

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

Nº 45

SEGUNDO TRIMESTRE  
2013

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



Turismo  
**Ilobasco**  
*Tierra de Artesanos del Barro*

MAPFRE obtuvo unos ingresos de 6.942 millones de euros en el primer trimestre y un resultado atribuible de 264,3 millones de euros

Por segundo año consecutivo FUNDACIÓN MAPFRE apadrinó becas de gastronomía y ofimática al Centro Escolar Centro América



**80** Años  
MAPFRE



Protección  
**ENFERMEDADES  
GRAVES**

**...está con usted  
y su familia  
cuando más  
lo necesita**

Este seguro pagará la suma asegurada establecida al diagnosticarse y comprobarse que ha sufrido o desarrollado una enfermedad grave.

Podrá obtener la protección para las siguientes enfermedades:

- > Infarto de miocardio
- > Derrame o hemorragia cerebral
- > Cáncer
- > Insuficiencia Renal Crónica
- > Enfermedad del Alzheimer
- > Enfermedad de Parkinson
- > Trasplante de Órganos Mayores
- > Cirugía arteri coronaria.



**MAPFRE**

**LA CENTRO AMERICANA  
EL SALVADOR**

Llámanos: 2257-6666

[www.lacentro.com](http://www.lacentro.com)

**Donde estás tú... ahí está MAPFRE**

**E**l 2013 marca un acontecimiento importante para la Gran Familia MAPFRE, ya que se cumplen ocho décadas de trabajo constante, no solo en el sector asegurador sino también en las diferentes áreas de actuación de la entidad. Desde entonces MAPFRE ha crecido, evolucionado y contribuido de manera importante al desarrollo del mercado asegurador global. Su dinamismo y progreso sostenido, acorde con su dinámica de servicio y crecimiento, permitirán sin lugar a dudas, mantener el liderato del sector asegurador en España y ser la aseguradora global de referencia.

Acompañan a esta nota, otras de igual importancia como son la adjudicación de nuevos reconocimientos a MAPFRE, S.A.; los resultados económicos obtenidos por la entidad al cierre del primer trimestre de este año; el 30º Aniversario de CESVIMAP, entidad que a lo largo de su historia ha realizado una importante labor formativa y de investigación en el área de reparación y valúo de daños de automóviles.

Para finalizar, nuestras habituales secciones de Salud, Seguridad de la información, Seguridad vial, entre otras, en donde continuamos publicando interesantes artículos, que valen la pena compartir con familiares y amigos.

Por último, nuestra invitación a conocer otro destino turístico y de interesante cultura, Ilobasco, en el Departamento de Cabañas. ¡Acompáñanos! 🍷



11

MAPFRE asciende dos puestos entre las empresas más valoradas en el informe MERCO y se coloca en la octava posición



14

CESVIMAP, 30 años contribuyendo a mejorar la seguridad de los vehículos



15

MAPFRE, admitida como nuevo miembro afiliado de la Organización Mundial del Turismo

16 *Acontecer Empresarial*  
Por segundo año consecutivo FUNDACIÓN MAPFRE apadrinó becas de gastronomía y ofimática al Centro Escolar Centro América

17 FUNDACIÓN MAPFRE  
Campaña "Vivir en Salud" en El Salvador

21 *Rincón Tecnológico*  
Blackmarket

22 *Seguridad Vial*  
Distancia de Seguridad:  
Una cuestión de vida

30 *Reflexiones*  
Claves en el servicio al cliente: La rápida atención



24

*Turismo*  
ILOBASCO, Tierra de Artesanos del Barro



28

*Delicias salvadoreñas*  
El Garrobo



## *MAPFRE, de Mutua de Agricultores a Aseguradora Internacional Global*

*Fundada el 16 de mayo de 1933, cumplió 80 años*

**M**APFRE, compañía aseguradora que cumplió 80 años de historia el 16 de mayo reciente, pasando de ser una mutua creada por un grupo de propietarios agrícolas a una multinacional global. Presente en 46 países, con más de 35.000 empleados y 100.000 colaboradores directos, factura más de 25.000 millones de euros al año, más de 4 billones de las antiguas pesetas, moneda con la que firmó su primera póliza en mayo de 1933.

Ese aniversario de su creación llegó en un entorno de crisis económica con muchos paralelismos al que le vio nacer, ya que cuando empezó a funcionar, en mayo de 1933, la Gran Depresión azotaba los mercados y la economía real.

Este escenario, como el actual, influyó pero no impidió el desarrollo de MAPFRE, que presta sus servicios actualmente a más de 23 millones de clientes y que en los últimos 20 años ha multiplicado por 10 su tamaño.





Anuncio de MAPFRE, se describen distintos tipos de pólizas.

## Inicios

En 1933 se crea la Mutualidad de Seguros de la Agrupación de Propietarios de Fincas Rústicas de España con el fin de asegurar a los trabajadores de las explotaciones agrícolas. Esta asociación había surgido dos años antes para reunir a los agricultores, dueños de propiedades de todos los tamaños, que querían mejorar la productividad del campo y defender sus intereses. Con estas intenciones fundaron MAPFRE, además de cubrir el seguro obligatorio de accidentes de trabajo recién creado.

En esos años el volumen de las primas emitidas en el mercado de seguros en España rondaba los 400 millones de pesetas. El sector agrario representaba una tercera parte del PIB y empleaba a más del 40 por ciento de la población activa. Sin embargo, los seguros agrarios estaban poco desarrollados, por lo que contar con una gestión adecuada fue vital para su desarrollo inicial. En solo un año de existencia, MAPFRE se convirtió en la segunda mutua del ramo de Accidentes de Trabajo, solo superada por la Mutua General de Seguros.

Tras la Guerra Civil, la Ley del Seguro Obligatorio provocó que MAPFRE entrase en el ramo de Enfermedad en 1944 y que, al ampliar sus actividades, ser propietario de una finca rústica dejase de ser un requisito para ser mutualista. Así se abrió la mutua a cualquier persona física o jurídica.

## La creación de la MAPFRE actual

A partir de 1955, cuando era una pequeña empresa con 169 empleados, se sientan las bases de la entidad tal como la conocemos en la actualidad, extendiéndose su actividad, de forma inicial, a otros ramos aseguradores como Vida, Accidentes o Transportes.

En la segunda mitad de los años 50 el seguro de Automóvil era el producto estrella y MAPFRE se volcó con un seguro que pasaría a ser obligatorio en 1965.

Durante la década de los 70, inició en América Latina su estrategia internacional con las actividades de Asistencia y Reaseguro como puntas de lanza del negocio de Seguros.



1935. Póliza de Seguro correspondiente a la SECCIÓN DE ACCIDENTES DEL TRABAJO EN LA AGRICULTURA, GRUPO A, de la MUTUA DE SEGUROS AGRÍCOLAS FUNDADA POR MAPFRE.



*Primera Sede Social de MAPFRE en la Calle Santa Catalina*

En 1975 inicia sus actividades FUNDACIÓN MAPFRE y en los años 80, MAPFRE –que ya era la primera entidad aseguradora de España– consolidó su apuesta latinoamericana con un importante esfuerzo inversor, que culminaría en los 90 con la creación de una red propia de distribución de seguros que atendía a las particularidades locales y era similar al modelo de éxito español.

A partir del 2000, se comenzó a percibir la aceleración del crecimiento de las compañías de MAPFRE en América Latina, un efecto que se combinó con la diversificación de los canales de comercialización en España.

