parte, creció en 2011 un 13,9 por ciento hasta los 41.674 millones de euros.

El informe señala, además, que las empresas aseguradoras latinoamericanas mejoraron un 4,5 por ciento sus resultados netos, respecto al ejercicio anterior, con importantes crecimientos en Argentina (69 por ciento) y Perú (46,5 por ciento). También produjeron excelentes resultados mercados de menor tamaño, como Guatemala, Paraguay o República Dominicana.



### *Avance primer semestre de 2012*

El avance del primer semestre de 2012 confirma la fortaleza de la mayoría de los sectores aseguradores de América Latina. Las cifras analizadas muestran que el conjunto de la industria ingresó un volumen de primas de 60.054 millones de euros, lo que representa un crecimiento nominal en euros del 19,1 por ciento respecto al mismo periodo de 2011.

Durante los primeros seis meses de 2012, destacó el dinamismo del segmento de Vida con un incremento del 21,5 por ciento, impulsado, principalmente, por la actividad en Brasil. Por su parte, los negocios de No Vida crecieron un 17,5 por ciento en este periodo.

El informe también destaca los principales movimientos empresariales que tuvieron lugar en el primer semestre del año, entre los que destaca el acuerdo de intenciones entre Zurich y Grupo Santander para llevar a cabo una alianza estratégica en la distribución de seguros, así como los cambios legislativos más relevantes que se han producido en la región.

El estudio completo, que se publicará también en inglés, está disponible en la página web de FUNDACIÓN MAPFRE en el apartado correspondiente al Instituto de Ciencias del Seguro (Centro de Estudios) en <http://www.fundacionmapfre.com>. El informe, que está preparado a partir de las publicaciones de los organismos de supervisión de seguros y de las asociaciones de entidades aseguradoras locales, unifica criterios con el fin de facilitar la comparación entre países. 



## *D. José Manuel Martínez recibe la Medalla de Oro de la Universidad Pontificia de Salamanca*

**D.** José Manuel Martínez, Presidente de MAPFRE entre 2001 y marzo de 2012 y actual Presidente del Instituto de Acción Social de FUNDACIÓN MAPFRE, recibió la Medalla de Oro de la Universidad Pontificia de Salamanca (UPSA). Este galardón reconoce la actividad que ha desarrollado el ex Presidente de MAPFRE en el mundo empresarial, su impronta humanista y el impulso a la colaboración durante más de 25 años entre este Grupo y la Universidad, en labores de investigación y docencia.

Durante su intervención, D. José Manuel Martínez agradeció el reconocimiento a más de 40 años de vida empresarial durante los que trató de contribuir a hacer realidad que MAPFRE sea una empresa con un espíritu de servicio público y con una actuación ética y ejemplar. "Hoy más que nunca se espera que la empresa juegue un papel de creciente importancia, no sólo para salir de la crisis, sino para conseguir en el futuro una sociedad mejor y más solidaria. Para ello necesitamos empresas admiradas, confiables y comprometidas con la sociedad", subrayó.

Da. María Francisca Martín Taberero, ex profesora de la UPSA, y consejera de MAPFRE, fue la encargada de pronunciar la Laudatio. En su discurso reconoció la "brillante labor" de D. José Manuel Martínez como empresario y amigo de la Universidad, así como los valores humanos que "le han hecho dirigir una empresa con una limpieza ética y un profundo sentido social".

*Este galardón reconoce la actividad que ha desarrollado el ex Presidente de MAPFRE en el mundo empresarial*

El rector de la UPSA, D. Ángel Galindo, destacó la "extraordinaria personalidad" y los "reconocidos méritos" logrados por el ex Presidente de MAPFRE, que le permitieron convertirse en una figura clave en el ámbito empresarial. "Las relaciones académicas entre MAPFRE y la UPSA comenzaron hace 25 años y gracias a ellas hemos podido potenciar el ámbito de los posgrados y fortalecer la presencia de la UPSA en instituciones españolas de gran relevancia", señaló el rector.

El acto, celebrado en el Aula Magna de la UPSA, contó con la asistencia de SAR, la Infanta Doña Elena; D. Antonio Huertas, Presidente de MAPFRE; D. Alberto Manzano, Presidente de FUNDACIÓN MAPFRE; D. Alfonso Fernández Mañueco, Alcalde de Salamanca; D. Javier Galán, Subdelegado del Gobierno en Salamanca; D. Francisco Javier Iglesias, Presidente de la Diputación de Salamanca, entre otros. 🇪🇺



# CESVIMAP

*ha formado en 30 años a más  
de 50.000 alumnos de todo el mundo*

Más de 50.000 alumnos se han formado en el Centro de Experimentación y Seguridad Vial de MAPFRE (CESVIMAP) en sus 30 años de existencia. El Centro, que abrió sus puertas en 1983, combina la investigación en reparación del automóvil con la formación de profesionales, principalmente de talleres y peritos.

En CESVIMAP se han formado alumnos de Francia, Italia, Portugal, Turquía, Argelia, Marruecos, Egipto, países de Oriente Medio, Rusia, Polonia, India, Corea, China, Angola y de, prácticamente, todos los países de América.

En un principio, la formación era exclusivamente presencial, en sus instalaciones de Ávila, o itinerante, en colaboración con asociaciones profesionales o entidades educativas. El auge de las nuevas tecnologías llevó a CESVIMAP a ser pionero en ofrecer cursos online.

Debido al éxito de su formación, CESVIMAP ha desarrollado la Cátedra CESVIMAP de la Universidad Católica de Ávila, gracias

a la cual los estudios sobre el automóvil adquieren categoría de título universitario. Los cursos que ofrece la cátedra son Experto en Posventa de Automoción (que alcanza su quinta edición), el Curso Superior Universitario de Peritación de Automóviles (novena edición) y el Curso Técnico Universitario de Reconstrucción de Accidentes, que profundiza en una materia en la que CESVIMAP es un reconocido especialista desde la creación del centro.

CESVIMAP también imparte cursos para profesores en Enseñanza Secundaria y Formación Profesional y edita sus libros de texto. Asimismo, también ha creado material y herramientas de formación para: fabricantes de vehículos, redes de talleres, asociaciones de peritos, fabricantes de equipos y productos de reparación, etc.

La vocación divulgativa de CESVIMAP se complementa con sus revistas y con la promoción de foros profesionales (como el Ciclo de Conferencias, ya en su novena edición). 



# CESVIMAP

*La entidad ofrece cursos de peritación  
de vehículos, reparación de carrocerías,  
electromecánica y reconstrucción de accidentes*

El Centro de Experimentación y Seguridad Vial de MAPFRE (CESVIMAP) celebra sus 30 años de existencia con el lanzamiento de nuevos cursos de formación sobre peritación de vehículos, reparación de carrocerías, electromecánica y reconstrucción de accidentes. Estos cursos se imparten tanto en modo presencial como vía online, a través del portal [www.cpfol.com](http://www.cpfol.com).

