



SIGUE LAS
ACTIVIDADES
DE MAPFRE
EN LAS **REDES**
SOCIALES



TRES DÉCADAS EN MAPFRE

TEXTO **MARÍA JESÚS PÉREZ FUENTES** | FOTOGRAFÍAS **MAPFRE** | ILUSTRACIÓN **ISTOCK**

Héctor, Norah, Antonio, Marcela, Norelys, Matías y Pedro tienen en común que prácticamente toda su vida laboral ha estado ligada al Grupo MAPFRE. Nuestros protagonistas de este número nos hablan con nostalgia de sus primeros años en la compañía y qué significa para ellos llevar más de 30 años en esta empresa.



NORAH SALVÁ ASENCIO,
SUSCRIPTORA SENIOR EN EL
DEPARTAMENTO DE LÍNEAS
COMERCIALES EN MAPFRE
PRAICO, PUERTO RICO

33 años en MAPFRE

Durante estos años he tenido la oportunidad de aprender, crecer y ejercer la suscripción, que ha evolucionado al ritmo de los acontecimientos que se han sucedido en el sector.

El hecho más destacado para mí en este tiempo ha sido nuestra gestión en el huracán *María*, en 2017, cuando la empresa puso a disposición de los asegurados todos los recursos humanos y tecnológicos para facilitar el procesamiento de las reclamaciones. Fue impactante porque anteriormente no habíamos vivido una experiencia similar con desastres naturales.

«MI EXPERIENCIA EN MI ÁREA DE TRABAJO ES MUY MOTIVADORA, EN UN DEPARTAMENTO DONDE SE TRABAJA EN EQUIPO Y DONDE TODOS NOS APOYAMOS»



NORELYS PIRE MELÉNDEZ,
DIRECTORA DE RR.HH.
EN MAPFRE URUGUAY

30 años en MAPFRE

La oficina es mi segunda casa, es atender una red de relaciones que hay que cuidar. Tengo una mirada en la gestión estratégica, y otra en la operativa que se genera en la gestión diaria. Al trabajar por y para las personas, el día es muy variado y entretenido, lo disfruto enormemente. Al final, el día a día está lleno de logros y aprendizajes.

MAPFRE siempre ha estado presente apoyándome en diferentes momentos de mi vida, además de ofrecerme la oportunidad de conocer a excelentes profesionales y mejores personas.

«SIEMPRE HE SIDO CONSCIENTE DE QUE PARA MAPFRE SU GENTE ES IMPORTANTE Y ES UNO DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS QUE HA CONTRIBUIDO A QUE CUENTE CON MÁS DE 30 AÑOS EN LA EMPRESA»



ANTONIO JESÚS HERRERO MARTÍNEZ,
PROMOTOR DE LA LUCHA
CONTRA EL FRAUDE EN DGT
SUR. MAPFRE ESPAÑA

32 años en MAPFRE

Afronto mi día a día como un nuevo reto personal, viniendo a diario con la ilusión del primer día y tratando de llegar a todas las situaciones que requieran mi ayuda.

Creo que todos los días se aprende algo nuevo, y para mí el poder intervenir y participar en la trayectoria de esta gran empresa es un hito continuo. Me siento muy orgulloso de las experiencias que he vivido profesional y personalmente en la misma.

«Esta compañía me ha aportado estabilidad, seguridad, y algo muy importante, toda una carrera de vida, que no se estudia en ningún centro de estudios. He pasado por numerosos puestos que siempre me han formado y cargado la maleta de suficientes experiencias que aplico en mi día a día».

«ME CONSIDERO LO QUE SIEMPRE SE HA LLAMADO UNA PERSONA MAPFRE»

Norah recuerda perfectamente su llegada a MAPFRE aquel 21 de abril de 1986. Poco después de graduarse en Administración de Empresas en la Universidad de Puerto Rico, le surgió la oportunidad de unirse a PRAICO, por entonces conocida como «la escolita». Una meta cumplida, según nos cuenta orgullosa, «porque mi objetivo era aprender y desarrollarme». **Héctor** y **Norelys** también apuntan a la formación y el aprendizaje como los aspectos más decisivos a la hora de incorporarse a MAPFRE en Chile y Venezuela, respectivamente.

