UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Factores sociales y culturales que influyen en la contratación de seguros patrimoniales para la prevención de riesgos de las micro y pequeñas empresas (Mypes) en la ciudad de Lima.

TESIS

Para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas

AUTORES

Cabanillas Condezo, Mercedes Rossemery – (0000-0003-1450-0041)

Cieza Esteban, Augusto Antonio – (0000-0002-4362-7810)

ASESOR DE TESIS

Esther Jacqueline Barrantes Ramirez - (0000-0002-8481-7995)

Lima, 18 de julio de 2018

Dedicatoria

Mercedes Cabanillas Condezo:

La presente tesis está dedicada principalmente a Dios, por haberme dado la vida y otorgarme una linda familia. A mis padres, quienes han estado apoyándome en todo momento y son mi ejemplo de superación y sacrificio.

Augusto Cieza Esteban:

Dedico esta tesis a Dios, a mis padres y a mi adorada familia: Julissa, Mayté y Baco. Gracias por ser mi motivación para seguir superándome y llegar a todos mis objetivos.

RESUMEN

La elaboración de la presente tesis tiene la finalidad de conocer las percepciones de las empresas aseguradoras y de los micro y pequeños empresarios respecto a los seguros para Mypes. El objetivo de la investigación es describir la influencia de los factores sociales y culturales en la contratación de seguros patrimoniales para la prevención de riesgos de las micro y pequeñas empresas (Mypes).

En el primer capítulo, se desarrollará el marco teórico para identificar la situación de las Mypes y los seguros patrimoniales, así como también se detallarán los principales términos de los seguros y los diferentes participantes que intervienen en el proceso de contratación de un seguro.

En el segundo capítulo, se dará a conocer la metodología, el enfoque y las herramientas que se usaron en este estudio. Además, se describirá la muestra, segmentos y categorías usadas para la comprensión del tema.

En el tercer capítulo, mencionamos las brechas, barreras y los hallazgos encontrados. Finalmente, en el cuarto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas en la investigación realizada.

Palabras claves: Seguros patrimoniales, micro y pequeña empresa.

ABSTRACT

The elaboration of this thesis is intended to know the perceptions of the insurance companies and the micro and small businessmen with respect to the insurance for Mypes. The objective of the research is to describe the influence of social and cultural factors in the recruitment of patrimonial insurance for the prevention of risks of micro and small enterprises (Mypes).

In the first chapter, the theoretical framework will be developed to identify the situation of the Mypes and the patrimonial insurances, as well as to detail the principal terms of the insurances and the different participants that intervene in the process of hiring insurance.

In the second chapter, the methodology, approach and tools used in this study will be released. In addition, the sample, segments and categories used for the comprehension of the topic will be described.

In the third chapter, we mentioned the gaps, barriers and findings found. Finally, the fourth chapter presents the conclusions and recommendations obtained in the research carried out.

Keywords: Patrimonial insurance, micro and small business

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	10
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA INICIAL	11
1. Preguntas de investigación :.....	12
2. Objetivo general:.....	12
3. Objetivos específicos:	12
4. Hipótesis general :.....	13
CAPÍTULO 1 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	14
1.1 Definición de Conceptos	16
1.1.1 Seguros:.....	16
1.1.2 Las Aseguradoras en el Perú:.....	17
1.1.3 Perspectiva del mercado de seguros en el Perú:	19
1.2 Definición Micro y Pequeña Empresa (Mypes):	21
1.3 Cultura de Riesgos de las Micro y Pequeñas empresas (Mypes):	23
1.4 Cultura Financiera de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes)	26
1.5 Gobierno Corporativo	29
1.6 La informalidad en el Perú.....	30
1.7 Gestión de riesgos laborales.....	30
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
2.1 Planeamiento de la Investigación:.....	31
2.1.1 Propósito de la Investigación	31
2.1.2 Tipo de la Investigación.....	31
2.1.3 Preguntas de la Investigación.....	32
2.2 Entorno de la investigación:.....	32
2.2.1 Contexto	32
2.2.2 Descripción del contexto interno y externo.	33
2.3 Muestra:	39
2.3.1 Descripción de las muestras	39
2.3.1.1 Dueños de negocios, Gerentes Generales	39
2.3.1.2 Administradores, Gerentes de Área	40
2.3.1.3 Encargados de Logística, Expertos de Área.....	40

2.3.1.4 Expertos en el Mercado Asegurador	40
2.3.1.5 Gerentes de Área del Mercado Asegurador	40
2.4 Diseño o abordaje principal:	48
2.4.1 Identificación de la estructura de la entrevista o focus	48
2.4.2 Guía de preguntas	48
2.4.3 Segmentos	61
2.4.4 Categorías	64
2.4.5 El instrumento de la investigación (Diseño y descripción del instrumento (entrevista o focus)	64
2.5 Procedimiento:	64
2.5.1 Análisis de aspectos positivos y negativos: Segmento 1 de las Mypes	65
2.5.2 Análisis de aspectos positivos y negativos: Segmento 2 de las Mypes	67
2.5.3 Análisis de aspectos positivos y negativos: Segmento 3 de las Mypes	68
2.5.4 Análisis de aspectos positivos y negativos: Segmento 4 de las Aseguradoras	69
2.5.5 Análisis de aspectos positivos y negativos: Segmento 5 de las Aseguradoras	70
CAPÍTULO 3 - DISCUSIÓN DE RESULTADOS	71
3.1 Barreras de investigación	71
3.2 Brechas de investigación	72
3.3 Hallazgos	73
CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
4.1 Conclusiones :	75
4.2 Recomendaciones	91
4.3 Matriz de Consistencia	93
REFERENCIAS	94
GLOSARIO DE TÉRMINOS	97
ANEXOS	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Importancia de las Pymes en la producción y el empleo. (2003)	22
Tabla N° 2 Información general de los segmentos	33
Tabla N° 3 Matriz de Descripción de contexto interno y externo de la muestra	34
Tabla N° 4 Muestra por segmentos para la entrevista	39
Tabla N° 5 Guía de preguntas por segmentos y categorías que se utilizaron para las entrevistas- Micro y Pequeñas Empresas (Mypes)	41
Tabla N° 6 Guía de preguntas por segmentos y categorías que se utilizaron para las entrevistas- Aseguradoras	44
Tabla N° 7 Segmentos	61
Tabla N° 8 Breve descripción de la experiencia de los expertos entrevistados para el marco teórico y bitácoras:	62
Tabla N° 9 Marco Teórico	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Mapa conceptual de los seguros patrimoniales	15
Figura N° 2 Primas de Seguro Netas por Ramo	20
Figura N° 3 Participación de tipos empresas grandes, medianas, pequeñas y micro en Sudamérica y Europa (%)	23
Figura N° 4 Tipos de Cultura de Riesgo y Cultura financiera por tamaños de Empresa en Perú.	76
Figura N° 5 Porcentaje de la percepción del segmento 1 con respecto a si considera que el nivel socioeconómico determina la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa	78
Figura N° 6 Resultados de preguntas al segmento 1 con referencia a cultura de prevención de riesgos en diferentes entornos	79
Figura N° 7 Resultados de preguntas al segmento 2 con referencia a cultura de prevención de riesgos en diferentes entornos.	80
Figura N° 8 Resultados de preguntas al segmento 1 con referencia a la cultura de riesgo	82
Figura N° 9 Resultados de preguntas al segmento 2 con referencia a la cultura de riesgo	82
Figura N° 10 Resultados de preguntas al segmento 4 con referencia a la cultura de riesgo ...	83
Figura N° 11 Resultados de preguntas al segmento 5 con referencia a la cultura de riesgo ...	83
Figura N° 12 Resultados de preguntas al segmento 1 con referencia a la educación financiera (1).....	84
Figura N° 13 Resultados de preguntas al segmento 1 con referencia a la educación financiera (2).....	85
Figura N° 14 Resultados de preguntas al segmento 1 con referencia a la educación financiera (3).....	85
Figura N° 15 Resultados de preguntas al segmento 1 con referencia a la educación financiera (4).....	86
Figura N° 16 Resultados de preguntas al segmento 4 con referencia a la educación financiera	86
Figura N° 17 Resultados de preguntas al segmento 5 con referencia a la educación financiera	87
Figura N° 18 Estrategia de ventas de seguros patrimoniales (principales canales de venta) ..	88

Figura N° 19 Resultados de preguntas al segmento 5 con referencia a la evolución de los seguros patrimoniales en Perú.....	89
Figura N° 20 Evolución en porcentaje de penetración de mercado desde dic. 2006 a dic. 2017 en porcentaje (Primas de seguros netas anualizadas / PBI	89
Figura N° 21 Evolución del incremento de coberturas de seguros patrimoniales desde dic. 2006 a dic. 2017 en soles (Primas de seguros netas anualizadas / PEA)	90

INTRODUCCIÓN

Actualmente en el Perú las micro y pequeñas empresas (Mypes) son el mayor porcentaje de empresas existentes en el país, este sector cumple un rol fundamental en la economía debido a que contribuyen en la mayor fuente de contratación en la población económicamente activa (PEA). Sin embargo, en el sector de las Mypes aún existe una falta de apoyo y control por parte del Estado, lo cual se ve reflejada en el crecimiento desorganizado de estas empresas, teniendo una de las tasas de informalidad más altas en el mundo. El enfoque de reducción de costos y maximización de ingresos, sumado a su poca preparación en temas de gestión de prevención de riesgos y educación financiera ocasiona que las Mypes tengan elevadas tasas de siniestralidad lo cual puede poner en riesgo la continuidad de sus negocios. El objetivo de esta investigación es conocer cuáles son los factores sociales y culturales que influyen en la contratación de seguros patrimoniales para la prevención de riesgos de la micro y pequeña empresa (Mypes) en la ciudad de Lima. Asimismo, se entrevistó a un grupo de gerentes y expertos de las diferentes aseguradoras sobre la situación actual y la perspectiva a futuro de los seguros patrimoniales en el Perú. De igual forma, se entrevistaron a los micro y pequeños empresarios, así como también a sus colaboradores con el fin de conocer sus puntos de vista respecto a los seguros. El presente estudio ayudará a futuros investigadores y empresas aseguradoras a encontrar mecanismos que permitan mejorar el nivel de contratación de este tipo de seguros y así poder proteger el patrimonio de las Mypes.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA INICIAL

Según la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG) “El Seguro constituye una solución a la necesidad que sentimos de vernos protegidos ante la ocurrencia de hechos imprevistos, cuyas consecuencias superan nuestra capacidad individual para repararlas”. Actualmente existen diversos tipos de seguros para personas naturales tales como: Seguro Complementario para Trabajo de Riesgo (SCTR), salud, seguro para tarjeta, desgravamen, seguro vehicular, SOAT, seguro de viaje, seguro renta escolar, renta jubilación, etc. Asimismo, también hay seguros para personas jurídicas: lucro cesante, seguro de responsabilidad civil, deshonestidad y seguro para negocio que incluyen diversas coberturas tales como, incendios, robos, asaltos, explosiones, rotura de maquinaria, contra terremoto, maremoto y otros eventos de naturaleza, etc. En la investigación nos enfocaremos en los Seguros Patrimoniales para las Micro y Pequeña Empresa (Mypes) y analizaremos la situación de la contratación de los seguros patrimoniales para la prevención de siniestros en las pequeñas empresas de la ciudad de Lima. A través de este estudio buscamos difundir los beneficios que le genera a las Mypes el contar con un aseguramiento patrimonial para evitar que estas empresas sufran pérdidas económicas que puedan poner en peligro la continuidad de sus negocios.

Según estudios realizados existen altos niveles de informalidad en las Mypes que conllevan a la falta de cultura y prevención de riesgos inherentes a sus actividades empresariales. La Positiva Seguros en el Perú publicó en el Diario Gestión en el año 2017 que existen 1.7 millones de empresas, de las cuales el 3.4% son Mypes y solo el 5% cuentan con seguros patrimoniales para la protección de su negocio, es decir cerca de 3000 empresas.

Las Mypes que no cuentan con seguros patrimoniales se encuentran expuestas a elevados costos de reparación por pérdidas o daños que puedan poner en riesgo la continuidad de su negocio, afectando la economía del país debido a que las Mypes son importantes impulsadoras de crecimiento económico y aportan aproximadamente el 40% en el Producto Bruto Interno (PBI). Existen diversos factores que influyen en la decisión de compra organizacional en su entorno, tales como: Los estímulos del marketing y otros estímulos tales como factores económicos, culturales, políticos, sociales, tecnológicos y competitivos (Philip Kotler y Gary Armstrong, 2008).

En esta tesis estudiaremos los factores sociales y culturales que influyen en la contratación de los seguros patrimoniales. Siendo nuestro problema de investigación : ¿Cuáles son los factores sociales y culturales que influyen en la contratación de seguros patrimoniales para la prevención de riesgos de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Lima en el período 2018?

De igual forma, buscamos responder las siguientes preguntas, las cuales nos permitirán abordar el tema de nuestra investigación.

1. Preguntas de investigación :

1. ¿Qué es un seguro patrimonial?
2. ¿Cuáles son los factores sociales y culturales que influyen en la contratación de seguros patrimoniales?
3. ¿Cuáles son las culturas de prevención de riesgos que adoptan las micro y pequeñas empresas?
4. ¿El otorgamiento de créditos a través de las entidades financieras han influenciado en la contratación de seguros en las micro y pequeñas empresas?
5. ¿Cuáles son las estrategias que aplican las aseguradoras para impulsar la contratación de seguros patrimoniales?
6. ¿Existe una adecuada cultura financiera en las micro y pequeñas empresas?
7. ¿En los últimos años ha incrementado la contratación de seguros patrimoniales en las micro y pequeñas empresas?

