



18  
29.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN

**“RECURSOS HUMANOS”**

PROPUESTA DE UN CURSO DE CAPACITACION  
PARA EL PERSONAL DEL AREA DE  
ADMINISTRACION DE RIESGOS

**TRABAJO DE SEMINARIO**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
**P R E S E N T A :**  
**ALMA NELLY CASTAÑEDA GOMEZ**

ASESOR: LIC. REGINO QUIROZ SOLIS

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEX.

1998

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

260620



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR  
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

U. N. A. M.  
FACULTAD DE ESTUDIOS  
SUPERIORES - CUAUTITLAN



DEPARTAMENTO DE  
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO  
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLAN  
PRESENTE.

AT'N: Q. MA. DEL CARMEN GARCIA MIJARES  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la FES-C.

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautitlán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario:

Recursos Humanos "Propuesta de un curso de capacitación para el personal del área de Administración de Riesgos!"

que presenta la pasante: Alma Nelly Castañeda Gómez,

con número de cuenta: 8913911-2 para obtener el Título de:  
Licenciada en Administración.

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO.

ATENTAMENTE.

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Edo. de México, a 27 de Marzo de 1998

MODULO:	PROFESOR:	FIRMA:
<u>I</u>	<u>Lic. Regino Quiroz Solis</u>	<u>[Firma]</u>
<u>II</u>	<u>Lic. Francisco Ramírez Ornelas</u>	<u>[Firma]</u>
<u>III</u>	<u>Lic. Yolanda Zamudio García</u>	<u>[Firma]</u>

**A:**  
**DIOS**  
Por darme salud para  
llevar a cabo este  
trabajo

**MIS PADRES**  
**ISABEL Y SANTIAGO**  
Quienes lucharon y  
me apoyaron hasta  
el final

**NESTOR**  
Por su apoyo y  
comprension durante  
la carrera

**CARLOS**  
Por su amistad y apoyo  
para la realizacion de  
este proyecto.

**A LA FACULTAD Y A LOS  
PROFESORES**

**\* TRABAJO DE SEMINARIO: RECURSOS HUMANOS\***

**PROPUESTA DE UN CURSO DE CAPACITACIÓN**  
**PARA EL PERSONAL DEL AREA DE**  
**ADMINISTRACION DE RIESGOS**

**PROBLEMA:**

Por falta de capacitación al personal del área de administración de riesgos no se proporciona la información adecuada a las empresas y a sus empleados, retrasando considerablemente el tiempo de recuperación de los siniestros y tramite de seguros, provocando con esto un desarrollo deficiente en la organización.

### **HIPOTESIS:**

Por medio de un programa de capacitación al personal de administración de riesgos, se podrá dar una adecuada información a los empleados para cubrir los requisitos necesarios en el momento de reportar un siniestro y realizar su recuperación en un plazo no mayor de cinco días después de haber entregado la documentación, mejorando así el servicio y desarrollo de la empresa.

**OBJETIVO:**

Elaboración de un curso de capacitación para el personal del área de administración de riesgos, proporcionando los conocimientos y elementos necesarios que le permitan desempeñar sus funciones con mayor eficiencia y propiciar un desarrollo personal, coadyuvando así el logro de los objetivos institucionales.



## INDICE

	PAG.
<b>PLANTEAMINETO DEL PROBLEMA</b>	<b>i</b>
<b>HIPOTESIS</b>	<b>ii</b>
<b>OBJETIVO</b>	<b>iii</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
 <b>CAPITULO 1 : ASPECTOS GENERALES DE CAPACITACION.</b>	
1.1 Conceptos de capacitación.	2
1.1.1 Tipos de capacitación.	4
1.1.2 Métodos de capacitación.	7
1.2 Concepto de adiestramiento.	11
1.3 Concepto de entrenamiento.	12
1.4 Concepto de desarrollo.	12
 <b>CAPITULO II : GENERALIDADES DE ADMINISTRACION DE RIESGOS.</b>	
2.1 Antecedentes históricos de administración de riesgos.	14
2.2 Concepto de administración de riesgos.	16
2.3 Estructura del departamento de administración de riesgos.	20
2.4 Función del departamento de administración de riesgos.	21

**CAPITULO III : PRINCIPALES CONCEPTOS DE SEGUROS.**

3.1 Concepto de seguros.	24
3.1.1 Tipos de seguro.	24
3.1.2 Principios del seguro.	26
3.2 Concepto de riesgo.	27
3.2.1 Características de los riegos.	29
3.2.2 Clasificación del riesgo.	30
3.3 Concepto de suma asegurada.	31
3.3.1 Tipos de valor asegurable.	31
3.4 Concepto de prima.	32
3.4.1 Tipos de prima.	32
3.5 Participación del asegurado.	34
3.5.1 Concepto de deducible.	34
3.5.2 Concepto de coaseguro.	34

<b>CAPITULO IV : PROPUESTA DE UN CURSO DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DEL AREA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS.</b>	35
--	----

<b>CONCLUSIONES.</b>	61
----------------------	----

<b>BIBLIOGRAFIA.</b>	62
----------------------	----

## INTRODUCCION

Una necesidad implica la carencia de algo, si hablamos de necesidades de capacitación nos referimos a las deficiencias o carencias de conocimientos, habilidades y actitudes que impiden el desempeño eficiente de un trabajador al desarrollar las funciones de su puesto, las cuales pueden satisfacerse o cubrirse mediante actividades de enseñanza-aprendizaje.

Es por eso que la intención de este trabajo es el de proponer un curso de capacitación para el personal del área de administración de riesgos, y dar a este los conocimientos y elementos necesarios que les permitan desempeñar sus funciones con mayor eficiencia y propiciar un desarrollo personal, y para el logro de esto se ha preparado este trabajo que consta de cuatro capítulos.

En el primer capítulo se habla sobre los aspectos generales de la capacitación, así como conceptos sobre lo que es adiestramiento, entrenamiento y desarrollo.

En el segundo capítulo se habla de las generalidades de la administración de riesgos, los antecedentes, concepto así como estructura y función del departamento de administración de riesgos.

En el tercer capítulo trata sobre los principales conceptos de seguros, tipos de seguros y principios, así como conceptos, clasificación y características del riesgo, concepto de suma asegurada, de prima y sus tipos y por último la participación del asegurado.

En el cuarto capítulo se presenta la propuesta de este trabajo un curso de capacitación, donde se señala principalmente al asistente y los principales puntos que debe conocer, como las coberturas básicas en cada tipo de seguro así como el que hacer en caso de siniestro y los documentos requeridos para hacer una formal reclamación a la aseguradora.

# CAPITULO I

## ASPECTOS GENERALES DE CAPACITACION

### 1.1 CONCEPTO DE CAPACITACION.

Algunas definiciones mas comunes sobre capacitación son:

Arias Galicia define:

**CAPACITACIÓN:** "Consiste en la adquisición de conocimientos principalmente de carácter técnico, científico y administrativo."<sup>1</sup>

Roberto Pinto Villatoro habla de la capacitación bajo dos puntos de vista:

**CAPACITACION PARA EL TRABAJO:** "Es de carácter escolarizado y se refiere al aprendizaje de los conocimientos, capacidades, actitudes y destrezas que requiere el individuo para incorporarse al sistema productivo, en una ocupación específica e impersonal."<sup>2</sup>

**CAPACITACION EN EL TRABAJO:** "Se imparte en los centros de trabajo y persigue el propósito de desarrollar los conocimientos, capacidades, actitudes y destrezas de los trabajadores para incrementar su desempeño en un puesto o en un área de trabajo específico."<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Arias Galicia. "Administración de Recursos Humanos". Editorial Trillas, México 1982. Pag. 319.

<sup>2</sup>PINTO Villatoro Roberto. Proceso de Capacitación. Editorial Diana. México, 1990, pag.24.

<sup>3</sup>Op. Cit. 2. Pag. 24.

Alfonso Siliceo, establece que:

CAPACITACION: "Tiene como objetivo principal proporcionar conocimientos teóricos sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo. Bajo esta situación, la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios, en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante."<sup>4</sup>

Las definiciones anteriores ofrecen como generalidad, que la capacitación se enfoca básicamente en proporcionar conocimientos de aspecto técnico del trabajo, de tal forma que se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general.

La capacitación básicamente busca:

- a) Lograr el progreso tanto del individuo como de la organización.
- b) Proporcionar conocimientos técnicos especializados que se requieran para realizar en forma eficaz las labores propias de determinado puesto.

Para que la capacitación sea proporcionada adecuadamente se recomienda considerar la siguiente secuencia:

- a) Determinar las necesidades existentes que deberán ser cubiertas a corto, mediano y largo plazo.
- b) Fijar las metas a alcanzar en cada caso.
- c) Definir los cursos e impartirse las materias, temas y áreas a cubrirse durante los mismos.
- d) Señalar la forma y métodos de instrucción acordes a los cursos.

Así concluimos que la capacitación consiste en la transferencia de conocimientos específicos relativos al trabajo, pudiéndose incluir las relaciones laborales y la actitud hacia el trabajo, para así, poder contribuir de una manera eficaz al logro de los objetivos individuales y de la organización.

---

<sup>4</sup>Siliceo Alfonso, "Capacitación y desarrollo del personal". Ed. Trillas, México 1980. Pag.72.

### 1.1.1 TIPOS DE CAPACITACION.

Haciendo un análisis de los tipos de capacitación que mencionan varios autores, se llega a la conclusión de que existen tres:

- A) INDUCCION O INTEGRACION A LA EMPRESA.
- B) EN EL TRABAJO.
- C) PARA EL DESARROLLO.

Cada una de estas modalidades presentan sus propios aspectos particulares que a continuación se mencionan:

**INDUCCION O INTEGRACION A LA EMPRESA.** El objetivo de este tipo de capacitación consiste en la adaptación y ambientación del nuevo empleado a la empresa. Generalmente la persona encargada de hacer esta inducción al trabajador es su jefe inmediato, el cual proporcionara a este toda la información necesaria para su rápida adecuación al puesto, jefe, compañeros y organización. Para lograr este objetivo se recomiendan algunos puntos que deberá contener un programa de inducción y son los siguientes:

- Historia, desarrollo y organización de la empresa.
- El producto o servicio que se presta.
- Los derechos y obligaciones del personal.
- Los términos del contrato de trabajo.
- Servicios y prestaciones.
- Normas y reglamentos internos.
- Principios sobre Higiene y Seguridad Industrial.
- Puesto a desempeñar, naturaleza del trabajo, horario, salario y días de pago.

- Presentación de su jefe y forma de trabajo.
- Relaciones del puesto con otros departamentos.
- Descripción detallada del puesto, etc.

También es importante que conozca las instalaciones de la compañía y su lugar de trabajo; que se relacione con sus compañeros y se sienta integrado a la organización para elevar la moral del empleado, haciéndolo sentir parte de ella y así brindarle las mejores condiciones que le permitan rendir al máximo en su trabajo. Por otro lado hay que concientizar al empleado de nuevo ingreso sobre la necesidad de capacitación en forma constante, ya que será gracias a su perfeccionamiento continuo que el pueda progresar en la empresa y contribuir al desarrollo de la misma.

**EN EL TRABAJO.** Una vez iniciado el proceso de capacitación este deberá continuar gradualmente y acorde a las necesidades de la organización mientras esta exista. Es importante recordar que la tecnología avanza en forma rápida por lo cual todas las empresas deben estar a la vanguardia en los cambios tecnológicos y para lograrlo es necesario acrecentar su recurso humano a través de la capacitación continua.

Para seguir con este proceso de aprendizaje, una vez adaptado el trabajador a la empresa y a su trabajo es necesario que sus conocimientos se incrementen, pero ahora en relación a su trabajo; por lo tanto la capacitación en el trabajo consiste en dar al trabajador el conocimiento y las habilidades necesarias, para que el rendimiento efectivo en la ejecución de sus tareas llegue a un nivel satisfactorio.

La búsqueda de la automatización tiene un enorme impacto sobre los programas de capacitación y los cambios se aprecian porque: se añaden funciones, lo que obliga a los trabajadores a adquirir nuevos conocimientos y habilidades; otros requieren menos funciones pero más especializadas y muchos otros puestos serán reemplazados por completo, lo que requiere capacitar al trabajador para sus nuevas funciones.

Por lo tanto este tipo de capacitación esta dirigida a enriquecer los conocimientos y habilidades del empleado en relación a su trabajo para que su desempeño además de ser el optimo, contribuya al logro de los objetivos de la empresa y sus aspiraciones personales.

