

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



**RELACIÓN ENTRE OFERTA Y DEMANDA DE SEGUROS DE VIDA Y
FACTORES INTERVINIENTES DE LA DEMANDA, EN
COMERCIANTES DE LAS GALERÍAS DE LA PLATAFORMA
COMERCIAL ANDRÉS AVELINO CÁCERES DEL DISTRITO DE JOSÉ
LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO. AREQUIPA 2017.**

Tesis presentada por las Bachiller:

Cisneros Salas, Claudia Cecilia

Alcázar Vargas, Andrea del Carmen

para optar por el Título Profesional de:

Ingeniera Comercial

Asesores:

Mgter. Grgicevic Zea, Alexander

Mgter. Quintanilla Rodríguez, Martin

Arequipa – Perú

2018

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL

DICTAMEN DEL BORRADOR DE TESIS

AL : Director De Escuela De Ingeniería comercial: Dr. Luis Varga Espinoza.
DEL : Mgter. Alexander Grgicevic Zea – Mgter. Martin Quintanilla Rodríguez.
ASUNTO : "RELACIÓN ENTRE OFERTA Y DEMANDA DE SEGUROS DE VIDA Y FACTORES INTERVINIENTES EN LA DEMANDA, EN COMERCIANTES DE LAS GALERIAS DE LA PLATAFORMA COMERCIAL ANDRES AVELINO CACERES DEL DISTRITO DE JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO. AREQUIPA 2017"
PRESENTADO POR: ALCAZAR VARGAS, ANDREA DEL CARMEN Y CISNEROS SALAS, CLAUDIA CECILIA.
REFERENCIA : DECRETO N°032-EPICO-2018
FECHA : 20/06/2018

Con fecha ...26/06/2018..a las ...9.00... horas, en el local de la UCSM, se reunió el Jurado Dictaminador designado por el Decano de la Facultad de Ciencias Económico Administrativas, de cuya evaluación se hace llegar el Dictamen del Borrador de Tesis con el dictamen siguiente:

Aprobado () Aprobado con Observaciones (x) Rechazado ()

OBSERVACIONES:

- Revisar las conclusiones y recomendaciones.
- Las tablas y los gráficos deben tener fuente.
-

Es todo cuanto tenemos que informarle a Usted para su conocimiento y fines correspondientes.

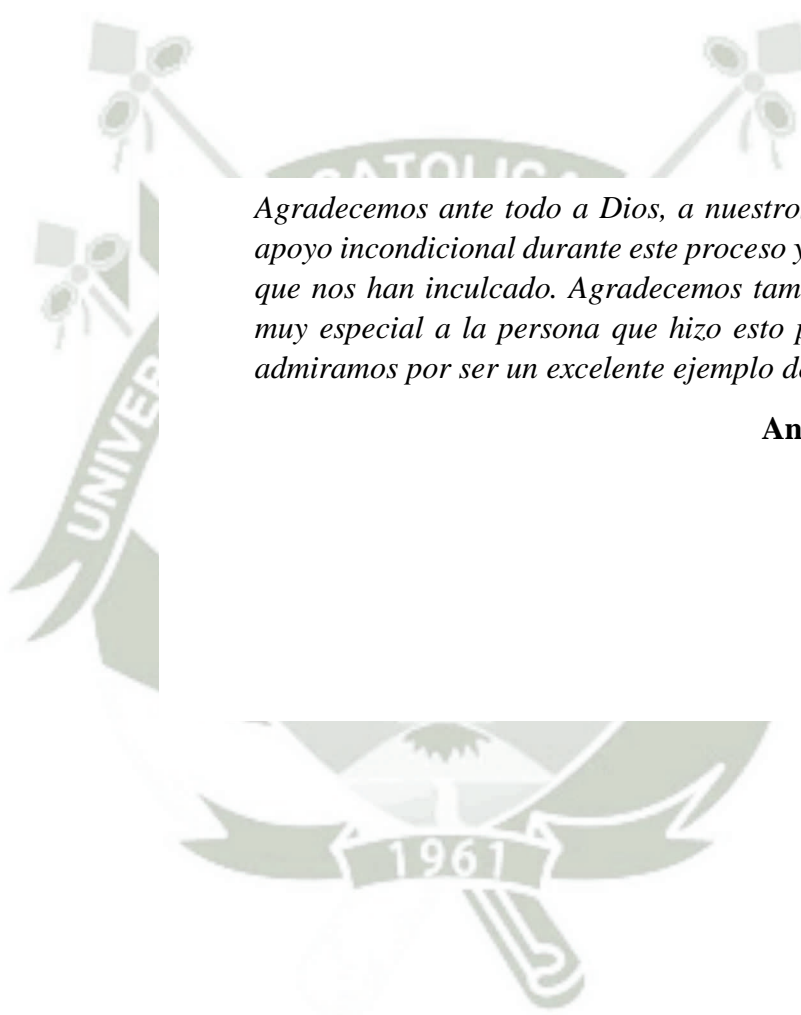
Atentamente,



Docente: Mgter. Alexander Grgicevic Zea
Código: 2666



Docente: Mgter. Martin Quintanilla Rodríguez
Código: 2587



Agradecemos ante todo a Dios, a nuestros padres por su apoyo incondicional durante este proceso y por los valores que nos han inculcado. Agradecemos también de manera muy especial a la persona que hizo esto posible, a quien admiramos por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Andrea y Claudia

Resumen

El presente trabajo de investigación “Relación entre oferta y demanda de seguros de vida y factores intervinientes de la demanda, en comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres del distrito de José Luis Bustamante y Rivero. Arequipa 2017”, estableció la relación que existe entre la oferta y demanda de seguros de vida e identificó los factores intervinientes de la demanda en los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres en la ciudad de Arequipa.

Con este estudio se logró comprobar que en la ciudad de Arequipa la oferta de seguros de vida no se ajusta plenamente a la demanda pues esta presenta otras exigencias, sin embargo existe un mercado cautivo para el cual la oferta de seguros de vida actual no es lo suficientemente atractiva; y que los factores que más influyen en la demanda de seguros de vida son de carácter laboral y de contexto. Para ello, se llevó a cabo investigación primaria en los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres. Se realizaron entrevistas a los dueños de los stands ubicados en estas galerías, los cuales, en su mayoría, mostraron interés ante la posibilidad de obtener un seguro de vida. Para determinar las características de la oferta, se realizó investigación secundaria utilizando información proporcionada por las empresas aseguradoras en brochures, páginas web y reportes.

Posteriormente, se determinó los tipos de seguro que les resultan más atractivos y el monto mensual que estarían dispuestos a pagar por contar con estos. A partir de dicho análisis, se identificó que si bien las coberturas buscadas se ofertan en el mercado, no se encuentran a los precios que los comerciantes están dispuestos a pagar. Demostrando así la existencia de un mercado potencial para seguros de vida en los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres del distrito de José Luis Bustamante y Rivero en la ciudad de Arequipa en el año 2017.

Palabras Clave: Seguros de vida, oferta, demanda

Abstract

The present research work "Relationship between supply and demand of life insurance and intervening factors of the demand, in merchants of the commercial platform Andrés Avelino Cáceres of the José Luis Bustamante y Rivero district. Arequipa 2017", established the relationship between the supply and demand of life insurance and identified the intervening factors of demand in the merchants of the commercial platform Andrés Avelino Cáceres in the city of Arequipa.

With this study it was possible to verify that in the city of Arequipa the life insurance offer does not fully meet the demand because it presents other demands, however there is a captive market for which the current life insurance offer is not what sufficiently attractive; and that the factors that most influence the demand for life insurance are labor and context. For this, a primary investigation was carried out in the merchants of the commercial platform Andrés Avelino Cáceres. Interviews were conducted with the owners of the stands located in these galleries, which, for the most part, showed interest in the possibility of obtaining life insurance. To determine the characteristics of the offer, secondary research was carried out using information provided by the insurance companies in brochures, web pages and reports.

Subsequently, the types of insurance that are most attractive to them and the monthly amount they would be willing to pay for having these were determined. Based on this analysis, it was identified that although the coverages sought are offered in the market, they are not found at the prices that the merchants are willing to pay. Demonstrating the existence of a potential market for life insurance in the merchants of the galleries of the Andrés Avelino Cáceres commercial platform in the district of José Luis Bustamante y Rivero in the city of Arequipa in 2017.

Keywords: Life insurance, supply, demand

Índice

Capítulo 1

Marco teórico	1
1.1. Los seguros como instrumentos financieros	1
1.1.1 Instrumentos financieros	1
1.1.1.1 Conceptuación.....	1
1.1.1.2 Clases o tipos	2
1.1.1.2.1 Instrumentos financieros	2
1.1.1.2.2 Instrumentos de inversión	3
1.1.2 Seguros de vida.....	5
1.1.2.1 Nociones sobre seguros de vida.....	5
1.1.2.2 Tipos de seguros de vida	6
1.1.2.2.1 Seguro de vida temporal	6
1.1.2.2.2 Seguro de vida entera.....	7
1.1.2.2.3 Seguro de vida con componentes de ahorro.....	7
1.1.2.3 Contrato de seguro de vida	7
1.1.2.3.1 Elementos del contrato seguros de vida.....	7
1.1.2.3.1.1 Interés asegurable	7
1.1.2.3.1.2 Riesgo asegurable	8
1.1.2.3.1.3 Prima.....	9
1.1.2.4 Póliza de seguro de vida	10
1.1.2.5 Cobertura del riesgo de seguro de vida	11
1.1.2.5.1 Coberturas obligatorias	11
1.1.2.5.1.1 Fallecimiento por cualquier causa	11
1.1.2.5.2 Coberturas adicionales	11
1.1.2.5.2.1 Incapacidad permanente y absoluta.....	11
1.1.2.5.2.2 Doble capital en caso de accidente	12
1.1.2.5.2.3 Tiple capital en caso de accidente de circulación.....	12
1.1.2.5.2.4 Enfermedad grave.....	12
1.2 Oferta de seguros de vida.....	13
1.2.1 Empresas aseguradoras	13

1.2.1.1	Características	13
1.2.2	Normatividad vigente sobre seguros de vida	14
1.2.2.1	Reglamento de pólizas de seguros de vida y notas técnicas	14
1.2.2.2	Normas para el registro de las pólizas de seguros y notas técnicas	15
1.2.2.3	Reglamento de pago de primas	15
1.2.2.4	Reglamento marco de comercialización de productos de seguros.....	16
1.2.3	Comercialización de seguros de vida.....	17
1.3	Demanda de seguros de vida	19
1.3.1	Nociones sobre demanda de seguros de vida	19
1.3.1.1	Definición de demanda.....	19
1.3.1.2	Selección de seguros de vida de los consumidores.....	19
1.3.2	Público objetivo.....	21
1.3.2.1	Ventajas de determinar un público objetivo	21
1.3.2.2	Consumidor de seguros de vida	22
1.3.3	Factores intervinientes de la demanda	23
1.3.3.1	Factores personales y familiares	23
1.3.3.2	Factores laborales y de contexto.....	24
Capítulo 2		
Diseño operacional de la investigación		26
2.1	Delimitación de la población de interés e instrumentos de verificación.....	26
2.2	Cálculo del tamaño de la muestra.....	27
2.3	Muestreo.....	28
2.4	Identificación de los elementos de la muestra.....	29
2.5	Calendario para la recolección de datos.....	32
Capítulo 3		
Presentación de resultados.....		33
3.1	Oferta de seguros de vida en la ciudad de Arequipa.....	33
3.1.1	Seguro de vida temporal	33
3.1.1.1	Empresas ofertantes.....	33
3.1.1.2	Coberturas básicas y adicionales.....	34
3.1.1.3	Prima mínima.....	36
3.1.2	Seguro de vida entera.....	37

3.1.2.1	Empresas ofertantes.....	37
3.1.2.2	Coberturas básicas y adicionales.....	37
3.1.2.3	Prima mínima mensual.....	39
3.1.3	Seguro con componentes de ahorro.....	40
3.1.3.1	Empresas ofertantes.....	40
3.1.3.2	Coberturas básicas y adicionales.....	41
3.1.3.3	Prima mínima mensual.....	42
3.2	Demanda de seguros de vida en las galerías comerciales de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres.....	43
3.2.1	Demanda de seguros de vida temporal.....	45
3.2.2	Demanda de seguros de vida entera.....	47
3.2.3	Demanda de seguros de vida con componentes de ahorro.....	49
3.3	Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida en las galerías comerciales de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres.....	51
3.3.1	Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida temporal.....	52
3.3.2	Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida entera.....	54
3.3.3	Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida con componentes de ahorro.....	56
3.4	Relación entre oferta y demanda de seguros de vida en las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres.....	58
3.4.1	Relación entre oferta y demanda de seguros de vida temporal.....	58
3.4.2	Relación entre oferta y demanda de seguros de vida entera.....	59
3.4.3	Relación entre oferta y demanda de seguros de vida con componentes de ahorro.....	60
	Conclusiones.....	61
	Recomendaciones.....	63
	Bibliografía.....	64
	Anexos.....	68
	Anexo N° 1	
	Proyecto de investigación.....	69
	Anexo N° 2	
	Clasificación de productos por tipo de seguro de vida.....	98
	Anexo N° 3	
	Oferta de seguros de vida en la ciudad de Arequipa.....	100

Anexo N° 4	
Evidencias fotográficas.....	113
Anexo N° 5	
Matriz de sistematización de datos.....	115
Anexo N °6	
Conteo de datos en términos absolutos y relativos	131



Índice de Tablas

Tabla N° 1: Numero de comerciantes por la galería de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres.....	27
Tabla N° 2: Número de entrevistas por galería de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres	29
Tabla N° 3: Número de entrevistas por manzana de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres.....	30
Tabla N° 4: Coberturas de los seguros de vida temporal	34
Tabla N° 5: Coberturas de los seguros de entera.....	38
Tabla N° 6: Coberturas de los seguros de vida con componentes de ahorro	41
Tabla N° 7 : Tenencia de seguros de vida de los comerciantes.....	44
Tabla N° 8: Ajuste de las unidades de estudio para los fines de la investigación	44
Tabla N° 9: Prioridad para adquirir un seguro de vida	45
Tabla N° 10: Entrevistas para la demanda de seguros de vida temporal	45
Tabla N° 11: Entrevistas para la demanda de seguros de vida entera	47
Tabla N° 12: Entrevistas para la demanda de seguros de vida con componentes de ahorro	49

Índice de Gráficos

Gráfico N° 1: Oferta de seguros de vida temporal	33
Gráfico N° 2: Prima mínima mensual promedio para seguros de vida temporal	36
Gráfico N° 3: Oferta de seguros de vida entera.....	37
Gráfico N° 4: Prima mínima mensual promedio para seguros de vida entera	39
Gráfico N° 5: Oferta de seguros de vida con componentes de ahorro	40
Gráfico N° 6: Prima mínima mensual promedio para seguros de vida con componentes de ahorro	43
Gráfico N° 7: Razón principal de la elección de un seguro de vida temporal	46
Gráfico N° 8: Asignación económica promedio mensual para un seguro de vida temporal	46
Gráfico N° 9: Razón principal de la selección de un seguro de vida entera	48
Gráfico N° 10: Asignación económica promedio mensual para el seguro de vida entera	48
Gráfico N° 11: Razón principal de la elección de un seguro de vida con componentes de ahorro	50
Gráfico N° 12: Asignación económica promedio mensual para un seguro de vida con componentes de ahorro	50
Gráfico N° 13: Influencia de factores personales y familiares y de factores laborales y de contexto en la adquisición de seguros de vida.....	51
Gráfico N° 14: Influencia de factores personales y familiares en la adquisición de seguros de vida temporal	52
Gráfico N° 15: Influencia de factores laborales y de contexto en la adquisición de seguros de vida temporal	53
Gráfico N° 16: Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida temporal	53
Gráfico N° 17: Influencia de factores personales y familiares en la adquisición de seguros de vida entera.....	54
Gráfico N° 18: Influencia de factores laborales y de contexto en la adquisición de seguros de vida entera.....	55
Gráfico N° 19: Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida entera.....	55

Gráfico N° 20: Influencia de factores personales y familiares en la adquisición de seguros de vida con componentes de ahorro..... 56

Gráfico N° 21: Influencia de factores laborales y de contexto en la adquisición de seguros de vida con componentes de ahorro..... 57

Gráfico N° 22: Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida con componentes de ahorro 57

Gráfico N° 23: Seguros de vida de interés de los comerciantes de las galerías de la plataforma Andrés Avelino Cáceres 58



Abreviaturas

- AFP: Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones
- FECETRAM: Federación Central De Ambulantes De Arequipa
- INVERCO: Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondo de Pensiones
- SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
- SPP: Sistema Privado de Pensiones



Introducción

El presente estudio se realizó con el objetivo de establecer la relación que existe entre la oferta y demanda de seguros de vida e identificar los factores intervinientes de la demanda en comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres en la ciudad de Arequipa durante el año 2017.

Para ello, se identificó las características con las cuales se presenta la oferta actual de seguros de vida en la ciudad de Arequipa, se precisó las características de la demanda de seguros de vida en los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres; y se identificó cuáles son los factores que inciden en esta.

Este estudio es de gran importancia porque es una primera aproximación a la realidad de los seguros de vida en las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres, ya que no hay estudios anteriores relacionados. Esta experiencia motiva a que estudios similares se puedan realizar en otras plataformas comerciales o industriales, perfeccionado el análisis de variables a partir de los resultados obtenidos.

El estudio plantea la relación que existe entre la oferta y la demanda de seguros de vida en comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres durante el 2017. Para establecerla, se usó información primaria y secundaria. Primaria, para identificar las características con las que se presenta la demanda de seguros de vida en los comerciantes e identificar los factores que influyen en la demanda. Se utilizó información secundaria para identificar las características con las que se presenta la oferta de seguros de vida en la ciudad de Arequipa.

Las limitaciones que se presentan para la realización del estudio están relacionadas a que parte de la muestra seleccionada no estuvo dispuesta, en algunos casos, para contestar este tipo de entrevista. Algunas veces por temor a que la información sea usada para otros fines no académicos o quien se encontraba en el stand en el momento de entrevistar no era el propietario del mismo, o porque sentían perjudicada la atención a sus clientes.

El estudio comprende tres capítulos. En el primer capítulo, “Marco teórico”, se expone en primer lugar todos aquellos términos necesarios para una mejor comprensión del estudio,

de manera que permita el entendimiento del mismo por cualquier persona interesada en la investigación. Así mismo, en este capítulo se desarrolló con detalle teoría sobre la oferta de seguros de vida; se desarrolló las características de las empresas aseguradoras, la normativa vigente y la comercialización de seguros de vida en Perú. El capítulo continúa con teoría sobre demanda de seguros de vida, donde se expone nociones básicas sobre esta. Se considera también los factores que influyen en la demanda, los cuales pueden ser personales/familiares o laborales/de contexto.

En el segundo capítulo se desarrolla el diseño de la investigación. Se considera el plan operativo de muestreo donde se delimita la población de interés e instrumentos de verificación. Se identifica el tamaño de la muestra y muestreo, se identifican los elementos de la muestra y se calendarizan los procedimientos operativos necesarios para el levantamiento de la información. La población de interés son los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres, específicamente los dueños o arrendatarios de los stands, siendo 3843 comerciantes, distribuidos en 7 galerías. Se llevó a cabo un muestreo por el método probabilístico aleatorio estratificado proporcional y al azar simple, calculando una muestra proporcional al número de comerciantes en cada galería. La muestra fue de 349 comerciantes, con un nivel de confianza del 95%.

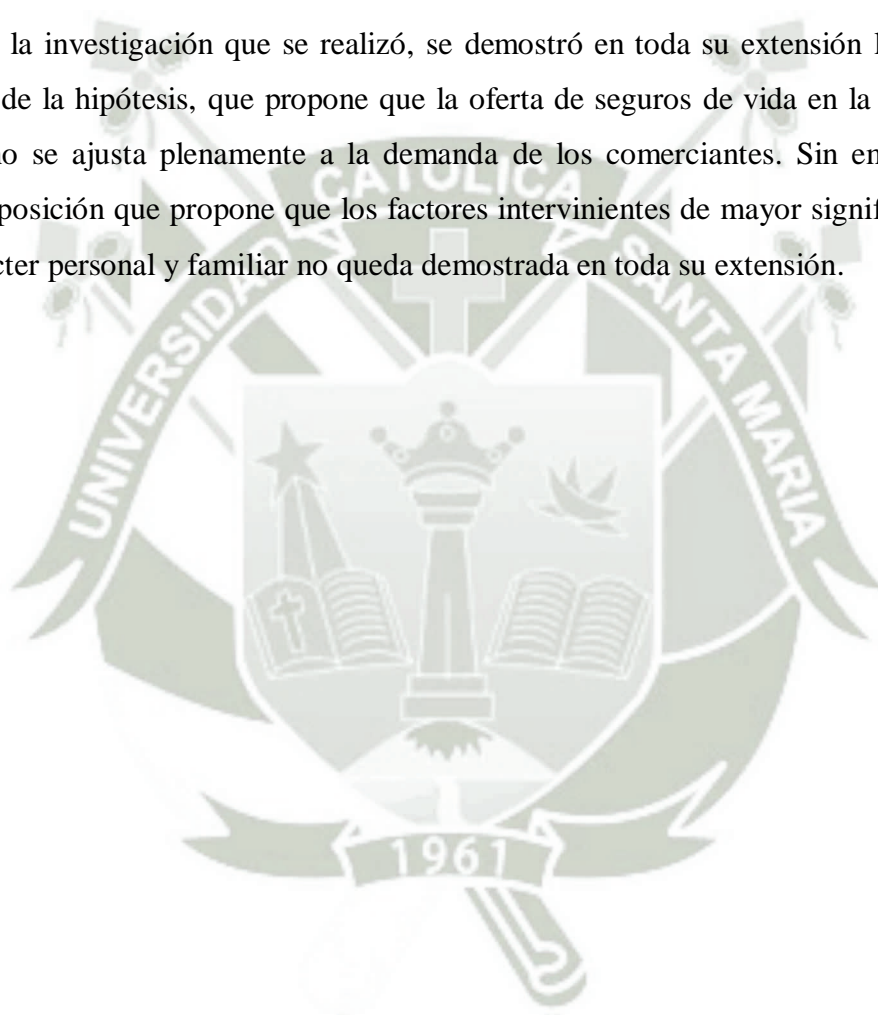
En el último capítulo, el tercero, se muestran los resultados de la investigación. Para poder recopilar la información, se siguió el procedimiento planteado en el segundo capítulo. Con este capítulo se logra responder a las interrogantes planteadas sobre las características con las que se presentan la demanda y la oferta de seguros de vida y la relación entre estas; se contesta también cuales son los factores intervinientes en la demanda con mayor significado.

El tercer capítulo inicia presentando las características de la oferta de seguros de vida en la ciudad de Arequipa, la cual se ha clasificado en base a los tipos de seguro de vida existentes, es decir, seguros de vida temporal, seguros de vida entera y seguros de vida con componentes de ahorro. Para cada uno de estos tipos de seguro se detalla a las empresas ofertantes, sus coberturas y la prima mínima a la cual son ofertados. Continúa presentando las características de la demanda de seguros de vida de los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres. En esta parte se desarrolla el análisis de

los datos obtenidos a través de las entrevistas realizadas. Se determinó cuáles son las razones para la elección de algún tipo de seguro y el monto mensual que estarían dispuestos a pagar por contar con estos.

El capítulo sigue con el desarrollo de los factores que influyen en la demanda, factores que fueron identificados gracias a la información obtenida en la investigación primaria realizada. Esta parte culmina mostrando la relación entre la oferta y la demanda de cada tipo de seguro de vida.

A partir de la investigación que se realizó, se demostró en toda su extensión la primera suposición de la hipótesis, que propone que la oferta de seguros de vida en la ciudad de Arequipa no se ajusta plenamente a la demanda de los comerciantes. Sin embargo, la segunda suposición que propone que los factores intervinientes de mayor significado son los de carácter personal y familiar no queda demostrada en toda su extensión.



Capítulo 1

Marco teórico

1.1. Los seguros como instrumentos financieros

1.1.1 Instrumentos financieros

1.1.1.1 Conceptuación

De acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad (Andrade, 2002), un instrumento financiero es: “cualquier contrato que da lugar a un activo financiero en una entidad y a un pasivo financiero o un instrumento de patrimonio en otra entidad.” Se considera como activo financiero al efectivo, créditos, deuda, acciones, depósitos, etc. Son considerados pasivos financieros los proveedores, deudas, préstamos, obligaciones emitidas, etc. Un instrumento de capital, o de patrimonio neto es un negocio jurídico que evidencia o refleja una participación residual en los activos de la entidad que lo emite una vez deducidos todos sus pasivos.

Se define a un instrumento financiero como una herramienta intangible, un servicio o producto ofrecido por una entidad financiera, intermediario, agente económico o cualquier ente con autoridad y potestad necesaria para poder ofrecerlo o demandarlo. Su objetivo es satisfacer las necesidades de financiación o inversión de los agentes económicos de una sociedad, dando circulación al dinero generado en unos sectores y trasladándolo a otros sectores que lo necesitan, generando a su vez riqueza. (Martinez, 2012)

No todos los productos y servicios financieros tratan sobre prestar y recibir o viceversa, sino que también se trata de custodiar, disponer, enviar, etc., para facilitar la vida a los agentes económicos. Aun así, la mayoría de ellos por complejos y diversos que sean, casi siempre versarán sobre invertir, prestar y/o recibir prestado con el objetivo de satisfacer necesidades de compra, inversión, llevar a cabo una actividad económica concreta, etc.

1.1.1.2 Clases o tipos

1.1.1.2.1 Instrumentos financieros

- Arrendamiento Financiero

El arrendamiento financiero, leasing en inglés, es un acuerdo en el que una parte gana un contrato de arrendamiento a largo plazo, y la otra parte recibe un pago seguro a largo plazo.

- Avals

El aval es un compromiso solidario de pago de una obligación a favor del acreedor o beneficiario, otorgada por un tercero para el caso de no cumplir el obligado principal con el pago de un título de crédito.

- Descuento Comercial

El descuento es el procedimiento utilizado por las empresas y los autónomos para anticipar, mediante la intervención de un banco o una caja de ahorros, los pagos que tiene pendientes de sus clientes y que están representados por letras de cambio u otros documentos mercantiles.

- Factoring

El contrato de factoraje es básicamente, aquel contrato por el que un comerciante o fabricante cede a un factor (empresa de factoraje), sus derechos sobre créditos a cambio de que la sociedad de factoring se los abone anticipadamente, pero deduciendo de este importe una comisión.

- Hipotecas

La hipoteca es un derecho real constituido en garantía de un crédito sobre un bien que permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor, en caso de que la deuda no sea satisfecha en el plazo pactado, promover la venta del bien gravado, cualquiera que sea su titular en ese momento para, con su importe, hacerse pago de su crédito.

- Préstamo

Un préstamo es un tipo de deuda, implica una redistribución de los activos financieros en el tiempo, entre el prestamista y el prestatario.

- Tarjeta de Crédito

Una tarjeta de crédito es una tarjeta de plástico con una banda magnética, a veces un microchip, y un número en relieve que sirve para hacer compras y pagarlas en fechas posteriores.

1.1.1.2 Instrumentos de inversión

- Derivados

Instrumentos que basan la rentabilidad que percibirá el inversor en el precio de otro activo, de ahí su nombre, ya que su precio viene derivado de otro producto. El activo del que depende toma el nombre de activo subyacente.

- Estructurados

Productos que ofrecen al inversor la posibilidad de beneficiarse del recorrido alcista (o bajista) de los mercados bursátiles, con la garantía de recuperar una parte muy significativa de la inversión realizada.

- Fondos de Inversión

Instrumentos que forman parte de un ente superior, conocido como IIC (Instituciones de Inversión Colectiva), que permiten los agentes económicos invertir en los mercados de capitales.

- Planes de Pensiones

Modalidad de ahorro que permite, pasado un tiempo (jubilación, fallecimiento, paro de larga duración o enfermedad grave), recuperar el valor de lo invertido más los rendimientos que haya generado en ese período.

- Renta Variable

Instrumentos que se caracterizan por la variabilidad de la rentabilidad que se va a percibir en el futuro.

- Renta Fija

Instrumentos que son percibidos comúnmente como aquellos con menor riesgo para el inversor ya que el inversor conoce el tiempo y la rentabilidad que percibirá tras el mismo.

- Seguros

Instrumento por el cual el asegurado o cliente paga una prima al asegurador a cambio de que éste último se comprometa a resarcir un daño o perjuicio en forma de dinero al darse un evento previsto en el contrato de seguro.

Clasificación de los seguros

Los seguros pueden clasificarse en base a diversos criterios. Según se hallen a cargo del Estado, en su función de tutela o de la actividad aseguradora privada, se dividen en seguros sociales y seguros privados.

- Seguros Sociales

Estos seguros tienen por objeto amparar a la clase trabajadora contra ciertos riesgos derivados del trabajo. Son obligatorios y sus primas están a cargo de los asegurados y empleadores; en algunos casos el Estado contribuye también con su aporte para la financiación de las indemnizaciones. Una de sus características es la falta de una póliza en la cual se indique los derechos y obligaciones de las partes, dado que estos seguros son establecidos por leyes y reglamentados por decretos en donde se precisan esos derechos y obligaciones.

- Seguros Privados

Estos seguros son los que el asegurado controla voluntariamente para cubrirse de ciertos riesgos, mediante el pago de una prima que se halla a su cargo exclusivo. Los seguros privados se concretan con la emisión de una póliza en la que constan los derechos y obligaciones del asegurado y asegurador. Dentro de esta categoría están comprendidos los seguros de vida.

1.1.2 Seguros de vida

1.1.2.1 Nociones sobre seguros de vida

El seguro de vida tiene la finalidad de ser contratado para proteger económicamente a aquellas personas que dependan del tomador del seguro de vida en caso del fallecimiento de este o discapacidad. Estos contarán con una indemnización que permita cubrir de forma temporal sus necesidades económicas. (SBS, s.f.)

El seguro de vida o seguro sobre la vida es un seguro que cubre el riesgo de muerte, supervivencia o incapacidad. El seguro de vida cubre los riesgos que puedan afectar a la existencia, integridad o salud de las personas. Para que el seguro sea efectivo debe formalizarse un contrato de seguro. (Diaz Gomez, Miguelez del Rio, & Diaz Gomez, 2012). El seguro de vida busca garantizar la protección de las personas que el asegurado tiene a su cargo. En caso del fallecimiento de éste o algún tipo de discapacidad, sus beneficiarios o herederos acceden a una indemnización.