2. Objetivo general:

Describir la influencia de los factores sociales y culturales en la contratación de seguros patrimoniales para la prevención de riesgos de las micro y pequeñas empresas (Mypes) en la ciudad de Lima.

3. Objetivos específicos:

1. Describir los factores sociales y culturales de mayor importancia que influyen en el proceso de decisión de compra de los seguros patrimoniales en las micro y pequeñas empresas (Mypes) en la ciudad de Lima.
2. Describir las culturas de riesgos que adoptan las micro y pequeñas empresas en la contratación de seguros patrimoniales para la prevención de riesgos en la ciudad de Lima.
3. Exponer la influencia de la cultura financiera en la decisión de compra de seguros patrimoniales en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Lima.

4. Analizar las estrategias que aplican las aseguradoras para impulsar la contratación de seguros patrimoniales en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Lima.

4. Hipótesis general :

Los factores sociales y culturales influyen en la contratación de seguros patrimoniales para la prevención de riesgos de las micro y pequeñas empresas (Mypes) en la ciudad de Lima.

CAPÍTULO 1 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

En el Perú las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) son una parte muy importante y fundamental para la economía de país, sin embargo, adolecen de significativas debilidades. Al respecto Barba-Sánchez, Jiménez-Sarzo, & Martínez-Ruiz, (2007) señalan que las Mypes representan un papel muy importante en la economía, el terreno donde se desarrollan todavía es muy frágil, pues se observan bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial de estas empresas. (Citado por Avolio-B, Mesones-A & Roca-E, 2011 Pág. 85)

Por tal motivo, en la presente investigación se busca alinear los principales conceptos para analizar los seguros patrimoniales en las micro y pequeñas empresas. En primer lugar, explicaremos que es un seguro y los diferentes términos asociados, así como también quienes son los participantes, tales como: La Aseguradora, Asegurador y el Ajustador de Seguros, además de conocer las perspectivas del mercado en cuanto a los seguros patrimoniales en Perú. En segundo lugar, se definirá qué es una Mype y cuál es su aporte al PBI y al empleo en Perú en comparación con otros países de América Latina. En tercer lugar, definiremos qué es la cultura y los conceptos de: Factores culturales, subcultura y clase social. También se explicará qué es la cultura de riesgos y la cultura financiera y su relación con las Mypes. Finalmente, mencionaremos conceptos como el gobierno corporativo, la informalidad en el Perú y la gestión de riesgos laborales que son importantes de mencionar para entender la realidad actual de las Mypes en Perú. A continuación, detallaremos la composición del marco conceptual para establecer la relación de los mismos respecto a nuestra investigación:

Figura N° 1 Mapa conceptual de los seguros patrimoniales

Fuente: Elaboración propia.

1.1 Definición de Conceptos

Para entender qué es un seguro patrimonial, definiremos los conceptos de los seguros, cuáles son las aseguradoras que ofrecen este tipo de seguros y quienes son los intervinientes de estos :

1.1.1 Seguros:

El artículo N°1 de La Ley del Contrato del Seguro (Ley N° 29946) indica que:

“El contrato de seguro es aquel por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar dentro de los límites pactados el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas (pág.1)”.

- Seguros patrimoniales o seguro contra daño:

La Ley del Contrato del Seguro (Ley N° 29946) en el artículo N° 81 define qué :

“El seguro de daños patrimoniales garantiza al asegurado contra las consecuencias desfavorables de un evento dañoso que pueda atentar contra su patrimonio. El seguro de daños patrimoniales comprende el seguro de bienes y el seguro de responsabilidad civil (pág. 7)”.

Por otro lado, la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG) (s.f.) indica que :

Los seguros patrimoniales o de daños, se refieren a la cobertura de cosas o bienes tales como Incendio de inmuebles, robo de patrimonio; daños de Cascos, Transportes marítimos, etc. Este grupo se caracteriza por tener un límite de suma asegurada hasta su valor real. Estos seguros de daños son de estricta indemnización, siendo preciso para su validez que en el momento de su contratación exista un interés asegurable.

Entonces podemos decir que los seguros patrimoniales son los riesgos que están expuestos los activos y patrimonios de las empresas, este tipo de contrato de seguros buscan indemnizar los daños patrimoniales que pueden sufrir las empresas aseguradas. Además, es importante recalcar que según APESEG, las empresas aseguradoras que ofrecen seguros patrimoniales son cinco: Rímac, La Positiva, Pacifico, Chubb, Mapfre.

Dado que nuestra investigación es sobre seguros patrimoniales, es importante conocer cuáles son las coberturas que mayormente otorgan:

Coberturas de los seguros patrimoniales:

- Contra incendios y explosiones
- Contra daños por agua, comúnmente rotura de tuberías
- Contra rotura de vidrios
- Contra robos, asaltos, etc.
- Contra deshonestidad de empleados
- Contra terremotos, maremotos y otros eventos de la naturaleza
- Contra huelgas, vandalismo, conmoción civil
- Responsabilidad civil, que cubre ante demandas legales o pedidos de indemnización por daños de los que tu empresa sea responsable.

1.1.2 Las Aseguradoras en el Perú:

La Asociación Peruana de Empresas de Seguros “APESEG” es una institución sin fines de lucro que agrupa y representa a todas las Compañías de Seguros y Reaseguros establecidas en el país. Actualmente las empresas de seguros que trabajan en el Perú son: BNP Paribas Cardiff, Chubb, Crecer Seguros, HDI Seguros, InSur, Interseguro, La Positiva Seguros, Liberty Seguros, Mapfre Perú, Ohio National Financial Services, Pacífico, Protecta, Rigel, Rímac, Secrex, Sura, Vida Cámara.

A continuación, detallaremos los significados de los intervinientes directos en la contratación de los seguros patrimoniales, según la definición de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS):

- Aseguradora: Empresa de seguros autorizada por esta Superintendencia para emitir pólizas de seguros.
- Asegurado: Persona o empresa cuya vida, salud o bienes se están asegurando.
- Ajustador de Seguros: Es la persona natural o jurídica que se encarga de efectuar la evaluación de los siniestros que se encuentren bajo la cobertura de un contrato de seguro, emitiendo opinión a través de un informe en el cual se detalla si existen daños y el monto al que ascenderían estos.

La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), a través de las atribuciones conferidas en la Ley General y las normas que la reglamentan, establece requerimientos y exigencias para que las aseguradoras cuenten con los recursos suficientes para hacer frente a sus obligaciones, como por ejemplo niveles adecuados de capital e inversiones para respaldar los requerimientos patrimoniales y las reservas técnicas. Asimismo, la SBS vela por una adecuada conducta de mercado de las empresas bajo su supervisión ; es decir, sus prácticas de negocio, transparencia de información y gestión de reclamos (SBS 2018).

Por otro lado, a continuación, detallaremos algunos términos claves del glosario de La Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS), los cuales nos permitirán tener una mayor comprensión del tema investigado :

- a) Prima: Es el importe que paga el asegurado, contratante o tomador del seguro para contar con cobertura en caso ocurra un siniestro.
- b) Deducible o Franquicia: Es el importe o porcentaje del daño que debe pagar el asegurado para que la aseguradora brinde la cobertura del siniestro, según haya sido pactado en el contrato de seguro.
- c) Indemnización: Es el desembolso que efectúa la aseguradora al producirse un siniestro amparado en la póliza.
- d) Póliza de Seguros: Es el contrato de seguro, en el que se reflejan las condiciones generales, particulares y especiales que regulan la relación contractual entre la aseguradora y el contratante. Se encuentran comprendidos los documentos adicionales relacionados con la materia asegurada y las modificaciones efectuadas durante la vigencia del contrato.
- e) Siniestro : La materialización del riesgo (accidente, muerte, choque en caso de vehículos, etc.).

Es importante destacar el valor que aportan las aseguradoras al momento que son contratadas y ofrecen los seguros a las personas, familias, empresas. En esta investigación nos enfocaremos a los seguros de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes). Por tal motivo, es necesario que las Mypes conozcan los beneficios y asesorías que les brindan las aseguradoras al momento de contar con un seguro. Además, si las pequeñas empresas logran tener conciencia de que un seguro no es un gasto, sino una inversión les permitirá lo siguiente :

- Tener su empresa asegurada ante un siniestro.
- Recuperar todo lo que hubieran podido perder.
- Reiniciar sus actividades en menor tiempo y no ver afectada su solvencia económica.

Además, las aseguradoras asesoran a las empresas de los diversos sectores respecto a la prevención y manejo de riesgos, tales como responsabilidad civil, incendios, robos, etc.

De acuerdo con la entrevista realizada a Entrevistado 1, Sub-Director de Suscripción de Riesgos Sencillos, Asistencia y Riesgos Generales de Mapfre Perú, en nuestro país aún hay poca cultura de seguros :

“Todavía existe una deuda pendiente respecto a los seguros patrimoniales, a pesar de que crece todos los años, aún existe poca cultura de seguros debido a que normalmente se aseguran las grandes empresas y en el caso de las personas sólo se aseguran las que tienen mayor poder adquisitivo porque no tienen una cultura previsional. A diferencia de las personas que tienen pocos ingresos o las empresas pequeñas, medianas o microempresa no toman un seguro salvo que sea una obligación al momento de adquirir un crédito en una entidad bancaria. Entonces lo pendiente en este tema es que hay que hacer un esfuerzo adicional tanto el Estado, los entes reguladores, así como las compañías de seguros para incentivar la contratación de las pólizas patrimoniales en todos los segmentos” Entrevista a Entrevistado 1 (24 de enero de 2018). Entrevista de A. Cieza & M. Cabanillas. [Comunicación personal]

1.1.3 Perspectiva del mercado de seguros en el Perú:

De acuerdo con el informe de la memoria anual del año 2016, de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) sostiene que:

“El nivel de penetración de esta industria, como porcentaje del PBI, aún es bajo comparado con otros países de la región (alrededor de 1.7%), lo que muestra que aún falta mucho por hacer, pero también que existe un amplio potencial de crecimiento” (SBS 2016 memoria anual, p.83).

Además, según la entrevista realizada al Gerente de Riesgos de Apeseg, manifiesta lo siguiente:

“En el Perú, los seguros patrimoniales están bastante desarrollados en empresas grandes; sin embargo, hay bastante potencial de desarrollo en las micro, pequeñas y medianas empresas. A raíz de las catástrofes del año anterior, y con una creciente cultura en seguros en el país, se espera un crecimiento en este ramo a pesar de que las tasas de reaseguro tienden al alza, sobre todo en

coberturas catastróficas” (15 de enero de 2018). Bedoya, R. Entrevista de A. Cieza & M. Cabanillas. [Comunicación escrita]

Por otro lado, en la siguiente figura de la Superintendencia de Banca y Seguros se visualiza que el porcentaje de captaciones de las aseguradoras con respecto a seguros patrimoniales es del 40.7% con respecto a los demás tipos de seguros. Esto significa que las aseguradoras están direccionando sus estrategias hacia la sensibilización e información al consumidor acerca de las ventajas del mismo.

Figura N° 2 Primas de Seguro Netas por Ramo

EN MILLONES DE SOLES				
	Dic-15	Dic-16	Var. Anual (%)	Participación DIC-16(%)
Seguros Generales	4,643	4,579	-1.4	40
Accidentes y enfermedades	1,483	1,565	5.5	13.9
Vida	2,491	2,754	10.6	24.4
Seguros del SPP	3,127	2,358	-24.6	21
TOTAL SISTEMA	11,744	11,256	-4.2	100.0

Fuente : SBS, memoria anual 2016.

Seguros Generales o patrimoniales: que cubren el riesgo de pérdida o deterioro en las cosas o en el patrimonio.

Seguros del SPP: Seguros del Sistema Privado de Pensiones.

1.2 Definición Micro y Pequeña Empresa (Mypes):

Según Ley N° 28015 Art. N°2, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Mypes) indica que “Entiéndase por pequeña empresa y microempresa, aquellas unidades económicas que operan como persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial y que desarrolla actividades de producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Además, La pequeña y microempresa (Mypes) son unidades económicas que surgieron en las últimas décadas como un fenómeno socioeconómico de las personas que decidieron emprender y formar su propio negocio debido al acelerado proceso de migración, urbanización y la gran cantidad de desempleo que afectan a las diferentes ciudades de nuestro país.

Asimismo, según la LEY N.º 30056, “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, define las siguientes características para a micro y pequeña empresa:

Microempresa: venta anual hasta por el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa : venta anual superior a 150 UIT y hasta monto máximo de 170 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Sin embargo, estudios realizados en el Perú y otros países, señalan lo complejo que es definir el concepto de la Mypes, debido a los puntos de vista diferentes usados en cada país. En el caso peruano, dos marcos legales definen el concepto principalmente. La ley de la promoción y formalización de la pequeña y microempresa (Ley 28015) y la ley general del sistema financiero del sistema de seguros orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS - Ley 26702).