En 2006 MAPFRE abordó una reorganización y un proceso de desmutualización que le proporcionó una nueva estructura corporativa y más capacidad financiera. Estos cambios le permitieron seguir ampliando sus actividades y su expansión internacional. Dentro de esta reestructuración las nuevas acciones de MAPFRE SA, entidad que integró todas las actividades del Grupo, empezaron a cotizar en Bolsa en 2007.

Desde entonces se ha impulsado la expansión del Grupo con una apuesta por la diversificación geográfica y por mercados de elevado potencial de crecimiento, como Estados Unidos y Turquía.

En 2012, bajo la presidencia de Antonio Huertas, MAPFRE ha iniciado una nueva etapa en la que se está redefiniendo como aseguradora global. En este momento, el negocio internacional aporta ya más del 60 por ciento de las primas y de los beneficios del Grupo. 🌐



*Placa que evoca los seguros de accidentes de trabajo en la industria y la actividad de MAPFRE en los accidentes de trabajo agrícolas e industriales. (Espiga y rueda dentada).*



**MAPFRE** obtuvo unos ingresos de 6.942 millones de euros en el primer trimestre y un resultado atribuible de 264,3 millones de euros

- *La diversificación geográfica y de negocios del Grupo refleja la fortaleza del modelo empresarial de MAPFRE.*
- *El ratio combinado del Grupo mejoró medio punto porcentual hasta situarse en el 95,1 por ciento.*
- *El negocio exterior aportó el 65 por ciento de las primas del Grupo y el 54 por ciento de los beneficios. Brasil representa el 20 por ciento del negocio de MAPFRE y Estados Unidos, el 7 por ciento.*
- *El negocio en España, a pesar de la contracción del mercado, incrementó su cuota en multirriesgos, seguros de Empresa y seguros de Vida Riesgo.*

**M**APFRE obtuvo en el primer trimestre de este año unos ingresos de 6.942 millones de euros, un 1,6 por ciento más, debido fundamentalmente al impulso del negocio internacional.

Las primas consolidadas del Grupo superaron los 5.903 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 0,2 por ciento respecto al mismo periodo del año anterior. El negocio No Vida alcanzó un volumen de primas de 4.465 millones de euros (+1,8 por ciento) y el de Vida 1.439 millones (-4,5 por ciento).

El beneficio atribuible de MAPFRE en el primer trimestre se situó en 264,3 millones de euros (-2,6 por ciento). Por su parte, el patrimonio neto se incrementó en 355 millones de euros (+3,5 por ciento), hasta alcanzar los 10.491 millones. Estos resultados provienen prácticamente en su totalidad del negocio asegurador, sin plusvalías financieras reseñables.

Destaca la favorable evolución del ratio combinado del Grupo, que se ha reducido medio punto porcentual hasta situarse en



95,1 por ciento, gracias a una disminución de los gastos y al descenso de la siniestralidad en América Latina y en el negocio de Reaseguro.

#### 1.- Evolución del negocio:

La División de Seguro España y Portugal, que aporta el 35 por ciento de las primas del Grupo, superó los 2.286 millones de euros en primas (-4,2 por ciento):

- Las primas No Vida superaron los 1.594 millones de euros (-1,8 por ciento). Pese a este descenso crecieron los seguros de Decesos (+2,4 por ciento), Empresas (+1,6 por ciento) y Hogar (+0,6 por ciento).
- Las primas de Vida alcanzaron los 693 millones de euros (-9,3 por ciento), debido a una menor captación de Vida-Ahorro como consecuencia de un cambio en la planificación comercial del año. Sin embargo, MAPFRE registra un mejor comportamiento que el mercado en los productos de Vida-Riesgo.
- Es destacable la positiva evolución de los fondos de inversión y carteras gestionadas (+1,6 por ciento) hasta 2.657,3 millones de euros, la recuperación del valor de mercado de la cartera de inversiones y el crecimiento del ahorro total gestionado (+3,4 por ciento), hasta 26.749 millones.
- El ratio combinado en España se situó en el 90,7 por ciento, nivel significativamente mejor que la media del sector.

La División de Seguro Internacional, que aportó el 43,7 por ciento de las primas totales de seguro del Grupo, alcanzaron los 2.829 millones de euros (+6,6 por ciento):


- En América Latina, el Grupo obtuvo un volumen de primas de 2.166 millones de euros (+3,5 por ciento). Destaca el fuerte crecimiento del negocio en países como Colombia (+31,7 por ciento), con 187 millones de euros; Chile (+26,1 por ciento), con 99 millones; México (+20,1 por ciento), con 207 millones o Perú (+18,1 por ciento) con 74 millones de euros. Brasil creció un 18 por ciento, en moneda local, hasta alcanzar los 1.204 millones de euros en primas, lo que representa ya el 20 por ciento del negocio de MAPFRE.
- En el resto de países -Estados Unidos, Filipinas, Malta, Puerto Rico y Turquía- se ha alcanzado un volumen de

primas de 663 millones de euros (+18,5 por ciento). Es relevante el incremento del negocio en Turquía (+54,8 por ciento, hasta alcanzar los 166 millones de euros). En Estados Unidos el trimestre cerró con un volumen de primas de 386 millones de euros (+3,2 por ciento) y constituyó el 7 por ciento del negocio del Grupo.

- El resultado bruto del negocio asegurador mejoró de manera significativa en América Latina, donde creció un 20,9 por ciento, hasta alcanzar los 168,8 millones de euros, así como el ratio combinado, que mejoró en más de seis puntos porcentuales, hasta situarse en el 95,9 por ciento, como consecuencia de la reducción tanto en la siniestralidad como en la partida de gastos.



La División de Negocios Globales, que aportó un 21 por ciento de las primas del Grupo e integra las actividades de Reaseguro, Global Risks y Asistencia de MAPFRE, alcanzó los 1.403,4 millones de euros en primas e ingresos operativos, un incremento del 12,6 por ciento:

- Las primas aceptadas de Reaseguro alcanzaron los 875,4 millones de euros, con incremento del 18,6 por ciento. El resultado bruto del negocio reasegurador se situó en 51,2 millones de euros (+2 por ciento).
- Las primas de Global Risks ascendieron a 253,2 millones de euros y el resultado bruto se eleva hasta 24,4 millones de euros.
- Los ingresos del negocio de Asistencia (primas e ingresos por servicios) registraron un notable incremento del 28,5 por ciento, hasta alcanzar los 274,8 millones de euros. Destaca el crecimiento en el Seguro de Extensión de Garantía, por la adquisición de la norteamericana Century, y del Seguro de Asistencia en carretera en Estados Unidos. 



## lanzó más de 100 nuevos productos en 2012

*El Grupo sigue innovando para brindar la oferta más completa del mercado, adelantándose a las necesidades de sus clientes.*

**M**APFRE lanzó más de un centenar de productos nuevos al mercado en 2012 e incorporó nuevas coberturas a sus pólizas, con el objetivo de ofrecer servicios de valor añadido para sus asegurados. De este modo, el Grupo, líder del sector en España, sigue innovando y mejorando su oferta en los 46 países en los que opera y adelantándose a las necesidades de sus clientes.

En el ramo de Automóviles, es importante destacar el lanzamiento de la póliza ecológica, destinada específicamente a vehículos ecológicos, híbridos y eléctricos que incorpora un sistema exclusivo de pago por uso y que premia la conducción ecológica.


