

# *Cultura de la Prevención*

# *Conciencia Aseguradora*

## *Año 2022*



# Contenido

Introducción	1
<b>Unidad 1</b>	<b>5</b>
<b>Origen y Concepto de Cultura</b>	<b>5</b>
Clasificación de Cultura	7
La Diversidad Cultural	9
<b>Unidad 2</b>	<b>13</b>
<b>La construcción de la Cultura de la Prevención</b>	<b>13</b>
La educación como base de la construcción de la cultura de la prevención	16
La conducta humana frente a los riesgos	20
La Cultura de la Prevención y la aleatoriedad	24
La Mutualidad como respuesta colectiva	27
Articulación entre el Estado, el Sector Privado y la Ciudadanía	30
<b>Unidad 3</b>	<b>34</b>
<b>Economía, Prevención y Seguros</b>	<b>34</b>
El seguro como herramienta de previsión	37
El Papel del Productor Asesor de Seguros en la generación de la Cultura de la Prevención	40
El Asesoramiento al cliente	42

# Introducción

En este manual estudiaremos la importante relación existente entre la actividad del Productor Asesor de Seguros y la Cultura de la Prevención.

Hemos visto, al desarrollar el tema “Introducción al Seguro” al comienzo de este curso, que el ser humano nunca está preparado para encarar momentos difíciles que la vida puede presentar, a los que todos estamos expuestos. Dijimos allí que el efecto de lo imprevisto y contingente de la realidad es lo que determina la necesidad de adherir a sistemas que puedan atender las pérdidas, surgiendo entonces la importancia de contar con un seguro con el que los riesgos son transferidos de una persona humana o jurídica a una aseguradora.

Ahora bien, más allá de esa transferencia, es trascendente que además se cumplan las medidas de prevención que impliquen reducir en su máxima expresión, la ocurrencia de aquello que no queremos que suceda, esto es el siniestro.

Y, precisamente, cuando en la prevención no se cumplen las medidas necesarias, aparecen consecuencias lamentables desde todo punto de vista. Ello tiene directa relación con el grado de aprendizaje cultural que la comunidad posea respecto de dicha prevención.

Por ello, se sostiene que, **a menor cultura de la prevención, mayor es la posibilidad de ocurrencia de eventos no deseados** que se podrían haber evitado.

En tal sentido, con sólo apreciar los grandes siniestros registrados a lo largo de la historia, veremos en prácticamente todos los casos que no se cumplieron las medidas indispensables para prevenirlos.

Así, por ejemplo, una de las peores catástrofes registradas en el mundo ha sido el **accidente nuclear de Chernóbil**. Ese trágico suceso tuvo lugar el 26 de abril del año 1986 en la central nuclear Vladímir Illich Lenin, situada al norte de Ucrania, que en ese entonces formaba parte de la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS).

La explosión allí acontecida generó mayor radiación que la liberada por la bomba atómica de Hiroshima y afectó unos 150.000 km<sup>2</sup> cuadrados. Un estudio de la Agencia Internacional de la Energía Atómica estima que unas 600.000 personas se han visto afectadas por ese hecho, además de las muertes acontecidas.

Luego de diversos estudios, se ha podido establecer que las causas del accidente aparecieron vinculadas a fallas eléctricas que llevaron a postergar las pruebas de seguridad para el horario nocturno. En razón de ello, el personal dedicado a esa tarea dispuso de menos tiempo y preparación para realizarlas. Asimismo, **no se siguieron las normas de seguridad** correspondientes durante dichas pruebas y, por otra parte, las señales de alarma del equipo, entre las 12:35 y 12:45 AM, **fueron ignoradas por el personal**.

Como vemos, lamentablemente, existieron fallas esenciales en las medidas de prevención.

En el ámbito nacional, la tragedia de Cromañón es otro triste ejemplo al respecto. El hecho fue un incendio ocurrido en la noche del 30 de diciembre de 2004 en “República Cromañón”, establecimiento ubicado en el barrio de Once de la ciudad de Buenos Aires. Allí, durante un recital de la banda Callejeros, se produjo **una de las mayores tragedias no naturales en nuestro país, dejando un saldo de 194 muertos y al menos 1.432 heridos.**

El local se encontraba habilitado con una capacidad de **1.031 personas**, mientras que en la causa judicial se asegura que ingresaron **al menos 4.500 personas**. Se verificó, luego del siniestro, que las salidas presentaban irregularidades que dificultaban la evacuación, como así también que el local contaba con una salida de emergencia obstaculizada por la presencia de vallas. La entrada principal también dificultó la salida debido a su propia estructura.

Como apreciamos, desdichadamente, aquí también no se respetaron las más elementales medidas de prevención.

Esos dos ejemplos, entre muchos otros que podríamos citar, nos demuestran que el incumplimiento de las medidas de seguridad necesarias frente a los riesgos genera consecuencias irreparables que podrían haberse evitado.

Ahora bien, en su actividad, el Productor Asesor de Seguros se encarga de asesorar a sus clientes y de verificar el estado de los riesgos y bienes a asegurar, a los fines de sugerir una cobertura

adecuada. En tal sentido, **actúa permanentemente como un importante actor de la prevención** ya que, precisamente, ilustra a personas y empresas sobre la trascendencia de anticiparse a las eventualidades que podrían afectarlos.

Una adecuada inspección previa del riesgo, el asesoramiento sobre las medidas de seguridad que podrían tomarse contra eventuales incendios, la implementación de mejores cerramientos y colocación de alarmas para prevenir robos, la existencia de cartelera visible indicando las vías de evacuación y/o la correcta capacitación del personal de las empresas para conocer cómo proceder ante un siniestro forman parte del desarrollo de una verdadera cultura de la prevención.

Por esto decimos que el tema que abordaremos resulta de medular importancia en la formación del futuro Productor Asesor de Seguros.

# Unidad 1

## Origen y Concepto de Cultura



En su origen etimológico, la palabra “cultura” proviene del latín *cultus* que significa “cultivo” o “cultivado”. Este término es el participio pasado de la palabra *colere* que significa “cultivar”. A partir del siglo XVIII, se comenzó a usar sistemáticamente el término “cultura” para referirse al conocimiento ilustrado.

Los romanos emplearon el término para referirse al trabajo realizado a fin de preparar la tierra para su cultivo, y para aludir al acto de redimir el culto a los dioses propios de los pueblos agricultores.