Esta indemnización se denomina capital asegurado y puede ser pagada en una única vez o a modo de renta financiera, de acuerdo a lo pactado en el contrato del seguro de vida. Por lo general, los beneficiarios son los familiares del asegurado, aunque también pueden ser socios o acreedores de éste.

Los motivos que llevan a muchas personas a optar por contratar un seguro de vida son circunstancias tales como que de ellas depende económicamente su familia o que su pensión es muy baja y, en el caso de que fallecieran, sus hijos y cónyuges no podrían

subsistir con aquella. Razones que también son tenidas en cuenta para todo lo contrario, es decir, para no contratar este citado seguro. Así que, las personas solteras o que no tienen ningún tipo de carga familiar son menos propensas a adquirir un seguro de vida. Sin embargo, es más probable que estas personas adquieran un seguro de vida con componentes de ahorro para poder gozar de este beneficio en sus años futuros.

A la hora de elegir algún seguro de vida, es conveniente considerar parámetros como la edad propia y de los hijos; así como el número de personas que dependen económicamente del asegurado. De la misma forma, también es importante que el individuo tenga presente otros factores de importancia, como por ejemplo la fiabilidad de la empresa aseguradora. Existen pólizas que permiten beneficiar al asegurado en vida, por ejemplo, complementando la jubilación (cuando alguien que paga su seguro de vida durante muchos años y llega a la vejez sin tener que preocuparse por el bienestar económico de su familia). (Perez Porto & Merino, 2008)

1.1.2.2 Tipos de seguros de vida

Según la SBS (s.f.), el seguro de vida más común es aquel por el cual, a la muerte del asegurado, los beneficiarios reciben una indemnización, el monto de esta es pactado en el contrato del seguro de vida. Sin embargo, también existen otras modalidades de seguro de vida, como se puede observar a continuación:

1.1.2.2.1 Seguro de vida temporal

La empresa aseguradora procederá a pagar la indemnización acordada en el contrato de seguro de vida si el asegurado fallece o sufre algún tipo de discapacidad, dentro del periodo de vigencia de la póliza. Sin embargo, si el asegurado sobrevive a dicho plazo, no habrá lugar al pago de indemnización por parte de la empresa aseguradora.

1.1.2.2.2 Seguro de vida entera

Este seguro de vida también es llamado seguro de vida universal, el mismo no tiene un límite de tiempo, por lo que la empresa aseguradora pagará la indemnización siempre que a la fecha de fallecimiento del asegurado el contrato se encuentre vigente y al día en el pago de primas. Este tipo de seguro también aplica si el asegurado sufre algún tipo de discapacidad, siempre y cuando esté pactado en el contrato.

1.1.2.2.3 Seguro de vida con componentes de ahorro

En este tipo de seguro de vida se pacta un límite de tiempo en el que el tomador del seguro o asegurado aporta al fondo de este. Si durante este periodo de tiempo el asegurado fallece o sufre algún tipo de incapacidad, la empresa aseguradora pagará una indemnización a los beneficiarios. En cambio, si el asegurado sobrevive a dicho plazo, la empresa aseguradora pagará un monto pre establecido en el contrato al asegurado. En estos casos, el asegurado tiene el derecho a “rescatar” los fondos del seguro de vida, es decir, a retirar dinero del fondo antes de la fecha de vencimiento pactada, según las condiciones establecidas en la póliza de seguro.

1.1.2.3 Contrato de seguro de vida

Contratar un seguro tiene por finalidad proteger el patrimonio ante el riesgo de que algún evento afecte bienes, salud o vida, de modo que sea una empresa aseguradora quien se encargue de cubrir los gastos generados o pagar una indemnización, según lo acordado en el contrato y lo dispuesto por la Ley del Contrato de Seguros, Ley N° 29946.

1.1.2.3.1 Elementos del contrato seguros de vida

1.1.2.3.1.1 Interés asegurable

Se entiende por interés asegurable a la relación lícita de valor económico sobre un bien, cuando esta relación se encuentra amenazada por un riesgo. Como lo menciona (Marthans, 2007), es la relación por cuya virtud alguien sufre un daño

patrimonial por efecto del evento previsto, que no recae en lo que es objeto del seguro, sino en el interés que en él tenga el asegurado.

El interés asegurable es un requisito que debe concurrir en quien desee la cobertura de algún riesgo, reflejado en su deseo verdadero de que el siniestro no se produzca, ya que a consecuencia de él se originaría un perjuicio para su patrimonio.

El objeto del contrato no es la cosa amenazada por un peligro incierto, sino el interés del asegurado en que el daño no se produzca. El interés asegurable no solo es un simple requisito que imponen las aseguradoras, sino una necesidad para velar por la naturaleza de la institución aseguradora.

1.1.2.3.1.2 Riesgo asegurable

Es un evento posible, incierto y futuro, capaz de ocasionar un daño del cual surja una necesidad patrimonial. El acontecimiento debe ser posible, porque de otro modo no existiría inseguridad. Lo imposible no origina riesgo. Debe ser incierto, porque si necesariamente va a ocurrir, nadie asumiría la obligación de repararlo.

Sin riesgo no puede haber seguro, porque al faltar la posibilidad de que se produzca el evento dañoso, ni podrá existir daño ni cabrá pensar en indemnización alguna. El carácter eventual del riesgo implica la exclusión de la certeza así como de la imposibilidad, abarcando el caso fortuito, sin descartar la voluntad de las partes, siempre y cuando el suceso no se encuentre sometido inevitable y exclusivamente a ella. La incertidumbre no debe tener carácter absoluto sino que debe ser vista desde una perspectiva económica, para lo cual resulta suficiente la incertidumbre del tiempo en que acontecerá, es decir, ya sea en lo que toca a la realización del evento o al momento en que este se producirá.

En el contrato de seguro el asegurador no puede asumir el riesgo de una manera abstracta, sino que debe ser debidamente individualizado, ya que no todos los riesgos son asegurables, es por ello que se deben limitar e individualizar, dentro de la relación contractual.

1.1.2.3.1.3 Prima

La prima constituye la suma que debe satisfacer el tomador del seguro a la aseguradora como contraprestación por la cobertura de riesgo que ésta le da. Al respecto se señala: “La cantidad que paga el asegurado como contrapartida de las obligaciones, restrictiva e indemnizatoria del asegurador, es el precio del seguro y un elemento esencial de la institución” (Rodríguez Pastor, 2007)

La prima es, desde un punto de vista económico, el precio de la cobertura de un riesgo, es decir es el precio del seguro. Este monto se fija proporcionalmente tomando en cuenta la duración del seguro y el grado de probabilidad de que el siniestro ocurra, de su costo y de la cantidad que se asegure.

Los dos principales tipos de prima de seguros que hay son la prima de riesgo y la prima comercial. La prima que corresponde exactamente a la cobertura del riesgo asumido por el asegurador es la llamada prima de riesgo. También se le llama prima pura, en cuanto representa el coste real del riesgo sin tener en cuenta los gastos de gestión. Esta prima cubre exclusivamente el valor teórico de la siniestralidad prevista.

La obligación del asegurador no se limita sólo al pago de la indemnización o prestación prevista en caso de siniestro, sino que se extiende a un ámbito más abstracto como es el de la cobertura del riesgo. Y para poder dar esa cobertura, el asegurador requiere de toda una estructura administrativa y comercial. Para hacerlo posible tiene que cobrar a los asegurados, además de la prima de riesgo o prima pura, recargos para hacer frente a estos gastos de estructura, a los que se llama prima comercial, bruta o de tarifa. Por último para conocer la prima final, que es la que realmente paga el tomador del seguro, hay que añadir los impuestos, gravámenes y accesorios.

1.1.2.4 Póliza de seguro de vida

La póliza es el documento principal del contrato de seguro, es en donde constan los derechos y obligaciones de las partes. Es el instrumento escrito en el cual constan las condiciones del contrato. Si bien no es indispensable para que exista el contrato, la práctica aseguradora la ha impuesto sin excepciones. Puede emitirse a la orden o al portador, salvo en los seguros de personas, en donde debe ser nominativa. El texto es en general uniforme, las cláusulas adicionales y especiales y las modificaciones al contenido de la póliza se denominan endosos y se redactan en hoja separada, que se adhiere a aquella.

La póliza de seguro es el conjunto de documentos en los que se describen las condiciones del contrato de seguro. Está compuesta por:

Condiciones generales, son aquellas establecidas para ser aplicadas a todos los contratos de una misma clase expedidos por la entidad aseguradora, estas representan el conjunto de reglas que establece el asegurador para regular la operación jurídica de cada contrato que emita.

Condiciones particulares, son aquellas que individualizan el seguro y respecto de las cuales surgen las voluntades que generan el acuerdo de los sujetos contratantes y da origen al correspondiente contrato de seguro. Prevalecen sobre las condiciones generales por su carácter específico.

Condiciones especiales, son aquellas que tienden a delimitar determinada cláusula o conjunto de cláusulas, también prevalecen sobre las cláusulas generales.

Otros documentos contractuales que acompañan a la póliza son el Resumen de condiciones, los Certificados de Seguros de Pólizas Grupales, y el Convenio de Pago, esto último, en caso se haya acordado fraccionar el pago de la prima.

1.1.2.5 Cobertura del riesgo de seguro de vida

De acuerdo a la definición proporcionada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, se entiende como cobertura al “compromiso aceptado por la aseguradora en virtud del cual acepta asumir las consecuencias económicas derivadas de un siniestro; es decir, la cobertura se presenta cuando la Aseguradora paga los daños personales o materiales que hayan ocurrido.”

En caso se produzca el evento asegurado, se estará frente a un siniestro. En esta situación, se ha de solicitar a la aseguradora que brinde la cobertura que corresponda, es decir, que cubra los gastos generados o pague la indemnización pactada. Además del fallecimiento del asegurado, un seguro de vida tiene otras coberturas de carácter adicional cuyo fin es cubrir todos aquellos riesgos de los que el usuario desee protegerse acomodando la póliza a sus circunstancias personales y a su bolsillo. Estas coberturas pueden contratarse de forma adicional en la póliza, pero no de manera independiente.

1.1.2.5.1 Coberturas obligatorias

1.1.2.5.1.1 Fallecimiento por cualquier causa

Por esta cobertura, el asegurador se compromete al pago del capital contratado, en caso de fallecimiento del asegurado, cualquiera que sea la causa que la produzca.

1.1.2.5.2 Coberturas adicionales

1.1.2.5.2.1 Incapacidad permanente y absoluta

En caso de incapacidad absoluta se adelantará el pago del capital contratado al asegurado. Por incapacidad permanente y absoluta se entiende la situación física irreversible provocada por accidente o enfermedad originados independientemente de la voluntad del asegurado, determinante de la total ineptitud de éste para el mantenimiento permanente de cualquier relación laboral o actividad profesional.

1.1.2.5.2.2 Doble capital en caso de accidente

En caso de que el fallecimiento o la incapacidad se produzcan de manera accidental, el asegurado recibirá el doble del capital asegurado en la garantía principal. Se entiende por accidente, toda lesión corporal que el asegurado sufra contra su voluntad, por la acción repentina y violenta de una fuerza exterior.

1.1.2.5.2.3 Triple capital en caso de accidente de circulación

En caso de que el fallecimiento o la incapacidad sean consecuencia de un accidente de circulación el asegurado recibirá el triple del capital asegurado en la garantía principal. Casos contemplados: como peatón, causado por un vehículo, como conductor o pasajero en vehículo terrestre y como usuario de transportes públicos terrestres, marítimos, aéreos o fluviales.

1.1.2.5.2.4 Enfermedad grave

La compañía procederá al pago del capital asegurado si se le diagnosticase una enfermedad específica. Normalmente esta garantía solo es válida hasta los 60 años. Con este pago queda automáticamente anulada la póliza. Enfermedades consideradas graves:

- Infarto de miocardio
- Intervención quirúrgica para enfermedades de las arterias coronarias
- Cáncer
- Accidente cerebro-vascular
- Insuficiencia renal
- Trasplante de órganos vitales

1.2 Oferta de seguros de vida

1.2.1 Empresas aseguradoras

Una compañía de seguros o aseguradora es la empresa especializada en el seguro, cuya actividad económica consiste en producir el servicio de seguridad, cubriendo determinados riesgos económicos (riesgos asegurables) a las unidades económicas de producción y consumo.

Su actividad es una operación para acumular riqueza, a través de las aportaciones de muchos sujetos expuestos a eventos económicos desfavorables, para destinar lo así acumulado, a los pocos a quienes se presenta la necesidad. Sigue el principio de mutualidad, buscando la solidaridad entre un grupo sometido a riesgos.

Esta mutualidad se organiza empresarialmente, creando un patrimonio que haga frente a los riesgos. El efecto desfavorable de estos riesgos, considerados en su conjunto, queda aminorado sustancialmente, porque, para el asegurador, los riesgos individuales se compensan: sólo unos pocos asegurados los sufren, frente a los muchos que contribuyen al pago de la cobertura. Ello permite una gestión estadística del riesgo, desde el punto de vista económico, aunque se conserve individualmente desde el punto de vista jurídico.

1.2.1.1 Características

Las entidades aseguradoras, para poder afrontar los riesgos derivados de su actividad deben disponer de los recursos financieros suficientes y en consecuencia la legislación les impone determinadas restricciones.

- Dada la conveniencia de que exista permanencia y estabilidad en este sector, las normas legales suelen prohibir que esta actividad pueda ser desarrollada por personas naturales.
- Para garantizar la solvencia de las empresas aseguradoras, la legislación rechaza que estas empresas puedan ejercer algún tipo de actividad distinta de la aseguradora.

- El ejercicio de una actividad de intermediación financiera que tiene que inspirar la máxima confianza entre los asegurados e inversores conlleva que estas entidades estén sometidas a la tutela del Estado que las somete a control, tanto para el inicio de su actividad como del desarrollo. (San Antonio, s.f.)

1.2.2 Normatividad vigente sobre seguros de vida

1.2.2.1 Reglamento de pólizas de seguros de vida y notas técnicas

El Reglamento de pólizas de seguros y notas técnicas, aprobado por Resolución SBS No. 1420-2005 ha establecido las siguientes disposiciones:

- Definiciones sobre los conceptos básicos relacionados con las pólizas de seguros. La redacción de las pólizas y endosos debe realizarse en idioma español y con caracteres legibles a simple vista. Excepcionalmente, y previo acuerdo de las partes, puede pactarse el uso de un idioma distinto.
- Aspectos relativos a los seguros de grupo, al contenido mínimo de los certificados de seguro, los plazos para que la empresa de seguros entregue dichos documentos al contratante o tomador del seguro.
- Las pólizas deben contener como mínimo la información describiendo la materia del seguro, la suma asegurada, el procedimiento de resolución del contrato de seguro, etc.
- Los folletos informativos de las empresas deben estar redactados en lenguaje fácil, comprensible con caracteres legibles a simple vista, indicando los riesgos cubiertos, exclusiones del seguro, información sobre existencia de deducibles.
- La entrega de un sumario con la información básica del contrato, entre la que figura, el procedimiento y requisitos de resolución voluntaria del contrato, el procedimiento y plazo para efectuar el reclamo, los mecanismos de solución de controversias, las áreas de la empresa encargadas de atender reclamos de los usuarios, señalando su ubicación y teléfono, así como la ubicación, teléfono y página web de la Defensoría del Asegurado.
- Las prohibiciones de cláusulas ambiguas, cláusulas que coloquen al asegurado en desventaja frente a la empresa de seguros o incompatibles con la buena fe, etc.

1.2.2.2 Normas para el registro de las pólizas de seguros y notas técnicas

Normas para el registro de las pólizas de seguros y notas técnicas, aprobados mediante Resolución SBS No. 1136-2006, cuyas disposiciones son:

- En el Registro de Pólizas se inscriben todos los modelos de condiciones generales, particulares y especiales, las cláusulas adicionales de las pólizas, así como sus anexos; es decir, los modelos, la solicitud del seguro, la declaración de salud, la declaración de beneficiarios, certificado de seguros, de ser el caso, entre otros. La información de los modelos de condiciones generales, particulares y especiales es de libre acceso al público, a través de la página web de la SBS.
- Las empresas deberán informar a la SBS sobre las modificaciones que se efectúen en los modelos de las pólizas de seguro inscritas, a fin de actualizar la documentación contenida en el Registro.
- En el caso que las pólizas que se encuentren en comercialización, sean objeto de alguna observación por la SBS, las empresas deben levantar dichas observaciones con el sustento pertinente, caso contrario, se procederá a suspender su comercialización.

1.2.2.3 Reglamento de pago de primas

El Reglamento de Pago de Primas, Resolución SBS No. 225-2006, establece que:

- Señala el momento en el cual se inicia la cobertura, que es con la aceptación de la solicitud del seguro por parte de la empresa y con el pago de la prima.
- Dispone las formas en las cuales puede pagarse la prima de seguros y el plazo a otorgarse para efectos de realizar el pago de las primas fraccionadas o diferidas.
- Aclara los efectos de la suspensión de la cobertura y de la resolución del contrato de seguros.
- Se hacen precisiones respecto de la renovación automática de las primas, en cuyo caso el régimen de pago es similar al de la anterior póliza.

1.2.2.4 Reglamento marco de comercialización de productos de seguros

El Reglamento marco de comercialización de productos de seguros, Resolución SBS No. 2996-2010; dispone que:

- Define a la fuerza de ventas como la modalidad de comercialización de seguros que comprende a promotores de seguros y a los comercializadores de los seguros.
- La promoción de seguros es el mecanismo por el cual se hace de conocimiento público los productos de seguros, mostrando los beneficios que brindan y las ventajas de su contratación, de manera directa, a través de folletos informativos, anuncios publicados en medios de comunicación o remitidos a través de sistemas de comercialización a distancia.
- Las empresas de seguros son responsables ante los contratantes, asegurados y beneficiarios por la utilización de los canales establecidos en el Reglamento.
- Se indica que los canales de comercialización deberán ser debidamente capacitados por las empresas con el fin que informen adecuadamente a los potenciales contratantes o asegurados sobre las características y condiciones de los productos que promocionan u ofrecen.
- Los comercializadores deben ofrecer los productos en estricto cumplimiento de las instrucciones señaladas por las empresas, para lo cual deben capacitar al personal que se dedicará a la promoción, oferta y comercialización de los productos de seguros, así como en los aspectos relacionados con el procedimiento de contratación del seguro, cobro de primas, tramitación de solicitudes de cobertura y pago de la indemnización. Asimismo, deberán proporcionarles manuales de procedimientos pertinentes.
- Define a los productos masivos como aquellos seguros desarrollados en lenguaje sencillo, que sean de fácil comprensión y manejo por los contratantes, asegurados y beneficiarios, que no requieran de condiciones especiales en relación con las personas y bienes asegurables siendo suficiente la simple aceptación del asegurado para el consentimiento del seguro y en caso el contrato se encuentre sujeto a condiciones mínimas de aseguramiento que sean necesarias verificar de manera previa a la contratación, debido a la naturaleza de la cobertura, se deberá

informar la forma y plazos en que éstos deban verificarse estando la vigencia de la cobertura sujeta al cumplimiento de dichas condiciones.

- Se incorpora la utilización de medios de comercialización a distancia, como internet u otros análogos que permiten a las empresas de seguros acceder de modo no presencial a los potenciales asegurados, para promocionar u ofrecer sus productos. Esa modalidad puede utilizarse previa autorización de la SBS y cumpliendo con los requerimientos especificados en el reglamento.

1.2.3 Comercialización de seguros de vida

Según la SBS (s.f.), los seguros, incluyendo los seguros de vida, pueden ser contratados directamente con las empresas aseguradoras o con la intermediación de un corredor de seguros.

Las empresas aseguradoras utilizan folletos informativos para difundir y educar a sus clientes o clientes potenciales sobre un producto, éstos deben destacar en los mismos los riesgos cubiertos, las exclusiones, la existencia de deducibles, franquicias o similares y las áreas de las empresas encargadas de brindar información sobre el producto. Dichos folletos deben mantenerse permanentemente actualizados.

Existen cinco canales de comercialización de seguros que pueden usar las empresas aseguradoras. Estas son promotores de seguros, puntos de venta, comercializadores, BANCASEGUROS y comercialización a distancia.

Los promotores de seguros son personas naturales que mantienen un contrato de trabajo o de prestación de servicios con las aseguradoras, el mismo que los faculta para promover, ofrecer y comercializar productos de seguros dentro o fuera de sus oficinas.

Puntos de venta son aquellos centros de información o de comercialización distintos de las oficinas de las aseguradoras donde el personal de las referidas compañías brinda información a clientes potenciales o comercializa productos de seguros.

Comercializadores, se diferencian a los anteriores ya que son proveedores de bienes y servicios con locales de atención al público, los mismos que a través de la suscripción de

contratos de comercialización con las aseguradoras, adquieren la condición de representantes de las empresas de seguros.

BANCASEGUROS pueden comercializar seguros a través de la suscripción de contratos de comercialización, las aseguradoras pueden promover, ofrecer y comercializar los seguros por intermedio de las empresas del sistema financiero. Estas utilizan su red de oficinas para el contrato con los clientes y para la distribución de sus productos.

Comercialización a distancia se da cuando las aseguradoras pueden utilizar sistemas de telefonía, internet u otros análogos que les permiten acceder de modo no presencial a los potenciales clientes, para promocionar, ofrecer o comercializar sus productos.



1.3 Demanda de seguros de vida

1.3.1 Nociones sobre demanda de seguros de vida

1.3.1.1 Definición de demanda

Existen varios criterios al momento de definir la demanda, según los expertos en mercadotecnia y economía, la demanda es un factor preponderante en la vida de las empresas. Se define como “El deseo que se tiene de un determinado producto que está respaldado por una capacidad de pago”. Según Laura Fisher, autora del libro “Mercadotecnia”, la demanda se refiere a “las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado” (Kotler & Keller, 2002).

Para Simón Andrade, en el libro Diccionario de Economía, proporciona la siguiente definición de demanda: “Es la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca”.

1.3.1.2 Selección de seguros de vida de los consumidores

La importancia de conocer cómo seleccionan los consumidores los seguros de vida, radica en identificar las determinantes que evalúan y que podrían ser motivo de reclamo en el caso que lo recibido no sea igual a lo ofrecido.

Formisano, et.al. (1980) encontró que un alto porcentaje de consumidores no investigaba otras compañías de seguros (aparte de la compañía a la cual adquiriría el seguro) y los consumidores que sí hacían una investigación previa a la compra, lo hacían de manera limitada. Estos resultados condujeron a los autores a plantear la hipótesis que los productos de seguros de vida son “muy difíciles” de entender para un consumidor típico, conllevando a que la provisión de información adicional no tenga un efecto positivo relevante para el consumidor:

“If our hypothesis is correct, i.e., if the life insurance task environment is too difficult for effective decision making by the typical consumer, then the provision of additional “cost disclosure” information is unlikely to effect a significant improvement in comparative shopping. (...) Many promulgated life-insurance disclosure systems include multiple, and sometimes conflicting, measures of policy costs. The results of this analysis suggest that such disclosure programs will do little to encourage intercompany shopping.” [p.478]

Algunos estudios indican cuál es el tipo de información que los consumidores valoran al tomar una decisión de compra de seguros de vida. De acuerdo con estos estudios, los consumidores no eligen a la empresa de seguros de vida sobre la base de atributos intrínsecos del producto, como son los rendimientos de las inversiones o las primas que cobran las aseguradoras, sino más bien sobre la base de otros aspectos extrínsecos, como la tenencia previa de un producto con la aseguradora (por ejemplo, un seguro de salud), una recomendación del producto por parte de otro consumidor (no así de un broker o asesor financiero) o una relación familiar.

A nivel microeconómico Varian (2003) analiza los seguros de vida con el enfoque de la utilidad esperada, que es la teoría de la toma de decisiones bajo riesgo, formalizada por John Von Neumann y Oskar Morgenstern.

“En situaciones de elección incierta los consumidores toman sus decisiones basadas en dos factores: La utilidad de los resultados y su probabilidad respectiva. La utilidad esperada es la utilidad media asociada con una decisión, y se calcula multiplicando cada uno de los posibles resultados de la decisión de su utilidad con la probabilidad y luego se suman los productos resultantes.”

Un estudio acerca de los factores de compra de un seguro de vida en Chile, elaborado por Williams – Baron (2009), muestra que la edad, el ingreso y el momento de la vida, así como las características del producto, son los factores que influyen sobre el tipo de póliza de vida adquirida.

1.3.2 Público objetivo

El concepto de público objetivo alude al público objetivo al que van dirigidos las acciones de una empresa en concreto. Esta definición, muy usada en el mundo del marketing tiene el propósito de responder una serie de cuestiones como el público al que se dirigen los esfuerzos comerciales, cuáles son sus costumbres y gustos y dónde se localiza. En el ámbito del marketing resulta esencial conocer el mercado y el público al que se dirige una campaña, para de esa forma orientar mucho mejor las decisiones.

La mejor definición de público objetivo puede ser entendida como el destinatario al que pretende llegar un producto o servicio y sus correspondientes campañas de promoción. Es una construcción elaborada a partir de estudios de mercado en los que se investiga cuál es la situación de los diferentes tipos de clientes que son susceptibles de adquirir los productos.

1.3.2.1 Ventajas de determinar un público objetivo

Contar con un perfil del potencial cliente resulta imprescindible para conseguir el éxito. Entre los tres principales beneficios de definir al público objetivo se encuentran los siguientes:

- Ahorro de costes al conocer lo que interesa realmente.
- Menor pérdida de tiempo al saber la manera más directa de promocionar un servicio o artículo.
- Desarrollo de una oferta en función de los intereses de ese target establecido.

1.3.2.2 Consumidor de seguros de vida

De acuerdo a Nuñez Beiga (1989) se entiende por operación de seguros a “aquella actividad mercantil que consiste en la promoción, negociación y asesoramiento, realizada entre una entidad de seguros legalmente autorizada y una o varias personas físicas o jurídicas, bien directamente entre ambas o por medio de una tercera persona (también física o jurídica) legalmente habilitada al efecto, a fin de preparar la formalización de un contrato que tenga por objeto la cobertura de un riesgo técnicamente asegurable”.

Por lo tanto el consumidor de seguros es quien contrata los servicios de cobertura de riesgos y, eventualmente, las prestaciones indemnizatorias que proporcionan las empresas aseguradoras. Pueden ser, tanto el tomador del seguro (suscriptor de la póliza) como el asegurado, e incluso, se puede extender al tercer beneficiario (caso frecuente en los seguros personales) o al tercer perjudicado (persona no interviniente en el contrato, a la cual se le causa un daño, cuyo riesgo es objeto de cobertura de un seguro de responsabilidad civil y, por tanto, tiene derecho a que se resarzan las consecuencias de dicho daño).

Es comprador de seguros, según el diccionario MAPFRE de Seguros, en sentido estricto, la persona que en sí misma o en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo. No obstante, en sentido amplio, asegurado es quien suscribe la póliza con la entidad comprometiéndose al pago de las primas estipuladas y teniendo derecho al cobro de las indemnizaciones que se produzcan como consecuencia de un siniestro. En la práctica, el término asegurado engloba los conceptos de tomador, asegurado, beneficiario y tercer perjudicado. Todos son consumidores, en sentido material, al utilizar o disfrutar del servicio de cobertura de riesgos.

1.3.3 Factores intervinientes de la demanda

Los aspectos que influyen al momento de contratar un seguro de vida son diversos. Entre ellos, los factores personales, es decir, la edad, la situación conyugal, el número de personas a su cargo. Influyen también en la adquisición de un seguro de vida el tipo de actividad que desempeña el interesado en el caso de que suponga una situación de riesgo, etc.

1.3.3.1 Factores personales y familiares

En cuanto a los factores personales y familiares se aprecia en diversos estudios que estos orillan a tomar decisiones de compra por impulso, en pro de la tranquilidad económica de la familia ante un hecho inesperado y que resulte fatídicamente, cumpliéndose así el cometido del seguro de vida que es garantizar la supervivencia de la descendencia. Para esta investigación se considera dentro de estos factores, lo siguientes:

- Edad

La noción de edad brinda la posibilidad, entonces, de segmentar la vida humana en diferentes periodos temporales

- Estado Conyugal

Se denomina estado conyugal a la situación personal en que se encuentra o no una persona física en relación a otra, con quien se crean lazos jurídicamente reconocidos sin que sea su pariente, constituyendo con ella una institución familiar, y adquiriendo derechos y deberes al respecto.

El estado conyugal puede ser el de casado, si la persona celebró matrimonio ante las autoridades legalmente establecidas al efecto por cada país, con otro individuo de distinto sexo, o del mismo, en países que lo permiten, naciendo a partir de este hecho la sociedad conyugal; o puede tenerse el estado de soltero si aún no se contrajo matrimonio; o el de viudo, si su cónyuge falleció. En este caso si el viudo

o viuda contrae nuevo matrimonio, su estado civil será el de casado en segundas nupcias.

El estado conyugal de divorciado se adquiere cuando se ha disuelto el vínculo matrimonial por sentencia judicial. El estado conyugal de conviviente, tiene diferentes efectos legales de acuerdo al país de que se trate, y su legislación al respecto. Así, en algunos, se permite registrar esa condición, y tiene efectos similares al matrimonio; mientras en otros tiene efectos limitados.

- Dependientes Económicos

Un dependiente es un familiar del hogar del empleado que es elegible para recibir cobertura, como un cónyuge, un hijo o una pareja. Otros adultos dependientes podrían ser un padre o madre, un hijo adulto con discapacidad u otro adulto, dependiendo de la ley del estado y las opciones del empleador. Las leyes y las normativas de las compañías de seguro podrían determinar quién más se puede añadir a la cobertura de un asegurado.

1.3.3.2 Factores laborales y de contexto

Respecto a los factores laborales y de contexto estos son los relacionados al tipo de actividad que desempeña el interesado, y que de acuerdo a su evaluación personal serán factor de significativa influencia o no en la decisión de adquirir un seguro de vida. Para esta investigación se considera dentro de estos factores, los siguientes:

- Percepción de seguridad en el lugar de trabajo
- Percepción de seguridad en la accesibilidad al lugar de trabajo
- Víctima de accidente, robo o asalto en el lugar de trabajo

Para entender los conceptos previos se hace necesario definir a las condiciones de seguridad en el trabajo las cuales son un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen como resultado eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan accidentes.

Un lugar de trabajo debe guardar normas y tener condiciones óptimas para que los empleados puedan desarrollar su actividad laboral de la mejor forma posible y con la mayor seguridad. La prioridad de la seguridad en el trabajo es evitar los accidentes de trabajo graves y mortales.

La seguridad laboral implica que no existan riesgos que perjudiquen la salud de los trabajadores. Para ello los técnicos o especialistas en prevención de riesgos laborales deben identificar, evaluar y controlar los peligros o riesgos asociados a la actividad laboral y fomentar las actividades formativas y medidas destinadas a prevenir y evitar estos riesgos.