*refuerza su oferta formativa con  
nuevos cursos*



*También ha sido reconocida como entidad “Muy Recomendada” en los premios Car DealerPower 2012*

## **MAPFRE ABRAXAS recibe el premio “AM READER RECOMMENDED” a los Mejores Seguros GAP de 2013**

**M**APFRE ABRAXAS, compañía de MAPFRE ASISTENCIA en Reino Unido fue reconocida con el galardón ‘AM Reader Recommended’ a los mejores seguros GAP de 2013, que otorga la revista AM Best’sReview, una de las publicaciones más importantes del sector asegurador. El premio fue concedido tras una encuesta realizada a los concesionarios de vehículos en Reino Unido para elegir a los mejores distribuidores del sector automovilístico.

El Gerente General de MAPFRE ABRAXAS, D. Fernando Gómez, agradeció el galardón y afirmó que “siempre es un honor recibir cualquier reconocimiento, más aún cuando proviene de los distribuidores. Nuestro objetivo es continuar colaborando con las marcas líderes del sector para poder entender bien su negocio y proporcionar productos adaptados a sus necesidades”.



La revista AM Best’sReview, editada por la compañía de calificación A.M. BestCompany, es una de las publicaciones de referencia de la industria del seguro con más de 10.000 lectores mensuales en Reino Unido.

Además, MAPFRE ABRAXAS fue elegida entidad “Muy Recomendada” en los Car DealerPowerAwards 2012 en la categoría de seguros GAP. La publicación Car Dealer, líder en el mercado de automoción con más de 12.000 lectores en Reino Unido, reconoce con este galardón la excelencia de los servicios y productos de MAPFRE

ABRAXAS de acuerdo con la votación de sus lectores. 

Más de 50.000 alumnos se han formado en CESVIMAP en sus 30 años de andadura, ya sea vía online o de manera presencial, lo que pone de manifiesto la solidez de la entidad en el campo de la divulgación y la formación, a cargo de profesionales que, en muchos casos, forman parte de la plantilla de CESVIMAP desde su creación.

En los últimos años, el desarrollo de plataformas educativas online y la creación de la cátedra CESVIMAP, en colaboración con la Universidad Católica de Ávila, ha permitido poner a disposición de los estudiantes, nuevos títulos universitarios y posgrados, como Experto en Posventa de Automoción (que alcanza su quinta edición), el Curso Superior Universitario de Peritación de Automóviles (octava

edición) y el Curso Técnico Universitario de Reconstrucción de Accidentes, que profundiza en una materia en la que CESVIMAP es un reconocido especialista.

CESVIMAP ha apostado desde el principio por las nuevas tecnologías de automoción, y ha mostrado su interés por mantener una actividad responsable con el medio ambiente, trabajando con motorizaciones eléctricas e híbridas. Como resultado de esta experimentación se imparten cursos exclusivos y únicos en España especializados en esta materia.

Se puede ampliar esta información en la web de CESVIMAP y en nuestros perfiles de Facebook y Twitter. 



# Conoce cómo somos las personas que

*En MAPFRE somos casi 35,600 empleados, muy diferentes por nuestra formación, por el trabajo que desarrollamos, por nuestros perfiles profesionales, pero todos con un mismo objetivo, conseguir que la compañía siga creciendo y que cada vez sea más global.*

En los últimos años, la presencia de MAPFRE en el mundo se ha incrementado en forma significativa y hoy ya estamos presente en los **cinco continentes**. Oceanía ha sido el último al que MAPFRE ha llegado y hoy trabajan allí 17 personas. De este modo, el Grupo ya está presente en 46 países, lo que implica una gran diversidad de empleados y de culturas.

No en todos los países tenemos una gran estructura y una plantilla elevada. De hecho, en 19 países, el número de empleados del Grupo no llega al centenar. Esta cifra contrasta con lo que ocurre en España, por ejemplo, que cuenta con casi 11,000 trabajadores, o en Brasil, que le sigue con 6,642.

Japonés, chino, español, belga, francés, inglés, alemán, turco o portugués...y muchos más son los idiomas que se hablan en MAPFRE. Por ello, para unificar las comunicaciones entre países se ha establecido que el español, el inglés y el portugués sean los idiomas corporativos del Grupo.

Para comunicarnos entre nosotros, además del idioma hay que tener en cuenta los diferentes husos horarios. Así por ejemplo, cuando los empleados de MAPFRE en España llevan unas cuantas horas trabajando, en Argentina todavía están durmiendo y en Japón han acabado su jornada laboral o están a punto de hacerlo. Por ello, cuando es necesario realizar videoconferencias entre diferentes países es muy importante tener en cuenta esa diferencia horaria.

## *Diversidad también de funciones*

Los empleados del Grupo no trabajamos todos en actividades aseguradoras. Ciertamente que la actividad de mayor parte de la plantilla está estrechamente relacionada con seguros, pero casi 6,000 empleados de MAPFRE en todo el mundo llevan a cabo otro tipo de actividades ya que MAPFRE no sólo desarrolla y vende seguros, sino que también tiene talleres propios, centros médicos, servicios funerarios, sociedades de inversión y otros servicios.



# trabajamos en MAPFRE



Esta diversificación de negocio y de actividades hace que el perfil de la plantilla de MAPFRE también sea muy heterogéneo: abogados, actuarios, auditores, economistas, fisioterapeutas, ingenieros, informáticos, médicos, mecánicos, psicólogos, etc. Por niveles de puesto, el más numeroso es el de los técnicos, en el que se engloban más de 16,000 empleados, seguidos por los administrativos con 13,773 trabajadores, 4,334 son jefes y 1,332 ocupan puestos de dirección en la empresa.

## *Más mujeres que hombres, aunque no muchas más*

MAPFRE es una empresa muy equilibrada en cuanto al número de hombres y mujeres existente en su plantilla. De hecho, 19,137 son mujeres y 16,449 son hombres. Esta realidad no es igual ni en todos los países ni en todos los continentes: En América, Asia y Oceanía, el número de mujeres es superior al de hombres, mientras que en Europa y África es al contrario. Brasil y Estados Unidos por ejemplo, tienen muchas más mujeres en su plantilla que hombres.

La aportación del negocio internacional al Grupo ha crecido de forma muy significativa en los últimos años y su plantilla también. De hecho, la División de Seguros Internacional es la más numerosa, con más de 19,000 empleados, seguida por Seguros España y Portugal, con 9,200 trabajadores y Negocios Globales con 5,997 empleados. El resto, casi 1,100, trabajan en las áreas corporativas del Grupo.

La edad media de los empleados en MAPFRE es de 36 años. Pero las diferencias son acusadas dependiendo de los países. Así, en España, por ejemplo, esa edad es bastante más alta y supera los 42 años, pero se compensa con la edad de la plantilla de América, que no llega a los 34 años.

Disfrutar de un contrato fijo en estos momentos no es algo muy común y sin embargo, esta realidad ha sido y sigue siendo una constante en MAPFRE. En términos generales, el 97% de los empleados del Grupo tienen un contrato fijo. Este porcentaje, que es muy elevado, es todavía superior en algunas zonas, como es el caso de España y América, donde el 99% de los trabajadores tiene un contrato de este tipo. **Esas cifras demuestran la apuesta de MAPFRE por el empleo de calidad y la estabilidad laboral.**

## *¿Cuánto tiempo permanecen los empleados de MAPFRE en la Compañía?*

La respuesta también es diferente dependiendo de cada país. Aunque la media de permanencia es de 8 años, en España esa cifra es superior a los 14 años y en el resto de países de aproximadamente 5 años. Las diferencias entre países en cuanto a la antigüedad en la empresa se explican, por un lado, por el tiempo que la compañía lleva implantada en cada país, y por otro, por las diferencias culturales asociadas a la movilidad laboral que existe en cada zona.