Durante el Renacimiento, se utilizó la palabra cultura para denominar el proceso formativo exclusivo de los artistas, filósofos y literatos, quienes ejercían el poder y conformaban un grupo de élite.

Fue Edward Burnett Tylor (1832-1917), antropólogo británico, que fuera considerado junto con el norteamericano Lewis Henry Morgan (1818-1881) como uno de los padres de la antropología moderna quien, en 1871, definía la cultura como "ese todo complejo que comprende el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, la ley, la costumbre y otras facultades y hábitos adquiridos por el hombre en cuanto miembro de la sociedad".

Franz Boas (1858-1942), otro antropólogo considerado como el "padre de la antropología norteamericana", manifestó en 1930 que: "la cultura incluye todas las manifestaciones de los hábitos sociales de una comunidad, las reacciones del individuo en la medida en que se ven afectadas por las costumbres del grupo en que vive, y los productos de las actividades humana en la medida en que se ven determinadas por dichas costumbres."

Por su parte, Bronisław Kasper Malinowski (1884-1942), fundador de la antropología social británica, definió en 1931 a la cultura como "esa herencia social (conjunto de rasgos, ideas, circunstancias sociales, etc., que se transmiten a los herederos o continuadores). Es el concepto clave de la antropología cultural,



la otra rama del estudio comparativo del hombre. Normalmente se la denomina cultura en la moderna antropología y en las ciencias sociales. La cultura incluye los artefactos, bienes, procedimientos técnicos, ideas, hábitos y valores heredados. La organización social (grupo de personas que interactúan entre sí, en virtud de que mantienen determinadas relaciones sociales con el fin de obtener ciertos objetivos), no puede comprenderse verdaderamente excepto como una parte de la cultura”.

Más tarde, en 1952, Alfred Louis Kroeber (1876–1960), investigador muy influyente en la antropología estadounidense a través de sus exhaustivos trabajos durante la primera mitad del siglo XX y Clyde Kluckhohn (1905-1960) antropólogo y sociólogo estadounidense, compilaron una lista de 164 definiciones de cultura en su obra: “Una reseña crítica de conceptos y definiciones”.

Aportando a la conceptualización, Ward Hunt Goodenough (1919-2013) sostuvo, en 1957, que: “la cultura no es un fenómeno material: no consiste en cosas, gente, conductas o emociones. Es más bien una organización de todo eso. Es la forma de las cosas que la gente tiene en su mente, sus modelos de percibirlas, de relacionarlas o de interpretarlas.”

## **Clasificación de Cultura**

Desde su clasificación, podemos apreciar algunas definiciones de cultura.

Clasificación de las definiciones de Cultura	
<b>Tópica:</b>	<b>La cultura consiste en una lista de tópicos o categorías, tales como organización social, religión, o economía</b>
<b>Histórica:</b>	<b>La cultura es la herencia social, o la tradición, que se transmite a las futuras a las generaciones</b>
<b>Conducta :</b>	<b>La cultura es el comportamiento humano compartido y aprendido, un modo de vida</b>
<b>Normativa:</b>	<b>La cultura son ideales, valores, o reglas para vivir</b>
<b>Funcional:</b>	<b>La cultura es la manera que los seres humanos solucionan problemas de adaptación al ambiente o a la vida en común</b>
<b>Mental:</b>	<b>La cultura es un complejo de ideas, o los hábitos aprendidos, que inhiben impulsos y distinguen a la gente de los animales</b>
<b>Estructural:</b>	<b>La cultura consiste en ideas, símbolos, o comportamientos, modelados o pautados e interrelacionados.</b>

En el uso habitual, la palabra "cultura" se emplea para dos conceptos diferentes:

- Excelencia en el gusto por las bellas artes y las humanidades, también conocida como “alta cultura”.
- Los conjuntos de saberes, creencias y pautas de conducta de un grupo social, incluyendo los medios materiales (tecnologías) que usan los miembros para comunicarse entre sí y resolver sus necesidades de todo tipo.

# La Diversidad Cultural



Muchos países del mundo consideran la diversidad cultural parte del patrimonio común de la humanidad.

El concepto de la interculturalidad apunta a describir **la interacción entre dos o más culturas de un modo horizontal y sinérgico**. Esto supone que ninguno de los conjuntos se considera por encima de otro.

Este tema no escapa a su observación por parte de los organismos internacionales. Así, por ejemplo, en la Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural, adoptada en el mes de noviembre del año 2001, se hace referencia a la diversidad cultural en una amplia variedad de contextos. El proyecto de Convención sobre la Diversidad Cultural elaborado por la Red Internacional de Políticas Culturales, en conjunto con entidades como ENCATC (Red Europea de Gestión y Política Cultural) y diferentes representantes de diversos continentes,

prevé la cooperación entre las partes en un número de dichos asuntos.

La diversidad de culturas refleja la multiplicidad e interacción de las culturas que coexisten en el mundo y que forman parte del patrimonio común de la humanidad. Según UNESCO, **la diversidad cultural es para el género humano tan necesaria como la diversidad biológica para los organismos vivos.**

La diversidad se manifiesta por las diferencias entre los lenguajes, creencias religiosas, prácticas del manejo de la tierra, en el arte, en la música, en la estructura social, en la selección de los cultivos, en la dieta y en otros atributos de la sociedad humana.

La Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural, adoptada por los 185 Estados miembros que la integraban en 2001, constituye el primer instrumento normativo internacional para preservar y promover la diversidad cultural y el diálogo intercultural.

Esas diferencias culturales también se aprecian en cada país a través de las diversas culturas existentes en las distintas regiones que las conforman. De todas formas, los distintos idiomas o costumbres no deberían ser un obstáculo para facilitar la comunicación o integración entre culturas o pueblos diferentes.

**La diversidad cultural ha fomentado, a su vez, el reconocimiento de aquello que resulta ajeno y el adecuado intercambio de conocimientos y valores tales como el respeto, la tolerancia, la comprensión y la convivencia entre**

**los diferentes grupos de personas que viven en un mismo espacio.**

Asimismo, la evolución de las comunicaciones y la búsqueda de alternativas laborales de las personas, a lo largo y ancho del mundo, ha sido un proceso que también ha impulsado la diversidad cultural como resultado de la movilización de millones hacia otras ciudades o países en busca de un mejor empleo y mayor calidad de vida.