En lo que respecta a la Mypes en el contexto internacional se le conoce PYME, las cuales representa un elemento muy importante de participación dentro de los indicadores económicos como el Producto Bruto Interno de cada país y es la mayor fuente generadora de empleos. A continuación, se mostrará un cuadro que refleja la importancia de las Mypes en la producción y el empleo :

Tabla N° 1 Importancia de las Pymes en la producción y el empleo. (2003)

Países	Participación de las Pymes en el Empleo Formal	Contribución de las Pymes al PBI
Argentina	70.20%	53.7%
Brasil	59.8%	34.3%
Chile	63.0%	20.4%
Colombia	67.2%	38.7%
Ecuador	55.0%	20.0%
México	75.0%	62.0%
Paraguay	77.0%	-
Perú	67.9%	55.5%
Uruguay	68.5%	-
Venezuela	38.1%	-
Argentina CNE 2004	66.3%	50.2%
UE-27 2005	67.1%	57.6%

Fuente: Situación de las Pymes en América Latina. Irealpyme.com y Fundación Mediterránea. Argentina. (2012)

Como se observa en la tabla N° 1, dentro de los países de Latinoamérica las Mypes representan en promedio más del 64% del empleo formal y 41% del producto bruto interno (PBI) de sus respectivos países. En cuanto a las Mypes del Perú se puede apreciar que generan el 55.5% del PBI y contribuyen al empleo formal en el país con 67.9%.

En cuanto a la cantidad de las micro y pequeñas empresas con respecto a las medianas y grandes de empresas también se puede apreciar su importancia pues en promedio constituyen más del 90% de las empresas en los países.

Figura N° 3 Participación de tipos empresas grandes, medianas, pequeñas y micro en Sudamérica y Europa (%)

Fuente : Para los países de América Latina y México, elaboración con base en la información oficial de los países, para Alemania España, Francia e Italia, OECD (2011)

Como se puede apreciar en el Grafico N° 3, según un estudio realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Perú cuenta con el mayor número de microempresas de todos los países mencionados y también el menor de pequeñas empresas que en conjunto se denominan Micro y Pequeñas Empresas.

1.3 Cultura de Riesgos de las Micro y Pequeñas empresas (Mypes):

Antes de definir qué es la cultura de riesgos, analizaremos qué es la cultura y su significado, para los autores Philip Kotler y Gary Armstrong (2008) afirman que:

“La cultura es el origen más básico de los deseos y comportamientos de una persona. El comportamiento humano se aprende en gran parte. Al crecer en una sociedad, un niño aprende valores básicos, percepciones, deseos y comportamientos a partir de la familia y otras instituciones importantes” (p.129).

Asimismo, es importante conocer qué son los factores culturales, subcultural y clase social con la finalidad de entender cómo es que se aplica la cultura de riesgos en la Pequeña y Microempresa, por tal motivo a continuación definiremos los siguientes conceptos que para Philip Kotler y Gary Armstrong, 2008 son:

- **Factores Culturales:** Los factores culturales ejercen una influencia amplia y profunda sobre el comportamiento del consumidor. El mercadólogo necesita entender el papel que desempeñan la cultura, la subcultura, y la clase social del comprador.
- **Subcultura:** Se refiere a grupos de personas que comparten ciertas experiencias y situaciones iguales, tales como: nacionalidad, religión, grupo racial y regiones geográficas.
- **Clase Social:** La clase social es una división relativamente permanente y ordenada de una sociedad en la cual sus miembros comparten valores, intereses y comportamientos similares que no se encuentran determinados por un solo factor, cómo el ingreso, sino que se trata de una combinación de ingresos, educación, ocupación y riqueza, etc. (Pág.130).

En lo que respecta a la cultura de riesgos, para la fundación Mapfre (sf) :

“En la terminología aseguradora, se emplea este concepto para expresar indistintamente dos ideas diferentes : de un lado, riesgo como objeto asegurado; de otro, riesgo como posible ocurrencia por azar de un acontecimiento que produce una necesidad económica y cuya aparición real o existencia se previene y garantiza en la póliza y obliga al asegurador a efectuar la prestación, normalmente indemnización, que le corresponde”.

En cuanto a la cultura de riesgo como tal, se entiende como la previsión de los riesgos e incertidumbres internas y externas cuyos costos pueden llegar a generar grandes pérdidas inesperadas en las Mypes hasta el punto de hacerlas desaparecer del mercado. El no contar con una adecuada cultura de prevención de riesgos supone graves inconvenientes para las Mypes sobre todo aquí en Perú ya que al estar expuestos a una de las zonas más sísmicas del planeta y de catástrofes naturales como el fenómeno del niño se hace muy necesario proteger su patrimonio.

“Actualmente en nuestro país se carece de una adecuada cultura de riesgos, el empresario de las Mypes se enfoca más en reducir costos que le permitan generar mayores márgenes de ganancias a un plan de prevención que le permita hacer perdurar su patrimonio a lo largo del tiempo” Entrevistado 3. (17 de enero de 2018). Entrevista de A. Cieza & M. Cabanillas. [Comunicación personal]

Freire, D. (2014) sostiene que el contar con una adecuada cultura de riesgos a través de la contratación de los seguros patrimoniales adecuados a las necesidades de las Mypes otorga toda una serie de beneficios comerciales, operacionales y económicos/financieros que mejoran su competitividad además de transferir el riesgo a una aseguradora en su manejo lo cual garantiza a las Mypes que sea afectada nula o mínimamente, así como sus socios o accionistas (p.97-98).

De acuerdo con una investigación realizada por la empresa Zúrich para la revista Forbes México, sobre los principales riesgos de una PYME a nivel global se identificó lo siguiente:

[...]Entre los peligros más importantes para las Pyme en México y Latinoamérica están los delitos informáticos (lo cual incluye piratería y fraudes electrónicos), robo, incendios y daños en la reputación. Es decir, los riesgos más importantes se conforman por las vulnerabilidades internas, e incluyen escenarios directamente relacionados con los emprendedores, integrantes o empleados de las Mypes (Della, J. 2017).

Según una investigación realizada por la revista Forbes México indica que:

[...]El reto tanto para las Mypes como para las grandes empresas es proteger a conciencia a sus empleados, negocio y producto frente a toda especie de riesgos que puedan afectar su inversión y así poder garantizar el éxito y la continuidad de su empresa. Para el sector asegurador es importante impulsar la cultura de prevención en todos los niveles empresariales y diseñar soluciones a la medida que se conviertan en un aliado de las empresas para su subsistencia y éxito (Della, J. 2017).

Para prevenir los riesgos es importante conocerlos e implementarlos debido a que contar con una cultura de riesgo en una empresa genera muchos beneficios:

Favorece la identificación de amenazas, debilidades, obstáculos y oportunidades; aumenta las posibilidades de alcanzar los objetivos; impulsa la proactividad; mejora la adaptación de la empresa respecto al entorno social y económico al que pertenece; potencia la confianza de los grupos de interés; fomenta la capacidad de transformación de la empresa (Estrella, D. 2018).

En conclusión, el contar con una adecuada cultura de riesgos a las empresas les facilita la toma de decisiones, la ejecución de acciones y les permite enfrentar las adversidades de una forma segura y sostenible. Asimismo, ante cualquier amenaza de un siniestro, el costo de no tomar las precauciones suele ser el más alto.

Actualmente en el Perú la población, empresas y el Estado en general tienen una visión sesgada de la cultura de riesgos que genera obstáculos como el desinterés por parte de la alta dirección, dueños de empresas o personas. Asimismo, los empresarios que cuentan con el concepto de prevención del riesgo solo se enfocan en los riesgos más conocidos, pero no lo tratan de una manera más amplia para que sea más efectiva la prevención de cualquier tipo de desastre al no considerar los riesgos emergentes que provienen del desarrollo de las nuevas tecnologías y que pueden afectar al patrimonio de la empresa y su fuerza laboral (Belaúnde, G. 2017).

1.4 Cultura Financiera de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes)

Según Castrillón J; Valencia, E & Galeano, B. una adecuada cultura financiera permite a las Mypes un mejor manejo de sus recursos, mayor proyección financiera y un mejor panorama financiero (p.20).

Una adecuada cultura financiera ayudaría a las Mypes a acceder a recursos financieros más saludables de la Banca y podría convertirse en una verdadera palanca financiera que contribuya con su crecimiento (Gomero N, 2006, p. 93).

Por otro lado, parte del problema de la falta de implementación de una cultura de financiera que contribuya a un nivel adecuado de bancarización en el país, es debido a que, para la Banca, las Mypes todavía siguen siendo elementos marginales por su baja confiabilidad para el otorgamiento de créditos.

En el caso peruano las Mypes no cuentan con una verdadera cultura financiera además de tener un elevado nivel de informalidad lo cual impide que estas empresas no cuenten con el financiamiento de capital de trabajo e inversión para seguir creciendo ya que son considerados por el sistema financiero como clientes con alta probabilidad de mora:

“Las Mypes son un sector empresarial que tiene potencialidades para crecer sostenidamente en el mercado, pero por el perfil que presentan y dada la cultura financiera de los intermediarios financieros bancarios al menos en un corto plazo considerados como marginales dentro de su cartera de colocaciones, con lo cual limitarían que este sector tenga oportunidades para desarrollar fortalezas” (Gomero N, 2006, p. 97).

El Banco de la Nación en su plan de educación financiera 2017 hace hincapié que la limitación para que las Mypes accedan a adecuadas fuentes de financiamiento adicionalmente al problema de la informalidad es por la falta de preparación en aspectos financieros y contables:

“Respecto a los aspectos financieros y contables, la adecuada administración financiera constituye uno de sus principales retos. La falta de preparación en estos aspectos, unida al nivel de informalidad de muchas de sus operaciones, genera que no cuenten con respaldo suficiente para sus operaciones financieras.” (Banco de la Nación – Plan de Nacional de Educación Financiera 2017).

Otro aspecto que impide mejorar la cultura financiera en las Mypes es que estas al ser de tipo familiar no llegan a administrar eficientemente al carecer de la preparación y capacitación adecuada:

“Las Mypes son, en su mayoría, de tipo familiar, lo que trae consigo que la persona que supla al dueño de esta, muchas veces, no cuente con una preparación y capacitación adecuada.

Por este motivo, los microempresarios esperan que sean sus hijos los que más adelante tomen la posta con profesionalismo. La generación de capital humano que continúe la sucesión de la empresa y que sea capaz de trabajar igual que sus fundadores parece ser uno de los principales problemas de este tipo de empresas. Además, la falta de capacitación y de entrenamiento de sus miembros también constituye una barrera importante expresada por los mismos empresarios.” (Banco de la Nación, 2017).

En Perú y España la dirección de las Mypes también la concentra la familia con resultados negativos para la mejora en la cultura financiera :

“Otro aspecto relevante de la cultura financiera de las Mypes es que, siendo la mayoría de ellas empresas familiares, suelen ser contrarias a incorporar a profesionales externos a la familia en los puestos directivos [...] Esta situación pone de manifiesto una menor formación y cualificación del personal financiero, algo que incide en la cultura financiera de menor calidad mencionada anteriormente.” (Bonet, J. 2012 p. 36).

Sin embargo, en el caso español la falta de una adecuada cultura financiera hace que estas no deseen acceder a financiamiento bancario para seguir creciendo caso contrario al peruano que sí lo desea, pero la Banca no se lo permite:

La consecuencia principal derivada de la cultura financiera característica de la Mypes es que, en general, este tipo de empresas es reacia a acceder a financiación ajena, sea del tipo que sea (Bonet, J. 2012 p. 36).

La Mype posee iguales características negativas como en el caso colombiano ya que también adolecen de una adecuada educación financiera, tienen poca adaptación a los cambios y no poseen los suficientes conocimientos financieros:

“En el diagnóstico realizado a las Pymes del sector comercial del centro de Medellín, con el fin de identificar cual es la educación financiera que tienen estos empresarios y su preparación frente al tema, se evidenció que estos empresarios carecen de educación en temas financieros, tanto así, que no conocen su punto de equilibrio, es decir, no saben o no tienen el conocimiento de cuanto se deben vender como mínimo en el mes para cumplir con sus costos y gastos fijos, también se evidenció que su mayor fortaleza es la atención al cliente, su principal foco es tener cada día más clientes, lo cual justifica que en gran mayoría los empresarios son empiristas y la administración de las empresas la basan o fundamentan en la experiencia” (Castrillón E; Valencia, E & Galeano, B, 2017).

Actualmente en los países de Latinoamérica y España hay intentos por mejorar la cultura financiera desde la perspectiva del mejoramiento de la educación financiera para mejorar la productividad de las Mypes, así como su rápida adaptación a los cambios:

“Por todo ello, resulta indispensable concienciar a las Mypes sobre la necesidad de disponer de un departamento financiero formado y capacitado para el análisis de los estados financieros de la empresa. Para lo cual, es imprescindible la mejora de la cultura financiera de gestores y/o propietarios.” (Bonet, 2012 p. 35).

En el caso de Colombia, en la actualidad se están implementando estrategias y campañas que permitan concientizar no solo a las empresas, también a las personas sobre el uso correcto de su dinero, así como también fomentar el ahorro e inversión para incrementar sus recursos y tener una cultura financiera (Castrillón E; Valencia, E & Galeano, B, 2017).

En lo que respecta a Perú, el Banco de la Nación elaboró su Plan Nacional de Educación Financiera en 2017 como un intento para ir mejorando la cultura financiera en el país con las siguientes recomendaciones:

- a) Establecer estadísticas nacionales sobre las actividades empresariales de los pequeños empresarios, en especial las que muestran información sobre los factores que limitan el crecimiento de las Mypes
- b) La escasa preparación en la gestión de empresas con la que el empresario emprende un negocio origina que tenga pocos recursos para manejarlo, por lo que se recomienda promover talleres, seminarios, cursos y programas de capacitación integral especialmente dirigidos a este sector.
- c) Se recomienda crear un fondo de garantía que permita al empresario acceder a mayores montos de préstamo en las diferentes entidades financieras.
- d) El escaso uso de tecnología por parte de los empresarios de la Mypes en los diferentes procesos de producción, comercialización, distribución y control de inventarios está limitando su crecimiento; en tal sentido, se recomienda promover entre los empresarios el acceso a tecnología apropiada.
- e) Se recomienda generar mecanismos que motiven al empresario Mypes a operar dentro de la formalidad y sancionar a los empresarios que no pagan impuestos y compiten de manera desleal, generando una distorsión en el mercado.