### *Una cantera en la que muchos realizan prácticas*

Hay mucha gente trabajando en otras empresas que ha empezado su vida profesional realizando prácticas en MAPFRE. El Grupo también es una cantera de profesionales, donde muchos recién licenciados empiezan su andadura en el mercado laboral. Sólo en 2012, más de 500 becarios realizaron prácticas en las distintas empresas del Grupo.

En la empresa convivimos los que acaban de empezar a trabajar en la compañía con otros que llevan muchos años, personas que desarrollan una labor creativa con otras cuya actividad está basada en procedimientos. **Jóvenes que se inician en el mercado laboral trabajan codo a codo con aquellos que acumulan gran experiencia y conocimiento.**

Como has podido comprobar somos una gran empresa que sigue creciendo y en la que trabajamos mucha gente con perfiles diferentes y con tareas muy dispares. La diversidad existente en MAPFRE es muy amplia. Hay diversidad cultural, de género, generacional y funcional (motivada por una situación de discapacidad). **Las diferencias nos complementan y enriquecen, no sólo como empresa sino también como profesionales.**

MAPFRE no sólo respeta sino que valora esta diversidad, una realidad inherente a cualquier empresa global. Gestionar la diversidad supone reconocer la individualidad de cada uno, ofreciendo a todos las mismas oportunidades de desarrollo profesional. **Equipos diversos y adecuadamente integrados son equipos más innovadores y creativos.**

Somos diferentes y sin embargo, nuestro objetivo es el mismo: conseguir hacer de MAPFRE una empresa global, una compañía más grande en la que nos sintamos a gusto y en la que cada día confíen más personas. Es tarea de todos, **MAPFRE es como una enorme orquesta en la que cada uno de nosotros somos un instrumento.**

Existen, **35,586 instrumentos, todos necesarios.** Tú también puedes ayudar y debes hacerlo para conseguir que MAPFRE sea la aseguradora global de confianza. 🌐



**MAPFRE****LA CENTRO AMERICANA  
EL SALVADOR**

## *entre las Mejores Empresas para Trabajar en Centro América y el Caribe*

En el mes de marzo pasado, MAPFRE I La Centro Americana fue galardonada con 3 premios por parte de la empresa Great Place to Work, dentro de las siguientes categorías:

- Mejores Empresas para trabajar en El Salvador
- Mejores Empresas para trabajar con menos de 1,000 colaboradores
- Mejores Empresas para trabajar en Centro América y el Caribe.

La adjudicación de estos premios fue en base a los resultados obtenidos en las evaluaciones de un estudio de clima laboral, basado en el modelo planteado por la empresa certificadora Great Place to Work, el cual comprendía dos secciones: la Trust Index y el Culture Audit.

En la primera de ellas, se evaluó los valores de credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y compañerismo, la cual se practicó a una muestra de empleados que, expresaron a través de la misma, su apreciación de estos aspectos en la Empresa. La segunda evaluación consistió en la valoración de las diferentes prácticas, procesos y políticas relacionados con el capital humano de las empresas.

MAPFRE I La Centro Americana logró su certificación entre un total de 156 empresas que

participaron este año en dichas evaluaciones, posicionándose entre las primeras 20 empresas mejores para trabajar, con presencia a nivel regional, en conjunto con MAPFRE Honduras y MAPFRE República Dominicana. 



## Reelección del Lic. Gilmar Navarrete como Presidente de ASES, Período 2013/2014



La Asociación Salvadoreña de Empresas de Seguros (ASES), eligió recientemente a los nuevos miembros de su nueva Junta Directiva, encargada de presidir a la institución para el período de 2013-2014.

Dada la confianza y liderazgo exhibidos y a su acertada gestión, nuestro Director Gerente General, Lic. Gilmar Navarrete Castañeda, fue reelecto como Presidente de esa Asociación para un tercer período al frente de la misma.

La nueva directiva de ASES trabajará para cumplir la misión y los objetivos de dicha Asociación. Además buscará profundizar

la divulgación de la cultura del seguro como herramienta para la protección de los asegurados y a difundir el conocimiento e importancia de los beneficios que los productos y servicios de seguros brindan a la sociedad salvadoreña.

ASES es una organización civil sin fines de lucro, que trabaja por la promoción de la cultura del seguro entre la población, así como por la difusión de la importancia de contar con un esquema de seguros que proteja contra imprevistos.

¡Felicidades Lic. Navarrete y éxitos en este nuevo período de gestión! 🇸🇻



## FUNDACIÓN MAPFRE

### Tercera Promoción de Bachilleres del Instituto Mano Amiga San Antonio

En el mes de marzo se realizó la tercera graduación de un nuevo grupo de alumnos de Bachillerato General del Instituto Mano Amiga San Antonio, centro educativo apadrinado por Fundación MAPFRE a través de MAPFRE I LA CENTRO AMERICANA.

Dicho grupo de estudiantes culminó sus estudios de Bachillerato de manera satisfactoria, superando el promedio de la PAES (Prueba de aprendizaje y aptitudes para egresados de educación

media) a nivel departamental y nacional, convirtiéndose en la TERCERA Promoción de Bachilleres Generales MAPFRE 2012. El acto de graduación se llevó a cabo en las instalaciones de dicho centro educativo.

Fundación MAPFRE cree en este proyecto educativo, cuyo objetivo es la educación como pilar fundamental del desarrollo y una herramienta esencial en el camino para contribuir a disminuir la pobreza extrema. 🇸🇻

Entrevista con

# Sra. Belkys Serrano

Responsable Grupo San Salvador



## *Compártenos ¿cómo te iniciaste en la comercialización de seguros?*

Inicié en MAPFRE en junio de 2011 como asesora de seguros, trabajé muchos años en el sistema financiero y había decidido en aquel entonces que el día que dejara la banca, sin duda trabajaría en seguros. Un fin de semana abrí en internet los portales de las principales compañías de seguros para conocer la Misión y Visión de cada una. Me interesó MAPFRE desde siempre, no sólo por ser la primera compañía de seguros en hacer presencia en nuestro país, sino por la solidez de la marca. Apliqué a la bolsa de trabajo enviando mi curriculum por internet. En la semana siguiente estaba siendo entrevistada por mi actual jefe, Lic. Evelio Hércules, un excelente líder en lo teórico y práctico, y contratada después de cumplir con los requisitos que MAPFRE establece. Con los meses, fui ascendida a Jefe del Grupo San Salvador.

## *Coméntanos acerca de tus mayores logros y/o satisfacciones al frente del Grupo de Ventas San Salvador.*

Una de las mayores satisfacciones al frente del Grupo San Salvador, es poder ofrecer a las personas la oportunidad de ganarse la vida, comercializando los productos de MAPFRE, principalmente a madres solteras o aquellas que cuentan con más de 40 años de edad y que por lo mismo no encuentran un espacio en el mercado laboral, pero que tienen una buena experiencia y contactos para desarrollarse en el medio.

