

MAPFRE | MÉXICO



## MAPFRE MÉXICO COMIENZA LA MUDANZA HACIA SUS NUEVAS OFICINAS CORPORATIVAS UBICADAS EN EL CORAZÓN DEL PASEO DE LA REFORMA

**El proceso de cambio implicará la movilización de casi 600 personas.**

Méjico D.F., a 2 de octubre de 2013. 66 millones de dólares de inversión y prácticamente 3 años de intenso trabajo se concretaron el pasado 23 de septiembre, con el inicio de la mudanza de más de 600 colaboradores hacia el nuevo edificio de **MAPFRE México**, ubicado en Paseo de la Reforma 243, una de las zonas con mayor plusvalía en América Latina.

Corredores Locales y Globales a cargo de Ángel Fernández Kegel y José Armando Montenegro Barranco respectivamente, tuvieron el honor de ser los primeros habitantes de la nueva Torre MAPFRE, con la movilización de prácticamente 200 colaboradores de la compañía.

En un ambiente lleno de fiesta, emoción, pertenencia y orgullo, todos y cada uno de los nuevos habitantes fueron ocupando sus espacios a lo largo de un día, que sin lugar a dudas, será un parteaguas histórico para esta aseguradora en el país.



El Presidente Ejecutivo de MAPFRE México, José Ramón Tomás Forés, señaló en su discurso de bienvenida "que el permanente proceso de evolución de la compañía, que ha tocado uno de sus picos más altos con la instalación de la nueva Torre MAPFRE, le permitirá a los colaboradores de la empresa, aprovechar estratégicamente estos nuevos espacios y herramientas, con lo cual, podrán potenciar aún más sus capacidades y habilidades profesionales, en aras de continuar

aportando al crecimiento de MAPFRE México y al compromiso irrestricto de consolidarse como la aseguradora global de confianza".

Continuó, al señalar que el funcionamiento de esta nueva infraestructura "refleja fehacientemente el espíritu de la renovada misión de la compañía, que busca avanzar constantemente en el servicio y en desarrollar la mejor relación con sus clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad en general, y que a la vez, enmarca y proyecta los valores de solvencia, integridad, vocación de servicio y de ser el equipo comprometido que es MAPFRE México, además de demostrar la confianza que la empresa tiene en el país".

Posteriormente, ya entrando en los detalles específicos de la obra, el Presidente Ejecutivo de MAPFRE, anunció que toda la ingeniería, la arquitectura y los detalles de diseño del nuevo edificio fueron concebidos bajo el concepto de agile working, con lo cual se buscará fortalecer los estándares de vida laboral que la empresa le ofrece a su gente.

"Entre los criterios en los que se hizo hincapié", apuntó el Presidente de MAPFRE, "está por un lado, la generación de espacios abiertos, amplios, luminosos y de fácil circulación, para favorecer la interacción entre los equipos de trabajo y otorgar la máxima flexibilidad para manejar su día a día en la oficina".

Por otra parte, dijo, se promoverá una modalidad de trabajo más sustentable, a través de un programa de reducción de la impresión y una gestión de residuos, a través de la disposición de islas de reciclado para materiales orgánicos, plásticos y papeles por separado, además de contar con uno de los equipos de impresión más modernos de México.

En este tenor, José Ramón Tomás, señaló algunas de las especificaciones técnicas más relevantes del nuevo edificio:

- Con sus 124 metros, Torre MAPFRE será uno de los edificios más altos del país.





Siganos en twitter  
@ElAsegurador



**Audatex**  
a Solera company

Líder en gestión  
global de siniestros



Audatex LTN.  
Tel: 55 3003 3100  
[www.audatex.com.mx](http://www.audatex.com.mx)



Fundador: Genuario Rojas M.

Director General: César Rojas R.

ISSN-1561-2392 Número 695

Año XXIX

México, D.F. a 30 de septiembre de 2013

Publicación Quincenal

# Ingrid y Manuel podrían convertirse en la mayor catástrofe natural en la historia de México: AMIS

Alma G. Yáñez  
Villanueva y Luis Adrián  
Vázquez Moreno  
[@pea\\_alma](mailto:@pea_alma) y [@pea\\_lavm](mailto:@pea_lavm)

**S**egún la apreciación de los gobiernos federal y estatales, los daños producidos por la combinación del huracán *Manuel* y la tormenta tropical *Ingrid* podrían convertirse en el mayor desastre ocasionado por fenómenos naturales en la historia de México. Al cierre de esta edición, la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) dio a conocer que el monto ge-

neral sería aproximadamente de 75 mil millones de pesos en pérdidas materiales y humanas, pero que de éstas sólo alrededor del 20 por ciento estaban aseguradas y, por lo tanto, obtendrán una indemnización.

Así lo indicaron en conferencia de prensa Recaredo Arias y Luis Álvarez Marcén, director general y director de Daños y Autos, respectivamente, de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS); y reiteraron que las pérdidas aseguradas podrían alcanzar entre 12 mil y 15 mil millones de pesos debido a que en las zonas afectadas no hay mucha penetración del seguro.

En su intervención, Luis Álvarez dijo que hasta este momento ha habido 345 casos de diversos giros y tipos de seguros que importan 2,400 millones de pesos en *Ingrid*. Además, 450 casos que suman más de 4,400 millones de pesos en estados impactados por *Manuel*.

El director de Daños detalló que en Automóviles asegurados, "nos han reportado más de 600 casos para los estados afectados por *Ingrid*, y más de mil 200 en los afectados por *Manuel*. Estimamos que tendremos alrededor de cuatro mil vehículos asegurados dañados, con un impacto estimado de 150 millones de pesos".

sigue en la página 12

El Asegurador Periódico

<b>EDITORIAL</b>	<b>02</b>	<b>COACHING</b>	<b>10</b>	<b>AMASFAC</b>	<b>14</b>
<b>PLAN DE NEGOCIOS</b>	<b>18</b>	<b>VISIÓN EMPRESARIAL</b>	<b>22</b>	<b>REFLEXIONES</b>	<b>23</b>

## SE DICE...

Genuario Rojas M.

@GenuarioRojas

- **CNSF: avances puntuales**
- **Siniestro: gran ocasión**

**MANUEL AGUILERA VERDUCZO**, presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), presentará el 25 de octubre del año en curso una evaluación puntual de los avances que guarda el proceso de consulta relacionado con la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF), que es la regulación secundaria de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas que, ya promulgada en abril de este año por el presidente **ENRIQUE PEÑA NIETO**, entrará en vigor el 4 de abril de 2015...

sigue en la página 06

## VI Foro de El Asegurador® reúne a más de 600 agentes de seguros y fianzas



La convocatoria del VI Foro para Agentes de Seguros y Fianzas, que organiza anualmente EL ASEGURADOR, reunió a más de 600 personas de distintas partes del país, que se dieron cita para desarrollar aún más sus conocimientos sobre la forma de comercializar los productos, una actividad que toma en cuenta el entorno político, económico y social de México, la importancia del servicio a profundidad, el desafío de

imaginar y alcanzar nuestras pequeñas y grandes cumbres, así como el punto crítico de especialistas en promoción de servicios y productos. Tres días de gran intensidad académica y social sirvieron para que por vez primera, se abriera un espacio educativo para los sub 40, esa generación que está en vías de llegar a la cuarta década y que necesita orientación y conocimiento para que dé

con firmeza el paso al siguiente nivel: ser agente empresario con una amplia comprensión del entorno, el negocio y la pasión que se requiere para desarrollar su labor. En la próxima edición de EL ASEGURADOR, usted encontrará el reporte de cada una de las pláticas de este evento hecho para los agentes de seguros de México.

# EDITORIAL

## SEGUROS: UNA QUINTA PARTE



**L**as fuerzas desatadas por la combinación de la tormenta tropical *Ingrid* y el huracán *Manuel* causaron severos daños en 26 de los 32 estados que conforman el territorio mexicano. El gobierno federal incluso ya declaró que, por los daños materiales y el impacto económico que tales fenómenos ocasionaron, la catástrofe podría convertirse en la peor de todos los tiempos de la vida del país.

La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) estimó que el costo total de la destrucción de bienes y vidas llegará a unos 75 mil millones de pesos, de los cuales alrededor de 20 por ciento será indemnizado por el sector asegurador, debido al bajísimo volumen de aseguramiento en Daños.

El Fondo Nacional para Desastres Naturales (Fonden) aportará 12 mil millones de pesos para la reconstrucción del país, monto que será insuficiente: Los especialistas en la materia estiman que la indemnización promedio que recibirá cada afectado no excederá los 10 mil pesos.

Para reconstruir las carreteras afectadas, el gobierno federal necesitará recursos por 40 mil millones de pesos. Pero salió a relucir que algunas infraestructuras gubernamentales carecen de un seguro desde el sexenio pasado. Tal es el caso de la Autopista del Sol, seriamente dañada.

La AMIS destacó que ante emergencias como ésta el sector asegurador es financieramente solvente para cumplir con sus compromisos con los asegurados. Las aseguradoras tendrán poco que indemnizar en aquellas regiones del país que por su pobreza no cuentan con los recursos para asegurar los bienes que llegan a poseer.

Como se sabe, sólo el 5 por ciento de casas habitación y el 27 por ciento del parque vehicular está asegurado. Sin embargo, hay otro segmento pobla-

cional, el medio, al que también afectó la destrucción, y tampoco tenía asegurado su patrimonio. Para conformar este desolador panorama influyen la desinformación y la creencia de que "aquí nunca nos va a pasar nada". Una simple cobertura que no es a final de cuentas onerosa, alejó a muchas familias de la posibilidad de recuperar cerca del 80 por ciento de sus pérdidas. Hoy, lo perdieron todo.

Para los aseguradores, el desafío estriba en desarrollar productos incluyentes, canales de distribución, estrategias de comunicación y campañas que privilegien la prevención y el uso extendido del aseguramiento.

Crear cultura de prevención y de seguros ha sido hasta ahora un anhelo puesto en los discursos, pero falta mucho para concretarlo en los hechos; al margen de que, como se ha dicho, ni ante un evento catastrófico como el referido no hay ni habrá Fondén que alcance, ni otros recursos.

La ruta es hacer lo que se tenga que hacer para educar a la sociedad en materia de prevención. A la industria aseguradora le toca asumir un costo financiero relativamente bajo y reflexionar sobre un plan que incluya acciones de fondo y permanentes para educar, cultivar y acercar sus servicios a una sociedad hoy desatendida e ignorante de los beneficios de contratar un seguro.

A partir de la prevención y la cultura en la materia, hacerle frente al embate de la naturaleza será menos doloroso para quienes resulten afectados y más gratificante para las empresas que aspiran a velar por la protección de los bienes y la vida de la sociedad. En síntesis, éste es un nuevo llamado a sumar voluntades y, sobre todo, a pasar de las palabras a los hechos, ahora que la convivencia con el riesgo hidrometeorológico será cada día más frecuente y de grave impacto.

## DIRECTORIO

ISSN-1561-2392

Editado y distribuido por:  
PEA COMUNICACIÓN,  
S. DE R.L. DE C.V.  
Insurgentes Sur 933, 2º Piso, Desp. 201  
y 202, Col. Nápoles, 03810 México, D.F.,  
Tel. y Fax: 3626 0495, 3626 0498, 5440 7830  
y 5440 7831; www.elasegurador.mx

### FUNDADOR

Genuario Rojas Mendoza  
genuario@elasegurador.com.mx

### CONSEJO EDITORIAL 2013

Claudia Elena Aragón  
Ernesto Ramírez  
Jorge Barba  
Verónica Alcántara  
José Abraham Sánchez  
Ethel García  
Hugo Butrón  
Luis Barros y Villa

### DIRECTOR GENERAL

César Rojas Rojas  
crojas@elasegurador.com.mx

### DIRECTORA COMERCIAL

Laura Edith Islas Yáñez  
lauraislas@elasegurador.com.mx

### EDITOR EN JEFE

Luis Adrián Vázquez Moreno  
lavazquez@elasegurador.com.mx

### REDACCIÓN

Ana Laura Martínez Padilla  
almartinez@elasegurador.com.mx  
Alma G. Yáñez Villanueva  
ayanez@elasegurador.com.mx

### FOTOGRAFÍA

Reymundo Martínez Merino  
rmartinez@elasegurador.com.mx

### DISEÑO

Claudia Araceli Rojas Rojas  
produccion@elasegurador.com.mx

### PUBLICIDAD

Patricia Álvarez Rivera  
Xanath Sánchez Ceballos

### ADMINISTRACIÓN

Briza Islas Yáñez  
administracion@elasegurador.com.mx

### SUSCRIPCIONES

Mayra Solís Tenorio  
suscripciones@elasegurador.com.mx

### ASESORÍA JURÍDICA

Lic. Gerardo Trigueros Gaisman

**EL ASEGURADOR:** periódico quincenal con circulación entre profesionales y empresas de los sectores asegurador, afianzador y ejecutivos de la industria, el comercio y los servicios de la República Mexicana y de seguros y fianzas en el extranjero.

Número de reserva al título en Reservas de Derechos de Autor 58-85; núm. de Certificado de Licitación de Título 2500 y núm. de Licitación de Contenido 1601.

Registro postal Núm. PP09-1528.

Autorizado por Sepomex.

Impreso en Milenio Diario, S.A. de C.V.  
Avenida No. 17, Col. Granjas Esmeralda  
09810, México, D.F.

Año XXIX No. 695

Visíte  **El Asegurador.mx**



# La LISF no fue creada para hacer crecer el seguro en el corto plazo, sino para las próximas tres décadas

Luis Adrián  
Vázquez Moreno  
@pea\_lavm

**A**poco más de un año de que entre en vigor la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF) parecería incongruente que la autoridad manifestara que, si esa ley no existiera, a la industria aseguradora no le pasaría nada: continuaría con su sana operación y sin riesgo de caer en insolvencia. Y eso tiene una explicación: la LISF no fue pensada con el objetivo de resolver retos de corto plazo, sino para establecer las condiciones idóneas de eficaz competencia dentro de un mercado global para los próximos treinta años; un mercado global bajo el cual el regulador deberá definir su nuevo papel en las compañías de seguros ante este cambio legal (y cultural).

Lo anterior fue expresado por Manuel Aguilera Verduzco, presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), al hablar de la nueva legislación en materia de seguros y de los nuevos retos y oportunidades que esto implica. La charla tuvo lugar durante un seminario de capacitación organizado por la Asociación Mexicana de Promotores de Seguros (Aspro), que preside Osvelia Gómez Monter.

Aguilera Verduzco agregó que muchas de las premisas sobre las cuales fue asentada la nueva ley se desprenden de las lecciones que la crisis económica de 2008 les impatió a las industrias de seguros de México y el mundo. En ese sentido, dijo, trabajar en esquemas reglamentarios que catapulten el desarrollo de largo plazo y al mismo tiempo crear un ambiente competitivo que motive la llegada de mayor capital de inversión a nuestro país serán factores determinantes para el crecimiento de esta industria.

El presidente de la CNSF subrayó que el gran desafío que en la actualidad están viviendo las aseguradoras es adaptarse a trabajar y mejorar su sistema de operación con base en el concepto de administración integral de riesgos, fortaleciendo el gobierno corporativo y desarrollando una nueva cultura de revelación de información.

En el mismo evento, María de los Ángeles Yáñez, directora de Desarrollo y Proyectos Estratégicos de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros

(AMIS), señaló que entre los desafíos más apremiantes que enfrenta la industria están los de interpretación, porque en este terreno nadie sabe aún qué pasará en el mercado, y los más enterados consideran que todo se desarrollará en función del nivel de apalancamiento, reservas, mezcla de negocios y políticas de inversión, y aquí las condiciones óptimas no son para las empresas grandes ni para las chicas, sino para quien logre una buena comprensión y una lectura omniabarcante de cómo desarrollarse ante este nuevo escenario.

¿Cómo vamos a materializar en la práctica cotidiana los conceptos de los 510 artículos (divididos en 13 títulos) que contiene la LISF? Su interpretación puede ser heterogénea si no se analiza con detenimiento que en un momento dado lo que derive de cierta lectura puede convertirse en una debilidad o en una fortaleza para la industria. Quizá en este nuevo escenario ser pequeño sea una ventaja, pero probablemente no lo sea tanto a la hora de aplicar la ley.

La directora de Desarrollo y Proyectos Estratégicos de la AMIS pronosticó que en el proceso de adaptación al nuevo entorno reglamentario algunos negocios



Manuel Aguilera Verduzco



Maria de los Ángeles Yáñez

posiblemente serán vendidos o cerrados y que en las estructuras organizacionales se generarán nuevos puestos, otros desaparecerán y habrá nuevas y más amplias responsabilidades para los funcionarios. "Entraremos en una nueva era en la que los consejeros requerirán comprender su nivel de responsabilidad y los efectos que desencadenará su participación".

