



INFORME CUALITATIVO

“Percepciones de riesgo y mecanismos de gestión de riesgos de la población de menores recursos”

Av. Brigadier Mateo Pumacahua N° 2601 – Lince
Telf.: (01)2210873 / (01) 2211560
www.imasenperu.com

Julio 2013

SECCIÓN I

Ficha Técnica de la Investigación



FICHA TÉCNICA – ESTUDIO CUALITATIVO

METODOLOGÍA

Se utilizó la técnica de “Focus Group”, que consiste en dinámicas de grupo efectuadas con 6 personas con características homogéneas, dirigidas por una persona experta en la animación de las mismas.

Las sesiones se desarrollaron sobre la base de una guía de pautas elaborada por IMASEN y previamente aprobada por el cliente.

UNIVERSO

Hombres y mujeres de edades comprendidas entre los 20 a 35 y los 36 a 50 años, pertenecientes a los NSE C y D.

REALIZACIÓN DE LAS DINÁMICAS

Las dinámicas de grupo se realizaron entre los días 15 y 23 de julio del presente año en tres regiones del país: Lima (8 grupos), Arequipa (4 grupos) y Junín (4 grupos).

FICHA TÉCNICA – ESTUDIO CUALITATIVO EN LIMA

FOCUS GROUP 1

Se realizó con 6 mujeres residentes en los distritos de Chorrillos, San Juan de Miraflores, La Victoria, Surquillo y Barranco.

Con promedio de edad de 42 años, pertenecientes al NSE C. De las participantes, dos contaban con un seguro de muerte y cuatro, con uno de desgravamen de tarjeta de débito.

FOCUS GROUP 2

Se realizó con 6 mujeres residentes en los distritos de Chorrillos, Surquillo, Comas y Cercado de Lima.

Con promedio de edad de 31 años, pertenecientes al NSE D. De las participantes, una tenía seguro de muerte; una, de desgravamen de tarjeta de débito, y cuatro no tenían seguro.

FOCUS GROUP 3

Se realizó con 6 mujeres residentes en los distritos de Villa María del Triunfo, San Juan de Miraflores, Surquillo y Chorrillos.

Con promedio de edad de 44 años, pertenecientes al NSE D. De las participantes, una contaba con un seguro de muerte; una, con un seguro de desgravamen de tarjeta de débito, y cuatro no tenían seguro.

FOCUS GROUP 4

Se realizó con 6 hombres, residentes en los distritos La Perla, Rímac, Comas, Chorrillos y Surquillo.

Con promedio de edad de 28 años, pertenecientes al NSE C. De los participantes, tres contaban con seguro de desgravamen de tarjeta de débito, y tres no tenían seguro.

FICHA TÉCNICA – ESTUDIO CUALITATIVO EN LIMA

FOCUS GROUP 5

Se realizó con 6 hombres, residentes en los distritos de Surquillo, Jesús María, Chorrillos, Magdalena, San Juan de Miraflores y Breña.

Con promedio de edad de 40 años, pertenecientes al NSE C. De los participantes, dos tuvieron seguros (uno de salud y otro de muerte), dos tenían seguro de desgravamen de tarjeta de débito, y dos no contaban con seguro.

FOCUS GROUP 6

Se realizó con 6 hombres residentes en los distritos de Breña, San Juan de Miraflores y Chorrillos.

Con promedio de edad de 43 años, pertenecientes al NSE D. De los participantes, uno tenía seguro de muerte, dos de desgravamen de tarjeta de débito, y dos no tenían seguro.

FOCUS GROUP 7

Se realizó con 6 mujeres residentes en los distritos de Barranco, San Juan de Lurigancho, Chorrillos, La Victoria y San Juan de Miraflores.

Con promedio de edad de 30 años, pertenecientes al NSE C. De las participantes, cinco tenían seguro de desgravamen de tarjeta de débito, y una no tenía seguro.

FOCUS GROUP 8

Se realizó con 6 hombres, residentes en los distritos de San Juan de Lurigancho, Bellavista, Ate, Comas, San Juan de Miraflores y Cercado de Lima.

Con promedio de edad de 21 años, pertenecientes al NSE D. De los participantes, dos contaban con seguro de desgravamen de tarjeta de débito, y cuatro, no tenían seguro.

FICHA TÉCNICA – ESTUDIO CUALITATIVO EN AREQUIPA

FOCUS GROUP 9

Se realizó con 6 mujeres, residentes en los distritos de Bustamante y Rivero, Selva Alegre y Cercado, en la ciudad de Arequipa.

Con promedio de edad de 42 años, pertenecientes al NSE CD. De los participantes, tres tenían seguro de vida: uno, contra accidentes; uno, de muerte; y uno, de desgravamen de tarjeta de débito.

FOCUS GROUP 10

Se realizó con 6 hombres, residentes Mariano Melgar, Selva Alegre, Cerro Colorado, Cercado, Yarabamba y Bustamante y Rivero, en la ciudad de Arequipa.

Con promedio de edad de 43 años, pertenecientes al NSE CD. De los participantes, uno tenía seguro de vida; uno, seguro de accidentes; uno, SOAT; y tres no tenían seguros.

FOCUS GROUP 11

Se realizó con 6 hombres, residentes en el distrito de Chivay, Arequipa.

Con promedio de edad de 35 años, pertenecientes al NSE CD. De los participantes, todos contaban con SOAT.

FOCUS GROUP 12

Se realizó con 6 mujeres, residentes en el distrito de Chivay, Arequipa.

Con promedio de edad de 41 años, pertenecientes al NSE CD. De las participantes, ninguna tenía un seguro privado.

FICHA TÉCNICA – ESTUDIO CUALITATIVO EN JUNÍN

FOCUS GROUP 13

Se realizó con 6 hombres, residentes en los distritos de Tambo y Huancayo, en Junín.

Pertenecientes al NSE CD. De las participantes, una contaba con seguro de desgravamen de tarjeta de crédito, y cinco no tenían seguros privados.

FOCUS GROUP 14

Se realizó con 6 hombres, residentes en los distritos de Concepción, Pilcomayo y Huancayo, en Junín.

Pertenecientes al NSE CD. De los participantes, uno contaba con seguro de salud, y cinco no tenían seguros privados.

FOCUS GROUP 15

Se realizó con 6 mujeres, residentes en los distritos de Yauyos y Jauja., en Junín.

Pertenecientes al NSE CD. De las participantes, una contaba con SOAT; una, con seguro de desgravamen de tarjeta de crédito; y 4 no tenían seguro.

FOCUS GROUP 16

Se realizó con 6 hombres, residentes en los distritos de Yauyos y Jauja, en Junín.

Pertenecientes al NSE CD. De los participantes, tres tenían SOAT, y tres no contaban con seguro.

SECCIÓN II

LA PERCEPCION SOBRE EL RIESGO



PERCEPCION SOBRE RIESGOS

- Se piensa que algunos riesgos deben llevar a las personas a ser precavidos, a evitarlos.
- Los riesgos que pueden ser evitados son de distinta naturaleza : económicos (un mal negocio), accidentes laborales (tomando las medidas adecuadas), personales (accidentes producidos por dejar solos a los niños)



- Se considera que la vida está llena de riesgos, de una constante evaluación de cuanto uno pone en juego. Desde esta visión el riesgo es una incógnita.
- El riesgo tiene una connotación de peligro, de cambio negativo en las condiciones de vida.
- El tener conciencia de la inestabilidad del presente lleva a las personas a pensar en la necesidad de tomar precauciones. Sin embargo, no siempre sienten que está en sus manos reducir los riesgos

- En este grupo de riesgos se encuentra la muerte, las enfermedades.
- En este grupo también se pueden ubicar los desastres naturales.
- Los accidentes de tránsito podrían entrar en esta categoría en la medida que pueden depender de los otros (la imprudencia de pasajeros o de conductores)

PERCEPCION SOBRE RIESGOS

- La violencia familiar, el divorcio, el fracaso en lo que uno emprende, problemas emocionales

- Pérdidas materiales provocadas por los robos a personas o viviendas.
- Pérdidas materiales ocasionadas por incendios o por desastres naturales.
- Pérdidas económicas ocasionadas por malos negocios (quiebras)
- Pérdidas económicas ocasionadas por la pérdida del trabajo



- La muerte ocasiona gastos no esperados tanto en el momento que ocurre (entierro) , como consecuencias derivadas de la falta de un miembro en el hogar. A quienes tienen hijos pequeños les preocupa más este problema.
- Las enfermedades, especialmente las que demandan gran cantidad de gastos como el cáncer.
- La invalidez, la cual en algunos casos es considerada peor que la muerte porque la persona se convierte en "carga".
- En todos los casos mencionados es obvio que el tener un resarcimiento económico no restaura la situación inicial, es decir. Antes que el problema ocurriera.