Capítulo 2

Diseño operacional de la investigación

2.1 Delimitación de la población de interés e instrumentos de verificación

La población de interés de la variable “oferta de seguros de vida” está compuesta por los reportes, catálogos, brochures y páginas web de todas las empresas prestadoras de seguros de vida en la ciudad de Arequipa, las cuales son: La Positiva Vida, MAPFRE Perú Compañía de Seguros y Reaseguros, Pacifico Peruano Suiza y Rimac Seguros y Reaseguros. Se usó como instrumento de recolección de información una ficha de observación estructurada sobre la oferta de seguros de vida, la cual se encuentra en el Anexo N° 1 como parte del proyecto de tesis.

La variable “demanda de seguros de vida” está comprendida por la totalidad de comerciantes de las diferentes asociaciones que conforman las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres, de acuerdo a la siguiente tabla. Se usó como instrumento de recolección de información una cédula de entrevista estructurada sobre demanda de seguros de vida, la cual se observa en el Anexo N° 1 como parte del proyecto de tesis.

**Tabla N° 1: Numero de comerciantes por la galería de la plataforma comercial
Andrés Avelino Cáceres**

	Galería	Comerciantes
1	Asociación de Comerciantes Multicentro La Veracruz	456
2	Terminal Mayorista Altiplano Los Incas	731
3	Asociación de Trabajadores Autónomos San Juan De Dios	119
4	Asociación C.C.Ovalo Puerta Verde	120
5	Asociación Ferial Siglo XX	843
6	FECETRAM	834
7	Asociación APCA SUVAA	740
Población total		3843

*Fuente: Subgerencia de Registro Tributario de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero
Elaboración propia*

2.2 Cálculo del tamaño de la muestra

El cálculo del tamaño de la muestra se calcula en base a la fórmula para poblaciones finitas, y es proporcional al universo:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N - 1) + Z^2pq}$$

$$n = \frac{3,843 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(3,843 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 349$$

Donde:

*n = tamaño de la muestra
N = universo
Z = nivel de confianza 95%
p = probabilidad de éxito
q = probabilidad de fracaso
e = error muestral*

El cálculo de la muestra se realizó considerando un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%, dando como resultado 349 comerciantes, lo que representa la cantidad de comerciantes que se entrevistó. Se considera como comerciantes a los dueños o arrendatarios del stand de las respectivas asociaciones que conforman las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres. El número de entrevistados representa un 9.08% de la totalidad de comerciantes en dichas galerías.

2.3 Muestreo

De acuerdo a la Subgerencia de Registro Tributario de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, existen siete galerías que comprenden la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres. Dichas galerías están organizadas por manzanas, cada manzana posee un número de comerciantes diferente, los cuales son dueños o arrendatarios de uno o más stands.

Para determinar la proporción de comerciantes que cada manzana de cada galería representa respecto del total, se dividió el número de comerciantes por manzana entre el total de comerciantes.

$$\% \text{ de comerciantes del total} = \frac{\text{Numero de comerciantes por manzana}}{\text{Total de comerciantes (3,843)}}$$

Para determinar el número de entrevistas por galería, se multiplico la sumatoria de los porcentajes de comerciantes del total y el tamaño de la muestra, efectuándose así un muestreo proporcional, tal como se aprecia en la Tabla N° 2.

$$\# \text{ de encuestas por galeria} = \Sigma \% \text{ de c. del total} \times \text{tamaño de la muestra (349)}$$

Tabla N° 2: Número de entrevistas por galería de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres

	Galería	Entrevistas
1	Asociación de Comerciantes Multicentro La Veracruz	41
2	Terminal Mayorista Altiplano Los Incas	66
3	Asociación de Trabajadores Autónomos San Juan De Dios	11
4	Asociación C.C.Ovalo Puerta Verde	11
5	Asociación Ferial Siglo XX	77
6	FECETRAM	76
7	Asociación APCA SUVAA	67
Muestra		349

*Fuente: Subgerencia de Registro Tributario de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero
Elaboración propia*

2.4 Identificación de los elementos de la muestra

Para determinar con exactitud a cuantos comerciantes entrevistar por cada manzana se procedió de la siguiente manera:

Primero se determinó el porcentaje de comerciantes por manzana respecto al total de cada galería, para esto se dividió el número de comerciantes de cada manzana entre el total de comerciantes de dicha galería.

$$\% \text{ de c. por manzana} = \frac{\# \text{ de c. de cada manzana}}{\text{total de c. de cada galería}}$$

Para determinar el número de entrevistas por manzana, se multiplico el porcentaje hallado anteriormente por el total de entrevistas de cada galería. Este procedimiento se aprecia con mayor detalle en la Tabla N° 3.

$$\# \text{ de encuestas por m.} = \% \text{ de c. por m.} \times \text{total de encuestas de cada galería}$$

Tabla N° 3: Número de entrevistas por manzana de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres

Asociación de Comerciantes Multicentro La Veracruz					
Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la galería	Muestreo
A	23	1%		5%	2
B	20	1%		4%	2
C	8	0%		2%	1
D	14	0%		3%	1
E	11	0%		2%	1
F	16	0%		4%	1
G	5	0%		1%	0
H	13	0%		3%	1
I	18	0%		4%	2
J	13	0%		3%	1
K	18	0%		4%	2
L	26	1%		6%	2
LL	8	0%		2%	1
M	14	0%		3%	1
N	23	1%		5%	2
Ñ	16	0%		4%	1
O	21	1%		5%	2
P	16	0%		4%	1
Q	11	0%		2%	1
R	22	1%		5%	2
S	23	1%		5%	2
T	24	1%		5%	2
U	26	1%		6%	2
V	22	1%		5%	2
W	12	0%		3%	1
X	28	1%		6%	3
Y	5	0%		1%	0
Total	456	12%	41	100%	41
Terminal Mayorista Altiplano Los Incas					
Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la galería	Muestreo
A	24	1%		3%	2
B	56	1%		8%	5
C	56	1%		8%	5
D	56	1%		8%	5
E	56	1%		8%	5
F	56	1%		8%	5

G	56	1%		8%	5
H	64	2%		9%	6
I	64	2%		9%	6
J	64	2%		9%	6
K	64	2%		9%	6
L	24	1%		3%	2
L	12	0%		2%	1
M	12	0%		2%	1
N	12	0%		2%	1
Ñ	10	0%		1%	1
O	10	0%		1%	1
P	4	0%		1%	0
Q	7	0%		1%	1
R	9	0%		1%	1
S	15	0%		2%	1
Total	731	19%	66	100%	66
Asociación de Trabajadores Autónomos San Juan De Dios					
Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la galería	Muestreo
A	21	1%		18%	2
B	21	1%		18%	2
C	27	1%		23%	2
D	47	1%		39%	4
E	3	0%		3%	0
Total	119	3%	11	100%	11
Asociación C.C. Ovalo Puerta Verde					
Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la galería	Muestreo
A	33	1%		28%	3
B	33	1%		28%	3
C	22	1%		18%	2
D	32	1%		27%	3
Total	120	3%	11	100%	11
Asociación Ferial Siglo XX					
Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la galería	Muestreo
	843	22%			
Total	843	22%	77	100%	77
Federación Central de Ambulantes De Arequipa (FECETRAM)					
Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la galería	Muestreo
	834	22%			
Total	834	22%	76	100%	76

Asociación APCA SUVAA					
Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la galería	Muestreo
	740	19%			
Total	740	19%	67	100%	67

Fuente: Subgerencia de Registro Tributario de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero

Elaboración propia

2.5 Calendario para la recolección de datos

Para la recolección de datos de la presente investigación, se acudió a las diferentes galerías antes mencionadas. Se entrevistó a los comerciantes en diversos horarios, variando de 9 a.m. a 1 p.m. y de 3 p.m. a 6 p.m., la mayoría de entrevistas se realizaron en horas de la tarde, ya que es cuando los comerciantes se encontraban menos ocupados. En cada entrevista se usó un tiempo aproximado de 10 minutos, lo que determinó que la actividad se realizara en cuatro semanas.

Capítulo 3

Presentación de resultados

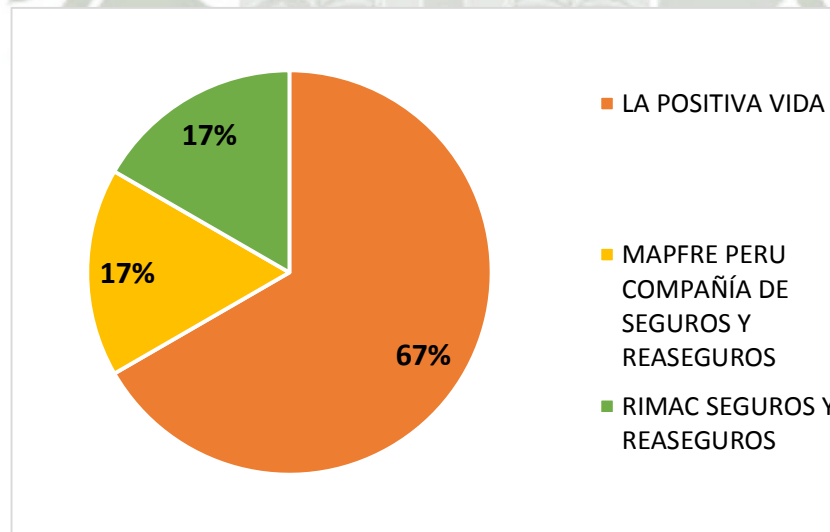
3.1 Oferta de seguros de vida en la ciudad de Arequipa

3.1.1 Seguro de vida temporal

3.1.1.1 Empresas ofertantes

En la ciudad de Arequipa se ofertan doce variedades de productos pertenecientes a la categoría de seguro de vida temporal, tal como se puede apreciar en el Anexo N° 2. Los seguros están distribuidos dentro de la oferta de tres de las cuatro empresas que operan en la ciudad, estas son La Positiva Vida, Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros y Rimac Seguros y Reaseguros. La Positiva Vida es la empresa que mayor variedad de productos de esta clase oferta. Tiene ocho diferentes opciones de productos, los cuales representan el 67% de la oferta total en el mercado para este tipo de seguros.

Gráfico N° 1: Oferta de seguros de vida temporal



Fuente: Portales web de La Positiva Vida, Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros, Pacífico Peruano Suiza y Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia

3.1.1.2 Coberturas básicas y adicionales

Las coberturas de los productos que se clasifican dentro de este tipo de seguros varían según las características particulares del mismo y de la empresa que los oferta. Todas estas ofrecen coberturas ante muerte natural, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad y otorgar indemnización adicional por muerte accidental. De acuerdo al producto contratado, las empresas La Positiva Vida y Rimac Seguros y Reaseguros consideran coberturas como muerte del asegurado en accidentes de circulación, indemnización por renta educacional, así como otorgar un adelanto del 50% del capital por enfermedad grave. La empresa que mayor variedad y cantidad de coberturas ofrece es La Positiva Vida, debido a que cuenta con una oferta más amplia de productos para este tipo de seguros.

Se aprecia con mayor detalle en la Tabla N° 4 las coberturas de los seguros de vida temporal que se ofrecen en la ciudad de Arequipa. Para apreciar las coberturas ofrecidas por producto se puede ver el Anexo N° 3.

Tabla N° 4: Coberturas de los seguros de vida temporal

La Positiva Vida	Mapfre Perú Compañía De Seguros Y Reaseguros	Rimac Seguros Y Reaseguros
Muerte Natural	Muerte Natural	Muerte Natural
Doble Indemnización por Muerte Accidental	Doble Indemnización por Muerte Accidental	Indemnización Adicional por Muerte Accidental
Invalidez Total y Permanente por Accidente	Invalidez Total y Permanente por Accidente	Invalidez Total y Permanente por Accidente
Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	Invalidez Total y Permanente por Enfermedad
Adelanto del 50% por Enfermedad Grave en Etapa Terminal		Adelanto del 50% por Enfermedad Grave
Muerte en accidente de circulación		Indemnización adicional por muerte

La Positiva Vida	Mapfre Perú Compañía De Seguros Y Reaseguros	Rimac Seguros Y Reaseguros
		del asegurado en accidente aéreo
Renta Educativa		Indemnización adicional por renta estudiantil
Pensión Educativa		Pérdida de Existencia Independiente
Curación por accidente		
Desamparo Súbito Familiar		
Devolución de primas		
Gastos de Sepelio		
Hospitalización por Accidente o por Enfermedad		
Indemnización por Diagnóstico de Cáncer o Enfermedades Graves		
Indemnización por luto		
Muerte accidental del cónyuge		
Exoneración de Primas por Invalidez Permanente		
Muerte natural del cónyuge		
Reembolso por traslado		
Renta Diaria por Hospitalización por Cáncer		
Renta por muerte natural del asegurado		
Renta por muerte natural del cónyuge		
Saldo de deuda con el empleador		
Sepelio		
Sobrevivencia		

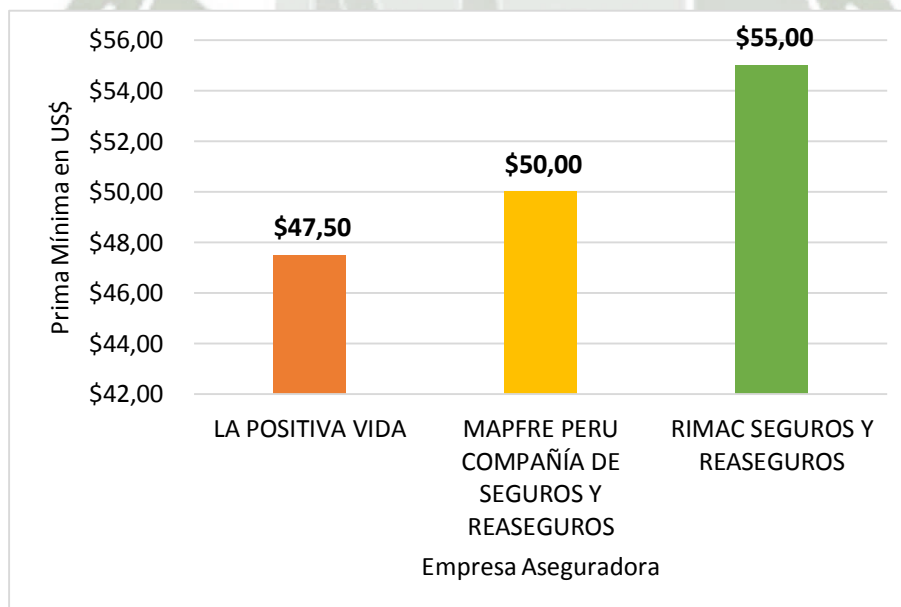
*Fuente: Portales web de La Positiva Vida, Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros y Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

3.1.1.3 Prima mínima

El cálculo de la prima mínima mensual de los productos de este tipo de seguros en la ciudad de Arequipa oscila entre los \$40.00 y \$60.00 mensuales, siendo el precio promedio de estos productos \$50.00 al mes. Los productos con prima mínima más baja son “Colaboradores del Hogar” y “Móvil Vida” los cuales son ofertados por La Positiva Vida. El producto con prima mínima más elevada dentro de esta categoría es “Vida Préstamo Seguro” el cual es ofertado por Rimac Seguros y Reaseguros.

De acuerdo al Anexo N° 3, se aprecia que de los doce productos que se oferta para este tipo de seguros en la ciudad de Arequipa, La Positiva Vida es la empresa con primas mínimas más bajas del mercado, a diferencia de Rimac Seguros y Reaseguros cuyos productos son los que tienen las más altas primas. En el Gráfico N° 2, se puede apreciar el precio de la prima mínima promedio para los productos de seguros de vida temporal que cada empresa ofrece en la ciudad de Arequipa.

Gráfico N° 2: Prima mínima mensual promedio para seguros de vida temporal



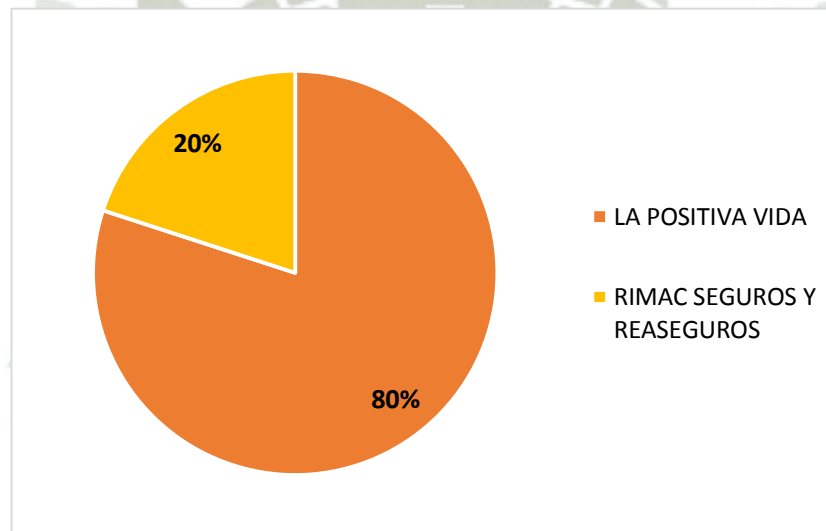
*Fuente: Portales web de La Positiva Vida, Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros y Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

3.1.2 Seguro de vida entera

3.1.2.1 Empresas ofertantes

En la ciudad de Arequipa se ofertan cinco variedades de productos pertenecientes a la categoría de seguro de vida entera, tal como se puede apreciar en el Anexo N° 2. Los seguros están distribuidos dentro de la oferta de dos de las cuatro empresas que operan en la ciudad, estas son La Positiva Vida y Rimac Seguros y Reaseguros. La Positiva Vida es la empresa que mayor variedad de productos de esta clase oferta. Tiene cuatro diferentes opciones de productos, los cuales representan al 80% de la oferta total en el mercado para este tipo de seguros.

Gráfico N° 3: Oferta de seguros de vida entera



Fuente: Portales web de La Positiva Vida, Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros, Pacífico Peruano Suiza y Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia

3.1.2.2 Coberturas básicas y adicionales

Las coberturas de los productos que se clasifican dentro de este tipo de seguros varían según las características particulares del mismo y de la empresa que los oferta. Todas estas solo tienen en común cubrir muerte natural y otorgar un adelanto de capital por enfermedad grave/terminal. Cada empresa maneja de manera independiente coberturas exclusivas de los productos que tienen en cartera. Estas coberturas en rasgos generales

pueden ser descritas como indemnizaciones, exoneración de primas, pagos anticipados, etc. La empresa que mayor variedad y cantidad de coberturas ofrece es La Positiva Vida, debido a que cuenta con una oferta más amplia de productos para este tipo de seguros. Se aprecia con mayor detalle en la Tabla N° 5 las coberturas de los seguros de vida entera que se ofrecen en la ciudad de Arequipa. Para apreciar las coberturas ofrecidas por producto se puede ver el Anexo N° 3.

Tabla N° 5: Coberturas de los seguros de entera

La Positiva Vida	Rimac Seguros y Reaseguros
Muerte Natural	Muerte Natural
Adelanto por Enfermedades Terminales	Adelanto del 50% por Enfermedad Grave
Beneficio de Luto	Pérdida de Existencia Independiente
Beneficio Educacional	Indemnización Adicional por Muerte Accidental
Cáncer, Accidente Cerebro Vascular (ACV), Insuficiencia Renal Crónica, Esclerosis Múltiple, Coma.	Pago anticipado de capital por Invalidez Total y Permanente por Enfermedad o Accidente
Desamparo Familiar Súbito	Exoneración de primas por incapacidad
Invalidez Total y Permanente por Accidente	
Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	
Muerte Accidental del Asegurado Titular o del Cónyuge del Asegurado Titular	
Muerte Accidental en transporte público	
Pago único por útiles Escolares, por muerte del Asegurado Titular para hijos en edad escolar	
Reembolso por Traslado, por Lápida	
Renta Mensual por Fallecimiento	
Repatriación de restos en el extranjero del Asegurado Titular y/o Cónyuge	
Saldo de Deuda del Asegurado Titular con el Empleador	
Sepelio	
Traslado de restos a la ciudad de origen del Asegurado Titular y/o Cónyuge	

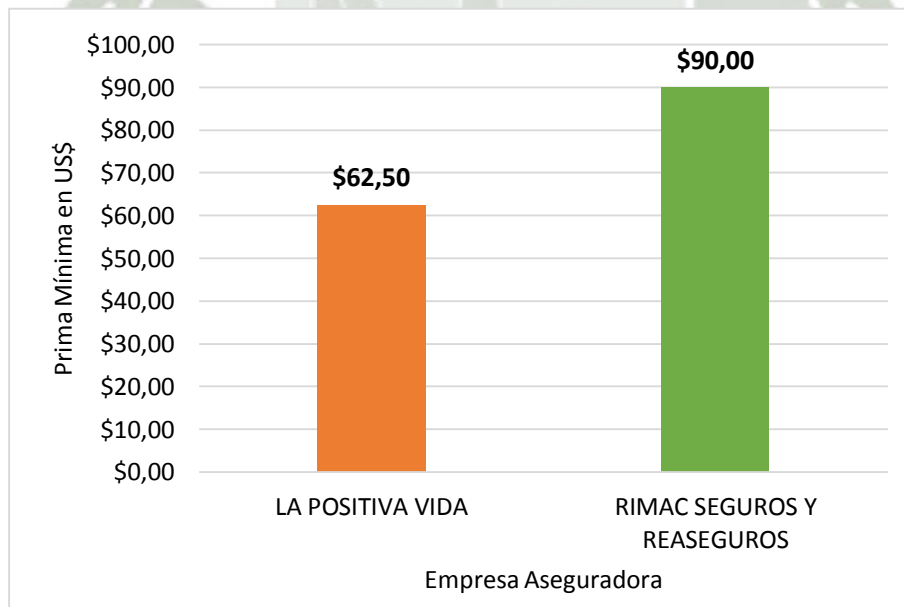
*Fuente: Portales web de La Positiva Vida y Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

3.1.2.3 Prima mínima mensual

El cálculo de la prima mínima mensual de los productos de este tipo de seguros en la ciudad de Arequipa oscila entre los \$50.00 y \$90.00 mensuales, siendo el precio promedio de estos productos \$76.00 al mes. El producto con prima mínima más baja es “Familia Protegida” el cual es ofertado por La Positiva Vida. El producto con prima mínima más elevada dentro de esta categoría es “Vida Futuro Protegido” el cual es ofertado por Rimac Seguros y Reaseguros.

De acuerdo al Anexo N° 3 se aprecia que de los cinco productos que se oferta para este tipo de seguros en la ciudad de Arequipa, La Positiva Vida es la empresa con primas mínimas más bajas del mercado, a diferencia de Rimac Seguros y Reaseguros cuyos productos son los que tienen las más altas primas. En el Gráfico N°4 se puede apreciar el precio de la prima mínima mensual promedio para los productos de seguros de vida entera que cada empresa ofrece en la ciudad de Arequipa.

Gráfico N° 4: Prima mínima mensual promedio para seguros de vida entera



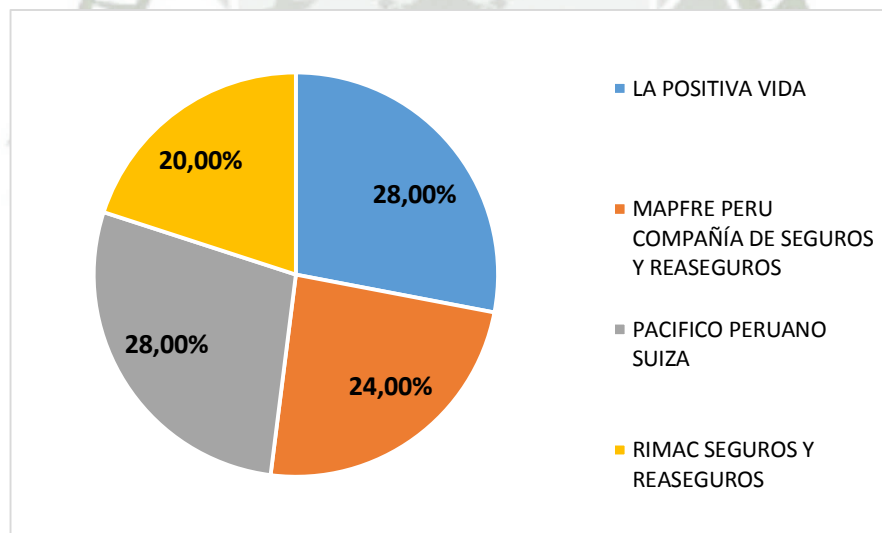
*Fuente: Portales web de La Positiva Vida y Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

3.1.3 Seguro con componentes de ahorro

3.1.3.1 Empresas ofertantes

En la ciudad de Arequipa se ofertan veinticinco variedades de productos pertenecientes a la categoría de seguro de vida con componentes de ahorro, tal como se puede apreciar en el Anexo N°2. Los seguros están distribuidos dentro de la oferta de las cuatro empresas que operan en la ciudad, estas son La Positiva Vida, Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros, Pacífico Peruano Suiza y Rimac Seguros y Reaseguros. La Positiva Vida y Pacífico son las empresas que mayor variedad de productos de esta clase ofertan. Tienen siete diferentes opciones de productos cada una, los cuales representan al 56% (28% cada empresa) de la oferta total en el mercado para este tipo de seguros.

Gráfico N° 5: Oferta de seguros de vida con componentes de ahorro



Fuente: Portales web de La Positiva Vida, Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros, Pacífico Peruano Suiza y Rimac Seguros y Reaseguros

Elaboración propia

3.1.3.2 Coberturas básicas y adicionales

Las coberturas de los productos que se clasifican dentro de este tipo de seguros varían según las características particulares del mismo y de la empresa que los oferta. Todas estas ofrecen cubrir muerte natural, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad y otorgar beneficios por enfermedad grave o muerte accidental del asegurado. De acuerdo al producto contratado, las empresas La Positiva Vida, Pacífico Peruano Suiza y Rimac Seguros y Reaseguros consideran coberturas como exoneración de primas por invalidez total y permanente o desmembramiento, por incapacidad y por muerte natural.

Se aprecia con mayor detalle en la Tabla N° 6 las coberturas de los seguros de vida con componentes de ahorro que se ofrecen en la ciudad de Arequipa. Para apreciar las coberturas ofrecidas por producto se puede ver el Anexo N°3.

Tabla N° 6: Coberturas de los seguros de vida con componentes de ahorro

La Positiva Vida	Mapfre Perú Compañía De Seguros Y Reaseguros	Pacífico Peruano Suiza	Rimac Seguros Y Reaseguros
Muerte Natural	Muerte Natural	Muerte Natural	Muerte Natural
Invalidez Total y Permanente por Accidente	Invalidez Total y Permanente por Accidente	Invalidez Total y Permanente por Accidente	Invalidez Total y Permanente por Accidente
Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	Invalidez Total y Permanente por Enfermedad
Doble Indemnización por Muerte Accidental	Doble Indemnización por Muerte Accidental	Beneficio por Muerte Accidental	Indemnización Adicional por Muerte Accidental
Adelanto del 50% por Enfermedad Grave en Etapa Terminal	Adelanto del 50% por Enfermedad Grave en Etapa Terminal	Beneficio por Enfermedades Graves	Adelanto del 50% por Enfermedad Grave
Exoneración de Primas por Invalidez Permanente		Exoneración de Primas por Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad	Exoneración de primas por incapacidad

La Positiva Vida	Mapfre Perú Compañía De Seguros Y Reaseguros	Pacífico Peruano Suiza	Rimac Seguros Y Reaseguros
Muerte Natural	Muerte Natural	Muerte Natural	Muerte Natural
Sobrevivencia	Sobrevivencia		Sobrevivencia
Muerte Accidental	Adelanto del 20% por Enfermedad oncológica	Muerte Accidental	
Pensión Educativa	Quíntuple Indemnización por Muerte Natural	Exoneración de primas por muerte natural	
Sepelio			
Pago de un máximo de 11 mensualidades por año equivalentes a la pensión vigente en el centro de estudios ante fallecimiento.		Invalidez Accidental y Desmembramiento	

*Fuente: Portales web de La Positiva Vida, Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros, Pacífico Peruano Suiza y Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

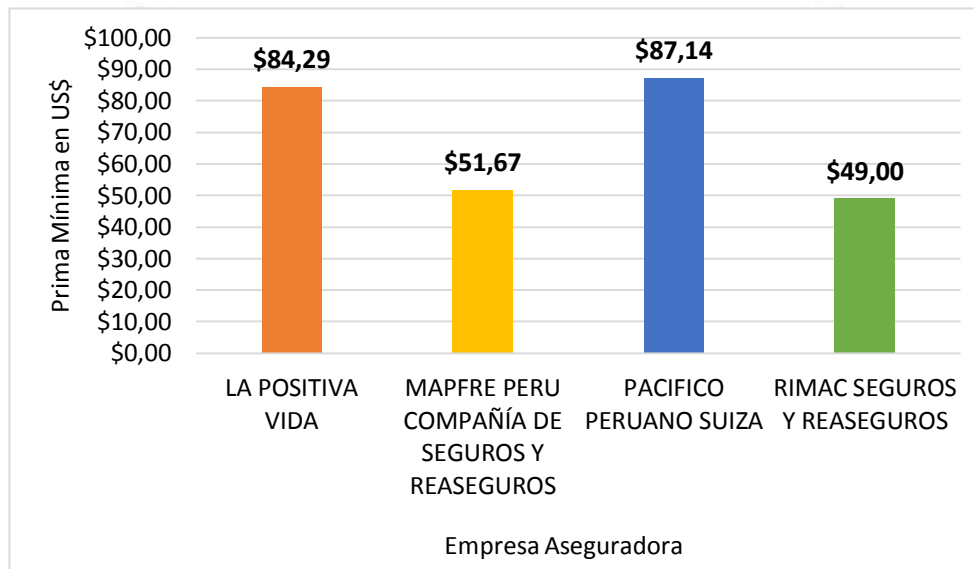
3.1.3.3 Prima mínima mensual

El cálculo de la prima mínima mensual de los productos de este tipo de seguros en la ciudad de Arequipa oscila entre los \$45.00 y \$100.00 mensuales, siendo el precio promedio de estos productos \$68.00 al mes. Los productos con prima mínima más baja son “Mujer Independiente”, “Vivamás”, “Vivaseguro” y “5 X 1” los cuales son ofertados por Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros; y “Vida con Devolución” ofertado por Rimac Seguros y Reaseguros. El producto con prima mínima más elevada dentro de esta categoría es “Devolución Total” el cual es ofertado por Pacífico Peruano Suiza.