La ley, añadió María de los Ángeles Yáñez, le dará orden y visión estratégica a la industria, porque las aseguradoras ya no pretenderán asegurar todo sin selección. Muy seguramente, su visión de mercado se hará más selectiva y estratégica y, dependiendo de su apetito de riesgo, se tomarán decisiones que irán desde incursionar en nuevos nichos de mercado hasta retirarse de otros y abocarse a desarrollar el máximo potencial del rubro que decidan atender.

Como conclusión, Yáñez consideró que la LISF tendrá muchos impactos en la forma de gestionar, por lo que es necesario que las aseguradoras se esmeren por entender los alcances de los cambios regulatorios y se den a la tarea de diseñar planes de trabajo y presupuestos que garanticen una sana transición.

**La cosa más difícil de entender en el mundo es el impuesto sobre la renta**

Albert Einstein

71% de nuestros lectores está ubicado en los Niveles Socioeconómicos ABC+



¿ a quién  
le estás  
hablando ?

# Reciben agentes Amasfac testimonio de éxito de Sherry Barton, miembro de la MDRT

César Rojas  
@pea\_crojas

**E**l X Seminario de Alto Nivel de Seguro de Vida y Líneas Personales contó con la presencia de Sherry Barton, miembro de la Mesa Redonda del Millón de Dólares, quien vino especialmente para compartir algunas de las ideas que la han llevado a tener éxito.

"Yo siempre les digo a los agentes que apunten alto, que vuelen con las águilas, porque estoy convencida de que es mejor apuntar alto y fallar que apuntar bajo y lograrlo", dijo Barton a los agentes reunidos en Acapulco.

Barton aconsejó tomar todos los días un momento para soñar y reflexionar sobre el valor del trabajo del agente: "Soy exitosa porque creo que lo que ustedes y yo hacemos por las familias no puede hacerlo ninguna otra profesión. Cuando se trata de servir a la humanidad, nuestra profesión está en lo más alto de la lista".

Barton concibe su oficio de manera particular, pues habla de que "vende dinero": "Sí, vendo dinero para que la viuda pueda seguir vistiendo como esposa, para que los niños puedan ir a la universidad y los negocios puedan subsistir cuando los clientes no estén. El día en que una de estas personas muere o queda discapacitada, ese día las cuentas comienzan a llegar por todos lados. Nosotros, en última instancia, vendemos dignidad".

En el escenario del seminario de Amasfac, Sherry luce entusiasmada de compartir sus ideas. Es una de sus características, y a menudo la gente le pregunta de dónde saca su enorme entusiasmo. La respuesta está en su propia historia.

Cuando estaba a punto de graduarse de la Universidad de Oklahoma contraíó matrimonio, y poco tiempo después su esposo fue enviado fuera del país para una misión del Ejército. En cuanto ella se graduó lo alcanzó.

En julio de 1970 ambos regresaron a Estados Unidos y en febrero de 1971 nació su primera hija. Pocos meses después, Sherry regresó a Oklahoma City, divorciada: su matrimonio no funcionó.

Dos años después encontró a Lou, con quien se casó y engendró a su segunda hija. La vida se arregló, compraron una casa, una vagoneta y se convirtieron en la imagen de la familia estadounidense modelo. En ese gran momento decidieron comprar una zapatería y hacer realidad el sueño de Lou de tener su propia empresa, mientras Sherry trabajaba en mercadotecnia para una compañía.

Un año después, a Lou le diagnosticaron cáncer y comenzó su tratamiento. Poco antes habían cancelado su seguro de Vida e Incapacidad. No hubo nadie que les dijera que no debían hacerlo. Estaban ahora por su cuenta. Sherry, conservadora como es, siempre ahorró.

En noviembre de 1986 el cáncer de Lou se expandió. De pronto, Sherry era esposa, madre de dos, con empleo y atendía la zapatería de Lou. Además, era la fuente de fortaleza para la familia. En julio de 1987 decidió liquidar la zapatería. A fin de cuentas, era el sueño de Lou, no el de ella.

En ese tiempo su contador le sugirió que platicara con un amigo que tenía en New York Life. Él le dijo: "Deberías

los papeles para integrarse a New York Life.

"Tenía miedo, tenía que mantener las cosas marchando; así que me comprometí con mi gerente a entregar dos solicitudes a la semana, para poder vender 100 al año. Eso, me había dicho, me daría éxito. Además, me haría calificar a la MDRT."

Sherry ni siquiera sabía qué era la MDRT, pero todo mundo le decía que

***La belleza de este negocio es que puedes salir de esa cita e ir a ver a una persona completamente diferente***



Sherry Barton y Ricardo Medrano, vicepresidente de Amasfac Ciudad de México

cobrar por lo duro que decidías trabajar y no por lo que alguien cree que vales". Pero ella tenía un cheque seguro, pues ganaba 11 mil dólares al mes y le habían prometido un bono en septiembre.

Para ese momento Lou estaba en remisión. Llegó septiembre, y el bono no apareció. "Debes entender nuestra posición", le dijeron en la empresa. Cuando regresó a casa le platicó a Lou que no habría bono, y él le aconsejó que debería trabajar en New York Life, que ahí le iría bien.

El lunes siguiente Sherry fue a su empresa y dio las gracias por 10 años de trabajo. Ese 2 de octubre de 1987 firmó

tenía que estar ahí, en la élite de esa profesión a nivel mundial.

Durante los primeros días de Sherry en la empresa Lou pasó de remisión a cáncer terminal. Sherry trabajaba hasta altas horas de la noche. Sus hijas no sabían qué era lo que hacía, pero resentían su ausencia en la casa.

"Siete meses después, mi Lou perdió la guerra y me dejó con mis hijas y sin un seguro. Pero no tenía tiempo para ponerme a llorar. Mis hijas me necesitaban, y yo estaba ahí para ellas", cuenta Barton.

Hoy sus hijas ya saben lo que hace. "¿Alguno de ustedes ha entregado un

cheque a un beneficiario de seguro de Vida?", preguntó Sherry. "Nosotros vivimos del seguro de Vida; pero, una vez que entregamos nuestro primer cheque, el seguro de Vida comienza a vivir en nosotros."

Por eso, dijo, es importante estar orgullosos de la carrera de agente de seguros: "Si quieras ser feliz un día, ve a pescar; si quieras serlo por una semana, toma vacaciones; si quieras serlo por un mes, cásate; si quieras ser feliz por un año, hereda dinero. Pero, si quieras ser feliz toda la vida, entonces aprende a amar lo que haces y a sentirte orgulloso de ello".

Barton compartió sus tres pasos para ser exitoso en esta industria. "No hay manera fácil de ganar dinero aquí. Si la hubiera, todo mundo querría hacerlo. Pero siempre digo lo siguiente a los agentes que empiezan:

**1 Llena dos solicitudes por semana.** Mi primer gerente me dijo que, haciendo esto de manera constante durante cinco años, mi vida estaría resuelta, y así lo hice. Claro, después supe que mintió, pero esas 500 personas me han hecho la vida mucho más fácil.

**2 Prospecta siempre.** A nosotros nos pagan por encontrar prospectos, venderles y darles servicio. Puedo delegar la tercera fase, pero no las otras dos. Cuanta más gente veas, más cerca vas a estar de concretar una venta. La calidad de los prospectos determina la calidad del negocio. Debemos aprender a escuchar más y a hablar menos, interesarnos por ellos, porque así es como te dirán acerca de su vida, de sus problemas; y, créanme, para la mayoría de las dificultades nosotros tenemos una solución.

**3 Seguimiento.** Es vital hacer la cita anual de seguimiento, porque la gente cambia. Y, aun cuando parezca que no cambia nada, algo más puedes hacer por ellos."

Nuestro negocio se basa en preguntar, por una cita, por un pago, por referidos, pero lo peor que puede pasarnos es que nos digan que no. La belleza de este negocio es que puedes salir de esa cita e ir a ver a una persona completamente diferente."

Finalmente, Barton dejó algunos retos al auditorio y, en general, a los agentes en México:

"Quiero retarlos a que pongan su mente en la MDRT, a que siempre den buen consejo a sus clientes y desarrolleen relaciones de calidad; a que sorteen las adversidades que a diario se presentan en esta profesión, porque el impacto que tiene es enorme. Al final, el éxito es sólo el viaje, no el destino."

# Deberá sumarse cada involucrado con el sector al nuevo esquema de la LISF para que haya un verdadero crecimiento: Alvarado Copto

Ana Laura Martínez P.  
@pea\_analaura

OAXACA, Oax.- La Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF) traerá consigo importantes modificaciones como el nuevo esquema de Solvencia II, a las cuales toda compañía aseguradora o afianzadora, los agentes, promotores y demás intermediarios implicados en los sectores tendrán que sumarse para poder trabajar de la mano, pues de esta forma habrá un verdadero crecimiento para dichas industrias.

Esto lo afirmó Roberto Alvarado Copto, delegado regional de Veracruz de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), durante su plática "Modificaciones a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas", que impartió al participar en el primer Foro 2013 de Seguros y Fianzas El seguro, un respaldo de verdad, organizado por la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas, A.C. (Amasfac).

Al hablar de los antecedentes de la industria, Alvarado Copto mencionó que los mercados de seguros y de fianzas han venido mostrando un importante dinamismo en los últimos años, pues entre 2000 y 2012 el mercado de seguros creció 106.1 por ciento en términos reales a una tasa anual promedio de 6.2 por ciento; y el mercado de fianzas creció 64.3 por ciento en términos reales a una tasa anual promedio de 4.2 por ciento.

Sin embargo, de acuerdo con el conferencista, para lograr una mayor penetración en estas industrias se necesita avanzar hacia un marco normativo que propicie mayor eficiencia y competencia para lograr una adecuada protección de la estabilidad y solvencia. En general, los propósitos de la LISF se resumen en cuatro áreas principales: solvencia, competencia, seguridad y desarrollo.

**1 Solvencia.** Fortalecerá la posición financiera de las aseguradoras y afianzadoras, así como las labores de regulación y supervisión. II. Se trata del modelo de solvencia más avanzado de seguros a nivel internacional, el cual concede gran importancia a: un balance apropiado entre requerimientos cuantitativos y cualitativos y una adecuada identificación y medición de riesgos; y permite un avance significativo en el apego a estándares internacionales en materia de regulación y supervisión de estas actividades financieras.

En cuanto al Gobierno Corporativo, se busca su fortalecimiento bajo la responsabilidad del consejo de administración. El Gobierno Corporativo deberá cumplir con las funciones de administración integral de riesgos, control y auditoría internos, actuarial y la relativa a la contratación de servicios con terceros. También tendrá que supervisar el ajuste a las obligaciones indelegables del consejo de administración para incorporar las relativas al nuevo esquema de normas prudenciales.

**2 Competencia.** Estimulará una mayor innovación y competencia en los mercados asegurador y afianzador e inducirá mayor eficiencia en beneficio de los usuarios, adecuando el sistema de registro de productos de seguros y fianzas a fin de incentivar la innovación en beneficio de los usuarios de estos servicios financieros.

**3 Seguridad.** Propiciará una mayor transparencia, así como el mejoramiento en la conducta de mercado, y

fortalecerá la confianza de los usuarios de dichos servicios financieros.

**4 Desarrollo.** Garantizará el sano desarrollo de las actividades aseguradora y afianzadora expendiendo su cobertura a mayores segmentos de la población.

Roberto Alvarado Copto señaló que al contar con un régimen de solvencia más moderno, se crean bases sólidas para seguir impulsando el crecimiento de largo

plazo de este tipo de actividades financieras. Al estimularse la competencia, se propicia un aumento de la eficiencia en estos mercados, lo que repercutirá en el costo de los servicios. Al elevarse la transparencia, se eleva la confianza de los usuarios, y todo ello coadyuvará a la correcta implantación de las estrategias de inclusión financiera que buscan extender la cobertura de los servicios a más amplios segmentos de la población.

5 años ...

Insignia Life

Gracias por darnos la oportunidad  
de cumplir 5 años siendo  
La aseguradora de tu vida®

5

fb /InsigniaLife @InsigniaLife

Insignia Life La aseguradora de tu vida®

# Se Dice...

El funcionario hablará en la convención de Funcionarios del Sector Asegurador, Asociación Civil (Fusa), que preside **VERÓNICA ALCÁNTARA**. En esa reunión, la doctora **MARÍA DE LOS ÁNGELES YÁÑEZ**, directora de Desarrollo de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), abordará por separado asuntos relacionados con la implementación de la CUSF, y **RECAREDO ARIAS JIMÉNEZ**, director general de dicho organismo, se referirá al impacto de las modificaciones sobre la actividad de los financieros...

En evento reciente de la Asociación de Promotores de Agentes (Aspro-GAMA México), presidida por **OSVELIA GÓMEZ MONTER**, intervinieron tanto Aguilera como Yáñez. Se hizo evidente que el proceso de consulta ha registrado variaciones en el cronograma. Se trata, dice la autoridad, de que se logren los objetivos, y anticipa que no se ha previsto cambio alguno en materia de plazos para la conclusión de las negociaciones. Ahí justo Aguilera nos comentó que su intervención en Fusac servirá para compartir avances muy concretos...

Durante el proceso de consulta se han presentado coincidencias y divergencias. Éstas se han traducido en exigencias para la AMIS, la cual se ha visto obligada a echar toda la carne al asador para plantear sus propuestas a fin de



*Arturo Brizio Carter: hoy, la ocasión para el servicio a profundidad del seguro*

que, como lo dijo Aguilera en algún momento, el marco jurídico permita una transición más tersa de un régimen a otro. Insiste el funcionario en que todo cuanto se analiza ahora debe verse como parte de una regulación que sentará las

bases para el crecimiento y desarrollo de largo plazo...

Como es natural, desde la otra parte hay que examinar no sólo los rasgos más gruesos de la CUSF, sino también una serie de aspectos que reclaman el cuidado de los detalles, de esos puntos finos que pueden impedir que el proceso sea terso. Esos aspectos exigen la intervención de recursos de la AMIS, propios y contratados, para responder a los tiempos que supone la lectura, el estudio y la elaboración de planteamientos ante la CNSF. Por el momento se puede conjutar que el proceso no ha sido precisamente terso...

Mientras los organismos representativos del seguro y de la fianza se hallaban enfrascados en el proceso de la CUSF, surgió otro tema que podría ser de gran impacto para los sectores asegurador y afianzador. Nos referimos a su necesaria participación en lo que atañe a la reforma hacendaria, que ha demandado el uso de recursos adicionales de toda clase para buscar influir sobre puntos finos que pudieran afectar al empresariado. Con todo ello, los tiempos "muertos" para directivos de la AMIS son prácticamente inexistentes...

Y en contexto se presentaron los huracanes, de cuyos daños, desde la perspectiva de la AMIS, el seguro cubrirá más o menos una quinta parte, lo que supondría que a su cargo correrán indemnizaciones que irían de los 12,000 a los 15,000 millones de pesos, lo que habla de daños cuyo monto varía entre los 60,000 y los 75,000 millones de pesos. Por lo pronto, frente a la situación registrada y en materia de reacción y respuesta, algunas aseguradoras destacaron más que otras, y dejamos de lado las que sólo lo hicieron en lo mediático...

Eventos como los que han afectado a la población de más de dos tercios del país constituyen una prueba seria para el seguro privado. Reclaman no sólo una actuación rápida sino --como lo dijo

**ARTURO BRIZIO CARTER**, exárbitro profesional de fútbol y comentarista del mismo tema-- un "servicio a profundidad" (y así tituló él la plática que ofreció durante el VI Foro Regional Bajío para Agentes de Seguros y Fianzas, organizado por el periódico EL ASEGURADOR, efectuado en León, Guanajuato, los días 26 y 27 de septiembre del año en curso...)

Pareciera que siniestros como los que han inundado al país demandan, justamente, ese servicio a profundidad, que, lo decía Brizio, está configurado por temas básicos como calidez en la atención y en el servicio, puntualidad (que va más allá del reloj, del calendario, para ser cosa de respeto del otro), una respuesta en la que prive la cortesía, una actuación que haga evidente el conocimiento de lo que se vendió, una presencia que revele que cada aseguradora está hecha para honrar los compromisos asumidos...

Caben los señalamientos del conferencista en el sentido de que son momentos para el aprendizaje, para la generación de lealtad, para la puesta en juego de la ética, la honestidad y, sobre todo, de una comunicación directa, concisa, informada, sujeta a revisión, estimulante de la confianza, que coloque al margen los "no sé", "no creo", "no puedo", "no quiero". Su mensaje conduce, en esencia, a considerar imprescindible poner toda la capacidad del sector asegurador al servicio del cliente...