**PARA EL DESARROLLO.** Por último se tiene la capacitación para el desarrollo del trabajador, que consiste en la adquisición de conocimientos que aunque no están directamente relacionados con la ejecución de su trabajo, van a coadyuvar a la formación de la personalidad del individuo ya que comprende: carácter, hábitos, cultura, sensibilidad hacia los problemas humanos, capacidad para relacionarse, para dirigir, actitudes, aptitudes, etc.

El objetivo principal de este tipo de capacitación es brindar oportunidades para el desarrollo integral del trabajador, a fin de que se logre satisfacer sus diferentes tipos de necesidades y para que pueda tener una proyección futura dentro de la organización.

La combinación de estos tres tipos de capacitación habrán de dar sus frutos a través de la obtención de sus recursos humanos cada vez más preparados para enfrentar los retos futuros así como alcanzar los objetivos mas próximos que son: Incremento en la productividad, Calidad Total, Reducción de costos y Elevar el nivel de vida del trabajador.



### 1.1.2 METODOS DE CAPACITACION.

Existen varios métodos para llevar a cabo la capacitación independientemente del tipo que se trate; cabe señalar que el uso de un método en particular deberá determinarse por el tipo de aprendizaje que se ha de adquirir (habilidades motoras, conceptos, habilidades interpersonales, solución de problemas, aplicación de conceptos teóricos en la practica, etc.) también hay que considerar los costos involucrados, y la potencialidad del instructor y de los participantes, su numero, su nivel de trabajo, el contenido y tiempo requerido para el programa de capacitación.

A continuación se explican brevemente algunos de los métodos que existen y son los siguientes:

I.- CAPACITACION EN EL PUESTO. Este método consiste en la instrucción del supervisor hacia el trabajador, que por experiencia el posee los conocimientos que habrá de impartir al aprendiz; tiene la ventaja de dar la experiencia directa bajo las condiciones normales de trabajo, hay una desventaja en este método y es que si el supervisor acentúa la necesidad de producción mas que la de aprendizaje, desmotivando al trabajador haciéndolo sentir explotado.

II.- CAPACITACION DIRIGIDA. Consiste en dar capacitación al nuevo trabajador con equipos y materiales similares a los empleados en su trabajo para la operación del mismo previniendo así accidentes de trabajo y generación de desperdicios de materiales, este método permite que el trabajador aprenda a través de la práctica efectiva de sus funciones, le da confianza ya que si comete algún error lo corregirán pero con táctica ya que esta aprendiendo; puede hacer varias repeticiones y practicas, una de sus desventajas es el costo que representa tener el equipo y su mantencion solo para capacitación.

III.- SALON DE CLASES. Dentro de este tipo de capacitación existen algunas técnicas:

Aulas Expositivas: Constituye una de las modalidades mas empleadas para transmitir conocimientos a pesar de sus limitaciones; permite la posibilidad de transmitir información a numero relativamente elevado de personas al mismo tiempo el instructor presenta la información a un grupo pasivo de oyentes, sin embargo estos últimos pueden formular preguntas y solicitar aclaraciones sobre algún punto que no haya quedado claro, existe muy poca o ninguna oportunidad de practica por parte de los participantes.

Películas, televisión y diapositivas: Acopladas en cintas magnéticas presentan innumerables ventajas para la transmisión de conocimientos, ya que se asocia la información verbal a las imágenes lo cual puede hacer mas eficaz el aprendizaje; otra ventaja que tiene es, que una vez producido y montado, podrá usarse repetidamente, una de sus principales desventajas es que no hay interacción entre el instructor y el participante, sin embargo se obtienen mejores resultados que una exposición oral.

Discusión de grupo: Presupone una reunión planeada con objetivos bien especificos. Consiste en crear una situación de discusión a un problema planteado por el instructor, cada solución planteada debe ser justificada, defendiendo su posición cada participante sin negarse a reconocer sus errores y dando la posibilidad de llegar a un acuerdo común; el instructor debe crear un ambiente en la que se de el dialogo, la opinión y la participación en forma ordenada.

Estudios de casos: En este método el participante recibe por escrito un caso concreto que describe un problema de la organización, el cual deberá estudiarlo solo y sugerir la mejor solución al mismo, posteriormente se reúnen todos los participantes a los que se les dio el caso y el grupo discute las soluciones propuestas y trata de identificar los diferentes procesos que llevaron a cada participante a una solución.

El objetivo principal es iniciar a los trabajadores en el proceso de solución de problemas y descubrir así el potencial de cada persona.

Dramatización: En la dramatización los participantes asumen los papeles y representan a las personas indicadas en determinado caso, la ventaja que representa es que el participante tiene la oportunidad de sentir la opinión y los sentimientos de otros, sin embargo el instructor debe darle dirección a los papeles que se van a representar para solucionar el caso y concientizar a los participantes más sobre la solución que el la actuación de cada uno.

Instrucción programada y ayuda por computadora: La instrucción programada implica una secuencia de pasos predeterminados, a menudo mediante los tableros de una computadora como pautas en la realización de una operación o grupo de operaciones deseadas, también puede hacerse mediante un libro, un manual o una máquina de enseñanza; este método implica dividir la información en subunidades significativas, y arreglar estos segmentos de manera apropiada para formar un paquete o programa de aprendizaje lógico y secuencial. Esto implica una vez que se le presenta al participante un segmento de información, este debe contestar una pregunta, bien en forma de respuesta o accionando la tecla de una máquina, si la respuesta es correcta, se le comunica al participante y se le presenta el siguiente paso, en caso contrario se le da información adicional explicativa y se le comunica que "intente otra vez".

Algunas de las ventajas que presenta este método son: el participante aprende a su propio ritmo; la información se divide en pequeñas unidades; hay una participación del empleado; se toman en cuenta las diferencias individuales y puede darse en cualquier momento y lugar. Las principales desventajas son que solo es posible programar temas reales y no es posible enseñar conceptos filosóficos y de actitud, los costos pueden resultar altos en lo que se refiere al diseño de programas y la compra de instrumentos y materiales.

Como se puede apreciar este método tiene mayores resultados en niveles con cierto grado académico; esto no quiere decir que no pueda aplicarse a otro tipo de personas pero implicaría mayor tiempo y por lo tanto costo.

IV.-SIMULACION. Una situación de aprendizaje simulada es una imitación de la realidad, en lo que se refiere a la capacitación una simulación es cualquier tipo de equipo o técnica que constituye una replica tan exacta como sea posible de las condiciones reales que existen en un trabajo. Un ejemplo obvio se encuentra en el entrenamiento de personal para operar los aviones o trenes. Al usar simuladores en un aula, se puede dar al personal entrenamiento y experiencia sobre el equipo, bajo condiciones de seguridad. Aunque este método puede resultar muy costoso al crear todas las condiciones de manera artificial para que se acerque lo mas posible a la realidad, es necesario cuando la practica real en el trabajo pudiera causar una lesión grave, un error costoso o la destrucción de materiales o recursos valiosos de la compañía.

Sin embargo encontramos ventajas importantes como son: representa una gran ayuda al trabajador ya que la toma de decisiones implica proceso de pensamiento y de análisis ya que busca abarcar una visión completa y estructurada de todos los factores que afectan una decisión al considerar todo en una situación dada, lo cual implica mayor interés en la capacitación y la motivación del empleado aumenta debido a que las acciones que se toman son muy aproximados a la realidad, otra ventaja es que el modelo de simulación ayuda a resolver situaciones en base a los hechos, al mejorarse este se puede tomar una decisión mas acertada.

## 1.2 CONCEPTO DE ADIESTRAMIENTO.

Arias Galicia lo define:

ADIESTRAMIENTO: "Consiste en proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica mas o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz."<sup>5</sup>

Por lo que se refiere al autor Alfonso Siliceo establece la siguiente definición:

ADIESTRAMIENTO: "Se entiende como la habilidad por regla general en el trabajo preponderantemente físico. Desde este punto de vista el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización y manejo de maquinaria y equipo."<sup>6</sup>

En términos generales los autores antes mencionados concuerdan en que el adiestramiento es una actividad para desarrollar las habilidades de tipo motriz en el trabajador (principalmente en trabajos manuales).

El adiestramiento consiste en la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, a las actitudes frente a los aspectos de la organización, de la tarea, del ambiente y del desarrollo de habilidades con la finalidad de incrementar la eficiencia del personal y así contribuir al logro de los objetivos organizacionales y a la satisfacción de los intereses individuales de los trabajadores.

---

<sup>5</sup>Op. Cit. 1. Pag. 319

<sup>6</sup>Op. Cit. 4. Pag. 72

### **1.3 CONCEPTO DE ENTRENAMIENTO.**

Entrenamiento, en su concepción mas simple, significa hacer que alguien realice determinado trabajo en la forma en que se requiere sea llevado a cabo, esto no sólo es aplicable a personas de nuevo ingreso, si no que con las personas que ya laboran en la organización, cada vez que se dan instrucciones o se discuta un procedimiento se estará dando entrenamiento.

### **1.4 CONCEPTO DE DESARROLLO.**

Del desarrollo, se dice "esta relacionado con el crecimiento integral del hombre, la expresión de su habilidad para aumentar sus capacidades plenamente y para aplicar sus conocimientos y experiencias a la resolución de situaciones nuevas y precisas."<sup>7</sup>

Por tanto podemos asegurar que el desarrollo se da inherente a la capacitación, es decir, al momento en que el ser humano aprende, cambia sus formas de acción y de resolver problemas. El aprender le permite adquirir una perspectiva más amplia del mundo que le rodea, lo que trae consigo un crecimiento de sus potencialidades y un crecimiento como persona.

El desarrollo implica el progreso de la actividad intelectual y el fortalecimiento del criterio del individuo, lo que le permitirá el logro de mejores oportunidades de empleo y posición dentro de la sociedad en que se desenvuelve.

---

<sup>7</sup>Graig L., Robert, "Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal. Ed. Diana, 1a. ed. Pag. 391.

Por lo anterior, resulta de suma importancia que todo organismo social contemple planes que apoyen el crecimiento de su personal y su movilización a lo largo de su estructura de organización, que le permitan poner en juego esas habilidades administrativas que le son propias y que podrán ser encauzadas por los programas de capacitación y desarrollo de la empresa, logrando en forma simultánea beneficios tanto para el individuo, como para la propia empresa.

## CAPITULO II

### GENERALIDADES DE ADMINISTRACION DE RIESGOS

#### 2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE ADMINISTRACION DE RIESGOS.

Según el relato bíblico la primera pareja humana vivía en el jardín del Edén gozando de paz y bienestar, con todas sus necesidades cubiertas; pero desde siempre el ser humano ha sido por naturaleza insatisfecho y vive anhelando mejoramientos y novedades. Esta inquietud le condujo en determinado momento a enfrentarse a un riesgo grave. Su bienestar estaba condicionado a su libre aceptación de algunas normas y limitaciones; pero fue inducido a pensar que violando estas normas alcanzaría un poder igual al de su creador, y aunque estaba perfectamente advertido de que esta acción le acarrearía la pérdida de los bienes que disfrutaba, se decidió a correr el riesgo y perdió fue una mala decisión; no penso convenientemente todos los factores en juego, y el resultado fue su expulsión del paraíso, teniendo que enfrentarse desde ese mismo momento a riesgos diversos de otra naturaleza; frío, calor, viento, tempestad, granizo, inundación, terremoto, enfermedades, fieras salvajes, insectos venenosos, vegetales dañinos, en fin la lucha por la supervivencia. Desde ese momento también trató de esquivar, eludir, alejar, reducir o dominar esos riesgos, si bien sus técnicas debieron ser primitivas y rudimentarias, constituyéndose así en el primer administrador de riesgos es una de las actividades humanas mas antiguas, aunque como disciplina es nueva.

Después de esta triste experiencia, transcurrieron las centurias y el humano fue evolucionando en su modo de vida, asociándose en grupos cada vez más numerosos,



adquiriendo bienes, desarrollando la agricultura, ganadería y comercio, y con ello los riesgos evolucionaron de simples y primitivos a complejos y de gran diversidad.

El comercio fue una de las actividades que mas rápidamente se desarrollo, surgiendo con su desenvolvimiento los problemas de traslado y almacenamiento de mercancías, apareciendo los riesgos consiguientes de pérdidas por toda clase de accidentes, asaltos, robos, olvidos, errores, descuidos, sabotajes, etc. Y los encargados de los traslados o almacenamientos debían responder de las mercaderías dejadas a su cargo, con sus bienes, sus personas y aun las de los familiares inmediatos.