Además, en nuestro país, La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) promueve la inclusión y educación financiera de manera general a través de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, así como de los programas “Mini Finanzas”, “Finanzas para ti”, “Finanzas en el Cole”, entre otros. El objetivo de la educación financiera es desarrollar competencias y capacidades financieras en la población, a fin de que pueda tomar decisiones financieras informadas y responsables; en cuanto la inclusión financiera, esta busca, entre otros objetivos, potenciar la actividad de las micro y pequeñas empresas (Mypes).

En cuanto a la Asociación de Empresas Peruanas de Seguros (APESEG), como parte de su campaña masiva anual en seguros que trabaja, se ha considerado incluir seguros patrimoniales para Mypes. También se está iniciando un proyecto educativo a través de COFIDE basado en casos reales de siniestros que han afectado a Mypes (no solo seguros patrimoniales). Por otro lado, Apeseg menciona que las mismas aseguradoras, a través de sus canales de marketing, están difundiendo los seguros patrimoniales para Mypes.

1.5 Gobierno Corporativo

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE):

... el gobierno corporativo es el sistema por el que las corporaciones de negocios son dirigidas y controladas. La estructura de gobierno corporativo especifica la distribución de derechos y responsabilidades entre los participantes en la corporación, como el directorio, la gerencia, los accionistas y otros intervinientes (stakeholders); y detalla las reglas y procedimientos para la toma de decisiones sobre los temas corporativos. Para esto, provee una estructura que determina los objetivos de la compañía, se asignan los medios para alcanzar dichos objetivos y se determina cómo monitorear el desempeño con relación a los objetivos perseguidos (citado por Centro de Estabilidad Financiera, 2005 : 11).

Para la Corporación Financiera Internacional (IFC) :

... Se define como las estructuras y los procesos mediante los cuales se gestionan y controlan las empresas. Un buen gobierno corporativo ayuda a las empresas a operar con mayor eficiencia, a mejorar el acceso al capital, a mitigar el riesgo y a protegerse contra una gestión indebida. Aumenta la responsabilidad y transparencia de las empresas ante los inversionistas y les brinda las herramientas para responder a las inquietudes de las partes interesadas. El gobierno corporativo también contribuye al desarrollo. El mayor acceso al capital alienta nuevas inversiones, fomenta el crecimiento económico y brinda oportunidades de empleo.

Por otro lado, desde julio del 2014, la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés) y el Banco Mundial, con el apoyo de la Cooperación Suiza - SECO, socio de largo plazo del Grupo Banco Mundial, pusieron en marcha el programa de Gobierno Corporativo en nuestro país. Este programa tiene como objetivo ayudar a empresas del sector privado, incluyendo pequeñas y medianas empresas, empresas familiares, instituciones financieras, micro financieras y empresas de propiedad del Estado a implementar mejores prácticas de gobierno corporativo que generen más transparencia, un mayor grado de rendición de cuentas, un mejor desempeño financiero y una mayor eficiencia operativa para fomentar el acceso a capitales y a

nuevos mercados. Asimismo, el Programa busca fortalecer el marco regulatorio en materia de buen gobierno corporativo.

1.6 La informalidad en el Perú

La informalidad en el Perú es causada principalmente por la falta de un adecuado acceso a los servicios públicos y del Estado, normativas legales rígidas para la formalización y escasa posibilidad de obtener recursos de otros agentes económicos como la Banca. Esta situación se agrava aún más cuando la mayoría de la población en general tiene un problema de capacitación por la falta de educación de todo tipo, un fuerte centralismo que empuja a una presión demográfica en las principales ciudades del Perú y métodos de producción muy rudimentarios donde no se incorpora un factor tecnológico adecuado que eleve su productividad. Por todo lo expuesto se considera al Perú como uno de los países con más altos índices de informalidad en el mundo. Al respecto Loayza, N. (2008) señala que:

La informalidad en el Perú muestra niveles alarmantes. En efecto, las mediciones disponibles la ubican como una de las más altas del mundo. Esto es motivo de preocupación porque refleja una ineficiente asignación de recursos (sobre todo en mano de obra) y una ineficiente utilización de los servicios del estado, lo cual podría poner en riesgo las perspectivas de crecimiento del país. La evidencia comparativa sugiere que la informalidad en el Perú es producto de la combinación de malos servicios públicos y un marco normativo que agobia a las empresas formales. Esta combinación se vuelve particularmente peligrosa cuando, como en el caso peruano, la educación y desarrollo de capacidades es deficiente, los métodos de producción son aún primarios, y cuando existen fuertes presiones demográficas. (p. 60-61).

1.7 Gestión de riesgos laborales

En nuestro país una adecuada implementación de la gestión de riesgos laborales en las Mypes es de suma importancia ya que concentran la mayor parte de la población en edad de trabajar (PEA) en el país y puede ser un factor importante para incrementar su productividad. Al respecto, Cortés, M., Gragera, E., & Rodríguez, Á. (2014). Señalan que:

Una empresa que realiza inversiones con el objetivo de conseguir técnicos en prevención capaces de desarrollar óptimamente las acciones preventivas, y de facilitar su trabajo, estará en mejor disposición de beneficiarse de las ventajas que un personal motivado e informado le genere. Es decir, la prevención ayuda a encontrar la forma en que la empresa puede guiar sus esfuerzos para conseguir la integración de los trabajadores, y obtener un equipo humano que aporte, un mayor valor a la organización.(p.351).

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Planeamiento de la Investigación:

Las aseguradoras cumplen un papel importante en la sociedad, ya que estas empresas cuentan con una diversidad de seguros que permiten a las personas naturales y a las personas jurídicas contratar seguros que los protejan ante la ocurrencia de cualquier siniestro.

2.1.1 Propósito de la Investigación

La presente investigación tiene como propósito analizar los factores sociales y culturales que considera el empresario de las Micro y Pequeñas empresas (Mypes) para contratar o no seguros patrimoniales en la ciudad de Lima.

El enfoque principal será específicamente conocer cuáles son las culturas de prevención de riesgos y cultura financiera que tiene el empresario pyme, con la finalidad validar la hipótesis planteada.

2.1.2 Tipo de la Investigación

La investigación cualitativa – descriptiva, va enmarcada en la teoría fundamental. La investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto, es decir teniendo en cuenta el entorno que lo rodea y las percepciones el mismo. El enfoque cualitativo es seleccionado porque el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben los factores sociales y culturales que influyen en la contratación de los seguros patrimoniales, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados. (Hernández R. 2014, pág. 354).

La investigación será de tipo descriptiva, este tipo de investigación describe las tendencias de un grupo o población, lo cual nos permitirá examinar las características del tema a investigar, definirlo y plantear la hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar. Asimismo, la recolección de los datos será de tipo cualitativa y mediante el diseño de la teoría fundamentada para realizar un proceso de indagación a través de entrevistas a profundidad semiestructuradas, en las cuales se podrá conocer y observar las respuestas de los entrevistados que serán analizadas con la finalidad de comprender a mayor detalle la percepción que tienen los mismos respecto a la contratación de los seguros patrimoniales en micro y pequeñas empresas de la ciudad de Lima. Debido a que esta investigación tiene por objeto la

identificación de procesos sociales como punto central de la teoría. A través de esta metodología podemos descubrir aquellos aspectos que son relevantes de una determinada área de estudio (Strauss y Corbin, 1990).

2.1.3 Preguntas de la Investigación

En la presente investigación se buscará responder a las siguientes interrogantes:

- ¿Qué es un seguro patrimonial?
- ¿Cuáles son los factores sociales y culturales que influyen en la contratación de seguros patrimoniales?
- ¿Cuáles son las culturas de prevención de riesgos que adoptan las micro y pequeñas empresas?
- ¿El otorgamiento de créditos a través de las entidades financieras han influenciado en la contratación de seguros en las micro y pequeñas empresas?
- ¿Cuáles son las estrategias que aplican las aseguradoras para impulsar la contratación de seguros patrimoniales?
- ¿Existe una adecuada cultura financiera en las micro y pequeñas empresas?
- ¿En los últimos años ha incrementado la contratación de seguros patrimoniales en las micro y pequeñas empresas?

2.2 Entorno de la investigación:

2.2.1 Contexto

En este punto se describirán todas las observaciones realizadas durante las entrevistas con las diversas empresas, partiendo de tres escenarios: antes, durante y después de cada entrevista. Estos escenarios permiten identificar gestos, emociones, actitudes de las personas entrevistadas, así como también del entorno en el que se realizó la entrevista.

2.2.2 Descripción del contexto interno y externo.

Tabla N° 2 Información general de los segmentos

CARACTERÍSTICAS	MYPES 1	MYPES 2	MYPES 3	MYPES 4	MYPES 5	MYPES 6	MYPES 7	MYPES 8	MYPES 9	MYPES 10	MYPES 11	MYPES 12
Sector Económico	Salud	Comercio	Comercio	Comercio	Comercio	Comercio	Comercio	Comercio	Comercio	Educación	Salud	Electromecánica
Sub sector económico	Policlínico	Textil	Publicidad	Vta. de artículos de belleza	Farmacéutica	Publicidad	Fabricación de mobiliarios y equipamientos	Servicios Generales	Restaurantes (pollería)	Colegio Particular	Centro de Masajes	Equipos de elevación
Ubicación	Los Olivos	La Victoria	Comas	Centro de Lima	Magdalena del Mar	Miraflores	Breña	Breña	San Juan de Lurigancho	Surquillo	Miraflores	Surquillo
Años en el mercado	2	6	6	4	8	3	2	3	3	10	4	7
Ventas anuales en UIT	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial
Tipo de contribuyente	SCRL	SAC	SAC	EIRL	SAC	SAC	SAC	SAC	NATURAL CON NEGOCIO	NATURAL CON NEGOCIO	SAC	NATURAL CON NEGOCIO
Régimen tributario	Régimen Mype Tributario	Especial	GENERAL	Régimen Mype Tributario	General	General	General	Régimen Tributario Mype	Especial	General	Especial	Especial
Número de colaboradores	4	11	10	3	3	3	13	3	10	15	10	10
Nombre	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial	Confidencial
Cargo	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente Comercial	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General	Gerente General

Fuente : Elaboración propia

Tabla N° 3 Matriz de Descripción de contexto interno y externo de la muestra

EMPRESA	CONTEXTO INTERNO	CONTEXTO EXTERNO
MYPES 1	Es un Policlínico que ofrece atención médica a precios accesibles en el Distrito de Los Olivos. Realizan sus operaciones dentro de una casa de 04 pisos, el primer piso esta acondicionado para el policlínico y cuenta diversos cuartos acondicionados y equipos médicos para a sus pacientes. Cuentan con un área de recepción y sala de espera para la atención de los pacientes. Se percibe un clima laboral agradable y una buena atención a sus clientes.	El Policlínico se encuentra ubicado en el Distrito de los Olivos, frente al mercado San Bartolomé. El lugar es de fácil. La entrevista se realizó, en una de las habitaciones donde atiende a sus pacientes, había sillas, camilla y equipos para la atención de pacientes con asma. Se percibe un agradable clima laboral, no hubo ruido durante la entrevista.
MYPES 2	Es una empresa textil que se dedica a la venta de tela importada y nacional al por mayor. Cuenta con un local en el emporio comercial de Gamarra. Su local es pequeño, sin embargo, se encuentra en una zona muy comercial donde tiene mucha demanda por tal motivo trabaja con 04 colaboradores en el local. Además, cuenta con una sucursal en el Distrito de San Juan de Lurigancho donde se realizan las operaciones de corte de telas y laboran 07 personas. El dueño del negocio es el titular y es el único que toma decisiones en la empresa, se percibe un ambiente un poco estresante y con carga laboral, debido a que el local es puerta calle y en la zona hay gran afluencia de personas.	Entrevista se realizó dentro de su local comercial ubicado en el Distrito de la Victoria, en la zona comercial de Gamarra. Se evidencia gran afluencia de personas, por tal motivo en la zona se ha contratado personal de seguridad, además de contar con la seguridad de serenazgo que ofrece la Municipalidad.

EMPRESA	CONTEXTO INTERNO	CONTEXTO EXTERNO
MYPES 3	Es una empresa de publicidad que fabrica y diseña gigantografías para reconocidas empresas como Saga Falabella. Cuenta con un local comercial en el distrito de Comas. El entrevistado es el gerente general y es el único que toma decisiones en la empresa. Desea seguir su línea de negocio y expandirse.	La entrevista se realizó en la vivienda del Dueño de la empresa, ubicada en la Provincia Constitucional del Callao. Cuenta con un ambiente adecuado para las labores administrativas de la empresa y ahí se procedió a realizar la entrevista. No se presentaron ruidos molestos que interrumpieran de manera significativa la entrevista.
MYPES 4	La empresa se dedica al negocio de la línea de belleza vendiendo productos variados. Cuenta con un local comercial en una galería en Cercado de Lima y tienen 03 colaboradores que se encargan de atender al público. La entrevistada es la gerente general y es la que toma todas las decisiones en el negocio. Desea expandirse sin embargo la entrevistada prefiere delegar más adelante su función y dedicarse a gerenciar otras empresas.	La entrevistada sugirió realizar la entrevista en las instalaciones de la UPC Sede San Miguel, debido a que ese día tenía que cerrar su local temprano y realizar unas gestiones en la universidad. Se tuvo que llevar la entrevista dentro de su vehículo en la zona de estacionamiento debido a que ya habían reservado cubículos otras personas con anterioridad.
MYPES 5	Es una empresa farmacéutica con más de 10 años en el sector, se dedican a la venta de productos farmacéuticos y cosméticos para las diferentes cadenas de farmacias y boticas. Su oficina administrativa está ubicada en el Distrito de Magdalena del Mar, cerca de la Municipalidad de Magdalena. Además, cuentan con 04 colaboradores y alquilan un almacén tercerizado en donde custodian sus productos. La oficina administrativa es alquilada, es una casa de 02 pisos, el primer piso es una casa de un familiar del dueño	La entrevista se realizó en una de las oficinas de la empresa ubicada Distrito de Magdalena del Mar. La zona en la que se encuentra ubicada la empresa es residencial, pero a los alrededores hay bodegas, librerías boticas y a media cuadra hay un colegio, El lugar fue cómodo para la entrevista ya que se ubicaba en una zona tranquila y no había ruido.