Para EL ASEGURADOR fue muy grato, por cierto, recibir a centenares de agentes procedentes de decenas de ciudades del país, e incluso del extranjero, en el foro mencionado, que consistió en un programa en el que hablaron conferencistas de México, España y Estados Unidos. ¿Por qué muy grato? Porque hubo agentes que, con un espíritu empresarial ya más desarrollado, optaron por acudir a esta cita anual, haciendo a un lado la tentación de participar en algún otro evento gratuito que se les ofreció...



*Verónica Alcántara, presidenta de FUSA*

## LA PALABRA

Domine las CUATRO VÍAS de comunicación:



### ORAL- QUE DICE NUESTRA VOZ

POTENCIA • CLARIDAD • MATICES • TONOS • INTENCIones • RESPIRACIÓN • DICCIÓN

### VISUAL- QUE REFLEJA NUESTRA CARA Y CUERPO

POSTURA • LENGUAJE FACIAL Y CORPORAL • MOVIMIENTO ASERTIVO

### INTELECTUAL- QUE DECIMOS

IMPROVISACIÓN • ADAPTACIÓN AL RECEPTOR • ESTRUCTURACIÓN • SENTIDO DEL HUMOR

### EMOTIVA- QUE PROYECTAMOS

TRANSMISIÓN DE SENTIMIENTOS • CREDIBILIDAD • EMOTIVIDAD • ENERGÍA COLECTIVA

**PIERDA EL MIEDO, CAUTIVE Y CONVENZA A UNA  
O A MIL PERSONAS. DISFRUTE SER EL FOCO DE ATENCIÓN  
Y...¡SÁLGASE CON LA SUYA!**

 DESDE 1989, SOMOS LOS ESPECIALISTAS.

5662 0111 y 5662 0124

[www.lapalabra.com.mx](http://www.lapalabra.com.mx)

Se entrega diploma

Cuánto orgullo y cuánto compromiso significa lo anterior para el periódico EL ASEGURADOR, que mostrará en suplemento especial lo que es y lo que sucede en un evento de esta naturaleza, y todo ello gracias a la suma de esfuerzos en los que cabe destacar el compromiso traducido en acción por parte de empresas de seguros, de fianzas y de otros organismos relacionados con estas actividades, todos consagrados a la formación de agentes empresarios, ideal con el cual hace más de seis años se inició la realización de este evento, que en 2013 ya incluyó a Monterrey como otra de sus sedes...

#### NOTITAS DIVERSAS

El 18 de septiembre, MAPFRE México presentó su estrategia "Te Cuidamos", un paradigma empresarial que busca incidir en la atención y el servicio a niveles de especialización e INDIVIDUAL/FAMILIAR, y EMPRESAS. El director general de Estructura Comercial de Mapfre, **MIGUEL BARCIA GOZALBO**, señaló ante colaboradores y agentes que con el lanzamiento de la nueva oferta se persigue lograr un posicionamiento de marca en tres ejes rectores: 1) comunicar, con el objetivo de compartir estos nuevos beneficios con la red interna, red comercial y clientes; 2) utilizar campañas comerciales, con la finalidad de llegar a la fuerza de ventas y consumidores; 3) formar, que tendrá por propósito educar a colaboradores, agentes...

Swiss Re, General Re, entre otras firmas, presentan al mercado, cada año, temas de gran relevancia para la actualización profesional en sus respectivos campos. Estudios e información de gran peso son compartidos por empresas tales, con ejecutivos y especialistas que trabajan en la industria aseguradora. Se trata de contribuciones que algunos aprovechan de verdad para elevar la calidad de sus respuestas a nivel profesional y de compañía...

La Asociación de Seleccionadores de Riesgos en el Seguro de Personas, A.C. (Aserp) llevará a cabo su congreso del 24 al 26 de octubre en Tequisquiapan, Querétaro. A veces, por el peso de lo comercial, esta actividad, la selección de riesgos, se ve disminuida. No obstante, llevar a cabo una suscripción eficaz implica ineludiblemente tomarla en cuenta, por su relevancia. Así que un evento que reúna a muchos para examinar lo que la especialidad está demandando y demandará hoy y mañana merece un respaldo muy serio...

Del 24 al 27 de octubre, Ixtapa Zihuatanejo, Guerrero, recibirá a los asistentes al evento anual de Funcionarios del Sector Asegurador, A.C. Además de Manuel Aguilera, María de los Ángeles Yáñez y Recaredo Arias, el programa incluye otros destacados conferencistas, como el vicepresidente de la CNSF, **MANUEL CALDERÓN DE LAS HERAS** y otros

que representan a firmas relacionadas con el trabajo de estos especialistas...

En puerta hay dos torneos de golf en los sectores asegurador y afianzador. Por una parte está el que llevarán a cabo el 14 de octubre de 2013, en el Club de Golf México, GMX Seguros, ANA Compañía de Seguros, Prever Seguros y Argos Aegon, presididas por **JOSÉ LUIS LLAMOSAS PORTILLA**. A su

vez, la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas, A.C. (Amasfac), presidida por **RAMIRO RODRÍGUEZ**, celebrará el suyo el 4 de noviembre de este año en el Churubusco...

ASEG, el grupo que aglutina a directores generales y exdirectores generales de los sectores asegurador y afianzador, tuvo en su sesión comida mensual de septiembre a **DOLORES ARMENTA**, directiva

en AMIS, como conferencista, quien habló de Gastos Médicos. De ellos dijo que presentan grandes retos y oportunidades que requieren ser bien aprovechadas, pues son productos necesarios para la población. En este ámbito se observan más aseguradoras, nuevos canales de venta, nuevos productos, coberturas y segmentos, así como más conocimiento y mayor interés de los asegurados; todo ello en medio de cambios regulatorios para tal actividad...

# NO TE LA JUEGUES...

## MÁS DE 18 AÑOS DE EXPERIENCIA

### LO SIMPLIFICAN TODO TE LO ASEGURAMOS



**MOTOS**  
ESTAMOS ABARCANDO  
MÁS PARA TI



**ESTAMOS CERCA DE TI**

[www.qualitas.com.mx](http://www.qualitas.com.mx)  
[ccq@qualitas.com.mx](mailto:ccq@qualitas.com.mx)  
Centro de Contacto Qualitas  
01 800 800 2021

# Cinco maneras de generar riqueza

Luis Adrián  
Vázquez Moreno  
@pea\_lavm

**A**lrededor de la palabra dinero se construyen infinidad de conceptos y creencias que limitan o potencian la capacidad que tienen las personas para generar capital y riqueza. En ese sentido, muchas personas consideran que ganar dinero es lo más difícil del mundo, y se adhieren tan firmemente a esa autoprogamación que, en efecto, nunca les llega. Ganar dinero implica hacer un cambio en el modelo mental, en nuestra disciplina financiera y de visión para multiplicar las fuentes de ingreso.

Estas son las consideraciones de Mauricio Candiani, presidente de Allegamenti, el buró de speakers de mayor prestigio en México, en torno al tema "La lógica del dinero y la riqueza", que presentó al figurar como expositor durante un seminario organizado por la Asociación de Promotores de Seguros (Aspro). Candiani dijo que, haciendo los ajustes básicos en la relación ganar dinero y saber administrarlo, una persona puede llegar a amasar una cantidad de dinero que nunca imaginó, pero eso no ocurre porque "vivimos en el retraso financiero, puesto que gastamos lo que no tenemos y hacemos planes con el dinero de las ventas que aún no realizamos".

¿Cuándo podríamos presumir de que gozamos de salud financiera?, preguntó Candiani a los presentes. Técnicamente, en el momento en que la suma de los ingresos permita hacer frente cómodamente a la suma de todos los gastos en una unidad de tiempo; aunque no hay que confundir crecimiento de ingresos

con crecimiento de la riqueza, puesto que podemos ganar más y gastar su equivalente y, por lo tanto, si después de todos los gastos no queda algo para ahorrar o invertir en acrecentar el patrimonio, creciste en ingresos, pero no en riqueza, aclaró el expositor.

Lo que se llama riqueza neta es la diferencia positiva que queda entre la suma total de los ingresos menos los egresos. Pero hay algo más, señaló Candiani: hay que saber invertir o mover adecuada e inteligentemente ese diferencial para que crezca. Así que se presentan cinco sugerencias que, desde el punto de vista de Mauricio Candiani, son la clave para crear y mantener la riqueza.

## 1 Aprende a no gastar, aunque tengas el dinero para hacerlo.

Cuando no sabes con claridad cómo utilizar el dinero con inteligencia, lo mejor que puedes hacer es sentarte sobre el fajo de billetes, y no pararte hasta que tengas un plan perfectamente definido. A una gran cantidad de personas que apenas tienen la quincena, un bono, su aguinaldo o un recurso extra les quema el dinero en las manos. Lo gastan de las maneras más absurdas y, cuando se dan cuenta, de aquello ya nada quedó. Asume el reto de pasar una quincena y llegar a su término haciendo sólo los gastos que son estrictamente necesarios. Elimina los gastos hormiga y verás lo que sucede.

## 2 Construye diversas fuentes de ingresos expuestas a dis-



Mauricio Candiani

## tintos ciclos de maduración.

Evita conformarte con planejar con base en lo que ganas como tu fuente principal de ingresos. Realiza otras actividades o emprende otro tipo de negocios que te permitan ir captando recursos en diferentes momentos, y somételos igualmente a la disciplina financiera.

## 3 No te enseñes a evadir el riesgo; aprende a administrar tus riesgos de vida, de negocios y sociales.

Analiza y clasifica los riesgos a los que estás expuesto y toma decisiones en torno de ellos. Unas veces los asumirás; otras lo conveniente será trasladarlos.

**4** **Advierte anticipadamente el impacto fiscal de cada movimiento de tu dinero o tu riqueza.** Una gran cantidad de personas desean el impacto fiscal que generan las decisiones sobre sus inversiones, y ahí también podemos tener una fuente muy importante de ahorro o de fuga de dinero si no lo tenemos analizado bajo esa perspectiva.

**5** **Es bueno acercarse a la gente que ha construido con probidad su plataforma de riqueza.** La fuente de la sabiduría y de las mejores prácticas para hacerse rico se obtienen de consejos y experiencias compartidas de quien ya es rico. Presta oído y atención a ello.

Finalmente, Mauricio Candiani invitó a los asistentes a ir más allá del deseo de ganar dinero. Lo que te hará rico es construir riqueza. El dinero puede llegar por trabajo o casualidad; pero, sin un plan y cambio de mentalidad, terminará yéndose por el mismo camino. En cambio, la riqueza y su sólida construcción es menos vulnerable y tiene que ver con la adecuada toma de decisiones.

El escritor Richard Templar dijo: "Serás rico cuando tus ingresos sean superiores a tus gastos, y tus gastos sean equivalentes a tus deseos". Candiani invitó a su auditorio a realizar un corte de caja en el tiempo y enfocar hacia dónde desean llevar sus metas financieras.

En la vida en pareja, por ejemplo, hay tres formas de ver el caudal de recursos: 1) Mi dinero es mi dinero, y tu dinero es tu dinero. 2) Mi dinero es tu dinero, y tu dinero es mi dinero. 3) Nuestro dinero es nuestro dinero. Ninguna es buena o mala, pero es necesario establecer bajo qué modelo de administración operará el hogar para lograr una sana administración y construcción de la riqueza.

# Medidas de prevención ante contingencias climatológicas

**D**espués de las afectaciones y los miles de damnificados que dejaron en 23 estados del país los fenómenos *Manuel* e *Ingrid*, es importante continuar tomando medidas de precaución, ya que es muy probable que más contingencias climatológicas azoten a la República Mexicana.

Patrick Old, director de Control de Riesgos de AON, Consultores en Administración de Riesgos y Capital Humano, nos habló de las recomendaciones que se deben considerar ante una alerta de huracán o tormenta tropical.

Explicó que "México tiene una área de oportunidad para promover una cultura de concientización entre los tomadores de decisiones en las empresas respecto a la prevención de desastres naturales. Esto implica que deben tener a la mano información de calidad para orientarse y guiar las decisiones para proteger su negocio".

## Cómo prepararse ante la temporada de huracanes

- Identificar si mi empresa está sujeta al riesgo de sufrir un evento catastrófico.
- Analizar las consecuencias si tal riesgo llegara a materializarse.
- Diseñar y establecer medidas de control que incluyen acciones de prevención y de mitigación.

## Medidas de prevención

- Una alerta de huracán se emite cuando se esperan condiciones adversas y peligrosas (vientos de 120 km/h o más veloces, o agua y oleaje agitados

y peligrosamente altos) en 24 horas o menos.

- Escuche constantemente un radio o televisión que funcionen con pilas para enterarse de las instrucciones oficiales.
- Si se encuentra en una casa móvil, verifique las sujetaciones o evacue de inmediato.
- Evite los ascensores.

### Si se encuentra en casa:

- Permanezca dentro, lejos de las ventanas, tragaluces y puertas de vidrio.
- Mantenga a la mano un suministro de linternas y pilas adicionales. Evite las llamas abiertas (velas o lámparas de queroseno) como fuente de luz.

- Si se interrumpe el suministro de energía eléctrica, apague los principales aparatos electrodomésticos para evitar los daños que producen las variaciones de voltaje cuando la electricidad se restablezca.

*Si las autoridades indican que la evacuación es necesaria:*

- Salga tan pronto como sea posible. Asegure su casa: desconecte los aparatos eléctricos, corte la electricidad y cierre la válvula principal del agua.
- Dígale a alguien que no se encuentre en el área de la tormenta adónde piensa ir.
- Lleve a un refugio los suministros de emergencia preparados con anticipación, ropa protectora y abrigadora, mantas y bolsas para dormir.
- Cierre con llave la casa y salga.

## Medidas de mitigación

- Elaborar un Plan de Continuidad del Negocio que le ayude a asegurar la sustentabilidad de su compañía.
- Elaborar Planes de Manejo de Crisis.

*Con información de calidad, oriente y guie las decisiones para proteger su negocio*

# Promoverá Condusef sensibilidad de instituciones bancarias y aseguradoras ante situación de emergencia por *Ingrid* y *Manuel*

Alma G. Yáñez Villanueva  
@pea\_alma

**E**n la conferencia de prensa para dar a conocer los pormenores de la Semana Nacional de Educación Financiera 2013 (SNEF), Mario di Constanzo exhortó a las entidades bancarias y compañías aseguradoras a sensibilizarse ante la crítica situación que dejaron los fenómenos *Ingrid* y *Manuel* en varias entidades del país.

El presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) dijo que la institución a su cargo promoverá esa iniciativa y establecerá módulos de asistencia en los estados que quedaron afectados.

Mario di Constanzo afirmó que en nuestro país solamente 35 por ciento de los adultos utiliza un instrumento de ahorro formal y que 43.7 por ciento ahorra a través de mecanismos no formales. Por lo tanto, uno de los objetivos de la SNEF fue que la población conociera los productos financieros que están a su disposición y que adquiera habilidad y conocimiento para utilizarlos de manera adecuada, pues eso lo ayudará a mejorar su nivel y calidad de vida.

Durante la SNEF se desarrollaron 528 actividades en distintas sedes del Distri-



Mario di Constanzo

to Federal y del interior de la república con los temas "Y tú, ¿qué plan tienes?" y "No te sobreendeudes", los cuales giraron en torno de seis ejes temáticos que abordaron conceptos relativos a presupuesto, ahorro, crédito, inversión, seguros y retiro. Todo esto con el fin de lograr unas finanzas personales más sanas.

Hubo conferencias, foros, talleres,

obras de teatro, juegos, ferias y exposiciones y se distribuyeron además 988,080 materiales elaborados por la Condusef como trípticos, juegos, guías familiares, alcancías y la serie de cuadernos sobre educación financiera que

consta de seis títulos.

Entre las actividades más importantes se dieron a conocer los resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012, la cual arrojó los siguientes resultados:

El 56 por ciento de la población adulta (39.4 millones) utiliza algún producto financiero, ya sea de ahorro, crédito, seguros o ahorro para el retiro.

El 35.5 por ciento de los adultos (25 millones) utiliza instrumentos de ahorro formal, a través de alguna institución financiera. De estos usuarios, 60.5 por ciento mantiene cuentas de nómina; 46.6 por ciento, cuentas de ahorro; 6.1 por ciento, cuentas de cheques, y un 5.1 por ciento ahorra mediante depósitos a plazo.

Por otra parte, 43.7 por ciento de los adultos (30.7 millones) ahorra a través de mecanismos diferentes de los ofrecidos por las instituciones financieras. Entre estos mecanismos, los más comunes son guardar dinero en efectivo (64.8 por ciento) y participar en tandas (31.7 por ciento).