Como los riesgos siempre han sido, desde los legendarios tiempos de Adán y Eva, una plaga para la humanidad, los individuos y los grupos pequeños y grandes han buscado métodos para controlar esos riesgos, preocupándose mas naturalmente, por los que mas daño pueden causar. Así pues, la triste situación de los almacenistas y transportistas impulso al natural espíritu de administrador de riesgos del hombre a intentar diversas soluciones a esos problemas, obteniendo diferentes grados de éxito, ninguno suficientemente satisfactorio, hasta que sus intentos le condujeron a la conclusión de que la mayoría de las pérdidas, incluyendo la de la vida, en el ultimo análisis, eran factibles de evaluarse en dinero. Esto fue lo que abrió la puerta a una nueva era pues permitió una solución satisfactoria que consistió en formar agrupaciones de personas expuestas a riesgos similares, que mediante contribuciones de dinero relativamente reducidas, constituían fondos que servían para resarcir la pérdida fortuita que sufriera cualquiera de los miembros del grupo. Así se vieron por fin libres de la constante y penosa incertidumbre en que vivían ellos y sus familiares pudiendo además, continuar dedicados al mismo negocio aun después de sufrir un siniestro de esos que antes los dejaban en la miseria o en la esclavitud.

Estas agrupaciones tomaron diversos nombres y aspectos: hermandades, asociaciones, mutualidades, gremios, cofradías, etc.; pero la base de su funcionamiento, con ligeras variaciones, era la misma. Estas sociedades sufrieron diversas vicisitudes, se sujetaron a modificaciones y adaptaciones, pero lograron superar todas las penalidades pudiendo sobrevivir y prosperar, demostrando así su utilidad, y con el tiempo llegaron a constituir la base del moderno seguro.

## **2.2 CONCEPTO DE ADMINISTRACION DE RIESGOS.**

La Administración de Riesgos es el proceso mediante el cual se resuelve una inesperada contingencia de pérdidas. El proceso entraña cuatro elementos:

- EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS,
- CONTROL DE LOS RIESGOS,
- FINANCIAMIENTO DE LOS RIESGOS Y
- ADMINISTRACION.

Cada uno de estos elementos se examina a continuación:

**LA EVALUACION DE LOS RIESGOS:** Esto implica la identificación y la valoración de la exposición al riesgo. Las pérdidas pueden ser directas o indirectas:

Las pérdidas directas representan los costos directos de:

- 1) Reemplazar o reparar los bienes dañados o destruidos,
- 2) Responder a sentencias adversas de responsabilidad.

Las pérdidas indirectas son la consecuencia de las pérdidas directas, incluyen los beneficios no realizados, los gastos continuados o la posible pérdida de la parte proporcional del mercado.

La exposición de pérdidas puede clasificarse también en:

- 1) Exposición de bienes: El proceso de evaluación de los riesgos implica identificar los diversos tipos de bienes que la organización posee y utiliza y determinar los tipos de pérdidas que podrían sufrir esos bienes y las posibles causas de dichas pérdidas.
- 2) Exposición a la responsabilidad: Es el resultado de la aplicación de leyes sobre la responsabilidad frente a terceros por daños y perjuicios que hayan causado la organización o sus empleados. Son ejemplos de ello los que causan los vehículos automotores y la responsabilidad por los productos. Los sistemas jurídicos varían grandemente de un país a otro y por consiguiente, varía también la importancia relativa de la exposición a la responsabilidad.
- 3) Exposición del personal: Tiene su origen en las actividades humanas de la organización. El fallecimiento, la incapacitación o la enfermedad de los empleados puede destruir o menoscabar la eficacia de una organización.

**EL CONTROL DE LOS RIESGOS:** Entraña la identificación y eliminación de las precondiciones para las pérdidas. Siempre que pueden identificarse y eliminarse esas precondiciones, se reduce el potencial de pérdidas. La manipulación y almacenamiento inadecuado de materias inflamables, la ubicación de instalaciones potencialmente peligrosas en centros poblados o permitir que construyan centros poblados alrededor de las instalaciones peligrosas, una capacitación inadecuada de los trabajadores, la omisión de mantener zonas limpias de trabajo, etc. son todas precondiciones relativas a las pérdidas.

El control de pérdidas implica:

- 1) Evitar de la exposición a las pérdidas: Es la eliminación de la posibilidad de pérdidas no emprendiendo la actividad (por ejemplo, no construir la instalación de manufactura), cesando en la actividad anteriormente iniciada o transfiriendo la actividad causante del riesgo a otra parte (por ejemplo, la utilización de un subcontratista).
- 2) Prevención de pérdidas: Tienen como fin reducir las probabilidades de que ocurra una pérdida (por ejemplo, una edificación de albañilería tiene menos probabilidades de incendiarse que otra de madera).
- 3) Reducción de pérdidas: Se concentran en aminorar la gravedad de las pérdidas (por ejemplo, las alarmas contra incendios contribuyen a una pronta detección y reducción al mínimo de las pérdidas resultantes).

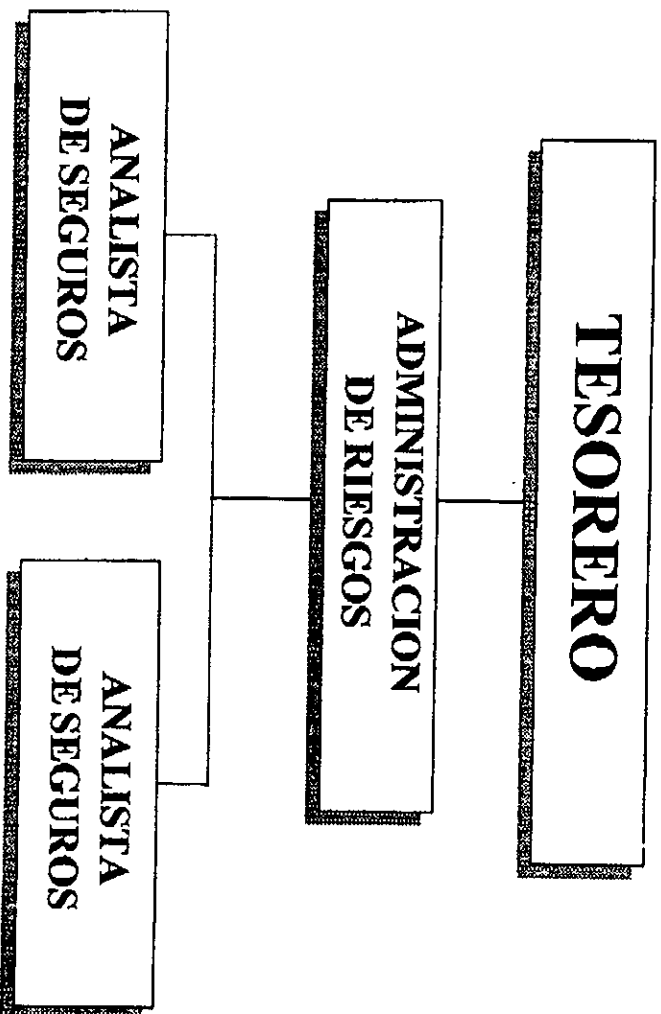
**FINANCIACION DE LOS RIESGOS:** Esto se refiere a tener disponibles recursos suficientes después de un siniestro, de modo que pueda preservarse la continuidad de la organización. Básicamente las diversas alternativas de financiación incluyen:

- 1) La retención: que se basa en los fondos internos para sufragar las pérdidas, supone la decisión consiente de retener una parte o la totalidad de la suma de una pérdida futura, aunque en muchos casos las empresas industriales y comerciales hacen esa retención para riesgos de pérdidas con falta de conocimiento o inadvertencia, como si el riesgo no hubiera sido identificado o estuviera asegurado insuficientemente a causa de la inflación o la carencia de cobertura disponible. La retención puede utilizarse con éxito cuando las pérdidas son predecibles y dentro de la capacidad de obtención de fondos de la organización. Los recursos propios de la organización podrían emplearse para financiar niveles aceptables de pérdidas.

2) El seguro: Es una fuente sumamente importante de fondo para sufragar las pérdidas, es la herramienta mas importante para la financiación de siniestros y es de importancia critica para la administración de riesgos con éxito de la exposición a las pérdidas de una organización. Si se contrata un seguro con una compañía de seguros financieramente sólida a precios equitativos, se habrá reducido en forma importante la incertidumbre que va asociada a siniestros potenciales. El seguro podría ser el único medio con el que puede protegerse una organización frente a siniestros catastróficos.

**ADMINISTRACION:** Es el elemento final del proceso de administración de riesgos, implica la eficaz aplicación, supervisión y control del plan general de administración de riesgos. Es indispensable un sistema organizado con el fin de proporcionar la retroacción necesaria para la eficacia del plan. Las circunstancias cambian y los planes han de tener capacidad tanto para detectar esos cambios como para reaccionar rápidamente cuando se producen.

### 2.3 ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE RIESGOS



## 2.4 FUNCION DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE RIESGOS.

### GERENTE DE ADMINISTRACION DE RIESGOS:

Es responsable de la administración de riesgos de las empresas del grupo, así como establecer, desarrollar y controlar los programas y actividades de seguros y fianzas, dentro de las políticas y presupuestos fijados por la dirección general, a fin de garantizar una seguridad y protección, y reducir al mínimo los riesgos, además de contar con los máximos beneficios en coberturas al mínimo costo.

Es responsable de garantizar que la compañía de seguros, afianzador y corredor, cumplan con las negociaciones pactadas, dentro de las políticas de administración de riesgos establecidos por la dirección general, a fin de garantizar el otorgamiento de un adecuado servicio tanto a las empresas del grupo como a los empleados.

Es responsable de realizar estudios a través de corredores o aseguradoras sobre nuevas coberturas o modificaciones en el mercado tanto nacional como internacional, así como actualizar las políticas de administración de riesgos, mejorando en forma constante el programa de seguros y fianzas, a fin de garantizar se cuente con amplios beneficios en coberturas y dividendos.

Es responsable de establecer y mantener una relación continua con cada una de las empresas del grupo, proporcionando asesorías, realizando auditorías y detectando riesgos, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento del programa de administración de riesgos.

Es responsable de coordinar el flujo de información requerida, como son el reporte mensual de siniestralidad del programa de seguros, auto seguros y primas pagadas, así como el de reclamaciones de siniestros, a fin de garantizar se cuente con información veraz y oportuna para una adecuada toma de decisiones.

Es responsable de establecer el presupuesto anual del área de seguros y fianzas, a fin de garantizar se cuente con la información necesaria para la toma de decisiones financieras.

Realizar programa de visitas a plantas en base a calendario, con el objeto de controlar la vigencia de las medidas de seguridad, auditorias y detección de riesgo, conjuntamente con corredores y aseguradora.

Coordinar la actualización del sistema de información de la gerencia (base de datos, ingresos, egresos, etc.) así como el de la información mensual de inventarios, altas y bajas de activos de todas las empresas del grupo para la posterior elaboración de informes mensuales de siniestralidad del programa de seguros, el de auto seguro y primas pagadas.

Llevar a cabo la comparación de propuestas que diversos corredores hagan anualmente para la renovación del paquete, tratando de obtener las máximas coberturas al mínimo costo.

Realizar presentación de información sobre nuevas coberturas y cambios en el mercado nacional e internacional, a fin de mejorar en forma constante el programa de seguros y fianzas para apoyar la toma de decisiones.

#### ANALISTAS DE SEGUROS:

Proporcionar al gerente de administración de riesgos, el soporte administrativo con las empresas del grupo, a fin de mantener un control eficiente de los seguros de daños y siniestros que se tienen en el grupo.

Con base a las solicitudes recibidas en el área de administración de riesgos, previamente autorizadas, supervisar y coordinar las actividades administrativas de los corredores de seguros o aseguradoras.

Corroborar que la información del contenido en las pólizas y endosos subsecuentes corresponda a la que se envió al corredor para la entrega a la empresa y/o funcionarios o empleados respectivos.



Control de la cobranza, analizando los estados de cuenta que emite la aseguradora o corredor comparando contra presupuesto.

Atención, tramite y seguimiento para el pago de siniestros, recabando toda la documentación necesaria para envío a la compañía de seguros.