De acuerdo al Anexo N°3 se aprecia que de los veinticinco productos que se oferta para este tipo de seguros en la ciudad de Arequipa, Rimac Seguros y Reaseguros es la empresa con primas mínimas más bajas del mercado, a diferencia de Pacífico Peruano

Suiza cuyos productos son los que tienen las más altas primas. En el Gráfico N°6 se puede apreciar el precio de la prima mínima mensual promedio para los productos de seguros de vida con componentes de ahorro que cada empresa ofrece en la ciudad de Arequipa.

Gráfico N° 6: Prima mínima mensual promedio para seguros de vida con componentes de ahorro



*Fuente: Portales web de La Positiva Vida, Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros, Pacífico Peruano Suiza y Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

3.2 Demanda de seguros de vida en las galerías comerciales de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres

Para la variable demanda se entrevistó a 349 comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres del distrito de José Luis Bustamante y Rivero. Se identificó que el 80% de comerciantes no cuenta con un seguro de vida; de estos el 86% se encuentra interesado en adquirir un seguro de vida. Tal como se aprecia en la Tabla N°7 el 20% ya poseen un seguro de vida.

Tabla N° 7 : Tenencia de seguros de vida de los comerciantes

Seguros de Vida		
	Personas	%
No tiene	279	80%
<i>Interés en adquirir</i>	239	68%
<i>No interés en adquirir</i>	40	11%
Si tiene	70	20%
TOTAL	349	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

La entrevista continuó con quienes indicaron tener un seguro de vida y con quienes no tienen pero se encuentran interesados en adquirir uno, es decir con el 89% de la muestra total, como se aprecia en la Tabla N°8.

Tabla N° 8: Ajuste de las unidades de estudio para los fines de la investigación

Ajuste de unidades de estudio		
	Personas	%
No tiene		
<i>Interés en adquirir</i>	239	68%
Si tiene	70	20%
TOTAL	309	89%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Como parte de la entrevista se les entregó a los participantes información general acerca de los tipos de seguros de vida que son ofertados en la ciudad de Arequipa. Después de dárselas a conocer se obtuvieron los datos que se presentan en la Tabla N°9. Se sabe entonces que el 45% adquiriría en primer lugar un seguro de vida entera, el 39% adquiriría un seguro con componentes de ahorro y el 16% un seguro de vida temporal.

Tabla N° 9: Prioridad para adquirir un seguro de vida

Prioridad para adquirir Seguros de Vida						
	1° Lugar		2° Lugar		3° Lugar	
Seguro de vida temporal	50	16%	119	39%	140	45%
Seguro de vida entera	140	45%	80	26%	89	29%
Seguro con componentes de ahorro	119	39%	110	36%	80	26%
TOTAL	309	100%	309	100%	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

3.2.1 Demanda de seguros de vida temporal

Del conjunto de la muestra con el que se trabajó la totalidad de la entrevista, el 16% (50 personas) presenta mayor preferencia por adquirir un seguro de vida temporal que otros tipos de seguros de vida. De este nuevo subconjunto se supo que el 20% ya cuenta con algún seguro de este tipo, como se observa en la Tabla N°10.

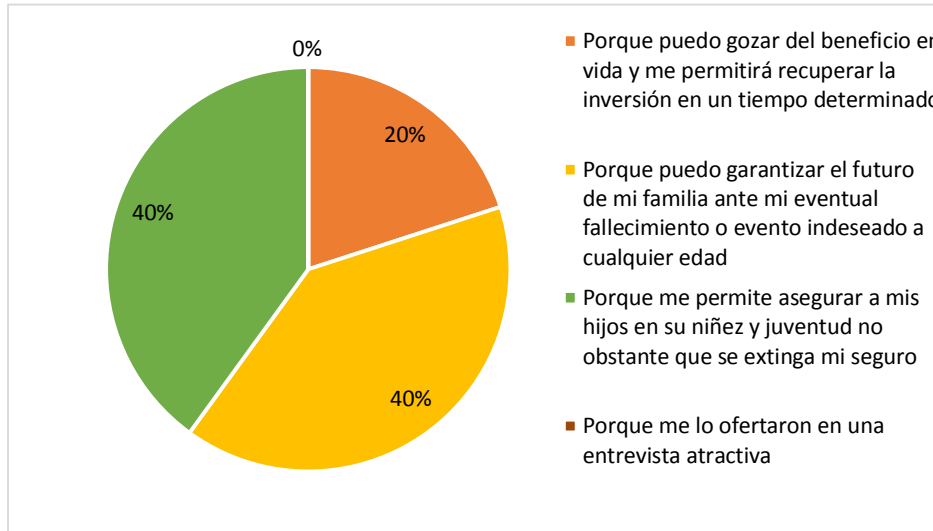
Tabla N° 10: Entrevistas para la demanda de seguros de vida temporal

Entrevistas		
	Personas	%
No tiene		
<i>Interés en adquirir</i>	40	80%
Si tiene	10	20%
TOTAL	50	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Como parte de la investigación se quiso conocer la razón en la que basaron sus prioridades. Se puede apreciar en el Gráfico N°7 que el 20% de este conjunto de la muestra realizó su elección considerando que podrán gozar del beneficio en vida y les permitirá recuperar la inversión en un tiempo determinado, el 40% considera que pueden garantizar el futuro de su familia ante su eventual fallecimiento o evento indeseado a cualquier edad, y otro 40% porque les permite asegurar a sus hijos en su niñez y juventud no obstante se extinga el seguro.

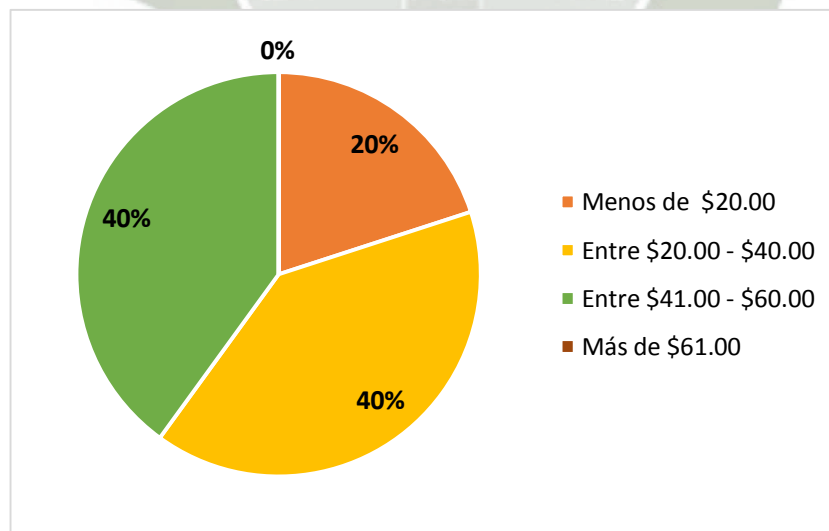
Gráfico N° 7: Razón principal de la elección de un seguro de vida temporal



*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

En el Gráfico N°8 se presenta datos acerca de cuanto están dispuestos a pagar o ya pagan mensualmente por un seguro de vida temporal. Un 20% indicó que está dispuesto a destinar menos de \$20.00 al mes, el 40% está dispuesto a pagar entre \$20.00 y \$40.00 al mes, y otro 40% paga o podría pagar entre \$41.00 y \$60.00.

Gráfico N° 8: Asignación económica promedio mensual para un seguro de vida temporal



*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

3.2.2 Demanda de seguros de vida entera

Del conjunto de la muestra con el que se trabajó la totalidad de la entrevista, el 45% (140 personas) presenta mayor preferencia por adquirir un seguro de vida entera que otros tipos de seguros de vida. De este nuevo subconjunto se supo que el 21% ya cuenta con algún seguro de este tipo, como se observa en la Tabla N° 11.

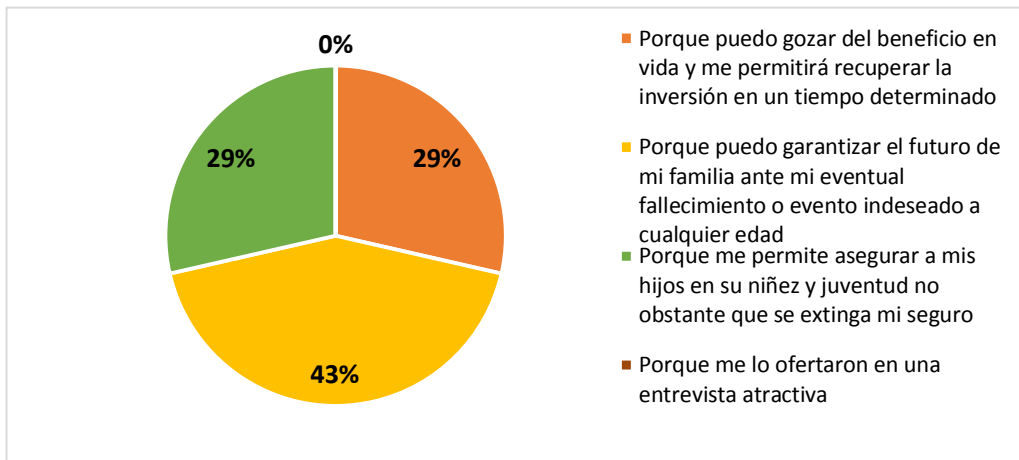
Tabla N° 11: Entrevistas para la demanda de seguros de vida entera

Entrevistas		
	Personas	%
No tiene		
<i>Interés en adquirir</i>	110	79%
Si tiene		
TOTAL	140	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Como parte de la investigación se quiso conocer la razón en la que basaron sus prioridades. Se puede apreciar en el Gráfico N°9 que el 29% de este conjunto de la muestra realizó su elección considerando que podrán gozar del beneficio en vida y les permitirá recuperar la inversión en un tiempo determinado, el 43% considera que pueden garantizar el futuro de su familia ante su eventual fallecimiento o evento indeseado a cualquier edad, y otro 29% porque les permite asegurar a sus hijos en su niñez y juventud no obstante se extinga el seguro.

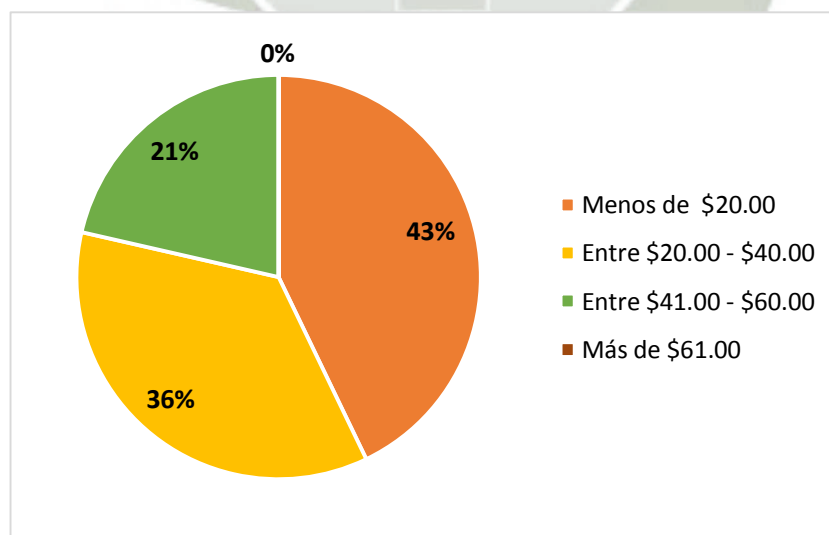
Gráfico N° 9: Razón principal de la selección de un seguro de vida entera



*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

En el Gráfico N°10 se presenta datos acerca de cuanto están dispuestos a pagar o ya pagan mensualmente por un seguro de vida entera. El 43% indicó que está dispuesto a destinar menos de \$20.00 al mes, 36% está dispuesto a pagar entre \$20.00 y \$40.00 al mes, y otro 21% paga o podría pagar entre \$41.00 y \$60.00.

Gráfico N° 10: Asignación económica promedio mensual para el seguro de vida entera



*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

3.2.3 Demanda de seguros de vida con componentes de ahorro

Del conjunto de la muestra con el que se trabajó la totalidad de la entrevista, el 39% (119 personas) presenta mayor preferencia por adquirir un seguro de vida con componentes de ahorro que otros tipos de seguros de vida. De este nuevo subconjunto se supo que el 25% ya cuenta con algún seguro de este tipo, como se observa en la Tabla N°12.

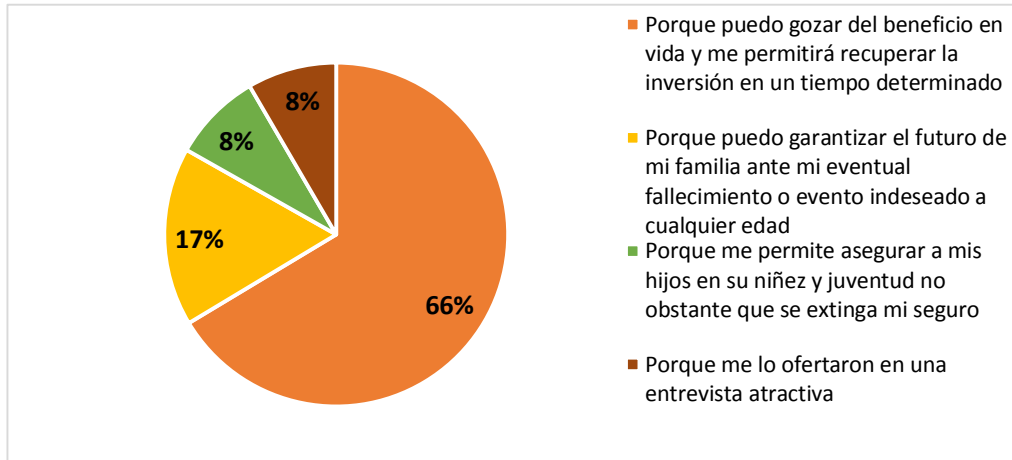
Tabla N° 12: Entrevistas para la demanda de seguros de vida con componentes de ahorro

Entrevistas		
	Personas	%
No tiene		
<i>Interés en adquirir</i>	89	75%
Si tiene		
	30	25%
TOTAL	119	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Como parte de la investigación se quiso conocer la razón en la que basaron sus prioridades. Se puede apreciar en el Gráfico N°11 que el 66% de este conjunto de la muestra realizó su elección considerando que podrán gozar del beneficio en vida y les permitirá recuperar la inversión en un tiempo determinado, el 17% considera que pueden garantizar el futuro de su familia ante su eventual fallecimiento o evento indeseado a cualquier edad, 8% porque les permite asegurar a sus hijos en su niñez y juventud no obstante se extinga el seguro, y otro 8% indicaron adquirirlo porque se los ofrecieron en una entrevista atractiva.

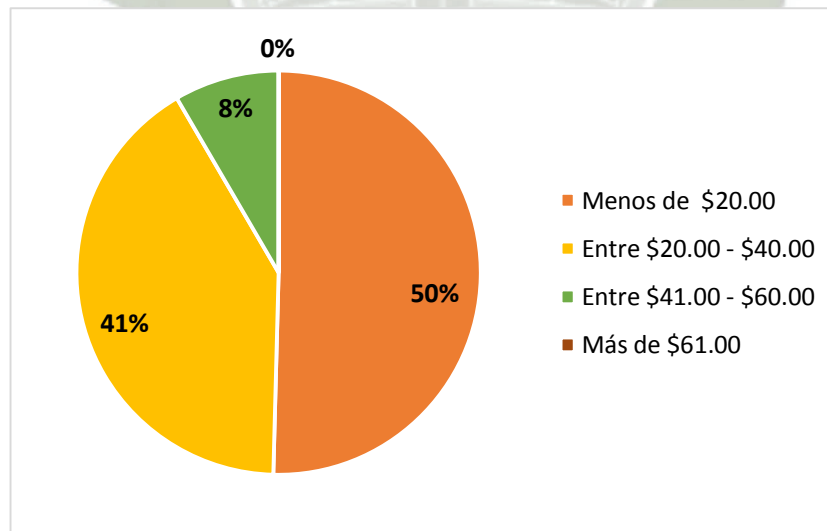
Gráfico N° 11: Razón principal de la elección de un seguro de vida con componentes de ahorro



*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

En el Gráfico N°12 se presenta datos acerca de cuanto están dispuestos a pagar o ya pagan mensualmente por un seguro de vida con componentes de ahorro. El 50% indicó que está dispuesto a destinar menos de \$20.00 al mes, 41% está dispuesto a pagar entre \$20.00 y \$40.00 al mes, y otro 8% paga o podría pagar entre \$41.00 y \$60.00.

Gráfico N° 12: Asignación económica promedio mensual para un seguro de vida con componentes de ahorro



*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

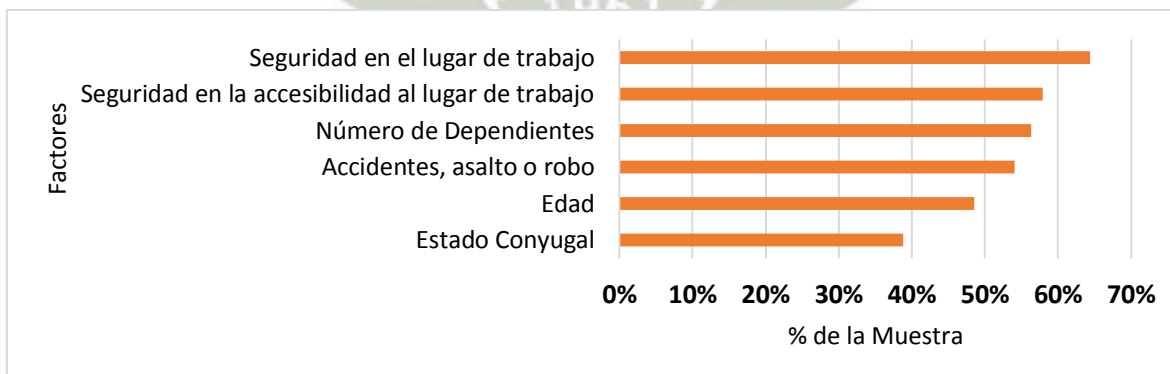
3.3 Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida en las galerías comerciales de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres

Como parte de la investigación, se quiso conocer los factores tanto personales y familiares como laborales y de contexto que intervienen en la demanda de seguros de vida del conjunto de la muestra con el que se trabajó la totalidad de la entrevista, es decir el 89% de la muestra total (309 personas).

El Gráfico N°13 representa una conjunción de los factores familiares y personales con los laborales y de contexto, se aprecia de esta manera que los factores intervinientes de mayor significado en la demanda de seguros de vida en las galerías comerciales de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres son de carácter laboral y de contexto.

El factor personal familiar con mayor significancia en la demanda de seguros de vida es el número de dependientes, ya que el 56% de los entrevistados considera que este factor influyó o influiría en la adquisición de un seguro de vida. El 49% consideró que la edad influyó o influiría también, seguido del estado conyugal el cual solo fue considerado como factor de influencia por el 39% del grupo. Respecto a los factores laborales y de contexto y tal como se aprecia en el Gráfico N°13, la seguridad en la accesibilidad al lugar de trabajo fue considerada como factor interviniente en la adquisición de un seguro de vida. El 54% considera los accidentes, asalto o robo como un factor interviniente en la adquisición en el seguro de vida.

Gráfico N° 13: Influencia de factores personales y familiares y de factores laborales y de contexto en la adquisición de seguros de vida



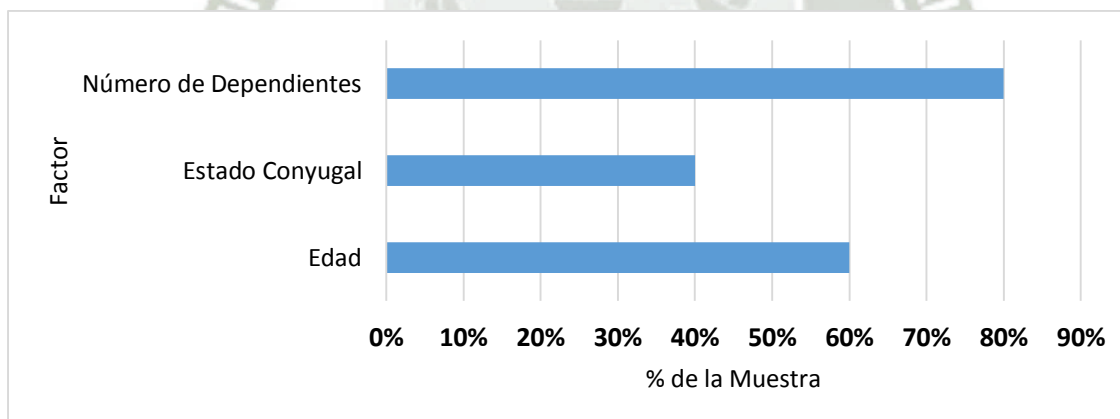
*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

3.3.1 Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida temporal

Del conjunto de la muestra con el que se trabajó la totalidad de la entrevista, el 16% (50 personas) presenta mayor preferencia por adquirir un seguro de vida temporal que otros tipos de seguros de vida o ya cuenta con algún seguro de este tipo. Como parte de la investigación se quiso conocer los factores tanto personales y familiares como laborales y de contexto que intervienen en la demanda de este tipo de seguros.

Se aprecia en el Gráfico N°14 que el factor personal familiar con mayor influencia en la demanda de seguros de vida temporales es el número de dependientes, ya que el 80% del grupo considera que este factor influyó o influiría en la adquisición de un seguro de vida temporal. El 60% consideró que la edad influyó o influiría también, siendo este el segundo factor que representa mayor influencia; seguido del estado conyugal el cual solo fue considerado como factor de influencia por el 40% del grupo.

Gráfico N° 14: Influencia de factores personales y familiares en la adquisición de seguros de vida temporal

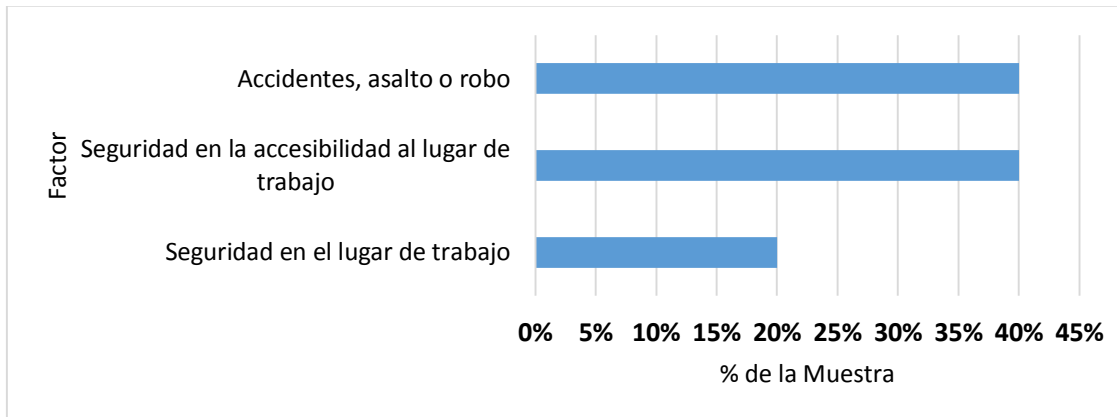


*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Respecto a los factores laborales y de contexto y tal como se aprecia en el Gráfico N°15 se tiene que los factores con mayor influencia en la demanda de seguros de vida temporal son los accidentes, asalto o robo y la seguridad en la accesibilidad al lugar de trabajo, ya que el 40% (para cada uno) considera que estos factores influyeron o influirían en la

adquisición de un seguro de vida temporal. Tan solo el 20% considera la seguridad en el lugar de trabajo como un factor de influencia en la adquisición en el seguro de vida.

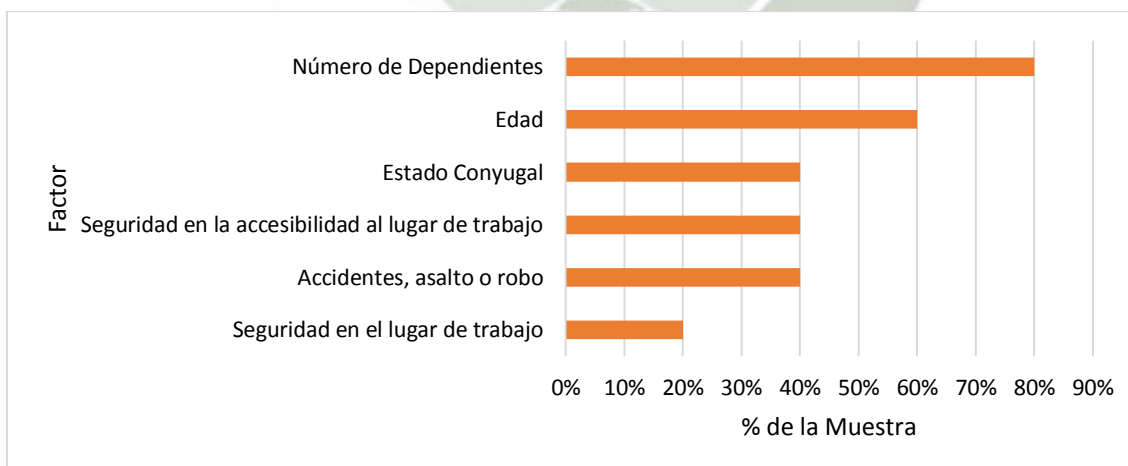
Gráfico N° 15: Influencia de factores laborales y de contexto en la adquisición de seguros de vida temporal



*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

El Gráfico N° 16 representa una conjunción de los factores familiares y personales con los laborales y de contexto, se aprecia de esta manera que los factores intervinientes de mayor significado en la demanda de este tipo de seguro de vida son de carácter personal y familiar.

Gráfico N° 16: Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida temporal



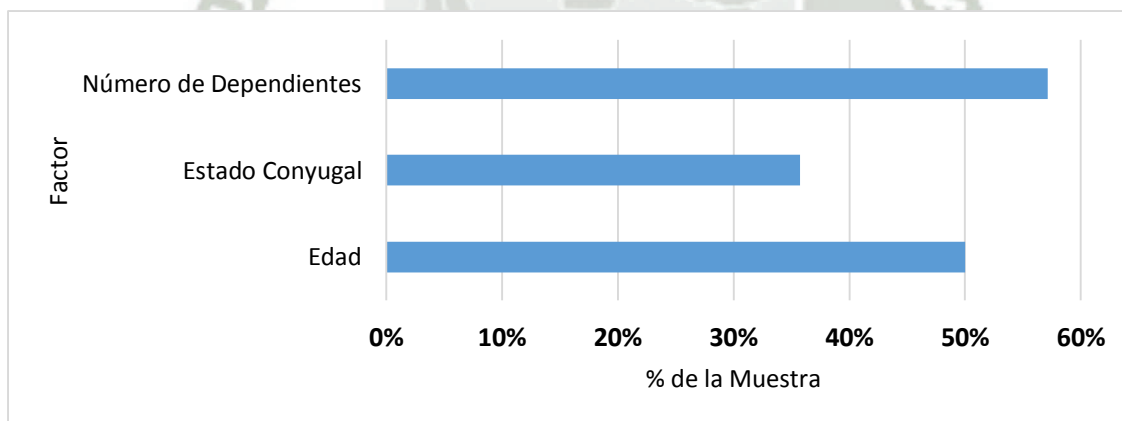
*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

3.3.2 Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida entera

Del conjunto de la muestra con el que se trabajó la totalidad de la entrevista, el 45% (140 personas) presenta mayor preferencia por adquirir un seguro de vida entera que otros tipos de seguros de vida o ya cuenta con algún seguro de este tipo. Como parte de la investigación se quiso conocer los factores tanto personales y familiares como laborales y de contexto que intervienen en la demanda de este tipo de seguros.

Se aprecia en el Gráfico N°17 que el factor personal familiar con mayor influencia en la demanda de seguros de vida entera es el número de dependientes, ya que el 57% del grupo considera que este factor influyó o influiría en la adquisición de un seguro de vida entera. El 50% consideró que la edad influyó o influiría también, siendo este el segundo factor que representa mayor influencia; seguido del estado conyugal el cual solo fue considerado como factor de influencia por el 36% del grupo.

Gráfico N° 17: Influencia de factores personales y familiares en la adquisición de seguros de vida entera

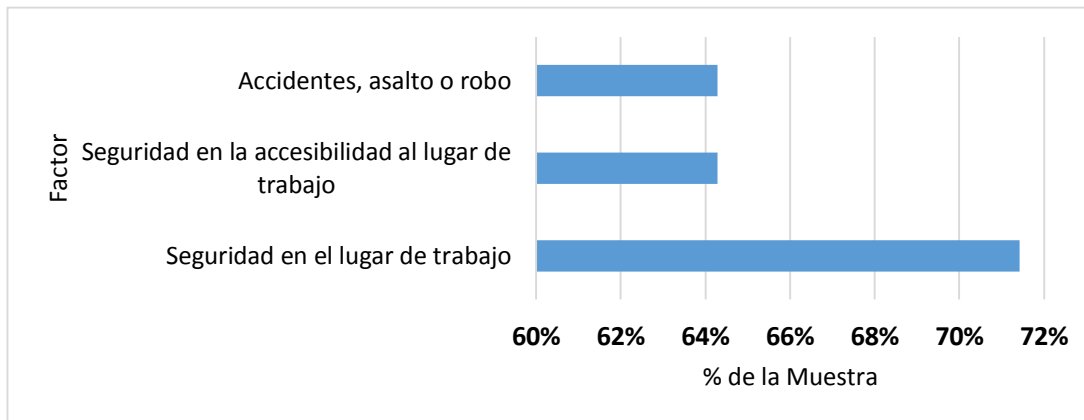


*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Respecto a los factores laborales y de contexto y tal como se aprecia en el Gráfico N°18 se tiene que el factor con mayor influencia en la demanda de seguros de vida entera es la seguridad en el lugar de trabajo, ya que el 71% del grupo considera que este factor influyó o influiría en la adquisición de un seguro de vida entera. El 64% considera la seguridad

en el lugar de trabajo como un factor de influencia en la adquisición en el seguro de vida, y otro porcentaje igual considera a los accidentes, asalto o robo como un factor de influencia.