RIESGO- DEFINICIONES

“C: Bien. Vamos a empezar tocando un tema ¿qué cosa es riesgo? por ejemplo sus hijos: ¿mamá qué cosa es riesgo? ¿qué les dirían ustedes?¿cómo se lo explicarían en palabras sencillas?

- Peligro.

C: ¿Qué otra cosa?

- Que tiene que tener cuidado, que puede pasar alguna cosa. Hay que advertirles. Hay que hacerles ver el peligro.”

Mujeres de 36 a 40 años – Jauja

“- Un riesgo, claro, sería algo negativo. Que podría afectar ¿no? Te puede afectar en lo económico o tantas cosas ¿no?, personales. Tú vas a montar una empresa o vas a montar un negocio, si no conviene ya no monto ¿Por qué? porque hay un riesgo grande que te vas a ir como se dice: “a la quiebra”. En esta vida todos corremos un riesgo. Por lo tanto, una persona siempre debe estar al tanto ¿no? ¿Por qué? Porque debe ser prevenido. Porque en si a diario corremos riesgos, toda persona. “

Hombres de 36 a 40 años- Jauja

“C: Supongamos que tenemos la mente en blanco y ustedes escuchan la palabra riesgo ¿Qué pasa por su mente inmediatamente cuando escuchan la palabra riesgo?

- Peligro.

- Cualquier riesgo de...., puede ser de esto riesgo de que estamos caminando por la calle o riesgo de nuestros seguros o algo.

C: Riesgo que te pase algo cuando estas caminando en la calle cualquier cosa es un riesgo ¿Riesgo? ¿A ver riesgo?

- Algún fracaso.

C: Un fracaso por ejemplo.

Por ejemplo, o sea invertir un capital y no venderlo.”

Mujeres de 36 a 40 años- Chivay

RIESGO DEFINICIONES

“C: Quiero que me digan qué es lo primero que pasa por la mente de ustedes cuando yo digo riesgo.

- Peligro.
- Accidente.
- Inseguridad.
- Temor.
- Falso estado de confianza.”

Hombres 36 a 50 años – Ciudad Arequipa

“C: ¿Qué entienden ustedes por riesgo?

- Sería poner en peligro la vida de una persona.
- Se puede entender como un posible peligro, incluso contraer la muerte y hay que tener las debidas precauciones para evitar un riesgo que pueda llevar una muerte o tragedia.”

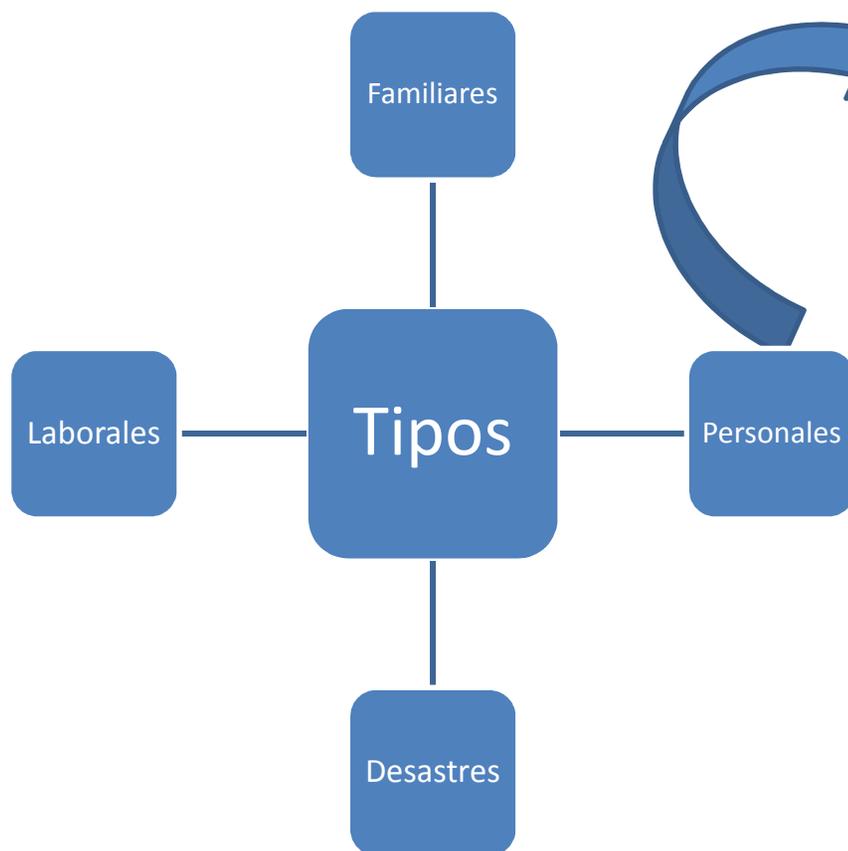
Hombres de 36 a 55 años- Chivay

“C: Ya nos conocemos. Pongan su mente en blanco y díganme qué es lo primero que les pasa por la mente cuando escuchan la palabra riesgo, ¿qué entienden ustedes por riesgo?

- Peligro.
- Algo malo.
- Algo atemorizante.
- Temerario.
- Peligro.
- Un juego de adrenalina.
- Es una situación que genera peligro.”

Hombres 20 a 35 años NSE D- Lima

TIPOS DE RIESGOS



- Esta clasificación se produce considerando en ocasiones al lugar donde se produce el riesgo (por ejemplo el lugar de trabajo), a quien lo produce (por ejemplo la naturaleza) o a quien lo sufre (la familia o la persona)
- En lo laboral se señala la necesidad de contar con seguros de vida, de viaje, de invalidez. También se menciona la seguridad social
- En el caso familiar se mezclan hechos de distinta naturaleza: divorcios como muerte de un ser querido.
- Los riesgos personales o familiares son similares, variando solamente si quien lo sufre es la persona entrevistada o su grupo familiar de referencia
- Los desastres naturales son variados: terremotos, plagas, granizados, etc. Son mencionados de acuerdo a lo que predomina en el área de investigación .

FORMAS DE ENFRENTAR LOS RIESGOS

ENFERMEDAD O MUERTE

Los consultados suelen recurrir a la familia ampliada (hermanos, primos, tíos, padres) cuando ocurre un problema de enfermedad o muerte.

En el caso de las personas de menores ingresos se recurre a los vecinos y/o a la realización de actividades como polladas.

En el caso de las personas de mayores ingresos se piensa en acudir a préstamos (puede ser tanto formales como informales)

Otras opciones



- Contar con el SIS o con el Seguro Social , especialmente en las zonas urbanas, es considerado una opción adecuada.
- Para las enfermedades menos graves las familias de NSE C tienen algún dinero guardado.
- Para afrontar las necesidades de sepelio se suele recurrir a Finisterre, especialmente cuando se trata de personas mayores.

DESASTRES NATURALES

Urbano

Les preocupa los terremotos. Esta tendencia se da tanto en Costa como en Sierra

En las zonas de Sierra les preocupa temas como deslizamientos de tierra, granizadas y las inundaciones por las lluvias

La principal preocupación es como afecte la vivienda el desastre natural.

Ayuda del estado

- Para este tipo de situaciones, el estado debería intervenir.
- Lo ocurrido en Pisco , así como en otros casos a nivel nacional, han llevado a las personas a pensar en un gobierno corrupto.

Ayuda de organizaciones

- En algunos casos los encuestados reconocen que aportan a una organización con el objeto de tener ayuda ante un posible desastre natural o hechos que afecten a su vivienda.

DESASTRES NATURALES

Rural

Les preocupa los terremotos. Esta tendencia se da tanto en Costa como en Sierra

Existe cierta preocupación con las plagas y cambios climáticos que afectan los cultivos

Ayuda del estado

- No confían en el estado.
- No conocen bien lo que ofrece el sector privado en esta actividad-.

Ayuda de organizaciones

- Es menos frecuente que se acuda a este tipo de organizaciones.