De allí que, en la actualidad, resulta habitual que en una misma ciudad se encuentren personas de diferentes países con culturas y tradiciones ajenas al mismo. Esto, a su vez, ha permitido la formación de nuevos lazos de amistad y familiares **en los que se pueden conjugar la diversidad cultural sin mayores obstáculos.**

En el ámbito de nuestra actividad, nos encontramos también con diversas necesidades de cobertura que resultan disímiles a lo largo y a lo ancho del país.

En efecto, la diversidad de climas, costumbres, intereses económicos y/o riesgos a los que se encuentran expuestos las actividades productivas determinan la importancia de la elaboración de “seguros regionales” adaptables a cada sector y a las realidades existentes en nuestra geografía.

En tal sentido, desde FAPASA se enarbola el concepto de diversidad e inclusión, resultando necesario contemplar la situación de diversas minorías a las que se quiere brindar

visibilidad. La multiplicidad de opiniones y de puntos de vista enriquece el mercado asegurador, por lo que se busca robustecer, año tras año, la diversidad y la igualdad, no solo en lo que se refiere a las políticas de género, sino también en la integración de las diversas culturas y el reconocimiento de las distintas problemáticas de las diferentes regiones de nuestro país.

La actividad aseguradora se ve enriquecida por la mirada de todos, vale decir, por hombres y mujeres que quieran trabajar por el crecimiento del Seguro en general, y del Productor Asesor de Seguros en particular.

En el ámbito de la Superintendencia de Seguros de la Nación, la implementación de los microseguros en el mercado local constituye una medida dirigida a establecer un tipo de coberturas que podrá adaptarse a la realidad socio-cultural de cada región del país, y que permitirá incrementar el desarrollo del seguro entre los sectores más vulnerables.

Los microseguros deben resultar de fácil contratación, con plazos más beneficiosos para los asegurados, tendientes a promover una rápida resolución de los siniestros.

Recordemos que los microseguros son planes de seguros que, a diferencia de otro tipo de seguros, cuentan con planes específicos para ciertas poblaciones. De esta manera, un mismo riesgo podrá tener diferentes coberturas adaptadas a la realidad socio-cultural de cada región del país.

## **Unidad 2**

# **La construcción de la Cultura de la Prevención**



Al mencionar el término “cultura de la prevención” no estamos creando una nueva cultura, sino que el objetivo principal es educar para crear una nueva cultura preventiva.

Se trata de educar para generar la toma de conciencia sobre los peligros más importantes, adoptar nuevas conductas y una actitud responsable y de respeto por la protección de las vidas, el entorno y por las futuras generaciones.

**Cultura de la prevención también implica poder constituir una actitud colectiva mediante la concientización de la sociedad.**

Recordemos que el concepto de “cultura de seguridad” nace en los años 80 vinculado fundamentalmente a los accidentes mayores y, en concreto, al accidente nuclear de Chernóbil ya citado, cambiando su denominación a “**cultura preventiva**”. Con el tiempo, esta denominación se amplía al conjunto de riesgos y adopta una dimensión global.

En la actualidad, el desarrollo de cursos de primeros auxilios, seguridad vial, riesgos psicosociales o accidentes domésticos puede ser el inicio para la construcción de una cultura de la prevención, que luego debe dirigirse a la elaboración de planes específicos de implementación de medidas preventivas o de cultura preventiva en una organización pública o privada. Esto último debe desarrollarse de un modo planificado, coordinado y, sobre todo, convencidos de que ese esfuerzo tiene una repercusión positiva en generaciones futuras que conformarán la sociedad en su conjunto.

De tal modo, por ejemplo, a la hora de crear una cultura preventiva en las empresas, nos encontramos con dos elementos. Por un lado, la capacitación de todos aquellos que tienen funciones directivas o gerenciales. Y, por otro, la concientización



de los empleados y empleadas para generar un cambio de conciencia, adoptando conductas y actitudes responsables para la protección de la salud y del entorno.

En el sector asegurador se han implementado seguros tendientes a concientizar a la comunidad respecto de la importancia de la prevención frente al riesgo.

Así, el seguro obligatorio de automotores que tiene como objetivo principal la cobertura de los daños físicos sufridos por el denominado “tercero” en los accidentes de tránsito, o bien el seguro ambiental obligatorio que deben contratar las empresas que pueden afectar al medio ambiente con su actividad, resultan ejemplos de cómo, a través de estas pólizas de contratación obligatoria, se establecen instrumentos que llevan a fomentar en la sociedad, la importancia de la protección del ser humano.

En tal sentido, en el desarrollo de su actividad, los Productores Asesores de Seguros no resultan simplemente vendedores de pólizas sino asesores de riesgo. Existe una asimetría de conocimiento entre los asegurados, ya sean empresas o personas, por lo cual, es importante que el Productores Asesores de Seguros asesore adecuadamente, debiendo conocer el perfil de sus clientes, su capacidad de absorber pérdidas, las medidas de seguridad y mejoramiento de riesgos a sugerir y su perfil financiero general. Esto es, ser un verdadero consejero y no simplemente el vendedor de una póliza.

Por ello, es fundamental que exista un análisis preventivo detallado, de manera que, cada asegurado pague por su riesgo dichos riesgos.

## **La educación como base de la construcción de la cultura de la prevención**

Existen diversos ámbitos desde los cuales el desarrollo de la educación resulta de gran utilidad para la formación de una cultura de la prevención.

En tal sentido, uno de ellos es la educación vial (también conocida como educación para la seguridad vial). La misma es el proceso de adquisición, desarrollo e integración de las capacidades o competencias destinadas a promover la seguridad en el tránsito, mejorar las relaciones y conductas viales y prevenir los siniestros en las vías (evitando o minimizando los daños, cuidando el ambiente y salvando vidas). Es un proceso permanente de instrucción y aprendizaje (desde la etapa del preescolar y durante toda la vida) en materia de seguridad vial y promoción de una “cultura vial” en la sociedad. Este incluye las estrategias de prevención, políticas de precaución y normas legales en la materia que se desarrollan a través de conocimientos, destrezas, habilidades, hábitos, valores y actitudes.