En el Grupo San Salvador, trabajamos con base a la confianza, espíritu innovador y sobre todo con dinamismo, el enfoque es hacer negocios de cara al servicio de nuestros clientes. Para hacer negocios confiamos en la rueda de candidatos y creemos que un cliente satisfecho nos referirá nuevos prospectos.

## *¿Alguna anécdota o experiencia particular a lo largo de tu gestión comercial que puedas compartirmos?*

En una oportunidad atendimos a una cliente para asegurar su vehículo por \$29,500.00; personalmente acompañé a la asesora a dejar la póliza. Meses más tarde, sorpresivamente me informan que el auto había sido robado, pero fue una gran satisfacción para mí poder responder a un cliente en la reposición casi total de su patrimonio, ya que la compañía absorbió el 90% de la pérdida. Ver la satisfacción del cliente ante la recuperación casi total de su vehículo, resulta una experiencia agradable.

## *¿Cuáles son tus proyectos para el futuro?*

Poder desarrollar en el mediano plazo, una fuerza de ventas especializada y capacitada para que pueda ser competitiva en el mercado.

Ser parte del proceso productivo de cada uno de los elementos que forman el Grupo San Salvador y verlos crecer dentro de la compañía cumpliendo con sus expectativas de vida. 



## Departamento de *Recursos Humanos y Formación*

*Por Lic. Jorge Villanueva, Responsable*

Todas las organizaciones poseen un elemento común: todas están integradas por personas. Las personas hacen posibles los avances, los logros, al igual que los desaciertos. Esto hace que no sea exagerado decir que las personas son el Capital máspreciado de una empresa. Si alguien tuviera a su disposición un gran capital, equipos modernos y unas instalaciones impecables pero careciera de un conjunto de personas debidamente dirigidas, motivadas y capacitadas, el éxito probablemente no sería alcanzado.

En MAPFRE La Centro América, la unidad de Recursos Humanos y Formación es la encargada de apoyar a las demás unidades para administrar su Capital Humano, para alimentarlas con el personal idóneo, darles la formación adecuada y mantenerles motivados para lograr la eficiencia y la productividad necesaria. Para lograrlo, se realiza en coordinación con los diferentes departamentos de la Compañía, una serie de actividades que pueden generar la sinergia suficiente para sacar adelante los objetivos de cada Área.

### *Reclutamiento, Selección y Contratación del personal clave*

Una de las principales responsabilidades de Recursos Humanos y Formación, es el poder reclutar personal que pudiera abonar al capital humano existente y lograr alimentar a las áreas que lo requieran con el personal más idóneo para el puesto que se encuentre vacante. Entendiendo que "personal idóneo" es aquel que tenga las competencias suficientes para poder integrarse dentro de nuestra cultura, logrando asimilar eficientemente nuestra Misión, Visión y Valores, logrando agregar valor a la empresa con su contratación.

Una vez seleccionado se inicia el proceso de contratación y de integración a la cultura de la Compañía que es comúnmente conocido como Inducción. Abriendo el expediente del nuevo empleado, con lo cual se llevará un control del desarrollo de su vida laboral dentro de la empresa.

### *Formación del personal*

La formación del personal dentro de MAPFRE I La Centro Americana es de suma importancia, teniendo ésta en el departamento de Recursos Humanos y Formación, como una de sus principales funciones. El apoyo que se da a los departamentos en este rubro es el de cubrir las necesidades de capacitación que tengan los empleados, ya sea que estas respondan a una planificación previa o que surjan por cambios en los procesos por la necesaria mejora continua en los mismos.

En este último, es el Responsable del área en coordinación con su Gerente, quien solicita el apoyo de la unidad de Recursos Humanos para que proponga las posibles soluciones de formación a su equipo de colaboradores y que pueda crear las competencias para lograr un eficiente desempeño ante los cambios.

De esta forma se han desarrollado capacitaciones para el Personal de Dirección que les ayudan a ser mejores líderes, así como al Personal Administrativo para darles herramientas que les permitan tener equipos mejor integrados.

En todos los casos, la unidad de Recursos Humanos siempre busca apoyar con nuevas formas de capacitación que logren desarrollar a los equipos dentro de cada departamento.

### *Motivación del Personal*

A fin de mantener una motivación en el personal, que sea capaz de consolidar la cultura organizacional de la Compañía, la unidad de Recursos Humanos y Formación apoya aquellas actividades que ayudan a mantener vivo este elemento en los diferentes departamentos. Dentro de las actividades que se desarrollan para mantener alta la motivación, existen eventos de integración en los que se comparten momentos agradables

con todos los compañeros y eventos de tipo deportivo que también contribuyen a reforzar la integración del personal.

Existe también el apoyo en cuanto a Responsabilidad Social se refiere y a los proyectos de Acción Social que mantiene la Fundación MAPFRE en El Salvador.

Por último y no menos importante, no se puede dejar de mencionar que la unidad de Recursos Humanos y Formación, contribuye a que la empresa cumpla con los requisitos legales ante las diferentes entidades gubernamentales de control, en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones patronales que están dictadas en el Código del Trabajo y en el Reglamento Interno.



La verdadera importancia de los Recursos Humanos de todas las empresas se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos de desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo. Esto requiere que personas adecuadas, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades, se encuentre en el lugar y en el momento oportunos para desempeñar el trabajo requerido. 



## Descubrimiento y Rendimiento

# TI necesita un tiempo para reflexionar y ordenarse

Por Ing. Eric Quintanilla, Interlocutor de Seguridad de la Información



*El futuro ya llegó. En la era de la movilidad (Smartphones) y la nube, los líderes de TI ya viven en un mundo vanguardista, ágil e innovador. Si usted*

*todavía no ha llegado allí, se le está acabando el tiempo para hacerlo”.*

### *¿A qué deben prestar atención los líderes de Tecnologías de la Información ahora que vivimos en el futuro?*

Todas las organizaciones tienen la presión de innovar, lo cual casi siempre involucra tecnología. Pero TI no puede hacerlo solo. Para que TI “ayude al negocio a triunfar”, debe cambiar la cultura y que TI no se considere sólo un departamento, sino una aptitud estratégica y que debe residir en los procesos de negocio. Se presenta lo que es posible cuando el negocio y TI trabajan juntos de verdad para innovar y vencer a la competencia.

### *¿Qué se trata de lograr exactamente con la innovación?*

Siempre debemos acortar la distancia sobre la rentabilidad y dos ambientes completamente distintos 1. Análisis de los sistemas informáticos y 2. El retorno económico al invertir en análisis de sistemas tecnológicos, teniendo un objetivo hacia los procesos del negocio. Debemos experimentar innovación, confiabilidad, seguridad y agilidad de la información donde estas tecnologías no deben ser estáticas sino dinámicas e impulsadas por una cultura de innovación, donde todos los empleados de las empresas deberán ser parte esencial de esta cultura de la innovación, viviéndola en días o

semanas, en lugar de trimestres o años. Esto no solo exige capacidad de inversión para TI (recursos económicos), sino que significa mucha inversión de análisis en las plataformas de los sistemas informáticos (Clientes/Servidores) porque hoy día las Tecnologías de la Información es la herramienta que mueve los negocios. Hagámonos una pregunta ¿qué pasaría si los sistemas informáticos fueran lentos? Los negocios o respuestas de los sistemas informáticos serían lentos.