Control de las variaciones de inventarios, transportes, maquinaria y equipo, etc. a fin de reportar periódicamente a la aseguradora de los cambios respectivos para la obtención de los endosos que se originen.

Elaborar los reportes a la dirección y empresas en forma mensual, trimestral y anual.

Atender a todas las compañías del grupo en las consultas referentes a pagos, siniestros y procedimientos administrativos de seguros, a fin de mantenerlas actualizadas.

## CAPITULO III

### PRINCIPALES CONCEPTOS DE SEGUROS

#### 3.1 CONCEPTO DE SEGUROS.

El seguro es un contrato de indemnización, bilateral, aleatorio, de adhesión, recíproco y colectivo, por parte de muchas economías amenazadas por peligros comunes, eventuales y tasables en dinero; es la protección contra la pérdida financiera.

Desde el punto de vista de una aseguradora, el seguro es un instrumento por medio del cual los riesgos de dos o más personas (empresas) se combinan por medio de una contribución que los clientes pagan.

Es un contrato mediante el cual se sustituye la posibilidad de una gran pérdida por la seguridad de una pérdida pequeña.

#### 3.1.1 TIPOS DE SEGUROS.

**SEGURO DE INCENDIO:** Este seguro se puede otorgar a toda persona física o moral que tenga interés económico en que no se produzca un siniestro sobre un bien ya sea de su propiedad o de terceros, pero por el cual sea responsable. Este seguro además de incendio, cubre riesgos como rayo, explosión, temblor, huracán, granizo, naves aéreas, vehículos y humo, huelgas y alborotos populares, combustión espontánea, derrame de protecciones contra incendio, inundación y la pérdida por paralización de operaciones a consecuencia de los riesgos antes mencionados.

**SEGURO DE TRANSPORTES:** Este seguro su objetivo es cubrir mercancías durante su transportación; estas mercancías pueden ser materias primas, maquinaria, refacciones, productos terminados y todo tipo de materiales. Este seguro opera para cualquier tipo de transportes, así este puede realizarse en barco, avión, camión, ferrocarril o por la combinación de todos estos.

**SEGURO DE AUTOMOVILES Y CAMIONES:** Las compañías aseguran autos turistas, residentes y camiones, y para su aceptación se toma en cuenta el modelo, marca, año, capacidad y características del automóvil como el equipo y tipo de uso del vehículo.

**SEGURO DE ROTURA DE MAQUINARIA:** Est seguro tiene como objetivo cubrir los daños que sufran cualquier tipo de maquinaria en cualquier tipo de industria, contra peligros que en forma súbita y accidental pueden afectar su operación, funcionamiento y producción.

**SEGURO DE EQUIPO ELECTRONICO:** Este seguro su objetivo es proporcionar al propietario, usuario, arrendador o prestador de servicios que utilice, use o proporcione el servicio de algún equipo electrónico la protección contra daños que puedan sufrir este tipo de equipos.

**SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:** Este seguro cubre los daños ocasionados a terceros, así como los perjuicios y el posible daño moral en la afectación que sufra una persona en sus sentimientos, afectos, honor, reputación, etc. la indemnización será fijada por un juez. En el caso de bienes, debe repararse el daño ocasionado y dejar el bien como se encontraba antes de dicho daño. Para las personas, el código civil nos remite a la ley

federal de trabajo, donde nos indica los parámetros para indemnizar en caso de muerte, incapacidad permanente total e incapacidad permanente parcial.

**SEGURO DE EFECTIVO Y VALORES:** Este seguro cubre dinero en efectivo, en metálico o billetes de banco, valores y otros documentos negociables y no negociables como son, pero no limitado a : letras de cambio, pagares, cheques, acciones, bonos financieros, hipotecarios o de ahorro y cédulas hipotecarias, todo propiedad del asegurado o bajo su custodia.

**SEGURO DE GRUPO VIDA:** Este seguro tiene como objetivo mantener el nivel socioeconómico al que estaba acostumbrada la familia cuando se pierde la capacidad de generar ingresos por parte del padre o la madre de familia a causa de muerte o invalidez.

**SEGURO DE GASTOS MEDICOS MAYORES:** Este seguro tiene el objetivo evitar el desequilibrio económico de la familia cubriendo la mayor parte de los gastos, que tenga que hacer cualquier asegurado a causa de una enfermedad o accidente que sufra el mismo, y en su caso, sus dependientes registrados en la póliza.

### **3.1.2 PRINCIPIOS DEL SEGUROS.**

#### **PRINCIPIO DE INTERES ASEGURABLE:**

Significa que el asegurado debe estar en una relación reconocida legalmente con lo que asegura, y que esta resulte dañada y amerite ser indemnizada.

**PRINCIPIO DE INDEMNIZACION:** Establece que un individuo no puede recibir mas de lo que realmente haya perdido en caso de siniestro. Su finalidad consiste en colocar al asegurado en la misma situación en que se encontraba antes de la pérdida.

**PRINCIPIO DE SUBROGACION:** Es la principal consecuencia del principio de indemnización, por lo tanto, solo se aplica a las pólizas que constituyen contratos de indemnización. Puede ser considerada, en general, como la facultad o el derecho que tiene una persona para sustituir a otro, utilizando los derechos y recursos de esta contra un tercero que ha indemnizado a un segundo por sus pérdidas esta capacitada para recuperar de terceras personas responsables, en caso de haberlas.

**PRINCIPIO DE BUENA FE:** El seguro se considera un contrato de “la máxima buena fe” y exige un mayor grado de honestidad en las partes, que en contratos comerciales ordinarios.

**PRINCIPIO DE PRESCRIPCION:** Todas las acciones que se deriven de un contrato de seguro, prescribirán en dos años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen.

### **3.2 CONCEPTO DE RIESGO.**

Desde que el hombre existe sobre la faz de la tierra ha vivido expuesto a infinidad de riesgos, los cuales han significado una amenaza constante para la preservación de su patrimonio familiar, el de su persona y el de sus seres queridos. De ahí que el concepto de riesgo sea precisamente el que señala el punto de partida para definir la actividad aseguradora.

“Es la exposición a cada una de las contingencias que pueden producir consecuencias negativas en lo material”

Hablamos de contingencias porque existe la posibilidad de que el siniestro suceda, aunque por otra parte, no podría suceder.

Nuestra única certeza radica en la experiencia, la cual nos señala que, en el pasado, el evento si ha sucedido con cierta frecuencia.

Cabe aclarar que al referirnos a estos conceptos, lo estaremos haciendo en términos de probabilidades, es decir, de aquello que hace suponer, con base en buenas razones, que sucederá, y que son los términos que sirven de fundamento a los seguros.

Así pues, es valido decir que la contingencia que sucede produce consecuencias económicamente negativas, porque el evento afecta a la persona o personas en lo personal o en sus propiedades.

De ahí que los riesgos, en su calidad de situaciones latentes, sean objeto de cobertura cuando alguna compañía aseguradora acepte que se le transfieran y se hace cargo de ellos.

### 3.2.1 CARACTERISTICAS DE LOS RIESGOS.

Las características esenciales de los riesgos en seguros son las siguientes:

A) ALEATORIO O INCIERTO: Sobre el riesgo debe haber incertidumbre pues el conocimiento de su existencia real haría desaparecer la aleatoriedad. Si bien la incertidumbre se considera como de ocurrencia o no, también puede considerarse cuando se sabe que el evento va a suceder pero no en que momento.

B) POSIBLE: Ha de existir la posibilidad de que el riesgo suceda. Tal posibilidad o probabilidad tiene dos limitaciones extremas:

La frecuencia.- La excesiva presentación de un siniestro resultaría muy costosa.

La imposibilidad.- Asimismo el que este no se presente hace que sea absurdo contratar un seguro.

C) CONCRETO: Una designación ambigua de riesgo de asegurarse imposibilita el estudio y análisis previos a la aceptación del mismo, lo que traerá como consecuencia que no pueda calcularse adecuadamente la cuota que deberá establecerse. La compañía aseguradora evaluará el riesgo para decidir si conviene o no aceptarlo.

D) LICITO: El riesgo no debe ir en contra de las leyes del país, pues de ser así el contrato de seguro se nulifica.

E) FORTUITO: El riesgo debe prevenir de un acto o acontecimiento ajeno a la voluntad humana.

F) PRODUZCA UNA PÉRDIDA ECONOMICA: La realización del riesgo debe causar una pérdida económica.

### **3.2.2 CLASIFICACION DEL RIESGO.**

Los riesgos se pueden clasificar de la siguiente manera:

#### **1.- POR LA NATURALEZA DE LAS PÉRDIDAS:**

A) PUROS.- Involucran solamente la probabilidad o posibilidad de pérdida.

B) ESPECULATIVOS.- Involucra la posibilidad tanto de pérdida como de ganancia.

Cabe mencionar que los riesgos puros son asegurables y los especulativos no.

#### **2.- POR SU ORIGEN Y ALCANCE:**

A) CATASTROFICOS.- Aquellos que de realizarse afectaran gran cantidad de personas y bienes.

B) PARTICULARES.- Cuando afectan a una persona o bien en particular.

#### **3.- POR SU VALORACION:**

A) RIESGOS OBJETIVOS.- Son los que pueden ser medidos de acuerdo a estadísticas.

B) RIESGOS ESPECIALES.- Son los que debido a su magnitud o naturaleza exceden la posibilidad de cobertura de un seguro normal.

#### **4.- POR SU TIEMPO Y LUGAR:**

A) RIESGOS TEMPORALES

B) RIESGOS GEOGRAFICOS



5.- POR EL OBJETO SOBRE EL QUE RECAE:

A) RIESGO PATRIMONIAL.- Aquel que afecta al patrimonio asegurado.

B) RIESGO PERSONAL.- Aquel que afecta a la persona del asegurado.

6.- POR SU INTENSIDAD:

A) VARIABLE.- Aquel que puede tener consecuencias diferentes.

B) CONSTANTE.- Aquel que siempre tiene los mismos efectos.

### **3.3 CONCEPTO DE SUMA ASEGURADA.**

La suma asegurada no es prueba de la existencia ni del valor de los bienes asegurados, simplemente representa la responsabilidad máxima de la compañía en caso de siniestro.

Si en el momento de ocurrir un siniestro, los bienes tienen en conjunto un valor total superior a la cantidad asegurada, la compañía responderá solamente de manera proporcional al daño causado.

#### **3.3.1 TIPOS DE VALOR ASEGURABLE.**

**VALOR ORIGINAL:** Consta de factura de un bien a una fecha determinada, normalmente no incluye fletes, derechos de importación, gastos de instalación o de ingeniería.

**VALOR EN LIBROS:** Es el costo original menos una depreciación contable, el valor en libros disminuye linealmente y al final del periodo que permite la ley es "cero".

**VALOR DE REPOSICION:** Es el valor de un bien nuevo, instalado y en condiciones de operar normalmente que rinda el mismo servicio que el original a una fecha dada.

**VALOR REAL:** Es el valor de un bien considerando su plusvalía y descontando su depreciación por uso.

### **3.4 CONCEPTO DE PRIMA.**

La prima es la aportación económica que deberá satisfacer el contratante y/o asegurado al asegurador, con el objeto de gozar de la cobertura y beneficios determinados en el contrato de seguro. Es la aportación que paga el asegurado para cubrir un riesgo.

La prima que pagan los asegurados de un determinado tipo de seguro es el resultado de repartir entre todos ellos el costo de la siniestralidad supuesta en un periodo. Se llega a este conocimiento a partir de la medición estadística de siniestros sucedidos en el pasado.

#### **3.4.1 TIPOS DE PRIMA.**

Las primas de seguro presentan variantes y adecuaciones respecto al riesgo que se está tratando y pueden clasificarse del siguiente modo:

**A) PRIMAS CONSTANTES:** Son las que no advierten una modificación en las circunstancias referentes al riesgo o a la suma asegurada. Por ejemplo: seguros de incendio o terremoto para casa-habitación en zonas de incidencia regular de siniestros.

B) PRIMAS VARIABLES: Son las que advierten una variación constante en lo referente al riesgo. Por ejemplo: el ejemplo de automóviles donde la cuota varia de acuerdo a la siniestralidad verificada, o el seguro de vida donde la prima variara de acuerdo al incremento de la edad del asegurado.

Las variaciones que se presentan pueden ser irregulares como es el caso del seguro de automóviles, donde las variaciones son poco predecibles por el tipo de siniestralidad que se presenta en el ramo.