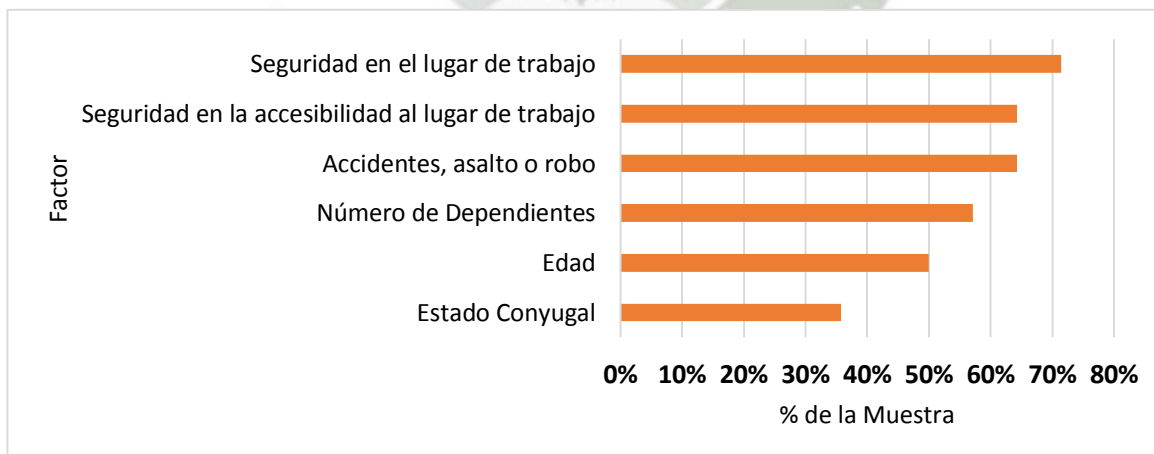
Gráfico N° 18: Influencia de factores laborales y de contexto en la adquisición de seguros de vida entera



*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

El Gráfico N° 19 representa una conjunción de los factores familiares y personales con los laborales y de contexto, se aprecia de esta manera que los factores intervinientes de mayor significado en la demanda de este tipo de seguro de vida son de carácter laboral y de contexto.

Gráfico N° 19: Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida entera



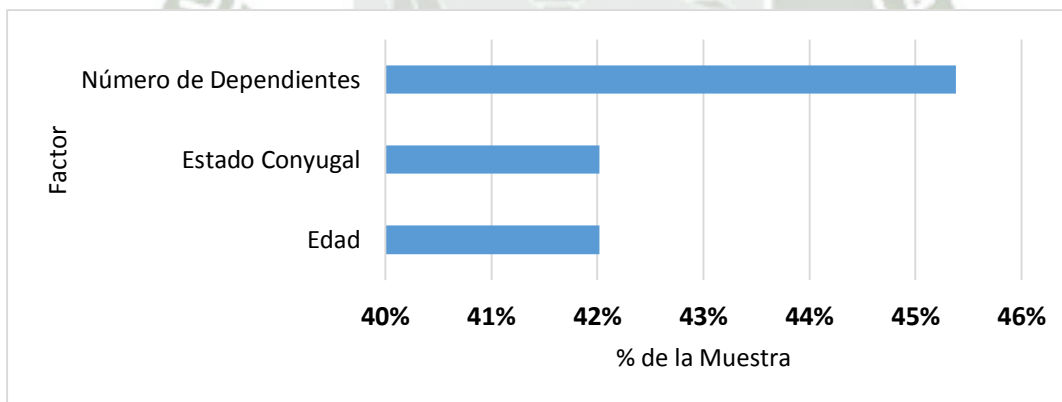
*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

3.3.3 Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida con componentes de ahorro

Del conjunto de la muestra con el que se trabajó la totalidad de la entrevista, el 39% (119 personas) presenta mayor preferencia por adquirir un seguro de vida con componentes de ahorro que otros tipos de seguros de vida o ya cuenta con algún seguro de este tipo. Como parte de la investigación se quiso conocer los factores tanto personales y familiares como laborales y de contexto que intervienen en la demanda de este tipo de seguros.

Se aprecia en el Gráfico N° 20 que el factor personal familiar con mayor influencia en la demanda de seguros de vida con componentes de ahorro es el número de dependientes, ya que el 45% del grupo considera que este factor influyó o influiría en la adquisición de un seguro de vida con componentes de ahorro. El 42% consideró que la edad influyó o influiría también, siendo este el segundo factor que representa mayor influencia; también otro 42% del grupo consideró al estado conyugal como factor de influencia.

Gráfico N° 20: Influencia de factores personales y familiares en la adquisición de seguros de vida con componentes de ahorro

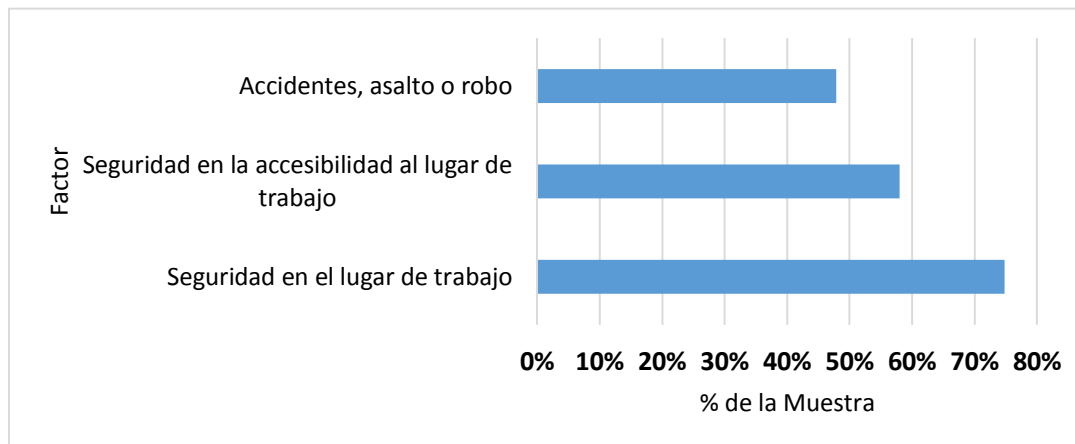


*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Respecto a los factores laborales y de contexto y tal como se aprecia en el Gráfico N° 21 se tiene que el factor con mayor influencia en la demanda de seguros de vida con componentes de ahorro es la seguridad en el lugar de trabajo, ya que el 75% del grupo considera que este factor influyó o influiría en la adquisición de un seguro de vida con

componentes de ahorro. El 58% considera la seguridad en el lugar de trabajo como un factor de influencia en la adquisición en el seguro de vida. Y el 48% considera a los accidentes, asalto o robo como un factor de influencia en la adquisición en el seguro de vida.

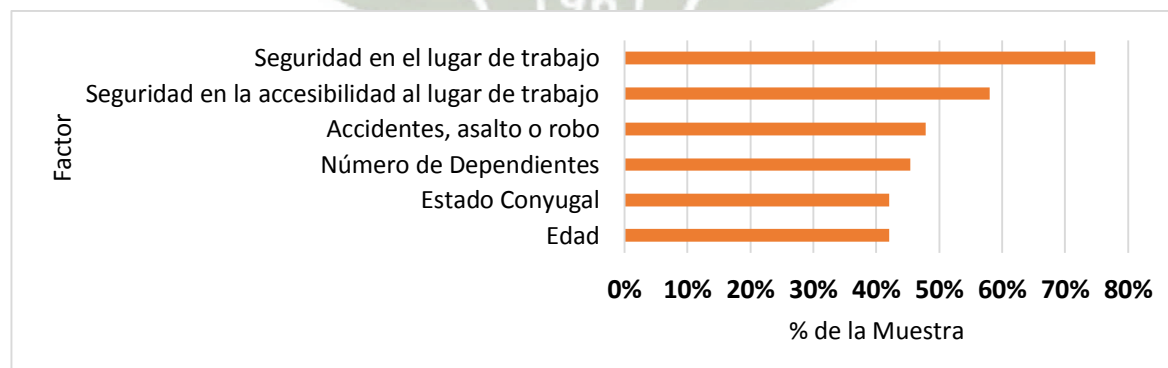
Gráfico N° 21: Influencia de factores laborales y de contexto en la adquisición de seguros de vida con componentes de ahorro



*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

El Gráfico N° 22 representa una conjunción de los factores familiares y personales con los laborales y de contexto, se aprecia de esta manera que los factores intervinientes de mayor significado en la demanda de este tipo de seguro de vida son de carácter laboral y de contexto.

Gráfico N° 22: Factores intervinientes en la demanda de seguros de vida con componentes de ahorro

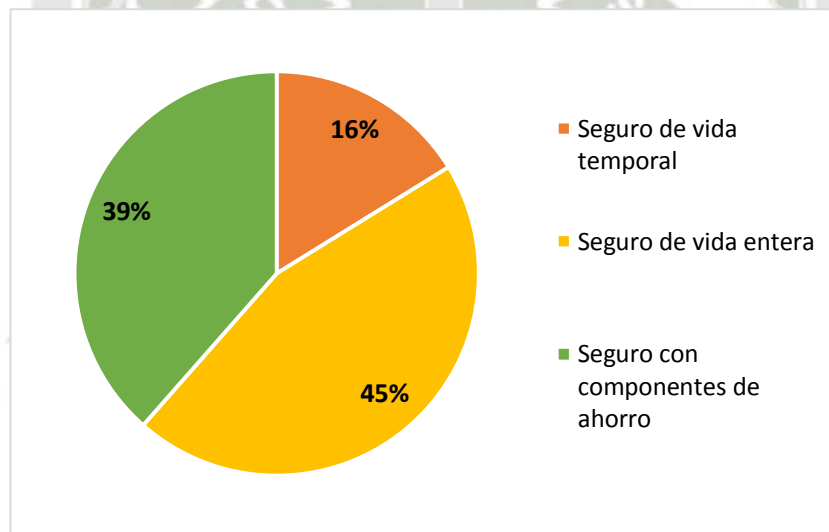


*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

3.4 Relación entre oferta y demanda de seguros de vida en las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres

De acuerdo a los resultados de la investigación se sabe que el 89% de los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres ya cuenta con un seguro de vida (20%), o no tiene pero estaría interesado en adquirir alguno (68%). Tal como se muestra en el Grafico N°23 del 89% de la muestra total, el 45% muestra más interés en los seguros de vida entera, 39% en seguros con componentes de ahorro y el 16% en seguros de vida temporal.

Gráfico N° 23: Seguros de vida de interés de los comerciantes de las galerías de la plataforma Andrés Avelino Cáceres



*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

3.4.1 Relación entre oferta y demanda de seguros de vida temporal

Los interesados en los seguros de vida temporal son 50 personas de las 309 que ya tienen o que podrían estar interesadas en adquirir un seguro. De este conjunto, el 40% está dispuesto a destinar entre \$20.00 y \$40.00, otro 40% a destinar entre \$40.00 y \$60.00 por un seguro de vida de este tipo.

Para los seguros de vida temporal, existen actualmente doce productos que son ofrecidos por tres empresas aseguradoras en la ciudad de Arequipa, tienen en común las coberturas ante muerte natural, muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente o por enfermedad; y están disponibles a primas con un costo promedio de \$50.00.

Se aprecia de esta manera que si existe en la ciudad de Arequipa una oferta de seguros de vida temporal lo suficientemente atractiva para este segmento de la población, el precio promedio de los productos de este tipo de seguros está dentro del rango del monto que los adquirentes podrían destinar mensualmente. Las coberturas les ofrecen respaldo que velan por el bienestar familiar ante eventuales acontecimientos de salud o laborales.

3.4.2 Relación entre oferta y demanda de seguros de vida entera

Los interesados en los seguros de vida entera son 140 personas de las 309 que ya tienen o que podrían estar interesadas en adquirir un seguro. De este conjunto, el 43% está dispuesto a destinar menos de \$20.00 mensuales, 36% a destinar entre \$20.00 y \$40.00 por un seguro de vida de este tipo, y tan solo el 21% destinaría entre \$40.00 y \$60.00.

Para los seguros de vida entera, existen actualmente cinco productos que son ofrecidos por dos empresas aseguradoras en la ciudad de Arequipa, tienen en común las coberturas ante muerte natural y adelantos por enfermedades terminales o graves; y están disponibles a primas con un costo promedio mensual de \$76.00.

Se aprecia de esta manera que no existe en la ciudad de Arequipa una oferta de seguros de vida entera lo suficientemente atractiva para este segmento de la población, pues el precio promedio de los productos de este tipo de seguros supera el límite del monto que los adquirentes podrían destinar mensualmente.

3.4.3 Relación entre oferta y demanda de seguros de vida con componentes de ahorro

Los interesados en los seguros de vida entera son 119 personas de las 309 que ya tienen o que podrían estar interesadas en adquirir un seguro. De este conjunto, el 50% está dispuesto a destinar menos de \$20.00 mensuales, 41% a destinar entre \$20.00 y \$40.00 por un seguro de vida de este tipo, y tan solo el 8% destinaría entre \$40.00 y \$60.00.

Para los seguros de vida con componentes de ahorro, existen actualmente veinticinco productos que son ofrecidos por las cuatro empresas aseguradoras que operan en la ciudad de Arequipa, tienen en común las coberturas ante muerte natural, indemnización por muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente o por enfermedad; y están disponibles a primas con un costo promedio mensual de \$68.00.

Se aprecia de esta manera que no existe en la ciudad de Arequipa una oferta de seguros de vida con componentes de ahorro lo suficientemente atractiva para este segmento de la población, debido a que el precio promedio de los productos de este tipo de seguros supera el límite del monto que la mayoría de los posibles adquirentes podrían destinar mensualmente.

Conclusiones

Primera:

Las características con las que se presenta la oferta de seguros de vida en la ciudad de Arequipa son diversificadas por empresas aseguradoras: La Positiva Vida, Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros, Pacífico Peruano Suiza y Rimac Seguros y Reaseguros. La prima promedio mensual de los productos que se ofrecen es de \$65.00. Todas las aseguradoras, para sus productos ofertan coberturas por muerte natural, muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad y enfermedades graves.

Segunda:

Las características con las que se presenta la demanda de seguros de vida en la mayoría de comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres están referidas a seguros de vida entera y por estos productos están dispuestos a pagar en promedio menos de \$20.00 mensuales.

Tercera:

La relación entre la oferta y la demanda de seguros de vida en comerciantes de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres se presenta en forma diferenciada según el tipo de seguro: para el caso de seguro de vida temporal es atractiva, y para los casos de seguros de vida entera y de seguros de vida con componentes de ahorro es insuficientemente atractiva.

Cuarta:

Los factores intervinientes de mayor significado en la demanda de seguros de vida en comerciantes de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres se presentan en forma diferenciada según el tipo de seguro: para el caso de seguro de vida temporal son los factores de carácter personal y familiar, y para los casos de seguros de vida entera y de seguros de vida con componentes de ahorro son los factores laborales y de contexto. En los

tres tipos de seguros se observa con mayor significado para la demanda el número de personas dependientes del comerciante.

Quinta:

La primera suposición de la hipótesis que propone que la oferta de seguros de vida no se ajusta plenamente a la demanda queda demostrada en toda su extensión. La segunda suposición de la hipótesis que propone que los factores intervinientes de mayor significado son los de carácter personal y familiar no queda demostrada en toda su extensión.



Recomendaciones

1. Las empresas aseguradoras que ofertan seguros de vida en la ciudad de Arequipa es conveniente que mejoren los productos básicamente en relación a los seguros de vida temporal en aspectos como las coberturas, indemnizaciones y primas.
2. Es pertinente que las empresas aseguradoras inviertan recursos y esfuerzos orientados a brindar educación financiera a segmentos de la población como el analizado en la presente investigación, dado que se trata de estratos que cuentan con recursos económicos, y por insuficiente capacitación no los canalizan adecuadamente.
3. Es conveniente que las empresas aseguradoras realicen periódicamente estudios de mercado para este tipo de productos, cuyos resultados orienten de mejor forma las decisiones que sobre el tema deben adoptar.
4. Las empresas aseguradoras a fin de promover sus productos en diferentes segmentos deben utilizar técnicas de publicidad que en forma sencilla los promuevan y detallen sus características y ventajas, complementando la acción con visitas explicativas de carácter personal.
5. El estudio investigativo desarrollado podría servir de antecedente para futuras investigaciones en otros segmentos sociales o sectores comerciales y de servicios, lo que posibilitaría que los resultados puedan generalizarse.

Bibliografía

Leyes:

Congreso de la República del Perú. (24 de mayo de 2013) Artículo 345. *Ley General de Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. [Ley N° 26702]. Recuperado de <http://www.bn.com.pe/transparenciabn/transparencia-financiera/ResolucionSBS3199-2013-SBS.pdf>

Congreso de la República del Perú. (14 de agosto de 2010). Artículo 1. *Código de protección y defensa del consumidor*. [Ley N° 29571]. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

Congreso de la República del Perú. (14 de agosto de 2010). Artículo 1. *Código de protección y defensa del consumidor*. [Ley N° 29571]. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

Congreso de la República del Perú. (29 de octubre de 2009) Artículo 334. *Ley General de Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. [Ley N° 26702]. Recuperado de http://www.assalweb.org/assal_nueva/docs_grupos/20120720183802.pdf

Congreso de la República del Perú. (16 de diciembre de 1996) Artículo 3. *Ley General de Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. [Ley N° 26702]. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/\\$FILE/26702.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/$FILE/26702.pdf)

Libros:

Andrade, S. (2002). *Normas Internacionales de Contabilidad*. Lima: Lucero.

Andrade, S. (2006). *Diccionario de Economía*. Lima: Editorial Andrade.

Caballero Sánchez, E. (1997). *El Consumidor de Seguros: protección y defensa*. Madrid: Editorial FME.

Diaz Gomez, M., Miguelez del Rio, C., & Diaz Gomez, E. (2012). *Reflexiones sobre el anteproyecto de ley de contrato de seguro y la designación del beneficiario en el seguro sobre la vida*. Pecunia: Revista de la facultad de Ciencias Economicas y Empresariales.

Fisher, L. & Espejo, J. (2004). *Mercadotecnia*. México: McGraw-Hill.

Kotler, P. & Keller, K. (2002). *Dirección de Marketing*. México: Pearson.

Malhotra, Naresh K. (1997). *Investigación de Mercados, Un Enfoque Práctico*. Traducido por Verónica de parres Cárdenas. Prentice Hall Hispanoamericana S.A

Marthans, C. (2007). *Seguros y Reaseguros*. Lima: San Marcos.

Paredes Núñez, Julio Ernesto. (2016). *Manual para la investigación científica*. 11ma edición. Arequipa: Editorial UCSM.

Rodriguez Pastor, C. (2007). *Derecho de Seguros y Reaseguros*. Lima: Cultural Cuzco.

San Antonio, M. (s.f.). El Sector Asegurador. En *Compendio de Derecho Financiero y Sistema Fiscal Español*. Ministerio de Economía y Hacienda.

Entrada de Blog:

Martinez, M. (2012). *Educacion Bancaria*. Obtenido de <https://educacionbancaria.wordpress.com/>

Quiron Prevención. (2017) ¿Qué es la seguridad en el trabajo? [Entrada de blog]. Recuperado de <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/seguridad-trabajo>

Sitios Web:

Asociación Peruana de Empresas de Seguros. (s.f.). Orientación. Recuperado de <https://www.apeseg.org.pe/orientacion/>

Cuidado de Salud. (s.f.). ¿Qué es un dependiente? Recuperado de <https://www.cuidadodesalud.gov/es/help/what-is-a-dependent/>

Economía simple. (s.f.). Definición de Target. Recuperado de <https://www.economiasimple.net/glosario/target>

Enciclopedia Financiera. (s.f.). Instrumentos financieros. Recuperado de <https://www.encyclopediainanciera.com/instrumentos-financieros.htm>

Explora Seguros. (25-11-2014). La prima en los seguros, ¿Qué es? Recuperado de <http://www.exploraseguros.es/la-prima/>

Gran Rico, F. (s.f.). Prima de seguros. Recuperado de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/prima-de-seguros.html>

La Positiva Seguros Y Reaseguros. (2017). “Seguros de Vida”. En: La Positiva Seguros. Recuperado de <https://www.lapositiva.com.pe/wps/webcorporativa/principal/seguros/seguros-de-vida/699/c-699>

Mapfre. (s.f.). ¿Qué factores influyen al contratar un seguro de vida? Recuperado de <https://www.mapfre.es/seguros/particulares/vida-accidentes/faqs/factores-contratar-seguro-vida.jsp>

Mapfre Perú Compañía De Seguros Y Reaseguros, (2017). “Seguro de Vida”. En: Mapfre. Recuperado de <https://www.mapfre.com.pe/seguros-pe/personas/seguro-de-vida/>

Pacífico Peruano Suiza. (2017). “Seguros de Vida”. En: Pacífico. Recuperado de <http://www.pacifico.com.pe/seguros/vida>

Perez Porto, J., & Merino, M. (2008). *Definicion.de*. Recuperado el 29 de 05 de 2018, de Definicion.de: Definicion de seguro de vida: <https://definicion.de/seguro-de-vida/>

Punto Seguro. (s.f.). Coberturas del Seguro de Vida. Recuperado de <https://www.puntoseguro.com/coberturas-seguro-de-vida/>

Rimac Seguros y Reaseguros. (2017). “Seguros de Vida”. En: Rimac Seguros. Recuperado de <http://www.rimac.com.pe/personas-vida>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.). Contratación de Seguros. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-de-seguros/contratacion-de-seguros/contrato-de-seguro>

SBS. (s.f.). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Obtenido de Otros Seguros: <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-de-seguros/otros-seguros/seguro-de-vida>

Material Audiovisual:

ABAD, Eduardo

2008 Instrumentos financieros aspectos generales según el nuevo plan general de contabilidad. Archivo de Power Point. Madrid 2008. pp. 1-50.

Artículos Inéditos:

Albarrán, I. (2000). *Mercado de seguros: oferta y demanda. ¿Cómo operan y se caracterizan?* Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, España.



Anexos



Anexo N° 1

Proyecto de investigación

1. PLANEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Problema:

Relación entre oferta y demanda de seguros de vida y factores intervinientes de la demanda, en las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres del distrito de José Luis Bustamante y Rivero. Arequipa 2017.

1.2. Descripción:

La demanda de seguros de vida se origina en personas que buscan reducir el impacto económico que una circunstancia adversa o imprevista pueda afectar su vida y la de sus familiares. Por otro lado, la oferta se compone de las compañías de seguros de vida que ofrecen las coberturas del caso.

En la ciudad de Arequipa son cuatro las empresas aseguradoras que ofrecen diversas modalidades de seguros de vida (La Positiva Seguros y Reaseguros, Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros, Pacífico Peruano Suiza y Rimac Seguros y Reaseguros). El vicepresidente del subcomité de corredores de seguros de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa, Víctor Andrés La Rosa Buckley (2016), indica que “en Arequipa las dificultades de la población para el acceso a los seguros que se presentan son la falta de presupuesto para la contratación de seguros, la desconfianza hacia las compañías de seguros o hacia el sistema y, sobre todo, la falta de información”. Los aspectos mencionados anteriormente se ven reflejados en las decisiones financieras de la población, dentro de ella, los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres. Es así que son diversos los factores que influyen en la demanda de seguros de vida y dentro de ellos, uno de los principales es el ingreso, pues la demanda por cualquier bien o servicio depende no solo de su precio, sino también del ingreso del individuo

(Salvatore, 1976). Otros factores importantes a considerar son los personales familiares y contextuales, aspectos que son abordados en la presente investigación.

Las empresas aseguradoras deberían tener una comprensión plena de cuales son aquellos factores específicos que influyen en la demanda de seguros de vida. De lo contrario, las empresas ofertantes estarían desaprovechando de atender a un importante segmento del mercado, es decir los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres, lujo que hoy en día no se pueden dar.

Este tipo de productos financieros incluyen una rentabilidad deseada para las compañías que los atienden por un lado y por el otro lado, el respaldo económico de los clientes ante una situación no deseada.

El cambio en el comportamiento del consumidor pone sobre la mesa diversas interrogantes acerca de las relaciones entre la oferta y la demanda de seguros de vida y de los factores que determinan la demanda de seguro de vida. Se presenta un reto para las empresas de seguros y a la vez una gran oportunidad para poder desarrollar seguros de vida con las coberturas y beneficios realmente demandados por el público.

Investigar ambos aspectos brindarán la información necesaria para promover el crecimiento de la industria de seguros, a la luz de la seguridad del cliente lo cual se coadyuvará a la prosperidad en el país.

1.2.1. Campo, área y línea de investigación

Campo: Ciencias Económico Administrativas

Área: Ingeniería Comercial

Línea: Recursos Humanos

1.2.2. Nivel y tipo de investigación

El nivel de problema de la presente investigación es descriptivo, relacional y explicativo, ya que busca describir las características de la oferta y demanda de seguros de vida y sus aspectos relacionales. Es explicativo porque se busca explicar y determinar cuáles son los factores que más influyen en la demanda de seguros de vida en las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres del distrito de José Luis Bustamante y Rivero.

El tipo de investigación es documental en cuanto a recolección de información sobre la oferta de seguros de vida, y de campo en cuanto a la información de la demanda y sus factores intervinientes.

1.2.3. Variables

a) Análisis de Variables:

Variable Independiente:

“Oferta de seguros de vida”

Variables Dependientes:

“Demanda de seguros de vida”

b) Operacionalización de Variables:

Variables	Indicadores	Subindicadores
VARIBLE INDEPENDIENTE: Oferta de seguros de vida	Compañías que venden seguros de vida	Ramos y productos
	Prima de los seguros de vida	Dólares
	Coberturas ofrecidas para seguros de vida	Tipo

Variables	Indicadores	Subindicadores
<p>VARIABLE DEPENDIENTE: Demanda de seguros de vida</p>	Condiciones de la demanda	<p>Tipo de seguro de interés</p> <p>Monto a pagar como prima mínima</p>
	Factores intervinientes de la demanda	<p>Factores personales y familiares</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Edad ○ Estado Conyugal ○ Número de dependientes <p>Factores laborales y de contexto</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Seguridad en el lugar de trabajo ○ Seguridad en la accesibilidad al lugar de trabajo ○ Accidentes, asalto o robo

1.2.4. Interrogantes Básicas

- ¿Cuáles son las características con las que se presenta la oferta de seguros de vida en la ciudad de Arequipa?
- ¿Cuáles son las características con las que se presenta la demanda de seguros de vida en los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres?
- ¿Cuáles son los factores intervinientes en la demanda de seguros de vida en los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres?
- ¿Cómo se relaciona la oferta con la demanda de seguros de vida en los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres?

1.3. Justificación

Relevancia Empresarial:

Esta investigación posee relevancia empresarial, porque la determinación de los factores que influyen en la demanda de los seguros de vida por parte de los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres permitirá que las empresas aseguradoras orienten adecuadamente sus esfuerzos en este aspecto, y así lograr los objetivos que tengan planteados, como incrementar la demanda de estos.

Relevancia Social:

El planteamiento del problema se caracteriza por tener una justificación de ámbito social, ya que las empresas aseguradoras tendrán mayor conocimiento de los factores que influyen en la demanda de seguros de vida. Por consecuencia, la demanda de seguros de vida incrementará, beneficiando a un segmento de la población arequipeña, ya que les brindara tranquilidad y bienestar.

Relevancia Económica:

El estudio también considera un planteamiento de problema de enfoque económico, ya que al obtener los factores que influyen en la demanda de seguros de vida, ésta se podrá incrementar, teniendo un efecto positivo en la economía arequipeña. También, se podrá generar puestos de trabajo en las empresas aseguradoras, ya que el estudio puede ser aplicado a segmentos de similar contexto y de esta forma las compañías prestadoras de seguros podrán identificar segmentos potenciales que aún no son atendidos adecuadamente.

1.4. Objetivos

Objetivo General:

Establecer la relación que existe entre la oferta y demanda de seguros de vida e identificar los factores intervinientes en la demanda de seguros de vida en las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres durante el 2017.

Objetivos Específicos:

- Identificar las características con las que se presenta la oferta de seguros de vida en la ciudad de Arequipa durante el 2017.
- Identificar las características con las que se presenta la demanda de seguros de vida en de los comerciantes de las galerías comerciales de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres durante el 2017.
- Identificar los factores intervinientes en la demanda de seguros de vida de los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres durante el 2017.
- Establecer la relación entre la oferta y la demanda de seguros de vida de los comerciantes de las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres durante el 2017.

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Esquema Estructural

- **Seguros**

Definición

Según Pfeffer (1956) un seguro se define como: “mecanismo para reducir la incertidumbre de una parte llamada el asegurado, por medio de la transferencia de ciertos riesgos a otra parte, llamada el asegurador, quien

ofrece una reposición, al menos parcial, de las pérdidas económicas sufridas por el asegurado”.

Como señala Albarrán (s.f.), hay tres elementos que componen el seguro y una finalidad principal. Estos elementos básicos son: reducción de la incertidumbre, transferencia de ciertos riesgos e indemnización de una pérdida económica. Su finalidad principal es transformar incertidumbre en certidumbre proporcionando seguridad al asegurado.

“El seguro es un contrato por el cual una de las partes (el asegurador) se obliga, mediante una prima que le abona la otra parte (el asegurado), a resarcir un daño o cumplir la prestación convenida si ocurre el evento previsto, como puede ser un accidente o un incendio, entre otras.”
(Congreso de la Republica, 2012)

Desde una perspectiva económica y social se puede señalar la definición de Albarrán (s.f.) en la que considera al Seguro como “una institución de carácter económico-social cuyo objeto es diluir, entre los individuos que constituyen un grupo, el valor económico de las pérdidas sufridas por alguno de ellos a consecuencia de un riesgo fortuito. De ahí que el aspecto social del seguro sea su capacidad de asociación de intereses individuales frente al riesgo para atender un siniestro (si se produce), es decir, la asociación de masas para el apoyo de los intereses individuales. Esta capacidad se puede interpretar como una fórmula colectiva de protección frente al riesgo.”

Funciones

Al definir las funciones del seguro, hay autores que consideran sus efectos sobre la economía y la sociedad, teniendo en cuenta aspectos sociológicos, económicos y laborales:

1) Funciones sociológicas del seguro:

- a. Fomenta la protección de todos los miembros de una familia o individuos.
- b. Estimula el sentido de responsabilidad frente a terceros, esencial para: abrir nuevas empresas, realizar nuevas inversiones, crear empleo, etc.
- c. Contribuye a la estabilidad social protegiendo contingencias derivadas de la vejez y enfermedades o accidentes.
- d. Financia la prevención de riesgos mediante la reducción de primas. Así, aparte de la colaboración del seguro con otros sectores, en el aspecto individual se destaca el espíritu de previsión representado en el interés que muestra en la prevención de las consecuencias desfavorables de un evento.

2) Funciones económicas del seguro:

- a. Contribuye positivamente al desarrollo económico al eliminar riesgos y estabilizar los presupuestos económicos. Por esto, debe desarrollarse paralelamente al resto de las actividades económicas.
- b. El seguro es la única actividad económica que posee capacidad para generar ahorro y financiación de inversiones a largo plazo. Existen otras instituciones financieras que aportan ahorro a largo plazo pero sólo el seguro lo hace con un esquema de ahorro y financiando un tipo de inversión (global y sistemática) sustancialmente distintos a los utilizados habitualmente por otros intermediarios.