### *Pero en general, ¿cómo se hace que eso funcione?*

El primer paso es asegurarse de que los líderes del negocio establezcan un presupuesto para afrontar a lo que llamamos “la competencia de las tecnologías”. Si todavía no se les ha presentado el futuro pues hoy es el futuro, los líderes de TI deben hacer todo lo posible para ayudar a generarlo.

El segundo paso es analizar los procesos de negocio actuales y la cultura de TI para que permanentemente aumente el flujo de la información de forma ágil y segura, sobre todo para que se optimice el tiempo entre el análisis de TI y el retorno económico.

### *Pero ¿A qué se refiere por “TI como aptitud del negocio”?*

Todas las empresas que poseen Tecnologías de la Información deben ir más allá de lo que crean que hacen. ¿Por qué? Casi toda innovación exige mucho del flujo de información y valor de TI y la mayoría de las operaciones de negocios diarias se basan en TI. Esto no solo es el sistema nervioso de la empresa, sino también y la mayor parte de veces, la masa muscular del negocio. Sin TI no hay sistema. 🚫



## Evaluación de la Aptitud Psicofísica de conductores

Tomado de [www.estrucplan.com.ar](http://www.estrucplan.com.ar)

Para prevenir y reducir la accidentalidad en el transporte, una de las líneas de actuación principalísima gira en torno a la evaluación psicofísica de los conductores y su aptitud para conducir. Esta evaluación, tiene como objetivo determinar la capacidad de un sujeto para conducir un vehículo y la no existencia de enfermedad o deficiencia que pueda suponer incapacidad o incompetencia para hacerlo.

Estas son las siguientes:

- La capacidad visual
- La capacidad auditiva
- El sistema locomotor
- El sistema cardiovascular
- Trastornos hematológicos
- El sistema renal
- El sistema respiratorio
- Enfermedades metabólicas y endocrinas
- El sistema nervioso y muscular
- Trastornos de personalidad y/o de conducta ( Psicológicos)
- Trastornos relacionados con ingestión de sustancias
- Aptitud perceptivo-motora
- Estimación del movimiento
- Coordinación visomotora
- Tiempo de reacciones múltiples
- Inteligencia práctica
- Cualquier otra afección no mencionada en los apartados anteriores.

Esta valoración debe realizarse de forma individual en base a unos parámetros de normalidad, tanto física como psicológica.

Centrándonos en la exploración psicológica, concretamente en la valoración de la aptitud perceptivo-motora, dichos parámetros de normalidad se obtienen mediante la utilización de instrumentos y pruebas homologadas para establecer el nivel

de deterioro o la incapacidad de un sujeto para conducir con prevención y seguridad.

### *Para ser competente todo conductor debe poseer:*

En primer lugar, una correcta capacidad perceptiva y atencional que le permita captar lo que ocurre en su entorno, así como identificar y discriminar los estímulos relevantes definitorios de la situación – problema que debe de resolver.

En segundo lugar, una vez percibida la situación, debe hacerse una correcta evaluación de la misma. Para ello se requiere una capacidad intelectual al menos “normal” promedio.

En tercer lugar, cuando ya la situación ha sido percibida y evaluada, llega el momento de tomar una decisión y elegir la maniobra más adecuada de entre todas las posibles.

En cuarto lugar, una vez elegida la maniobra más adecuada, es necesario ejecutarla con la mayor rapidez y precisión posible. A esto se le denomina capacidad de respuesta del conductor y hace referencia a todo el conjunto de actividades sensorio-motrices y psicomotoras puestas en juego, para mantener el control sobre el vehículo y sobre la trayectoria del mismo.

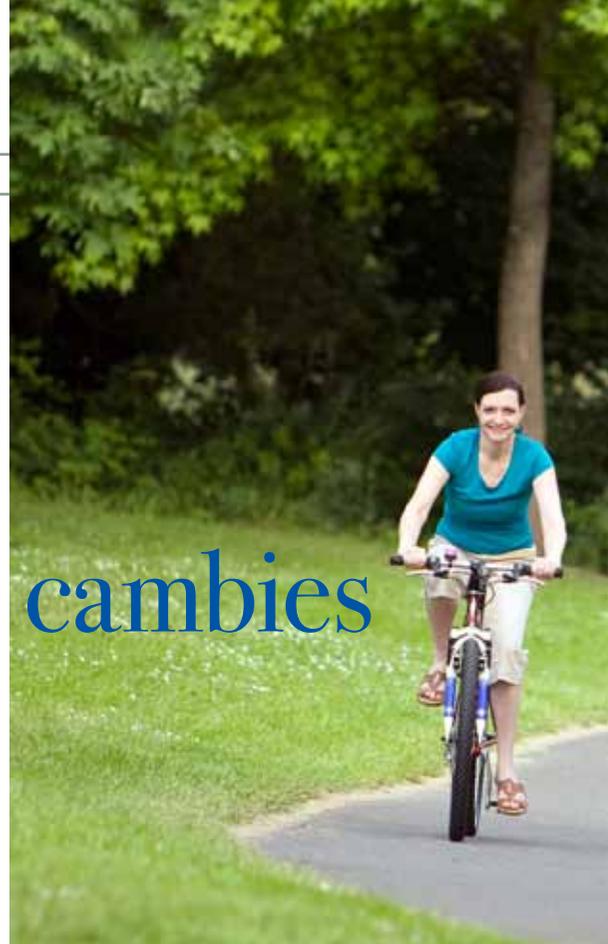
En último lugar, deben tenerse en cuenta aquellas características personales de cada conductor, que pueden influir sobre todos los procesos antes mencionados y a las que se suele denominar en términos muy generales como personalidad.

Cada uno de estos procesos psicológicos básicos implicados en la conducción ha sido progresivamente contemplado en la valoración de la aptitud psicofísica en general, y en la aptitud perceptivo-motora en particular, sin embargo, el proceso de toma de decisiones no se incluye en dicha valoración. Con ello, se abre un importante horizonte de investigación y desarrollo. 🚗

## ¿Odias hacer ejercicio?

# 10 Consejos para que cambies de idea

Tomado de [www.vidaysalud.com](http://www.vidaysalud.com)



**D**icen que del amor al odio no hay más que un paso (y viceversa), y es muy posible que ese primer paso sea el que necesitas dar para transformar tu rechazo en algo positivo. Si el solo hecho de pensar en el gimnasio te causa un dolor de cabeza, sigue leyendo este artículo y descubre cómo hacer para cambiar de idea y de estilo de vida.