Asimismo, MAPFRE incorporó nuevas coberturas, como el servicio de asistencia informática o la reparación gratuita de electrodomésticos en los seguros de Hogar y desarrolló aplicaciones específicas para dispositivos móviles.

El Grupo también lanzó el año pasado nuevas pólizas de Salud e incluyó coberturas adicionales en sus seguros de Accidentes.

También puso en el mercado productos novedosos, como el seguro de Cancelación de bodas en Malta, o el de Asistencia en Viaje para peregrinos a la Meca en Bahrein.

Durante el pasado año también se desarrollaron productos específicos para empresas, como por ejemplo, pólizas de Responsabilidad Civil Ambiental o nuevos seguros Multirriesgo para pequeñas y medianas empresas.

Con el objetivo de ofrecer productos que ayuden a los clientes a planificar su jubilación, MAPFRE también puso el año pasado en el mercado nuevos fondos de pensiones y seguros de Vida, así como una amplia gama de fondos de inversión.

MAPFRE distribuye sus productos a través de una amplia red compuesta por más de 62.000 agentes y mediadores y 5.390 oficinas propias en todo el mundo, de las que 3.069 se encuentran en España. 



*D. Antonio Huertas se sitúa en el puesto 32 del ranking de los mejores líderes españoles tras escalar 61 posiciones*


## ***MAPFRE asciende dos puestos entre las empresas más valoradas en el informe MERCO y se coloca en la octava posición***

**M**APFRE ascendió dos posiciones, hasta el puesto número 8, en el Informe Merco 2013 (Monitor Español de Reputación Corporativa), con un total de 7.366 puntos, situándose como la aseguradora más valorada en este estudio, que evalúa el prestigio y la imagen corporativa de las empresas.

En cuanto al ranking sobre las mejores empresas en Responsabilidad Social Corporativa, MAPFRE consiguió un total de 5.065 puntos, con lo que se mantiene en la misma posición que el año anterior, en el puesto número 17.

El Presidente de MAPFRE, D. Antonio Huertas, ascendió 61 posiciones, hasta situarse en el puesto número 32 de los líderes más valorados, con un total de 4.403 puntos.

El Informe MERCO 2013 se elaboró a partir de un cuestionario realizado, entre otros, a más de 16.000 directivos empresariales, analistas financieros, miembros de ONG, así como representantes de sindicatos, asociaciones de consumidores y líderes de opinión.

Entre los aspectos que se tienen en cuenta para elaborar este informe destacan los resultados económicos, el comportamiento ético, la transparencia, el buen gobierno corporativo, el compromiso con el medio ambiente, la calidad laboral y la oferta comercial. 



## Rafa Nadal, imagen de la nueva campaña de la Red de Oficinas MAPFRE en Medios Sociales

El tenista Rafa Nadal es la imagen de la nueva promoción que la Red de Oficinas MAPFRE ha lanzado en su perfil de Facebook, abierto en septiembre de 2012.

Además, los clientes y seguidores de este perfil pudieron ganar un viaje a París y presenciar la final de Roland Garros, solo por hacerse fan de La Red de Oficinas MAPFRE en Facebook y participaron en el concurso. El premio incluyó un viaje de ida y vuelta a París, dos noches de hotel con desayuno, traslados y entradas a la final de Roland Garros para dos personas.

El perfil de Facebook de La Red de Oficinas MAPFRE trata de acercar a los usuarios la imagen de las oficinas, sus delegados, agentes e intermediarios y ofrecerles en primicia las nuevas promociones comerciales de la compañía. Asimismo, también busca facilitar a sus seguidores un canal directo para contactar con cada una de las oficinas que MAPFRE pone a su disposición.

Además, el perfil ofrece un recorrido virtual por la geografía española en su sección "MAPFRE por España", en la que ofrece

cada semana a sus seguidores, información sobre una provincia diferente, destacando los lugares de interés, la gastronomía y las fiestas típicas de la zona.

Más información sobre la campaña en [www.oficinasmapfre.com/viajeparis/](http://www.oficinasmapfre.com/viajeparis/).



## La APP de MAPFRE, entre las 20 mejor valoradas por los clientes

La aplicación "MAPFRE en tu Smartphone", con un amplio menú de utilidades que facilitan la relación del usuario con la entidad, cumple ahora dos años y se sitúa entre las 20 apps mejor valoradas en la categoría finanzas, según el ranking elaborado por los market de Apple y Google (App Store y Play Store). Además, destaca que es la primera aseguradora que aparece en dicho ranking.

En este periodo, en el que se han producido más de 50.000 descargas y 200.000 accesos, la aplicación se ha mejorado significativamente, incorporando nuevas funcionalidades para favorecer la interacción de los clientes y usuarios con la compañía.



Actualmente dispone de buscador de oficinas, de solicitud y localización para la asistencia en carretera, simulador de precios, ofertas y acceso a la red de talleres, a profesionales reparadores o al cuadro médico de la entidad, junto con otras múltiples utilidades. Entre las novedades incorporadas destaca la posibilidad de comunicar un siniestro de Automóviles o de Hogar.

La aplicación "MAPFRE en tu Smartphone" ha proporcionado a la entidad mayor visibilidad y se puede descargar completamente gratis desde cualquier dispositivo móvil (Smartphone, Android o iPhone).



## *Primer curso online de CESVIMAP de investigación de incendios en vehículos*

El Centro de Experimentación y Seguridad Vial de MAPFRE (CESVIMAP) ha desarrollado su primer curso online sobre investigación de incendios en vehículos. La formación, dirigida al personal de los departamentos de siniestros de compañías aseguradoras, peritos y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, se centrará en los elementos del vehículo que se ven involucrados en un incendio, por qué causas se producen, qué efectos tiene en cada caso y dónde se localiza el posible foco.


A diferencia de la investigación de incendios en edificios, los vehículos, por su movilidad, pueden presentar circunstancias muy cambiantes según su entorno, localización y climatología. Estos parámetros deben ser analizados exhaustivamente antes de comenzar la investigación.

Los alumnos podrán, a lo largo de 25 horas lectivas, afrontar desde otra perspectiva el análisis de un incendio en un coche, incluyendo casos prácticos, gracias a la experiencia de CESVIMAP en la investigación de este tipo de accidentes. En el curso también tendrán la oportunidad de estudiar tanto incendios provocados por CESVIMAP –en el motor de arranque, el cableado, con una pastilla de hidrocarburos, etc.– como fuegos reales en vehículos. En ellos observarán los detalles posteriores al incendio (tras su extinción por parte de los bomberos) y los estados intermedios –qué restos, marcas y patrones ha dejado el fuego sobre el vehículo–.



Asimismo, los alumnos dispondrán de vídeos, fotos y material textual con diversas actividades para la autoevaluación, y realizarán, además, un examen final, donde se valorarán todos los conocimientos adquiridos. Por último, recibirán un certificado con la calificación final obtenida.

Profesionales de América Latina han manifestado su interés por este tipo de formación, que se puede estudiar desde el mismo momento de realizar la inscripción.

Más información en nuestro canal de YouTube <http://www.youtube.com/cesvimap>, en nuestro perfil de Twitter, @aulaCesvimap, y en el hashtag #CESVIMAP. 