EMPRESA	CONTEXTO INTERNO	CONTEXTO EXTERNO
MYPES 6	Se dedican a producir contenidos digitales enfocados en brindar soluciones de comunicación al sector empresarial. Su principal estrategia está orientada a la creatividad con la finalidad de brindarles un valor agregado a sus clientes. La empresa con 04 colaboradores que se dedican a la edición de los comerciales, cortometraje y grabaciones. La oficina cuenta con 03 ambientes acondicionados como oficina, así como también tiene laptops y computadoras de pantalla grande. Se logró percibir un ambiente agradable y amigable entre los colaboradores.	El entrevistado sugirió la entrevista en su oficina, en el horario de almuerzo. El lugar se encuentra ubicado en el distrito de Miraflores en un Departamento de 6 pisos. Al principio el entrevistado se mostraba curioso por conocer las preguntas que podrían estar relacionadas a su empresa, ya que por seguridad no quería comprometerse en alguna pregunta confidencial.
MYPES 7	La empresa se dedica a la fabricación de mobiliarios y equipamientos para el hogar y empresas, cuentan con más de 10 de experiencia en el sector. La oficina y el taller están ubicados en el mismo local, solo el personal administrativo tiene oficina. La empresa es de un solo piso, no se percibe un ambiente propicio para trabajar debido a su cercanía al taller de producción, el cual emite ruido de las maquinarias de la maderera.	La entrevista se realizó fuera de horario de oficina, el entrevistado sugirió que sea en el local de la empresa ubicado en el Distrito de Breña, pues él es la persona que administra la empresa y tiene constantes reuniones con sus principales clientes y a veces tiene que monitorear la entrega de los muebles en las diferentes tiendas retail. Además, tiene que realizar hojas de rutas para los despachos de la semana, por lo que se le complicó agendarnos una cita en el horario de la mañana.
MYPES 8	La empresa se dedica a la venta, alquiler, mantenimiento y recarga de todo tipo de extintores, así como también realiza servicios de mantenimiento de electricidad, pozos a tierra, entre otros. La oficina está ubicada en el Distrito de Breña, la empresa se especializa en brindar servicios de seguridad contra incendios y servicios generales. Cuenta con 06 trabajadores. La empresa está dentro de un edificio de 04 pisos, es una casa familiar que ha acondicionado una oficina. La empresa realiza capacitaciones de lucha contra incendio.	La empresa se encuentra ubicada en el Distrito de Breña, frente a la Estación de Bomberos y está a 02 cuadras del Colegio la Salle. Se puede evidenciar que la zona es residencial.

EMPRESA	CONTEXTO INTERNO	CONTEXTO EXTERNO
MYPES 9	Esta empresa ubicada en el rubro de restaurantes se encuentra en el Distrito de San Juan de Lurigancho. Cuenta con 10 trabajadores que rotan de turno cada mes. El local es de aproximadamente 140 mt ² , es de un solo piso, cuenta con espacios acondicionados para una pollería, tienen 10 mesas para atender a sus comensales.	El local de la empresa se encuentra ubicado en el Distrito de San Juan de Lurigancho, se encuentra cerca a la Estación del Tren “Los Postes de SJL”, es una zona comercial alrededor se encuentran empresa del mismo rubro, boticas, empresas de metales, etc.
MYPES 10	La empresa brinda servicios de masajes especializados para personas que buscan restablecer la salud física a través de terapias que actúan a nivel muscular y del sistema nervioso. Además, cuentan con otro local ubicado calle begonias, distrito de surquillo. En la empresa laboran 02 administrativos y 8 operarios.	El centro de masajes se encuentra ubicado a 02 cuadras del parque Kennedy en el distrito de Miraflores, El local se encuentra en un edificio comercial.
MYPES 11	La empresa es un colegio particular que atiende niños desde 1ero a 5to de secundaria. Cuentan con un solo local ubicado en el distrito de Surquillo. El local es una casa de 03 pisos acondicionada para funcionar como colegio. En la empresa laboran 30 personas aproximadamente y atienden a 120 estudiantes.	El colegio se encuentra ubicado en La Calera de la Merced en el distrito de Surquillo, El colegio es un edificio de 03 pisos.

EMPRESA	CONTEXTO INTERNO	CONTEXTO EXTERNO
MYPES 12	<p>La empresa se dedica a la venta y fabricación de elevadores, salva escaleras, plataforma de elevación vertical, grúas de piscina para la movilización de la persona con discapacidad en su acción motora. La empresa cuenta con una oficina administrativa ubicada en un condominio del Distrito de Surquillo, la oficina es un departamento que esta acondicionado para el personal administrativo. Además, cuentan un local alquilado en el Distrito de San Juan de Miraflores para la fabricación de los productos que comercializan. En la empresa laboran 03operarios y 04 administrativos.</p>	<p>La oficina esta se encuentra ubicada en un condominio del Distrito de Surquillo y está a 03 cuadras del Open Plaza. Ambos locales cuentan con un fácil acceso.</p>
MYPES 13	<p>La empresa se dedica a realizar servicios generales, mantenimiento de edificios, portería, limpieza de edificios. La oficina se encuentra ubicada en el Distrito de San Miguel, está dentro de una casa de 03 pisos, en el primer piso se encuentra la oficina acondicionada para el personal administrativo. La empresa cuenta con 30 trabajadores que laboran directamente en los 12 edificios para los cuales la empresa presta servicio.</p>	<p>La oficina de la empresa está ubicada en una zona Residencial del Distrito de San Miguel, la empresa está a la vuelta de la Av. Universitaria y a 07 cuadras de plaza San Miguel.</p>

2.3 Muestra:

Para esta investigación, se han considerado 21 entrevistas que fueron divididas de la siguiente manera:

Tabla N° 4 Muestra por segmentos para la entrevista

SEGMENTO PARA LA ENTREVISTA	N° DE ENTREVISTAS
SEG. 1: Dueños de negocio, Gerentes Generales de las micro y pequeñas empresas	10
SEG. 2: Administradores, Gerentes de Área de las micro y pequeñas empresas	4
SEG. 3: Encargados de Logística, Expertos de Área de las micro y pequeñas empresas	2
SEG. 4: Expertos en Aseguradoras	2
SEG. 5: Gerentes de Área en Aseguradoras	3
TOTAL ENTREVISTADOS	21

Fuente: Elaboración propia

2.3.1 Descripción de las muestras

Al iniciar la investigación se determinó que la muestra para las entrevistas correspondería a 15 entrevistados que fueron elegidos aleatoriamente; sin embargo, se ajustó el muestreo a 21 entrevistados. Esta muestra no corresponde a un cálculo probabilístico, según los tipos de muestra planteados por Hernández Sampieri en este tipo esta investigación se ajusta a un proceso de enfoque sobre las unidades entrevistadas y la importancia de la recolección de datos. De ello, se ha definido las siguientes unidades:

2.3.1.1 Dueños de negocios, Gerentes Generales

Son personas que tienen a su cargo la dirección y control de las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la empresa. Asimismo, representan a la empresa y realizan la toma de decisiones de los negocios de la empresa, sus edades fluctúan entre 25 y 70 años de edad; viven en la ciudad de Lima.

2.3.1.2 Administradores, Gerentes de Área

Son los encargados de planificar, organizar, dirigir y controlar que todos los trabajadores que estén bajo su cargo cumplan con los objetivos de la empresa. Además, se encargan de reportar el cumplimiento del objetivo de la empresa al dueño o al gerente general, sus edades fluctúan entre 30 y 65 años; viven en la ciudad de Lima.

2.3.1.3 Encargados de Logística, Expertos de Área

Se encargan de coordinar y realizar las compras de productos, materias primas, entre otros. Asimismo, controlan la recepción y distribución de materias primas, productos y controlan los procesos internos de almacén. Además, se encargan de gestionar las contrataciones con los seguros y otros servicios que requiera la empresa. Las edades de este segmento fluctúan entre 30 y 55 años de edad; viven en la ciudad de Lima.

2.3.1.4 Expertos en el Mercado Asegurador

Cuentan con más de 8 años de experiencia en el mercado asegurador, han trabajado los diversos tipos de seguros, principalmente los seguros patrimoniales. Las edades de este segmento fluctúan entre 35 y 70 años de edad; viven en la ciudad de Lima.

2.3.1.5 Gerentes de Área del Mercado Asegurador

Son los encargados de supervisar las ventas de los seguros de la empresa aseguradoras. Además, cuentan con personal de venta bajo su cargo. Las edades de este segmento fluctúan entre 30 y 60 años de edad; viven en la ciudad de Lima.

Tabla N° 5 Guía de preguntas por segmentos y categorías que se utilizaron para las entrevistas- Micro y Pequeñas Empresas (Mypes)

CATEGORÍAS	Segmento 1: Dueños de negocio, Gerentes Generales	Segmento 2: Administradores, Gerentes de área	Segmento 3: Encargados de logística/compras, Expertos de área
Factores Sociales	1. ¿Usted considera que el nivel socioeconómico de las personas determina la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa?	1. ¿Usted considera que el nivel socioeconómico de las personas determina la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa?	1. ¿Usted considera que el nivel socioeconómico de las personas determina la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa?
	2. ¿En su entorno social o profesional alguna vez presencié algún accidente que produjo la destrucción de algún bien patrimonial?	2. ¿En su entorno social o profesional alguna vez presencié algún accidente que produjo la destrucción de algún bien patrimonial?	2. ¿En su entorno social o profesional alguna vez presencié algún accidente que produjo la destrucción de algún bien patrimonial?
Factores Culturales	1. ¿Conoce a algún familiar cercano que haya sido beneficiado por un seguro luego de sufrir un siniestro?	1. ¿Conoce a algún familiar cercano que haya sido beneficiado por un seguro luego de sufrir un siniestro?	1. ¿Conoce a algún familiar cercano que haya sido beneficiado por un seguro luego de sufrir un siniestro?
	2. ¿En su infancia o juventud observó que sus padres tomaban medidas preventivas ante algún siniestro o catástrofe?	2. ¿En su infancia o juventud observó que sus padres tomaban medidas preventivas ante algún siniestro o catástrofe?	2. ¿En su infancia o juventud observó que sus padres tomaban medidas preventivas ante algún siniestro o catástrofe?
	3. ¿En su entorno académico se estudiaba y/o debatía acerca de la gestión del riesgo?	3. ¿En su entorno académico se estudiaba y/o debatía acerca de la gestión del riesgo?	3. ¿En su entorno académico se estudiaba y/o debatía acerca de la gestión del riesgo?

CATEGORÍAS	Segmento 1: Dueños de negocio, Gerentes Generales	Segmento 2: Administradores, Gerentes de área	Segmento 3: Encargados de logística/compras, Expertos de área
Cultura de Riesgos	1. ¿Qué entiende Ud. por análisis o control de gestión de riesgos?	1. ¿Qué entiende Ud. por análisis o control de gestión de riesgos?	1. ¿Qué entiende Ud. por análisis o control de gestión de riesgos?
	2. ¿Ha escuchado acerca de los seguros patrimoniales?	2. ¿Ha escuchado acerca de los seguros patrimoniales? ¿La empresa ha sido víctima de robo o ha sufrido algún siniestro?	2. ¿La empresa cuenta con seguros patrimoniales y/o la empresa ha gestionado la contratación de los seguros patrimoniales?
	3. ¿La empresa tiene políticas de seguridad y salud en el trabajo?	3. ¿La empresa cuenta con formas de identificar riesgos como talleres, charlas o capacitaciones?	3. La empresa cuenta con seguros de Responsabilidad Civil o Deshonestidad Civil?
	4. ¿Los trabajadores de la empresa cuentan con algún tipo de seguro de prevención de riesgos?	4. ¿Los trabajadores de la empresa cuentan con seguro laboral? ¿La empresa está asegurada?	4. Ud. ¿Ha identificado algún problema potencial de riesgo en su empresa? ¿Ha hecho algo al respecto?
	5. ¿La empresa cuenta con una matriz de Identificación de los Peligros y Evaluación de los Riesgos (IPER)?	5. ¿Usted considera que su empresa tiene cultura de riesgos? ¿La empresa tiene asegurado sus activos?	5. ¿Ud. Considera que un requisito para tener mayor formalidad en una empresa de su rubro es mediante un seguro patrimonial? ¿Conoce algún empresario que lo tenga? ¿Qué opina de la decisión de ese empresario?