«Yo llegué con 18 años», nos dice **Pedro**, de MAPFRE MÉXICO, «fue muy bonito que esta compañía me abriera las puertas, lo que me ha llevado a quererla como a una familia». **Matías**, que el próximo mes de agosto cumplirá 34 años en MAPFRE España, recuerda que durante el primer día en la empresa le invadía un sentimiento de temor ante la incertidumbre de las tareas laborales que tendría que afrontar, «y la inquietud de no tener la capacidad y los conocimientos suficientes para ejercerlas con las máximas garantías, como correspondía a una empresa con la dimensión de MAPFRE». **Antonio**, de MAPFRE España, tiene un recuerdo muy similar. «En mi primer día tenía mucha ilusión,

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EL DESARROLLO DE LAS NUEVAS HERRAMIENTAS DIGITALES HAN SIDO ASPECTOS DECISIVOS PARA FACILITAR EL TRABAJO DIARIO DE NUESTROS PROTAGONISTAS



pero también mucho miedo, ya que el seguro tiene muchas facetas distintas y cuando se desconocen, nos invade la inseguridad. También recuerdo que la empresa era como una gran familia, casi todos nos conocíamos».

Con el paso de los años y con todos esos miedos ya disipados, nuestros Protagonistas nos hablan de la inmensa transformación que durante este tiempo ha tenido lugar en sus respectivos puestos de trabajo y consecuentemente en la propia MAPFRE. Pese a las diferencias entre sus funciones, todos apuntan a que la evolución hacia un Grupo global ha sido el principal desafío al que se ha enfrentado la compañía en estos 30 años, y que les ha permitido trabajar de manera transversal con el resto de compañeros en todo el mundo.

Otro cambio relevante ha sido el incremento de la preocupación por el empleado de manera integral, especialmente el desarrollo de políticas de salud y bienestar impulsadas desde el área corporativa de Recursos Humanos.

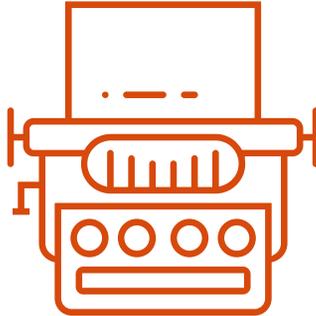
Norah nos habla de la evolución de MAPFRE en Puerto Rico. «En los tiempos en que comencé en la empresa, conocida en ese tiempo como PRAICO (Puerto Rican American Insurance Company), el enfoque del mercadeo era

muy conservador, ni siquiera nos anunciábamos, pero su fuerza en el mercado hablaba por sí sola y la mantenía en una posición muy sólida. Aquello era comprensible en el entorno económico de la época, y con un cliente tradicional, muy distinto al de hoy en día».

«Hemos cambiado en todo, excepto en esa esencia que nos caracteriza y diferencia del resto de las compañías», apunta **Norelys**. Desde la Dirección de Recursos Humanos de MAPFRE en Uruguay, reflexiona acerca de la evolución de las Personas MAPFRE. «Han cambiado sus competencias, las conductas requeridas para ser exitosos y poder acompañar a la empresa en cada momento, porque, de no ser así, no podríamos ser la empresa referente que somos. MAPFRE siempre ha sido visionaria, con una estrategia clara de negocio que la lleva a ir evolucionando, innovando, transformándose para adecuarse a un entorno cada vez más exigente».

A medida que MAPFRE se ha ido transformando y evolucionando, también lo han hecho las vidas de nuestros Protagonistas. «Se me ha dado la oportunidad de desarrollar una carrera y ser promovido, el que ha sido el acontecimiento personal más importante que me ha ocurrido en la compañía», dice **Pedro**.

LA EXPERIENCIA COMO EMPLEADO DESTACA COMO UNA DE LAS PRINCIPALES RAZONES PARA HABER PERMANECIDO DURANTE TANTO TIEMPO EN LA COMPAÑÍA



Para **Antonio** también ha sido esencial la posibilidad de crecer profesionalmente, «ayudando a las distintas áreas a realizar las tareas con mayor eficacia y mejores resultados».

Marcela habla de «oportunidad», cuando recuerda su trabajo durante los años 90. «Mi mayor desafío fue en MAPFRE SOFT, que me permitió viajar a España, Brasil, Colombia... personalizando y comercializando Tronador, lo que me llevó a reconvertirme profesionalmente».

Durante estos 30 años **Norelys** ha vivido muchos hitos en la compañía, entre los que destacan, en el marco de la Responsabilidad Social, la evolución de Fundación MAPFRE y de las acciones de Voluntariado en Uruguay. «En el plano personal, hace más de 12 años, me invitaron a formar parte del Comité de Dirección en MAPFRE VENEZUELA, fui miembro del Consejo de Administración de la empresa y finalmente llegó mi nombramiento como directora de Recursos Humanos en MAPFRE URUGUAY. Esto habla de igualdad de oportunidades y de género y de lo importante que es la gestión de personas para esta organización».