## *CESVIMAP, 30 años contribuyendo a mejorar la seguridad de los vehículos*

*Ha participado en la creación de otros centros similares en cinco países y ha desarrollado una importante labor formativa*

El Centro de Experimentación y Seguridad Vial de MAPFRE (CESVIMAP), comenzó su andadura en mayo de 1983 integrado por una plantilla de 8 personas -un chapista, un mecánico, un pintor, un formador, un administrativo, una secretaria, el encargado del taller y el director del proyecto- y hoy, 30 años después, su plantilla está formada por 109 personas y factura casi 13 millones de euros. CESVIMAP nació con el objetivo de investigar en el ámbito de la reparación de automóviles y de formar a los peritos en aspectos relacionados con la reparación y la valoración de los daños sufridos por los vehículos en accidentes de tráfico.

Aunque en principio los servicios de este centro (ubicado en Ávila) eran exclusivamente para MAPFRE, posteriormente empezó a difundir sus investigaciones también a talleres, otras aseguradoras, fabricantes de vehículos y organismos oficiales, con el fin de contribuir a incrementar la seguridad y concienciar al sector de la importancia de trasladar estos avances a los vehículos.

En un contexto económico como el actual, en el que la inversión en i+D es tan importante, CESVIMAP sigue apostando por la investigación, lleva a cabo pruebas de impacto –o crash tests- para estudiar qué elementos se dañan en un accidente y ayudar, así, a identificar mejoras en la fabricación y reparación de los vehículos.

MAPFRE, en su interés por compartir este conocimiento e impulsar la investigación en otros países, apostó por la creación de centros similares en Argentina, Brasil, Colombia, Francia y México. CESVIMAP presta asesoramiento a todos estos centros y coordina la comunicación entre ellos. Además, aporta su propia experiencia, adaptándola a las peculiaridades de cada país.

Su amplia y dilatada experiencia ha permitido a CESVIMAP convertirse en miembro del Comité Directivo de Research Council

for Automobile Repairs (RCAR), entidad que aglutina a los centros de investigación en reparación de automóviles similares que existen en el mundo, a la que CESVIMAP se incorporó en 1986. En la actualidad, esta asociación engloba a 24 centros de 19 países.

### *El nacimiento de CESVI RECAMBIOS*

En una clara apuesta por la conservación del medio ambiente, en el año 2004 CESVIMAP creó el Centro de Tratamiento de Vehículos Fuera de Uso (CESVI RECAMBIOS), un proyecto pionero en España y el más tecnológico de Europa, que cuenta con unas modernas instalaciones de reciclaje dedicadas a la descontaminación de vehículos. Para reducir el impacto medioambiental que generan los automóviles fuera de uso, lleva a cabo modernos procesos de descontaminación y separación de materiales. Asimismo, las piezas que no afectan a la seguridad del vehículo y que son susceptibles de ser reutilizadas se vuelven a poner en el mercado con todas las garantías de calidad. CESVI RECAMBIOS vende cada año más de 80.000 piezas procedentes de estos vehículos y cuenta con una cartera de más de 13.000 clientes en todo el mundo.

### *Importante labor educativa*

CESVIMAP también ha desarrollado, a lo largo de su historia, una importante labor de formación, ofreciendo más de 4.500 cursos a profesionales y jóvenes; por sus aulas han pasado más de 50.000 alumnos. Además, ha editado 35 libros, de los cuales algunos son usados como manuales en módulos de Formación Profesional y ha contribuido a potenciar esta formación a través de la donación de diverso material a los centros formativos. La entidad también pone a disposición de sus alumnos cursos e-learning y una amplia biblioteca virtual, la Ceviteca. 📖

*Se trata de la primera compañía de Seguros y Asistencia en Viaje en formar parte de esta institución*

## **MAPFRE,** admitida como nuevo miembro afiliado de la Organización Mundial del Turismo

El Consejo Ejecutivo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) admitió a MAPFRE como Miembro Afiliado de la entidad. La admisión en este organismo internacional supone un importante reconocimiento por la labor internacional de implantación, compromiso y desarrollo del turismo sostenible, ético y socialmente responsable que MAPFRE realiza a través de su Unidad MAPFRE ASISTENCIA en todo el mundo.

El nombramiento será ratificado en la próxima Asamblea General de la OMT, que se celebrará el próximo mes de agosto en las Cataratas Victoria -en la frontera entre Zambia y Zimbabue-, y convertirá a MAPFRE en la primera compañía de seguros y Asistencia en viaje que forme parte de la organización.


Con su entrada en la OMT, MAPFRE, a través de su Unidad MAPFRE ASISTENCIA, reforzará su presencia en los mayores foros turísticos internacionales y potenciará el desarrollo de programas de seguro de viaje y productos específicos, atendiendo a las necesidades turísticas mundiales y colaborando en el crecimiento económico y bienestar de las sociedades en las que opera. MAPFRE, como miembro afiliado de la OMT, participará en la elección de la Junta Directiva, el organismo responsable de la aprobación del plan de trabajo anual de la organización. Además, tendrá acceso a la red global de organizaciones turísticas que pertenecen a la OMT, permitiéndole colaborar y compartir su experiencia, know how, innovaciones y buenas prácticas para el desarrollo responsable y competitivo del sector turístico mundial.



La OMT es el organismo dependiente de las Naciones Unidas encargado del fomento de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Se trata de la principal institución internacional en este sector y actualmente está constituida por 156 estados miembros y más de 400 miembros afiliados del sector privado, que colaboran en la promoción de políticas e instrumentos para el desarrollo del turismo en todo el mundo.

MAPFRE ASISTENCIA, una compañía de MAPFRE líder en los mercados de Programas de Asistencia, de Seguro de Viaje y de seguros para Riesgos Especiales, ofrece soluciones integrales a sus clientes en cuatro sectores principales: seguros, automoción, finanzas y viajes y turismo. MAPFRE ASISTENCIA, con presencia directa en 43 países y más de 1.550 clientes corporativos, opera en todo el mundo y 198 millones de personas se benefician de sus servicios.



MAPFRE es un grupo multinacional asegurador, que desarrolla su actividad en más de 46 países de los cinco continentes. Líder del mercado español y del mercado No Vida en América Latina, ocupa la sexta posición en este mismo ramo en Europa. MAPFRE cuenta con casi 35.500 empleados y más de 23 millones de clientes en todo el mundo. En 2012 obtuvo un beneficio neto de 665 millones de euros e ingresos por encima de 25.000 millones. MAPFRE cotiza en las bolsas de Madrid y Barcelona y forma parte del IBEX 35. 



*Por segundo año consecutivo*

## FUNDACIÓN MAPFRE

*apadrinó becas de gastronomía y ofimática al Centro Escolar Centro América*

Como parte del trabajo de responsabilidad social que lleva a cabo en El Salvador, y fiel a sus objetivos de apoyar proyectos educativos y sociales relacionados con la infancia en aquellos países en los que MAPFRE tiene presencia, por segundo año consecutivo Fundación MAPFRE apadrinó al Centro Escolar Centro América de Santa Tecla con becas en Gastronomía y Ofimática.

Fue así que en el mes de junio pasado, los jóvenes de tercer ciclo del Centro Escolar Centro América, beneficiados con las becas, se graduaron en una ceremonia especial dentro del Instituto Tecnológico Centroamericano ITCA FEPAD. Algunos de estos alumnos desarrollaron sus habilidades en el manejo de programas utilitarios de Windows y Office en sus nuevas versiones, mientras los que fueron beneficiados con el curso de Panadería, aprendieron la elaboración de dicho producto en diferentes variedades.

Ambas capacitaciones tuvieron una duración de seis meses cada una y fueron impartidas por personal especializado del ITCA FEPAD. Este proyecto tuvo una inversión de un

poco más de \$13,000.00, la cual fue donada por Fundación MAPFRE.