CATEGORÍAS	Segmento 1: Dueños de negocio, Gerentes Generales	Segmento 2: Administradores, Gerentes de área	Segmento 3: Encargados de logística/compras, Expertos de área
Cultura financiera	1 ¿Conoce Ud. Exactamente cuánto debe de vender para pagar los gastos de su empresa y obtener ganancias que le permitan a su empresa y a Ud. Seguir creciendo?	1 ¿Conoce Ud. ¿Cuál es el punto de equilibrio de la empresa para que no gane ni pierda?	1 ¿La empresa realiza sus compras de activos y/o maquinarias mediante recursos propios o financiamiento?
	2. ¿Tiene conocimiento que la contratación de un seguro patrimonial traslada el costo de restauración de su patrimonio por siniestros o desastres a la aseguradora en lugar que tenga que asumirlo del patrimonio de la empresa?	2. ¿La empresa trabaja con recursos propios o mediante préstamos con entidades financieras?	2. ¿Considera usted, que la empresa tiene un adecuado control de sus gastos o compras?
	3. ¿Ha tenido algún conocimiento previo sobre cómo administrar un negocio sobre todo en temas financieros y contables? ¿Dónde?	3. ¿Mediante qué instrumentos financieros la empresa obtiene más liquidez para capital de trabajo?	3. ¿La empresa tiene una política de compras, las compras las realizan al contado o por crédito?
	4. ¿Considera que esta empresa es sujeta de crédito por Bancos o Financieras? ¿Considera que le ofrecen tasas de crédito razonables?	4. ¿Considera que esta empresa es sujeta de crédito por Bancos o Financieras? ¿Considera que le ofrecen tasas de crédito razonables?	4. ¿Considera usted que la empresa tiene una adecuada cultura financiera?
	5. ¿Ha tenido cuentas de ahorros u obtenido créditos en alguna entidad financiera? ¿Cuál es su opinión al respecto?	5. ¿La empresa actualmente tiene algún crédito con una entidad financiera? ¿El crédito esta anexado a un seguro multiriesgo (seguro patrimonial)?	5 ¿Ud. Confía en la Banca y Aseguradoras del país? ¿Considera que son indispensables para el crecimiento de las empresas?
	6 ¿Ud. Confía en la Banca y Aseguradoras del país? ¿Considera que son indispensables para el crecimiento de las empresas?	6. ¿Considera que los créditos favorecen el crecimiento de las empresas?	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 6 Guía de preguntas por segmentos y categorías que se utilizaron para las entrevistas- Aseguradoras

CATEGORÍAS	Segmento 4: Aseguradoras: Expertos de área	Segmento 5: Aseguradoras: Gerentes de área
Factores Sociales	1. ¿Usted considera que las Mypes confían más en las entidades financieras que en las aseguradoras?	1. ¿Usted considera que el nivel socioeconómico de las personas determina la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa?
	2. ¿Cuáles son los factores que influyen en la contratación de los seguros patrimoniales para las Mypes?	2. ¿Considera que los factores sociales y culturales son importantes para contratar los seguros patrimoniales?
Factores Culturales	1. ¿Considera que los factores sociales y culturales son importantes para contratar los seguros patrimoniales?	1. ¿Usted considera que las Mypes confían en las aseguradoras?
	2. ¿Usted considera que el nivel socioeconómico de las personas determina la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa?	2. ¿Usted considera que el nivel socioeconómico de las personas determina la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa?
	3. Usted considera que las Mypes saben identificar sus riesgos?	3. ¿En su entorno académico se estudiaba y/o debatía acerca de la gestión del riesgo?

CATEGORÍAS	Segmento 4: Aseguradoras: Expertos de área	Segmento 5: Aseguradoras: Gerentes de área
Cultura de Riesgos	1. ¿Ustedes brindan asesorías en manejo de riesgos?	1. ¿Ustedes brindan asesorías en manejo de riesgos?
	2 ¿Considera que en nuestro país las Mypes tienen una cultura de análisis de riesgo?	2 ¿Considera que en nuestro país las Mypes tienen una cultura de análisis de riesgo?
	3 ¿Qué ventajas puede ofrecer una empresa que cuenta con un seguro patrimonial a diferencia de una empresa que cuenta con dicho seguro?	¿Qué ventajas puede ofrecer una empresa que cuenta con un seguro patrimonial a diferencia de una empresa que cuenta con dicho seguro?
	4. ¿Cuál es el sector que Ud. Considera más vulnerable y por tal motivo debería contar con seguros patrimoniales?	4. ¿Cuál es el sector que Ud. Considera más vulnerable y por tal motivo debería contar con seguros patrimoniales?
	5. ¿Cuál es el sector de las Mypes que Ud. Considera que tiene políticas de cultura de riesgo en su toma de decisiones?	5. ¿Cuál es el sector de las Mypes que Ud. Considera que tiene políticas de cultura de riesgo en su toma de decisiones?

CATEGORÍAS	Segmento 4: Aseguradoras: Expertos de área	Segmento 5: Aseguradoras: Gerentes de área
Cultura financiera	1. Ud. Considera que las Mypes tienen una adecuada cultura financiera	1. Ud. Considera que las Mypes tienen una adecuada cultura financiera
	2 Ud. Considera que el Estado ha tenido una actuación pasiva frente al crecimiento de los empresarios y no fomenta el conocimiento por la educación financiera?	2 ¿Ud. Considera que el Estado ha tenido una actuación pasiva frente al crecimiento de los empresarios y no fomenta el conocimiento por la educación financiera?
	3. ¿Están implementándose estrategias dentro de su aseguradora para concientizar a las Mypes sobre cómo usar invertir o ahorrar el dinero para incrementar sus recursos en el tiempo?	3. ¿Están implementándose estrategias dentro de su aseguradora para concientizar a las Mypes sobre cómo usar invertir o ahorrar el dinero para incrementar sus recursos en el tiempo?
	4. Ud. Considera que el otorgamiento de créditos a través de la Banca ha influenciado en el crecimiento de los seguros patrimoniales para las Mypes?	4. Ud. Considera que el otorgamiento de créditos a través de la Banca ha influenciado en el crecimiento de los seguros patrimoniales para las Mypes?

CATEGORÍAS	Segmento 4: Aseguradoras: Expertos de área	Segmento 5: Aseguradoras: Gerentes de área
Estrategias de contratación de seguros patrimoniales	1. ¿Ud. Considera que en los últimos años se ha dado una evolución en el crecimiento de los seguros patrimoniales?	1. ¿Ud. Considera que en los últimos años se ha dado una evolución en el crecimiento de los seguros patrimoniales?
	2. Según su experiencia ¿Cuál es el sector que suele afiliarse y contratar este tipo de seguros?	2. Según su experiencia ¿Cuál es el sector que suele afiliarse y contratar este tipo de seguros?
	3. ¿Cuáles son los principales canales de ventas para los seguros patrimoniales?	3. ¿Cuáles son los principales canales de ventas para los seguros patrimoniales?
	4. ¿Cuál es el sector en el que ustedes se encuentran más enfocados en la venta de seguros patrimoniales?	4. ¿Cuál es el sector en el que ustedes se encuentran más enfocados en la venta de seguros patrimoniales?
	5. ¿Qué estrategias de ventas suelen usar para captar clientes de seguros patrimoniales	5. ¿Qué estrategias de ventas suelen usar para captar clientes de seguros patrimoniales?

Fuente: Elaboración propia

2.4 Diseño o abordaje principal:

Se elabora un resumen con el plan estratégico para definir la estructura de las entrevistas a profundidad.

2.4.1 Identificación de la estructura de la entrevista o focus

En la presente investigación se utiliza la técnica de entrevista semiestructurada, las preguntas son bajo un contexto y composición lo suficientemente abierta como para provocar respuestas a profundidad, con las cuales se pueden obtener un mejor resultado.

2.4.2 Guía de preguntas

La elaboración de la guía de preguntas se basa en los objetivos indicados para esta investigación. Se tomó como referencia en primer lugar una lluvia de ideas para determinar por categoría las preguntas que responden al contenido de esta investigación.

Guía de entrevista a profundidad- Segmento 1

Presentación:

Buenos (días, tardes, noche) estimados damas y caballeros, nuestros nombres son Mercedes Cabanillas y Augusto Cieza. Somos egresados de la carrera de Administración de Empresa de la UPC, por lo que nos encontramos elaborando nuestra tesis para obtener la licenciatura y de acuerdo al tema que nos interesa abordar, nos encontramos en la etapa de la investigación, pues buscamos explorar y conocer cuáles son las culturas de prevención de riesgos que tienen las pequeñas y microempresas y cuáles son las diferentes percepciones que tienen respecto a los seguros patrimoniales. De esta manera, con su importante apoyo, experiencias y puntos de vista, intentaremos profundizar al respecto más allá de la teoría.

Ahora nos gustaría comentarles cuál es nuestro compromiso con ustedes y los demás entrevistados. Cabe recalcar, que todo lo que ustedes nos comenten, será anónimo, estrictamente confidencial y absolutamente profesional si así lo prefieren. Nosotros iremos tomando nota mientras conversamos y si no le molesta, preferimos grabar la entrevista debido a que entrevistaremos a más personas y no es posible que nos acordemos de todo, de esta forma podremos conversar con mayor comodidad y evitar confundir o mezclar algún tipo de información que nos brinden los diferentes entrevistados.

Asimismo, queremos comentarles que luego se analizarán sus opiniones y comentarios. Posteriormente, se tratará la información estadísticamente.

Es para nosotros importante destacar que no tenemos vínculo alguno con ninguna organización, la realización de esta investigación es absolutamente responsabilidad nuestra, es

decir, no medían recursos de ninguna institución o empresa. La idea es conocer sus opiniones y puntos de vista. Por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Usted puede elegir no contestar alguna pregunta si así lo prefiere. De igual forma, considérese libre de conversar sobre aquellos temas, situaciones, actitudes, conductas de su trabajo o de su vida personal que le parezca importante y relevante, aunque no hallamos aludido a ellos.

Características sociodemográficas del entrevistado

Fecha: Hora:

Lugar:

Nombre del entrevistado:

Edad:

Sexo:

Empresa:

Puesto / Cargo:

Grado de instrucción:

Especialidad:

Estado civil:

Número de hijos:

Preguntas de apertura:

¿Qué nos puede comentar acerca de los seguros para empresas?

Listado de preguntas para las Pequeñas y Microempresas:

Dueños de negocio, gerentes generales:

- 1) ¿Ud. Considera que el nivel socioeconómico de las personas determina la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa?
- 2) ¿En su entorno social o profesional alguna vez presencié algún accidente que le produjo la destrucción de algún bien patrimonial?
- 3) ¿Conoce algún familiar cercano que haya sido beneficiado por un seguro luego de haber sufrido algún siniestro aquí en el Perú?
- 4) ¿En su infancia o juventud observó que sus padres tomaban medidas preventivas ante algún siniestro o catástrofe?
- 5) ¿En su entorno académico se estudiaba o debatía acerca de la gestión de riesgo?
- 6) ¿Qué entiende Ud. ¿Por análisis o control de gestión de riesgos?
- 7) ¿Ha escuchado acerca de algunos tipos de seguros patrimoniales?

- 8) ¿La empresa tiene políticas de seguridad y salud en el trabajo?
- 9) ¿Los trabajadores de la empresa cuentan con algún tipo de seguro de prevención de riesgos?
- 10) ¿La empresa cuenta con una matriz de identificación de peligro y evaluación de riesgos?
- 11) ¿Conoce exactamente cuánto se debe de vender para pagar los gastos de su empresa y obtener ganancias que le permitan a su empresa seguir creciendo?
- 12) ¿Tiene conocimiento que la contratación de un seguro patrimonial traslada el costo de restauración de su patrimonio por siniestros o desastres a la aseguradora en lugar de que tenga que asumirlo del patrimonio de la empresa?
- 13) ¿Ha tenido algún conocimiento previo sobre cómo administrar un negocio sobre todo en temas financieros o contables?
- 14) ¿Considera que esta empresa es sujeta de crédito por Bancos o financieras? ¿Considera que le ofrecen tasas de crédito razonables?
- 15) ¿Ha tenido cuentas de ahorros u ha obtenido créditos de alguna entidad financiera?
¿Cuál es su opinión al respecto del crédito que les dan las financieras?

Agradecimiento y despedida:

Bien Sr. (a) xxx, le reiteramos nuestro profesionalismo respecto a la confidencialidad de la información que nos ha proporcionado.

Entonces apagaremos el grabador, ¿Cómo se sintió con la entrevista?

Le agradecemos por su importante participación.

Muchas gracias.

Guía de entrevista a profundidad- Segmento 2

Presentación:

Buenos (días, tardes, noche) estimados damas y caballeros, nuestros nombres son Mercedes Cabanillas y Augusto Cieza. Somos egresados de la carrera de Administración de Empresa de la UPC, por lo que nos encontramos elaborando nuestra tesis para obtener la licenciatura y de acuerdo con el tema que nos interesa abordar, nos encontramos en la etapa de la investigación, pues buscamos explorar y conocer cuáles son las culturas de prevención de riesgos que tienen las pequeñas y microempresas y cuáles son las diferentes percepciones que tienen respecto a los seguros patrimoniales. De esta manera, con su importante apoyo, experiencias y puntos de vista, intentaremos profundizar al respecto más allá de la teoría.

Ahora nos gustaría comentarles cuál es nuestro compromiso con ustedes y los demás entrevistados. Cabe recalcar, que todo lo que ustedes nos comenten, será anónimo, estrictamente confidencial y absolutamente profesional si así lo prefieren. Nosotros iremos tomando nota mientras conversamos y si no le molesta, preferimos grabar la entrevista debido a que entrevistaremos a más personas y no es posible que nos acordemos de todo, de esta forma podremos conversar con mayor comodidad y evitar confundir o mezclar algún tipo de información que nos brinden los diferentes entrevistados.