Se denomina así “cultura vial” a la manera en cómo los seres humanos viven, sienten, piensan y actúan en, desde y para el cotidiano uso de los espacios de movilización y desplazamiento, lo que incluye aceras, calzadas, paseos y pasos peatonales, ciclovías, parques públicos, plazas, etc. Es decir, es el modo de proceder interactuando en la vía pública que debería basarse en el respeto y la cortesía, entre otros valores ciudadanos.

El objetivo de la cultura vial es prevenir siniestros entre los mismos vehículos o personas que transitan en la calle. Esto se logra a través de la educación, la concienciación y las normas, principalmente enfocados en la vida de cada individuo en tránsito, ya sean conductores, pasajeros, peatones, ciclistas, trabajadores viales, agentes, etc.

En Argentina, la Educación vial es obligatoria en todos los niveles formales ya que, desde el año 2007, forma parte de la currícula y es un contenido transversal y obligatorio.

Las escuelas constituyen el lugar ideal para la cimentación de aprendizajes significativos sobre el cuidado, ya que los niños y niñas terminarán trasladando su conocimiento hacia sus respectivas familias, generando así un sentido de conciencia sobre la importancia que tiene la prevención como herramienta de cambio.

Nuestro país, ostenta lamentablemente, uno de los índices más altos de mortalidad por siniestros de tránsito. Las últimas estadísticas dan cuenta que alrededor de 20 personas mueren por día; con 6.627 víctimas fatales por año y unos 120 mil heridos de distinto grado y miles de discapacitados.

Podríamos imaginar que es algo similar a si un avión de pasajeros cayera todas las semanas. Ello resultaría seguramente alarmante y llevaría a tomar medidas en forma inmediata, lo que no ocurre en lo referido a los siniestros de tránsito, tal vez, porque esas pérdidas de vidas humanas se producen de a dos, o de a tres, pareciendo no ser tantas.

Los accidentes de tránsito en nuestro país resultan la principal causa de muerte, en menores de 35 años, y la tercera sobre la totalidad de los argentinos. Poseemos el triste record de tener 8 o 10 veces más víctimas fatales que en la mayoría de los países desarrollados, en relación al número de vehículos circulantes.

Por tal motivo, resulta de singular importancia que el Productor Asesor de Seguros ayude a formar conciencia entre sus asegurados de tal problemática. Recordemos que el seguro de automotores es el más vendido en nuestro mercado asegurador. Es entonces, esa oportunidad, el momento ideal para ir formando una verdadera conciencia preventiva, demostrativa de la preocupación del Productor Asesor de Seguros por la vida de su cliente, por la seguridad de su familia. La participación en campañas de educación vial, a través de las distintas vías de comunicación con las que en la actualidad se cuentan, resulta un aporte importantísimo frente a esta problemática.

Otro de los ámbitos donde resulta sumamente importante la educación es el laboral.

En nuestro país, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) es el organismo del Estado nacional encargado de controlar

el cumplimiento de las normas sobre Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), así como de controlar a las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (ART), promover la prevención para lograr ambientes laborales sanos y seguros e imponer sanciones, en los casos en que corresponda.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece en su constitución “el principio de protección de los trabajadores respecto de las enfermedades y de los accidentes del trabajo”. Sin embargo, sobre la base de una serie de estimaciones realizadas por el organismo internacional, se afirma que para millones de trabajadores esto se sitúa lejos de la realidad. En el mundo, 2,02 millones de personas mueren cada año a causa de enfermedades y accidentes del trabajo, y 317 millones de personas sufren enfermedades relacionadas con el trabajo. Asimismo, se pierde por esa causa el 4% del PBI anual mundial.

Frente a tal diagnóstico, en 2003 la OIT adoptó un plan de acción para la seguridad y la salud en el trabajo, apelando al fortalecimiento de una cultura de la seguridad y la salud preventivas, la promoción y el desarrollo de instrumentos pertinentes y la asistencia técnica.

La Superintendencia de Riesgos del Trabajo como plataforma para la colaboración con la OIT y otros organismos e instituciones de seguridad y salud en el trabajo, se orienta en esta línea de acción realizando convenios, recomendaciones y resoluciones, las cuales se suman a la normativa vigente en la materia.

# La conducta humana frente a los riesgos



Tanto las personas físicas como las jurídicas, además de las organizaciones en general, tienden a adoptar diferentes conductas frente al riesgo, surgiendo un patrón en sus conductas que depende de la cultura, su nivel de educación y del desarrollo económico de la sociedad.

En términos genéricos, pueden señalarse tres actitudes frente a los diversos riesgos: la indiferencia, la prevención y la previsión.

## ✓ **Indiferencia:**

En este caso, la persona (u organización) es indiferente (deliberada o inconscientemente) cuando no adopta una actitud preventiva, por lo tanto, debe soportar con el patrimonio propio las consecuencias dañosas de la ocurrencia del riesgo, con el

riesgo que ello implica, ya que frente a un siniestro de magnitud podrá resultar insuficiente para indemnizar las consecuencias del mismo.

Una encuesta realizada en Argentina revela que:

- La noción de riesgo en la vida cotidiana está presente con mucha frecuencia en el 53% de la población, y con alguna frecuencia en el 34%. Es decir, que un 87% de la población es consciente del riesgo.
- El 62% de la población mayor de 18 años declara tener seguros. Este porcentaje se eleva en el rango 30-60 años, en el nivel socio económico alto medio y alto particularmente, con predominio de hombres bancarizados.

✓ **Prevención:**

Muchas personas (u organizaciones) tienden a adoptar una serie de medidas materiales destinadas a evitar la ocurrencia de un siniestro o minimizar las consecuencias del daño. Por ejemplo, el hábito del uso del cinturón de seguridad en los automóviles, la instalación de extintores de incendio o la colocación de alarmas. Esta actitud precavida es altamente valorada. Sin embargo, no puede suprimir totalmente la eventualidad de un siniestro, por lo cual, resultaría sumamente erróneo, elegir por tal motivo, no contratar un seguro.

### ✓ **Previsión:**

Finalmente, la tercera conducta es la previsión, que es la actitud que toman aquellos que deciden transferir a una aseguradora el impacto económico de los riesgos contratando una póliza.

Según la misma encuesta:

- El 79% de los encuestados declara que el cumplimiento de la aseguradora con lo pactado fue total y un 10% declara que el cumplimiento fue parcial.
- El 37,7% de población no usuaria de seguros manifiesta que no los posee, fundamentalmente, por razones económicas.