En el acto de graduación estuvo presente el Lic. Gilmar Navarrete, Director Ejecutivo de MAPFRE I La Centro Americana en representación de Fundación MAPFRE, quien expresó sus felicitaciones a los jóvenes graduados y los instó a continuar dando lo mejor de sí para su desarrollo personal, el de sus familias y el de la sociedad en general. 🌟






# FUNDACIÓN MAPFRE

## Campaña “Vivir en Salud” en El Salvador

FUNDACIÓN MAPFRE a través de su Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente, hizo la donación de €3,000 euros, para impulsar la Campaña “Vivir en Salud”, la cual está vigente desde el mes de mayo hasta finales de septiembre de 2013, a través de Ciencia Divertida.

Esta campaña promueve a través de actividades lúdicas, los hábitos relacionados con la alimentación sana y el ejercicio físico

saludable en los niños, con el fin de lograr mejorar la calidad de vida de nuestras nuevas generaciones.

Se elaboraron 6,500 cuadernillos guía para ser entregados a los alumnos beneficiados y 130 libros guías para los profesores. Esta campaña beneficiará a más de 60 centros educativos a nivel nacional y a más de 6,000 estudiantes en las edades de 7 a 10 años, así como a maestros con los libros de apoyo. 





## Departamento de *Servicios Generales*

Por Ing. Ricardo Rivas – Responsable

**E**l Departamento de Servicios Generales se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la organización en materia de comunicaciones, transporte, correspondencia, archivo, reproducción de documentos, intendencia, vigilancia, mensajería y el suministro de mantenimiento preventivo y correctivo al mobiliario, equipo de oficina y equipo de transporte; entre otras funciones.

En MAPFRE I La Centroamericana, contamos con un Departamento de Servicios Generales, en el cual, coordinamos las siguientes áreas:

**Seguridad:** Sabemos cuán importante es la seguridad dentro de nuestras oficinas, por lo que contratar los servicios de vigilancia profesionalizada que permita otorgar la seguridad e integridad requerida en las instalaciones, bienes, equipo, personal y visitantes en general, que se encuentren en el interior de la organización, es un aspecto primordial en Servicios Generales.

Como parte de las funciones del personal de seguridad, llevamos un control de los vehículos y también de las personas que ingresan al edificio de MAPFRE I La Centro Americana.

El equipo de agentes de Seguridad con los que contamos, está altamente calificado para responder y actuar si fuese necesario.

**Proveeduría:** Esta área es la responsable de proveer a cada empleado o departamento, de los artículos de oficina que necesita para el desempeño de sus actividades diarias, desde hojas de papel y lapiceros, hasta tóners para impresores y materiales impresos.

**Correspondencia:** Su función es recibir toda la correspondencia que viene a nuestras oficinas (a excepción de los reclamos) y su respectiva distribución interna en los horarios de: 9:00 y 11:00 a.m. y por la tarde 2:00 y 4:00.

También es la responsable de enviar a las diferentes Delegaciones y Agencias a nivel nacional, la correspondencia proveniente desde nuestra sede Central así como la que se haya podido recibir de forma externa.



En esta área somos los responsables de enviar a nuestros asegurados los diferentes informes, reportes u otro tipo de información que como aseguradora necesitamos que ellos tengan en sus manos y lo hacemos por medio de Courier.

**Mantenimiento:** Esta área es bastante amplia y así como la misma palabra lo dice, es la responsable del mantenimiento de la Infraestructura y de los equipos de aire acondicionado, tanto del edificio que alberga nuestras Oficinas Centrales en San Salvador, como las diferentes Oficinas Directas y Delegaciones a nivel nacional.

En esta área también incluimos al equipo de limpieza, quienes son los responsables de mantener el orden y aseo en nuestras oficinas, así como también atendernos en la sección de Cafetería.

**Archivo:** En esta área, mantenemos los expedientes de cada una de las pólizas emitidas, así como los expedientes de los diferentes reclamos presentados por nuestros asegurados. Nuestro Archivo está ordenado de forma tal, que al momento de necesitar un expediente, la búsqueda se realiza de manera ágil y práctica.

**Recepción:** Es la responsable de canalizar a las diferentes áreas o personal, todas las llamadas que entran por nuestro PBX.

Esta área es atendida en horario ininterrumpido, con el objeto de que la comunicación con nuestros clientes y asegurados no se vea afectada.

**Alquiler de locales:** Somos los encargados de promover el alquiler de los locales con los cuales contamos como empresa, ya sea dentro de nuestro edificio sede en San Salvador, como también del edificio en Santa Elena y San Miguel. En cuanto a las agencias y delegaciones, es parte de nuestro trabajo, buscar los locales apropiados para el buen funcionamiento de ellas.

En Servicios Generales, tenemos como objetivo servir pronta y amablemente a nuestros clientes externos e internos, con el propósito de cumplir con la Misión y Visión que como MAPFRE I La Centro Americana nos caracteriza.

Podemos concluir que en toda empresa, sea grande o pequeña, de manufactura o servicio, es importante contar con un Departamento de Servicios Generales, ya que somos un apoyo para el funcionamiento de toda organización.

Siempre la responsabilidad del Departamento de Servicios Generales es proporcionar el mejor ambiente de trabajo, el servicio al cliente y la mejor imagen a nuestros trabajadores como a nuestros visitantes, aunque estemos detrás de la organización, siempre es importante nuestro aporte ya que nos compete desde la limpieza, la seguridad física de nuestros trabajadores y clientes y del patrimonio de la organización. 🚫





Entrevista con

## Sr. Douglas Marroquín

Responsable Grupo Ceiba

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

A finales de febrero 2011, una amiga de mi esposa me compartió que en MAPFRE LA CENTRO AMERICANA estaban necesitando Asesores de Seguros, a lo que inmediatamente respondí que estaba interesado, pues siempre he tenido una excelente imagen de los asesores de seguros y de las aseguradoras. Además, tenía experiencia en bancos y en el sistema previsional. Luego de dos meses como asesor de seguros, me propusieron la jefatura de un Grupo de Ventas, oportunidad que acepté con gusto como oportunidad laboral y sobre todo porque era un reto profesional para mí.

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

La mayor satisfacción al frente del Grupo de Ventas Ceiba es el tener la certeza que MAPFRE LA CENTRO AMERICANA es una empresa de renombre y clase mundial, con múltiples productos y servicios suficientes para suplir las necesidades del mercado salvadoreño, lo cual también posibilita el desarrollo personal, económico y profesional de los asesores de seguros, pues tienen ante ellos la oportunidad de comercializar todo

un abanico de excelentes servicios profesionales de seguros. En ese sentido, la mayor satisfacción es ver que los integrantes de mi grupo de ventas, buscan y encuentran el éxito en la Compañía, pues es una empresa vanguardista y con una gran solidez.

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

Antes de entrar al mundo de los seguros y a pesar que tenía buena imagen de los mismos, no me imaginaba la amplitud, utilidad y variedad de coberturas con que contamos en MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, de tal manera que al ingresar a la Empresa, me di cuenta de la gran importancia que tiene nuestra actividad por lo que realmente hacemos por nuestros clientes individuales y empresas, cuando protegemos su estabilidad familiar, su salud y sus bienes en general.