Asimismo, queremos comentarles que luego se analizarán sus opiniones y comentarios. Posteriormente, se tratará la información estadísticamente.

Es para nosotros importante destacar que no tenemos vínculo alguno con ninguna organización, la realización de esta investigación es absolutamente responsabilidad nuestra, es decir, no medían recursos de ninguna institución o empresa. La idea es conocer sus opiniones y puntos de vista. Por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Usted puede elegir no contestar alguna pregunta si así lo prefiere. De igual forma, considérese libre de conversar sobre aquellos temas, situaciones, actitudes, conductas de su trabajo o de su vida personal que le parezca importante y relevante, aunque no hallamos aludido a ellos.

Características sociodemográficas del entrevistado

Fecha: Hora:

Lugar:

Nombre del entrevistado:

Edad:

Sexo:

Empresa:

Puesto / Cargo:

Grado de instrucción:

Especialidad:

Estado civil:

Número de hijos:

Preguntas de apertura:

¿Qué nos puede comentar acerca de los seguros para empresas?

Administradores, gerentes de área:

- 1) ¿Ud. Considera que el nivel socioeconómico de las personas determina la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa?
- 2) ¿En su entorno social o profesional alguna vez presencié algún accidente que le produjo la destrucción de algún bien patrimonial?
- 3) ¿Conoce algún familiar cercano que haya sido beneficiado por un seguro luego de haber sufrido algún siniestro aquí en el Perú?
- 4) ¿En su infancia o juventud observó que sus padres tomaban medidas preventivas ante algún siniestro o catástrofe?
- 5) ¿En su entorno académico se estudiaba o debatía acerca de la gestión de riesgo?
- 6) ¿Qué entiende Ud. ¿Por análisis o control de gestión de riesgos?
- 7) ¿Ha escuchado acerca de los seguros patrimoniales? ¿La empresa ha sido víctima de robo o ha sufrido algún siniestro?
- 8) ¿La empresa cuenta con formas de identificar riesgos como talleres, charlas o capacitaciones?
- 9) ¿Los trabajadores de la empresa cuentan con seguro laboral? ¿La empresa está asegurada?
- 10) ¿Usted considera que su empresa tiene cultura de riesgos? ¿La empresa tiene asegurado sus activos?
- 11) ¿Conoce Ud. cuál es el punto de equilibrio de la empresa para que no gane ni pierda?
- 12) ¿La empresa trabaja con recursos propios o mediante préstamos con entidades financieras?
- 13) ¿Mediante qué instrumentos financieros la empresa obtiene más liquidez para capital de trabajo?
- 14) ¿Considera que esta empresa es sujeta de crédito por Bancos o Financieras?
¿Considera que le ofrecen tasas de crédito razonables?

15) ¿La empresa actualmente tiene algún crédito con una entidad financiera? ¿El crédito esta anexo a un seguro multiriesgo (seguro patrimonial)?

16) ¿Considera que los créditos favorecen el crecimiento de las empresas?

Agradecimiento y despedida:

Bien Sr. (a) xxx, le reiteramos nuestro profesionalismo respecto a la confidencialidad de la información que nos ha proporcionado.

Entonces apagaremos el grabador, ¿Cómo se sintió con la entrevista?

Le agradecemos por su importante participación.

Muchas gracias.

Guía de entrevista a profundidad- Segmento 3

Presentación:

Buenos (días, tardes, noche) estimados damas y caballeros, nuestros nombres son Mercedes Cabanillas y Augusto Cieza. Somos egresados de la carrera de Administración de Empresa de la UPC, por lo que nos encontramos elaborando nuestra tesis para obtener la licenciatura y de acuerdo con el tema que nos interesa abordar, nos encontramos en la etapa de la investigación, pues buscamos explorar y conocer cuáles son las culturas de prevención de riesgos que tienen las pequeñas y microempresas y cuáles son las diferentes percepciones que tienen respecto a los seguros patrimoniales. De esta manera, con su importante apoyo, experiencias y puntos de vista, intentaremos profundizar al respecto más allá de la teoría.

Ahora nos gustaría comentarles cuál es nuestro compromiso con ustedes y los demás entrevistados. Cabe recalcar, que todo lo que ustedes nos comenten, será anónimo, estrictamente confidencial y absolutamente profesional si así lo prefieren. Nosotros iremos tomando nota mientras conversamos y si no le molesta, preferimos grabar la entrevista debido a que entrevistaremos a más personas y no es posible que nos acordemos de todo, de esta forma podremos conversar con mayor comodidad y evitar confundir o mezclar algún tipo de información que nos brinden los diferentes entrevistados.

Asimismo, queremos comentarles que luego se analizarán sus opiniones y comentarios. Posteriormente, se tratará la información estadísticamente.

Es para nosotros importante destacar que no tenemos vínculo alguno con ninguna organización, la realización de esta investigación es absolutamente responsabilidad nuestra, es decir, no medían recursos de ninguna institución o empresa. La idea es conocer sus opiniones y puntos de vista. Por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Usted puede elegir no contestar alguna pregunta si así lo prefiere. De igual forma, considérese libre de conversar sobre

aquellos temas, situaciones, actitudes, conductas de su trabajo o de su vida personal que le parezca importante y relevante, aunque no hallamos aludido a ellos.

Características sociodemográficas del entrevistado

Fecha: Hora:

Lugar:

Nombre del entrevistado:

Edad:

Sexo:

Empresa:

Puesto / Cargo:

Grado de instrucción:

Especialidad:

Estado civil:

Número de hijos:

Preguntas de apertura:

¿Qué nos puede comentar acerca de los seguros para empresas?

Encargados de Logística/ compras, expertos de área:

- 1) ¿Ud. Considera que el nivel socioeconómico de las personas determina la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa?
- 2) ¿En su entorno social o profesional alguna vez presencié algún accidente que le produjo la destrucción de algún bien patrimonial?
- 3) ¿Conoce algún familiar cercano que haya sido beneficiado por un seguro luego de haber sufrido algún siniestro aquí en el Perú?
- 4) ¿En su infancia o juventud observó que sus padres tomaban medidas preventivas ante algún siniestro o catástrofe?
- 5) ¿En su entorno académico se estudiaba o debatía acerca de la gestión de riesgo?
- 6) ¿Qué entiende Ud. ¿Por análisis o control de gestión de riesgos?
- 7) ¿La empresa cuenta con seguros patrimoniales y/o la empresa ha gestionado la contratación de los seguros patrimoniales?
- 8) ¿La empresa cuenta con seguros de Responsabilidad civil o Deshonestidad Civil?
- 9) ¿Ud. ha identificado algún problema potencial de riesgo en su empresa? ¿Ha hecho algo al respecto?

- 10) ¿Ud. Considera que un requisito para tener mayor formalidad en una empresa de su rubro es mediante un seguro patrimonial? ¿Conoce algún empresario que tenga un seguro patrimonial? ¿Qué opina de la decisión de ese empresario?
- 11) ¿La empresa realiza sus compras de activos y/o maquinarias mediante recursos propios o financiamiento?
- 12) ¿Considera usted, que la empresa tiene un adecuado control de sus gestos o compras?
- 13) ¿La empresa tiene política de compras, las compras las realizan al contado o por crédito?
- 14) ¿Considera usted que la empresa tiene una adecuada cultura financiera?
- 15) ¿Ud. Confía en la Banca y Aseguradoras del país? ¿Considera que estas empresas son indispensables para el crecimiento de las empresas?

Agradecimiento y despedida:

Bien Sr. (a) xxx, le reiteramos nuestro profesionalismo respecto a la confidencialidad de la información que nos ha proporcionado.

Entonces apagaremos el grabador, ¿Cómo se sintió con la entrevista?

Le agradecemos por su importante participación.

Muchas gracias.

Guía de entrevista a profundidad a las Aseguradoras- Segmento 4

Presentación:

Buenos (días, tardes, noche) estimados damas y caballeros, nuestros nombres son Mercedes Cabanillas y Augusto Cieza. Somos egresados de la carrera de Administración de Empresa de la UPC, por lo que nos encontramos elaborando nuestra tesis para obtener la licenciatura y de acuerdo con el tema que nos interesa abordar, nos encontramos en la etapa de la investigación, pues buscamos explorar y conocer cuáles son las culturas de prevención de riesgos que tienen las pequeñas y microempresas y cuáles son las diferentes percepciones que tienen respecto a los seguros patrimoniales. De esta manera, con su importante apoyo, experiencias y puntos de vista, intentaremos profundizar al respecto más allá de la teoría.

Ahora nos gustaría comentarles cuál es nuestro compromiso con ustedes y los demás entrevistados. Cabe recalcar, que todo lo que ustedes nos comenten, será anónimo, estrictamente confidencial y absolutamente profesional si así lo prefieren. Nosotros iremos tomando nota mientras conversamos y si no le molesta, preferimos grabar la entrevista debido a que entrevistaremos a más personas y no es posible que nos acordemos de todo, de esta forma

podremos conversar con mayor comodidad y evitar confundir o mezclar algún tipo de información que nos brinden los diferentes entrevistados.

Asimismo, queremos comentarles que luego se analizarán sus opiniones y comentarios. Posteriormente, se tratará la información estadísticamente.

Es para nosotros importante destacar que no tenemos vínculo alguno con ninguna organización, la realización de esta investigación es absolutamente responsabilidad nuestra, es decir, no medían recursos de ninguna institución o empresa. La idea es conocer sus opiniones y puntos de vista. Por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Usted puede elegir no contestar alguna pregunta si así lo prefiere. De igual forma, considérese libre de conversar sobre aquellos temas, situaciones, actitudes, conductas de su trabajo o de su vida personal que le parezca importante y relevante, aunque no hallamos aludido a ellos.

Características sociodemográficas del entrevistado

Fecha: Hora:

Lugar:

Nombre del entrevistado:

Edad:

Sexo:

Empresa:

Puesto / Cargo:

Grado de instrucción:

Especialidad:

Estado civil:

Número de hijos:

Preguntas de apertura:

¿Qué nos puede comentar acerca de los seguros para empresas?

Listado de preguntas para las Empresas de Seguros:

Aseguradoras: Expertos de área

- 1) ¿Usted considera que las Mypes confían más en las entidades financieras que en las aseguradoras?
- 2) ¿Cuáles son los factores que influyen en la contratación de los seguros patrimoniales para las Mypes?
- 3) ¿Considera que los factores sociales y culturales son importantes para contratar los seguros patrimoniales?

- 4) ¿Usted considera que el nivel socioeconómico de las personas determina a la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa?
- 5) ¿Usted considera que las Mypes saben identificar sus riesgos?
- 6) ¿Ustedes brindan asesorías en manejo de riesgos?
- 7) ¿Considera que en nuestro país las Mypes tienen una cultura de análisis de riesgo?
- 8) ¿Qué ventajas puede ofrecer una empresa que cuenta con un seguro patrimonial a diferencia de una empresa que cuenta con dicho seguro?
- 9) ¿Cuál es el sector que Ud. Considera más vulnerable y por tal motivo deberá contar con seguros patrimoniales?
- 10) ¿Cuál es el sector de las Mypes que Ud. Considera que tiene políticas de cultura de riesgo en su toma de decisiones?
- 11) ¿Ud. Considera que las Mypes tienen una adecuada cultura financiera?
- 12) ¿Ud. Considera que el Estado ha tenido una actuación pasiva frente al crecimiento de los empresarios y no fomenta el conocimiento por la educación financiera?
- 13) ¿Están implementándose estrategias dentro de su aseguradora para concientizar a las Mypes sobre cómo usar invertir o ahorrar el dinero para incrementar sus recursos en el tiempo?
- 14) ¿Usted considera que el otorgamiento de créditos a través de la Banca ha influenciado en el crecimiento de los seguros patrimoniales para las Mypes?
- 15) ¿Ud. Considera que ha habido una evolución en el crecimiento de los seguros patrimoniales?
- 16) Según su experiencia ¿Cuál es el sector que suele más afiliarse y contratar este tipo de seguros?
- 17) ¿Cuáles son los principales canales de ventas para los seguros patrimoniales?
- 18) ¿Cuál es el sector en que ustedes se encuentran más enfocados en la venta de seguros patrimoniales?
- 19) ¿Qué estrategias de ventas suelen usar para captar clientes de seguros patrimoniales?

Agradecimiento y despedida:

Bien Sr. (a) xxx, le reiteramos nuestro profesionalismo respecto a la confidencialidad de la información que nos ha proporcionado.

Entonces apagaremos el grabador, ¿Cómo se sintió con la entrevista?

Le agradecemos por su importante participación.

Muchas gracias.

Guía de entrevista a profundidad a las Aseguradoras- Segmento 5

Presentación:

Buenos (días, tardes, noche) estimados damas y caballeros, nuestros nombres son Mercedes Cabanillas y Augusto Cieza. Somos egresados de la carrera de Administración de Empresa de la UPC, por lo que nos encontramos elaborando nuestra tesis para obtener la licenciatura y de acuerdo con el tema que nos interesa abordar, nos encontramos en la etapa de la investigación, pues buscamos explorar y conocer cuáles son las culturas de prevención de riesgos que tienen las pequeñas y microempresas y cuáles son las diferentes percepciones que tienen respecto a los seguros patrimoniales. De esta manera, con su importante apoyo, experiencias y puntos de vista, intentaremos profundizar al respecto más allá de la teoría.