El no aseguramiento (vulgarmente y erróneamente mencionado como autoseguro) conlleva a que las personas (individuales o jurídicas) enfrenten con su propio patrimonio las consecuencias económicas de sus propios riesgos. En estos casos, deberían tomar la decisión de ahorrar para formar un capital futuro que permita, en caso de necesidad, recurrir a él para afrontar los efectos de un siniestro.

En contadas oportunidades, las grandes empresas con disponibilidades financieras para constituir un fondo económico o reserva retienen el riesgo.

En estos casos, al no haber una transferencia del riesgo a la aseguradora, no se benefician con el esquema solidario del seguro, eligiendo una modalidad que suele ser costosa e ineficiente.

En Argentina, y en las economías volátiles con historiales de inflación y baja calidad institucional, se ha erosionado, en parte,



el concepto de ahorro a través de los circuitos formales. Por esta razón, no se han desarrollado del mismo modo que en otros países los seguros de vida y retiro.

En consecuencia, el seguro es la alternativa más eficiente para prevenir riesgos por ser técnicamente eficaz para cubrirlos con la transferencia a un tercero (asegurador) que dispone de una organización y técnica que le permite garantizar la más adecuada compensación de aquellos.

A su vez, mediante el reaseguro, las aseguradoras pueden transferir una parte del riesgo, especialmente en el caso de elevados montos de capital asegurado, atomizando la exposición frente al posible siniestro.

El seguro es sinónimo de protección y no debe estar contaminado de riesgo moral o moral hazard. Recordemos que el término moral hazard procede del mundo del seguro y se refiere, en sentido estricto, al riesgo de que el asegurado, sabiéndose protegido frente al siniestro, adopte menos precauciones para evitarlo (o incluso, con un propósito fraudulento si el bien asegurado se ha sobrevalorado, induzca el siniestro, para cobrar la indemnización).

El riesgo moral está en la esencia de muchos seguros, obligando a las aseguradoras a tomar acciones para combatir y disuadir de esas conductas.

# **La Cultura de la Prevención y la aleatoriedad**

Los seres humanos están organizados no sólo por relaciones y actividades sociales habituales, sino también por la participación en una tradición cultural común.

La cultura se transmite a través del aprendizaje y del lenguaje. Las sociedades humanas en las que dicha cultura se transmite son entidades poblacionales que se encuentran interrelacionadas en un proyecto común, lo que les da una identidad de pertenencia. Estas agrupaciones distintas deben tener una representación en un territorio y un alto grado de acción social conjunta.

Desde esta mirada, la cultura es un atributo no de los individuos *per se*, sino de los individuos en cuanto miembros de un grupo.

Aprendemos nuestra cultura a través de la observación, escuchando, conversando e interactuando con otra gente.

Para hacer frente o adaptarse a las tensiones medioambientales, por ejemplo, los seres humanos pueden recurrir tanto a rasgos biológicos como a patrones de comportamiento aprendidos basados en los símbolos.

Las culturas están integradas por sus patrones sociales dominantes, así como por los temas, valores, configuraciones y visiones del mundo. En este marco, preparan a sus miembros individuales para moldear ciertos rasgos de la personalidad de los sujetos. De este modo, podemos observar que un conjunto

característico de valores centrales (claves, básicos) integran cada cultura y contribuyen a distinguirla de otras.

Para hacer frente o adaptarse a las tensiones medioambientales, por ejemplo, los seres humanos pueden recurrir tanto a rasgos biológicos como a patrones de comportamiento aprendidos basados en los símbolos.

Además de los medios biológicos de adaptación, los grupos humanos emplean también “equipos de adaptación cultural” que contienen patrones acostumbrados, actividades, y herramientas.

Al abordar los tipos de comportamientos, desde una observación antropológica podemos diferenciar el “adaptante” y el “maladaptante”. Un ejemplo: la manipulación creativa del entorno por el hombre puede fomentar una economía más segura (adaptante), pero también puede agotar recursos estratégicos (maladaptante).

A pesar del papel crucial de la adaptación cultural en la evolución humana, los caracteres y patrones culturales también pueden ser maladaptantes, amenazando la existencia continuada del grupo (supervivencia y reproducción).

Muchos patrones culturales modernos, como las políticas que fomentan la superpoblación, los sistemas inadecuados de producción de alimentos, el consumismo desmedido y la contaminación, parecen ser maladaptantes a largo plazo.

Más aún, las prácticas que son adaptantes o inocuas para una cultura podrían ser maladaptantes para otra.

Toda sociedad y, por ende, su cultura, determina formas de adaptarse y/o de comportarse frente al riesgo.

A su vez, **la aleatoriedad** se asocia a todo proceso cuyo resultado no es previsible más que en razón de la intervención del azar.

El resultado de todo suceso aleatorio no puede determinarse en ningún caso antes de que este se produzca. El estudio de los fenómenos aleatorios queda dentro del ámbito de la teoría de la probabilidad y, en un marco más amplio, en el de la estadística.

El término aleatoriedad se usa como sinónimo con un número de propiedades estadísticas medibles, tales como la carencia de tendencias o correlación, es decir, que no haya patrones que se puedan identificar.

Tal como hemos visto en la materia Introducción al Derecho de este curso, una de las características del contrato de seguros es su carácter aleatorio.

La Cultura de la Prevención y su transmisión entre las diversas generaciones permiten que la comunidad se posicione de manera distinta frente a lo inesperado pero probable. Así, por ejemplo, el uso del cinturón de seguridad, ha ido transmitiéndose como un elemento de prevención indispensable en lo relativo a la seguridad vial. En ese sentido, en nuestro país, la Ley Nacional de Tránsito N°24.449, sancionada en 1994, promueve la obligatoriedad de los elementos de seguridad vial (cinturón, casco y luces) en usuarios de vehículos de 4 y 2 ruedas que transitan en el ámbito nacional, manifestándose en dicha legislación la preocupación por la prevención frente a la alta siniestralidad vial.

# La Mutualidad como respuesta colectiva

La palabra “mutualidad” deriva del latín *mutuas*, que significa calidad o condición de mutuo, es decir, a lo que recíprocamente hacen dos o más personas. En el sentido etimológico, por mutualidad se entiende la asociación de varias personas para procurarse beneficios en común.