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

Definitivamente crecer profesionalmente, para brindar un servicio excelente a nuestros clientes con todo nuestro portafolio de productos, y también para desarrollar exitosamente a los asesores de seguros que conforman mi grupo de ventas. 🍀

# BLACKMARKET

Tomado de [www.inteco.es](http://www.inteco.es) / Por Juan C. Montes

De todos es conocido el concepto “Mercado Negro”, ese sitio donde dicen que puedes comprar armas, drogas, artículos robados y un sinnúmero de productos ilegales. Este término llevado a la red tiene connotaciones semejantes, pero con un valor añadido, el anonimato. Este hecho es explotado por mafias para la realización de sus negocios, hablamos de ventas de armas o drogas. Pero la red nos esconde otro tipo de mercado que solamente se puede dar en este entorno, la venta de tarjetas de crédito y credenciales bancarias robadas.

Las páginas donde se pueden comprar tarjetas de crédito o credenciales de sitios web están a la orden del día, proliferando cada vez más por el aumento de la demanda de cuentas de entidades financieras online tipo Paypal. Y como pasa en todos los mercados, estos se van ajustando a la demanda de sus usuarios.

Podemos encontrar con tiendas online donde se venden exploits, llegando a cobrar más de 400.000 dólares por vulnerabilidades que no están publicadas, o completos negocios donde se venden objetos y dinero dentro de juegos online, en los cuales los crackers han encontrado un silo donde sacar dinero por su trabajo debido al gran auge de este tipo de aplicaciones.

Pero todo esto se encuentra en la “primera capa de la red” a la cual es posible acceder sin mucho esfuerzo. A medida que bajamos de nivel, y buscamos en mercados ilegales más opacos nos introducimos en una red menos visible y menos accesible para la mayoría de usuarios, la red anónima de TOR.

En este punto, el intento por ocultar la información para no ser descubiertos pasa a un segundo plano, al ser la propia red TOR la que provee esa capa de anonimato.

Donde antes nos encontrábamos con portales de compra de credenciales o de tarjetas de crédito que únicamente mostraban una pantalla de acceso que nos solicitaba nuestros datos sin posibilidad de registro, ahora tenemos sitios que se publicitan y alardean de sus contenidos ilegales sin temeridad a ser cerrados.

En este nivel, ofertas de servicios ofrecidos por hackers, donde se muestran sus tarifas directamente en la página principal, foros



de venta que permiten el registro de nuevos usuarios y donde se puede comprar todo tipo de objetos y servicios, como por ejemplo botnets, armas o drogas, están al alcance de todos los visitantes que acceden a través de TOR, pero con la diferencia de que los pagos se realizan mediante monedas virtuales, como por ejemplo Bitcoin.

Pero además en la red TOR, no dejan de ser sitios donde prima el anonimato, y eso hace florecer los más oscuros pensamientos de algunas personas. Como resultado de esto, también te puedes encontrar con lugares donde se exponen experimentos con humanos, amputaciones, sectas, venta de hechicería, venta de mujeres y niños o hasta el canibalismo. Aunque lo peor de todo esto, si es que se puede realizar un baremo, es conocer la demanda que hay detrás de este tipo de atrocidades, y lo abiertamente que se solicita.

Después de las investigaciones realizadas, creo que es importante dejar claro que los grupos que operan en la red robando credenciales y gestionando su mercado primando el anonimato, son criminales profesionalizados que están muy bien organizados. Una muestra de todo esto es la cantidad de credenciales que mueven diariamente en tiendas online.

Además de todo esto, al día de hoy, las mafias siguen operando en la red abierta sintiéndose relativamente cómodas y no viéndose en la necesidad de moverse a una red como TOR, quedando ésta únicamente como pozo profundo donde tirar las acciones que están fuera de lugar, no solo en la red que usamos, sino en la sociedad donde vivimos. 🔒



## Distancia de Seguridad:

### Una cuestión de vida

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

Cuando circulamos en un vehículo, debemos hacerlo lo suficientemente separados del vehículo que circula por delante, a los efectos de generar un “espacio” libre entre ambos, que permita detenernos ante la posible frenada de quien nos precede.

Este espacio libre es lo que denominaremos “distancia de seguridad entre vehículos”, ya que mantener la misma, en forma constante, garantiza la posibilidad de detener o disminuir nuestra marcha sin riesgo de impactar o sufrir un accidente.

Cualquier distancia puede ser medida de alguna manera, sin embargo, la distancia de separación entre vehículos en movimiento o distancia de seguridad, como la llamaremos ahora, es muy complicada de calcular, dado que en estos casos nos encontramos a bordo de un automóvil, a una velocidad determinada, con la imposibilidad que ello apareja a la hora de hacer un cálculo, o intentar medir cuántos metros separan a un vehículo del otro y hacer esto de manera permanente.

Por ello, se han establecido algunas “estrategias de seguridad”, que a modo de consejos, dan una guía eficiente para que el conductor pueda verificar, de manera constante y permanente, que está respetando dicha distancia.

Esta distancia tan importante, suele no ser respetada por los conductores que circulan a lo largo y a lo ancho de nuestro territorio, por desconocimiento acerca de la prohibición legal, por imposibilidad de efectuar con certeza el cálculo o, la mayoría de las veces, como claro reflejo de una personalidad y cultura vial que los impulsa a transgredirla.

Así, observamos como muchos conductores interpretan mal ser adelantados por otros, sobre todo en la circulación en caravana y, por ello, deciden “apropiarse” de ese espacio, reduciendo al mínimo la distancia de separación.

Esta suele ser una respuesta defensiva que se utiliza cuando, a su vez, quienes adelantan lo hacen “invadiendo” la zona de seguridad del vehículo adelantado.

Por apropiación o invasión ilegítimas, vemos como desaparece y se extingue esa zona de seguridad tan necesaria para prevenir accidentes. Tal vez en la creencia de que vamos a poder resistir a las fuerzas de la física, frenando en un espacio mínimo, o que vamos a frenar en menor espacio porque usamos elementos tecnológicos adecuados, como el caso de vehículos equipados con frenos ABS, tal vez por no estimamos que, desde que vemos encenderse las luces del freno del vehículo de adelante y pisamos nosotros a su vez el freno, transcurre un tiempo determinado (el tiempo de reacción) que se suma al que utilizamos en frenar, con el que cualquier idea de frenada instantánea se desvanece; o tal vez por simple indiferencia ante nuestra vida y la de los demás.

Lo cierto es que la falta de un espacio suficiente de separación entre vehículos que circulan por una calle urbana o una vía rural, es una de las razones que fundamentan muchos de los accidentes que ocurren a diario. Sin embargo, pocos se detienen a reflexionar sobre el riesgo que implica circular “pisando la cola” del automóvil que vamos siguiendo.

Respetar nuestra vida y la del otro, parece no ser una razón suficiente para no invadir o apropiarnos de ese espacio que debe permanecer libre como garantía de seguridad.

Nadie quiere “perder” en la circulación vial y, sin embargo, cuando no nos mantenemos separados del otro vehículo, o impedimos que lo haga el vehículo que adelantamos, todos estamos perdiendo de alguna manera: los vehículos involucrados y la sociedad en general, la cual se va conformando de acuerdo a esas costumbres y hábitos, que hablan muy mal del “conductor seguro”.

Convendría meditar sobre este fenómeno por la enorme incidencia que el mismo tiene en la seguridad vial. Así lograremos, entre todos, ir mejorando la calidad de nuestra circulación, empezando por nuestra seguridad, al cambiar la idea de “apropiación insegura” de las separaciones entre vehículos, por la “cesión segura” de las mismas. 🚗



## Cuídate de ese peligroso Hormigueo en tu mano

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

**S**i trabajas todo el día en tu computadora y sientes un extraño hormigueo en tu mano o muñeca, tal vez no es una molestia pasajera.