Admítelo. A pesar de que has leído y escuchado cientos de veces todas las ventajas que brinda la actividad física, aún así sigues odiando hacer ejercicio y no toleras la idea de ir al gimnasio ni siquiera una vez por semana. Claro que te gustaría estar en forma, pero la tentación de permanecer cómoda(o) en casa o salir a comer con amigos es mucho mayor... ¿Qué puedes hacer? Considera los consejos siguientes:

1. Regla número uno: recuerda que nada es imposible y que el cambio depende de ti. Lo primero que debes hacer es creer que sí puedes cambiar esa sensación de rechazo frente al ejercicio. Nada sucederá si no cambias primero tu actitud. Luego, hay varias claves que pueden ayudarte a establecer una rutina de ejercicios que sí puedas mantener.
2. Analiza las razones que te hacen rechazar el ejercicio: ¿te da vergüenza como luce tu cuerpo, no te gusta transpirar frente a los demás, no tienes tiempo, te falta la ropa apropiada, necesitas un compañero de rutina, te resulta muy costoso tener acceso a un gimnasio o sientes que en experiencias anteriores no has visto demasiados resultados luego de tu esfuerzo? Estos son algunos de los factores que suelen quitarle la motivación a las personas y hacen que seleccionen la vida sedentaria "por eliminación" o, simplemente, porque no es fácil ir en contra del ritmo de vida que llevamos. Una vez que identifiques las razones que te mantienen pegado(a) al sofá, será mucho más fácil combatirlas.
3. Busca la fuerza en la motivación: sentirte con más energías, combatir el sobrepeso, lucir más juvenil. Para mantenerla viva es muy importante que no te aburras haciendo ejercicio. Prueba distintos tipos de ejercicio, incluso un deporte que nunca has practicado, hasta que encuentres el que te motive y te proporcione más bienestar y alegría.
4. El gimnasio no es el único lugar donde puedes poner tu cuerpo en movimiento. También puedes tomar clases de danza, salir a caminar o a correr con amigos, andar en bicicleta por tu barrio o ¿por qué no?, hacer ejercicios más pausados como los de yoga o Pilates (dos buenas opciones si no te gusta sudar demasiado).
5. Otra excusa muy común para posponer los ejercicios es la escasez de tiempo. Si ese es tu problema, elige el momento del día más apropiado para ejercitarte. Algunos especialistas consideran que es mejor por la mañana, antes de comenzar con el resto de las actividades, pero hay personas que prefieren hacerlo por la tarde o al anochecer, luego de un arduo día de trabajo y cuando ya comienza a bajar el sol.
6. No te dejes sabotear por la idea errónea de "o todo o nada". Si un día no puedes hacer ejercicio todo el tiempo que tenías planeado (digamos una hora), no hay razón para descorazonarte. Puedes hacer ejercicio en media hora y hasta cortarlo en recreos de 10 o 15 minutos por vez, que



- bien puedes intercalar con otras actividades, ya sea en casa o en el trabajo. Lo importante es perseverar.
7. Busca alternativas. Puedes aprovechar cada momento de la vida cotidiana para moverte más: subir por las escaleras en vez de tomar el ascensor, caminar a lugares cercanos en lugar de ir en auto, y hasta dedicarte a la jardinería pueden ser de gran ayuda.
  8. Si el problema es económico, recuerda que el gimnasio no es la única alternativa ni tienes que tomar clases que se salgan de tu presupuesto necesariamente. En cambio, puedes buscar actividades en grupo en tu barrio o aprovechar los momentos de la vida cotidiana que te mencionábamos antes. Incluso puedes seguir un video de ejercicios en la tranquilidad y privacidad de tu propio hogar. No son caros y vienen en todos los niveles (desde principiante hasta avanzado), y en tantas variedades que seguramente encontrarás uno que se ajuste a tus gustos y necesidades.
  9. Y si lo que necesitas es compañía, busca un amigo o familiar que te acompañe. Incluso, puedes llevar a tus hijos y mientras ellos hacen algún deporte que les guste, tú puedes aprovechar para hacer lo tuyo. Por ejemplo: si ellos van a natación, puedes caminar o trotar alrededor de la pileta, lo mismo si van a jugar al fútbol. Otra buena idea es ir juntos a jugar al parque, algo que además los ayudará a estar más unidos.

10. Por último, recuerda ser paciente. Los resultados no se ven de un día para otro, pero si eres constante, en el momento menos pensado te sorprenderás tu mismo(a). Y mientras tanto, por supuesto, no dejes de premiarte por tu esfuerzo y por tus logros.

**¡Anímate! Una vida en movimiento puede ser agradable para ti también.** Si logras cambiar de idea y te enamoras del ejercicio, verás que los beneficios son muchos y ya no querrás abandonarlo ni un solo día. 🍷





# Restaurante Las Brumas Grill & Café

Tomado de [www.lasbrumas.com](http://www.lasbrumas.com)

Ubicado en el volcán de San Salvador en el kilómetro 19 ½ a una altura de 1,640 msnm., con un clima agradable que mantiene unos 17° centígrados promedio, Las Brumas Grill & Café le garantiza agradables momentos en compañía de sus familiares y amigos.

Senderos de café, aire fresco, canto de aves, bosques naturales, flores, mariposas, un volcán majestuoso y la tranquilidad es el entorno bajo el cual se ha construido Las Brumas Grill & Café.

Aquí se ha logrado equilibrar la construcción con la conservación del entorno natural, su topografía, su flora y su fauna; destacando la belleza escénica del lugar con vista hacia el sur de San Salvador, con brumas en los días de invierno, obteniendo un clima frío y seco acompañado de su tranquilidad. Si usted es amante de los pájaros podrá disfrutar de los colibríes volando de flor en flor, del canto de urracas azules, pericos, loros de montaña y muchas especies más.

Cuenta además con un menú espectacular en donde se puede degustar los platillos más

exquisitos con la incomparable combinación entre las recetas de los abuelos y la alta cocina contemporánea.

La especialidad en carnes y comidas típicas, permite satisfacer todos los gustos y conocer más sobre su tradición culinaria, combinando una fusión de comida contemporánea. Las Brumas Grill & Café cuenta también con la capacidad para atender eventos familiares, música en vivo y muchos otros eventos más.





## Servicios

- Ofrece la oportunidad de realizar sus eventos corporativos y sociales, a 1,600 pies de altura con nuestra comida exquisita y una vista espectacular.
- Protección del medio ambiente y mejoras sociales, son parte esencial del presente y futuro de cualquier negocio, sobre todo los relacionados a la agricultura, y en el caso de Las Brumas, en la finca de café.
- Una taza del café que ahí se elabora está atada con complejos aromáticos, insinuaciones florales. Nunca aburrido - un café que no se olvida pronto, ofreciendo la mejor calidad de café de altura - café cosechado en el Volcán de San Salvador.
- Las Brumas Grill & Café proporciona servicios que satisfacen sus necesidades culturales, sociales, deportivas y de sano esparcimiento. Le ofrece la oportunidad de realizar sus eventos corporativos y sociales tales como: bodas, cumpleaños, fiestas infantiles, eventos empresariales, seminarios, capacitaciones y más.



## Cómo llegar

Las Brumas Grill & Café está ubicado sobre la carretera que conduce de Santa Tecla hacia el Volcán de San Salvador en el kilómetro 19 1/2.