HALLAZGOS

- El concepto de riesgo genera connotaciones negativas. Las personas sienten aversión al riesgo, pero consideran que es algo inherente a la situación humana.*
 - Ser consciente de la existencia de riesgos no lleva necesariamente a que las personas piensen en un seguro, menos en una opción aseguradora privada.*
 - A las personas les resulta difícil categorizar los riesgos. Es así como su relación de situaciones que son consideradas un riesgo son bastante heterogéneas, situación que debe cambiarse si se quiere que las personas piensen en los seguros como una forma de enfrentarlas.*
 - Las personas no llegan a verbalizar que frente a los riesgos lo único que puede hacerse es minimizar sus impactos colaterales.*
 - Pese a que las personas aparecen preocupadas por los robos no suelen considerarlo un tema prioritario. Ello porque aparece la creencia que lo material se puede recuperar*
 - Frente a los riesgos de salud las personas suelen pensar en las opciones públicas.*
-

CONCLUSIONES

- La definición de riesgo que manejan las personas no es favorable para producir una fuerte motivación a tomar medidas para enfrentarlos. El énfasis está puesto en que forman parte de la vida, lo cual lleva a cierta sensación de fatalismo.*
 - Las personas cuentan con su red social para hacer frente a los problemas económicos derivados de los riesgos. De esta manera se hace menos apremiante el tener que tomar medidas por si acaso sucedan.*
 - El estado o, mejor dicho, los servicios públicos ayudan a las personas a tener opciones aunque no sean las ideales.*
-

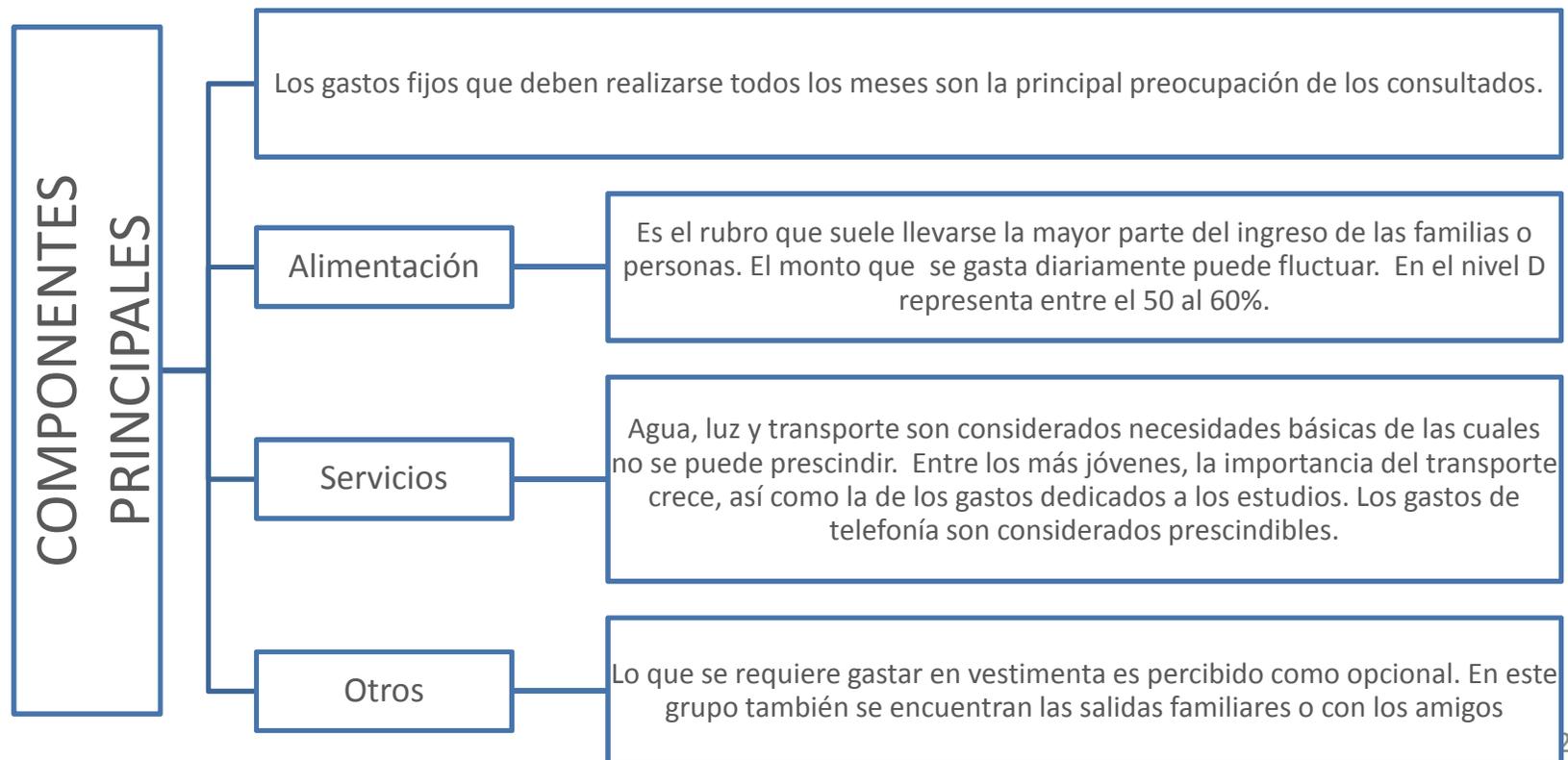
SECCIÓN III

POSIBILIDADES ECONOMICAS



FORMA EN QUE SE ESTRUCTURA EL PRESUPUESTO

Los presupuestos de las familias van a variar según se traten de personas jóvenes, sin obligaciones familiares, o de personas con hijos o que se hacen cargo de los padres. En algunos casos las personas mayores de 35 años dan cuenta de la necesidad de contar en su presupuesto dinero para ayudar a sus padres mayores. En pocos casos se menciona el pago de seguros. Hay pocas posibilidades de ahorro. En el nivel C oscila entre los 50 a 100 soles mensuales.



EL AHORRO

El guardar una parte de los ingresos no es una conducta homogénea en los asistentes a las dinámicas.

La motivación para ahorrar suele tener distintos propósitos: Tener para una emergencia, para un hecho inesperado y/o lograr una suma de dinero para poder darse “un gusto eventual” o “satisfacer algunas necesidades como el vestido”

El guardado suele ser un monto de dinero que tiene la mujer. Suele tenerlo en su casa y trata de mantenerlo aunque en ocasiones deba usarlo para compensar la falta de ingresos de la pareja.

Otra forma de “ahorro” suele ser la participación en juntas o panderos, los cuales suelen tener distinta periodicidad y distinto monto (dependiendo de los ingresos de los participantes)

IMPREVISTOS

- Un imprevisto no es igual a un riesgo. Este concepto alude mejor al hecho de prepararse para poder afrontarlo

- A veces surgen oportunidades para la compra de bienes que deberían poder ser aprovechadas
- Un imprevisto puede ser la visita de un amigo, el matrimonio de alguien, etc.



- Los imprevistos negativos son considerados una emergencia.
- Las emergencias deben ser afrontadas de alguna forma. Se recurre al ahorro (guardado, chanchita, etc), a las tarjetas de crédito no utilizadas, a los préstamos de entidades financieras, así como a los amigos o parientes
- Hoy en día se considera que existe mucho mayor facilidad para obtener créditos, aunque algunos consideran que los intereses son excesivos.

HALLAZGOS

- Los participantes de NSE D y aquellas que viven en las zonas del interior suelen tener menores posibilidades de ahorro.*
 - El ahorro es hecho por las mujeres a partir de medirse en las compras y/o de sus ingresos propios (cuando trabajan). Del dinero que logran ahorrar del diario no siempre informan a su pareja*
 - Los hombres ahorran de sus actividades adicionales (cachuelos), los cuales no siempre son informados a sus parejas.*
 - El ahorro puede ser una cantidad diaria o puede ser una cantidad establecida mensualmente.*
 - El dinero que se consigue ahorrar no siempre se queda inmovilizado, debiendo la persona disponer de él para hacer frente a gastos cotidianos tanto como para imprevistos.*
 - Ante la reflexión sobre los imprevistos las personas llegan a señalar la necesidad de guardar dinero pero suelen mencionar que es muy difícil hacerlo en sus condiciones actuales. Quienes si lo hacen no necesariamente sienten que estén cubiertos ante todo tipo de emergencias o imprevistos.*
-

CONCLUSIONES

- Los participantes tienen presupuestos ajustados, especialmente cuando pertenecen al NSE D y cuando son jóvenes (en ocasiones dependen de lo que sus padres puedan darles). En ese sentido cualquier mecanismo debería contemplar el que no todos los meses y/o semanas disponen de dinero extra.*
 - Los gastos están planificados a lo largo del mes, guardándose muchas veces el dinero solo para cumplir con algunas obligaciones. Entonces tener cierta liquidez (disposición de dinero) no implica que la persona realmente pueda disponer de él.*
 - El que los montos sean pequeños hace que las personas no piensen en llevar estos recursos a las entidades financieras. No encuentran ningún beneficio en ello.*
 - Las formas de ahorro informal se ajustan más a las necesidades de las personas consultadas.*
-

SECCIÓN IV

LOS SEGUROS



CONSUMO Y COMPORTAMIENTO DE COMPRA

Concepto

- Los seguros son percibidos como una alternativa que “ayuda” en momentos difíciles

Diferenciación entre seguros privados y públicos

- Existe cierta confusión entre el Seguros Social, el SIS y los seguros privados. Ello se debe a que ambos “ayudan” ante las situaciones difíciles. La diferenciación en calidad de atención no es siempre percibida como muy alta. En ambos se requiere hacer pagos

Recordación de seguros

- Se mencionan en forma mayoritaria los seguros de vida, de salud, para sepelio y para invalidez
- En segunda instancia se mencionan los seguros contra robo (los cuales suelen estar más relacionados con las tarjetas de crédito)

¿QUÉ ES UN SEGURO?