Desde el punto de vista económico social, **la mutualidad es una asociación con finalidades benéficas y en las que impera la reciprocidad en los miembros que la integran.** Esta asocia amigablemente a las personas con el objeto de procurarse, a través de un compromiso común y una acción recíproca, los beneficios de la combinación del ahorro y la asociación.

En nuestro país, **la Ley Orgánica de Mutualidades N°20.321** expresa en su artículo segundo que: “son Asociaciones Mutuales las constituidas libremente sin fines de lucro por personas inspiradas en la solidaridad, **con el objeto de brindarse ayuda recíproca frente a riesgos eventuales** o de concurrir a su bienestar material y espiritual, mediante una contribución periódica”.

La misma ley en su artículo cuarto indica: “son prestaciones mutuales aquellas que, **mediante la contribución o ahorro de sus asociados o cualquier otro recurso lícito, tiene por objeto la satisfacción de necesidades de los socios** ya sea mediante

asistencia médica, farmacéutica, otorgamiento de subsidios, préstamos, **seguros**, construcción y compraventa de viviendas, promoción cultural, educativa, deportiva y turística, prestación de servicios fúnebres, así como también cualquier otra que tenga por objeto alcanzarles bienestar material y espiritual. Los ahorros de los asociados pueden gozar de un beneficio que estimule la capacidad ahorrativa de los mismos”.

Como ya dijimos, esta forma asociativa surge con el propósito de hacer frente a necesidades comunes de determinados grupos sociales que se asocian voluntariamente con el fin de brindarse una serie de beneficios recíprocos. Estos beneficios se plasman en diversos tipos de servicios: salud, sepelio, sociales, económicos, recreativos, educativos, etc., que posibilitan la ayuda mutua entre los miembros o asociados.

La respuesta natural que los hombres y mujeres encuentran ante los diversos desafíos y necesidades es la ayuda mutua. Así, desde tiempos remotos, la colaboración ha sido una constante en la historia humana. **De la práctica de unirse y ayudarse entre iguales para hacer frente a los problemas comunes surge el mutualismo.**

En lo que hace al seguro, vemos que su historia se remonta a las antiguas civilizaciones griega, romana, probablemente a los babilonios e hindúes quienes efectuaban contratos a la gruesa financiando pérdidas.

Recordemos que, en la Edad Media, las asociaciones religiosas colectaban y distribuían fondos entre sus miembros en caso de muerte de alguno de ellos, continuando con ello hasta el moderno sistema actuarial y legal que rige todos los contratos de Seguros en sus diferentes ramas y coberturas.

Esta búsqueda por proteger sus intereses personales como los comunes a la sociedad en que se encuentra, nos remonta a la antigüedad cuando nuestros antepasados vivían en pequeños grupos que aprendían a soportar y hacer frente a las consecuencias de las desgracias a las que se encontraban expuestos constantemente. **Este principio de fraternidad en el que se apoyaban mutuamente constituye uno de los primeros vestigios que dan origen al Seguro** como medida de protección ante los riesgos sociales y naturales que atentaban contra sus vidas.

Así, descubrieron que en grupo era más fácil hacer frente a diferentes situaciones, como encontrar alimento, combatir animales, e inclusive las desgracias de la vida cotidiana eran más fáciles de sobrellevar. Por ejemplo: cuando un hombre moría, otro adoptaba a la familia que quedaba desamparada y adquiría la responsabilidad total para protegerla. Esto representa una noción muy primitiva de protección y seguridad pública que da origen a un riesgo compartido y, una vez que la unión y solidaridad entre varios individuos demostró fortaleza, se fueron eliminando algunos elementos de incertidumbre y de riesgo. **Es decir, se fueron encontrando respuestas colectivas frente a lo aleatorio.**

# **Articulación entre el Estado, el Sector Privado y la Ciudadanía**

En el contexto evolutivo que venimos explicando, desarrollar una cultura de la prevención no puede pensarse como una acción unilateral.

Muy por el contrario, se trata de un conjunto de acciones y compromisos que atañen a diferentes actores: el Estado, las instituciones privadas y la ciudadanía.

Veamos, a continuación, cuáles pueden ser las conductas esenciales a esperar en los mencionados protagonistas.

## **✓ Por parte del Estado:**

- Garantizar el debido cumplimiento de los marcos legales vigentes y la seguridad jurídica en el país.
- Implementar y sostener en el tiempo los controles correspondientes sobre el accionar de todos los implicados.
- Aplicar las sanciones correspondientes en casos de incumplimiento de cualquier actor social implicado.
- Contribuir en la disminución de siniestros con acciones específicas como mecanismo para promover y sostener el bien común y el bienestar social.



- Fomentar una conciencia de la prevención, de la solidaridad y del respeto por la vida propia y ajena.
- Diseñar acciones que sirvan para atender casos de urgencias.

Dentro de las áreas de inserción de las políticas públicas, pueden citarse a modo de ejemplo:

- Educación vial.
- Transporte.
- Seguridad e higiene en el trabajo.
- Cuidado del medio ambiente.
- Edificaciones.
- Educación.
- Medicina preventiva.

✓ **Por parte de las empresas aseguradoras:**

- Realizar evaluaciones de necesidades de los clientes acordes con los contextos en lo que están insertos.
- Adecuar las coberturas a esas necesidades.
- Promover acciones que favorezcan el desarrollo de la conciencia aseguradora como mecanismo para promover la cultura de la prevención.
- Colaborar en la implementación de políticas empresariales y/o industriales tendientes a disminuir los riesgos de higiene y seguridad en los puestos de trabajo.

- Desarrollar vínculos con sus asegurados para profundizar los mecanismos de asesoramiento permanente en la gestión de los riesgos.
- Asegurar la difusión de las derivaciones provocadas por altos índices de siniestralidad y accidentología.
- Contribuir a la investigación sobre causas y consecuencias de siniestros.
- Realizar acciones de capacitación permanente sobre prevención y gestión de siniestros de todo tipo.

✓ **Por parte del sector privado (empresas y/o industrias en general):**

- Realizar una gestión de riesgos acordes con el tipo de actividad que desarrollen.
- Promover acciones que favorezcan el desarrollo de la prevención entre sus propios empleados.
- Implementar políticas tendientes a disminuir los riesgos de higiene y seguridad en los puestos de trabajo.
- Visualizar la importancia de la prevención como herramienta para aumentar la productividad.
- Desarrollar vínculos con sus aseguradoras para recibir asesoramiento permanente en la gestión de los riesgos.