«La labor técnica actual», nos cuenta **Matías**, tramitador, «nada tiene que ver con la de 1985. Los medios técnicos se han

actualizado y ahora podemos afrontar con las máximas garantías los retos actuales de la tramitación de expedientes de daños personales. En lo referente al trato hacia los empleados, se mantiene el excelente talante de protección laboral y social que la entidad nos presta y que yo he percibido desde el momento en que me incorporé a esta empresa».

Indudablemente, la transformación digital y el desarrollo de las nuevas herramientas digitales han sido aspectos decisivos para facilitar el trabajo diario de nuestros Protagonistas, ya sea en los ámbitos de la planificación, tramitación, comunicación o gestión de personas, entre otros.

«Para mí, el hito más importante ha sido la creación de una base de datos general», afirma **Norelys**, «que nos ha permitido consolidar la información de todos los empleados y gestionar distintos procesos de RR.HH., y el Directorio Corporativo, la Evaluación de Desempeño, eCampus, la Intranet Global, que nos facilita compartir conocimiento entre empleados y reforzar la cultura colaborativa... sin duda, la tecnología en nuestra gestión viabiliza la transformación».

Por su parte, **Pedro** considera que la web ha ampliado la participación del productor



MATÍAS PÉREZ LÓPEZ,
TRAMITADOR DEL DEPARTAMENTO
DE PRESTACIONES DE MAPFRE,
DGT SUR, JAÉN, MAPFRE ESPAÑA

34 años en MAPFRE

Cada día en MAPFRE es distinto al anterior, toda vez que los retos que hay que abordar, aunque parecidos, tienen sus propias connotaciones que los hacen diferentes. No hay lugar para la monotonía. Es lo que hace que este cometido sea tan atractivo e ilusionante.

Nuestra empresa es muy dinámica, lo que implica que desde el punto de vista del desarrollo de la labor técnica la situación actual nada tiene que ver con la de 1985. Mi mayor aspiración es seguir desarrollando el trabajo con la perspectiva de la facilidad que la empresa pone a mi disposición, para realizarlo con las máximas garantías de calidad.

**«MAPFRE ME HA APORTADO
SEGURIDAD PERSONAL,
ORGULLO DE PERTENENCIA,
SENTIDO DE LA
RESPONSABILIDAD,
COMPROMISO POR EL
TRABAJO BIEN HECHO
Y LA PERSPECTIVA DE HACER
SIEMPRE LO MEJOR Y MÁS
ADECUADO»**



**PEDRO VILAFRANCA
MARTÍNEZ,** DIRECTOR DE
PROVEEDORES. MAPFRE MÉXICO

30 años en MAPFRE

Para mí ha sido importante que a lo largo de estos años haya tenido un constante crecimiento como persona en MAPFRE, teniendo la oportunidad de liderar varias áreas de la compañía.

Comencé como analista en el área de Administración y hoy en día represento a la Dirección de Proveedores.

Como deseo para los próximos años, espero que MAPFRE llegue a consolidarse como la número uno en México.

**«LOS VALORES Y PRINCIPIOS
DE MAPFRE ME HAN HECHO
SER UNA PERSONA MUY
FELIZ Y COMPROMETIDA EN
ESTOS 30 AÑOS»**



MARCELA ALEJANDRA MOLINA, RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA DIRECCIÓN DE FINANCIERA Y MEDIOS DE MAPFRE ARGENTINA

38 años en MAPFRE

Nunca un día es igual al otro, el seguimiento de la planificación es el resultado de la permanente interacción con todas las áreas de la empresa, identificando causas y efectos para colaborar en la ejecución de la Estrategia.

El mayor cambio en estos años lo he visto en el plano tecnológico y en el ámbito de las comunicaciones, el acercamiento para poder intercambiar ideas, sugerencias, conocimiento... donde el mayor obstáculo es la diferencia horaria, todo lo demás es instantaneo, una call, un whatsapp....es fabuloso.

«ME GUSTARÍA QUE MAPFRE SE CONSOLIDARA COMO UNA EMPRESA 100% ORIENTADA AL CLIENTE. ES UN PROCESO QUE YA VENIMOS DESARROLLANDO, MUY AMBICIOSO Y DE ALTO IMPACTO»



HÉCTOR MOLINA BIONDI, JEFE DE SOLUCIONES CORPORATIVAS (TRONWEB) EN MAPFRE CHILE

33 años y medio en MAPFRE

Mi día a día transcurre entre correos, reuniones de coordinación, solicitudes de usuarios, análisis...En estas tres décadas han sido clave los cambios tecnológicos que han puesto al cliente en el centro del negocio. La inmediatez es fundamental. Ya no basta ser bueno en informática, sino también diagnosticar y poder encontrar la mejor solución para las necesidades del cliente.