Los usuarios de crédito formal son el 27.5 por ciento de la población adulta (19.3 millones). Las tarjetas departamentales son el producto más utilizado (72.2 por ciento), seguido por las tarjetas bancarias (32.9 por ciento) y, después, con menores porcentajes de participación, por los créditos personales, los créditos grupales, el crédito de nómina, el hipotecario y el automotriz (12.9 por ciento, 11 por ciento, 9.3 por ciento, 7.3 por ciento y 3.1 por ciento, respectivamente).

Sin embargo, 33.7 por ciento de los adultos (23.7 millones) prefiere financiarse de manera informal a través de préstamos de la familia (57.4 por ciento) o de amigos (40.3 por ciento).

Por otra parte, 22 por ciento de los adultos (15.5 millones) es usuario de algún seguro privado, entre los que sobresalen los seguros de Vida (79 por ciento), los de Auto (32.9 por ciento) y los de Gastos Médicos (30.2 por ciento).

El 27.8 por ciento de la población adulta (19.6 millones) mantiene cuentas de ahorro para el retiro (Afore). Destaca el hecho de que la cuenta de Afore es el único canal de acceso al sistema financiero para el 4.7 por ciento de los adultos.



## GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Y CONTINUIDAD DE OPERACIONES

¡Gracias por formar parte del Congreso 2013 ERM y BCM,  
nos vemos en la edición 2014!



Swiss Re



Corporate Solutions

XL Group  
Insurance  
Reinsurance



UN EVENTO DE RISK MÉXICO



# Inseguridad y aumento del crimen organizado han agudizado la siniestralidad en el seguro de Autos

Alma G. Yáñez Villanueva  
@pea\_alma

**L**a inseguridad y el crecimiento del crimen organizado son, sin duda, los factores que más han intensificado la siniestralidad en el seguro de Autos. Este índice negativo irá a la baja cuando, en lugar de policías para combatirlo, se use la tecnología y se retome la disposición legal de que ningún vehículo nuevo salga de la agencia sin un dispositivo satelital, indicó Mario Crosswell Arenas, director general de la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados S.C. (OCRA), quien alertó: "Ya no son los rateros quienes roban autos, sino grupos delictivos que los usan para llevar a cabo robos, secuestros y realizar infinidad de delitos".

En charla con EL ASEGURADOR, Crosswell Arenas explicó que "en algunos estados se han dado y se dan luchas de carteles por el control de zonas; esto lleva a que los distintos grupos roben automóviles para secuestrar, huir y llevar a cabo múltiples delitos. Esto sucede sobre todo en Nuevo León (que hasta hace poco era el número uno en todo); Chihuahua, Michoacán, Guerrero, Morelos, Sinaloa, Tamaulipas... En este



Mario Crosswell Arenas

prevención y combate al robo con anticipación; es decir, hacerle más difícil al delincuente el traslado de vehículos robados a otras entidades y al extranjero. Además, se debe hacer una revisión, junto con las autoridades judiciales (PGJDF, PGR) y la autoridad fiscal, a los negocios de autopartes: que acrediten la legítima procedencia de cada una de las piezas, su respectivo pago de impuestos...

**EA.** ¿Hay alguna propuesta o postura que específicamente OCRA haya manifestado en materia de siniestralidad?

**MCA.** No. Nuestro trabajo tiene que ver con las autoridades federales: la Marina, el Ejército, la Policía Federal. Trabajamos con las 32 entidades del país en cuanto a "ir antes y anticiparnos a...". Estamos cerca de cada una de ellas para que se den cuenta de cómo sube el índice delictivo, de qué forma se roban las unidades, hacia qué colonias las llevan. Después ya es trabajo de inteligencia de cada autoridad hacer el seguimiento de cada vehículo robado. Es un trabajo complicado y laborioso, porque, además, cada vez que sale una autoridad estatal empezamos de cero. Hay un cambio de administración, pero es necesario para poder aterrizar algunos cambios.

## COACHING

### ¿Quieres o debes?

Ricardo Garza

Life & Executive Coach

Especializado en Asesores y Promotores de Seguros. Fundador de "La Academia de Asesores de Seguros".

ricardo@esmicoach.com

Twitter@esmicoach

www.EsMiCoach.com

"Apoyo a los Asesores de seguros a estar más felices, logrando multiplicar sus ingresos"

**E**xiste una diferencia importante entre las frases TENER que hacer algo y QUERER hacer algo. La primera es una necesidad o, de cierta forma, es una orden. La segunda es un deseo o el anhelo de lograr una meta, objetivo o sueño. ¿Qué diferencia les ve a estas dos oraciones?: tengo que vender 10 pesos este mes y quiero vender 10 pesos este mes. ¿Con cuál de las dos se siente mejor y con cuál pondría manos a la obra más a gusto? Claro, yo sé que su respuesta definitivamente será la segunda, independientemente de sus necesidades.

¿A qué voy con todo este discurso? Sólo quiero que se dé cuenta de cuántas veces durante el día dice que tiene que hacer algo. Y ese algo es precisamente una orden que uno mismo se está dando. Y esto, definitivamente, no nos va a motivar a hacerlo. En su empresa seguramente le ponen metas en ventas para lograr comisiones, bonos, viajes, premios, etcétera. Y, cuando usted quiere ganar uno de los viajes o premios, en vez de decir "QUIERO vender 10 pesos

para ir a ese viaje", ¿verdad que dice "TENGO que vender 10 pesos para ir a ese viaje"? Te estás enfocando en lo negativo, en una necesidad, en una orden, y no en un deseo.

Cuando su empresa le anuncia una meta porque le conviene o porque lo quiere motivar para que venda más. ¿Qué hace usted?: 1) se pone esa misma meta; 2) se compromete con una meta más alta; 3) se atreve a criticar que la meta es muy alta. Respóndase a sí mismo.

¿Por qué conformarse con las metas que impone la compañía? ¿Para qué limitarse al número que propone la empresa. Definitivamente, usted puede lograr aún más. Sin embargo, esas metas que desde el exterior se establecen en ocasiones nos limitan y nos mueven nuestro propio techo, y eso no debe suceder. Observe a los asesores exitosos. Ellos van por sus números, no se preocupan por el objetivo que se haya fijado la empresa. Ellos van por algo más ambicioso; y, como consecuencia, esa meta de la empresa se cumplirá y a la vez los viajes, premios, bonos, etcétera. Es aquí donde yo le pregunto si usted se basa en lo que le dicen que haga o en lo que por sí mismo decida hacer. Las metas son tuyas; los objetivos son tuyos, los sueños son tuyos. ¿Qué QUIERE lograr? ¿O se va a conformar con lo que TIENE que lograr?

Te Mereces LO MEJOR

sentido, hacemos un llamado a autoridades municipales, estatales y federales para combatir esta modalidad. Cuando entró la Marina en Nuevo León, el robo de autos en la entidad disminuyó un 70 por ciento".

Sobre las tendencias que han elevado la siniestralidad y la expectativa que se puede albergar para el futuro habló Mario Crosswell. He aquí sus conceptos.

**El Asegurador (EA).** ¿Qué sugerencias han hecho, qué acciones ha llevado a cabo la industria aseguradora y OCRA para tratar de revertir esta situación?

**Mario Crosswell Arenas (MCA).** Bueno, para empezar debo decir que ni la AMIS ni OCRA son autoridades, y es la autoridad la que debería controlar la situación. Recomendaciones sí llegamos a hacer a manera de prevención; podemos contribuir y participar, ofrecer cursos. Son elementos que OCRA da a las autoridades para revertir este índice. En 2012, el robo de autos bajó 12 por ciento; y en lo que va de 2013 ha disminuido 9 por ciento.

**EA.** ¿Qué desafíos considera que existen para la industria y para un organismo como el que usted encabeza en materia de siniestralidad en el robo de autos a mediano y largo plazo?

**MCA.** Uno de los mayores desafíos es impedir que el robo crezca y se desborde. De 2006 a 2011, este delito se incrementó 85 por ciento, aunque –como ya mencioné– en 2012 bajó 12 por ciento. Entonces, el objetivo es mantener esa tendencia (a la baja) y recuperar más vehículos cada día. Se puede establecer un programa de

**EA.** ¿Cuál podría ser el futuro del seguro de Autos de continuar una tendencia ascendente de la siniestralidad?

**MCA.** Sin exagerar, considero que en el futuro la siniestralidad irá a la baja. Ya hay una infraestructura "muy hecha". Es decir, si el registro de automóviles funciona correctamente, si nadie puede comprar sin verificar, si todos los negocios de autopartes son correctamente supervisados..., habrá menos carros robados y deshuesados; sobre todo en el Estado de México, Hidalgo y Morelos; si hay un adecuado control en las aduanas de los autos que salen por mar o por las distintas garitas del norte y el sur. Repito: es un trabajo laborioso, pero hay sistemas electrónicos que ayudan a eso.

Es importante señalar que el robo de vehículos se combate con información y tecnología, no con la policía. ¡Imagínate de dónde vamos a sacar policías para cuidar cada carro? Para eso sirven los radares, los sistemas satelitales, para detectar en dónde está o puede estar una unidad.

**EA.** ¿Hay algo que quiera agregar?

**MCA.** Pues que hace cinco años en el Distrito Federal se prescribió que ningún vehículo saldría de la agencia sin un sistema satelital. Y me preguntó: ¿por qué no se cumplió la medida? Los precios de los seguros están en función del riesgo. Por lo tanto, este aspecto legal debería retomarse: todo carro nuevo debe tener un dispositivo satelital; es básico, pues con eso se da un combate frontal al robo de vehículos. Recordemos que los países más desarrollados han resuelto el problema del robo de autos con tecnología, no con policías.

# Los desastres naturales, crimen y robo, entre los principales peligros considerados por empresas en México

Alma G. Yáñez Villanueva  
@pea\_alma

**L**a capacidad de prever oportunidades y de responder con eficacia a las amenazas es vital para que las organizaciones superen nuevos desafíos, de acuerdo con la Encuesta de Gestión Global del Riesgo 2013, que indica que los desastres naturales, crimen, robo, fraude o deshonestidad de los empleados y riesgo medioambiental, se encuentran dentro de los principales riesgos considerados por las empresas encuestadas en México, reflejo de la realidad de nuestro país.

El informe que dio a conocer AON, por voz de David Atherton, indica también los peligros ocultos que enfrentan las organizaciones actualmente, lo que ilustra la importancia de dejar de evaluar el riesgo de forma aislada. Además, estos resultados concuerdan en siete de los 10 principales riesgos con el estudio a nivel global.

## Los principales riesgos en México en tres años

Riesgo	Tipo	Méjico 2013	Méjico 2016
Responsabilidad civil	Operacionales	1	9
Competencia creciente	Factores externos	2	18 ↓
Desaceleración económica / recuperación lenta	Factores externos	3	5
Daño a la reputación / marca	Empresariales	3	9
Riesgo de liquidez / flujo de efectivo	Financieros	3	29 ↓
Pérdida de talento / Dificultad para atraer talentos	Recursos humanos	6	9
Falta de innovación / satisfacer las necesidades del cliente	Empresariales	6	5 ↑
Riesgo de precio de la materia prima	Factores externos	6	9
Desastres naturales	Factores externos	6	2 ↑
Crimen / Robo / Fraude / Deshonestidad de los empleados	Delitos/ Seguridad	6	18 ↓
Riesgo medio ambiental	Operacionales	6	18 ↓

Aon Risk Solutions  
Proprietary & Confidential

Por otro lado, los riesgos que aparentemente fueron subestimados por empresas en México son los cambios legislativos o regulatorios y la interrupción del negocio. Más del 70 por ciento de las empresas que respondieron afirman tener planes y ejecutar acciones para mitigar los ocho principales riesgos.

En algunos de los principales riesgos, un porcentaje elevado de empresas mexicanas (en comparación con otras del resto del mundo) declararon haber tenido pérdidas: responsabilidad civil, riesgo medioambiental y crimen, robo y fraude o deshonestidad de los empleados.

Hay riesgos frente a los cuales pocas empresas mexicanas –respecto al resto del mundo– se declararon preparadas, como pérdida de talento, riesgo medioambiental, crimen, robo y fraude o deshonestidad de los empleados.

El total de las empresas encuestadas en México perciben como principales beneficios invertir en la administración

del riesgo al menor costo y mejorar en el plan de continuidad del negocio.

El acicate más importante de las organizaciones para reforzar la gestión de riesgos es la creciente supervisión de los organismos reguladores (50 por ciento) y los eventos naturales (46 por ciento).

Sólo el 50 por ciento de las empresas declaró tener un conjunto de normas de supervisión y gestión de riesgos.

El total de las empresas declaró que considera al intermediario de seguros como su mejor fuente para acceder a información y datos de seguros y administración de riesgos.

## El asesoramiento sobre los principales riesgos

El 70 por ciento de los encuestados identifica los mayores riesgos para su organización a través de otras funciones y procesos, como auditorías internas y revisión de cumplimientos.

## Destacan también el fraude y el riesgo medioambiental

El 63 por ciento de estas empresas utiliza como método para evaluar: a) la probabilidad e impacto de estos riesgos en su organización, b) el juicio de la alta dirección y c) el juicio de asesores externos.

Sólo el 36 por ciento de las empresas encuestadas declaró medir alguno de los elementos del costo total del riesgo asegurable.

La principal razón para no medir ninguno de los elementos del costo total del riesgo asegurable es la falta de datos o de información (64 por ciento).

**En cuanto al mercado de seguros**, para las empresas encuestadas lo más importante es el servicio en reclamos y convenios, así como la estabilidad financiera y rating. En 2011, lo más importante fue la optimización de recursos y precios.

El 86 por ciento de las compañías declaró que le gustaría que las aseguradoras tuvieran mayor flexibilidad en coberturas, precios y suscripción de riesgos, entre otros.

Respecto a sus coberturas y condiciones de la póliza, el 29 por ciento de las empresas consultadas declaró que en los seguros de Responsabilidad Civil general y pública hoy tienen condiciones más estrictas en la cobertura que en años anteriores.

El 33 por ciento indicó que mejoraron las condiciones en la cobertura de las pólizas del seguro de Responsabilidad Civil para directores y funcionarios.

El 12 por ciento señaló que mejoraron las condiciones en la cobertura de las pólizas de seguros de Daños a la propiedad y el de interrupción de operaciones.

## Dan a conocer la Encuesta de Gestión Global del Riesgo 2013

### Soluciones Aon para los riesgos principales en México

Riesgo	Línea de negocio	Solución Aon
Responsabilidad civil	ARS	Seguro de responsabilidad civil
Competencia creciente	AGRC / ARS	Planes de continuidad de negocios / Seguro por Interrupción de Actividades
Desaceleración económica / recuperación lenta	ARS	Seguro de crédito
Daño a la reputación / marca	ARS	Responsabilidad civil para consejeros y funcionarios. Seguro para retiro de producto y por contaminación intencional del producto
Riesgo de liquidez / flujo de efectivo	AGRC	Cuantificación del riesgo.
Pérdida de talento / Dificultad para atraer talentos	Aon Hewitt	Soluciones para atraer, desarrollar y retener el mejor talento disponible en el mercado
Falta de innovación / satisfacer las necesidades del cliente	AGRC / ARS	Estrategias para potenciar las capacidades de sus empleados y de sus equipos de liderazgo
Riesgo de precio de la materia prima	AGRC	Prevención de pérdidas / análisis de esquemas no tradicionales de seguros (cash-flow, stop-loss y cautivas).
Desastres naturales	AGRC / ARS	Seguro de daños, respuesta rápida / atención a siniestros
Crimen / Robo / Fraude / Deshonestidad de los empleados	AGRC / ARS	Consultoría en riesgos de propiedad. También seguro de robo y crimen y fianzas de fidelidad
Riesgo medio ambiental	AGRC / ARS	Consultoría medio-ambiental y seguro de RC ambiental.

Aon Risk Solutions  
Proprietary & Confidential

Te presentamos  
el primer plan de  
**Seguro  
de Auto  
creado para  
la mujer.**



## Con beneficios exclusivos para ti:

**Seguimiento:**  
Cada 10 minutos te llamamos para informarte la ubicación del ajustador para tu mayor tranquilidad.

**Bolso protegido:**  
En caso de que te roben tu bolsa o cartera te apoyamos económicamente con su reposición.\*

**Chofer:**  
cuando lo necesites cuentas con uno a tu servicio.\*

**Seguro de Auto Mujer Banorte**

**BANORTE - GENERALI SEGUROS**

Caja de Valeo  
Para hacer más fácil tu vida.

Es necesario levantar el acta correspondiente en el Ministerio Público. \*Aplican restricciones.  
El plan de Seguro de Auto Mujer Banorte es un producto operado por Seguros Banorte Generali, S.A de C.V., Grupo Financiero Banorte.