Por otro lado, las variaciones pueden ser regulares como en el seguro de vida donde se puede predeterminar el costo del seguro de los años subsiguientes pues las tablas de mortalidad por experiencia no sufren modificaciones de manera continua por el tipo de siniestralidad que es mas predecible.

C) PRIMAS NIVELADAS: Es la que resulta de promediar las primas variables regulares obtenidas en un determinado periodo de tiempo.

El ejemplo aplicable es el de las primas niveladas de los seguros de vida a largo plazo donde se dividen el total de primas a pagar durante el plazo, entre el número de años que lo comprende.

### **3.5 PARTICIPACION DEL ASEGURADO.**

En algunos contratos de seguro se establece que en el momento del siniestro el asegurado participara en las pérdidas que se generen, y esta participación puede ser a través de un deducible o un coaseguro.

#### **3.5.1 CONCEPTO DE DEDUCIBLE.**

Es una cantidad o porcentaje fijo sobre la suma asegurada o la pérdida, que quedara a cargo del asegurado en cada siniestro.

#### **3.5.2 CONCEPTO DE COASEGURO.**

Es un porcentaje previamente pactado en el contrato de seguro que determina la proporción de la pérdida que quedara a cargo del asegurado en cada siniestro.

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA DE UN CURSO DE CAPACITACION PARA EL AREA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS**

**PROGRAMA:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Incendio.

**DIRIGIDO A:**

Personal analista de seguros.

**OBJETIVO:**

Al termino del curso, el analista de seguros podrá dar la información necesaria a las empresas y empleados de que hacer en caso de siniestro así como realizar reclamaciones del seguro de incendio de acuerdo a las coberturas básicas y la documentación requerida con mayor eficiencia y propiciar un desarrollo personal.

**DURACION:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Incendio: 3hrs.

**CONTENIDO:**

Se considera que el analista de seguros debe de conocer los siguientes puntos para dar la información adecuada a las empresas y empleados y posteriormente hacer la formal reclamación a la aseguradora de un siniestro en el Ramo de Incendio:

## **COBERTURAS BÁSICAS DEL SEGURO DE INCENDIO:**

- Incendio y/o rayo,
- Explosión,
- Huracán y granizo,
- Nieve,
- Terremoto y erupción volcánica,
- Aviones, vehículos y humo,
- Huelgas y vandalismo,
- Derrame de equipo contra incendios,
- Combustión espontánea,
- Inundación y daños por agua,
- Objeto de difícil o imposible reposición,
- Remoción de escombros,
- Caída de árboles

## **QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO**

### **INCENDIO**

- 1) Reporte inmediato a jefe de brigada o funcionarios de mayor rango.
- 2) Parte ante los bomberos y autoridad.
- 3) Evitar, hasta donde sea posible, que el siniestro se propague.
- 4) Reporte interno (fotografías).
- 5) Hasta donde la seguridad y el sentido común lo permitan, no mover sin autorización de aseguradora. Cualquier disposición o destrucción de bienes dañados solo con autorización de aseguradora.

## **DOCUMENTACION REQUERIDA EN CASO DE SINIESTRO.**

### **INCENDIO**

- 1) Carta reclamación a la aseguradora valorizada.
- 2) Parte ante los bomberos.
- 3) Reporte interno o acta administrativa.
- 4) Relación de bienes dañados y monto de pérdidas.
- 5) Fotografías.
- 6) Presupuesto de reparación o reposición.
- 7) Facturas de reparación o reposición.
- 8) Ultimo inventario antes del siniestro.
- 9) Avalúos o facturas de bienes dañados.
- 10) Copia certificada de actuaciones ante autoridades.
- 11) Permiso de autoridades (remoción de escombros).

### **METODO DE CAPACITACION A UTILIZAR:**

El curso será impartido por el método de Salón de Clases en aulas expositivas con apoyo de recursos didácticos como son: aparatos de proyección, acetatos y visuales como pizarrón y material impreso.

**PROGRAMA:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Transportes.

**DIRIGIDO A:**

Personal analista de seguros.

**OBJETIVO:**

Al termino del curso, el analista de seguros podrá dar la información necesaria a las empresas y empleados de que hacer en caso de siniestro así como realizar reclamaciones del seguro de transportes de acuerdo a las coberturas básicas y la documentación requerida con mayor eficiencia y propiciar un desarrollo personal.

**DURACION:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Transportes: 3hrs.

**CONTENIDO:**

Se considera que el analista de seguros debe de conocer los siguientes puntos para dar la información adecuada a las empresas y empleados y posteriormente hacer la formal reclamación a la aseguradora de un siniestro en el Ramo de Transportes:

**COBERTURAS BÁSICAS DEL SEGURO DE TRANSPORTES:**

- Riesgos ordinarios de transito (volcaduras y colisiones),
- Robo parcial o falta de contenidos en un bulto por entero,
- Huelgas, vandalismo y alborotos populares,
- Guerra,
- Baratería del capitán o de la tripulación,



- Embarques sobre cubierta contra riesgos ordinarios de transito, echazon, barredura de las olas sobre cubierta, incluyendo las maniobras de carga, descarga o transbordo,
- Estadía en sucursales, maquiladores, terceros y en cualquier lugar de almacenamiento dentro de la República mexicana,
- Terremoto y erupción volcánica,
- Daños por caída en maniobras de carga y descarga,
- Mojadura y oxidación por agua dulce en transportes con cubierta de lona,
- Manchas que afecten sus características o propiedades,
- Rotura, rajadura, dobladura, raspadura,
- Incendio y/o rayo, explosión, robo con violencia, asalto, robo con o sin violencia de mobiliario y equipo en estadía,
- Huracán, granizo, inundación y vientos tempestuosos.

## **QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO.**

### **TRANSPORTES**

- 1) Denunciar en robo ante el Ministerio Público correspondiente y obtener copia certificada del acta.
- 2) Cuando se trate de un accidente, conseguir el "parte" con Policía Federal de Caminos.
- 3) Recuperar la mercancía después de un accidente y devolverla para su inspección y determinación del daño o pérdida.

- 4) Presentar al transportista una carta reclamación a mas tardar cinco días después de la fecha del siniestro, describiendo los daños y el valor del producto, siendo necesario una copia con firma de recibido.
- 5) Solicitar a la línea transportista copia certificada del acta de robo ante el Ministerio Público y en caso de accidente el parte de Policía Federal de Caminos.
- 6) Asentar en conocimiento de embarque el estado en que reciben los bienes con firma o sello del transportista.

### **DOCUMENTACION REQUERIDA EN CASO DE SINIESTRO.**

#### **TRANSPORTES**

- 1) Carta reclamación a la aseguradora valorizada.
- 2) Certificado de averías.
- 3) Facturas.
- 4) Lista de empaque.
- 5) Certificado de origen. (siniestro en el extranjero)
- 6) Original o copia fiel de conocimientos de embarque.
- 7) Pedimento importación o exportación. (siniestro en el extranjero)
- 8) Cuenta de gastos de agente aduanal. (siniestro en el extranjero)
- 9) Constancia de descarga por transportista. (provisional y definitiva)
- 10) Copia reclamación al transportista o responsable del siniestro, con sello y firma de recibido y si es posible su contestación.
- 11) En caso de accidente del vehículo, acta ante las autoridades.
- 12) Facturas de reparación.

13) Póliza.

14) En su caso copia certificada de la protesta del capitán del buque.

15) Fotografías.

**METODO DE CAPACITACION A UTILIZAR:**

El curso será impartido por el método de Salón de Clases en aulas expositivas con apoyo de recursos didácticos como son: aparatos de proyección, acetatos y visuales como pizarrón y material impreso.

**PROGRAMA:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Automóviles y Camiones.

**DIRIGIDO A:**

Personal analista de seguros.

**OBJETIVO:**

Al termino del curso, el analista de seguros podrá dar la información necesaria a las empresas y empleados de que hacer en caso de siniestro así como realizar reclamaciones del seguro de automóviles y camiones de acuerdo a las coberturas básicas y la documentación requerida con mayor eficiencia y propiciar un desarrollo personal.

**DURACION:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Automóviles y Camiones: 3 hrs.

**CONTENIDO:**

Se considera que el analista de seguros debe de conocer los siguientes puntos para dar la información adecuada a las empresas y empleados y posteriormente hacer la formal reclamación a la aseguradora de un siniestro en el Ramo de Automóviles y Camiones:

**COBERTURAS BÁSICAS DEL SEGURO DE AUTOMOVILES Y CAMIONES:**

- Robo total,
- Responsabilidad civil,
- Daños materiales,
- Asistencia jurídica,
- Fianza,

- Asistencia en viajes,
- Auxilio mecánico,
- Gastos médicos a ocupantes.

## **QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO**

### **AUTOMOVILES Y CAMIONES**

- 1) Identificación del seguro. (póliza)
- 2) Licencia o permiso provisional vigentes o vencidos. (su falta invalida el seguro)
- 3) No abandonar el vehículo, salvo fuerza mayor (perdidas y daños por abandono no proceden)
- 4) No asumir responsabilidad con terceros. Si no se definen responsabilidades en el lugar del accidente, será necesario levantar acta ante autoridades.
- 5) Reportes de accidente.
  - A) Lugar exacto.
  - B) Descripción vehículo propio y de terceros (placas, colores)
- 6) Robo total, gestiones: (copia certificada)
  - A) Acta Ministerio Público.
  - B) Parte a Policía y Transito. (interior de la República a Policía Judicial)
  - C) Aviso a Policía Federal de Caminos.

## **DOCUMENTACION REQUERIDA EN CASO DE SINIESTRO**

### **AUTOMOVILES Y CAMIONES**

- 1) Declaración de accidente.
- 2) Póliza.

- 3) Perdida total:
  - A) Factura vehículo.(endosar según instrucciones de la aseguradora)
  - B) Tenencia de los últimos cinco años.
  
- 4) Robo: (además de los documentos antes mencionados)
  - C) Acta ante el Ministerio Público.
  - D) Acta ante la Unidad de Ratificación y Acreditación.
  - E) Denuncia ante la Policía Federal de Caminos.

#### **METODO DE CAPACITACION A UTILIZAR:**

El curso será impartido por el método de Salón de Clases en aulas expositivas con apoyo de recursos didácticos como son: aparatos de proyección, acetatos y visuales como pizarrón y material impreso.

**PROGRAMA:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Rotura de Maquinaria.

**DIRIGIDO A:**

Personal analista de seguros.

**OBJETIVO:**

Al termino del curso, el analista de seguros podrá dar la información necesaria a las empresas y empleados de que hacer en caso de siniestro así como realizar reclamaciones del seguro de rotura de maquinaria de acuerdo a las coberturas básicas y la documentación requerida con mayor eficiencia y propiciar un desarrollo personal.

**DURACION:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Rotura de Maquinaria: 3 hrs.

**CONTENIDO:**

Se considera que el analista de seguros debe de conocer los siguientes puntos para dar la información adecuada a las empresas y empleados y posteriormente hacer la formal reclamación a la aseguradora de un siniestro en el Ramo de Rotura de Maquinaria:

**COBERTURAS BÁSICAS DEL SEGURO DE ROTURA DE MAQUINARIA:**

- Impericia, sabotaje, descuido,
- Errores de diseño,
- Defectos de construcción,
- Defectos de mano de obra,
- Montaje incorrecto,
- Explosión física,

- Rotura por fuerza centrífuga,
- Implosión,
- Corto circuito y arco voltaico,
- Explosión de motores de combustión interna,
- Equipo electrónico en maquinas,
- Maquinas móviles.

## **QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO**

### **ROTURA DE MAQUINARIA**

- 1) Reporte interno técnico.
- 2) Si intervienen autoridades, obtener copia de actuaciones y autorización para remover escombros.
- 3) Hasta donde sea posible, no efectuar reparación ni remover escombros sin autorización de la aseguradora. (fotografías)
- 4) Tomar las medidas necesarias para evitar la pérdida o paro de producción.
- 5) No disponer restos de bienes sin autorización de aseguradora.
- 6) Si hay terceros responsables solicitar instrucciones para las reclamaciones que correspondan.

## **DOCUMENTACION REQUERIDA EN CASO DE SINIESTRO**

### **ROTURA DE MAQUINARIA**

- 1) Carta reclamación a la aseguradora valorizada.
- 2) Reporte técnico interno.
- 3) Certificado de averías, si interviene inspector de aseguradora.