Lo más seguro es que tengas el Síndrome del Túnel Carpiano.

El Síndrome del Túnel Carpiano es una patología que provoca dolor en el antebrazo, muñeca y mano. El túnel carpiano es un paso estrecho de ligamentos y huesos en la base de la mano.

En ciertas circunstancias puede haber inflamación o engrosamiento de estos ligamentos y tendones que forman parte de este túnel, causando compresión del nervio y desencadenando las molestias típicas del síndrome.

### Los síntomas

El síntoma principal es el dolor agudo en la muñeca que se acompaña de adormecimiento o entumecimiento en la mano. Si la presión continúa puede causar debilidad, dificultando abrir botellas o apretar objetos, e incluso atrofia los músculos de la mano.

### ¿Quiénes corren mayor riesgo de desarrollar esta enfermedad?

Este síndrome lo padecen personas que trabajan con sus manos y que realizan movimientos repetitivos como apretar o sujetar objetos, especialmente con las muñecas flexionadas. Por ejemplo, quienes trabajan con computadoras, operarios de maquinarias, deportistas de impacto en mano, músicos y mecánicos.

Este síndrome también puede ser hereditario y es más frecuente en mujeres. Además, se presenta en pacientes con artritis

reumatoide, diabetes mellitus e hipotiroidismo. También suele ser una complicación luego de fracturas de muñeca.

### ¡Tratamiento inmediato!

Es importante que acudas al médico si sientes estas molestias. Si el dolor es leve puede ser tratado mediante analgésicos, fisioterapia y, principalmente, mejorando las medidas ergonómicas en tu trabajo, o cambiando de actividad, si puedes hacerlo.

Generalmente, en pacientes que no les ha funcionado el tratamiento no invasivo, la cirugía es la alternativa. Consiste en la liberación quirúrgica del nervio mediano, abriendo más espacio entre este nervio y los tendones.

Actualmente existe una técnica poco invasiva, en la que el cirujano introduce una cámara diminuta dentro de la muñeca a través de una incisión quirúrgica muy pequeña, y así proceder sin daño alguno.

Es primordial evitar la presión sobre muñecas y manos, y sobretodo que éstas permanezcan descansando sobre superficies duras mientras se trabaja. 🚫







# Ilobasco

## Tierra de Artesanos del Barro

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

Ilobasco es un colorido poblado que se sitúa a 54 kilómetros de la capital de El Salvador, en el departamento de Cabañas.

San Miguel de Ilobasco fue el nombre que los españoles le dieron a este pueblo; es una población de origen Lenca y que según historiadores tuvo su primer asentamiento en el paraje llamado Sitio Viejo, a 6 km de su actual asentamiento.

Ilobasco es famoso por ser uno de los centros artesanales cerámicos más antiguos de El Salvador y Centro América. Se dice que esta actividad tiene origen en los años 1700 y que se ha logrado mantener hasta esta época.

Aquí podemos encontrar cuatro tipos de cerámica: tradicional (comales, ollas, sartenes, cántaros, macetas, etc.); popular (juguetes navideños como San José, la Virgen María, la mula, el buey y los Reyes Magos); decorativa (toda clase de adornos con diseños originales); y cerámica típica (esta es la que confecciona los muñequitos y adornos que representan la naturaleza y laboriosidad del pueblo salvadoreño, incluyendo las famosas "Miniaturas"). Actualmente es un sitio muy

frecuentado por turistas que llegan a ver la elaboración de las famosas artesanías hechas de barro, entre ellas las miniaturas que son elaboradas con una delicadeza incomparable, la mayoría de ellas de unos pocos milímetros. Fue Doña Dominga Herrera a sus 13 ó 14 años, al haber terminado sus estudios primarios y no teniendo la posibilidad de continuar estudiando, llega a su casa (siendo sus padres también alfareros) y comienza a elaborar una pequeñísima figura en barro y de allí en adelante fue su profesión, a tal grado que sus figuras fueron mostradas en una de las ediciones de la revista National Geographic de noviembre de 1944.

Famosas son también las sorpresas o figuras que están cubiertas y que al ser destapadas pueden revelar una verdadera sorpresa (¡¡algunas no aptas para menores de edad!!).

La gracia artística del artesano Ilobasquense es plasmada en la arcilla que moldea con sus manos desde la época precolombina. Ilobasco también es famosa por sus molineras artesanales (producción de dulce de atado). El pueblo celebra sus fiestas Patronales del 22 al 29 de septiembre dedicadas a su patrono San Miguel Arcángel.

Además, este sitio se consagra como uno de los centros alfareros más significativos del país debido a sus llamativas creaciones artesanales con técnicas muy propias de los tiempos de antaño.





### *El legado artesanal*

Se dice que las técnicas de alfarería inicialmente tuvieron un carácter prehispánico. Luego, las creaciones se perfeccionaron en la época colonial. Fue gracias a la innovación de María Domínguez Herrera, quien nació en 1911, que tuvo la iniciativa de crear muñecos miniatura con gran destreza en sus años de adolescencia. Inicialmente forjó pequeñas figuras relacionadas a los nacimientos alusivos a la época navideña y poco a poco dio lugar a las popularmente conocidas “sorpresas” miniaturas que son de carácter religioso como picarescas.

Cabe destacar que Herrera se consagró como una artista reconocida a nivel internacional por el periodista V.M. Nieto Garay en 1938; también por condecoraciones gubernamentales y una interesante publicación de la revista estadounidense “National Geographic” en 1944. Otros artesanos que acompañaron su legado artístico fueron Clementina Rosales, Julio César López, Florentino Herrera y Francisca Herrera, reconocidos miniaturistas.

Si desea conocer más sobre esta faceta de arte salvadoreño podrá visitar el Museo de Arte Popular en San Salvador, que expone una amplia colección de las mejores creaciones de barro elaboradas en este rincón de Cabañas.

### *Dónde comprar*

A lo largo de las calles de Ilobasco encontrará numerosas tiendas que exponen coloridas creaciones con materiales muy artesanales como el barro, morro, bambú, piedra, semillas y más.

Todos los objetos cerámicos que se comercializan en este rincón de Cabañas son piezas originales elaboradas con un talento espontáneo aprendidas por tradición familiar.

Sobre la calle principal de ingreso a Ilobasco, podrá visitar las siguientes opciones de compra:



### *Los Bolados*

Aquí encontrará coloridas creaciones de barro, madera y otros insumos con técnicas artesanales mejoradas. Hallará productos hechos de lámina, tela y morro. Encontrará imaginaria religiosa y animales miniatura o también de gran escala.

### *Cómo llegar*

Si procede desde San Salvador condúzcase por la Carretera Panamericana en dirección a Cojutepeque. Podrá tomar la ruta desde el Boulevard Constitución o ya sea, pasar por el Boulevard del Ejército, Soyapango. Su punto de referencia será la carretera donde están los desvíos hacia San Martín – Suchitoto; sin embargo deberá pasar de largo hacia Cojutepeque, departamento de Cuscatlán. Luego deberá tomar el desvío al municipio de San Rafael Cedros; desde este punto llegará a Ilobasco. 📍

### *Cerámica San Pedro*

Encontrará una variada gama de sorpresas miniaturas desde \$0.50 USD. Hallará también llaveros, los típicos nacimientos navideños, accesorios de hogar como pinturas de pluma de pavo, monederos, pulseras y otros recuerdos de hasta \$50.00 USD. Solamente admiten pagos en efectivo.