“C: ¿Ustedes qué entienden por seguro?

- Una protección.
- Es una tranquilidad para ti.

C: ¿Por qué?

- Porque cualquier día puede pasar un accidente y tu aseguradora, por decir yo estoy en Finisterre, y si mi mamá fallece, me cubre Finisterre.

C: ¿Qué saben sobre los seguros? ¿Qué ofrecen los seguros?

- Venden el servicio para solventar el momento en que uno más necesita.

C: Raquel, ¿para qué sirve un seguro?

- Te apoyan cuando alguien fallece.

C: ¿Gratis te apoyan?

- No pues, tienes que pagar.”

Mujeres de 36 a 50 años NSE C – Lima

“C: Ya para terminar, cuéntenme, ¿qué entienden por seguro?

- Es una protección.
- Seguro de vida.
- Es una ayuda.
- Confianza.”

Mujeres de 20 a 34 años NSE D 20 A 34 – Lima

¿QUÉ ES UN SEGURO?

- “C: Entonces, de los seguros ¿conocen, han oído hablar de ellos? ¿Saben qué es seguro? ¿Qué es un seguro para ustedes?
- Seguro de sepelio que a veces vienen tocar las puertas de Mapfre creo que mayormente vienen.
- Mapfre.
- Finisterre.
- Parque del Recuerdo.
C: Seguro de sepelio.
- Seguro de vida es eso creo no.”

Mujeres de 36 a 50 años NSE D – Lima

- “C: ¿Qué es un seguro?
- Es una solución a un robo.
- Es una protección, por eso hay todo tipo de seguro.
C: ¿Qué requisitos me piden para contar con un tipo de seguro?
- Ninguno, pero al final cuando te mueres ven si estuviste antes de o no.
C: O sea, que cualquiera puede tener un seguro, vas y firmas nada más.
- Es que si tienes 60 y firmas y te mueres a los 67, te dicen: “No, señor, usted firmó cuando ya tenía 60 años”. Lo digo por experiencia porque yo he trabajado en un seguro, por eso hay que pensarlo bien, de repente no lo utilizas en 10 ó 20 años y si dejas una vez de pagar, pierdes todo.”

Hombres de 20 a 35 años NSE C - Lima

¿QUÉ ES UN SEGURO?

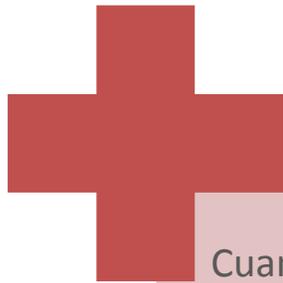
- “C: Qué entiende por seguro? ¿Qué cosa es seguro?
- Donde tú te puedes inscribir. Donde tú puede tener una atención de salud.
C: Supongamos que viene tu niño y te dice: “¿mamá que es un seguro?”. ¿Cómo le explican? ¿A ver?
- Yo le diría: “papito, mamita. Seguro es donde tú te inscribes. Es una institución donde te vas a inscribir”.
C: ¿Y para qué mamita?
- Para que si te pasa algo, te cubra. Un poquito nos alivie.
C: Apoya ¿Digamos?
- Claro.
C: ¿Los seguros cubren todo?
- No. La mitad. Depende de que seguro estás.”

Mujeres de 36 a 55m años NSE C/D – Jauja

- C: Muy bien, Ahora. ¿Qué entienden por seguro? Ya que estamos hablando de aseguradoras. Si viene un niño pequeño y les dice “¿Qué es un seguro?”. ¿Qué le dirían?
- Un respaldo. Hay tantas formas de seguro. Yo tengo dos niñas. Ahora mis gastos son mínimos, pero mañana más tarde no van a ser mínimos, entonces tengo que asegurar para poder mantener la educación hasta que terminen.
C: ¿Qué clases de seguros hay? ¿Por ejemplo que tipos de seguros hay?
- De salud, de educación, de vida, de accidentes.”

Hombres de 36 a 55 años NSE C/D - Jauja

EVALUACION DE TENER UN SEGURO



Cuando uno compra un seguro está preocupándose por el futuro

El tener un seguro permite contar con un respaldo ante una emergencia o imprevisto, evitando el recurrir a la familia. Muestra en ese sentido responsabilidad

El problema es que requiere destinar recursos para contar con algo que no se sabe si se va a utilizar o no.

Los seguros no cubren todo.

Reduce la incertidumbre pero no la elimina. No se tiene la seguridad de que se va a contar con la cobertura prometida. En el caso de las estatales por la mala atención y en el caso de las privadas porque no siempre cumplen con lo prometido

CLASIFICACIÓN SEGÚN TENENCIA SEGURO PRIVADO

- Estas personas suelen pensar que es demasiado caro. Está fuera de su alcance
- Tienen desconfianza sobre el seguro.
- Mencionan casos de incumplimiento de los seguros (familiares o amigos)
- Sienten que es mejor , por ejemplo, comprar directamente un nicho que pagar Finisterre .

- Estas personas se vieron imposibilitados de seguir por motivos económicos.
- Dejaron el trabajo que les había puesto el seguro.
- Se sintieron desilusionados por algún problema al intentar cobrarlo.

TUVIERON PERO
LA DEJARON

NUNCA HAN
TENIDO

SEGURO

TIENEN
ACTUALMENTE

- Existen personas que tienen seguros en forma personal y otras porque sus padres los tomaron (especialmente cuyos padres están por encima de los 60 años)
- Oncosalud, seguros de vida y de robo son las opciones más mencionadas. Estas alternativas son compradas en los bancos o entidades financieras.
- Algunas personas que tienen préstamos desconocen que tienen seguro en caso de fallecimiento como parte del mismo.
- Hay casos en que se menciona que el seguro ya dio resultado.

EVALUACION DE LOS SEGUROS PRIVADOS

LOS SEGUROS PRIVADOS

Los seguros privados no siempre ofrecen al asegurado una adecuada relación costo/beneficio.

Las personas sienten que pagan por no obtener nada en concreto. La tendencia a tomarlos pero no pagarlos puntualmente o suspenderlos lleva a las personas a sentir que “pagaron por gusto”. Cuando se es más joven más tendencia a pensar en esto

Los seguros de salud que serían los que dan un beneficio más concreto son percibidos como muy caros (se señala su costo en alrededor de 200 o 300 soles mensuales).