- 4) Presupuesto de reparación.
- 5) Comprobantes de reparación o reposición y gastos.
- 6) En su caso, copia reclamación al tercero responsable.
- 7) Acta de autoridades.
- 8) Facturas.
- 9) Fotografías.

**METODO DE CAPACITACION A UTILIZAR:**

El curso será impartido por el método de Salón de Clases en aulas expositivas con apoyo de recursos didácticos como son: aparatos de proyección, acetatos y visuales como pizarrón y material impreso.

**PROGRAMA:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Equipo Electrónico.

**DIRIGIDO A:**

Personal analista de seguros.

**OBJETIVO:**

Al término del curso, el analista de seguros podrá dar la información necesaria a las empresas y empleados de que hacer en caso de siniestro así como realizar reclamaciones del seguro de equipo electrónico de acuerdo a las coberturas básicas y la documentación requerida con mayor eficiencia y propiciar un desarrollo personal.

**DURACION:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Equipo Electrónico: 3 hrs.

**CONTENIDO:**

Se considera que el analista de seguros debe de conocer los siguientes puntos para dar la información adecuada a las empresas y empleados y posteriormente hacer la formal reclamación a la aseguradora de un siniestro en el Ramo de Equipo Electrónico:

**COBERTURAS BÁSICAS DEL SEGURO DE EQUIPO ELECTRONICO:**

- Incendio y explosión,
- Fallas de climatización,
- Terremoto, temblor y erupción volcánica,
- Inundación,
- Huelgas alborotos populares,
- Tubos y válvulas,

- Robo sin violencia y asalto,
- Equipos obsoletos,
- Huracán, ciclón, granizo, tornado, tromba y vientos tempestuosos,
- Daño consecuencial al equipo de climatización,
- Gastos de albañilería.

## **QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO**

### **EQUIPO ELECTRONICO**

- 1) Reporte interno técnico.
- 2) Si intervienen autoridades, obtener copia de actuaciones y autorización para remover escombros.
- 3) Hasta donde sea posible, no efectuar reparación ni remover escombros sin autorización de la aseguradora. (fotografías)
- 4) Tomar las medidas necesarias para evitar la pérdida o paro de producción.
- 5) No disponer restos de bienes sin autorización de aseguradora.
- 6) Si hay terceros responsables solicitar instrucciones para las reclamaciones que correspondan.

## **DOCUMENTACION REQUERIDA EN CASO DE SINIESTRO**

### **EQUIPO ELECTRONICO**

- 1) Carta reclamación a la aseguradora valorizada.
- 2) Reporte técnico interno.
- 3) Certificado de averías, si interviene inspector de aseguradora.
- 4) Presupuesto de reparación.

- 5) Comprobantes de reparación o reposición y gastos.
- 6) En su caso, copia reclamación al tercero responsable.
- 7) Acta de autoridades.
- 8) Facturas.
- 9) Fotografías.

**METODO DE CAPACITACION A UTILIZAR:**

El curso será impartido por el método de Salón de Clases en aulas expositivas con apoyo de recursos didácticos como son: aparatos de proyección, acetatos y visuales como pizarrón y material impreso.

**PROGRAMA:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Responsabilidad Civil.

**DIRIGIDO A:**

Personal analista de seguros.

**OBJETIVO:**

Al término del curso, el analista de seguros podrá dar la información necesaria a las empresas y empleados de que hacer en caso de siniestro así como realizar reclamaciones del seguro de responsabilidad civil de acuerdo a las coberturas básicas y la documentación requerida con mayor eficiencia y propiciar un desarrollo personal.

**DURACION:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Responsabilidad Civil: 3 hrs.

**CONTENIDO:**

Se considera que el analista de seguros debe de conocer los siguientes puntos para dar la información adecuada a las empresas y empleados y posteriormente hacer la formal reclamación a la aseguradora de un siniestro en el Ramo de Responsabilidad Civil:

**COBERTURAS BÁSICAS DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:**

- Daños a terceros en sus bienes o en sus personas,
- Predios y operaciones,
- Arrendatario,
- Gastos de defensa,
- Daños que ocasione la carga,
- Productos en la República Mexicana,

- Bienes bajo custodia,
- R.C. por daños causados por obras, construcciones ampliaciones o demoliciones,
- Maniobras de carga y descarga,
- Contaminación,
- Lesiones o muerte de trabajadores eventuales.

## **QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO**

### **RESPONSABILIDAD CIVIL**

- 1) Definir si efectivamente tiene responsabilidad.
- 2) No celebrar convenio con terceros sin autorización de la aseguradora.
- 3) Proporcionar:
  - A) Antecedentes completos.
  - B) Datos de terceros.
  - C) Estimación de daños.
  - D) Análisis y reportes técnicos de posibles causas.
- 4) Copia de todas las comunicaciones de terceros y autoridades.

## **DOCUMENTACION REQUERIDA EN CASO DE SINIESTRO**

### **RESPONSABILIDAD CIVIL**

- 1) Carta reclamación a la aseguradora valorizada.
- 2) Reporte técnico interno.
- 3) Carta reclamación a terceros.
- 4) En caso de lesiones:
  - A) Certificado medico con diagnostico y tratamiento.
  - B) Comprobantes de gastos médicos.

- 5) En caso de muerte:
  - A) Acta de nacimiento.
  - B) Acta de defunción.
  - C) Acta de nacimiento o matrimonio de beneficiarios.
- 6) Daños materiales: presupuesto de reparación o reposición, facturas y comprobantes.
- 7) Contratos con terceros.
- 8) Fotografías.

**METODO DE CAPACITACION A UTILIZAR:**

El curso será impartido por el método de Salón de Clases en aulas expositivas con apoyo de recursos didácticos como son: aparatos de proyección, acetatos y visuales como pizarrón y material impreso.

**PROGRAMA:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Efectivo y Valores.

**DIRIGIDO A:**

Personal analista de seguros.

**OBJETIVO:**

Al termino del curso, el analista de seguros podrá dar la información necesaria a las empresas y empleados de que hacer en caso de siniestro así como realizar reclamaciones del seguro de efectivo y valores de acuerdo a las coberturas básicas y la documentación requerida con mayor eficiencia y propiciar un desarrollo personal.

**DURACION:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Efectivo y Valores: 3 hrs.

**CONTENIDO:**

Se considera que el analista de seguros debe de conocer los siguientes puntos para dar la información adecuada a las empresas y empleados y posteriormente hacer la formal reclamación a la aseguradora de un siniestro en el Ramo de Efectivo y Valores:

**COBERTURAS BÁSICAS DEL SEGURO DE EFECTIVO Y VALORES:**

- Robo con violencia y/o asalto,
- Cobertura dentro y fuera del local,
- Robo con violencia con o sin caja fuerte o bóveda,
- Daños materiales,
- Incapacidad física de la persona portadora,
- Incendio, explosión y terremoto,



- Huelgas y alborotos populares,
- Saqueo,
- Accidentes del vehículo que transporta los bienes asegurados,
- Cobertura a bordo de vehículos con logotipo del asegurado.

## **QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO**

### **EFFECTIVO Y VALORES**

- 1) Acta ante el Ministerio Público.
- 2) No variar hechos hasta inspección de aseguradora y autoridad, salvo fuerza mayor. (fotografías)
- 3) Documentos negociables: de inmediato hay que tramitar su cancelación.

## **DOCUMENTACION REQUERIDA EN CASO DE SINIESTRO**

### **EFFECTIVO Y VALORES**

- 1) Carta reclamación a la aseguradora valorizada.
- 2) Copia certificada del acta ante autoridades / actuaciones judiciales.
- 3) Facturas, avalúos, recibos y documentos probatorios.
- 4) Ultimo inventario antes del siniestro.
- 5) Documentos negociables: copias cartas o actuaciones para su cancelación.
- 6) Fotografías.
- 7) En caso de robo a mensajeros incluir la bitácora de ruta.

**METODO DE CAPACITACION A UTILIZAR:**

El curso será impartido por el método de Salón de Clases en aulas expositivas con apoyo de recursos didácticos como son: aparatos de proyección, acetatos y visuales como pizarrón y material impreso.

**PROGRAMA:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Vida.

**DIRIGIDO A:**

Personal analista de seguros.

**OBJETIVO:**

Al termino del curso, el analista de seguros podrá dar la información necesaria a las empresas y empleados de como realizar una reclamación del seguro de vida de acuerdo a las coberturas básicas y la documentación requerida, con mayor eficiencia y propiciar un desarrollo personal.

**DURACION:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Vida: 3 hrs.

**CONTENIDO:**

Se considera que el analista de seguros debe de conocer los siguientes puntos para dar la información adecuada a las empresas y empleados y posteriormente hacer la formal reclamación a la aseguradora de un siniestro en el Ramo de Vida:

**COBERTURAS BÁSICAS DEL SEGURO DE VIDA:**

- Muerte,
- Doble indemnización por muerte accidental,
- Doble indemnización por muerte accidental y/o pérdida de miembros,
- Pago adicional por invalidez total y permanente causada por un accidente,
- Pago de hasta un 25% de la suma asegurada en caso de detectares una enfermedad terminal.

- Invalidez total y permanente,
- Exención de pago de primas.

## **DOCUMENTACION REQUERIDA EN CASO DE SINIESTRO.**

### **VIDA**

- 1) Carta reclamación a la aseguradora.
- 2) Ultimo recibo de nomina firmado.
- 3) Certificado individual firmado. (Anexo No. 1)
- 4) Copia de las identificaciones del finado y de los beneficiarios.
- 5) Acta de defunción.
- 6) Acta de nacimiento del finado y de los beneficiarios.
- 7) Acta de matrimonio.
- 8) Declaración de muerte No.1. (Anexo No.2)
- 9) Declaración de muerte No.2. (Anexo No.3)
- 10) Declaración de muerte No.3. (Anexo No.4)
- 11) Ultima modificación ante el IMSS.
- 12) En caso de muerte accidental incluir:
  - A) Original o copia certificada del acta ante el Ministerio Público.

### **METODO DE CAPACITACION A UTILIZAR:**

El curso será impartido por el método de Salón de Clases en aulas expositivas con apoyo de recursos didácticos como son: aparatos de proyección, acetatos y visuales como pizarrón y material impreso.

**ANEXO No. 1**

POLIZA No. \_\_\_\_\_ CERTIFICADO No \_\_\_\_\_

GRUPO ASEGURADO \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ASEGURADO \_\_\_\_\_

FECHA DE NACIMIENTO \_\_\_\_\_ OCUPACION \_\_\_\_\_

LA SUMA ASEGURADA ES EL EQUIVALENTE A \_\_\_\_\_

**DESIGNACION DEL BENEFICIARIO**

REVOCABLE       IRREVOCABLE

**NOTA IMPORTANTE**

**EL ASEGURADO DEBE DESIGNAR BENEFICIARIO EN FORMA CLARA Y PRECISA, PARA EVITAR CUALQUIER INCERTIDUMBRE SOBRE EL PARTICULAR.**

**ADVERTENCIAS:**

EN EL CASO DE QUE SE DESEE NOMBRAR BENEFICIARIOS A MENORES DE EDAD, NO SE DEBE SEÑALAR A UN MAYOR DE EDAD COMO REPRESENTANTE DE LOS MENORES PARA EFECTO DE QUE, EN SU REPRESENTACION, COBRE LA INDEMNIZACION LO ANTERIOR PORQUE LAS LEGISLACIONES CIVILES PREVIENEN LA FORMA EN QUE DEBE DESIGNARSE TUTORES, ALBACEAS REPRESENTANTES DE HEREDEROS U OTROS CARGOS SIMILARES Y NO CONSIDERAN AL CONTRATO DE SEGURO COMO EL INSTRUMENTO ADECUADO PARA TALES DESIGNACIONES  
LA DESIGNACION QUE SE HICIERA DE UN MAYOR DE EDAD COMO REPRESENTANTE DE MENORES BENEFICIARIOS, DURANTE LA MINORIA DE EDAD DE ELLOS, LEGALMENTE PUEDE IMPLICAR QUE SE NOMBRA BENEFICIARIO AL MAYOR DE EDAD, QUIEN EN TODO CASO SOLO TENDRIA UNA OBLIGACION MORAL, PUES LA DESIGNACION QUE SE HACE DE BENEFICIARIOS EN UN CONTRATO DE SEGURO LE CONCEDE EL DERECHO INCONDICIONADO DE DISPONER DE LA SUMA ASEGURADA.