Abierto todos los días de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

### *ArfaBambú*

Podrá adquirir hermosas creaciones a base de barro negro procedente de Guatajiagua, Morazán desde \$1.00 USD a \$40.00 USD. También figuras en yeso de hasta \$6.00 USD. También otras creaciones de cerámicas con técnicas especializadas, bisutería, rompe vientos, juguetes hechos de morro y más.

Abierto todos los días de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.



# El Garrobo

Tomado de [www.culturacentroamericana.info](http://www.culturacentroamericana.info)



El Salvador es un país rico en flora y fauna. El garrobo es un reptil que abundaba hasta hace pocos años en el oriente del país y es preferido por las amas de casa en esa zona para la preparación de exquisitos platillos.

Aquí le compartiremos dos recetas: “Consomé de garrobo” y “Garrobo en algüashte”, una comida que según “creencia popular” es levanta muertos.

## *Consomé de garrobo*

El consomé de garrobo es un alimento exquisito y reconstituyente poderoso (según la creencia popular capaz de “levantar muertos”), el garrobo es un reptil similar a la iguana que mide en torno al medio metro. Estamos pues ante una receta muy original pero que es

muy difícil encontrar fuera de Centroamérica, aunque de forma creciente se consume en los Estados Unidos.

El garrobo es considerado como un alimento muy saludable y nutritivo, es bastante rico en proteínas y al parecer, con bajo contenido de colesterol. Su principal fama le viene como “energizante natural”. Los partidarios acérrimos del garrobo sostienen que su ingesta incluso posee “efectos curativos contra las enfermedades cancerígenas”, y además, atesora propiedades afrodisíacas.

La leyenda no queda ahí. En la práctica el garrobo tiene un próspero mercado. En El Salvador, existen numerosas granjas criadoras. Sólo este país exporta más de 30.000 garrobos anuales, en su mayoría a los Estados Unidos. Y todo al parecer por su efecto afrodisíaco.



Ingredientes: garrobo, cebolla, ajos, pimienta en grano, chile verde, hojas de laurel, perejil, hierba buena, cilantro.

#### *Preparación:*

El garrobo sin piel se secciona en partes, se cocina en un litro y medio de agua con las hierbas, hasta que la carne se ablanda. Luego se licuan el resto de ingredientes y se le coloca al caldo donde se cocinó el garrobo.

El platillo se sirve con limón, chile y tortillas.

#### *Garrobo en algüashte*

Ingredientes: garrobo, tomates, cebolla, chile verde, dientes de ajo, tomillo, pimienta en polvo, algüashte, margarina, y sal.

#### *Preparación:*

Se lleva el mismo procedimiento anterior, posteriormente se secciona en partes y la carne se fríe en margarina con cebolla, ajo sal, tomillo y pimienta a fuego lento hasta que la carne esté suave.

Se elabora el algüashte lavando y tostado la semilla de ayote sobre un comal, hasta que se dore. Le agrega una rajita de canela, pimienta de castilla y ajonjolí. Al molerla también se le agregan cebollas y tomates. Ese recaudo se espolvorea en el garrobo unos minutos antes de completar su cocción, quedando listo para servirlo y degustarlo. 🍴



*Claves en el servicio al cliente:*

# La rápida atención

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



Una de las principales claves en el servicio al cliente es la rápida atención.

Para dar un buen servicio al cliente, no basta con atender amablemente al cliente, sino que también es necesario atenderlo con rapidez.

Una atención de excelente calidad podría quedar arruinada si se le hace esperar de más al cliente. No hay nada peor para éste que tener que esperar demasiado, ya sea para que lo atiendan, para que le entreguen un producto, para que le brinden un servicio, etc.

Por ejemplo, en el caso de un restaurante, una buena comida podría quedar arruinada si el cliente tiene que esperar mucho a que alguien lo atienda, si tiene que esperar demasiado a que le sirvan su plato, si tiene que pedir repetidamente la cuenta, o si tiene que esperar más de lo normal para que le devuelvan su tarjeta de crédito.

Hacer esperar de más al cliente podría ser motivo suficiente para que éste deje de ser nuestro cliente y se pase a las filas de la competencia.

La rápida atención empieza por atender inmediatamente al cliente apenas éste ingrese al local de nuestro negocio.

Si estamos ocupados, al menos debemos acercarnos a él y decirle que enseguida lo estaremos atendiendo, decirle que tome asiento que pronto estaremos con él, es decir, hacerle saber que hemos notado su presencia y que en cuanto podamos lo vamos a atender.

Y una vez que hayamos escuchado su consulta, solicitud o pedido, debemos atenderlo o servirlo con la mayor rapidez posible.

Veamos a continuación algunos consejos que nos ayudarán a brindar una rápida atención al cliente:

- Crear procesos simples y eficientes: por ejemplo, haciendo uso de programas informáticos que nos permitan recibir con mayor rapidez los pedidos del cliente.
- Tener el número adecuado de personal: por querer reducir costos en personal, podríamos terminar por perder clientes. Hacer esperar de más a un cliente podría ser motivo suficiente para que nunca más regrese.
- Capacitar al personal: debemos capacitar y entrenar al personal en brindar un excelente servicio al cliente y, sobre todo, hacerle notar la importancia de brindar siempre una rápida atención.
- Delegar autoridad: debemos procurar que un mismo trabajador sea capaz de hacer concesiones, atender un reclamo, o solucionar un problema con un cliente; y así, evitar que el cliente tenga que estar siendo remitido a otros trabajadores, y que tenga que explicar su problema a todo el mundo.
- Incentivar el trabajo en equipo: debemos hacer que nuestro personal trabaje en equipo y no aisladamente. Nada es más irritante para un cliente que oír a un trabajador contestarle que no puede atender su solicitud porque él no era quien lo estaba atendiendo. 🚫

# ELITE

## SEGURO DE AUTOMOTORES




### Beneficios **ELITE**

- Devolución de refrenda de la tarjeta de circulación del vehículo asegurado, del 1er. año de vigencia de la póliza
  - Garantía sobre ruedas (Plan 0 Kms.)
  - Cero deducible en Talleres de Agencia de la red MAPFRE (Plan 0 Kms.)
  - Coordinador de emergencia para vehículo no asegurado
  - Responsabilidad civil en personas hasta \$25,000 por evento
  - Gastos médicos hasta \$10,000 por evento
  - Gastos funerarios hasta \$1,200 para el conductor
  - Gastos de grúa hasta \$1,200
  - Gastos legales hasta \$1,200
  - Cobertura en Centroamérica, México, Belice y Panamá
  - Renta de autos hasta por 5 días gratis
- Y muchos más.

 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA  
EL SALVADOR

Consulte términos y condiciones con su asesor de seguros o contáctenos directamente

 PBX: 2257-6666

 [lacentro@lacentro.com](mailto:lacentro@lacentro.com)

 [www.lacentro.com](http://www.lacentro.com)



## El trabajo bien hecho es la base del éxito

---

Sólo con esfuerzo y afán de superación se consigue llegar a ser grande

En MAPFRE, casi 35.000 personas y más de 70.000 colaboradores en 46 países de todo el mundo se esfuerzan cada día por hacer bien su trabajo. Para que cada una de las más de 23 millones de personas que ya confían en nosotros, puedan sentirse seguras y protegidas en compañía.



**MAPFRE**

Personas que cuidan de personas

EL GRECO 2014