✓ **Por parte de la ciudadanía:**

- Interiorizar los mecanismos de prevención de siniestros hogareños, viales, laborales o de otra índole.
- Exigir la adecuación de las posibles coberturas de seguros en base a necesidades puntuales previamente analizadas con un agente competente en el tema.
- Desarrollar un espíritu previsor y planificador.
- Desarrollar un espíritu que valore la vida y el patrimonio propio y ajeno.

El futuro de la actividad aseguradora requerirá que los aseguradores observen las necesidades de los asegurables, a fin de desarrollar las nuevas coberturas necesarias.

# **Unidad 3**

## **Economía, Prevención y Seguros**



Analizado desde el aspecto económico, el seguro no solo permite a las personas humanas y jurídicas soportar pérdidas y emprender negocios, sino que también genera una dinámica alrededor de todos los actores intervinientes (Aseguradoras, Productores Asesores de Seguro, Reaseguradores). Así, las aseguradoras, por ejemplo, invierten las primas en diversos sectores para tener su patrimonio protegido y enfrentar los

siniestros. Negar que el seguro tenga una gran influencia en la economía sería un error.

La actividad aseguradora tiene un marcado acento financiero y económico. No se basa únicamente en cobros de primas y pagos de indemnizaciones, sino que desempeña la importante tarea logrando una redistribución de los capitales aportados por un elevado número de unidades patrimoniales entre las que resultan afectadas por las pérdidas (siniestros) que se produzcan en cualquiera de ellos.

Uno de los aspectos fundamentales de las aseguradoras es realizar una inteligente distribución entre los riesgos asumidos, en base a la frecuencia e intensidad vinculadas a la siniestralidad.

Desde el punto de vista macroeconómico, la institución del seguro proporciona dos grandes aportaciones:

- ✓ **Estimulo de la inversión:** el desplazamiento del riesgo que supone el seguro es muy provechoso desde un punto de vista social, ya que induce el emprendimiento de nuevas actividades económicas y puede afirmarse que, en ausencia de actividad aseguradora, el volumen de inversión sería menor y, en definitiva, disminuiría la renta y el bienestar de la población.
- ✓ **Contribuye a evitar las desigualdades:** el seguro evita los empobrecimientos extremos que tienen su causa en fallecimientos o siniestros, contribuyendo a una mayor equidad económica.

Como vemos, el seguro viene a ser una de las expresiones más ponderadas de la evolución macroeconómica, utilizándose con frecuencia la recaudación de primas como un indicador económico.

Las formas en que el seguro aporta sus servicios al desarrollo económico y social e incrementa la renta nacional son muy variadas:

- ✓ Permite el desarrollo de nuevas empresas que no se producirían si la garantía de reposición de la inversión en caso de siniestro.
- ✓ El propio costo del seguro se capitaliza e invierte, a su vez, en la economía nacional, tratándose, además, en su mayor parte, de inversiones a largo plazo. Es un poderoso instrumento de fomento y captación de ahorro.
- ✓ El seguro realiza una importante labor de prevención mediante la selección de riesgos y la adecuada cotización de primas. No puede entenderse fuera de un proceso de complementariedad entre el conocimiento técnico y la intervención social, es decir, no puede ser llevada a cabo sólo por técnicos, sino que requieren estrategias de participación.

# El seguro como herramienta de previsión

Destacaremos que previsión y prevención tienen significados diferentes. Ambos son procesos evaluativos de tipo anticipatorio. Prever se refiere a pronosticar o conjeturar un acontecimiento a partir de alguna señal o indicio con valor predictivo. Lo anticipado puede ser deseado o no deseado, positivo o negativo. No nos prevenimos de que ganemos un sorteo, nos aumenten el sueldo, o tengamos un buen clima si vamos a la playa, aunque si podemos pensarlo como posible. Podemos incluso, si está en nuestras manos, procurarlo, posibilitarlo.

Prevenir, precaver, implica impedir un efecto, ya sea mediante la evitación, o, si no es posible, mediante la preparación de una estrategia defensiva. En un ejemplo básico podríamos decir que si existe amenaza de lluvia, evitamos salir o llevamos un paraguas, por si acaso.

La **previsión de un riesgo conlleva una estrategia para superarlo**, sin que se alteren substancialmente nuestros planes.

**La prevención de riesgo implica su evitación.**

Esto lo saben bien las aseguradoras. Cubren un riesgo de forma que, si se produce, no altere básicamente la situación y circunstancias de quien lo sufre. Si una casa se viera afectada totalmente por un incendio, mediante la indemnización el asegurado podrá volver a construir una similar.

La prevención se refiere a la evitación del riesgo, colocando el acento en lo que no se quiere que suceda.

La prevención pertinente (o conveniente) consiste en disponer medidas simples, capaces de reducir significativamente la probabilidad del riesgo. La prevención no debe ser más costosa que el daño que se quiere evitar, sino que debe tranquilizar.

De tal manera, por ejemplo, si hemos de salir de viaje, tomamos precauciones básicas: comprobar el buen estado del coche, procurar un buen estado del conductor (descanso) y respetar las normas de tráfico.

Ahora bien, la previsión es una conducta frente al riesgo en donde se acumulan medios para poder atender situaciones de necesidad futuras y previsibles.

Esta previsión puede hacerse de dos maneras:

✓ **Previsión Individual:** el Ahorro/Autoseguro.

En este sentido, el ahorro es una cantidad dineraria que el individuo renuncia a consumir en el momento de su percepción y que permanece a su disposición. La finalidad de este es la de cubrir las necesidades futuras y, debido a esto, se incluye en los mecanismos de previsión. Pero como lo hemos indicado anteriormente, este sistema no resulta suficiente para la protección frente a los siniestros de importancia.



✓ **Previsión Colectiva:** la Mutualidad/el Seguro.

La entidad Aseguradora, formada por la asociación de personas, se reparte entre sí los riesgos que individualmente les corresponde, fijando las cantidades en las que cada uno de ellos contribuirá al resarcimiento de los daños o pérdidas colectivas.

El objetivo fundamental de una Mutualidad, como lo hemos señalado, es la constitución de un ahorro colectivo para enfrentar los riesgos individuales a un mínimo costo.