Consulta términos, condiciones, requisitos de contratación y aviso de privacidad en banorte-generali.com

Contrata fácilmente tu plan de Amplia Mujer con cualquiera de nuestros agentes.

**BANORTE - GENERALI SEGUROS**

# Ingrid y Manuel podrían convertirse en la mayor

*Estiman daños materiales totales en más de 75 mil millones de pesos*

*Los daños que cubrirá el seguro no sobrepasarán el 20 por ciento de esa cifra*

*Se evidencia la falta de cultura de prevención de la sociedad y la raquíctica penetración del seguro de Daños*



Alma G. Yáñez  
Villanueva y Luis Adrián  
Vázquez Moreno  
[@pea\\_alma](mailto:@pea_alma) y [@pea\\_lavm](mailto:@pea_lavm)

**S**egún la apreciación de los gobiernos federal y estatales, los daños producidos por la combinación del huracán *Manuel* y la tormenta tropical *Ingrid* podrían convertirse en el mayor desastre ocasionado por fenómenos

naturales en la historia de México. Al cierre de esta edición, la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) dio a conocer que el monto general sería aproximadamente de 75 mil millones de pesos en pérdidas materiales y humanas, pero que de éstas sólo alrededor del 20 por ciento estaban aseguradas y, por lo tanto, obtendrán una indemnización.

Así lo indicaron en conferencia de prensa Recaredo Arias y Luis Álvarez Marcén, director general y director de

Daños y Autos, respectivamente, de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS); y reiteraron que las pérdidas aseguradas podrían alcanzar entre 12 mil y 15 mil millones de pesos debido a que en las zonas afectadas no hay mucha penetración del seguro.

En su intervención, Luis Álvarez dijo que hasta este momento ha habido 345 casos de diversos giros y tipos de seguros que importan 2 400 millones de pesos en *Ingrid*. Además, 450 casos que suman más de 4 400 millones de pesos en estados impactados por *Manuel*.

El director de Daños detalló que en Automóviles asegurados, "nos han reportado más de 600 casos para los estados afectados por *Ingrid*, y más de mil 200 en los afectados por *Manuel*. Estimamos que tendremos alrededor de cuatro mil vehículos asegurados dañados, con un impacto estimado de 150 millones de pesos".

Recaredo Arias indicó que "el sector asegurador está comprometido con el cumplimiento de sus obligaciones e indemnizará todo lo que está previsto en nuestros contratos. Somos solventes, tenemos las reservas y contamos con los recursos de capital para hacer frente a todos los daños que vengan; y disponemos de los mecanismos de reaseguro para cumplir todos nuestros compromisos".

Agregó que el tema de la infraestructura carretera es algo de lo "que hemos hablado mucho desde la administración pasada. Esta red de vías dejó de asegurarse hace varios años, y eso impacta en un requerimiento de recursos al Fonden, salvo por algunas autopistas privadas que sí tienen seguro".

Arias Jiménez agregó que "la parte de infraestructura carretera que le corresponde a la Secretaría de Comuni-

caciones y Transportes (SCT) es la que no está asegurada, porque la SCT no ha contratado desde la administración pasada ese seguro.

Hace varios años sí estuvo asegurada la red carretera, pero después se dejó de asegurar por buscar una racionalización presupuestal que nosotros consideramos que es una racionalización mal entendida, porque de haber transferido esos riesgos a una aseguradora, pues no hubiera pasado lo de ahora, que se llevan una parte muy importante de los recursos del Fonden.

Este seguro se había licitado, pero la convocatoria fue declarada desierta, porque las condiciones en las que se estableció el concurso no fueron atractivas para las aseguradoras.

El director general de la AMIS dijo que cifras preliminares de la Secretaría de Gobernación señalan que se requieren 40 mil millones de pesos para reparar las carreteras y caminos en los diferentes estados afectados.

Por su parte, Luis Álvarez informó respecto al parque vehicular: "Como lo hemos dicho muchas veces, tenemos asegurado el 27 por ciento de los vehículos del país, pero de esos, el 23 por ciento tiene una cobertura que incluye Inundación; hay otros que sólo tienen la

**Por el volumen de casas sin asegurar, aquellas que indemnice el Fonden no alcanzarán más allá de 10 mil pesos**



Ismael Campos, director ejecutivo de Itsemap México

# catástrofe natural en la historia de México: AMIS

## Gobierno y sociedad apremian a tomar medidas para fomentar la cultura de prevención

cobertura de Responsabilidad Civil. Ésta es una buena noticia que vale la pena comentar".

Todos estos datos significan, según los datos directos, que éste sería el evento más costoso, haciendo a un lado la actualización de la cifra del terremoto de 1985. Pero a valor nominal, sin tomar en cuenta consideraciones de inflación, sería el fenómeno más caro, como ya han expresado algunas autoridades.

Para finalizar, Recaredo Arias explicó que, desafortunadamente, México está localizado en la parte llamada cinturón de fuego, todo lo que es la falla de San Andrés; por eso somos muy vulnerables frente a los terremotos. Tenemos la parte de grandes costas en zonas que todavía son semitropicales, con niveles de temperatura del agua que son muy propicias para el desarrollo y la evolución de fenómenos hidrometeorológicos. Y existe también la gran actividad volcánica, que es una amenaza latente en nuestro país.

Así pues, se estima que de 2013 a 2018 van a ocurrir más o menos de cuatro a siete huracanes de categoría cinco (Saffir-Simpson), que es un escala muy grande de acuerdo con lo que nos revela la historia. Cada año se reportan 90 temblores de más de cuatro grados en la escala Richter. Y el 60 por ciento del territorio mexicano alberga núcleos de población que se encuentran expuestos a fenómenos naturales.

En entrevista por separado, durante el sexto Seminario de Especialización en Daños que Mapfre Seguros organizó para sus agentes, Ismael Campos Rodríguez, director ejecutivo y consultor de Riesgos Industriales de Itsemep México (Instituto Tecnológico de Seguridad Mapfre), declaró para EL ASEGURADOR que ante esta tragedia nacional, lamentablemente la industria aseguradora, a pesar de toda su solvencia y capacidad, tendrá una participación mínima en la reparación de los daños, ya que la gran mayoría de éstos carecían de un seguro.

En ese sentido, una vez que cada asegurado haga el reporte de sus daños, con seguridad la industria aseguradora procederá en tiempo y forma a efectuar la indemnización; pues, a fin de cuentas, las aseguradoras están obligadas a responder por todo aquello que esté establecido en el contrato de seguros.

Lo que sí continuará siendo una asignatura pendiente, señaló Ismael Campos, es el establecimiento de acciones y estrategias encaminadas a fomentar la cultura de la prevención y del uso de seguros en la sociedad. La participación de la industria en la reconstrucción nacional habría sido mucho mayor si el volu-

men de asegurados fuera equivalente al número de casas y vidas que se reportaron por el siniestro, pero no es así.

Hay mucha confusión incluso entre quienes creen que está asegurado su patrimonio, y esto es típico en aquellos que obtienen una vivienda ya sea por el Infonavit o el Fovissste, o bien por algún crédito hipotecario vía banca, en el que el seguro de Daños contra cualquier fenómeno natural está vigente pero su indemnización favorece al otorgante del crédito, no al usuario de la vivienda.

Falta mucha promoción y difusión que especifique con claridad hasta dónde llega y hasta dónde no llega la parte de transferencia del riesgo,

tura, y ahora perdieron todo".

El Fondo Nacional de Desastres Naturales (Fonden) cubrirá los daños de aquellos inmuebles que no estaban asegurados, "pero, tomando en cuenta que la tragedia alcanzó a 26 de 32 estados de la república, y que para ello se tienen destinados 12 mil millones de pesos, pues si bien les va, por el volumen de casas no aseguradas dañadas, prácticamente les tocará algo así como 10 mil pesos por vivienda, y hablo de las zonas urbanas; faltaría ver qué pasará con las zonas rurales".

Ni con el doble de recursos para el Fonden alcanzaría para resarcirles los daños a los afectados no asegurados. Es

ción. La apuesta, en síntesis, tiene que ser por impulsar acciones que conducan a la implementación de una cultura de la prevención y difusión en todos los niveles: social, gubernamental y hasta empresarial.

En ese mismo seminario que organizó Mapfre, Luis Álvarez, director de Daños de la AMIS, señaló que las zonas más afectadas están en poblados en donde no hay mucha penetración de los seguros. Las aseguradoras están ofreciendo, mediante desplegados en distintos medios, beneficios reales para sus asegurados. Por ejemplo, para quienes hayan dejado su auto en Acapulco y salieron inesperadamente por la tragedia, algunas compañías ofrecen cubrir el gasto del viaje; otras excluyen el deducible, y, así, hay diversos servicios de apoyo, pero que disfrutarán sólo unos cuantos, porque, como ya se ha informado, desafortunadamente sólo el 27 por ciento del parque vehicular en México está asegurado con alguna cobertura.

El directivo de la AMIS precisó que las coberturas que se ciñen a la Responsabilidad Civil no protegen ante daños de naturaleza hidrometeorológica, pero que todas las unidades que cuentan con protección contra daños materiales o robo también están aseguradas por inundación, terremoto, huracán, etcétera.

"Hay zonas muy devastadas donde casi no va a haber ninguna póliza, y eso es parte de la falta de conciencia de nuestro país en cuanto a su convivencia con el riesgo, porque hay muchas personas que creen que nunca les va a pasar nada, y sí pasa, y no aseguran su coche ni su casa aun cuando pueden perder todo su patrimonio en cuestión de segundos. Si tienes un seguro, puedes llegar a recuperar el 80 por ciento de tu patrimonio quitando el deducible; de lo contrario, corres el peligro de perderlo todo y comenzar desde cero."

El usuario tiene la creencia de que en los casos de daños de esta naturaleza la indemnización es inmediata, pero no toma en cuenta que la compañía tiene que revisar qué de todo ese daño está cubierto con base en las condiciones de la póliza. Hay quienes asimismo creen que al tener su cobertura tienen la vida resuelta, y así podría ser siempre y cuando existan todos y cada uno de los elementos previstos en la cobertura adecuadamente registrados en la póliza.

Álvarez Marcén subrayó que hasta dentro de dos o tres semanas se darán a conocer las cifras definitivas. Como ya se ha dicho, la Secretaría de Gobernación informó sólo para reparar las carreteras necesitará algo así como 40 mil millones de pesos. Muchas personas tienen casas de fin de semana, y no han podido ver qué les ocurrió a esas viviendas. En tal sentido, hasta que se creen las condiciones para inspeccionar y delimitar mediante los ajustes qué sí y qué no está asegurado, no tendremos la capacidad de dar un monto definitivo. Por ahora esto sólo son estimaciones hechas con base en los inmuebles que tenemos asegurados por región.



Luis Álvarez, director de Daños de la AMIS

porque resulta que es tan grande la desinformación al respecto que, ante una catástrofe como la ocasionada por los fenómenos *Manuel* e *Ingrid*, las aseguradoras le cumplen al asegurado (en este caso, a la institución otorgante del crédito), y los afectados terminan quedándose sin deuda hipotecaria pero también sin casa.

El funcionario del Itsemep dijo que el gobierno tiene mucho que hacer desde el punto de vista del ordenamiento territorial. "Es increíble que se permitan construcciones en zonas de alto riesgo. Por alguna razón, la autoridad se hace la desentendida, y las construcciones erigen. El resultado es que, cuando ocurre el siniestro, cientos de familias lloran por la pérdida de la vida y la destrucción de sus inmuebles, y todo ello tiene como origen la irresponsabilidad de los desarrolladores y de quien autorizó las construcciones en dichas zonas. Por otra parte, también contribuye la inconsciencia de los afectados, que, creyendo que nunca les pasaría nada, decidieron no pagar 100 o 200 pesos por su cober-

taría, y ahora perdieron todo".

El tema es de otra índole, y se llama prevención. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha dicho que en realidad ya está cansada de ayudar a reconstruir sin que el gobierno asuma la responsabilidad de hacer lo que se tenga que hacer para prevenir, que al final saldría más barato; pero claro, eso es lo que hasta ahora no se ve.

Un ejemplo de prevención en el Distrito Federal es el drenaje profundo. El gobierno anunció que se gastaron miles de millones de pesos para esa obra. Hoy, ante una temporada de lluvias torrenciales, ¿qué pasó? Pues que las inundaciones, aunque se dieron, fueron menores y de ágil atención, no como en otros años. Ahora sí se vio el beneficio de esa inversión. Simple: a eso se le llama prevent-

## La Autopista del Sol, sin seguro desde el sexenio pasado

# Amasfac

## Próximos Eventos AMASFAC



*Más información  
sobre los eventos AMASFAC  
[www.amasfac.org](http://www.amasfac.org)*

<b>SECCIÓN GUADALAJARA</b>	<b>3 OCTUBRE</b>	<b>SECCIÓN PUEBLA</b>	<b>18 DE OCTUBRE</b>	<b>CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL</b>	<b>4 DE NOVIEMBRE</b>
<b>EL SEGURO EN ESPAÑA RETOS, SIMILITUDES Y OPORTUNIDADES EN MÉXICO</b>		<b>CONGRESO REGIONAL PUEBLA 2013</b>		<b>16º TORNEO DE GOLF AMASFAC 2013</b>	
<i>Expositor: Faico Herrero Presidente del Colegio de Mediadores de Cáceres</i>		<i>Lugar: Hotel Presidente Intercontinental</i>		<i>Lugar: Club Campestre Cd. de México</i>	
<b>Más información:</b> Tel. 01-333-3443580 E-mail: coordinacion@amasfacguadalajara.com.mx		<b>Algunos de los expositores:</b> <b>Clemente Cabello</b> <i>Ex Director General de Grupo Nacional Provincial.</i> <b>Luis Barros</b> <i>Director, Risk &amp; Insurance Management TV Azteca.</i> <b>Jorge Barba</b> <i>Director General, Barba y Fernández Actuarios, S.C.,</i> <b>Hugo Chapa</b> <i>Director de Estrategia IBM México y Centro América.</i> <b>Emilio Toussaint</b> <i>Experto en creación de fuerza de ventas para New York Life.</i>		<b>Inscripciones:</b> Tel. 5514-2090, ext. 110 y 112 E-mail: revista@amasfac.org	
<b>SECCIÓN SAN LUIS POTOSÍ</b>	<b>9 DE OCTUBRE</b>	<b>SECCIÓN ENSENADA</b>	<b>18 DE OCTUBRE</b>	<b>SECCIÓN HERMOSILLO</b>	<b>7 DE NOVIEMBRE</b>
<b>LA NUEVA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS: REFORMA Y ALCANCES</b>		<b>XIV CONGRESO REGIONAL DISTRITO PACÍFICO NORTE</b>		<b>1er. CONGRESO REGIONAL AMASFAC SECCIÓN HERMOSILLO</b>	
<i>Expositor: Lic. Manuel Aguilera Verduzco Presidente Comisión Nacional de Seguros y Fianzas</i>		<b>Más información:</b> Tel. 01-222-4038818 E-mail: amasfac@axtel.net		<b>Más información:</b> Tel. 01 662 2107156 E-mail: amasfachillo@hotmail.com	
<b>Más información:</b> Tel. 01-444-2100415 E-mail: alvama@prodigy.net.mx		<b>SECCIÓN CD. JUÁREZ</b>	<b>25 DE OCTUBRE</b>	<b>SECCIÓN MAZatlán</b>	<b>8 NOVIEMBRE</b>
<b>SECCIÓN CD MÉXICO</b>	<b>15 DE OCTUBRE</b>	<b>DÍA DEL AGENTE AMASFAC</b>		<b>PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS</b>	
<b>EXPECTATIVAS DE REFORMAS FISCALES PARA 2014 Y NUEVA LEY ANTILAVADO</b>		<b>Más información:</b> Tel. 01 646 1757872 E-mail: jp-dominguez@hotmail.com		<i>Expositor: Lic. Manuel Aguilera Verduzco Presidente Comisión Nacional de Seguros y Fianzas</i>	
<i>Expositor: Xavier Méndez Alvarado</i>		<b>SECCIÓN TAMPICO</b>	<b>27 Y 28 DE NOVIEMBRE</b>	<b>Más información:</b> Tel. 01 669 9131384 E-mail: sainzseguros@hotmail.com	
<i>Lugar: Hotel Marquis Reforma</i>		<b>SEMINARIO DE SEGUROS Y FIANZAS</b>		<b>SEMINARIO DE SEGUROS Y FIANZAS</b>	
<b>Más información:</b> Tel. 5207 7900 • 5533 4983 • 5525 2533 E-mail: cdmexico@amasfac.org eventoscdmexico@amasfac.org		<b>Lugar: Hotel Camino Real</b>		<b>Más información:</b> e-mail: h_alexandre@yahoo.com	
		<b>SECCIÓN CD. JUÁREZ</b>		<b>COMIDA DE NAVIDAD</b>	
		<b>Más información:</b> Tel. 01 656 648 72 06 E-mail: abarragangnp@gmail.com		<b>Más información:</b> Tel. 01 656 648 72 06 E-mail: abarragangnp@gmail.com	

Faltan todavía tres días para que termine la **Semana Nacional de Educación Financiera** y en AMASFAC no cabemos del gusto que nos da visitar Iztapalapa y poder transmitir conceptos sobre Previsión y Responsabilidad con niños, adolescentes y adultos.