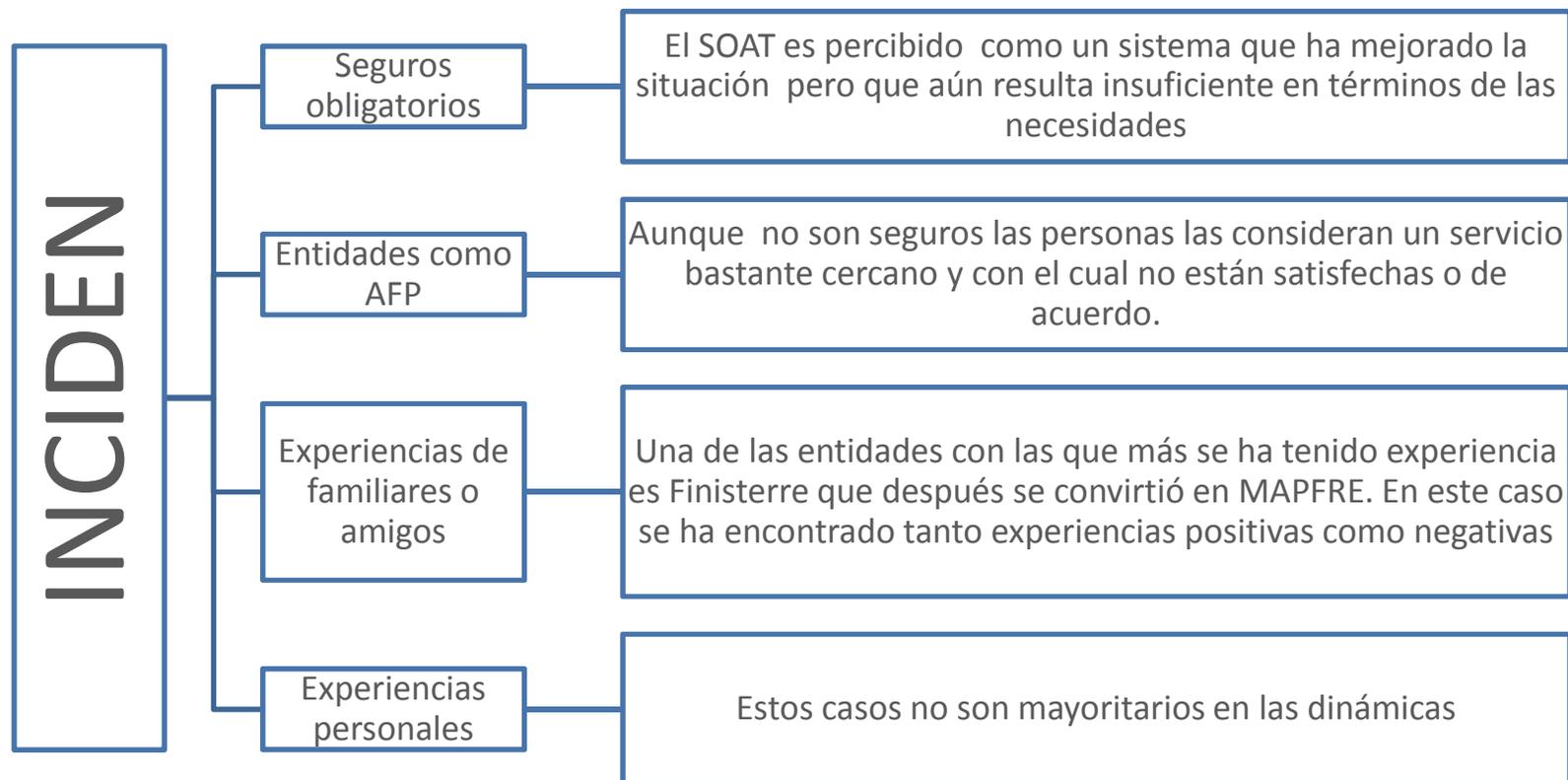
Aspectos que se cuestionan



- Se va a pagar durante mucho tiempo sin tener la seguridad que se va a usar. Es por ello que más aceptación tienen opciones como Finisterre.
- Se siente que al ser un negocio , las empresas buscan muchas excusas para no pagar.
- El que el seguro no tome en cuenta el record del asegurado. “Después de muchos años de pagar uno se atrasa y ya no le sirve para nada”.

ASPECTOS QUE INCIDEN EN FORMACION DE OPINION

A PESAR QUE NO TODOS LOS PARTICIPANTES TIENEN UNA EXPERIENCIA DIRECTA CON LOS SEGUROS EXISTE UNA SENSACION PREDOMINANTE DE DESCONFIANZA



CASOS DE SEGUROS

- “- Dicen que son buenos.
- Pero no todos algunos, una jefa donde yo trabajaba tenía su seguro de fallecimiento y estaba pagando en el cementerio, en cambio mi cuñada tiene seguro no me acuerdo el nombre pero ella paga un seguro de fallecimiento todos los años sigue pagando y pagando y sólo es un monto nada más y es de por vida que va a pagar en cambio mi jefa solo va a pagar 5 años, y si mi cuñada quiere pasarse al seguro de mi jefa pierde todo, tiene 15 años aportando.
- Hay buenos y malos.”

Mujeres de 20 a 35 años NSE C - Lima

- “C: ¿Qué es un seguro?
- Una vez llegó a mi casa y creo que al mes pagaban 40 soles por cuatro personas, no me acuerdo qué seguro era pero era por familiares cercanos o tu pareja, claro si no eres casado, pero te aseguraban cosas mínimas, cosas como enfermedades, el cáncer; pero a la hora que te vas a asegurar debe ser menores de 60 años y no tenían que estar enfermos, tenían que pasar por exámenes pero no te aseguran en todo, solo en accidentes, no una enfermedad terminal, las cosas son mínimas.
C: ¿Qué han escuchado de los seguros, de personas que tienen seguros? ¿Qué opinan de los seguros?
- Tengo una anécdota. Estaba en un cumpleaños y la hija de mi amiga se cayó, ella estaba asegurada pero no la querían atender porque recién se había asegurado y respondía después de los tres meses que se había asegurado. Después de los tres meses se podía atender y a ella el accidente le pasó antes.”

Hombres de 20 a 35 años NSE D – Lima

CASOS DE SEGUROS

“C: ¿Alguno de ustedes cuenta con seguro de vida? ¿O ha tramitado o sabe de alguien?

- Si he averiguado más o menos.

C: ¿Qué cosas le interesó?

- Lo que me interesó fue un monto. Cuando te ocurre algo te dan un monto. Te dan diez mil machos.

C: ¿Considera que eso es bueno? ¿Qué sería lo bueno y que sería lo malo de los seguros? ¿A ver?

- Lo bueno de un seguro para mí sería que, estamos hablando de vida, desde los treinta años. Supongamos que no te pase nada hasta los cincuenta años. Son veinte años en el fondo. Que ese dinero que has aportado, que gane un interés, pero que gane lo que es justo. Eso me interesaría que me dé un seguro. Y si no te pasa nada, que te devuelvan el aporte con intereses.”

Hombres de 36 a 50 años NSE C/D – Jauja

“C: ¿Mejor que el de los Estados? Pero la gente promueve. Han escuchado que dicen: “Oye, pero qué no tomas este seguro de vida o este seguro de salud”, ¿han recibido esos comentarios?

- Los propietarios sí son buenos, los de seguros privados.

- El problema es el costo.

- Ese es el inconveniente.

C: El costo es alto, ¿a qué llamaremos un costo mensual alto?

- Por ejemplo, en mi caso doscientos cincuenta soles me parece alto.”

Hombres de 36 a 50 años NSE C - Huancayo

CASOS DE SEGUROS

- “C: Entonces el seguro sería un ahorro para un imprevisto.
- Sí.
- Depende del seguro porque algunas veces sólo cubre en caso de fallecimiento pero no en caso de enfermedad ese sería el problema también hay seguros que prometen miles de cosas y a la hora de la hora no te dan nada o buscan miles de razones, me han comentado muchas persona de Rímac. Mi amiga tenía un seguro de cáncer y presentó un inicio de cáncer. En el momento que ella va para que le den el dinero porque cubría un cierto monto y le dijeron a mi amiga no te podemos dar, porque tú no tienes cáncer sólo es un inicio..Ese es otro problema la desconfianza que hay con los seguros de salud.
- Por ejemplo en La Positiva si uno sufre el accidente tiene que ser dentro de las 48 horas del accidente tienes que ir a dar parte si estas mal y si no fuiste a avisar ya fuiste o sea se perdió.”