3) Funciones laborales del seguro:

El seguro participa en la consecución de empleo directo e indirecto.
(Albarran, s.f.)

- **Empresas aseguradoras**

Una empresa aseguradora, o también conocida como compañía de seguros tiene como principal función ocuparse de la aseguración de riesgos a terceros.

- **Seguros de vida**

Definición

Los seguros de vida están definidos como Ramos de seguros de vida en el Glosario de la “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS”, Ley No. 26702: “Ramos de seguros de vida: Los que tienen como cobertura principal, los riesgos que puedan afectar a la persona del asegurado en su existencia. También se considerarán comprendidos dentro de este ramo los beneficios adicionales que basados en la salud o en accidentes personales se incluyan en pólizas regulares de seguros de vida, los contratos de seguro que tengan como base planes de pensiones relacionados con la edad, jubilación o retiro de personas y aquellos derivados de los regímenes previsionales. No incluye los seguros que tengan como cobertura principal los riesgos por accidentes y enfermedades que no comprendan la cobertura de la existencia del asegurado.”

Características económicas del mercado de seguros de vida

El Congreso de la República del Perú (s.f.), establece que “los seguros de vida tienen las características de ser bienes de confianza, dado que una vez que se han adquirido y utilizado es difícil determinar si realmente cumplían con lo ofrecido. Una característica de este tipo de bienes es que la detección de una menor calidad ofrecida no es observable de manera automática y/o que para su comprobación tendría que pasar un tiempo largo.”

Según los hábitos de compra los seguros pertenecen a la categoría de “bienes no buscados”, es decir, son bienes que el consumidor no conoce o que sí conoce, pero normalmente no piensa comprar. Esta categoría se subdivide a su vez en bienes nuevos no buscados y bienes normalmente no buscados, correspondiendo esta última a bienes que permanecen largo tiempo sin ser buscados, pero que se venderán tarde o temprano, lo cual es una característica de los seguros de vida, como lo señalan McCarthy y Perreault (1990).

Los aspectos más relevantes de un seguro de vida son: lo que señala el contrato y el monto de la prima.

	Característica Económica
Contrato de seguro	Acuerdo de voluntades por el cual la empresa se obliga mediante el pago de una prima, a indemnizar el asegurado a un tercero, dentro de los límites y condiciones estipulados en la póliza de seguro, en caso se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura.
Prima	La prima es la contraprestación económica que ha de pagarse al asegurador a cambio que este asuma las consecuencias económicas desfavorables derivadas de la ocurrencia de los riesgos objeto del seguro.

*Fuentes: Reglamento de Pólizas de Seguros y Notas Técnicas, Resolución SBS No. 1420-2005; Resolución SBS No. 225-2006, Reglamento de Pago de Primas
Elaboración propia*

- Público objetivo de seguros de vida

Según Kotler, Armstrong, Saunders y Wong (1999), el público objetivo suele ser, por tanto, un segmento de la población seleccionado en función de sus rasgos y con un determinado nivel de homogeneidad. Consumidores y público objetivo no son términos sinónimos. De hecho la campaña puede estar dirigida a prescriptores o a compradores que no consumen personalmente el producto.

Para definir el público objetivo se manejan criterios que permiten agrupar a los miembros de una comunidad en función de características que, o bien les vienen dadas, o bien las eligen, sea por razones demográficas, económicas o psicológicas.

- Factores de riesgo en los seguros de vida

Un factor de riesgo es toda circunstancia o situación que aumenta las probabilidades de una persona de perder la vida o de contraer una enfermedad o cualquier otro problema de salud. Estos factores de riesgo influyen en la adquisición de un seguro de vida por parte de los demandantes. Esto tiene una relación directa, ya que si perciben más riesgo son más probables a adquirir un seguro de vida. Existen también marcadores de riesgo que son características de la persona que no pueden modificarse.

- Sentido social de los seguros de vida

La primera función social del seguro es que facilita y potencia la inversión. Ello es debido a que da cobertura de riesgos a quienes de otra forma no podrían asumirlas. Esto beneficia especialmente a quienes por su limitado patrimonio no tienen opción de autoasegurarse.

La segunda función social del seguro es que posibilita y potencia la igualdad social y económica. Esto es debido a que permite que los menos favorecidos patrimonialmente dispongan de instrumentos para protegerse. Evitan así la vulnerabilidad que un azar adverso pueda

procurarles. Contrariamente, los grandes patrimonios tienen el poder de autoasegurarse, pues una pérdida de una parte de su patrimonio puede ser absorbida con relativa facilidad.

1.5.2. Bibliografía Básica

Albarran, I. (s.f.). “La actividad aseguradora: importancia, revisión e integración de conceptos fundamentales”. En: Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. 30 de octubre de 2000. Fecha de consulta: 06/05/2017. Recuperado de http://pendientedemigracion.ucm.es/BUCEM/cee/doc/00-22/0022.htm#_ftn42

Congreso de la República del Perú (s.f.) “¿Cómo tomar la mejor decisión frente a las opciones que ofrece el mercado?”. En: Seguros de Vida en el Perú. Fecha de consulta 15/05/2017. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/173C15185608584605257A0800764AEF/\\$FILE/segundo_informe_compal.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/173C15185608584605257A0800764AEF/$FILE/segundo_informe_compal.pdf)

Congreso de la República del Perú. (24 de mayo de 2013). *Ley General de Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. [Ley N° 26702]. Recuperado de <http://www.bn.com.pe/transparenciabn/transparencia-financiera/ResolucionSBS3199-2013-SBS.pdf>

Congreso de la República del Perú. (27 de noviembre de 2012). *Ley del Contrato de Seguro* [Ley N° 29946]. Recuperado de <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-contrato-de-seguro-ley-n-29946-871259-1/>

DEVLIN

2007 “Servicios complejos y criterios de elección: Un ejemplo del mercado de seguros de vida”. *American Economic Review*.

FORMISANO, Roger y et.al.

1980 “Estrategia de elección en un entorno difícil”. *Journal of Risk and Insurance*, 47, 132-152.

KOTLER, Armstrong, Saunders y Wong

1999 “Introducción al marketing”. 2da edición. Prentice Hall: Madrid.

MCCARTHY, Jerome y William PERREAULT

1990 “Basic Marketing: Managerial Approach”, 10ª edición. Irwing. The University of Virginia.

MIN, Li

2008 “Factores que influyen en la demanda de seguro de vida por los hogares”. Universidad de Misuri

PFEFFER, Irving

1956 *Insurance and Economic Theory*. Homewood: S.S. Huebner Foundation

1.5.3. Antecedentes Investigativos

ESTRATEGIA DE ELECCIÓN EN UN ENTORNO DIFÍCIL

En este estudio Formisano, et.al (1980) encontró que un alto porcentaje de consumidores no investigaba otras compañías de seguros (aparte de la compañía a la cual adquiere el seguro) y los consumidores que sí hacían una investigación previa a la compra, lo hacían de manera limitada. Estos resultados condujeron a los autores a plantear la hipótesis que los productos de seguros de vida son “muy difíciles” de entender para un consumidor típico, conllevando a que la provisión de información adicional no tenga un efecto positivo relevante para el consumidor.

Este estudio proporciona para la investigación un panorama acerca de cómo es el proceso de elección en la decisión de compra de un seguro de vida. Conocer esto en el desarrollo del trabajo facilita la identificación de cuáles han de ser los factores que influyen en la demanda de este tipo de producto financiero.

SERVICIOS COMPLEJOS Y CRITERIOS DE ELECCIÓN: UN EJEMPLO DEL MERCADO DE SEGUROS DE VIDA

Devlin (2007) indica en este estudio cuál es el tipo de información que los consumidores valoran al tomar una decisión de compra de seguros de vida para el caso del Reino Unido. Los resultados indican que los consumidores no eligen a la empresa de seguros de vida sobre la base de atributos intrínsecos del producto, como son los rendimientos de las inversiones o las primas que cobran las aseguradoras, sino más bien sobre la base de otros aspectos extrínsecos, como la tenencia previa de un producto con la aseguradora (por ejemplo, un seguro de salud), una recomendación del producto por parte de otro consumidor (no así de un bróker o asesor financiero) o una relación familiar.

Este estudio aporta para la investigación el detalle de algunos de los atributos que consideran los consumidores para adquirir un seguro de vida. De esta manera brinda un indicio de cuáles serían los factores que posiblemente inciden en la demanda de seguros de vida.

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA DEMANDA DE SEGURO DE VIDA POR LOS HOGARES

En este documento de trabajo elaborado por Min Li (2008) se revisan diferentes estudios acerca de los factores que influyen la demanda de un seguro de vida; siendo las variables relevantes: La edad, el ingreso, el patrimonio neto, el tamaño de la familia, el estado civil, el nivel de educación, el número de hijos, el tipo de empleo y el acceso a la propiedad. Min Li, en su estudio agrupa los factores en demográficos, económicos y psicológicos. El autor utiliza un modelo de Heckman en dos etapas, los resultados muestran que los factores demográficos, los factores activos, y los factores psicográficos afectan significativamente la probabilidad de obtener un valor en efectivo del seguro de vida y la cantidad de seguro de vida con valor en efectivo adquirido.

El aporte de este documento de trabajo a la investigación que se realiza es significativo, pues permite conocer las variables más relevantes que influyen la demanda de un seguro de vida y así poder aplicarlas al análisis del contexto que se estudia.

1.6. Hipótesis

Dado que el progreso empresarial de las sociedades posibilita con mayor exigencia medidas de seguridad laboral y que las características socioeconómicas de toda población definen sus condiciones y calidad de vida:

Es probable que en las galerías de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres del distrito de José Luis Bustamante y Rivero la oferta de seguros de vida no se ajuste plenamente a la demanda, que presenta otras exigencias y que el factor interviniente de la demanda de mayor significado sea el personal/familiar.

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e instrumentos de verificación

El presente trabajo de investigación se realizará en base a información primaria y secundaria.

Para la variable oferta de seguros de vida se usará como técnica la observación documental, y como instrumento una ficha de observación estructurada.

Para la variable demanda de seguros de vida se usará como técnica la entrevista y como instrumento una cédula de entrevista estructurada.

2.2. Estructura de los Instrumentos

2.2.1. Primer instrumento

Ficha de observación estructurada sobre la oferta de seguros de vida

Nombre de la empresa	
Ramo	
Producto	
Coberturas	
Prima Mínima (en USD)	

2.2.2. Segundo instrumento

Cédula de entrevista estructurada sobre demanda de seguros de vida

Condiciones de la demanda

1. ¿Actualmente cuentas con algún tipo de seguro de vida?

Si () No ()

¿Estarías dispuesto a adquirir un seguro de vida?

Si () No ()

En base a la siguiente información responde las preguntas siguientes.

Tipos de seguros de vida

Según SBS (s.f), el seguro de vida más común es aquel por el cual, a tu muerte, tus beneficiarios reciben una indemnización; sin embargo, también existen otras modalidades de seguro de vida, como se puede observar a continuación:

Tipo de Seguro	Descripción
Seguro de vida temporal	La empresa aseguradora procederá a pagar la indemnización acordada en el contrato de seguro de vida si el asegurado fallece o sufre algún tipo de discapacidad, dentro del periodo de vigencia de la póliza. Sin embargo si el asegurado sobrevive a dicho plazo, no habrá lugar al pago de indemnización por parte de la empresa aseguradora.
Seguro de vida entera	Este seguro de vida también es llamado seguro de vida universal, el mismo no tiene un límite de tiempo, por lo que la empresa aseguradora pagará la indemnización siempre que a la fecha de fallecimiento del asegurado el contrato de seguro se encuentre vigente y al día en el pago de primas. Este tipo de seguro también aplica si el asegurado sufre algún tipo de discapacidad, siempre y cuando esté pactado en el contrato de seguro de vida.

Tipo de Seguro	Descripción
<p>Seguro con componentes de ahorro</p>	<p>En este caso, se pacta un límite de tiempo en el que como asegurado aportas a tu fondo. Si durante ese periodo el asegurado fallece, la Aseguradora pagará una indemnización a sus beneficiarios. Si sobrevive a dicho plazo, la empresa aseguradora le pagará un monto pre establecido. En estos casos, tiene derecho a “rescatar” los fondos del seguro, es decir, a retirar dinero del fondo antes de la fecha de vencimiento pactada, ello en las condiciones establecidas en la póliza de seguro.</p>

*Fuente: SBS
Elaboración propia*

De acuerdo a la anterior información, por favor contestar las siguientes preguntas:

2. ¿Cuál es tu prioridad (preferencia) para un seguro de vida?

Del 1 al 3, siendo 1 mayor prioridad (preferencia) y 3 menor prioridad (preferencia)

Prioridad	Tipo de seguro de vida
	Seguro de vida temporal
	Seguro de vida entera
	Seguro con componentes de ahorro

3. En relación a la pregunta anterior, señala la razón principal para hacer dicha priorización.

- 1) Porque puedo gozar del beneficio en vida y me permitirá recuperar la inversión en un tiempo determinado. ()
- 2) Porque puedo garantizar el futuro de mi familia ante mi eventual fallecimiento o evento indeseado a cualquier edad. ()
- 3) Porque me permite asegurar a mis hijos en su niñez y juventud no obstante que se extinga mí seguro. ()
- 4) Porque me lo ofertaron en una entrevista atractiva. ()

4. ¿Cuánto pagas o pagarías en promedio mensualmente por el seguro de vida?

- 1) Menos de \$20.00
- 2) Entre \$20.00 - \$40.00
- 3) Entre \$41.00 - \$60.00
- 4) Más de \$61.00

Factores intervinientes en la demand

Factores personales y familiares

5) Edad: _____

¿Consideras que tu edad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

Si () No ()

6) Estado Conyugal:

- 1) Soltero/a
- 2) Conviviente
- 3) Casado/a
- 4) Divorciado/a
- 5) Viudo/a

¿Consideras que tu estado conyugal influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

Si () No ()

7) Numero de dependientes (económicamente): _____

¿Consideras que el número de personas que dependen de ti influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

Si () No ()

Factores laborales y de contexto

8) ¿Cuán seguro te sientes en tu lugar de trabajo?

- 1) Muy seguro ()
- 2) Poco seguro ()
- 3) Nada seguro ()

¿Consideras que este grado de seguridad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

Si () No ()

9) ¿Qué tan seguro te sientes al llegar y salir de tu lugar de trabajo?

- 1) Muy seguro
- 2) Poco seguro
- 3) Nada seguro

¿Consideras que este grado de seguridad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

Si () No ()

10) ¿Alguna vez has sufrido de un accidente, asalto o robo en las inmediaciones de tu lugar de trabajo?

Si () No ()

¿Consideras que alguno de los hechos mencionados influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

Si () No ()

2.3. Campo de Verificación

2.3.1. *Ámbito:*

El presente estudio se realizará en las galerías comerciales de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres. Se considera esta plataforma al espacio ubicado entre las avenidas Los Incas, Vidaurrazaga y Andrés Avelino Cáceres, en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero dentro de la ciudad de Arequipa.

2.3.2. *Temporalidad:*

El presente estudio corresponde al cuarto trimestre del año 2017, es decir que se trata de una investigación coyuntural y de corte vertical o seccional.

2.3.3. *Unidades de estudio:*

2.3.3.1. Fuentes de información para la variable oferta de seguros de vida

- **Universo:**

El universo está compuesto por los reportes, catálogos, brochures y páginas web de todas las empresas prestadoras de seguros de vida en la ciudad de Arequipa, las cuales son:

Empresas

La Positiva Vida

MAPFRE Perú Compañía de Seguros y Reaseguros

Pacifico Peruano Suiza

Rimac Seguros y Reaseguros

2.3.3.2. Unidades de estudio para la variable demanda

- **Universo:**

El universo está comprendido por la totalidad de comerciantes de las diferentes asociaciones que conforman las galerías comerciales de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres, de acuerdo al siguiente cuadro:

Número de comerciantes por galería de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres		
	Galería	Comerciantes
1	Asociación de Comerciantes Multicentro La Veracruz	456
2	Terminal Mayorista Altiplano Los Incas	731
3	Asociación de Trabajadores Autónomos San Juan De Dios	119
4	Asociación C.C. Ovalo Puerta Verde	120
5	Asociación Ferial Siglo XX	843
6	Federación Central De Ambulantes De Arequipa (FECETRAM)	834
7	Asociación APCA SUVAA	740
POBLACIÓN TOTAL		3843

Fuente: Subgerencia de Registro Tributario de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero

Elaboración propia

- **Muestra:**

La muestra se ha calculado en base a la fórmula para poblaciones finitas, de forma proporcional al universo:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N - 1) + Z^2pq}$$

$$n = \frac{3,843 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(3,843 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 349$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = universo

Z = nivel de confianza 95%

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = error muestral

Formalización proporcional de la muestra		
	GALERIA	ENTREVISTAS
1	Asociación de Comerciantes Multicentro La Veracruz	41
2	Terminal Mayorista Altiplano Los Incas	66
3	Asociación de Trabajadores Autónomos San Juan De Dios	11
4	Asociación C.C.Ovalo Puerta Verde	11
5	Asociación Ferial Siglo XX	77
6	(FECETRAM)	76
7	Asociación APCA SUVAA	67
MUESTRA		349

Fuente: Subgerencia de Registro Tributario de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero

Elaboración propia

2.4. Estrategia de recolección de datos

2.4.1. Estrategia de recolección de datos para la variable oferta de seguros de vida

Se procederá a recolectar los datos necesarios a través de la información proporcionada en los reportes, catálogos, brochures y páginas web de las diversas empresas prestadoras de seguros de vida.

2.4.2. Estrategia de recolección de datos para la variable demanda

Como estrategia de recolección de datos para fuente primaria, emplearemos el uso de cédulas de entrevista estructuradas, las cuales se aplicarán por medio de trabajo de campo. Serán realizadas por dos personas en las galerías comerciales de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres. Las entrevistas se aplicaran de acuerdo a la siguiente distribución:

Número de entrevistas por manzana en galería comercial					
ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES MULTICENTRO LA VERACRUZ					
Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la Galería	Muestreo
A	23	1%		5%	2
B	20	1%		4%	2
C	8	0%		2%	1
D	14	0%		3%	1
E	11	0%		2%	1
F	16	0%		4%	1
G	5	0%		1%	0
H	13	0%		3%	1
I	18	0%		4%	2
J	13	0%		3%	1

K	18	0%		4%	2
L	26	1%		6%	2
LL	8	0%		2%	1
M	14	0%		3%	1
N	23	1%		5%	2
Ñ	16	0%		4%	1
O	21	1%		5%	2
P	16	0%		4%	1
Q	11	0%		2%	1
R	22	1%		5%	2
S	23	1%		5%	2
T	24	1%		5%	2
U	26	1%		6%	2
V	22	1%		5%	2
W	12	0%		3%	1
X	28	1%		6%	3
Y	5	0%		1%	0
TOTAL	456	12%	41	100%	41

TERMINAL MAYORISTA ALTIPLANO LOS INCAS

Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la Galería	Muestreo
A	24	1%		3%	2
B	56	1%		8%	5
C	56	1%		8%	5
D	56	1%		8%	5
E	56	1%		8%	5
F	56	1%		8%	5
G	56	1%		8%	5
H	64	2%		9%	6
I	64	2%		9%	6

J	64	2%		9%	6
K	64	2%		9%	6
L	24	1%		3%	2
L	12	0%		2%	1
M	12	0%		2%	1
N	12	0%		2%	1
Ñ	10	0%		1%	1
O	10	0%		1%	1
P	4	0%		1%	0
Q	7	0%		1%	1
R	9	0%		1%	1
S	15	0%		2%	1
TOTAL	731	19%	66	100%	66

ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS SAN JUAN DE DIOS

Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la Galería	Muestreo
A	21	1%		18%	2
B	21	1%		18%	2
C	27	1%		23%	2
D	47	1%		39%	4
E	3	0%		3%	0
TOTAL	119	3%	11	100%	11

ASOCIACIÓN C.C.OVALO PUERTA VERDE

Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la Galería	Muestreo
A	33	1%		28%	3
B	33	1%		28%	3
C	22	1%		18%	2
D	32	1%		27%	3
TOTAL	120	3%	11	100%	11

ASOCIACIÓN FERIAL SIGLO XX					
Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la Galería	Muestreo
	843	22%			
TOTAL	843	22%	77	100%	77
FEDERACIÓN CENTRAL DE AMBULANTES DE AREQUIPA (FECETRAM)					
Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la Galería	Muestreo
	834	22%			
TOTAL	834	22%	76	100%	76
ASOCIACIÓN APCA SUVAA					
Manzana	Comerciantes	% del Total	Entrevistas	% de la Galería	Muestreo
	740	19%			
TOTAL	740	19%	67	100%	67

*Fuente: Subgerencia de Registro Tributario de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero
Elaboración propia*

2.5. Recursos necesarios

2.5.1. Humanos

Investigadoras:

- Alcázar Vargas, Andrea del Carmen
- Cisneros Salas, Claudia Cecilia

2.5.2. Materiales

Para la realización del presente estudio se requerirá de ciertos materiales.

Estos incluyen:

- Computadoras
- Internet

- Impresora
- Fotocopiadora
- Hojas de papel
- Cámara fotográfica
- Libros
- Software estadístico, entre otros materiales.

2.5.3. Financieros

Concepto	Precio unitario	Gasto total
Energía eléctrica		S/. 90.00
Útiles de escritorio		S/. 37.00
Lapiceros (4)	S/. 2.50	S/. 10.00
Tablas de entrevistas (2)	S/. 7.50	S/. 15.00
Folders (2)	S/. 6.00	S/. 12.00
Impresiones		S/. 40.00
Fotocopias		S/. 30.00
Transporte		S/. 100.00
Otros		S/. 100.00
TOTAL		S/. 397.00

Elaboración propia

Los gastos mencionados anteriormente, nos servirán como guía a lo largo de la realización del presente estudio. Sin embargo, esta aproximación de gastos, será ajustada durante el desarrollo de esta investigación. Actualmente el monto total estimado es de S/. 397.00.

2.6. Cronograma

Años	2018															
Meses	Marzo	Abril					Mayo				Junio				Julio	
Actividades (por semana)	26	2	9	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9
1. Aprobacion Anteproyecto																
2. Reelaboracion Proyecto																
3. Formulacion del Marco Teorico																
4. Validación de instrumentos																
5. Aplicación de instrumentos																
6. Sistematizacion de informacion																
7. Analisis e interpretacion																
8. Redaccion del borador																
9. Revision y critica																
10. Redaccion final																
11. Presentacion																
12. Sustentacion																

Elaboración propia

Anexo N° 2

Clasificación de productos por tipo de seguro de vida

SEGUROS DE VIDA TEMPORAL EN LA CIUDAD DE AREQUIPA	
EMPRESA	PRODUCTO
LA POSITIVA VIDA	Vida Positiva Temporal
	Colaboradores Del Hogar
	Vida Positiva Temporal Devolución Total
	Móvil Vida
	Oncoseguro
	Multiproducto Modular Vida Grupal
	Multiproducto Modular Vida Individual Largo Plazo
	Multiproducto Modular Vida Individual Corto Plazo
MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	Convida
	Convida Oro
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	Vida Préstamo Seguro
	Vida Temporal Total

*Fuente: Portales web de La Positiva Vida, Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros y Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

SEGUROS DE VIDA ENTERA EN LA CIUDAD DE AREQUIPA	
EMPRESA	PRODUCTO
LA POSITIVA VIDA	Familia Protegida
	Continuidad de Negocio
	Vida Familiar
	Cobertura Múltiple
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	Vida Futuro Protegido

*Fuente: Portales web de La Positiva Vida y Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

SEGUROS DE VIDA CON COMPONENTES DE AHORRO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA	
EMPRESA	PRODUCTO
LA POSITIVA VIDA	Vida Positiva Ahorro
	Vida Positiva Jubilación Privada
	Vida Positiva Futuro
	Vida Positiva Inversión
	Vida Positiva Académico
	Renta Estudiantil
	Pensión Educativa Segura
MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	Plan de Ahorro Garantizado
	Mujer Independiente
	Vivamás
	Vivaseguro
	5 X 1
	Educativo
PACIFICO PERUANO SUIZA	Seguros de Vida Inversión
	Seguro de Vida Inversión Oro
	Seguro de Vida Inversión Platino
	Seguro de Vida Inversión 65 Plus
	Seguro de Vida Inversión 65
	Fondo Universitario
	Devolución Total
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	Vida Capital
	Vida Ideal
	Vida con Devolución
	Seguro Universitario
	Seguro Educación Rimac

*Fuente: Portales web de La Positiva Vida, Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros y Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

Anexo N° 3

Oferta de seguros de vida en la ciudad de Arequipa

LA POSITIVA VIDA			
RAMO	AHORRO		
PRODUCTO	VIDA POSITIVA AHORRO	VIDA POSITIVA JUBILACIÓN PRIVADA	VIDA POSITIVA FUTURO
COBERTURAS	Fallecimiento Sobrevivencia Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Exoneración de Primas por Invalidez Permanente Doble Indemnización por Muerte Accidental Adelanto del 50% por Enfermedad Grave en Etapa Terminal	Fallecimiento Natural Fallecimiento Accidental Sobrevivencia	Fallecimiento Natural Fallecimiento Accidental Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Exoneración de Primas por Invalidez Permanente Doble Indemnización por Muerte Accidental Adelanto del 50% por Enfermedad Grave en Etapa Terminal
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 90.00	\$ 80.00	\$ 90.00

Fuente: Portales web de La Positiva Vida
Elaboración propia

RAMO	INVERSIÓN
PRODUCTO	VIDA POSITIVA INVERSIÓN
COBERTURAS	Fallecimiento. Invalidez total y permanente por accidentes. Invalidez total y permanente por enfermedad.
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 80.00

Fuente: Portales web de La Positiva Vida
Elaboración propia

RAMO	PROTECCIÓN FAMILIAR			
PRODUCTO	FAMILIA PROTEGIDA	CONTINUIDAD DE NEGOCIO	VIDA FAMILIAR	COBERTURA MULTIPLE
COBERTURAS	Sepelio Indemnización por Luto Reembolso por Traslado Reembolso por Lápida Beneficio Educativo Muerte Accidental Desamparo Familiar Súbito	Renta Mensual por Fallecimiento Invalidez Total y Permanente por Accidente Desamparo Súbito Familiar	Muerte Natural Muerte Accidental Muerte Accidental en transporte público Desamparo Súbito Familiar Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Sepelio (Servicio o Reembolso) Reembolso por Traslado a Nivel Nacional Adelanto por Enfermedades Terminales	Fallecimiento del Asegurado. Muerte Accidental del Asegurado Titular Muerte Accidental del Cónyuge del Asegurado Titular Desamparo Súbito Familiar Pago único por útiles Escolares, por muerte del Asegurado Titular para hijos en edad escolar Repatriación de restos en el extranjero del Asegurado Titular y/o Cónyuge

RAMO				
PROTECCIÓN FAMILIAR				
PRODUCTO	FAMILIA PROTEGIDA	CONTINUIDAD DE NEGOCIO	VIDA FAMILIAR	COBERTURA MULTIPLE
			Beneficio de Luto Beneficio Educacional Pago único por útiles escolares por Muerte del Asegurado Titular	Traslado de restos a la ciudad de origen del Asegurado Titular y/o Cónyuge Saldo de Deuda del Asegurado Titular con el Empleador Cáncer Accidente Cerebro Vascular (ACV) Insuficiencia Renal Crónica Esclerosis Múltiple, Coma.
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 50.00	\$ 60.00	\$ 70.00	\$ 70.00

Fuente: Portales web de La Positiva Vida
Elaboración propia

RAMO			
EDUCATIVO			
PRODUCTO	VIDA POSITIVA ACEDÉMICO	RENTA ESTUDIANTIL	PENSIÓN EDUCATIVA SEGURA
COBERTURAS	Muerte Natural Muerte Accidental Sobrevivencia - La Positiva Vida le otorgará el 100% de la	Muerte Natural Muerte Accidental En caso de fallecimiento del Asegurado, la Positiva Vida realizará el pago de un máximo de 11 (once) mensualidades por año equivalentes a	Muerte Natural Muerte Accidental Pensión Educativa Sepelio

RAMO	EDUCATIVO		
PRODUCTO	VIDA POSITIVA ACEDÉMICO	RENTA ESTUDIANTIL	PENSIÓN EDUCATIVA SEGURA
	suma asegurada pactada en las Condiciones Particulares	la pensión vigente en el centro de estudios, a la matrícula o renovación de la póliza hasta que el niño beneficiario culmine el plan de estudio indicado en el condicionado particular de la póliza.	
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 80.00	\$ 90.00	\$ 80.00

Fuente: Portales web de La Positiva Vida
Elaboración propia

RAMO	TEMPORAL			
PRODUCTO	VIDA POSITIVA TEMPORAL	COLABORADORES DEL HOGAR	VIDA POSITIVA TEMPORAL DEVOLUCIÓN TOTAL	MÓVIL VIDA
COBERTURAS	Muerte Natural Muerte Accidental Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Exoneración de Primas por Invalidez Permanente Doble Indemnización por Muerte Accidental	Muerte Natural Muerte Accidental Beneficio de Luto Sepelio	Muerte Natural Muerte Accidental Sobrevivencia	Muerte Natural Muerte Accidental Beneficio de Luto Sepelio

RAMO	TEMPORAL			
	Adelanto del 50% por Enfermedad Grave en Etapa Terminal			
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 50.00	\$ 40.00	\$ 50.00	\$ 40.00
PRODUCTO	ONCOSEGURO	MULTIPRODUCTO MODULAR VIDA GRUPAL	MULTIPRODUCTO MODULAR VIDA INDIVIDUAL LARGO PLAZO	MULTIPRODUCTO MODULAR VIDA INDIVIDUAL CORTO PLAZO
COBERTURAS	Muerte Natural Muerte Accidental Indemnización por Diagnóstico de Cáncer Renta Diaria por Hospitalización por Cáncer Adicional Cáncer de Género Indemnización por Diagnóstico de Enfermedades Graves	Muerte Natural Renta por muerte natural del asegurado, Renta por muerte natural del cónyuge, Muerte natural del cónyuge, Muerte accidental del cónyuge, Indemnización por luto, Muerte en accidente de circulación, Saldo de deuda con el empleador, Reembolso por sepelio, Curación por accidente, Reembolso por traslado Devolución de primas. Desamparo Súbito Familiar Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	Muerte Natural Renta por muerte natural del asegurado Renta por muerte natural del cónyuge Muerte natural del cónyuge Muerte accidental del cónyuge Indemnización por luto Muerte en accidente de circulación Saldo de deuda con el empleador Reembolso por sepelio Curación por accidente Reembolso por traslado Devolución de primas. Desamparo Súbito Familiar Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Indemnización por Diagnóstico de Cáncer	Muerte accidental del cónyuge, Muerte natural del asegurado Indemnización por luto, Muerte en accidente de circulación, Saldo de deuda con el empleador, Reembolso por sepelio, Curación por accidente, Reembolso por traslado Devolución de primas. Desamparo Súbito Familiar Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Indemnización por Diagnóstico de Cáncer