Agradecemos a la CONDUSEF darnos la oportunidad de traer la **XVII Semana de la Previsión y Responsabilidad** al oriente de la ciudad. Estamos en espera de los vecinos que viven en esta gran delegación que nos abrió sus puertas.



### Semana Nacional de Educación Financiera





## El Aguila Compañía de Seguros inauguró oficinas en Monterrey

Encabezó el evento Juan Patricio Riveroll, Director General de la compañía

**M**onterrey, N. L. a 11 de septiembre de 2013.- Como parte de su estrategia de crecimiento y orientada a ofrecer mejores coberturas a sus clientes en el norte del país, El Aguila, Compañía de Seguros inauguró nuevas oficinas en Monterrey, Nuevo León. El evento lo encabezó Juan Patricio Riveroll, Director General de la compañía.

A la apertura y corte del listón asistieron Juan Patricio Riveroll, Fernando García Prieto, Gerente General Comercial, Silvia Reina Sub-gerente de ventas (MTY) y José Antonio Ramírez, Supervisor de Siniestros (MTY).

En el marco de la celebración, Juan Patricio Riveroll manifestó: "El Aguila posiciona de manera efectiva su liderazgo y crecimiento en la zona regiomontana al inaugurar nuevas oficinas en San Alberto No. 400 Colonia Residencial Santa Bárbara, San Pedro Garza García, Nuevo León, el objetivo de la compañía es estar más cerca de sus clientes en todo el país".

Asimismo expresó que "El Aguila, Compañía de Seguros, S.A. de C.V., es



**Las nuevas instalaciones se encuentran en un lugar estratégico de la zona regiomontana**



una empresa propiedad de la corporación estadounidense GREAT AMERICAN INSURANCE GROUP, miembro de AMERICAN FINANCIAL GROUP (AFG). AFG está catalogada como A+ por A.M. Best, empresa calificadora de valores y cotiza sus acciones en la Bolsa de Valores de Nueva York, además cuenta con activos superiores a los 13 billones de dólares.

Somos una empresa especializada en el seguros de automóviles que opera en el mercado mexicano y nuestra meta es asegurar el patrimonio de nuestros clientes otorgando siempre opciones confiables, un trato personalizado y una red de proveedores de alta calidad, concluyó".

# Prejuicios ante el uso de testamentos y seguros inhiben su uso en la sociedad mexicana

**Ana Laura Martínez P.**  
@pea\_analaura

Méjico es un país que carece de cultura de la prevención. Ejemplo de ello es la baja penetración de seguros esenciales para toda la población, como el de Vida, Ahorro para el Retiro o Automóviles; sin embargo, la industria aseguradora no es la única que se enfrenta esta deficiencia. Documentos legales como los testamentos tampoco cuentan con una aceptación generalizada por parte de las personas, ya que, al igual que los seguros, se asocian con accidentes, tragedias o con la muerte. La gente relaciona los testamentos con la inminencia de la muerte, por lo que en ambos casos existe una predisposición negativa para adquirirlos.

Durante el desayuno mensual que organiza la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas, A.C. (Amesfac) Sección Ciudad de México, el notario Ponciano López Juárez expuso el tema "Testamento y cultura de la legalidad y de la prevención" ante un grupo de agentes. Uno de los objetivos de la exposición era que los agentes lograran entender la importancia que tiene redactar un testamento y así pudieran identificarse con los notarios, puesto que ambos servidores se ocupan de proteger y asesorar a las personas para conservar su patrimonio en vida y darle el mejor uso después de la muerte.

El patrimonio es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones de contenido económico inherentes a una persona que constituye una universalidad jurídica. Así pues, otorgar nuestros bienes a uno o varios herederos a través de un testamento es algo que debemos hacer sin demora ni desidia si no queremos que nuestros familiares pasen por limitaciones financieras cuando ya no estemos con ellos (también podemos contar con un seguro de Vida), mencionó el expositor.

Frente al testamento existe aprensión por el miedo a morir. Otra de las razones por las que las personas no acuden a la redacción de su testamento es porque a veces creen que no tienen ningún bien que heredar.

Ponciano López explicó que no importa si al momento de hacer el testamento no se tiene ningún bien material; siempre se respetará la decisión que el testador haya tomado respecto a las personas a quienes nombró como herederos; es decir, éstos recibirán los bienes que posteriormente aquél adquirió y que en el momento de la redacción aún no existían, independientemente de que el documento se haya actualizado en vida o no.

Es importante señalar lo anterior porque un testamento puede tramitarse desde los 16 años, y en la mayoría de los casos a esa edad la persona no es poseedora de muchos bienes; sin embargo, como ya se aclaró, el Estado toma en cuenta la voluntad que se deja al morir y no los bienes poseídos al re-

dactar dicho documento.

Existen dos formas de transmitir el patrimonio de una persona: en vida, o después de la muerte. En vida, cualquier persona puede transmitir algunos de sus bienes a través de ventas, donaciones, rentas vitalicias, fideicomisos, aportaciones de bienes, etcétera. Después de la muerte, una persona transmite su patrimonio por el concepto de herencia o sucesión a través de un testamento. En caso de que no exista un testamento, se hace una sucesión in testada o legítima.

Existen diferentes tipos de testamentos, de acuerdo con el Código Civil del Distrito Federal, pero el más eficaz y con mayor seguridad jurídica es el testamento público abierto, en el que es necesario para que el testador acuda ante un notario para poder otorgar sus bienes si reside en el país. Si reside en el extranjero, deberá acudir con un jefe de oficinas consulares. Se dice que es público porque lo redacta un notario y porque consta en una escritura pública autorizada por él; y es abierto porque la voluntad del testador es conocida por sí mismo y por el notario.

Las formas de transmisión de los bienes en el testamento son cuatro:

- 1 En propiedad plena, en caso de que el testador instituya herederos plena y llanamente.



Ponciano López

- 2 Como producto de la enajenación de los bienes, en caso de que el testador ordene la enajenación de todos sus bienes, o solamente de

uno de ellos, y que los herederos reciban el producto de dicha enajenación.

- 3 En administración, en caso de que el testador ordene en su testamento que al momento de fallecer se administren sus bienes y al término de cierto tiempo se enajenen. Para ello se utilizan principalmente los fideicomisos.
- 4 Legado de bienes a una institución de asistencia privada. En caso de haber hijos mayores de edad discapacitados y que se prevea que no hay ningún familiar que pueda o quiera hacerse cargo de ellos, se puede encomendar su cuidado a alguna institución de asistencia privada haciéndole llegar los bienes para dicho cuidado.

Para finalizar la presentación, Ponciano López dijo que la importancia de hacer un testamento es indiscutible porque el testador se vuelve su propio legislador; es decir, puede elegir libremente a quién cederle su patrimonio y plasma en un documento su voluntad sobre cómo quiere que sean administrados sus bienes cuando él ya se haya ido. En cambio, si no se redacta el testamento, la situación se complica a la hora de la reclamación de bienes y existen malentendidos que a veces tardan mucho tiempo en resolverse. Todo ello sin tomar en cuenta el tiempo que consumirán tales disputas.

DESDE EL



## Ante el cambio, ¿buena cara?

**Luz María Lefort**  
Subdirección de Innovación y Didáctica

En la selección de un tema para este número había decidido hacer una breve introducción al Gobierno Corporativo. Sin embargo, en estos últimos días, y ante las noticias políticas, financieras y sobre desastres hidrometeorológicos, me pregunto si después de tanto curso, plática y análisis sobre prevención, planeación y cambio realmente estamos preparados para las contingencias a las que nos enfrentamos día con día.

Seguimos teniendo el pensamiento mágico de que a nosotros no nos pasará, y así he oído a muchos ejecutivos hablar de la solidez de una empresa, las ventajas de un producto o el éxito de un proyecto; y, a los pocos meses, en esas mismas empresas se anuncia un gran recorte de personal debido a que hay que hacer ajuste de gastos; se desecha un producto que no satisface las necesidades del cliente o se desplora la cancelación del proyecto, por incosteable o malo. ¿Mala planeación? ¿Exceso de confianza? ¿Incapacidad o falta de visión empresarial? ¿Mala suerte? ¿Cambio inesperado? ¿Una muerte no anunciada?

Vemos las reformas financieras y, salvo las grandes empresas que efectúan un análisis profundo de su impacto, como personas físicas y pobres mortales no alcanzamos a evaluar las consecuencias que tendremos en nuestros ingresos, en la adquisición de productos de primera necesidad, en la educación de nuestros hijos, en nuestro trabajo, etcétera, hasta que sucede, y entonces decimos: "A mí nadie me avisó", "No alcanza para nada", "A quién se le ocurrió", "Y ahora, ¿quién podrá ayudarnos?".

Sabemos que algún día vamos a morir o que vamos a llegar a la edad del retiro, y muy pocos empiezan a planear en nuestra segunda o tercera década, y llegamos a los 50 y éste es el panorama: estamos desempleados, las primas de seguros son muy altas o ya no somos asegurables.

Esta mañana un locutor del noticiero preguntaba a un funcionario de Protección Civil si realmente estábamos preparados para este desastre. ¿Cómo estar prevenidos si un gran porcentaje de los estados se encuentran en zona de desastre? Y me dije: "Bueno, yo no tengo un búnker con latas de comida suficientes para un siniestro de la magnitud de éste; muchos ni siquiera tienen el presupuesto para tener una despensa más o menos surtida, viven al día. Sin embargo, llevamos años escuchando que los fenómenos naturales cada vez son más fuertes e incontrolables".

El sector se enfrentará en año y meses a un cambio sin precedentes; prácticamente es un volver a nacer. Muchos aún no identificamos el impacto que tendrá en nuestras funciones y actividades o si es necesario capacitarse o certificarse en ciertas habilidades y conocimientos. Sólo los involucrados en el proyecto lo conocen y lo entienden, pero... ¿cómo impacta en las áreas de suscripción, siniestros, actuaria, ventas, administración de riesgos o en el consejo de administración? ¿Quién nos debe informar y cómo? ¿Dónde buscar? ¿Qué hacer ante esto?

En conclusión:

- 1 **Aprendamos a analizar el entorno, a leer entre líneas.**
- 2 **Investiguemos, busquemos toda la información del tema en cuestión.** Recordemos: información es poder.
- 3 **Identifiquemos las oportunidades.** En las crisis, muchas personas de éxito han logrado el triunfo.
- 4 **Identifiquemos los posibles escenarios y pensemos en soluciones.**
- 5 **No nos atemoricemos frente al cambio.** ¡Sigamos adelante!

Seguiré reflexionando...



COMPAÑÍAS DE SEGUROS HAY MUCHAS.

¿CONOCES ALGUNA ESPECIALIZADA EN  
RESPONSABILIDAD CIVIL Y RIESGOS?

**SOMOS TU COMPAÑÍA®**

JORGE ADAMES  
AGENTE DE SEGUROS



EN **GMX SEGUROS** LLEVAMOS 15 AÑOS CREANDO SEGUROS PARA LO QUE NECESITES CUBRIR. ASEGURAMOS A TUS CLIENTES, A TI MISMO Y ADEMÁS **SOMOS LOS ÚNICOS ESPECIALISTAS EN ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.**

CONTÁCTANOS.

[www.gmx.com.mx](http://www.gmx.com.mx) (55) 54.80.40.00 / 01.800 718.89.46



## PLAN DE NEGOCIOS

PARA AGENTES Y PROMOTORES

Jaime Massieu Gosselin  
massgoss@gmail.com

Estimados Promotores:

Esta entrega está dedicada a Promotores, es decir, a aquellos que tienen la responsabilidad de ejercer actividades gerenciales y de liderazgo en su quehacer dentro de una organización compuesta por varios individuos cuyos esfuerzos están enfocados en un cometido o misión.

Quisiera señalar que hace unos días me encontré en los anales de mi computadora el texto de una exposición que tuve la oportunidad de ofrecer. Por eso el presente texto se basa en dicho discurso, el cual realicé en marzo de 2012 ante el Encuentro de Empresas Socialmente Responsables, y concretamente en el Foro de Líderes Empresariales de dicho evento. Espero que estas reflexiones sean de utilidad para nuestros amigos promotores o líderes dentro de una organización.

Es importante destacar que el tema central trata acerca de la **dignidad en el trabajo**, entendiendo este concepto como una actividad profesional, cualquiera que sea, ya se trate de empleo remunerado o bien de "renta variable", es decir, por resultados (que sería nuestro caso).

A continuación comparto el texto:

Hace unos días leí en el periódico un pequeño artículo sobre el trabajo en México. Este artículo, a pesar de ser muy escueto, llamó mi atención y me ayudó a reflexionar sobre un tema central: **trabajo digno**; y, ya que es un artículo muy corto, quiero compartirlo con ustedes. Este artículo se titula "Los mexicanos tienen miedo al despido". De acuerdo con un estudio realizado, en poco más de **3 de cada 10 compañías mexicanas** en general el **trabajador mexicano vive con miedo a perder su empleo**. Lo anterior fue confirmado por el doctor Luis Miguel Pérez Juárez, director general de la Escuela de Graduados en Administración Pública y Política Pública del Tec de Monterrey, quien dice: "Las relaciones obrero patronales históricamente han sido difíciles en nuestro país, por lo que el nivel de satisfacción laboral es bajo. El trabajador no encuentra una estabilidad contractual, por lo que siempre tiene miedo al despido". El autor de este apartado es Jorge Almaraz, publicado en el Publimetro el día 7 de marzo de 2012.

Es así como me gustaría iniciar definiendo lo que es el **trabajo y el empleo digno**:

**Trabajo** es una ocupación retribuida, obra y resultado de la actividad humana, acción y efecto de trabajar.

La palabra *trabajo* debería sugerirnos

# Trabajo digno: los pequeños detalles cuentan en la gestión de personas y liderazgo (\*)

a todos no sólo un medio para ganar la vida, sino una **colaboración social**. Según esta concepción, el trabajo podría ser definido como: "El esfuerzo que se pone al servicio de la comunidad". Con el trabajo el hombre da lo mejor que tiene: su actividad personal, algo suyo, **su esfuerzo**.

En la actualidad, hablar de trabajo pareciera un tema que no interesa o que no es atrayente para el círculo de intelectuales o profesionales, salvo si se ve desde la perspectiva del enriquecimiento personal, la posesión de bienestar material o una estadística macroeconómica que hay que estimar en los estudios económicos.

Trabajar se concibe como una atadura, como un medio prescindible en tanto satisface mis deseos materiales sin responsabilidades. En otras palabras, se está deshumanizando el trabajo y, como consecuencia, a la persona.

**Debemos darle una concepción más humanista al trabajo.** De entrada podríamos destacar dos ideas fundamentales que están contenidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos:

- 1 Toda persona tiene naturalmente derecho a un trabajo.
- 2 **Debemos preocuarnos por tocar la vida de las personas.** Debemos demostrar que cada uno en lo individual es importante para la empresa, y no sólo eso. También debemos interesarnos por su entorno social: su familia, sus padres y hermanos y su patrimonio. Todos estos factores siempre son clave en el desempeño del individuo. No podemos esperar la misma eficiencia mientras uno de estos factores falla: la motivación nunca será la misma. ¿Qué pasaría si uno de nuestros colaboradores se convierte en padre, y la organización o empresa le envía un pequeño presente? ¿No creen que esto le hará saber que es importante para la empresa y que se debe sentir apoyado en esta nueva etapa de su vida? Esto a su vez con toda seguridad se verá reflejado en su compromiso y desempeño laboral. **Los pequeños detalles cuentan, y cuentan mucho más de lo que nosotros pensamos.**

Lo segundo se refiere a que **el trabajo conlleva la dignificación de los hombres; los perfecciona, es decir, el trabajo nos hace ser personas en un grado más alto**.

Es aquí donde las empresas deben actuar; los líderes debemos comprometernos con cada una de las personas que trabajan con nosotros. Debe ser un compromiso que vaya más allá de las responsabilidades que dicta la ley o un contrato entre las partes.