## Contacto

Para hacer su reservaciones o consultas sobre los servicios de Las Brumas Grill & Café puede contactarse al Tel.: 2508-0454 o escribir a los correos: [información@lasbrumas.com](mailto:información@lasbrumas.com) y [lasbrumas.eventos@gmail.com](mailto:lasbrumas.eventos@gmail.com)

Las Brumas Grill & Café le garantiza agradables momentos en compañía de sus familiares y amigos. ☺

# El Chilate y los Nuégados

La gastronomía salvadoreña es rica en tradiciones y el chilate es, además de una bebida, todo un ritual de la media tarde. En general, uno va a degustar estos platillos a una chilatería o venta de antojitos típicos, donde le sirven ese atol simple y muy caliente, preparado con base de maíz, en un guacal de morro, el cual se posa sobre un yagual de tule.

El complemento perfecto es una variedad de platillos dulces, como los nuégados y buñuelos que siempre van acompañados de una miel espesa, casi a punto de caramelo hecha de dulce de panela, por ello su color es oscuro y su sabor intensamente dulce, va bien con lo simple de la bebida.

Esta miel se hace sólo con panela y agua, se pone al fuego hasta obtener esa consistencia pegajosa. No se sugiere añadir ningún tipo de especias porque no siempre combinan bien con los distintos buñuelos.

## Recetas

### Buñuelos de huevo

Tiempo de preparación: una hora

Ingredientes:

- Una taza de harina
- 2 tazas de agua
- 1/2 cucharadita de sal
- 1/2 cucharadita de polvo de hornear
- 4 huevos
- 1/4 barra de margarina (opcional).

Procedimiento:

Hierve el agua y agrégale la margarina. Coloca la harina en un recipiente y viértele el agua en plena ebullición, revuelve bien y de forma rápida para cocer la harina. La consistencia de la harina debe ser fuerte. Amasa hasta que la mezcla no se pegue ni en el recipiente ni en tus manos.





Deja enfriar y luego ablanda la masa añadiendo los huevos uno a uno y la sal.

En una sartén con abundante aceite caliente, incorpora una cucharada de la mezcla por cada buñuelo y fríe. Acompaña con miel de panela.

### *Nuégados de yuca*

Tiempo de preparación: 1.5 horas

Ingredientes:

5 yucas medianas  
1 libra de queso fresco  
Aceite para freír

Procedimiento:

Pela la yuca y córtala en trocitos, agrega el queso fresco y muélela. De preferencia llévala al molino para que obtengas una mejor textura de la masa.

Calienta bien el aceite, toma porciones de la masa de yuca, dales la forma que desees y ponlos a freír. Retira cuando estén bien dorados. Acompaña con miel de panela.

### *Nuégados de masa*

Tiempo de preparación: 45 minutos

Ingredientes:

1 libra de maíz  
Sal o queso duro-blando rallado  
Aceite para freír.

Procedimiento:

Cocer el maíz con cal, lavarlo y moverlo con textura para tortilla. Luego, suavizar la masa con poca agua, una pizca de aceite o margarina, sal o queso y mezclar bien. Debe quedar una textura que te permita formar los nuégados.

Fríelos en abundante aceite caliente hasta que estén tostados. Acompaña con miel de panela.

### *Chilate*

Tiempo de preparación: 45 minutos

Rendimiento para 12 personas

Ingredientes:

1 1/2 libra de maíz tostado y molido (3 tazas)  
1 trozo de jengibre  
13 pimientas gordas

13 tazas de agua

Preparación:

Tuesta bien el maíz a fuego bajo, procurando que no se quemé y muélelo. De preferencia llévalo al molino. Luego agrégale el agua y cuélalo con una licia o un colador.

Lleva la mezcla al fuego, agrega el jengibre y las pimientas. Deja que rompa hervor y cocina a fuego medio, de 20 a 25 minutos, sin dejar de remover para evitar que se pegue. ☹



## La importancia de la excelencia en la

# Atención al Cliente

Tomado de [www.prestigionline.com](http://www.prestigionline.com)

**E**n este artículo de hoy vamos a comentar la enorme importancia que tiene la excelencia en la atención al cliente y también la importancia de la adecuada cooperación y amabilidad con cualquier persona que te relaciones.

Opino que tenía razón William James cuando decía que "Si puedes conseguir que los demás trabajen contigo en un espíritu de colaboración y amistad podrás lograr lo que te propongas".

Soy más de la escuela positiva (hacer sentir a las personas importantes, humildad, trabajo, valoración, principios, enfocarse en lo bueno de cada quien, potenciarlo y así obtener su 100 %) que de la escuela de otros (ego elevado, prepotencia, hipocresía, falta de auto crítica).

### Atención al Cliente - Amabilidad y Colaboración

En relación con los principios, el principio básico de cualquier empresa que quiera ser líder, es la excelencia en la atención al cliente, (atención externa) y la excelencia en el trato entre colaboradores, (atención interna).

¿Somos conscientes de cómo nos relacionamos?

#### He aquí algunas reflexiones:

- La atención al cliente se basa en apreciar lo más importante de nuestro negocio, nuestro cliente.
- El grado de prosperidad de una empresa está directamente relacionado con la calidad de atención al cliente. Externo e Interno.
- Datos en mano, más de un 65% de los clientes que perdemos están directa o indirectamente relacionados con la atención al cliente.
- Cuesta 7 veces más conseguir un nuevo cliente que mantener uno existente.
- SIN CLIENTES NO HAY RESULTADOS
- Una excelente atención al cliente es una ventaja competitiva de alto valor añadido.
- Una empresa no volverá a saber de quién esté descontento o se sienta maltratado.

La atención al cliente, es una cuestión de cultura, que va desde el directivo que se implica activamente en este importante valor, hasta el empleado al que se le hace consciente de la importancia de quien nos proporciona resultados y nuestro modus vivendi.

La calidad de servicio, es la percepción que tiene el cliente del servicio proporcionado. Esta percepción, cambia a cada contacto del cliente con la empresa.

Una baja calidad en la atención al cliente nos provoca:

- Gasto de energía apagando fuegos para resolver disputas.
- Descenso de la productividad al dedicar tiempo en esas resoluciones.
- Descenso de la fidelización del cliente.
- Ambiente de trabajo estresante y negativo.
- Pérdida de credibilidad.

Por todo ello hay que actuar de inmediato a la menor sospecha de algún problema en la atención inadecuada a cualquier cliente.

En la atención al cliente no existe el término medio, tenemos que aplicar la excelencia.

En este tema, todo el personal de la empresa está implicado, desde el director general hasta el último empleado.

Cuando alguien busca la satisfacción del cliente, se siente más feliz, ya que solo pensando de forma positiva, asertiva y optimista puedes dar la excelencia en la atención al cliente. Además quien trata correctamente al cliente una y otra vez, acaba recibiendo merecidos elogios que le aumentan la autoestima y cuando cualquier persona tiene la autoestima alta, da lo mejor de sí misma.

Adoptar una actitud de responsabilidad, amabilidad y cortesía, mostrando una sincera voluntad de dar el mejor servicio, es un buen hábito a incorporar en toda empresa.

La atención al cliente, debe ser proactiva y preventiva. Evitar llegar al conflicto es siempre inteligente.