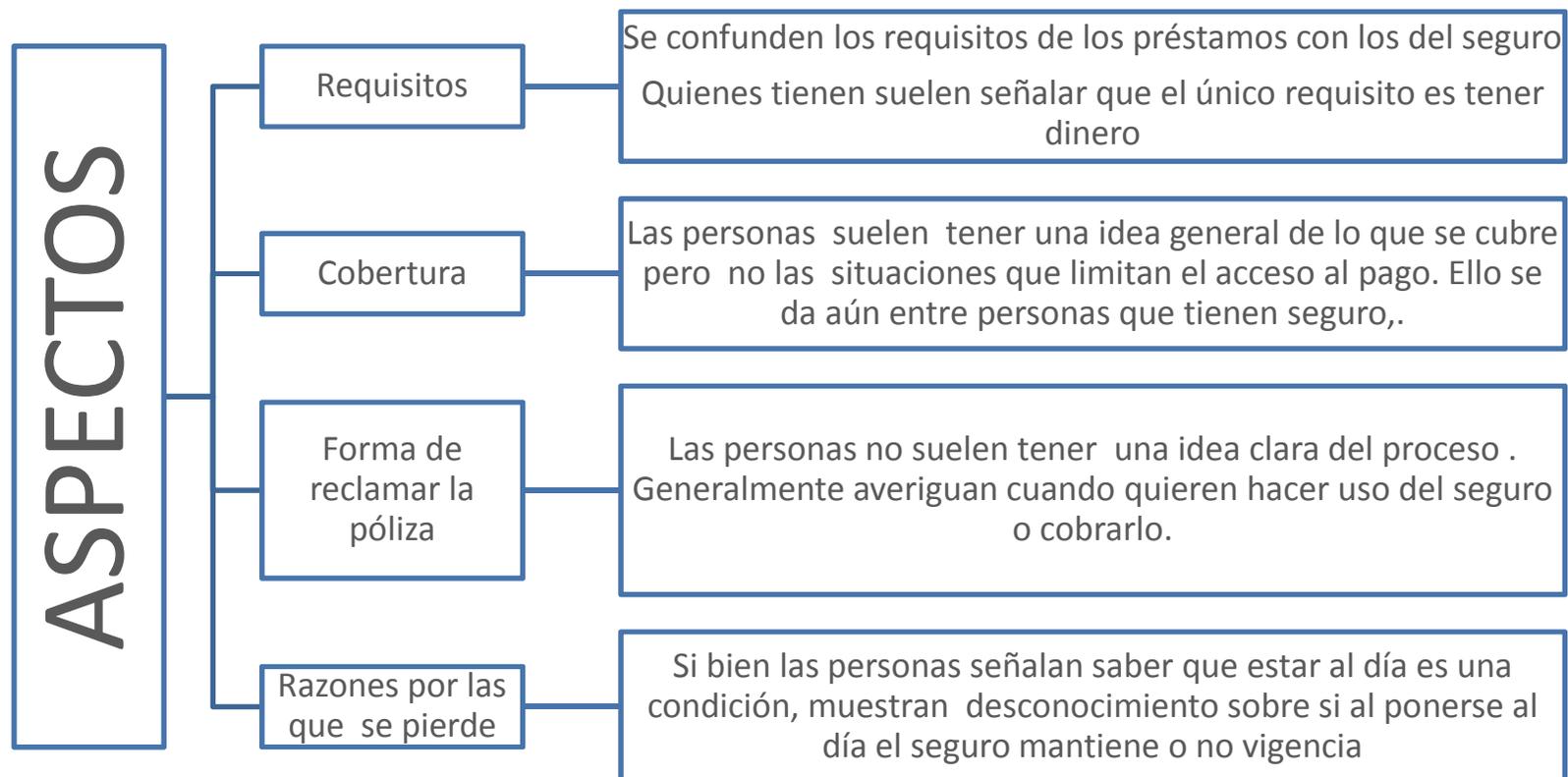
Mujeres de 36 a 50 años NSE C - Arequipa

- “C: ¿Cómo se puede estar prevenidos para estos imprevistos que puedan suceder?
- Bueno, podemos acceder a un seguro.
- Tener un seguro, ahora hay cantidad de seguros de vida. Puede ser una forma de prevenir.
- Hay seguros contra enfermedades y todo eso, el problema es que la gente no cree mucho.
- Ese es otro problema.
- Pero que pasa por ejemplo ahorita me han venido a ofrecer el seguro que les damos cuarenta mil dólares en caso de que fallezca usted o su esposa, pero te ponen otras alternativas solamente si manejas motocicleta.
- Claro, borracho no vale.
- Si te asaltaron, tampoco.
C: Les ponen una serie de cosas que los excluyen.
- Claro, clausulas, ese dinero todavía es materia de investigación y esas empresas de seguro todavía vienen a averiguar si has muerto, como has muerto. No desembolsa el dinero así, hoy día falleciste o mañana falleciste y mañana le están dando a la señora.
- No a veces tiene que hacer juicio para que te paguen”

Hombres de 36 a 50 años NSE C/D - Arequipa

NIVEL DE INFORMACION SOBRE LOS SEGUROS

En las dinámicas se pudo comprobar que el nivel de información sobre los seguros es bastante exiguo, incluso entre aquellas personas que han tenido o tienen un seguro. Esta falta de información llevaría a que las personas se sientan insatisfechas con el servicio.



EVALUACION DE LOS SEGUROS POR SEGMENTOS

Mujeres

Las mujeres suelen estar más interesadas en acceder a seguros de salud. Encuentran en el SIS una opción.

Varones

Los varones suelen estar más interesados en seguros contra accidentes y tener más experiencia con seguros por razones laborales

Ambos

El seguro de sepelio es uno de los más usados. Es posible que sea desplazado por la venta de nichos

Hay la necesidad de considerar que las mujeres tienen menos posibilidades de tener acceso a los seguros que se ofrecen a través de las entidades bancarias. Ello porque en estos niveles no suelen tener ingresos constantes.

EVALUACION DE LOS SEGUROS POR SEGMENTOS

Menores de 36 años

Las posiciones de este segmento varían según se encuentren casados o no. Estas personas están interesadas en seguro que sirva como ahorro

Mayores de 36 años

Estas personas están más interesadas por los seguros de salud y los de vida

Ambos

Los seguros contra accidentes son valorados en tanto los montos no son altos

En este caso los mayores de 36 años son quienes más acceso tienen a los seguros que ofrecen las entidades financieras. Pero también en ellos se encuentra que no están muy informados sobre los seguros relacionados con los préstamos.

EVALUACION DE LOS SEGUROS POR SEGMENTOS

Lima

En Lima se encuentra una mayor disposición a contratar seguro, producto de la mayor interacción con las entidades financieras

Otras ciudades

Se encuentra menor información, confusión entre los seguros privados y públicos. Menor posibilidad de diferenciar las ventajas

Ambos

La visión positiva suele estar vinculada con el conocimiento de experiencias personales positivas.

Lima debería convertirse en el primer lugar donde extender el uso de seguros, dado que hay una cultura más favorable a ellos.

EVALUACION DE LOS SEGUROS POR SEGMENTOS

NIVEL C

Este segmento tiene mayor disposición a adoptar seguros, especialmente los que son ofrecidos en las entidades financieras

NIVEL D

En este segmentos hay una menor capacidad para diferenciar las ventajas entre un seguro privado o público.

Ambos

El seguro para enfermedades es visto como poco accesible para ambos.

Los seguros no contemplan la irregularidad de los ingresos de los sectores menos favorecidos. Los pagos mensuales suelen ser una razón para que se pierda los seguros a no ser que las cifras sean muy pequeñas.

HALLAZGOS

- El seguro es visto como “una ayuda” posicionamiento débil en comparación del costo que se le atribuye.*
 - Los seguros, especialmente los de salud suelen ser considerados excesivos. Esta percepción es particularmente en el segmento D.*
 - La idea de “pagar durante toda la vida” y nunca recibir un beneficio es sumamente disuasiva. A ello debe aunarse que se da crédito al hecho que el pago de las pólizas no está asegurado.*
 - Si bien las personas están dispuestas a pagar por un seguro de accidentes o de vida, en realidad aparecen más interesadas en seguros de salud, sólo que estos no suelen estar a su alcance.*
 - Existen diferencias entre segmentos en lo que respecta a su forma de priorizar los seguros y en cuanto a su accesibilidad a ellos.*
 - Las preocupaciones de las personas con respecto a los seguros están relacionados con si es un dinero que nunca retornará en beneficios concretos, que pueden perder en cualquier momento que dejen de pagar y que no será honrado por las empresas aseguradoras.*
-

HALLAZGOS

- El seguro es visto como algo que puede ayudar pero que puede ser sustituido por la red social de las personas.*
 - Las personas saben de la existencia de distintas formas de seguros pero tienen carencias importantes de información sobre la forma como ellos funcionan.*
 - La existencia de seguros obligatorios como el SOAT no necesariamente ayudan a que las personas se sientan más dispuestas a contratar un seguro.*
 - El conocer casos de experiencias positivas es algo que incrementa el interés de las personas por los seguros pero no necesariamente lleva a su adopción.*
-

CONCLUSIONES

- Para incrementar el nivel de interés de las personas en los seguros es necesario incrementar la sensación de beneficio.*
 - Los seguros que permiten que al final se pueda recibir algo del dinero pagado tienen atractivo, especialmente para los más jóvenes. Sin embargo, se sabe actualmente poco de ellos y quienes lo conocen los consideran caros.*
 - Los seguros deberían contemplar la variabilidad de los ingresos de las personas, pues esto los lleva a que no puedan mantener pagos fijos todos los meses*
 - Se requiere diseñar una campaña de información sobre la forma en que operan los seguros y los aspectos que deben tener en cuenta los usuarios para garantizar que los van a poder usar. Actualmente se estaría incrementando el uso sin información lo cual puede a la larga ser contra productivo.*
-

SECCIÓN V

EL PROCESO DE USO DE LOS SEGUROS



PROCESO DE ADQUISICION



PAGO DEL SEGURO

PAGO DE LOS SEGUROS CONTRATADOS

Débito automático

Se descuenta de una cuenta de ahorros o de sueldo el monto acordado de pago

Muchos de las personas que se encuentran afiliadas a este tipo de pago, refieren que las moras que se aplican por demora en el pago son muy elevadas.