RAMO	TEMPORAL			
		Indemnización por Diagnóstico de Cáncer Indemnización por Enfermedades graves Hospitalización por Enfermedad Hospitalización por Accidente Gastos de Sepelio Pensión Educacional Renta Educacional. Muerte Accidental Adelanto 50% por enfermedad grave en etapa terminal	Indemnización por Enfermedades graves Hospitalización por Enfermedad Hospitalización por Accidente Gastos de Sepelio Pensión Educacional Renta Educacional	Indemnización por Enfermedades graves Hospitalización por Enfermedad Hospitalización por Accidente Gastos de Sepelio Pensión Educacional Renta Educacional. Renta por muerte natural del asegurado Muerte Accidental Adelanto 50% por enfermedad grave en etapa terminal
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 50.00	\$ 50.00	\$ 50.00	\$ 50.00

Fuente: Portales web de La Positiva Vida
 Elaboración propia

MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS

RAMO	TEMPORAL	
PRODUCTO	CONVIDA	CONVIDA ORO
COBERTURAS	Muerte Natural Doble Indemnización por Muerte Accidental Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	Muerte Natural
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 50.00	\$ 50.00

*Fuente: Portales web de Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

RAMO	AHORRO		
PRODUCTO	PLAN DE AHORRO GARANTIZADO	MUJER INDEPENDIENTE	VIVAMÁS
COBERTURAS	Sobrevivencia Muerte Natural Doble Indemnización por Muerte Accidental Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Adelanto del 50% por Enfermedad Grave en Etapa Terminal	Muerte Natural Doble Indemnización por Muerte Accidental Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Adelanto del 20% por Enfermedad oncológica	Muerte Natural Doble Indemnización por Muerte Accidental Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad

RAMO	AHORRO		
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 60.00	\$ 45.00	\$ 45.00
PRODUCTO	VIVASEGURO		5 X 1
COBERTURAS	Sobrevivencia Muerte Natural Doble Indemnización por Muerte Accidental Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	Sobrevivencia Quíntuple Indemnización por Muerte Natural Doble Indemnización por Muerte Accidental Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad	
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 45.00	\$ 45.00	

*Fuente: Portales web de Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

RAMO	EDUCATIVO	
PRODUCTO	FONDO UNIVERSITARIO	
COBERTURAS	Sobrevivencia Muerte Natural	
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 70.00	

*Fuente: Portales web de Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

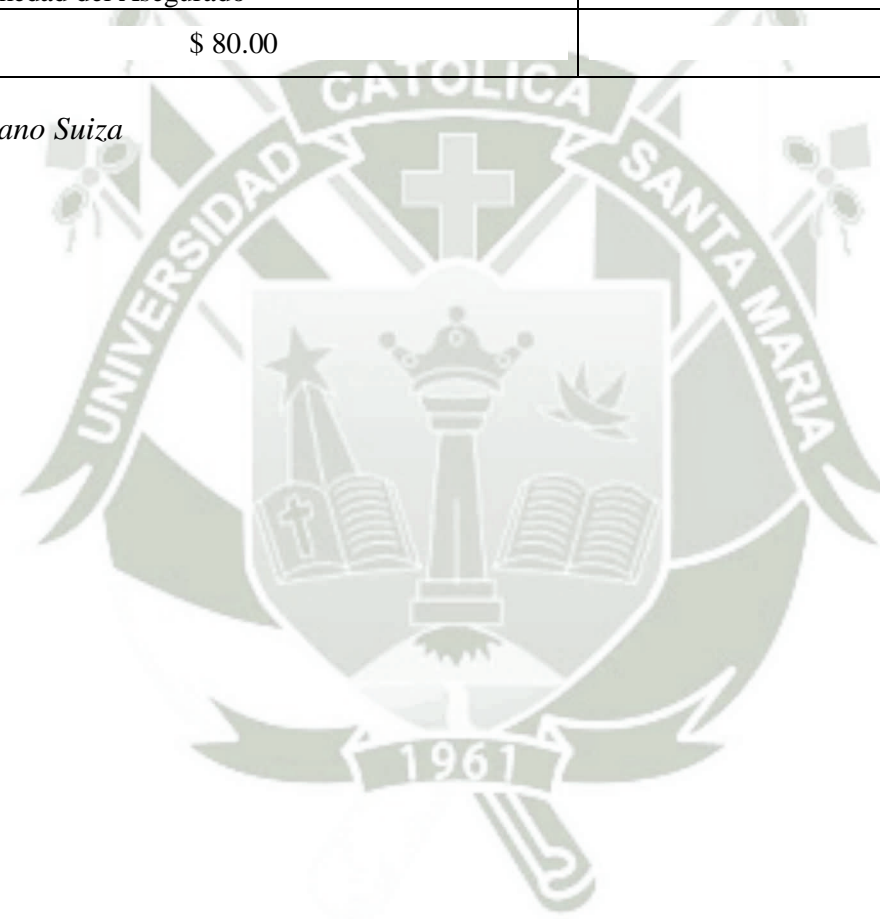
PACIFICO PERUANO SUIZA

RAMO	INVERSIÓN		
PRODUCTO	SEGUROS DE VIDA INVERSIÓN	SEGURO DE VIDA INVERSIÓN ORO	SEGURO DE VIDA INVERSIÓN PLATINO
COBERTURAS	Muerte Natural Beneficio por Muerte Accidental Invalidez Accidental y Desmembramiento Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Exoneración de Primas por Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad Beneficio por Enfermedades Graves	Muerte Natural Beneficio por Muerte Accidental Invalidez Accidental y Desmembramiento Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Exoneración de Primas por Accidente o Enfermedad Beneficio por Enfermedades Graves	Muerte Natural Beneficio por Muerte Accidental Invalidez Accidental y Desmembramiento Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Exoneración de Primas por Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 80.00	\$ 90.00	\$ 80.00
PRODUCTO	SEGURO DE VIDA INVERSIÓN 65 PLUS	SEGURO DE VIDA INVERSIÓN 65	
COBERTURAS	Muerte Natural Beneficio por Muerte Accidental Invalidez Accidental y Desmembramiento Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Exoneración de Primas por Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad	Muerte Natural Beneficio por Muerte Accidental Invalidez Accidental y Desmembramiento Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Exoneración de Primas por Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad	
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 90.00	\$ 90.00	

*Fuente: Portales web de Pacifico Peruano Suiza
Elaboración propia*

RAMO	AHORRO	
PRODUCTO	FONDO UNIVERSITARIO	DEVOLUCIÓN TOTAL
COBERTURAS	Exoneración de primas por muerte natural Exoneración en caso de Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad del Asegurado	Muerte Natural Muerte Accidental
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 80.00	\$ 100.00

*Fuente: Portales web de Pacifico Peruano Suiza
Elaboración propia*



RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS

RAMO	SEGUROS CON RETORNO			
PRODUCTO	VIDA CAPITAL	VIDA IDEAL	VIDA CON DEVOLUCIÓN	SEGURO UNIVERSITARIO
COBERTURAS	Sobrevivencia Muerte Natural Indemnización Adicional por Muerte Accidental Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Exoneración de primas por incapacidad Adelanto del 50% por Enfermedad Grave	Sobrevivencia Muerte Natural Indemnización Adicional por Muerte Accidental Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Exoneración de primas por incapacidad Adelanto del 50% por Enfermedad Grave	Sobrevivencia Muerte Natural	Sobrevivencia Muerte Natural Indemnización Adicional por Muerte Accidental Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 50.00	\$ 50.00	\$ 45.00	\$ 50.00

*Fuente: Portales web de Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

RAMO	SEGUROS DE VIDA UNIVERSAL CON INVERSIÓN
PRODUCTO	VIDA FUTURO PROTEGIDO
COBERTURAS	Muerte Natural Indemnización Adicional por Muerte Accidental Exoneración de primas por incapacidad Adelanto del 50% por Enfermedad Grave

RAMO	SEGUROS DE VIDA UNIVERSAL CON INVERSIÓN
PRODUCTO	VIDA FUTURO PROTEGIDO
	Pago anticipado de capital por Invalidez Total y Permanente por Enfermedad o Accidente Pérdida de Existencia Independiente
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 90.00

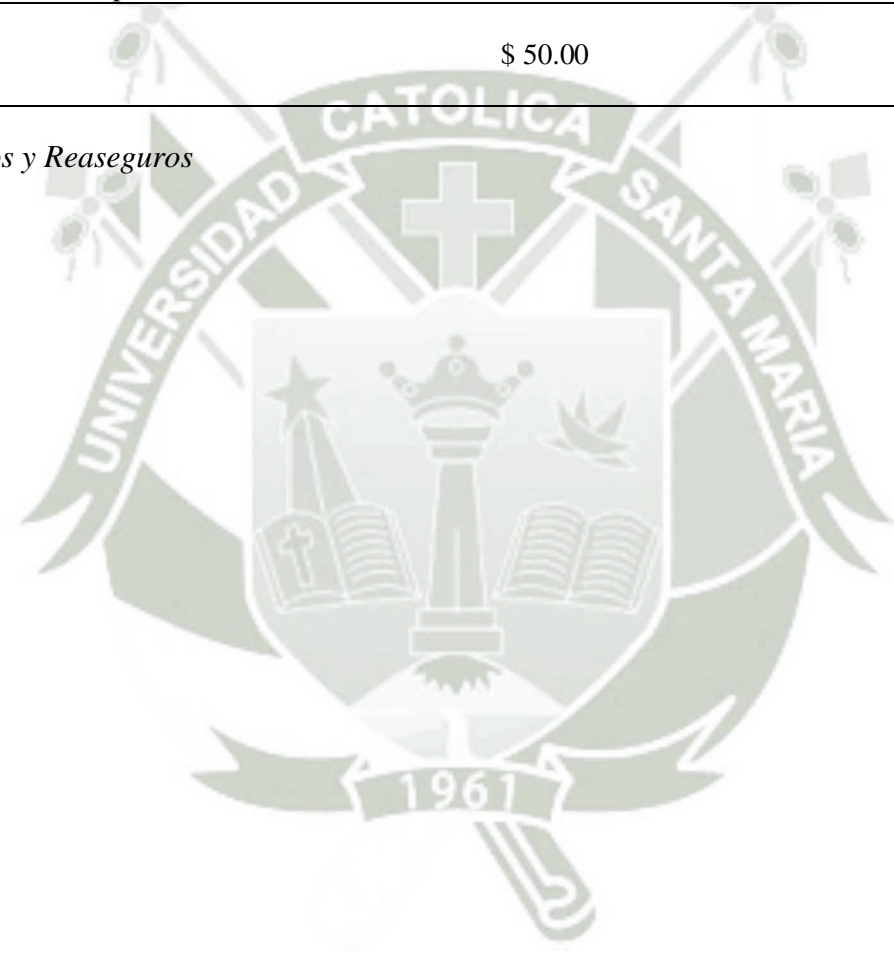
*Fuente: Portales web de Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

RAMO	TEMPORAL	
PRODUCTO	VIDA PRÉSTAMO SEGURO	VIDA TEMPORAL TOTAL
COBERTURAS	Muerte Natural Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad Indemnización adicional por muerte del asegurado en accidente aéreo Indemnización adicional por renta estudiantil	Muerte Natural Indemnización Adicional por Muerte Accidental Adelanto del 50% por Enfermedad Grave Pago anticipado de capital por Invalidez Total y Permanente por Enfermedad o Accidente Pérdida de Existencia Independiente
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 60.00	\$ 50.00

*Fuente: Portales web de Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*

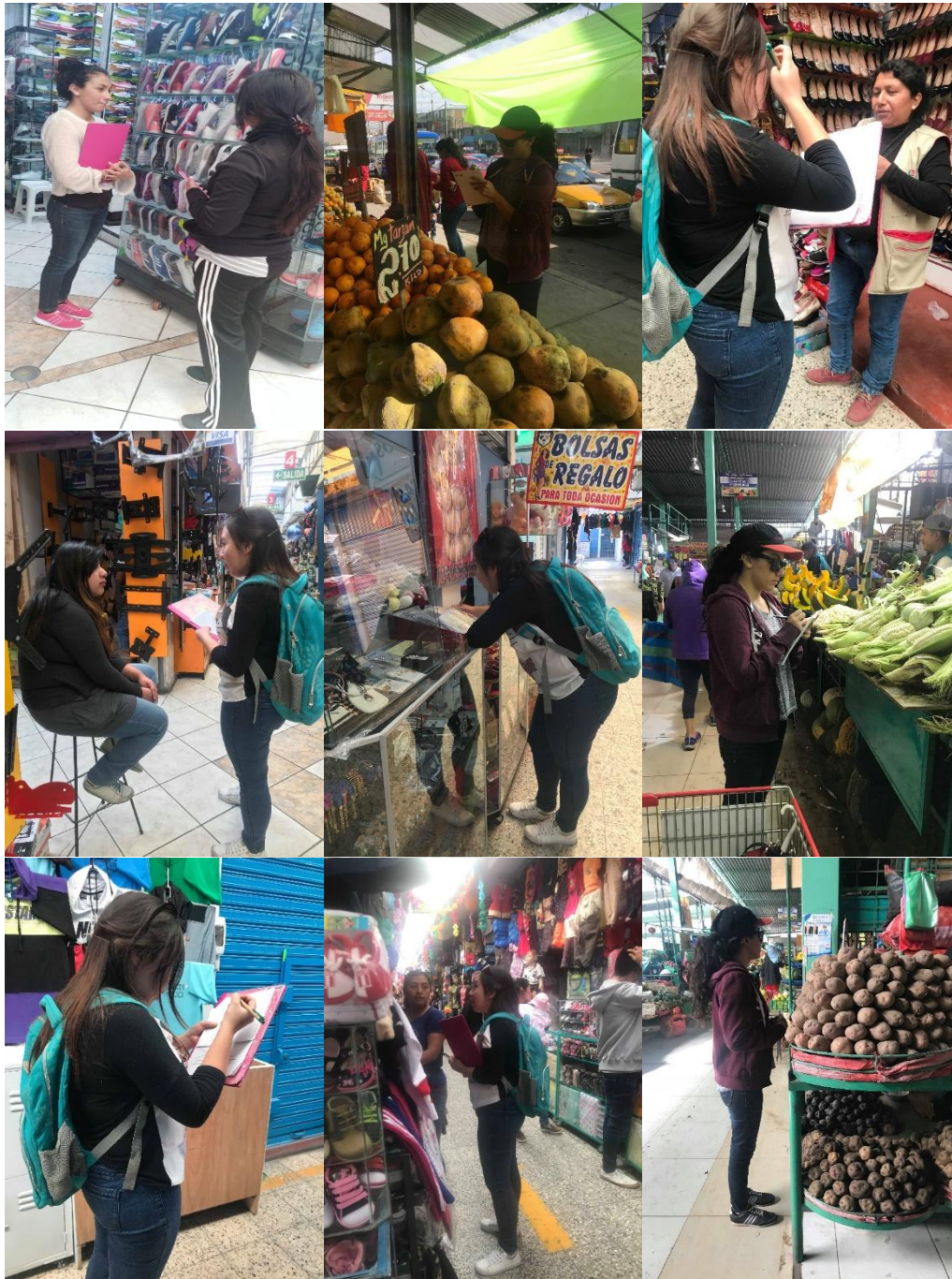
RAMO	EDUCATIVO
PRODUCTO	SEGURO EDUCACIÓN RIMAC
COBERTURAS	Muerte natural Invalidez Total y Permanente por Accidente Invalidez Total y Permanente por Enfermedad
PRIMA MINIMA MENSUAL	\$ 50.00

*Fuente: Portales web de Rimac Seguros y Reaseguros
Elaboración propia*



Anexo N° 4

Evidencias fotográficas



Fotografías tomadas en las galerías de la plataforma comercial Andres Avelino Caceres: Asociación de Comerciantes Multicentro La Veracruz, Terminal Mayorista Altiplano Los Incas, Asociación de Trabajadores Autónomos San Juan De Dios, Asociación C.C.Ovalo Puerta Verde, Asociación Ferial Siglo XX, FECETRAM y Asociación APCA SUVAA



Fotografías tomadas en las galerías de la plataforma comercial Andres Avelino Caceres: Asociación de Comerciantes Multicentro La Veracruz, Terminal Mayorista Altiplano Los Incas, Asociación de Trabajadores Autónomos San Juan De Dios, Asociación C.C.Ovalo Puerta Verde, Asociación Ferial Siglo XX, FECETRAM y Asociación APCA SUVAA

Anexo N° 5

Matriz de sistematización de datos

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
			T	E	A														
1	N	S	3	1	2	2	1	45	S	1	N	1	N	3	S	3	S	S	S
2	N	S	3	1	2	1	2	33	S	3	S	2	S	3	S	3	N	S	S
3	N	S	3	1	2	3	1	56	S	3	N	4	S	2	N	2	N	N	N
4	S		2	3	1	1	2	41	S	3	S	2	S	2	S	2	S	S	S
5	N	S	2	1	3	1	1	51	N	2	N	5	N	2	N	2	S	N	N
6	N	S	2	3	1	1	2	74	S	2	N	0	N	2	S	3	S	N	N
7	N	N																	
8	S		2	1	3	2	2	55	N	4	N	3	S	2	S	1	S	S	S
9	N	S	1	2	3	3	2	39	N	1	N	2	S	2	S	2	S	N	S
10	N	N																	
11	N	S	2	3	1	3	2	42	N	3	S	1	N	3	N	1	N	N	S
12	N	S	2	3	1	1	1	39	N	2	N	1	S	3	S	3	S	S	S
13	N	S	1	2	3	1	1	68	S	3	N	0	N	2	N	2	N	N	N
14	S		2	3	1	1	1	52	N	3	N	2	S	2	S	2	S	S	N
15	N	S	2	3	1	1	2	60	N	5	N	0	N	2	S	2	S	N	S
16	S		3	1	2	2	2	50	N	5	S	2	S	3	S	3	S	S	S
17	N	S	1	2	3	2	2	45	S	3	N	3	S	3	N	2	S	S	S
18	N	S	2	3	1	1	1	45	N	1	S	0	N	2	S	2	S	N	N

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
19	S		2	3	1	4	1	39	S	2	N	1	S	2	N	2	N	N	N
20	N	N																	
21	N	S	2	1	3	1	1	45	N	4	N	3	S	3	S	2	N	S	N
22	S		3	1	2	1	2	38	S	3	S	4	N	2	N	1	S	S	N
23	N	S	3	1	2	2	3	32	S	2	S	2	S	3	S	2	S	S	S
24	N	S	3	1	2	3	1	52	S	3	N	4	N	2	S	2	S	S	S
25	N	S	3	2	1	1	1	28	N	1	N	1	N	2	S	2	N	N	S
26	N	S	3	2	1	2	1	60	S	3	S	4	S	1	N	1	N	N	N
27	N	S	3	2	1	2	3	40	N	1	N	0	N	2	S	2	N	S	S
28	N	S	3	1	2	3	3	40	N	2	N	3	N	3	S	2	N	N	N
29	N	S	1	3	2	2	3	50	S	2	S	2	S	1	N	1	N	N	N
30	N	S	3	1	2	3	1	38	S	2	S	2	N	2	N	2	N	N	S
31	N	N																	
32	N	S	2	1	3	2	2	53	N	3	N	3	S	2	S	3	S	N	S
33	N	S	3	1	2	2	3	46	N	2	N	2	S	3	S	3	S	S	S
34	S		1	2	3	3	3	54	N	3	S	1	S	2	N	2	N	N	N
35	N	S	3	2	1	1	2	40	S	3	S	2	S	3	S	3	S	N	N
36	N	S	2	1	3	2	2	53	N	3	N	3	S	2	S	3	S	N	S
37	N	S	2	1	3	1	1	51	N	2	N	5	N	2	N	2	S	N	N
38	S		2	3	1	1	1	52	N	3	N	2	S	2	S	2	S	S	S
39	S		2	3	1	1	2	41	S	3	S	2	S	2	S	2	S	S	S
40	N	S	1	3	2	2	3	50	S	2	S	2	S	1	N	1	N	N	N
41	N	S	3	2	1	1	2	40	S	3	S	2	S	3	S	3	S	N	N

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
42	N	S	2	3	1	1	1	39	N	2	N	1	S	3	S	3	S	S	S
43	S		3	1	2	1	2	38	S	3	S	4	N	2	N	1	S	S	N
44	N	S	3	1	2	3	1	56	S	3	N	4	S	2	N	2	N	N	N
45	N	N																	
46	N	S	3	1	2	3	3	40	N	2	N	3	N	3	S	2	N	N	N
47	N	S	1	2	3	3	2	39	N	1	N	2	S	2	S	2	S	N	S
48	N	S	2	1	3	1	1	45	N	4	N	3	S	3	S	2	N	S	N
49	N	S	2	3	1	3	2	42	N	3	S	1	N	3	N	1	N	N	S
50	N	S	3	1	2	3	1	38	S	2	S	2	N	2	N	2	N	N	S
51	N	S	3	2	1	1	1	28	N	1	N	1	N	2	S	2	N	N	N
52	N	S	3	2	1	2	1	60	S	3	S	4	S	1	N	1	N	S	S
53	S		3	1	2	2	2	50	N	5	S	2	S	3	S	3	S	S	S
54	S		2	3	1	4	1	39	S	2	N	1	S	2	N	2	N	N	N
55	N	S	3	1	2	1	2	33	S	3	S	2	S	3	S	3	N	S	S
56	N	S	3	2	1	2	3	40	N	1	N	0	N	2	S	2	N	N	S
57	N	S	1	2	3	2	2	45	S	3	N	3	S	3	N	2	S	S	S
58	N	N																	
59	S		2	1	3	2	2	55	N	4	N	3	S	2	S	1	S	S	S
60	N	S	2	3	1	1	1	45	N	1	S	0	N	2	S	2	S	N	N
61	N	N																	
62	N	S	3	1	2	2	1	45	S	1	N	1	N	3	S	3	S	S	S
63	N	N																	
64	S		1	2	3	3	3	54	N	3	S	1	S	2	N	2	N	N	N

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
65	N	S	1	2	3	1	1	68	S	3	N	0	N	2	N	2	N	N	N
66	N	S	3	1	2	2	3	32	S	2	S	2	S	3	S	2	S	S	S
67	N	S	3	1	2	2	3	46	N	2	N	2	S	3	S	3	S	S	S
68	N	S	2	3	1	1	2	74	S	2	N	0	N	2	S	3	S	N	N
69	N	S	2	3	1	1	2	60	N	5	N	0	N	2	S	2	S	N	S
70	N	S	3	1	2	3	1	52	S	3	N	4	N	2	S	2	S	S	S
71	N	S	3	1	2	3	1	38	S	2	S	2	N	2	N	2	N	N	S
72	S		2	3	1	1	2	41	S	3	S	2	S	2	S	2	S	S	S
73	S		2	3	1	4	1	39	S	2	N	1	S	2	N	2	N	N	N
74	N	N																	
75	N	S	2	3	1	1	2	74	S	2	N	0	N	2	S	3	S	S	S
76	N	S	2	3	1	1	1	45	N	1	S	0	N	2	S	2	S	N	N
77	N	S	2	1	3	1	1	45	N	4	N	3	S	3	S	2	N	S	N
78	N	S	2	1	3	2	2	53	N	3	N	3	S	2	S	3	S	N	S
79	N	S	1	2	3	1	1	68	S	3	N	0	N	2	N	2	N	N	N
80	N	S	3	1	2	3	1	56	S	3	N	4	S	2	N	2	N	N	N
81	N	S	2	3	1	3	2	42	N	3	S	1	N	3	N	1	N	N	S
82	N	S	3	2	1	2	1	60	S	3	S	4	S	1	N	1	N	N	N
83	S		3	1	2	1	2	38	S	3	S	4	N	2	N	1	S	S	N
84	S		3	1	2	2	2	50	N	5	S	2	S	3	S	3	S	S	S
85	N	S	3	1	2	2	3	46	N	2	N	2	S	3	S	3	S	S	S
86	N	S	2	3	1	1	2	60	N	5	N	0	N	2	S	2	S	N	S
87	S		2	1	3	2	2	55	N	4	N	3	S	2	S	1	S	S	S

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
88	N	S	3	1	2	2	1	45	S	1	N	1	N	3	S	3	S	S	S
89	N	S	2	3	1	1	1	39	N	2	N	1	S	3	S	3	S	S	S
90	N	S	3	1	2	3	3	40	N	2	N	3	N	3	S	2	N	N	N
91	N	N																	
92	N	N																	
93	S		1	2	3	3	3	54	N	3	S	1	S	2	N	2	N	N	N
94	S		2	3	1	1	1	52	N	3	N	2	S	2	S	2	S	S	N
95	N	S	1	2	3	2	2	45	S	3	N	3	S	3	N	2	S	S	S
96	N	S	3	2	1	1	1	28	N	1	N	1	N	2	S	2	N	N	N
97	N	S	1	2	3	3	2	39	N	1	N	2	S	2	S	2	S	N	S
98	N	S	3	1	2	2	3	32	S	2	S	2	S	3	S	2	S	S	S
99	N	S	2	1	3	1	1	51	N	2	N	5	N	2	N	2	S	N	N
100	N	N																	
101	N	S	1	3	2	2	3	50	S	2	S	2	S	1	N	1	N	N	N
102	N	S	3	1	2	1	2	33	S	3	S	2	S	3	S	3	N	S	S
103	N	S	3	2	1	1	2	40	S	3	S	2	S	3	S	3	S	N	N
104	N	S	3	2	1	2	3	40	N	1	N	0	N	2	S	2	N	S	S
105	N	S	3	1	2	3	1	52	S	3	N	4	N	2	S	2	S	S	S
106	N	S	2	1	3	1	1	45	N	4	N	3	S	3	S	2	N	S	N
107	N	S	1	2	3	1	1	68	S	3	N	0	N	2	N	2	N	N	N
108	N	N																	
109	S		3	1	2	1	2	38	S	3	S	4	N	2	N	1	S	S	N
110	N	S	3	2	1	2	1	60	S	3	S	4	S	1	N	1	N	N	N

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
111	N	N																	
112	N	S	3	1	2	3	1	52	S	3	N	4	N	2	S	2	S	S	S
113	N	S	1	3	2	2	3	50	S	2	S	2	S	1	N	1	N	N	N
114	S		2	3	1	1	2	41	S	3	S	2	S	2	S	2	S	S	S
115	N	N																	
116	N	S	1	2	3	3	2	39	N	1	N	2	S	2	S	2	S	N	S
117	N	S	3	1	2	2	3	46	N	2	N	2	S	3	S	3	S	S	S
118	N	S	3	1	2	3	3	40	N	2	N	3	N	3	S	2	N	N	N
119	N	N																	
120	N	S	2	1	3	1	1	51	N	2	N	5	N	2	N	2	S	N	N
121	S		3	1	2	2	2	50	N	5	S	2	S	3	S	3	S	S	S
122	N	S	2	1	3	2	2	53	N	3	N	3	S	2	S	3	S	N	S
123	S		2	3	1	4	1	39	S	2	N	1	N	2	N	2	N	N	N
124	S		2	1	3	2	2	55	N	4	N	3	S	2	S	1	S	S	S
125	N	S	2	3	1	3	2	42	N	3	S	1	N	3	N	1	N	N	S
126	N	S	3	1	2	2	3	32	S	2	S	2	S	3	S	2	S	S	S
127	N	S	3	2	1	2	3	40	N	1	N	0	N	2	S	2	N	N	N
128	N	S	3	1	2	3	1	56	S	3	N	4	S	2	N	2	N	N	N
129	N	S	2	3	1	1	1	45	N	1	S	0	N	2	S	2	S	S	S
130	S		2	3	1	1	1	52	N	3	N	2	S	2	S	2	S	S	N
131	N	S	3	1	2	2	1	45	S	1	N	1	N	3	S	3	S	S	S
132	S		1	2	3	3	3	54	N	3	S	1	S	2	N	2	N	N	N
133	N	S	2	3	1	1	2	74	S	2	N	0	N	2	S	3	S	N	N

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
134	N	S	3	1	2	3	1	38	S	2	S	2	N	2	N	2	N	N	S
135	N	S	3	1	2	1	2	33	S	3	S	2	S	3	S	3	N	S	S
136	N	S	2	3	1	1	1	39	N	2	N	1	S	3	S	3	S	S	S
137	N	S	3	2	1	1	1	28	N	1	N	1	N	2	S	2	N	N	N
138	N	S	1	2	3	2	2	45	S	3	N	3	S	3	N	2	S	S	S
139	N	S	3	2	1	1	2	40	S	3	S	2	S	3	S	3	S	N	N
140	N	S	2	3	1	1	2	60	N	5	N	0	N	2	S	2	S	N	S
141	N	S	3	1	2	1	2	33	S	3	S	2	S	3	S	3	N	S	S
142	N	S	3	1	2	2	1	45	S	1	N	1	N	3	S	3	S	S	S
143	N	S	1	2	3	2	2	45	S	3	N	3	S	3	N	2	S	S	S
144	N	S	1	2	3	1	1	68	S	3	N	0	N	2	N	2	N	N	N
145	S		2	3	1	1	1	52	N	3	N	2	S	2	S	2	S	S	N
146	N	S	2	1	3	1	1	51	N	2	N	5	N	2	N	2	S	N	N
147	N	S	3	2	1	1	1	28	N	1	N	1	N	2	S	2	N	N	N
148	N	S	3	2	1	2	1	60	S	3	S	4	S	1	N	1	N	N	N
149	N	S	2	3	1	3	2	42	N	3	S	1	N	3	N	1	N	N	S
150	S		1	2	3	3	3	54	N	3	S	1	S	2	N	2	N	N	N
151	N	S	2	3	1	1	1	45	N	1	S	0	N	2	S	2	S	N	N
152	S		3	1	2	2	2	50	N	5	S	2	S	3	S	3	S	S	S
153	N	S	3	1	2	2	3	32	S	2	S	2	S	3	S	2	S	S	S
154	N	N																	
155	N	S	1	2	3	3	2	39	N	1	N	2	S	2	S	2	S	N	S
156	N	S	3	2	1	1	2	40	S	3	S	2	S	3	S	3	S	N	N