No se trata de decir sí a todo lo que propone el cliente. Puedes tener una excelente atención al cliente y decir que No. Se trata de proporcionar el mejor servicio, percibiendo el valor de nuestras altas y merecidas tarifas, porque somos expertitis (alta percepción de valor) y no commodities, (cualquiera puede hacerlo).

Si sabemos que la percepción que tienen algunos clientes, es que no reciben la correcta atención, no valen excusas, debemos averiguar las causas: Si llaman por teléfono y tienen que hacer muchas llamadas para que se les atienda; si cuando se les atiende se hace

con poco tacto, ponernos en su piel; a la mayoría nos gusta que nos hablen de forma amable y cortés, el cliente no es una excepción.

No importa cuán buenos nos creamos, ni como seamos en comparación con nuestros competidores, lo que importa es cómo nos perciben nuestros clientes.

Lo que es aún tanto o más importante, es que la atención entre las personas dentro de la empresa sea amable, responsable y con actitud de ayuda.

Tener un trato exquisito con los clientes, hace que tu día a día, sea mucho más satisfactorio.

Somos buenos profesionales con muchísimo que ofrecer, simplemente sabiendo obtener la mejor versión de cada uno y ello, bajo mi punto de vista, se hace desde el aprecio genuino y auténtico. En mi opinión lo que das a otros es lo que realmente te das a ti mismo. ¿Quiéres recibir lo mejor de los demás? Da lo mejor de ti mismo.

Tener una visión y enfoque en las buenas cualidades de cada quien, valorarlas y potenciarlas, en un ambiente de trabajo agradable, alegre y que fomente la ayuda mutua, nos va a proporcionar, sin duda, una ventaja enorme frente a la competencia y un liderazgo en el mercado.

A todos nos reconforta recibir un trato amable y auténtico.

Te animo a que cuando despiertes por la mañana, lo hagas con alegría, "¡¡¡¡Wuuuu!!! un día más para VIVIR", en mayúsculas, con entusiasmo, venciendo las dificultades del día con alegría, cuando se cierra una puerta buscas y encuentras otras dos más que se abren. Cuando llega una decepción (a todos nos llega), saberla manejar con serenidad.

La felicidad es saber mantener la serenidad frente a las dificultades.

Cuando todo va bien, ¿qué mérito tiene?

¿Quiéres rodearte de personas alegres, excelentes y que te den su mejor versión?, compórtate alegre, excelentemente y trata a los demás como te gusta que lo hagan contigo, porque en realidad lo que das es lo que retorna a ti... después de esto sonríe...

...Y abre el paraguas. ☔

# Toda una red de oficinas a su servicio

## Oficinas Directas

### Oficina Central

Alameda Roosevelt No. 3107, San Salvador.  
Tel.: 2257-6666 • FAX: 2223-2687

### Oficina Comercial Centro

Alameda Roosevelt No. 3107, San Salvador.  
Tel.: 2257-6666 • FAX: 2223-2687

### Santa Elena

Urbanización Madre Selva Calle Cortez Blanco #16, Santa Elena, La Libertad  
Tel.: 2257-8666 • FAX: 2257-8667

### Santa Ana

Parque Comercial Los Héroes, Avenida Principal y Calle Los Héroes  
Tel.: 2479-6666 • FAX: 2479-6667

### San Miguel

6a. Calle Poniente entre 5ª y 7ª Avenida Norte N°508  
Tel.: 2677-6666 • FAX: 2677-6667

## Delegaciones

### Ahuachapán

1ª Calle Oriente n°1-1  
Tel.: 2414-1666 • FAX: 2414-1667

### Chalatenango

Edificio Pórtico San José, local n°2, Calle Plácido Peña, Barrio Las Flores  
Tel.: 2314-9966 • FAX: 2314-9967

### Chalchuapa

2ª Calle Poniente y Ave 2 de Abril, local #9  
Tel.: 2408-3666 • FAX: 2408-3366

### Cojutepeque

4º Ave. Norte Calle J. Francisco López Edif. Peña Center Cojutepeque  
Tel.: 2341-1666 • FAX: 2341-1667

### Colonia Layco

Edificio Escobar Rivera, local 1-A, 29 Calle Poniente y 7ª Avenida Norte n°1521, San Salvador  
Tel.: 2275-6668 • FAX: 2275-6669

### Ilobasco

Avenida Carlos Bonilla, Barrio El Calvario n°38-B  
Tel.: 2314-9866 • FAX: 2314-9867

### La Unión

1ª Calle Oriente y 5ª Avenida Norte, Edificio Plaza del Golfo, local A-2, Barrio Concepción  
Tel.: 2600-6666 • FAX: 2600-6667

### Merliot

Calle Chiltiupán, block "A", #21, Centro Comercial El Greco, Ciudad Merliot  
Tel.: 2287-6666 • FAX: 2287-6667

### Metapán

3ª Calle Oriente y Avenida Isidro Menéndez  
Tel.: 2489-6666 • FAX: 2489-6667

### Nueva Concepción, Chalatenango

Avenida profesor Silvestre de Jesús Díaz, Barrio San José, casa n°55  
Tel.: 2306-8666 • FAX: 2306-8686

### Santa Tecla

4ª Calle Oriente y Avenida San Martín, Plaza Desarrollo local #11  
Tel.: 2236-6666 • FAX: 2236-6667

### San Vicente

5ª Calle Poniente n°1-A, San Vicente  
Tel.: 2314-9766 • FAX: 2314-9767

### Sensuntepeque

1ª Avenida Sur, #2, Frente al BFA, Sensuntepeque, Cabañas  
Tel.: 2314-9665 • FAX: 2314-9664

### Sonsonate

Avenida Las Palmeras, Plaza Comercial El Arco, Local n°3, primer nivel  
Tel.: 2427-6666 • FAX: 2427-6667

### Soyapango

Boulevard del Ejército Km 4 1/2, Plaza Soyapango I, local n° C-2, Soyapango  
Tel.: 2275-6666 • FAX: 2275-6667

### Usulután

1ª Calle Oriente y 4ª Avenida Sur  
Tel.: 2640-1666 • FAX: 2640-1667

### Zacatecoluca

Centro Comercial San Antonio, Local N°15, Carretera al litoral y antigua Calle a Ichanmichen  
Tel.: 2314-9666 • FAX: 2314-9667

También puede consultar los datos de contacto de nuestras oficinas en nuestra página web:  
[www.lacentro.com](http://www.lacentro.com)



**MAPFRE**

**LA CENTRO AMERICANA  
EL SALVADOR**

## ACTIVIDADES

[www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)

### Instituto de Acción Social

Contribuimos a la mejora de las condiciones económicas, sociales y culturales de las personas y sectores menos favorecidos de la Sociedad.

### Instituto de Ciencias del Seguro

Promovemos la formación y la investigación en materias relacionadas con el Seguro y el Riesgo.

### Instituto de Cultura

Fomentamos la difusión de la Cultura, las Artes y las Letras y la divulgación de conocimientos en relación con la Historia común de España, Portugal y los países vinculados a ellos por lazos históricos.

### Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente

Promovemos la mejora de la calidad de Vida y del Medio Ambiente.

### Instituto de Seguridad Vial

Promovemos actividades de educación vial a través de cursos, estudios de investigación, campañas divulgativas y distribución de materiales didácticos.