Por medio de un cobrador de la empresa

Finisterre realiza el cobro de sus seguros por medio de cobradores (personal encargado de realizar los cobros a domicilio)

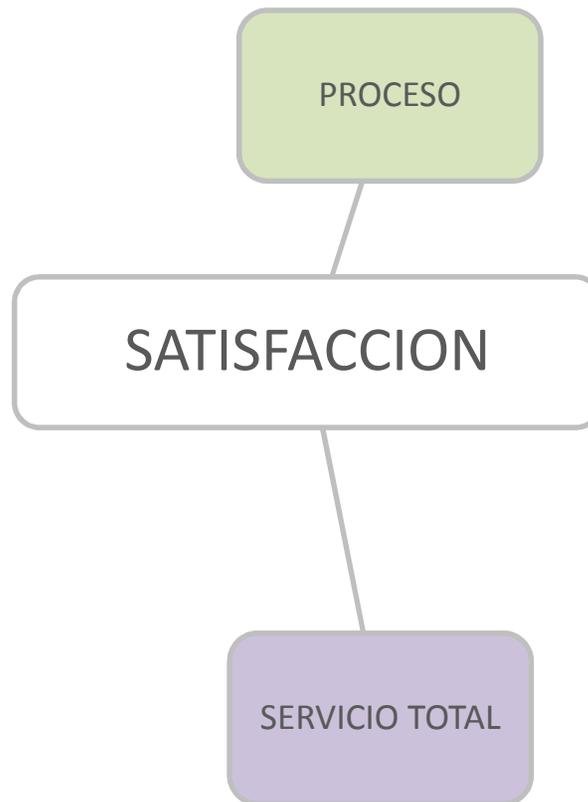
Este medio de pago, requiere contar con un cobrador fijo por cliente, el mismo que deberá encontrarse correctamente uniformado e identificado por la empresa aseguradora, porque de lo contrario se genera inseguridad respecto al pago y temor de poder ser víctimas de robo o estafa.

En la misma entidad aseguradora

Es la persona quien se debe acercar a realizar el pago de la cuota en la entidad que le brinda el seguro

Este medio de pago es el menos valorado, debido a que muchos de los participantes afirman que es muy fácil olvidarse de realizar el pago y que a partir de ahí se generan moras.

LA SATISFACCION CON EL SEGURO



- La satisfacción general con el seguro depende de si la persona logró cobrar el seguro cuando se produjo la emergencia.
- A veces, se cobra pero luego de un proceso de reclamo, situación que baja el nivel de satisfacción.
- Quienes no logran cobrar por alguna razón se convierten en detractores del sistema

- Las personas que se encuentran pagando su seguro suelen sentirse satisfechas con el proceso.
- Lo que suele cuestionarse más son los problemas a la hora de cobrar (cuando se da a través de personas)
- Cuando se les pregunta directamente las personas admiten que no mantienen mayor comunicación con la empresa de seguros (especialmente las personas del interior, cuyo contacto suele ser la vendedora de un módulo)
- Los consultados admiten que la información que tiene proviene fundamentalmente de lo que les dijeron y no de la lectura de la póliza (incluso hay casos donde se señala que no ha sido recibida)

RELACION EMPRESA – CLIENTE

En el proceso de compra

- No siempre la persona está consciente de quien le proporciona el seguro. En la medida que quien vende es el banco, ocurre que en ocasiones la persona cree que es esta entidad la que le proporciona o en todo caso avala el seguro.

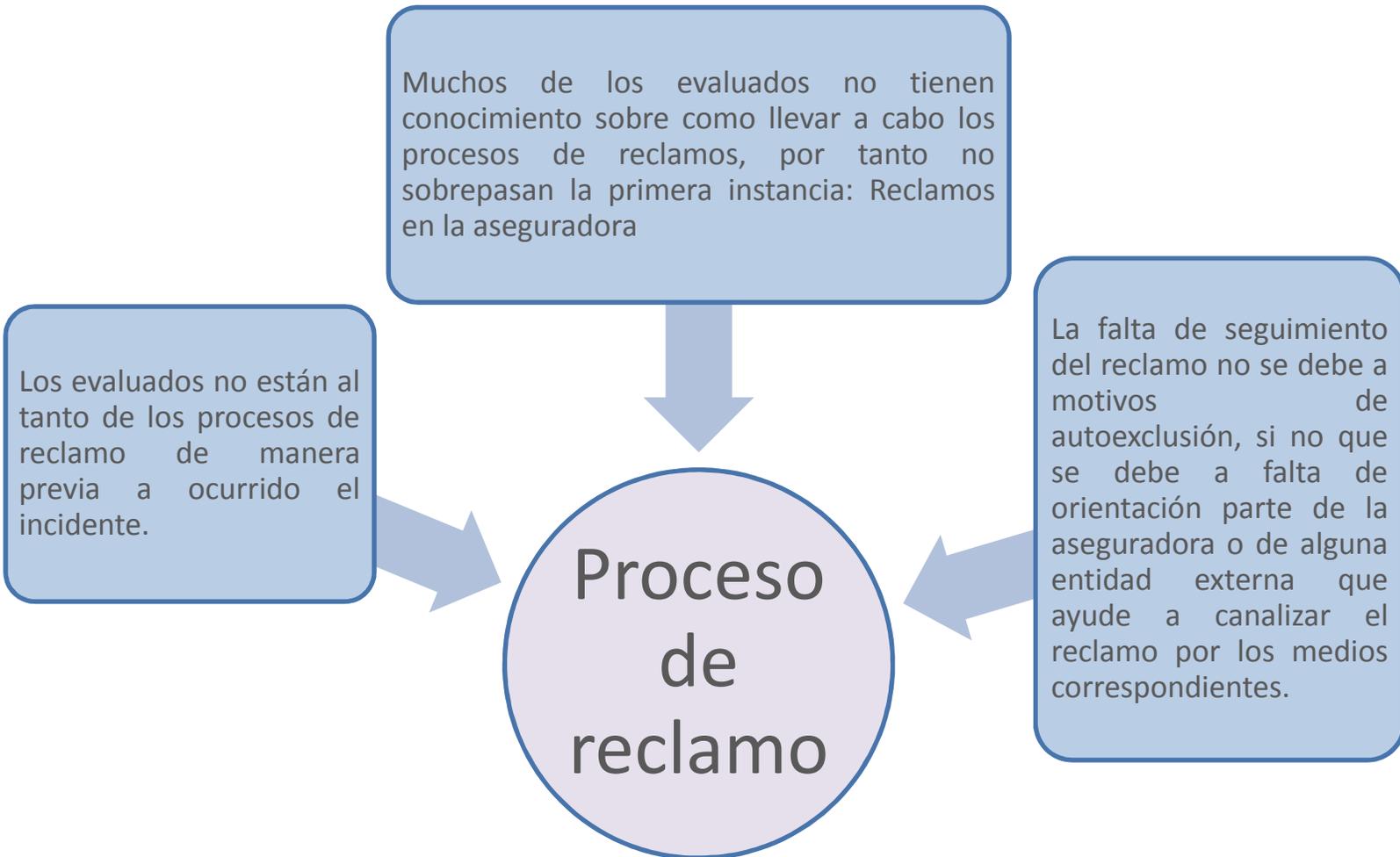
Sobre las características del seguro

- Las personas no siempre reciben o son conscientes de estar recibiendo la póliza
- No siempre la leen aunque la reciban
- No siempre reciben un folleto sobre el tema

Relación post venta

- Sólo reciben llamadas para la cobranza
- No reciben mayor orientación sobre como funciona el seguro
- No se les orienta sobre la forma de reducir o enfrentar los riesgos / emergencias

PROCESO DE RECLAMOS



EVALUACION DE DISTINTAS OPCIONES

La venta de seguros a través de celulares no cuenta con aceptación. La mayor cantidad de dudas proviene de las estafas y engaños que se hacen a través de este medio. Las personas no darían sus datos por él.