En todo este tiempo en MAPFRE he conocido a muy buenas personas, y en lo laboral, la estabilidad se agradece, provoca tranquilidad, lo cual lleva a un mejor desempeño.

«COMO DESEO PARA LOS PRÓXIMOS AÑOS, ME GUSTARÍA VER IMPLANTADO EL TELETRABAJO»

en el proceso de cotización y emisión de algunas líneas de seguro, creando a su vez una nueva tipología de cliente, «que ahora encuentra en la tecnología su forma de hacer negocios, y que por tanto, es un nuevo reto, y nos toca facilitar los medios tecnológicos para captarlos».

«En el inicio trabajábamos con monitoras y un computador central», rememora **Héctor**, «con papel continuo para realizar los informes y papel preimpreso para impresiones de pólizas, avisos de pagos... que se cuadraban a contraluz en una ventana. Y aquel famoso *bipper*, donde recibías mensajes en caso de la caída de algún proceso crítico». «Antes la planificación se describía en un documento de Word con acciones, iniciativas e indicadores. La medición era bastante manual. Ahora tenemos una herramienta corporativa donde se homologan conceptos y se agiliza la carga y visualización de la información. La disponibilidad para ser compartida con otros es instantanea», apunta **Marcela**. Estos métodos, ya obsoletos, nos aportan una perspectiva general de los numerosos cambios por los que han pasado nuestros Protagonistas en estos años.

30 años dan para vivir muchas situaciones y experiencias, y, en concreto, **Norah** siempre guardará en su memoria los acontecimientos que rodearon en 2017 al huracán *María*, el

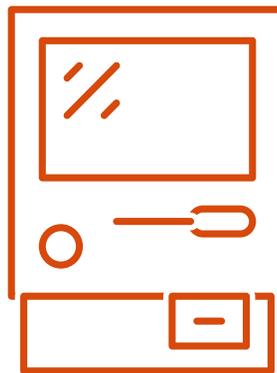
peor desastre natural ocurrido jamás en Puerto Rico. «Fue una lección de aprendizaje, que nos sirvió de ensayo para reforzar nuestra estrategia de cara a la gestión de futuras catástrofes».

Pese a la nostalgia que desprenden al hablar de aquellos primeros años en la compañía, los siete consideran que el pasado de MAPFRE presenta grandes oportunidades para el futuro y, con esa inmensa experiencia a sus espaldas, analizan la situación actual de nuestra compañía y los retos a los que se enfrenta MAPFRE para seguir evolucionando. «Sin duda, la clave es la transformación digital», expresa **Héctor**, «porque quien no lo logre quedará fuera del mercado, y también el crecimiento con rentabilidad». «Especialmente, la adaptación a los vertiginosos avances tecnológicos con impacto directo en el negocio del seguro, así como los objetivos del nuevo Plan Estratégico, recobrar la confianza de nuestros clientes y fuerza de ventas en el ramo de autos...» apunta **Marcela**.

Tras más de treinta años en la misma compañía, llega un momento en que es inevitable hacer balance de aquello que les ha aportado MAPFRE a nivel personal. Todos coinciden en el trato humano que han recibido durante estos años, expresan su agradecimiento por la preocupación por su bienestar, por la estabilidad laboral, la

A LO LARGO DE ESTOS 30 AÑOS **HAN SENTIDO EL APOYO DE MAPFRE EN DISTINTOS ASPECTOS DE SU VIDA**

MAPFRE LES APORTA **CRECIMIENTO PERSONAL, NUEVOS DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES PROFESIONALES**



Experiencia Empleado (becas, permisos, oportunidades de desarrollo, formación...) Y en el caso de **Héctor**, incluso por su pareja, a quien conoció trabajando en MAPFRE.

«También es importante que la empresa nos siga ofreciendo nuevos desafíos» añade **Marcela**, «y la inspiración para seguir aprendiendo», continúa **Norah**, «porque el componente principal de MAPFRE es su gente, los empleados, alineados en su Misión, Visión y Valores. Definitivamente es un Great Place to Work». «Yo he tenido la suerte de conocer a magníficos compañeros», concluye **Antonio**, «que al final se convierten en una parte más de ti, como si fuesen de tu propia familia. Me siento muy orgulloso de las experiencias vividas personal y profesionalmente. Me considero lo que siempre hemos llamado una Persona MAPFRE».

Y para aquellos que se pregunten cuál es el motivo por el que alguien decide permanecer en la misma empresa durante tantos años, **Norelys** tiene la respuesta: «Porque todos los días aprendo, innovo, crezco y siento que puedo aportar a la organización y a la comunidad, porque puedo ser y hacer, porque es una empresa de oportunidades y que, sin duda, volvería a escoger como mi primera opción laboral».