CUBRE A PARTIR DE: \_\_\_\_\_

BENEFICIOS ADICIONALES	INCLUIDO	EXCLUIDO
- INDEMNIZACION POR MUERTE ACCIDENTAL	( )	( )
- INDEMNIZACION POR MUERTE ACCIDENTAL O PERDIDA DE MIEMBROS	( )	( )
- INDEMNIZACION POR MUERTE ACCIDENTAL O PERDIDA DE MIEMBROS (DOBLE PAGO)	( )	( )
- INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE CON PAGO ADICIONAL DE LA SUMA ASEGURADA	( )	( )
- INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE CON PAGO ADICIONAL DE LA SUMA ASEGURADA	( )	( )
- EXENCION DE PAGO DE PRIMAS POR INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE	( )	( )

\_\_\_\_\_  
LUGAR Y FECHA

**CERTIFICADO: CONSERVAR EN PODER DEL ASEGURADO.**

(ANTES DE LLENAR ESTE FORMULARIO. SIRVASE UD. LEER ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES QUE APARECEN A LA VUELTA)

PRUEBAS DE MUERTE RELACIONADAS CON EL SINIESTRO DE \_\_\_\_\_  
 ASEGURADO EN \_\_\_\_\_ SEGUN POLIZA NUMERO \_\_\_\_\_  
 EXPEDIDA \_\_\_\_\_ POR LA CANTIDAD DE NS \_\_\_\_\_

1.- NOMBRE Y APELLIDOS COMPLETOS DEL FINADO CON TODAS SUS LETRAS.	
2.- RESIDENCIA.	
3.- a) OCUPACION, AL TIEMPO DE EMITIR LA POLIZA b) OCUPACION, CUANDO OCURRIO EL FALLECIMIENTO.	A. B.
4.- FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO (SI LA EDAD NO HA SIDO AUN COMPROBADA POR LA COMPAÑIA, EL RECLAMANTE DEBERA ADJUNTAR A ESTA DECLARACION EL CERTIFICADO DE NACIMIENTO RESPECTIVO).	
5.- FECHA Y LUGAR DE FALLECIMIENTO.	
6.- ¿EN QUE OTRAS COMPAÑIAS Y POR QUE SUMAS ESTABA ASEGURADA LA VIDA DEL FINADO?	
7.- ¿QUIEN O QUIENES ESTABAN PRESENTES AL OCURRIR EL FALLECIMIENTO? (INDIQUESE LOS NOMBRES Y DIRECCIONES DE TRES PERSONAS).	
8.- ¿CON QUE CARACTER O TITULO RECLAMA USTED EL SEGURO?	
9.- ¿ES USTED MAYOR DE EDAD?	
10.- ¿DESEA USTED LLEVAR A CABO LA LIQUIDACION DE ESTE SEGURO, DE ACUERDO CON ALGUNO DE LOS PLANES QUE SE INDICAN EN LA POLIZA DE LA PERSONA FALLECIDA? (EN CASO AFIRMATIVO, INDIQUESE LA OPCION).	
11.- a) ¿ERA CASADO EL ASEGURADO? b) ¿CUANTAS VECES LO FUE? c) ¿INDIQUESE LAS FECHA Y DETALLES DE CADA MATRIMONIO.	A. B. C.
12.- a) ¿DEJO TESTAMENTO EL ASEGURADO, O FALLECIO INTESTADO? b) SI EXISTE TESTAMENTO, INDIQUE SI POR DISPOSICION TESTAMENTARIA SE CAMBIO EN ALGUNA FORMA EL NOMBRAMIENTO DE BENEFICIARIO HECHO EN LA POLIZA, O EL MODO DE EFECTUAR EL PAGO DE LA MISMA	A. B.

FECHA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_ DIRECCION \_\_\_\_\_

CONSTANCIA

HACEMOS CONSTAR QUE EN NUESTRA PRESENCIA \_\_\_\_\_

TESTIGO: \_\_\_\_\_ DOMICILIO: \_\_\_\_\_

TESTIGO: \_\_\_\_\_ DOMICILIO: \_\_\_\_\_



13. EN CASO DE DEFUNCION POR CAUSAS VIOLENTAS O ACCIDENTALES, SIRVASE INFORMAR LA CAUSA Y QUE AUTORIDAD TOMO CONOCIMIENTO \_\_\_\_\_

14. LUGAR, FECHA Y HORA EN QUE OCURRIO EL ACCIDENTE \_\_\_\_\_

15. HUBO EN LA MUERTE DEL ASEGURADO EFECTOS DIRECTOS O INDIRECTOS, CAUSADOS ESPECIALMENTE POR EL USO DE BEBIDAS ALCOHOLICAS, POR SU OCUPACION O POR EL LUGAR DE SU RESIDENCIA \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL MEDICO \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_ CIUDAD \_\_\_\_\_ ESTADO \_\_\_\_\_

TITULO No. \_\_\_\_\_ CEDULA No. \_\_\_\_\_

OTROS MEDICOS QUE LO ATENDIERON:

NOMBRE \_\_\_\_\_ DIRECCION \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_ DIRECCION \_\_\_\_\_

FECHADO EN \_\_\_\_\_ EL DIA \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 19 \_\_\_\_\_

**DATOS ADICIONALES**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES**

**CAUSAS:**

ES NECESARIO QUE LAS CAUSAS DE LA DEFUNCION SE ANOTEN DE ACUERDO CON EL MODELO DEL CERTIFICADO INTERNACIONAL Y ESTE COMPRENDE ESCENCIALMENTE DOS PARTES: I Y II, LA I INCLUYE CAUSAS DE DEFUNCION DESIGNADAS CON LAS LETRAS A), B), C), Y LA II OTROS ESTADOS PATOLOGICOS NO RELACIONADOS CON LA ENFERMEDAD PRINCIPAL O BASICA.

**INFORME CLINICO: EJEMPLO:**

UN HOMBRE FALLECE DE PERITONITIS DE 2 DIAS DE EVOLUCION ORIGINADA POR LA PERFORACION OCURRIDA HACE 4 DIAS, DE UNA ULCERA DUODENAL CAUSA PRINCIPAL O BASICA, CUYOS PRIMERO SINTOMAS APARECIERON 3 AÑOS ANTES Y ADEMAS PADECIO EPITELIOMA CUTANEO DE LA MEJILLA EN LOS 6 MESES ANTERIORES A LA DEFUNCION.

**EL CERTIFICADO SE LLENARA COMO SIGUE:**

- 1 A): PERITONITIS \_\_\_\_\_ 2 DIAS
- 2 B): PERFORACION DEL DUODENO \_\_\_\_\_ 4 DIAS
- 3 C): ULCERA DUODENAL \_\_\_\_\_ 3 AÑOS
- II EOCITELIOMA CUTANEO DE LA MEJILLA \_\_\_\_\_ 6 AÑOS

NOTA: ANTES DE REMITIR ESTA DECLARACION A LA COMPAÑIA, CONVIENE VERIFICAR QUE TODAS LAS PREGUNTAS SE HAYAN CONTESTADO EN FORMA CLARA Y COMPLETA Y QUE NO SE HAYAN OMITIDO FECHAS FIRMAS U OTROS DATOS, DE ESTA MANERA SE EVITARAN DEMORAS EN EL TRAMITE DE LA RECLAMACION.



**AVISO**

ANTES DE PROCEDER A LLENAR ESTA DECLARACION, ROGAMOS SE LEAN CON ATENCION Y SE CUMPLAN ESTRICTAMENTE LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES ESPECIALES, TENIENDO CUIDADO DE REVISAR QUE TODAS LAS PREGUNTAS HAYAN SIDO CORRECTAMENTE CONTESTADAS. EN ESTA FORMA, SE EVITARAN DEMORAS Y SE OBTENDRA EL DESPACHO INMEDIATO DE LA RECLAMACION.

**INSTRUCCIONES ESPECIALES**

LA DECLARACION NUM. 3 DEBE HACERLA UNA PERSONA DE RESPONSABILIDAD, QUE HAYA CONOCIDO INTIMAMENTE AL ASEGURADO Y NO TENGA INTERES ALGUNO EN LA RECLAMACION.

TODAS LAS PREGUNTAS DEBEN CONTESTARSE DE MANERA CLARA Y PRECISA. LA COMPAÑIA SE RESERVA EL DERECHO DE SOLICITAR MAS INFORMACION SI LO CONSIDERA NECESARIO.

NO ES NECESARIA LA INTERVENCION DE TERCERAS PERSONAS PARA EL COBRO DE LA POLIZA DE SEGURO. EN CONSECUENCIA EVITASE EL PAGO DE COMISIONES U HONORARIOS, FORMULANDO SU RECLAMACION DIRECTAMENTE A LA COMPAÑIA.

PRUEBAS DE MUERTE

TESTIGO

**I. DATOS GENERALES DEL FINADO**

NOMBRE Y APELLIDO COMPLETO

RESIDENCIA

OCUPACION

**II. ANTECEDENTES**

¿CUANTO TIEMPO CONOCIO AL FINADO?

TIPO DE RELACIONES SOSTENIDAS CON EL FINADO:

NEGOCIOS  AMISTAD

INDIQUE LOS MEDICOS QUE SUPO USTED ATENDIERON AL FINADO

NOMBRE \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_

¿VIO USTED EL CADAVER?

SI  NO

¿LE CONSTA QUE EL CADAVER DE LA PERSONA ASEGURADA ES LA IDENTIFICADA POR USTED COMO FALLECIDA CON EL NOMBRE Y APELLIDO ARRIBA INDICADOS?

SI  NO

FECHA DE INHUMACION DIA MES AÑO

LUGAR DE LA INHUMACION

FECHA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

DOMICILIO \_\_\_\_\_

**CONSTANCIA**

HACEMOS CONSTAR QUE ESTE DOCUMENTO HA SIDO LLENADO Y FIRMADO EN NUESTRA PRESENCIA, POR

\_\_\_\_\_ A QUIEN CONOCEMOS Y QUIEN PROTESTO QUE LAS DECLARACIONES ANTERIORES LAS HA HECHO DE BUENA FE Y ESTAN AJUSTADAS A LA VERDAD.

TESTIGO \_\_\_\_\_ DOMICILIO \_\_\_\_\_

TESTIGO \_\_\_\_\_ DOMICILIO \_\_\_\_\_

**PROGRAMA:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Gastos Médicos Mayores.

**DIRIGIDO A:**

Personal analista de seguros.

**OBJETIVO:**

Al termino del curso, el analista de seguros podrá dar la información necesaria a las empresas y empleados de como realizar una reclamación del seguro de gastos médicos mayores de acuerdo a las coberturas básicas y la documentación requerida, con mayor eficiencia y propiciar un desarrollo personal.

**DURACION:**

Curso de Capacitación en el Ramo de Gastos Médicos Mayores: 3 hrs.

**CONTENIDO:**

Se considera que el analista de seguros debe de conocer los siguientes puntos para dar la información adecuada a las empresas y empleados y posteriormente hacer la formal reclamación a la aseguradora de un siniestro en el Ramo de Gastos Médicos Mayores:

**COBERTURAS BÁSICAS DEL SEGURO DE GASTOS MEDICOS MAYORES:**

- Enfermedades,
- Accidentes.

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

## **DOCUMENTACION REQUERIDA EN CASO DE SINIESTRO**

### **GASTOS MEDICOS MAYORES**

- 1) Volante de envío. (Anexo No. 5)
- 2) Aviso de accidente o enfermedad. (Anexo No. 6)
- 3) Informe medico. (Anexo No. 7)
- 4) Factura de hospital desglosada.
- 5) Recibo de honorarios de los médicos, ayudantes, anestesistas o enfermeras, especificando el concepto.
- 6) Facturas de farmacias, especificando medicamentos adquiridos.
- 7) Recetas expedidas por el medico tratante.
- 8) Facturas de estudios realizados, así como resultados de los mismos.
- 9) Radiografías.

### **METODO DE CAPACITACION A UTILIZAR:**

El curso será impartido por el método de Salón de Clases en aulas expositivas con apoyo de recursos didácticos como son: aparatos de proyección, acetatos y visuales como pizarrón y material impreso.