El que se les envíe información a través del teléfono es recibido con ambivalencia. A algunos les molesta la gran cantidad de mensajes de texto que reciben diariamente. Sin embargo, si la información es realmente útil tendría aceptación. Los jóvenes prefieren el internet.

Cobrar por la información recibida a través del teléfono genera rechazo. Las personas esperan recibir servicios adicionales de las empresas de seguro dado que cobran y no siempre tienen que cubrir algún problema

Para la venta los clientes esperan locales cercanos. El que estén en un banco genera mayor confianza. Para pagar prefieren hacerlo a cuentas de la empresa (tener un comprobante). Esto es importante porque son conscientes que se puede usar el no pago como razón para suspender la validez del seguro.

HALLAZGOS

- Por lo general las personas no reciben una información adecuada en el momento de suscribir el seguro. Se trata de una venta donde en el momento lo más importante es cuanto se va a pagar mensualmente y cual va a ser el beneficio final.*
 - No existe seguimiento importante de parte de las empresas aseguradoras, al punto que muchas veces las personas piensan que quien las aseguró es quien les vendió el seguro.*
 - Las personas tienden a no leer las pólizas. Esto hace que las aseguradoras tengan que ser mucho más proactivas en el tema .*
 - La información que proporcionan los vendedores no suele ser muy exacta y se siente que induce a error a los afiliados.*
 - Las personas suelen no exigir mucha información cuando sienten que la entidad es de confianza (una aseguradora conocida o cuando se compra en un banco reputado)*
 - Las personas tienden desconfianza del medio telefónico en lo que a seguros se refiere.*
-

CONCLUSIONES

-  *No se encuentran mayores problemas en el proceso de pago, como no sea mayor coordinación en el caso de los seguros donde las personas pasan a cobrarlos.*
 -  *El seguro es un servicio cuya core es lograr darle a la persona una forma de enfrentar la emergencia por la cual se aseguró.*
 -  *Las personas esperan que en ese momento el seguro se convierta en una instancia de solución y no en una instancia de enfrentamiento. De allí que la satisfacción dependa de cómo se comporten en el momento que son requeridos*
 -  *Las personas requieren que el servicio que brindan las empresas aseguradoras mejore. Lo que actualmente les ofrecen no aparece como suficiente. Para que esto suceda se requiere mayor información en el proceso de compra, mayor acompañamiento durante el tiempo que paga la personas, servicios colaterales que tengan que ver con el tipo de emergencia que la persona piensa poder afrontar mejor con el seguro (información de salud, de seguridad personal, etc), orientación adecuada para poder cobrar el seguro.*
 -  *La mayor accesibilidad no puede ir en contra de la seguridad. En este aspecto las personas buscan tener un lugar donde acudir a reclamar, una persona conocida (sobre todo en el caso de comunidades más pequeñas) y no una relación impersonal (como la telefónica)*
-

SECCIÓN VI

PERCEPCION DEL ENTORNO

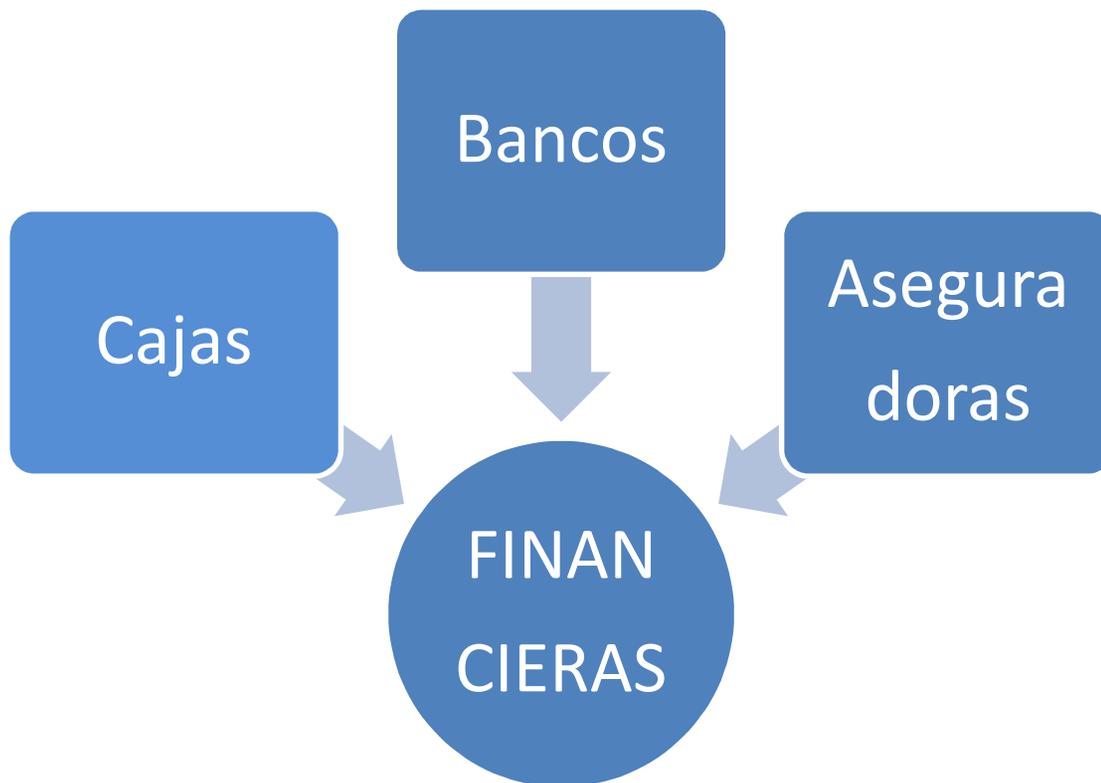


EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES



- Las personas suelen manifestar una gran desconfianza ante las instituciones gubernamentales. En este grupo destaca negativamente la policía. Sin embargo, el gobierno en general también tiene poca credibilidad
- Las entidades no gubernamentales generan opiniones más matizadas. En este grupo se ubican desde la Iglesia hasta las organizaciones no gubernamentales
- Las entidades financieras tienden a gozar de una opinión más positiva, especialmente los bancos . Sin embargo, se debe tener en cuenta que esta percepción tiene que ver fundamentalmente con su solvencia (no se piensa que van a desaparecer) antes que con su servicio (por eso algunos le confían su plata.

INSTITUCIONES EN LAS QUE SE CONFIA



- A las cajas se les percibe menor seguras que a los bancos, salvo que tengan una imagen regional muy fuerte (funciona mejor en su área de creación). Algunos temen que puedan desaparecer como las mutuales o cooperativas del pasado
- Los bancos generan más confianza, aunque se les cuestiona lo mucho que cobran en los préstamos y lo poco que pagan por los ahorros. BCP y BANCO CONTINENTAL son mencionados como ejemplos positivos
- Las aseguradoras suelen generar opiniones encontradas. Como se les percibe como un negocio no se cree que estén dispuestas a pagar por lo asegurado. La Positiva y Pacífico tienen mejor opinión que Rímac.
- Hay un fondo de desconfianza que debe superarse

ELEMENTOS QUE INCIDEN EN LA DESCONFIANZA



- Las personas no entienden como funciona el negocio de las aseguradoras. Ellas piensan que su ganancia se establece en función de no pagar .
- No sienten que exista una entidad donde las personas puedan reclamar. Una discrepancia con la aseguradora se convertiría en un juicio.
- La SBS no es relacionada con las aseguradoras.
- La desconfianza frente al estado no ayuda en la medida que se piensa que no es un buen controlador de los servicios.

CONCLUSIONES

- El clima social predominante es de desconfianza. En ese contexto general más confianza sobre las aseguradoras no depende solamente de ellas.*
 - El desconocimiento sobre como funcionan las aseguradoras hace que las personas desconfíen sobre ellas.*
 - El que se tenga una buena opinión sobre algunas empresas de seguros no quiere decir que se confíe en el sistema en general*
 - El conocer que existen entidades como la SBS que fiscalizan a las entidades aseguradoras aumenta la confianza . Sin embargo, mientras se siga pensando en un estado ineficiente es difícil que las personas piensen que estarán bien protegidas*
-

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Av. Brigadier Mateo Pumacahua Nº 2601 – Lince
Telf.: (01)2210873 / (01) 2211560
www.imasenperu.com