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
157	N	S	2	3	1	1	2	60	N	5	N	0	N	2	S	2	S	N	S
158	N	S	3	1	2	3	3	40	N	2	N	3	N	3	S	2	N	N	N
159	N	S	3	1	2	2	3	46	N	2	N	2	S	3	S	3	S	S	S
160	N	S	2	1	3	1	1	45	N	4	N	3	S	3	S	2	N	S	N
161	N	S	2	3	1	1	2	74	S	2	N	0	N	2	S	3	S	N	S
162	N	S	3	1	2	3	1	56	S	3	N	4	S	2	N	2	N	N	N
163	N	N																	
164	S		2	3	1	4	1	39	S	2	N	1	S	2	N	2	N	N	S
165	N	S	2	3	1	1	1	39	N	2	N	1	S	3	S	3	S	S	S
166	N	N																	
167	S		2	1	3	2	2	55	N	4	N	3	S	2	S	1	S	S	S
168	N	S	3	1	2	3	1	38	S	2	S	2	N	2	N	2	N	N	S
169	N	N																	
170	N	S	3	2	1	2	3	40	N	1	N	0	N	2	S	2	N	N	N
171	N	S	1	3	2	2	3	50	S	2	S	2	S	1	N	1	N	N	N
172	S		2	3	1	1	2	41	S	3	S	2	S	2	S	2	S	S	S
173	N	S	3	1	2	3	1	52	S	3	N	4	N	2	S	2	S	S	S
174	N	S	2	1	3	2	2	53	N	3	N	3	S	2	S	3	S	N	S
175	S		3	1	2	1	2	38	S	3	S	4	N	2	N	1	S	S	N
176	N	S	3	1	2	2	3	46	N	2	N	2	S	3	S	3	S	S	S
177	N	N																	
178	S		2	3	1	1	2	41	S	3	S	2	S	2	S	2	S	S	S
179	N	S	3	1	2	2	1	45	S	1	N	1	N	3	S	3	S	S	S

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
180	N	S	3	2	1	1	2	40	S	3	S	2	S	3	S	3	S	N	N
181	N	S	2	3	1	1	2	60	N	5	N	0	N	2	S	2	S	N	S
182	N	S	3	1	2	1	2	33	S	3	S	2	S	3	S	3	N	S	S
183	N	S	3	1	2	2	3	32	S	2	S	2	S	3	S	2	S	S	S
184	N	S	3	2	1	2	1	60	S	3	S	4	S	1	N	1	N	N	N
185	N	N																	
186	N	S	2	3	1	3	2	42	N	3	S	1	N	3	N	1	N	N	S
187	N	S	3	1	2	3	1	56	S	3	N	4	S	2	N	2	N	N	N
188	S		2	3	1	1	1	52	N	3	N	2	S	2	S	2	S	S	S
189	N	S	2	1	3	1	1	51	N	2	N	5	N	2	N	2	S	N	N
190	N	S	1	2	3	3	2	39	N	1	N	2	S	2	S	2	S	N	S
191	S		2	3	1	4	1	39	S	2	N	1	S	2	N	2	N	N	N
192	N	S	2	3	1	1	1	45	N	1	S	0	N	2	S	2	S	N	N
193	N	S	3	1	2	3	1	52	S	3	N	4	N	2	S	2	S	S	S
194	N	S	2	1	3	2	2	53	N	3	N	3	S	2	S	3	S	N	S
195	N	S	1	3	2	2	3	50	S	2	S	2	S	1	N	1	N	N	N
196	S		3	1	2	2	2	50	N	5	S	2	S	3	S	3	S	S	S
197	N	N																	
198	S		1	2	3	3	3	54	N	3	S	1	S	2	N	2	N	N	N
199	N	S	3	1	2	3	3	40	N	2	N	3	N	3	S	2	N	N	N
200	N	S	2	3	1	1	1	39	N	2	N	1	N	3	S	3	S	S	S
201	N	S	3	2	1	1	1	28	N	1	N	1	N	2	S	2	N	N	N
202	N	S	2	1	3	1	1	45	N	4	N	3	S	3	S	2	N	S	N

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
203	S		2	1	3	2	2	55	N	4	N	3	S	2	S	1	S	S	S
204	N	S	1	2	3	2	2	45	S	3	N	3	S	3	N	2	S	S	S
205	N	N																	
206	N	S	3	2	1	2	3	40	N	1	N	0	N	2	S	2	N	S	S
207	N	S	3	1	2	3	1	38	S	2	S	2	N	2	N	2	N	N	S
208	S		3	1	2	1	2	38	S	3	S	4	N	2	N	1	S	S	N
209	N	S	1	2	3	1	1	68	S	3	N	0	N	2	N	2	N	N	N
210	N	S	2	3	1	1	2	74	S	2	N	0	N	2	S	3	S	S	S
211	N	S	3	2	1	2	1	60	S	3	S	4	S	1	N	1	N	N	N
212	N	S	2	3	1	1	2	74	S	2	N	0	N	2	S	3	S	N	N
213	N	S	1	2	3	2	2	45	S	3	N	3	S	3	N	2	S	S	S
214	S		2	3	1	1	1	52	N	3	N	2	S	2	S	2	S	S	S
215	N	N																	
216	N	S	2	3	1	1	1	39	N	2	N	1	S	3	S	3	S	S	S
217	N	N																	
218	N	N																	
219	N	S	3	1	2	3	3	40	N	2	N	3	N	3	S	2	N	N	N
220	N	S	1	2	3	1	1	68	S	3	N	0	N	2	N	2	N	N	N
221	N	N																	
222	S		3	1	2	1	2	38	S	3	S	4	N	2	N	1	S	S	N
223	N	S	3	1	2	2	3	46	N	2	N	2	S	3	S	3	S	S	S
224	N	S	2	3	1	3	2	42	N	3	S	1	N	3	N	1	N	N	S
225	N	S	3	1	2	2	1	45	S	1	N	1	N	3	S	3	S	S	S

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
226	N	S	3	1	2	3	1	56	S	3	N	4	S	2	N	2	N	N	N
227	N	S	2	3	1	1	1	45	N	1	S	0	N	2	S	2	S	N	N
228	N	S	3	2	1	2	3	40	N	1	N	0	N	2	S	2	N	N	N
229	N	S	3	2	1	1	2	40	S	3	S	2	S	3	S	3	S	N	N
230	N	S	3	1	2	3	1	38	S	2	S	2	N	2	N	2	N	N	S
231	N	S	1	3	2	2	3	50	S	2	S	2	S	1	N	1	N	N	N
232	N	S	2	1	3	1	1	45	N	4	N	3	S	3	S	2	N	S	N
233	N	S	3	1	2	3	1	52	S	3	N	4	N	2	S	2	S	S	S
234	N	S	2	1	3	2	2	53	N	3	N	3	S	2	S	3	S	N	S
235	S		1	2	3	3	3	54	N	3	S	1	S	2	N	2	N	N	N
236	S		2	3	1	1	2	41	S	3	S	2	S	2	S	2	S	S	S
237	S		2	1	3	2	2	55	N	4	N	3	S	2	S	1	S	S	S
238	N	S	1	2	3	3	2	39	N	1	N	2	S	2	S	2	S	N	S
239	S		2	3	1	4	1	39	S	2	N	1	S	2	N	2	N	S	S
240	N	S	3	2	1	1	1	28	N	1	N	1	N	2	S	2	N	N	N
241	N	S	3	1	2	1	2	33	S	3	S	2	S	3	S	3	N	S	S
242	N	S	2	1	3	1	1	51	N	2	N	5	N	2	N	2	S	N	N
243	N	S	2	3	1	1	2	60	N	5	N	0	N	2	S	2	S	N	S
244	S		3	1	2	2	2	50	N	5	S	2	S	3	S	3	S	S	S
245	N	S	3	1	2	2	3	32	S	2	S	2	S	3	S	2	S	S	S
246	N	S	2	1	3	2	2	53	N	3	N	3	S	2	S	3	S	N	S
247	N	S	3	1	2	2	3	32	S	2	S	2	S	3	S	2	S	S	S
248	N	S	3	1	2	3	1	52	S	3	N	4	N	2	S	2	S	S	S

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
249	S		2	1	3	2	2	55	N	4	N	3	S	2	S	1	S	S	S
250	S		3	1	2	2	2	50	N	5	S	2	S	3	S	3	S	S	S
251	N	N																	
252	N	N																	
253	S		1	2	3	3	3	54	N	3	S	1	S	2	N	2	N	N	N
254	N	S	3	1	2	3	1	56	S	3	N	4	S	2	N	2	N	N	N
255	N	N																	
256	S		2	3	1	1	2	41	S	3	S	2	S	2	S	2	S	S	S
257	N	N																	
258	N	S	1	2	3	1	1	68	S	3	N	0	N	2	N	2	N	N	N
259	N	S	2	3	1	1	2	74	S	2	N	0	N	2	S	3	S	N	N
260	N	S	1	2	3	3	2	39	N	1	N	2	S	2	S	2	S	N	S
261	N	S	3	1	2	1	2	33	S	3	S	2	S	3	S	3	N	S	S
262	S		2	3	1	4	1	39	S	2	N	1	N	2	N	2	N	N	N
263	N	S	3	2	1	1	2	40	S	3	S	2	S	3	S	3	S	N	N
264	S		3	1	2	1	2	38	S	3	S	4	N	2	N	1	S	S	N
265	N	S	1	3	2	2	3	50	S	2	S	2	S	1	N	1	N	N	N
266	N	S	3	1	2	3	1	38	S	2	S	2	N	2	N	2	N	N	S
267	N	S	2	1	3	1	1	51	N	2	N	5	N	2	N	2	S	N	N
268	N	S	2	1	3	1	1	45	N	4	N	3	S	3	S	2	N	S	N
269	N	S	3	1	2	2	3	46	N	2	N	2	S	3	S	3	S	S	S
270	N	S	2	3	1	1	1	39	N	2	N	1	N	3	S	3	S	S	S
271	N	S	3	1	2	3	3	40	N	2	N	3	N	3	S	2	N	N	N

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
272	N	S	3	2	1	2	3	40	N	1	N	0	N	2	S	2	N	N	N
273	N	S	1	2	3	2	2	45	S	3	N	3	S	3	N	2	S	S	S
274	N	S	2	3	1	1	2	60	N	5	N	0	N	2	S	2	S	N	S
275	N	S	3	1	2	2	1	45	S	1	N	1	N	3	S	3	S	S	S
276	N	S	2	3	1	3	2	42	N	3	S	1	N	3	N	1	N	N	S
277	N	S	3	2	1	1	1	28	N	1	N	1	N	2	S	2	N	N	N
278	N	S	3	2	1	2	1	60	S	3	S	4	S	1	N	1	N	N	N
279	N	S	2	3	1	1	1	45	N	1	S	0	N	2	S	2	S	N	N
280	S		2	3	1	1	1	52	N	3	N	2	S	2	S	2	S	S	S
281	N	S	3	2	1	1	2	40	S	3	S	2	S	3	S	3	S	N	N
282	S		3	1	2	1	2	38	S	3	S	4	N	2	N	1	S	S	N
283	N	S	3	1	2	2	1	45	S	1	N	1	N	3	S	3	S	S	S
284	N	N																	
285	N	S	2	1	3	1	1	51	N	2	N	5	N	2	N	2	S	N	N
286	N	S	3	2	1	2	3	40	N	1	N	0	N	2	S	2	N	N	S
287	N	S	3	2	1	1	1	28	N	1	N	1	N	2	S	2	N	N	N
288	S		2	3	1	4	1	39	S	2	N	1	S	2	N	2	N	N	N
289	N	S	3	1	2	3	1	56	S	3	N	4	S	2	N	2	N	N	N
290	N	S	3	1	2	2	3	32	S	2	S	2	S	3	S	2	S	S	S
291	N	S	2	3	1	1	1	39	N	2	N	1	N	3	S	3	S	S	S
292	N	S	1	2	3	1	1	68	S	3	N	0	N	2	N	2	N	N	N
293	N	S	2	3	1	3	2	42	N	3	S	1	N	3	N	1	N	N	S
294	N	S	3	1	2	3	3	40	N	2	N	3	N	3	S	2	N	N	N

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
295	N	S	3	1	2	1	2	33	S	3	S	2	S	3	S	3	N	S	S
296	N	S	1	2	3	2	2	45	S	3	N	3	S	3	N	2	S	S	S
297	N	S	2	3	1	1	2	74	S	2	N	0	N	2	S	3	S	N	N
298	N	S	3	1	2	2	3	46	N	2	N	2	S	3	S	3	S	S	S
299	S		2	3	1	1	1	52	N	3	N	2	S	2	S	2	S	S	N
300	S		1	2	3	3	3	54	N	3	S	1	S	2	N	2	N	N	N
301	S		3	1	2	2	2	50	N	5	S	2	S	3	S	3	S	S	S
302	S		2	3	1	1	2	41	S	3	S	2	S	2	S	2	S	S	S
303	N	S	2	1	3	1	1	45	N	4	N	3	S	3	S	2	N	S	N
304	S		2	1	3	2	2	55	N	4	N	3	S	2	S	1	S	S	S
305	N	S	1	2	3	3	2	39	N	1	N	2	S	2	S	2	S	N	S
306	N	S	3	2	1	2	1	60	S	3	S	4	S	1	N	1	N	N	N
307	N	N																	
308	N	S	3	1	2	3	1	38	S	2	S	2	N	2	N	2	N	N	S
309	N	S	2	1	3	2	2	53	N	3	N	3	S	2	S	3	S	N	S
310	N	N																	
311	N	S	2	3	1	1	2	60	N	5	N	0	N	2	S	2	S	N	S
312	N	S	1	3	2	2	3	50	S	2	S	2	S	1	N	1	N	N	N
313	N	S	2	3	1	1	1	45	N	1	S	0	N	2	S	2	S	N	N
314	N	S	3	1	2	3	1	52	S	3	N	4	N	2	S	2	S	S	S
315	N	N																	
316	N	S	3	1	2	1	2	33	S	3	S	2	S	3	S	3	N	S	S
317	N	S	3	1	2	3	1	38	S	2	S	2	N	2	N	2	N	N	S

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
318	N	S	1	2	3	1	1	68	S	3	N	0	N	2	N	2	N	N	N
319	S		2	1	3	2	2	55	N	4	N	3	S	2	S	1	S	S	S
320	N	S	1	2	3	2	2	45	S	3	N	3	S	3	N	2	S	S	S
321	N	S	1	3	2	2	3	50	S	2	S	2	S	1	N	1	N	N	N
322	N	S	3	1	2	3	1	56	S	3	N	4	S	2	N	2	N	N	N
323	N	S	3	1	2	2	3	46	N	2	N	2	S	3	S	3	S	S	S
324	N	S	2	3	1	1	1	39	N	2	N	1	N	3	S	3	S	S	S
325	S		3	1	2	1	2	38	S	3	S	4	N	2	N	1	S	S	N
326	S		3	1	2	2	2	50	N	5	S	2	S	3	S	3	S	S	S
327	N	S	3	1	2	3	3	40	N	2	N	3	N	3	S	2	N	N	N
328	N	S	3	2	1	2	1	60	S	3	S	4	S	1	N	1	N	N	N
329	S		2	3	1	1	2	41	S	3	S	2	S	2	S	2	S	S	S
330	N	S	2	3	1	3	2	42	N	3	S	1	N	3	N	1	N	N	S
331	N	S	3	2	1	1	1	28	N	1	N	1	N	2	S	2	N	N	N
332	N	S	2	1	3	2	2	53	N	3	N	3	S	2	S	3	S	N	S
333	N	S	3	1	2	2	1	45	S	1	N	1	N	3	S	3	S	S	S
334	N	S	3	2	1	1	2	40	S	3	S	2	S	3	S	3	S	N	N
335	N	S	3	1	2	3	1	52	S	3	N	4	N	2	S	2	S	S	S
336	N	N																	
337	N	S	2	3	1	1	2	74	S	2	N	0	N	2	S	3	S	N	S
338	N	S	1	2	3	3	2	39	N	1	N	2	S	2	S	2	S	N	S
339	N	N																	
340	N	N																	

Pregunta	N°1		N°2			N°3	N°4	N°5		N°6		N°7		N°8		N°9		N°10	
Entrevista N°			T	E	A														
341	N	S	2	3	1	1	1	45	N	1	S	0	N	2	S	2	S	N	N
342	N	S	2	1	3	1	1	45	N	4	N	3	S	3	S	2	N	S	N
343	S		2	3	1	4	1	39	S	2	N	1	S	2	N	2	N	N	N
344	N	S	2	1	3	1	1	51	N	2	N	5	N	2	N	2	S	N	N
345	N	S	3	2	1	2	3	40	N	1	N	0	N	2	S	2	N	N	N
346	S		2	3	1	1	1	52	N	3	N	2	S	2	S	2	S	S	N
347	N	S	3	1	2	2	3	32	S	2	S	2	S	3	S	2	S	S	S
348	S		1	2	3	3	3	54	N	3	S	1	S	2	N	2	N	N	N
349	N	N																	

*Fuente: Datos adquiridos de la entrevista
Elaboración propia*



Anexo N °6

Conteo de datos en términos absolutos y relativos

Cédula de entrevista estructurada sobre demanda de seguros de vida

Condiciones de la demanda

1. ¿Actualmente cuentas con algún tipo de seguro de vida?

	Personas	%
Si	70	20%
No	279	80%
TOTAL	349	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia

¿Estarías dispuesto a adquirir un seguro de vida?

	Personas	%
Si	239	86%
No	40	14%
TOTAL	279	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia

2. ¿Cuál es tu prioridad (preferencia) para un seguro de vida?

Seguro de vida temporal

	Personas	%
1° Lugar	50	16%
2° Lugar	119	39%
3°Lugar	140	45%
TOTAL	309	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia

Seguro de vida entera

	Personas	%
1° Lugar	140	45%
2° Lugar	80	26%
3°Lugar	89	29%
TOTAL	309	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia

Seguro con componentes de ahorro

	Personas	%
1° Lugar	119	39%
2° Lugar	110	36%
3°Lugar	80	26%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

3. En relación a la pregunta anterior, señala la razón principal para hacer dicha priorización.

	Personas	%
Porque puedo gozar del beneficio en vida y me permitirá recuperar la inversión en un tiempo determinado	129	42%
Porque puedo garantizar el futuro de mi familia ante mi eventual fallecimiento o evento indeseado a cualquier edad	100	32%
Porque me permite asegurar a mis hijos en su niñez y juventud no obstante que se extinga mi seguro	70	23%
Porque me lo ofertaron en una entrevista atractiva	10	3%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

4. ¿Cuánto pagas o pagarías en promedio mensualmente por el seguro de vida?

	Personas	%
Menos de \$20.00	130	42%
Entre \$20.00 - \$40.00	119	39%
Entre \$41.00 - \$60.00	60	19%
Más de \$61.00	0	0%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Factores intervinientes en la demanda

Factores personales y familiares

5. Edad

Años	Personas	%
18 - 30	10	3%
31 - 40	100	32%
41 - 50	90	29%
51 - 60	89	29%
61 - 80	20	6%
TOTAL	309	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia

¿Consideras que tu edad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	150	49%
No	159	51%
TOTAL	309	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia

6. Estado Conyugal:

	Personas	%
Soltero/a	50	16%
Conviviente	90	29%
Casado/a	130	42%
Divorciado/a	20	6%
Viudo/a	19	6%
TOTAL	309	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia

¿Consideras que tu estado conyugal influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	120	39%
No	189	61%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

7. Numero de dependientes (económicamente):

Número de Dependientes	Personas	%
0	49	16%
1	60	19%
2	100	32%
3	50	16%
4	40	13%
5+	10	3%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que el número de personas que dependen de ti influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	174	56%
No	135	44%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Factores laborales y de contexto

8. ¿Cuán seguro te sientes en tu lugar de trabajo?

	Personas	%
Muy seguro	20	6%
Poco seguro	179	58%
Nada seguro	110	36%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que este grado de seguridad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	199	64%
No	110	36%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

9. ¿Qué tan seguro te sientes al llegar y salir de tu lugar de trabajo?

	Personas	%
Muy seguro	50	16%
Poco seguro	179	58%
Nada seguro	80	26%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que este grado de seguridad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	179	58%
No	130	42%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

10. ¿Alguna vez has sufrido de un accidente, asalto o robo en las inmediaciones de tu lugar de trabajo?

	Personas	%
Si	138	45%
No	171	55%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que alguno de los hechos mencionados influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	167	54%
No	142	46%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Conteo de datos en términos absolutos y relativos – Seguro de vida temporal

Cédula de entrevista estructurada sobre demanda de seguros de vida

Condiciones de la demanda

1. ¿Actualmente cuentas con algún tipo de seguro de vida?

	Personas	%
Si	10	20%
No	40	80%
TOTAL	50	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Estarías dispuesto a adquirir un seguro de vida?

	Personas	%
Si	40	100%
No	0	0%
TOTAL	40	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

2. ¿Cuál es tu prioridad (preferencia) para un seguro de vida?

Seguro de vida temporal

	Personas	%
1° Lugar	50	16%
2° Lugar	119	39%
3°Lugar	140	45%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

3. En relación a la pregunta anterior, señala la razón principal para hacer dicha priorización.

	Personas	%
Porque puedo gozar del beneficio en vida y me permitirá recuperar la inversión en un tiempo determinado	10	20%
Porque puedo garantizar el futuro de mi familia ante mi eventual fallecimiento o evento indeseado a cualquier edad	20	40%
Porque me permite asegurar a mis hijos en su niñez y juventud no obstante que se extinga mi seguro	20	40%
Porque me lo ofertaron en una entrevista atractiva	0	0%
TOTAL	50	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

4. ¿Cuánto pagas o pagarías en promedio mensualmente por el seguro de vida?

	Personas	%
Menos de \$20.00	10	20%
Entre \$20.00 - \$40.00	20	40%
Entre \$41.00 - \$60.00	20	40%
Más de \$61.00	0	0%
TOTAL	50	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Factores intervinientes en la demanda

Factores personales y familiares

5. Edad

Años	Personas	%
18 - 30	0	0%
31 - 40	10	20%
41 - 50	20	40%
51 - 60	10	20%
61 - 80	10	20%
TOTAL	50	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que tu edad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	30	60%
No	20	40%
TOTAL	50	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

6. Estado Conyugal:

	Personas	%
Soltero/a	10	20%
Conviviente	10	20%
Casado/a	30	60%
Divorciado/a	0	0%
Viudo/a	0	0%
TOTAL	50	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que tu estado conyugal influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	20	40%
No	30	60%
TOTAL	50	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

7. Numero de dependientes (económicamente):

Número de Dependientes	Personas	%
0	10	20%
1	10	20%
2	20	40%
3	10	20%
4	0	0%
5+	0	0%
TOTAL	50	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que el número de personas que dependen de ti influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	40	80%
No	10	20%
TOTAL	50	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Factores laborales y de contexto

8. ¿Cuán seguro te sientes en tu lugar de trabajo?

	Personas	%
Muy seguro	10	20%
Poco seguro	30	60%
Nada seguro	10	20%
TOTAL	50	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que este grado de seguridad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	10	20%
No	40	80%
TOTAL	50	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

9. ¿Qué tan seguro te sientes al llegar y salir de tu lugar de trabajo?

	Personas	%
Muy seguro	10	20%
Poco seguro	40	80%
Nada seguro	0	0%
TOTAL	50	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que este grado de seguridad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	20	40%
No	30	60%
TOTAL	50	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista

Elaboración propia

10. ¿Alguna vez has sufrido de un accidente, asalto o robo en las inmediaciones de tu lugar de trabajo?

	Personas	%
Si	10	20%
No	40	80%
TOTAL	50	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista

Elaboración propia

¿Consideras que alguno de los hechos mencionados influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	20	40%
No	30	60%
TOTAL	50	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista

Elaboración propia

Conteo de datos en términos absolutos y relativos – Seguro de vida entera

Cédula de entrevista estructurada sobre demanda de seguros de vida

Condiciones de la demanda

1. ¿Actualmente cuentas con algún tipo de seguro de vida?

	Personas	%
Si	30	21%
No	110	79%
TOTAL	140	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Estarías dispuesto a adquirir un seguro de vida?

	Personas	%
Si	110	100%
No	0	0%
TOTAL	110	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

2. ¿Cuál es tu prioridad (preferencia) para un seguro de vida?

Seguro de vida entera

	Personas	%
1° Lugar	140	45%
2° Lugar	80	26%
3°Lugar	89	29%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

3. En relación a la pregunta anterior, señala la razón principal para hacer dicha priorización.

	Personas	%
Porque puedo gozar del beneficio en vida y me permitirá recuperar la inversión en un tiempo determinado	40	29%
Porque puedo garantizar el futuro de mi familia ante mi eventual fallecimiento o evento indeseado a cualquier edad	60	43%
Porque me permite asegurar a mis hijos en su niñez y juventud no obstante que se extinga mi seguro	40	29%
Porque me lo ofertaron en una entrevista atractiva	0	0%
TOTAL	140	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

4. ¿Cuánto pagas o pagarías en promedio mensualmente por el seguro de vida?

	Personas	%
Menos de \$20.00	60	43%
Entre \$20.00 - \$40.00	50	36%
Entre \$41.00 - \$60.00	30	21%
Más de \$61.00	0	0%
TOTAL	140	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Factores intervinientes en la demanda

Factores personales y familiares

5. Edad

Años	Personas	%
18 - 30	0	0%
31 - 40	50	36%
41 - 50	40	29%
51 - 60	50	36%
61 - 80	0	0%
TOTAL	140	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que tu edad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	70	50%
No	70	50%
TOTAL	140	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia

6. Estado Conyugal:

	Personas	%
Soltero/a	10	7%
Conviviente	50	36%
Casado/a	50	36%
Divorciado/a	20	14%
Viudo/a	10	7%
TOTAL	140	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia

¿Consideras que tu estado conyugal influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	50	36%
No	90	64%
TOTAL	140	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia

7. Numero de dependientes (económicamente):

Número de Dependientes	Personas	%
0	0	0%
1	10	7%
2	50	36%
3	40	29%
4	30	21%
5+	10	7%
TOTAL	140	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia

¿Consideras que el número de personas que dependen de ti influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	80	57%
No	60	43%
TOTAL	140	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista

Elaboración propia

Factores laborales y de contexto

8. ¿Cuán seguro te sientes en tu lugar de trabajo?

	Personas	%
Muy seguro	0	0%
Poco seguro	70	50%
Nada seguro	70	50%
TOTAL	140	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista

Elaboración propia

¿Consideras que este grado de seguridad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	100	71%
No	40	29%
TOTAL	140	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista

Elaboración propia

9. ¿Qué tan seguro te sientes al llegar y salir de tu lugar de trabajo?

	Personas	%
Muy seguro	20	14%
Poco seguro	70	50%
Nada seguro	50	36%
TOTAL	140	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista

Elaboración propia

¿Consideras que este grado de seguridad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	90	64%
No	50	36%
TOTAL	140	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista

Elaboración propia

10. ¿Alguna vez has sufrido de un accidente, asalto o robo en las inmediaciones de tu lugar de trabajo?

	Personas	%
Si	90	64%
No	50	36%
TOTAL	140	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista

Elaboración propia

¿Consideras que alguno de los hechos mencionados influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	90	64%
No	50	36%
TOTAL	140	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista

Elaboración propia

Conteo de datos en términos absolutos y relativos – Seguro de vida con componentes de ahorro

Cédula de entrevista estructurada sobre demanda de seguros de vida

Condiciones de la demanda

2. ¿Actualmente cuentas con algún tipo de seguro de vida?

	Personas	%
Si	30	25%
No	89	75%
TOTAL	119	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Estarías dispuesto a adquirir un seguro de vida?

	Personas	%
Si	89	100%
No	0	0%
TOTAL	89	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

2. ¿Cuál es tu prioridad (preferencia) para un seguro de vida?

Seguro con componentes de ahorro

	Personas	%
1° Lugar	119	39%
2° Lugar	110	36%
3°Lugar	80	26%
TOTAL	309	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

3. En relación a la pregunta anterior, señala la razón principal para hacer dicha priorización.

	Personas	%
Porque puedo gozar del beneficio en vida y me permitirá recuperar la inversión en un tiempo determinado	79	66%
Porque puedo garantizar el futuro de mi familia ante mi eventual fallecimiento o evento indeseado a cualquier edad	20	17%
Porque me permite asegurar a mis hijos en su niñez y juventud no obstante que se extinga mi seguro	10	8%
Porque me lo ofertaron en una entrevista atractiva	10	8%
TOTAL	119	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

4. ¿Cuánto pagas o pagarías en promedio mensualmente por el seguro de vida?

	Personas	%
Menos de \$20.00	60	50%
Entre \$20.00 - \$40.00	49	41%
Entre \$41.00 - \$60.00	10	8%
Más de \$61.00	0	0%
TOTAL	119	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Factores intervinientes en la demanda

Factores personales y familiares

5. Edad

Años	Personas	%
18 - 30	10	8%
31 - 40	40	34%
41 - 50	30	25%
51 - 60	29	24%
61 - 80	10	8%
TOTAL	119	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que tu edad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	50	42%
No	69	58%
TOTAL	119	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

6. Estado Conyugal:

	Personas	%
Soltero/a	30	25%
Conviviente	30	25%
Casado/a	50	42%
Divorciado/a	0	0%
Viudo/a	9	8%
TOTAL	119	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que tu estado conyugal influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	50	42%
No	69	58%
TOTAL	119	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

7. Numero de dependientes (económicamente):

Número de Dependientes	Personas	%
0	39	33%
1	40	34%
2	30	25%
3	0	0%
4	10	8%
5+	0	0%
TOTAL	119	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que el número de personas que dependen de ti influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	54	45%
No	65	55%
TOTAL	119	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

Factores laborales y de contexto

8. ¿Cuán seguro te sientes en tu lugar de trabajo?

	Personas	%
Muy seguro	10	8%
Poco seguro	79	66%
Nada seguro	30	25%
TOTAL	119	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que este grado de seguridad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	89	75%
No	30	25%
TOTAL	119	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

9. ¿Qué tan seguro te sientes al llegar y salir de tu lugar de trabajo?

	Personas	%
Muy seguro	20	17%
Poco seguro	69	58%
Nada seguro	30	25%
TOTAL	119	100%

*Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista
Elaboración propia*

¿Consideras que este grado de seguridad influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	69	58%
No	50	42%
TOTAL	119	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista

Elaboración propia

10. ¿Alguna vez has sufrido de un accidente, asalto o robo en las inmediaciones de tu lugar de trabajo?

	Personas	%
Si	38	32%
No	81	68%
TOTAL	119	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista

Elaboración propia

¿Consideras que alguno de los hechos mencionados influyó/influirá en la adquisición de un seguro de vida?

	Personas	%
Si	57	48%
No	62	52%
TOTAL	119	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos de la entrevista

Elaboración propia