**Debemos preocuparnos por tocar la vida de las personas.** Debemos demostrar que cada uno en lo individual es importante para la empresa, y no sólo eso. También debemos interesarnos por su entorno social: su familia, sus padres y hermanos y su patrimonio. Todos estos factores siempre son clave en el desempeño del individuo. No podemos esperar la misma eficiencia mientras uno de estos factores falla: la motivación nunca será la misma. ¿Qué pasaría si uno de nuestros colaboradores se convierte en padre, y la organización o empresa le envía un pequeño presente? ¿No creen que esto le hará saber que es importante para la empresa y que se debe sentir apoyado en esta nueva etapa de su vida? Esto a su vez con toda seguridad se verá reflejado en su compromiso y desempeño laboral. **Los pequeños detalles cuentan, y cuentan mucho más de lo que nosotros pensamos.**

Asimismo, debemos procurar un **desarrollo integral** del individuo. Como lo comentaba anteriormente, el trabajo perfecciona a la persona. Por eso, que si logramos que ésta se desarrolle dentro de la empresa, estaremos a la medida contribuyendo con su perfección-

en dicha compañía, porque, más que una simple ocupación retribuida, tu empresa se convertirá en una entidad a la que se desea pertenecer.

El desarrollo no siempre es sinónimo de ascenso vertical en la empresa; el desarrollo es también procurar nuevos conocimientos, nuevas tareas, e interessarse por descubrir en conjunto cuáles son las áreas de fortaleza y oportunidad de cada quien, así como poner en práctica las competencias laborales establecidas por cada empresa y demostrar cómo cada una de ellas es aplicable a todos los puestos; y, en este sentido, al desarrollar a un individuo, para de ahí ejercer la misma influencia en varios individuos, se desarrolla y mejora la sociedad. Es así como en **el trabajo digno las empresas se comprometen y realizan el desarrollo de los individuos, catapultando el desarrollo de la sociedad a través de ellos**.

Recuerden que una empresa tiene que ir más allá del trabajo o empleo digno y de lo que las leyes aplicables establecen. Se trata del desarrollo integral del individuo.

**En conclusión, en materia de Trabajo Digno, una organización social debe:**

- **Tocar la vida de las personas para lograr un mayor sentido de pertenencia.**
- **Sentido de Pertenencia para el compromiso personal de desarrollo y autodesarrollo.**
- **El desarrollo individual para el desarrollo social.**
- **Y el desarrollo social del país.**

Por lo tanto, toquemos la vida de las personas, ayudemos a su desarrollo y, con ello, apoyemos el desarrollo de nuestro querido México.

**Mucho éxito a nuestros Promotores líderes del desarrollo de los Agentes, de personas y con ello del país!**

L o  
p r i m e -  
r o afirma  
que el hom-  
bre tiene una serie  
de derechos inherentes por  
el hecho de ser persona; es decir, son  
derechos naturales y, en consecuencia,  
deben ser reconocidos, no otorgados;  
viene con la persona, que es distinto  
del hecho de que sean dados por los  
hombres mismos. Por lo tanto, trabajar  
es inherente a ser persona.

amiento  
personal. Esto  
dará como resul-  
tado que en cada  
uno de nuestros cole-  
gas crezca un **sentido de  
pertенencia**. Al sentirte  
apoyado, impulsado y apre-  
ciado querrás permanecer



# ¡Haz lo que te apasiona!

Ana Laura Martínez P.  
@pea\_analaura

Oaxaca, Oax.- Trabajar con pasión significa dedicar tu vida a lo que te gusta, a lo que llama tu atención, a aquello a lo que pretendes ofrecer tu tiempo y esfuerzo; significa hacer lo que te hace feliz sea cual sea el camino que se elija; sin embargo, actualmente a cuatro de cada cinco personas no les gusta su trabajo y, por ende, no obtienen los resultados que buscan, pues no ponen el empeño necesario para lograrlo, lo que, a su vez, desemboca en infelicidad, que no sólo se refleja en la vida profesional sino que afecta también a la familiar y personal.

Es Marco Ayuso Hernández quien así habla. El trainer consultor, que ofreció la conferencia magistral "Negocios con pasión" durante el Primer Foro 2013 de Seguros y Fianzas El seguro, un respaldo de verdad, organizado por la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas, A.C. (Amasfac), Sección Oaxaca, explicó al auditorio que la clave para ser feliz es simplemente encontrar y hacer lo que a uno le gusta, lo que nos apasiona, para dar a cada momento lo mejor de nuestras capacidades.

"De acuerdo con un estudio, en todo el mundo 51 por ciento de los trabajadores estaría dispuesto a cambiar su rango laboral e ingreso por un trabajo más significativo, lo que nos revela que no siempre estamos en algún puesto o



**A nivel mundial 51% de los trabajadores estaría dispuesto a cambiar su jerarquía e ingreso por un trabajo más significativo**

Marco Ayuso

empresa por el salario que se nos otorga; es más, eso debería quedar en segundo lugar, pues el dedicarnos por completo a una profesión que nos hace felices suele otorgar mayores satisfacciones, aunque no siempre sean económicas."

"Hay personas que no cambian de trabajo en toda su vida por diversos factores, como la costumbre, comodidad, salario estable, rutina, miedo, etcétera; sin embargo, esta tendencia se está modificando cada vez más. Hoy en día, las generaciones que egresan de las universidades tendrán en promedio 15 trabajos diferentes a lo largo de su vida, pues cada vez se actúa más con el paradigma de que, si no te encuentras satisfecho con lo que haces, pruebes otras cosas", señaló Ayuso Hernández.

Por otro lado, actualmente se habla también del retiro, y la mayoría de las personas se tornan felices al pensar en ese momento de su vida; pero lo que llama la atención es ¿por qué alguien tendría que sentirse feliz cuando deje de hacer lo que ama? Despues de esta pregunta, el conferencista puso a pensar a los asistentes sobre si en realidad hacen lo que les gusta y a qué edad quieren retirarse.

Marco Ayuso compartió algunos ejercicios con los participantes a fin de que éstos lograran encontrar su pasión:

- 1 Escribe cinco cosas que completen la frase "Cuando mi vida es ideal, yo estoy...".
- 2 Acomódalas por nivel de importancia y escoge las tres que te hagan más feliz.

3 Califica del 1 al 10 cómo están esas cosas en este momento de tu vida: el 1 es que estás muy alejado de hacerlo, y el 10 es que sueles hacerlo con mucha frecuencia.

4 Analiza los resultados y piensa qué puedes hacer para que todo lo que escribiste llegue al 10.

Ahora piensa cuál es la contribución única que aportas en tu trabajo. ¿Acaso no se realizaría si llegases a faltar? Y repite el ejercicio anterior pero con la frase "Cuando mi trabajo es ideal, yo estoy...".

Además de compartir sus experiencias, los agentes presentes en la conferencia estuvieron de acuerdo con el consultor en que hacer lo que nos apasiona es la clave para sentirse feliz tanto frente al trabajo como frente a las personas con las que se convive. Trabajar como agente de seguros permite tener trato con gente muy diversa a la que se puede ayudar e incluso cambiar la vida al asegurar los constantes riesgos a los que se expone día tras día.

Para finalizar, Marco Ayuso invitó a cada uno de los expositores a pensar en tres metas que les gustaría cumplir a partir de ya. "No dejen para mañana lo que podemos empezar a hacer hoy. Piensen sólo en tres propósitos que cambiarán su vida y enfóquense en ellos; trabajen y den lo mejor de sí; cuando los cumplan, verán los resultados que se pueden alcanzar. Inténtelo."



**Con mi seguro dental ahorraremos sonriendo**

5002 3102  
01800 347 1111  
[dentegra.com.mx](http://dentegra.com.mx)



# Los Consejos de Dale Carnegie® para una excepcional atención al cliente

(Primera parte)

## La atención empieza en el trato

Un servicio excepcional empieza por un buen trato.

Te presentamos nueve maneras de mejorar tu relación con los clientes.

Principios extraídos de Cómo Ganar Amigos e Influir en las Personas:

Mejora el trato con los clientes

Sé más amable

**1** No critique, no condene ni se queje.

**2** Demuestre aprecio honrado y sincero.

- 3** Despierte en los demás un deseo vehemente.
- 4** Interéssese sinceramente en los demás.
- 5** Sonríe.
- 6** Recuerde que, para toda persona, su nombre es el sonido más dulce e importante en cualquier idioma.
- 7** Sea un buen oyente. Animar a otros a hablar de sí mismos.
- 8** Hable siempre de los que interese a los demás.
- 9** Haga que la otra persona se sienta importante, y hágalo sinceramente.

## Proceso de resolución de quejas

El proceso de resolución de quejas garantiza que se traten los aspectos emocionales y prácticos del problema.

- |   |                           |
|---|---------------------------|
| 1 | Saluda                    |
| 2 | Escucha                   |
| 3 | Pregunta                  |
| 4 | Muestra empatía           |
| 5 | Aborda el problema        |
| 6 | Preguntas de comprobación |
| 7 | Ofrece más ayuda          |
| 8 | Seguimiento               |

### 1. Saluda

Siempre que contestes el teléfono o saludes a alguien, hazlo de forma que parezca que te alegras de hablar con esa persona. Empieza de forma amistosa. Este primer paso puede ser más difícil de lo que parece. Tienes que ser capaz de separar las experiencias negativas anteriores del trato personal hacia el siguiente cliente.

### 2. Escucha

Las quejas casi siempre son similares, por lo que resulta difícil prestar la misma atención a todas ellas. Dale al cliente la oportunidad de desahogarse un poco. Muestra empatía.

Identifica los datos y los sentimientos. Resiste la tentación de responder demasiado rápido y da muestras de que estás escuchando de forma activa con interjecciones, preguntas, etcétera.

### 3. Pregunta

Haz preguntas para aclarar las dudas. De nuevo, intenta no responder hasta que conozcas bien al cliente y sus problemas.

**a** Las preguntas básicas recogen los hechos principales del problema. Estas preguntas nos ofrecen la posibilidad de rebajar un poco la emotividad de la queja.

**b** Las preguntas más elaboradas recogen más detalles. Estas preguntas le dan la oportunidad al cliente de profundizar en el problema y en sus sentimientos. Estas preguntas han de ser relativamente cortas para que el cliente se pueda explayar más en las respuestas.

**c** Las preguntas de evaluación nos ayudan a comprender lo grave que es el problema para el cliente y nos indican cómo podemos satisfacerlo.

### 4. Muestra empatía

Encuentra un punto con el que estés de acuerdo con el cliente, lo que no quiere decir que suscribas totalmente la queja. Es una manera de demostrarle al cliente que hemos escuchado y entendido sus preocupaciones, y que sabemos que para él es un tema muy importante.

### 5. Aborda el problema

Una vez tratado el componente emocional del problema, haz todo lo que esté a tu alcance para resolver los aspectos prácticos de la queja. Asume la responsabilidad de los actos de tu empresa. Es el momento de sacar provecho de la ocasión. Las personas que quedan satisfechas con la solución de sus problemas suelen volver a confiar en esa empresa.

### 6. Preguntas de comprobación

Haz algunas preguntas para averiguar si has resuelto bien los aspectos emocionales y prácticos de la queja. Dale al cliente otra oportunidad para hablar y escúchale con toda tu atención.

### 7. Ofrece más ayuda

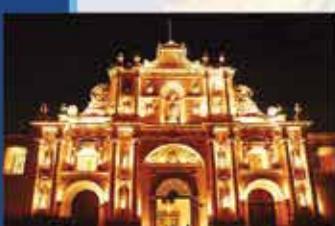
Pregúntale al cliente qué más puedes hacer por él. Esto te dará la oportunidad de cambiar el rumbo de la conversación



La Antigua Guatemala será la sede de la XXXIV Conferencia Hemisférica de Seguros, a la cual invita la Federación Interamericana de Empresas de Seguros - FIDES, del 10 al 13 de noviembre de 2013.

Se espera la participación de cerca de 1,100 ejecutivos de Empresas de Seguros y Reaseguros en representación de más de 250 empresas y de 33 países.

Programa e Inscripciones: [www.fides2013.com](http://www.fides2013.com)  
Información: [secretaria@fides2013.com](mailto:secretaria@fides2013.com)



XXXIV Conferencia Hemisférica de Seguros FIDES 2013  
Guatemala, 10 al 13 de noviembre de 2013

Convoca:



**FIDES**  
Federación Interamericana  
de Empresas de Seguros

Organiza:



y alejarte del tema de la queja; así te será más fácil terminar de manera positiva.

#### 8. Seguimiento

Muchas quejas no se pueden resolver del todo a la primera. Si tienes que volver a contactar con el cliente, hazlo rápido y a conciencia. Busca un motivo para volver a ponerte en contacto con el cliente, aun cuando el problema ya haya sido resuelto. Busca, por ejemplo, una forma de ofrecerle un valor añadido. Piensa también en la manera de resolver la raíz de los problemas de tu empresa.

#### Solucionar las quejas de los clientes

Pautas para solucionar las quejas:

- No te lo tomes como algo personal.
- Escucha con empatía.
- Llama al cliente por su nombre.
- Respeta su punto de vista.
- Responsabilízate del problema.
- Evita mencionar directrices o políticas corporativas.
- Crea la oportunidad de ser un héroe.
- Trata la enfermedad, no los síntomas.

#### Cómo lidiar con clientes furiosos

Si seguimos estos principios, contribuiremos a mejorar la situación con el cliente y evitaremos que vaya a más.

- **No te alteres.** Intenta ser diplomático y educado. Si te alteras, lo único que conseguirás es que el cliente se enfade aún más.
- **Intenta ver las cosas desde la perspectiva del cliente.** Si estuvieras en su misma situación, quizás también te sentirías como él.
- **Agradece sinceramente al cliente que os haya alertado de la situación.** Destaca lo importante que es para ti y para la empresa que los clientes estén satisfechos.
- **Escucha atentamente al cliente.** A veces nuestro interlocutor está tan furioso que solo quiere que alguien le escuche, aunque tú no puedas ayudarle a solucionar el problema.
- **Haz preguntas para averiguar qué pasó y saber cómo se siente el cliente.** Cuando el cliente hable, escúchale en vez de preparar mentalmente tus respuestas.
- **Encuentra puntos de coincidencia con sus preocupaciones.** Establece temas de interés común para demostrarle que le estás escuchando.
- **Muéstrate siempre dispuesto a resolver el problema o conflicto.** Haz que la solución parezca lo más fácil posible.
- **Sé auténtico y muéstrate tal y como eres.** Maneja la situación como si fueras un amigo comprensivo y evita citar políticas de empresa.

- **Sé firme pero comprensivo en tus respuestas.**
- Como último recurso, **dale al interlocutor la posibilidad de hablar con tu supervisor.**

Seguramente le dirá las mismas cosas que tú, pero a veces oírlo de otra persona tiene un efecto positivo en el cliente.

#### Atención telefónica

- Transmite tu personalidad a través del teléfono.
- Incita a la conversación.
- Llama al cliente por su nombre.
- Di tu nombre completo.
- Escucha atentamente.
- Haz preguntas abiertas.
- Dale a la otra persona tiempo para pensar y contestar.
- Rellena los silencios si es necesario.
- Escucha de manera receptiva.
- Sonríe.
- Llama al cliente en vez de enviarle un correo.
- Asume tus responsabilidades y no culpes a los demás.
- Si puedes, ponte de pie.
- Pide permiso a tu interlocutor para usar el altavoz.
- Habla a la misma velocidad que la otra persona.
- Haz pausas entre cada idea para explicarte mejor.
- Da siempre las gracias a tu interlocutor.

#### Obtener una recomendación

Cuándo pedir una recomendación

Cuando pidas una recomendación:

- Piensa en tus clientes como socios que pueden abrirte las puertas a un flujo ininterrumpido de nuevos negocios.
- No subestimes el poder de la influencia o buena voluntad de un cliente satisfecho.
- Las personas recomendadas tienen más probabilidades de acabar convirtiéndose en clientes.
- Ten en cuenta que las personas que compran el producto muy probablemente lo recomendarán a otras.
- Pide que te presenten mediante un correo, llamada telefónica o en persona.

#### Solicitar una recomendación

¿Cómo puedes pedir que te recomiendan sin parecer pesado o agresivo? Quieres seguir manteniendo una buena relación con tu cliente y crear situaciones beneficiosas para todo el mundo. Disponer de un proceso sencillo e informal te ayudará a saber qué decir y cómo hacerlo. Lo más importante es recordar las ventajas que se pueden conseguir preguntando y lanzarse a ello.



# ¡Feliz 20 aniversario!

17 de septiembre, 2013

Gracias a todos los que compartieron el sueño que tuvimos hace dos décadas: convertirnos en el principal promotor de seguros de todo México. Mantenemos el compromiso de seguir creciendo, brindando el beneficio del seguro a más mexicanos y cosechando triunfos en cada estado donde nos encontramos.