El seguro supone la transferencia de riesgos a una Aseguradora, entidad especialmente capacitada y establecida a tales fines que trata de eliminar algunas de las consecuencias económicas negativas de los siniestros para los patrimonios individuales. De esta forma, se busca que el importe de los daños o pérdidas que sufre una persona, humana o jurídica, se distribuya entre una comunidad de personas que la soporta de forma conjunta, con un efecto mucho menor que si el daño se presentara de forma individual.

La cobertura contratada elimina así la incertidumbre económica sobre el futuro, logrando fomentar el espíritu emprendedor de un gran número de personas que no se atreverían a lanzarse con sus esfuerzos y capitales si existiera el riesgo de perderlo todo.

# **El Papel del Productor Asesor de Seguros en la generación de la Cultura de la Prevención**



Tal como lo venimos analizando, la cultura de la prevención es el conjunto de actitudes y creencias positivas compartidas por todos los segmentos de una empresa sobre salud, riesgos, accidentes y enfermedades.

También podemos puntualizarla como la actitud proactiva de todos los integrantes de las familias, escuelas, empresas y comunidades en general para emprender acciones de prevención.

El Productor Asesor de Seguros tiene un papel importante en las relaciones con el cliente, y la prevención es un tema de

ocupación. Los hechos producidos en el marco de un débil accionar preventivo lesionan al individuo, al grupo familiar y a la sociedad, lo cual se manifiesta especialmente, como ya lo hemos visto, en los siniestros.

El Productor Asesor de Seguros, por su particular perfil, puede detectar en la comunidad las principales necesidades que, de ser satisfechas, contribuirían a atenuar el riesgo y a trabajar en la prevención, mejorando la calidad de vida de la zona. La distribución geográfica y su inserción social lo posicionan en una situación estratégica para erigirse en agente de cambio.

Los temas inherentes a la prevención de un riesgo son un **valor agregado** sustancial y de gran importancia en la tarea profesional. Es allí donde el asegurable valorará el asesoramiento que reciba de su Productor sobre estas cuestiones.

**Tener cultura de la prevención y generar conciencia aseguradora es una tarea vinculada a la gestión que realiza el Productor Asesor de Seguros como profesional que intermedia en la comercialización de los productos del mercado asegurador.**

Es quien debe convencer a las personas que el seguro no es un gasto sino una inversión, construyendo de esa forma una conciencia aseguradora.

# El Asesoramiento al cliente

Como ya hemos visto al tratar la materia “La Actividad del Productor Asesor de Seguros en esta unidad”, el artículo 10 inciso d) de la ley N°22.400, menciona como obligación del Productor Asesor de Seguros: **“ilustrar al asegurado o interesado en forma detallada y exacta sobre las cláusulas del contrato**, su interpretación y extensión y verificar que la póliza contenga las estipulaciones y condiciones bajo las cuales el asegurado ha decidido cubrir el riesgo”.

Esto resulta demostrativo de la importancia que reviste para la normativa que regula el ejercicio profesional que el profesional de la venta del seguro, esto es, el Productor Asesor de Seguros, asesore adecuadamente al asegurado.

No olvidemos que el artículo 12 de la ley de Seguros N°17.418 establece que: “Cuando el texto de la póliza **difiera** del contenido de la propuesta, la diferencia se considerará aprobada por el tomador **si no reclama dentro de un mes de haber recibido la póliza**”. Esto debe ser claramente informado al cliente, ya que forma parte de la creación de conciencia respecto de la importancia de conocer el contenido del contrato que acaba de formalizar.

Todo asesoramiento adecuado realizado en el inicio de la vinculación contractual permitirá un mejor entendimiento de los límites de la cobertura, y de los derechos y obligaciones que posee el contratante de la misma.

En el caso de las empresas, por ejemplo, es muy importante que el Productor Asesor de Seguros pueda realizar una entrevista con los directivos de ellas por dos razones:

- ✓ Para conocer las **estadísticas históricas de la misma** que le permitan tener una idea sobre la frecuencia e intensidad siniestral.
- ✓ Para **asesorar a la entidad sobre medidas de seguridad a tomar**, a fin de disminuir los eventuales riesgos y sus costos. De esta forma, su futuro cumplimiento permitirá que la prima a pagar en la póliza a emitir resulte más baja.

Los directivos de las entidades a asegurar resultan un elemento esencial al cual el Productor Asesor de Seguros debe entrevistar y asesorar. Diversos estudios han determinado que, en las empresas que poseen bajas tasas de siniestralidad, el compromiso personal de los cuadros gerenciales es fundamental, ya que su actitud e iniciativa por las mejoras de la seguridad de las instalaciones y sus trabajadores generan una evidente preocupación en todos por ir por el camino adecuado.

Una vez concretados los seguros (tanto de la empresa como los que hubieran contratado los propios integrantes de la misma), será fundamental que el Productor Asesor de Seguros, concurriendo a la entidad asegurada, efectúe capacitaciones con determinada periodicidad, especialmente sobre los factores de riesgo más comunes. Ello se podrá complementar con afiches, calcomanías y/o folletos informativos en lugares visibles, lo que

determinará que el Productor Asesor de Seguros cumpla adecuadamente con su función de asesoramiento.

Esta acción no sólo se corresponde con una buena y adecuada práctica comercial, sino también con el cumplimiento de un deber del Productor Asesor de Seguros. En efecto, el artículo 10 inciso h) de la ley N°22.400, establece como función del Productor Asesor de Seguros: “asesorar al asegurado durante la vigencia del contrato acerca de sus derechos, cargas y obligaciones...”.

Además, les permitirá a aquellos Productores Asesores de Seguros que cumplan con este deber legal y ético dinamizar su desarrollo profesional, ya que será muy importante incrementar la cantidad de clientes que son visitados y asesorados, luego de la concreción y emisión de la primera póliza que los ha relacionado comercialmente.

Así, el asesoramiento a los asegurados repercutirá en un nivel más amplio, pudiendo influenciar en la sociedad en su conjunto.

De esta forma, con acciones de asistencia y capacitación se podrá influenciar y provocar cambios culturales, así como establecer enseñanzas sobre aspectos preventivos que beneficiarán a la comunidad propiamente dicha, **actuando entonces el Productor Asesor de Seguros como verdadero protagonista de la Cultura de la Prevención.**