ANEXO No. 5

VOLANTE DE ENVIO: GASTOS MEDICOS MAYORES

No. DE RECLAMACION: \_\_\_\_\_

FECHA DE ENVIO: \_\_\_\_\_

No. DE POLIZA:		No. DE CERTIFICADO		SEGURO (PLAN)			FECHA DE EMISION		
				COLECTIVO		INDIVIDUAL			
POBLACION A LA QUE PERTENECE EL AGENTE:		CONTRATANTE:		NOMBRE DEL TITULAR:				FECHA DE SINIESTRO	
No. DE SINIESTRO		LUGAR DONDE OCURRIO EL SINIESTRO:						PAGADO HASTA	
PRESTADOR DE SERVICIOS:		GERENCIA REGIONAL, LOCAL U OFICINA:						FECHA DE AVISO	
NOMBRE DEL AFECTADO							SUMA ASEGURADA		
FECHA DE NACIMIENTO		EDAD	LUGAR DE NACIMIENTO:			SEXO		FECHA DE RECLAMACION INICIAL	
						F M			
OCUPACION:		RECLAMACION		TABLA DE HONORARIOS QUIRURGICOS				DEDUCIBLE	
		INICIAL	COMPL	SI		NO			
PARENTESCO:		EXTRANJERO <input type="checkbox"/> _____ %				COASEGURO NACIONAL <input type="checkbox"/> _____ %			
GASTOS MEDICOS MAYORES			No. DOCTOS.	GASTOS RECLAMADOS			GASTOS CUBIERTOS		
ACCIDENTE	ENFERMEDAD								
1. POR HONORARIOS QUIRURGICOS SE LIQUIDA EL % DE \$ _____ QUE ES LA CANTIDAD MAXIMA QUE SE PAGA POR ESTE CONCEPTO.				CIRUJANO \$ _____			\$ _____		
				AYUDANTE 1er. \$ _____			\$ _____		
				AYUDANTE 2o. \$ _____			\$ _____		
2. ANESTESIA				\$ _____			\$ _____		
3. VISITAS MEDICAS				\$ _____			\$ _____		
4. LABORATORIO Y GABINETE				\$ _____			\$ _____		
5. CUARTOS Y ALIMENTOS				\$ _____			\$ _____		
6. IMPORTE TOTAL DE LA FACTURA DEL HOSPITAL				\$ _____			\$ _____		
7. GASTOS POR MEDICAMENTOS FUERA DEL HOSPITAL				\$ _____			\$ _____		
8. GASTOS EXTRAS				\$ _____			\$ _____		
9. OTROS TRAT. MEDICO, FISIOTERAPIA, ETC.				\$ _____			\$ _____		
T O T A L				\$ _____			\$ _____		
CHEQUE No. _____				DEDUCIBLE			\$ _____		
BENEFICIARIO DEL CHEQUE _____				SUBTOTAL			\$ _____		
IMPORTE: \$ _____				A CARGO DEL ASEGURADO			\$ _____		
( _____ )				SUBTOTAL			\$ _____		
CLAVE DEL SINIESTRO: _____				I.V.A.			\$ _____		
OBSERVACIONES Y/O GASTOS NO CUBIERTOS: _____				NETO A PAGAR			\$ _____		

NOTA: FAVOR DE LLENAR ESTE INFORME CON LETRA DE MOLDE Y TINTA

MUY IMPORTANTE: POR EL HECHO DE PROPORCIONAR ESTE FORMULARIO O INVESTIGAR LA RECLAMACION.

NO QUEDARA OBLIGADA A ADMITIR LA VALIDEZ DE NINGUNA RECLAMACION.

NI EL MONTO DE ELLA, NI A RENUNCIAR A LOS DERECHOS QUE LE CORRESPONDAN CONFORME A LA LEY Y AL CLAUSULADO DE LA POLIZA

NOMBRE DEL ASEGURADO. \_\_\_\_\_

LUGAR DONDE SE ENCUENTRA \_\_\_\_\_

FECHA Y LUGAR EN QUE ATENDIO USTED POR PRIMERA VEZ A LA PERSONA ARRIBA CITADA CON MOTIVO DE ESTE ACCIDENTE O ENFERMEDAD

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FECHA EN QUE EL ASEGURADO SUFRIO LA LESION O EMPEZO A ESTAR ENFERMO \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SIRVASE DESCRIBIR LAS LESIONES QUE ENCONTRO, O CONSIGNAR EN CASO DE ENFERMEDAD EL DIAGNOSTICO FORMULADO \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SIRVASE DECIR SI A SU JUICIO LA ENFERMEDAD O EL ACCIDENTE MOTIVO DE ESTE INFORME DETERMINARON LA INCAPACIDAD COMPLETA DEL ASEGURADO PARA EL DESEMPEÑO DE SUS OCUPACIONES HABITUALES. EN CASO AFIRMATIVO, QUE FECHAS COMPRENDIO EL PERIODO DE INCAPACIDAD. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SIRVASE INDICAR SI PRESCRIBIO EL INTERNAMIENTO DEL ASEGURADO EN SU MISMO DOMICILIO \_\_\_\_\_

EN ALGUN SANATORIO, EN CUYO CASO FAVOR DE INDICAR SU NOMBRE Y DIRECCION. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SIRVASE RESUMIR EL TRATAMIENTO EMPLEADO. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

F-347

NUMERO DE DIAS QUE HA PRACTICADO VISITA MEDICA EN SANATORIO CON EXCLUSION DE LAS VISITAS O CONSECUENCIA DE INTERVENCION QUIRURGICA \_\_\_\_\_

SI SE PRACTICO INTERVENCION QUIRURGICA, INDICAR LA FECHA \_\_\_\_\_

FECHA EN QUE EL ASEGURADO FUE DADO DE ALTA POR CURACION \_\_\_\_\_

NOMBRE Y DIRECCION DEL MEDICO DE CABECERA DEL ASEGURADO, DE OTROS O LOS QUE ACOSTUMBRA CONSULTAR O QUE INTERVINIERON EN ESTE CASO \_\_\_\_\_

SABE USTED SI EL ASEGURADO HA SUFRIDO ALGUNA ENFERMEDAD O DEFORMIDAD FISICA QUE HAYAN PREDISPUUESTO EL ACCIDENTE O TENGAN RELACION CON LA ENFERMEDAD POR LA CUAL RECLAMA \_\_\_\_\_

¿SABE USTED SI EL ASEGURADO TIENE POLIZAS DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES EN OTRAS COMPAÑIAS? \_\_\_\_\_

COMENTARIOS Y AMPLIACIONES DEL MEDICO \_\_\_\_\_

NOMBRE Y DIRECCION DEL MEDICO \_\_\_\_\_

CEDULA PROFESIONAL No \_\_\_\_\_

REGISTRO DE LA SECRETARIA DE SALUBRIDAD Y ASISTENCIA \_\_\_\_\_

POR ESTE CONDUCTO DOY MI CONSENTIMIENTO A LOS HOSPITALES, SANATORIOS, CLINICAS, GABINETES, LABORATORIOS, A LOS CUALES HAYA ACUDIDO EL ASEGURADO PARA EL DIAGNOSTICO O TRATAMIENTO DE CUALQUIER ENFERMEDAD O ACCIDENTE, PARA QUE PROPORCIONE TODOS LOS INFORMES RELATIVOS AL CASO.

FECHA \_\_\_\_\_

EL ASEGURADO SE IDENTIFICO CON:

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL MEDICO

ANEXO No. 7

AVISO DE ENFERMEDAD

CONTRATANTE		No. DE POLIZA		CERTIFICADO	PLAN
NOMBRE DEL ASEGURADO					
NOMBRE DEL AFECTADO				PARENTESCO CON EL ASEGURADO	
DIRECCION PARTICULAR					TELEFONO
SEXO		FECHA DE NACIMIENTO	EDAD	LUGAR DE NACIMIENTO	OCUPACION
M	F				
LUGAR DONDE TRABAJA			FECHA EN QUE POR PRIMERA VEZ SE MANIFESTARON LOS SINTOMAS DE LA ENFERMEDAD		
SI TIENE OTROS SEGUROS DE ENFERMEDAD EN OTRAS COMPAÑIAS, SIRVASE DAR EL NOMBRE DE ESAS INSTITUCIONES, EL PLAN DEL SEGURO Y LAS SUMAS ASEGURADAS.					
COMPAÑIAS ASEGURADORAS		PLAN		SUMA ASEGURADA	
A)					
B)					
C)					
D)					
ESTA USTED INCAPACITADO		LUGAR DONDE SE ENCUENTRA RECLUIDO			
TOTALMENTE	PARCIALMENTE				
NOMBRE DEL MEDICO QUE ATIENDE AL AFECTADO				ESPECIALIDAD	
DIRECCION DEL CONSULTORIO					TELEFONO
NOMBRE DEL MEDICO DE CABECERA Y DE OTROS QUE ACOSTUMBRA CONSULTAR				ESPECIALIDAD	
A)					
B)					
C)					
ENFERMEDAD PROBABLE QUE PADECE					
FECHA: _____					
_____ NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE DA AVISO					

**AVISO DE ACCIDENTE**

<b>CONTRATANTE</b>		<b>Nº DE POLIZA</b>		<b>CERTIFICADO</b>	<b>PLAN</b>
<b>NOMBRE DEL ASEGURADO</b>					
<b>NOMBRE DEL AFECTADO</b>				<b>PARENTESCO CON EL ASEGURADO</b>	
<b>DIRECCION PARTICULAR</b>					<b>TELEFONO</b>
<b>SEXO</b>		<b>FECHA DE NACIMIENTO</b>	<b>EDAD</b>	<b>LUGAR DE NACIMIENTO</b>	<b>OCUPACION</b>
<b>M</b>	<b>F</b>				
<b>LUGAR DONDE TRABAJA</b>				<b>SALARIO MENSUAL</b>	<b>FECHA DEL ACCIDENTE</b>
<b>LUGAR Y CONDICIONES EN QUE OCURRIO EL ACCIDENTE, SIRVASE DAR AMPLIOS DETALLES</b>					
<b>SI TIENE OTROS SEGUROS DE ACCIDENTE EN OTRAS COMPAÑIAS, SIRVASE DAR EL NOMBRE DE ESAS INSTITUCIONES, EL PLAN Y LA SUMA ASEGURADA.</b>					
<b>COMPAÑIAS ASEGURADORAS</b>		<b>PLAN</b>		<b>SUMA ASEGURADA</b>	
A)					
B)					
C)					
D)					
<b>SI ESTA PRESENTANDO RECLAMACION POR EL ACCIDENTE OBJETO DE ESTE AVISO A OTRAS COMPAÑIAS, LES AGRADECEMOS PROPORCIONAR AMPLIOS DETALLES</b>					
<b>ESTA USTED INCAPACITADO</b>		<b>LUGAR DONDE SE ENCUENTRA RECLUIDO</b>			
<b>TOTALMENTE</b>	<b>PARCIALMENTE</b>				
<b>NOMBRE DEL MEDICO QUE ATIENDE AL AFECTADO</b>				<b>ESPECIALIDAD</b>	
<b>DIRECCION DEL CONSULTORIO</b>					<b>TELEFONO</b>
<b>LESIONES QUE RECIBIO EL AFECTADO</b>					
<b>FECHA:</b> _____					
_____ <b>NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE DA AVISO</b>					



## **CONCLUSIONES:**

Después de haber concluido esta propuesta se considera muy importante el hecho de que las empresas proporcionen capacitación a los empleados tanto para el desarrollo del Recurso Humano, así como para el desarrollo de la Organización, concientizar a las empresas en que la capacitación no es un gasto si no una inversión a largo plazo y que en esta época solo sobrevivirán las organizaciones que tengan la máxima calidad en servicio y producto.

Así mismo algunos de los principales beneficios que proporciona la capacitación en esta propuesta son: mayor eficiencia en la asesoría a las empresas y empleados para la reclamaciones de los seguros, la pronta y eficaz recuperación de siniestros, mejor nivel de servicio a las empresas y empleados, mayor compromiso con los objetivos de calidad de la empresa.

## **BIBLIOGRAFIA:**

Arias Galicia. "Administración de Recursos Humanos", Editorial Trillas. México, 1982.

Graig L., Robert. "Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal". Editorial Diana, 1a. edición.

IMARAC. "VIII Congreso Nacional de Administradores de Riesgos".

PINTO, Villatoro Roberto. "Proceso de Capacitación", Editorial Diana. México, 1990.

SANCHEZ, Martínez Jorge. "Especialización en Seguros". México, 1996.

Siliceo Alfonso. "Capacitación y Desarrollo del Personal". Editorial Trillas, México, 1980.