**GRUPO  
AB**  
**20 AÑOS**

## VISIÓN EMPRESARIAL



Miguel Ángel Arcique C.  
@arcique

### El sueño mexicano

Recentemente fui invitado por el Colegio de Contadores de mi ciudad a compartir en el final de sus trabajos una conferencia que titulé "El sueño mexicano", que tuvo como objetivo y esencia compartir con este grupo muy nutrido de más de 400 profesionistas de la contabilidad en la zona centro de nuestro país una serie de reflexiones sobre la psicología de nuestras acciones sociales y ciudadanas.

Para ello, además de lo que en la carrera de psicología estudiamos sobre las conductas típicas de nuestra patria (que han sido analizadas desde esta trinchera), me nutré de un par de publicaciones que me permitieron recomendar ampliamente a todos ustedes: Por una parte, Los mitos que nos dieron traumas, de M. Zunzunegui, me aportó valiosas visiones y actualidad desde un sentido crítico y fino acerca de la mentalidad que compartimos gracias a los mitos de la historia que nos son enseñados y vivimos desde nuestra niñez. Excelente libro.

Por otra parte, una bellísima edición del libro El sueño mexicano, que confecionó de forma especial MetLife México y que, desafortunadamente, desconozco si aún se pueda conseguir de manera fácil. Este libro, además de ser un trabajo fotográfico y de diseño editorial muy recomendable, recopila cifras y ensayos de filósofos, historiadores y expertos sobre lo que habita alrededor de nuestra nación.

De esta bella experiencia resumo algunos conceptos en este mes llamado "de la patria" para compartir el sueño que muchos tenemos de un país cada vez mejor.

#### ■ DEL AMERICAN DREAM AL SUEÑO MEXICANO

En los años sesenta, la sociedad estadounidense crea el concepto del sue-

#### Mas si osare un extraño enemigo...

Himno Nacional Mexicano

ño americano para transmitir a toda su población la posibilidad de tener los satisfactores básicos que construyeron la clase media en esa patria.

Valdría la pena trabajar juntos para construir el "sueño mexicano", que nos lleve a una mejor idea y creencia en nosotros mismos y en que SÍ SE PUEDE, como pareciera que se grita sólo en ocasiones durante un partido de futbol.

#### ■ SOLIDARIOS EN EL DÍA A DÍA

La solidaridad es un valor fundamental para la convivencia en una sociedad. No obstante, los ciudadanos somos a veces solidarios sólo en la desgracia, como lo acabamos de volver a constatar en los desastres de Acapulco. Sin embargo, existe esa solidaridad diaria de no tirar papeles en la calle, colaborar a cuidar las zonas comunes de nuestros condominios o colonias y muchas otras muestras de solidaridad cotidiana. Ahí sí que no somos los mejores.

#### ■ TRES APORTACIONES EMPRESARIALES AL SUEÑO MEXICANO

En la conferencia para el Colegio de Contadores aporté los que serían desde mi punto de vista tres elementos impor-

tantes para construir el sueño mexicano, al menos desde el punto de vista que me compete como quien da todo su apoyo a la creación y generación de EMPRENDEDORES en el sector. Son éstos: una mejor concepción, uso y control del dinero; una mayor conciencia del trabajo, con empleados bien retribuidos; y, por último, una participación más activa en las instituciones de la sociedad civil organizada, como las asociaciones gremiales, empresariales y civiles. Todo esto para evitar caer en las tentaciones de los movimientos sociales que cotidianamente irrumpen en la vida de la sociedad y las ciudades y terminan siendo controlados por grupos de poder para fines políticos.

Termino con una de las más bellas frases que he visto pintadas en un muro:

"Dios mío, cambia a este Mexico pero por favor empieza por MÍ".

*Miguel Ángel Arcique es director de Capacitación Especializada S.C. "Existimos para convertir personas en empresas, y empleados en mejores personas" correo: miguel.arcique@capacitacionesespecializada.com Twitter: @arcique*

## Periódico El Asegurador

pone a su disposición títulos especializados en seguros, entre los que destacan:

#### Más de 50 títulos totalmente especializados

- Diccionario bilingüe de expresiones ■
- y términos de seguros ■
- Ramos técnicos ■
- El reaseguro ■
- El contrato de seguro ■
- Manual del seguro de responsabilidad civil ■

#### Más de 100 títulos relacionados con ventas

- 55 respuestas a preguntas clave en ventas ■
- Arriba el telón crecimiento personal ■
- El plan de ventas ■
- La motivación empieza en uno mismo ■
- Alta fidelidad, técnicas e ideas operativas ■
- para lograr la lealtad del cliente ■

## PEDIDOS

www.elasegurador.com.mx  
lauraislas@elasegurador.com.mx  
tels. 3626 0495 y 5440 7830



RGS Libros  
S.A. de C.V.

GRUPO  
Libros & Editoriales

MAPFRE

## El salmón y el río

Nissim Mansur T.  
mansurnissim@gmail.com

Hace algún tiempo, mi esposa, mis tres hijas y yo hicimos un crucero por Alaska.

Nos aproximamos a la capital de Alaska, Juneau. Uno de los atractivos de esta ciudad es tomar un vuelo en helicóptero y descender en un enorme glaciar, el Mendenhall.

Nos ilusionaba mucho esta experiencia...

Una vez en Juneau contratamos la excursión al glaciar; nos dieron botas y un impermeable para el inicio de esta singular aventura...

Subimos a un autobús y esperamos sentados. Poco después nos dijeron que no iba a ser posible la excursión al glaciar porque el mal tiempo no lo permitía, pero nos ofrecieron un interesante recorrido por la ciudad y, además, nos dijeron que podríamos ver el enorme glaciar Mendenhall desde tierra... Aceptamos.

Ya para finalizar el recorrido llegamos a un río. El agua era cristalina, totalmente limpia. Claramente se observaban a los salmones nadando contra corriente.

Es una impresión que no olvido...

El salmón grande, color rojizo; la corriente de agua que lo rechaza hacia atrás. Se forma una ola resultado de la lucha entre el pez y el agua.

El pez por momentos se detiene, parece que se paraliza, pero no retrocede; trabajosamente avanza, sigue adelante, se le nota lento pero es más fuerte que el mismo río, al que vence con su nado y su esfuerzo.

El salmón nace en las cabeceras de los ríos, donde han ido a poner los huevos sus antecesores. Desciende luego el curso del río y llega al mar, donde pasa la mayor parte de su vida.

Llega un momento en su madurez, cerca del final de su vida, en que el instinto los impulsa a volver al río y al remanso donde nacieron, y para ello deben remontar la corriente, a veces hasta sus orígenes. Éste es otro de los misterios de la naturaleza.

El ser humano en su vida a veces está obligado a avanzar a contracorriente, casi igual que el salmón en el río.

Del salmón se sabe que siempre logra llegar a su destino...

Del ser humano bien sabemos que eso no siempre se logra...

## REFLEXIONES



**Carlos Molinar Berumen**

carlos@molinar.com  
blog: www.carlos-molinar.com

**E**stamos en un mundo donde la apariencia es la determinante y las causas no se ven fácilmente en donde las agendas ocultas de muchos poderosos nos hacen perder la perspectiva y es verdaderamente difícil entender qué fue primero, el huevo o la gallina.

México es un Estado que avanza mucho más lento de lo que debiera y que se rezaga día a día en comparación con otros países del mundo, debido principalmente a que tenemos una familia política en sociedad con gente poderosa, que se colude con ellos con el único fin de hacer más dinero. Y, por otro lado, tal situación se junta con un pueblo adolescente cuya mayoría (desafortunadamente) sólo ha aprendido a pedir y a esperar que le den, más que a luchar por su bienestar.

La situación es complicada. Por supuesto que hay muchísima gente buena en México, que trabaja y se supera, pero aún tenemos que lograr una población crítica.

Mientras haya muchos mexicanos que crean que depende no tanto de ellos mismos salir adelante sino de un buen gobierno que los apoye, vamos a padecer la lucha por el poder entre diferentes grupos, con diferentes colores, máscaras, discursos y metodologías, pero con un mismo fin: perpetuarse en el poder para hacer negocios y obtener riqueza personal; y, por otro lado, siempre habrá individuos poderosos que cada vez que tienen oportunidad se coluden con los gobernantes para hacer negocios, sin tener una visión de mejora para el país.

Aclaro que no soy comunista. Me encanta vivir bien, pero sí estoy a favor de ayudar a que la gente progrese, y no comulgo con la ideología de tener un centavo más para mantener sobrada a la gente ni con la postura de tratar de que los demás no se superen para yo en lo personal acumular más riqueza.

Me parece que es una ambición desmedida la práctica de mucha gente a la que no le importa la comunidad. A ese grupo no le interesa que México sea un mejor lugar para vivir, y son capaces de cualquier cosa por amasar fortunas individuales a costa de lo que sea.

Creo firmemente que los mexicanos debemos despertar y entender que el único camino al progreso es la superación personal, el trabajo arduo y el apoyo a la gente que menos tiene para

## ¿Por dónde empezar?



que se desarrolle a través de su esfuerzo personal. Sólo así ganaremos conciencia, y, sobre todo, lograremos crear una población crítica para poder conseguir un mejor nivel de vida personal y para todo el pueblo.

Urge que nos demos cuenta de que no son los maestros inconformes en contra de un gobierno que quiere hacer reformas para mejorar lo que nos tiene contra la pared a los habitantes del D.F. Tenemos que hacer conciencia de que una cosa es lo que vemos como apariencia y otra muy distinta lo que existe en la realidad, atrás, como causa de lo que está ocurriendo.

Lo que el gobierno mal llama Reforma Educativa es un problema mucho más complejo de lo que nos quieren hacer ver. Les recomiendo escuchar una entrevista de 10 minutos con Manuel Gil Anton, de El Colegio de México, en la que el experto en temas de educación hace una analogía tan simple que me parece genial y nos ayuda a entender rápidamente lo que pasa.

También nos ayuda a entender que no son en realidad los maestros los que están haciendo destrozos y afectando a la ciudadanía y a la productividad del país, sino los grupos de gente vividora, soportada por los grupos de poder, como la CNTE y otras fuerzas políticas a través de gente como López Obrador y otros personajes terribles de la política. Ellos están fomentando dichos movimientos, incluso financiándolos con fondos del erario.

Las carpas, el transporte y los alimentos que requieren esos movimientos son costosos. ¿Te has preguntado, estimado lector, de dónde salen?

Dicen que de cada 100 plazas de maestro no más de 50 por ciento son verdaderos docentes los que ejercen; el resto son aviadores (gente que realmente cobra pero no trabaja), los cuales nunca han estado en un aula dando clases, y seguramente son ellos los más activos manifestantes, porque a eso se dedican: son huelguistas profesionales.

Por supuesto que quisiera cambiar a la Familia Política Mexicana por completo. No me viene a la mente político alguno ni partido que crea que vale la

pena y realmente quiera trabajar por un México mejor. Por supuesto que me indigna que existan diputados y senadores con instrucción secundaria y con una incultura digna de asombro. Bueno, la incultura de nuestros gobernantes no se circunscribe a las cámaras del Legislativo, como es del conocimiento general: tenemos a los más altos representantes de nuestras esferas políticas como ejemplo.

Por más que pienso: ¿por dónde empezamos? Si es que los ciudadanos que-

remos lograr un México mejor, lo único que se me ocurre es trabajar para mejorar nuestra posición, superándonos a nosotros mismos, para ser mejores día a día y, por supuesto, ayudando a los que menos tienen, pero a través de una ayuda inteligente que no los acostumbre a estirar la mano y pedir, sino a querer crecer día a día y a hacerse los principales actores de su propio crecimiento.

Claro que sí. La respuesta es: tenemos que empezar por nosotros mismos.

## Enfrenta el reto de aprender y experimentar el cambio



Todo sobre la fianza es un manual que integra todos los aspectos que te servirán para obtener la cédula de fianzas

Manual de capacitación para obtener la acreditación como agente de fianzas

# No dejes para mañana...



+



=

**CONTACTO  
DIRECTO CON  
EL SECTOR  
ASEGURADOR**

ejemplar impreso

App para iPhone

ASOCIACIONES Y COMITÉS / AUTORIDADES / INSTITUTOS DE CAPACITACIÓN / INSTITUCIONES DE FIANZAS /  
INSTITUCIONES DE SEGUROS / ASEGURADORAS DE PENSIONES / ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL  
RETIRO / REASEGURADORAS/ INTERMEDIARIOS DE REASEGURO / AGENTES DE SEGUROS Y DE FIANZAS /  
AJUSTADORES / CONSULTORES Y PRESTADORES DE SERVICIOS / ISES / ADMINISTRADORAS DE SALUD

Reserve su ejemplar

Tels. 3626 0495 / 3626 0498  
01800 821 9393

Fecha de publicación: Diciembre 10, 2013.

**ANUARIO  
MEXICANO  
DE SEGUROS  
Y FIANZAS  
2013 - 2014**



- Su construcción tiene en total 28 pisos.
- El área del rascacielos comprende 61,500 m<sup>2</sup>.
- El edificio cuenta con la certificación LEED, otorgada por el US Green Building Council, por ser amigable con el medio ambiente, convirtiéndolo en el segundo edificio en Latinoamérica en contar con dicha certificación ambiental.
- La Torre MAPFRE tiene una planta de tratamiento de aguas residuales integrada.

- El edificio cuenta con un sistema de iluminación inteligente.
- Dada la sismicidad de la Ciudad de México, el edificio se soporta en 41 pilas de concreto y acero de 1.40 metros de diámetro cada una, las cuales penetran a 51 metros el subsuelo, superando el relleno pantanoso del antiguo lago de Texcoco.
- La Torre cuenta con 10 pisos de estacionamiento y 20 elevadores.



**El edificio será el más moderno de MAPFRE a nivel mundial.**

**La inauguración formal de la Torre se realizará el próximo 7 de noviembre, con la asistencia del Presidente Global de MAPFRE D. Antonio Huertas.**



Y también, de sus espacios comunes, en donde se han dispuesto, dijo, los siguientes ammenities y servicios generales:

- Más de 27 salas de reuniones con diferentes funcionalidades, formatos, tamaños y usos, además de quiet rooms, meeting points y plazas equipadas para el relax con máquinas expendededoras de bebidas y colaciones saludables (frutas, barras de cereal, etc.).

- Salas de juntas equipadas con la última tecnología disponible en materia de comunicaciones, entre ellos salas telepresenciales, de videoconferencia y tecnología IP, que posibilitarán reunir telefonía y datos logrando una solución tecnológica integrada.
- Un salón comedor y de demostraciones culinarias equipado con una de las cocinas más modernas de México.
- 5 comedores para clientes.
- Un auditorio para 116 personas.
- Servicio médico.
- Áreas destinadas al arte y la cultura para organizar eventos de esa naturaleza.
- Espacios de Vitalidad y relajación con propuestas recreativas para las pausas durante la jornada laboral.



Además, Tomás Forés señaló que dentro de los servicios previstos, se contará con una serie de estrategias unificadas de traslados que incluyen charters con servicio de varios MAPFREBUSES, cocheras y estacionamientos, además de una novedosa herramienta de "car pooling", que apuntará en organizar grupos específicos y dinámicos de traslado, todo esto, con el objetivo toral de disminuir el uso de vehículos automotores, protegiendo el medio ambiente.

José Ramón Tomás Forés prosiguió su emotiva intervención, al señalar que con acciones como éstas, MAPFRE se consolida hoy en México como una de las empresas aseguradoras más grandes del país: *"Este edificio representa, refleja y se adecua a las magnitudes y dimensiones de la empresa, y de lo que implica atender a más de 10 millones de clientes en México y de poder soportar la operación cotidiana de la red más grande de oficinas en el país, con 426 sucursales. No es casualidad, que el próximo 7 de noviembre venga el presidente global de MAPFRE, D. Antonio Huertas, a inaugurar este magna obra junto con los otros 46 presidentes de los países en donde hoy tenemos presencia, ya que el mercado mexicano, se ha vuelto estratégico para nosotros"*, matizó.

Además, dijo, *"este rascacielos reafirma nuestro liderazgo a nivel regional y constata nuestros números que hoy nos han ubicado como la Primera Aseguradora de No Vida y la Segunda Aseguradora Global en América Latina"*.

El Presidente de MAPFRE finalizó su presentación, dejando muy en claro que esta inversión solo será punta de lanza de muchas más que la empresa estará realizando en años venideros en México, en una permanente labor de trabajo, dedicación y esfuerzo, y siempre con apego irrestricto hacia las leyes y normas del país, en aras de seguir contribuyendo con el desarrollo de México y su gente.