Ahora nos gustaría comentarles cuál es nuestro compromiso con ustedes y los demás entrevistados. Cabe recalcar, que todo lo que ustedes nos comenten, será anónimo, estrictamente confidencial y absolutamente profesional si así lo prefieren. Nosotros iremos tomando nota mientras conversamos y si no le molesta, preferimos grabar la entrevista debido a que entrevistaremos a más personas y no es posible que nos acordemos de todo, de esta forma podremos conversar con mayor comodidad y evitar confundir o mezclar algún tipo de información que nos brinden los diferentes entrevistados.

Asimismo, queremos comentarles que luego se analizarán sus opiniones y comentarios. Posteriormente, se tratará la información estadísticamente.

Es para nosotros importante destacar que no tenemos vínculo alguno con ninguna organización, la realización de esta investigación es absolutamente responsabilidad nuestra, es decir, no medían recursos de ninguna institución o empresa. La idea es conocer sus opiniones y puntos de vista. Por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Usted puede elegir no contestar alguna pregunta si así lo prefiere. De igual forma, considérese libre de conversar sobre aquellos temas, situaciones, actitudes, conductas de su trabajo o de su vida personal que le parezca importante y relevante, aunque no hallamos aludido a ellos.

Características sociodemográficas del entrevistado

Fecha: Hora:

Lugar:

Nombre del entrevistado:

Edad:

Sexo:

Empresa:

Puesto / Cargo:

Grado de instrucción:

Especialidad:

Estado civil:

Número de hijos:

Preguntas de apertura:

¿Qué nos puede comentar acerca de los seguros para empresas?

Aseguradoras: Gerentes de área

- 1) ¿Usted considera que el nivel socioeconómico de las personas determina a la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa?
- 2) ¿Considera que los factores sociales y culturales son importantes para contratar los seguros patrimoniales?
- 3) ¿Usted considera que las Mypes confían en las aseguradoras?
- 4) ¿Usted considera que el nivel socioeconómico de las personas determina la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa?
- 5) ¿En su entorno académico se estudiaba y/o debatía acerca de la gestión del riesgo?
- 6) ¿Ustedes brindan asesorías en manejo de riesgos?
- 7) ¿Considera que en nuestro país las Mypes tienen una cultura de análisis de riesgo?
- 8) ¿Qué ventajas puede ofrecer una empresa que cuenta con un seguro patrimonial a diferencia de una empresa que cuenta con dicho seguro?
- 9) ¿Cuál es el sector que Ud. Considera más vulnerable y por tal motivo deberá contar con seguros patrimoniales?
- 10) ¿Cuál es el sector de las Mypes que Ud. Considera que tiene políticas de cultura de riesgo en su toma de decisiones?
- 11) ¿Ud. Considera que las Mypes tienen una adecuada cultura financiera?
- 12) ¿Ud. Considera que el Estado ha tenido actuación pasiva frene al crecimiento de los empresarios y no fomenta el conocimiento por la educación financiera?
- 13) ¿Están implementándose estrategias dentro de su aseguradora para concientizar a las Mypes sobre cómo usar, invertir o ahorrar el dinero para incrementar sus recursos en el tiempo?
- 14) ¿Ud. Considera que el otorgamiento de créditos a través de la Banca ha influenciado en el crecimiento de los seguros patrimoniales para las Mypes?
- 15) ¿Ud. Considera que ha habido una evolución en el crecimiento de los seguros patrimoniales?

16) Según su experiencia ¿Cuál es el sector que suele más afiliarse y contratar este tipo de seguros?

17) ¿Cuáles son los principales canales de ventas para los seguros patrimoniales?

18) ¿Cuál es el sector en que ustedes se encuentran más enfocados en la venta de seguros patrimoniales?

19) ¿Qué estrategias de ventas suelen usar para captar clientes de seguros patrimoniales?

Agradecimiento y despedida:

Bien Sr. (a) xxx, le reiteramos nuestro profesionalismo respecto a la confidencialidad de la información que nos ha proporcionado.

Entonces apagaremos el grabador, ¿Cómo se sintió con la entrevista?

Le agradecemos por su importante participación.

Muchas gracias.

2.4.3 Segmentos

Los segmentos elegidos para el levantamiento de información a partir de las entrevistas en profundidad son seis (6). Se definieron debido a la importancia que involucra cada uno de estos y la relevante información que pudieron aportar. Se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 7 Segmentos

SEGMENTOS PARA LAS ENTREVISTAS
SEGMENTO N° 1: Dueños de negocio, Gerentes Generales de las micro y pequeñas empresas
SEGMENTO N° 2: Administradores, Gerentes de Área de las micro y pequeñas empresas
SEGMENTO N° 3: Encargados de Logística, Expertos de Área de las micro y pequeñas empresas
SEGMENTO N° 4: Expertos en el Mercado Asegurador
SEGMENTO N° 5: Gerentes de Área en el Mercado Asegurador

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 8 Breve descripción de la experiencia de los expertos entrevistados para el marco teórico y bitácoras:

	Segmento 4		Segmento 5		
Nombres	Experto 1	Experto 2	Gerente 1	Experto 2	Gerente 3
Centro laboral	Mapfre Perú	Mapfre Perú	La Positiva Seguros	Mapfre Perú	Agencia de Corretaje
Cargo y breve descripción del puesto	Asesor Comercial. Asesoría personalizada a las personas que requieren todo tipo de seguros generales (patrimoniales)	Gestor Plaza. Supervisor de fuerza de ventas de la red plaza dedicada a la comercialización de seguros generales (patrimoniales) y seguros de vida.	Gerente Comercial Adjunto. Encargado del plan de marketing y ventas de seguros generales (patrimoniales)	Jefe de Riesgo Operacional. Encargado de la evaluación de riesgos y capacitación de toda la red de agencias en seguros patrimoniales.	Gerente Comercial. Encargado de las estrategias comerciales para la capacitación de clientes. Es broker autorizado y también se dedica a la venta directa de seguros.
Años de experiencia en el sector asegurador.	14 años	10 años	12 años	45 años	20 años
Profesión	Contador	Ingeniero Industrial	Ingeniería	Administración de Seguros y Reaseguros	Administrador de Empresas

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 9 Marco Teórico

	Marco Teórico				
Nombres	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Cargo y breve descripción del puesto	Mapfre Perú	La Positiva Seguros	Pacífico Seguros	SBS	CrediScotia
Años de experiencia en el sector asegurador.	Sub-Director de Suscripción de Riesgos Sencillos, Asistencia y Riesgos Generales	Gerente Técnico	Gerente de Agencia seguros patrimoniales	Ajustador y perito de seguros (y comandante de bomberos)	Oficial Créditos Gerencia de Riesgos
Años de experiencia en el sector asegurador.	8 años	20 años	10 años	50 años	15 años
Profesión	Comunicador	Ingeniería Industrial	Negocios Internacionales	Secundaria	Administrador de Empresas

Fuente: Elaboración propia

2.4.4 Categorías

Las categorías elegidas para esta investigación corresponden a cada uno de nuestros objetivos específicos, las cuales nos permitirán comprobar si la hipótesis planteada es válida. A continuación, se detallarán los temas abordados en las entrevistas:

- 1) Categoría 1: Factores Sociales
- 2) Categoría 2: Factores Culturales
- 3) Categoría 3: Cultura de Riesgos
- 4) Categoría 4: Cultura Financiera

2.4.5 El instrumento de la investigación (Diseño y descripción del instrumento (entrevista o focus))

De acuerdo con los objetivos de la investigación, se realizaron entrevistas a profundidad con la guía de preguntas semiestructuradas para obtener respuestas ante la hipótesis establecida. Además, se buscaron conocer las percepciones que tienen las micro y pequeños empresarios y los trabajadores de las micro y pequeñas empresas respecto a los seguros patrimoniales para empresas.

Se realizó el trabajo de campo considerando a los investigadores como recurso fundamental en el presente estudio.

2.5 Procedimiento:

De acuerdo con la matriz de preguntas, se realizó una matriz de aspectos positivos y negativos por segmentos.

2.5.1 Análisis de aspectos positivos y negativos: Segmento 1 de las Mypes

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
SEGMENTO 1: Dueños o gerentes generales de las Micro y pequeñas empresas	
<ul style="list-style-type: none"> • Identifican cuál es el punto de equilibrio de su empresa. • Muestran interés por adquirir más información sobre los costos y beneficios de los seguros patrimoniales. • Indican que hay poca difusión de este tipo de seguros, sugieren que deberían promocionarlo más para que las empresas los conozcan. • Consideran que si el costo de un seguro es accesible lo podrían adquirir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Varias empresas entrevistadas han tenido malas experiencias con los seguros, demoras, cobros indebidos. • Tienen la percepción de que los seguros no pagan las indemnizaciones. • Los dueños de las Mypes en su mayoría no han presenciado algún siniestro del patrimonio de algún familiar cercano por lo que al no sentirse expuestos no han tomado medidas de prevención del riesgo. • Consideran que el costo del seguro es un gasto y no una inversión. • La prioridad de los dueños del negocio es capitalizarse y adquirir más maquinarias, manifiestan que la probabilidad de que ocurra un siniestro es mínima. • Perciben que los seguros patrimoniales son costosos

2.5.2 Análisis de aspectos positivos y negativos: Segmento 2 de las Mypes

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
SEGMENTO 2: Administradores, Gerentes de Área de las Micro y pequeñas empresas	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizan capacitaciones constantes sobre el uso de extintores en sus empresas y charlas de primeros auxilios, esto demuestra que a pesar de no contar con un seguro que proteja a sus trabajadores y a su patrimonio, tratan de prevenir algunos riesgos inherentes a sus actividades. • Las empresas cuentan con Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo para sus colaboradores, lo que demuestra que se preocupan por su personal y no son tan ajenos a los seguros. • Los entrevistados reconocen que no cuentan con una adecuada cultura de riesgos y demuestran predisposición a escuchar las ofertas de las diferentes aseguradoras con la finalidad de evaluar contratar un seguro a un precio accesible que le permita proteger su patrimonio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consideran que el nivel socioeconómico de las personas y/o de las empresas determinan la necesidad de proteger su patrimonio, por tal motivo hasta el momento no han contratado seguros. • En el entorno académico de los entrevistados no se debatía con mucho detalle acerca de la gestión de riesgo, por lo tanto, no han crecido con una cultura de prevención de riesgos. • Manifiestan que no conocían la existencia de seguros patrimoniales para personas con negocio y tienen la percepción de que este tipo de seguro es caro. • No tienen una adecuada cultura de prevención de riesgos. • Indican que no tienen asegurado sus activos, y ello puede ser una amenaza para estas empresas debido que ante la probabilidad de que ocurriera un siniestro se pondría en riesgo la continuidad de su negocio.

2.5.3 Análisis de aspectos positivos y negativos: Segmento 3 de las Mypes

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
SEGMENTO 3: Encargados de logística/compras , Expertos de área de las Micro y pequeñas empresas	
<ul style="list-style-type: none"> • Consideran que para una gestión de riesgos es importante conocer las estadísticas de los riesgos, evaluar y realizar planes de contingencia en caso de emergencias. • Manifiestan que los trabajadores cuentan con seguro SCTR ya que de acuerdo al rubro es exigido por ley. • Menciona que la empresa conoce cuanto es el monto que necesita vender para cubrir sus costos fijos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Indican no conocer a nadie de su entorno que haya contado con un seguro patrimonial y haya sido beneficiada por este seguro. • Menciona que no ha crecido con una preparación acerca de tomar medidas preventivas ante algún siniestro o catástrofe • Indica que en su empresa no tienen identificados los riesgos a los que están expuestos. • Indican que los trabajadores cuentan con seguro SCTR, pero la aseguradora no los ha asesorado ante en caso de algún accidente, entonces los trabajadores cuando se han accidentado se han atendido directamente en un hospital. • Manifiesta que confía en la banca y en las aseguradoras, pero no cuenta con seguros porque tiene la idea de que no le pasará nada, por ende, no necesita un seguro.

2.5.4 Análisis de aspectos positivos y negativos: Segmento 4 de las Aseguradoras

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
SEGMENTO 4: Expertos de Área de las Aseguradoras	
<ul style="list-style-type: none"> • Mencionan que los canales de venta se encuentran adecuadamente diversificados en el sector seguro. • Mencionan que la Mypes confían más en entidades aseguradoras cuando se trata de pedir coberturas para protegerse ante siniestros debido a que estas se especializan en montos con alto valor asegurable • Actualmente en las aseguradoras están enfocados en todos los sectores y su asesoría consiste principalmente en asesorar adecuadamente al cliente y hacerle saber que la inversión que hará protegerá efectivamente su patrimonio ante siniestros 	<ul style="list-style-type: none"> • Indican que las Mypes no cuentan con una adecuada cultura financiera • Consideran que el Estado interviene en temas de prevención de riesgos a nivel reglamentación. Sin embargo, actualmente le falta capacidad de supervisión para fiscalizar que se cumplan las normas. • Indican que las Mypes obtienen más seguros patrimoniales a través del Banco en lugar de ir directamente a las aseguradoras / bróker por la necesidad de acceder un crédito bancario. • Mencionan las Mypes no tienen la visión cultural de prevención de riesgos para saber en cómo les puede beneficiar. Adicionalmente, consideran que en un 95% de los casos las Mypes optan por un seguro patrimonial porque es un requisito para poder ser considerado como un proveedor de un cliente o al solicitar un préstamo personal solicitan un seguro infravalorado sus coberturas para pagar lo menos posible.

2.5.5 Análisis de aspectos positivos y negativos: Segmento 5 de las Aseguradoras

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
SEGMENTO 5: Gerentes de Área de las Aseguradoras	
<ul style="list-style-type: none"> • Consideran que hay una evolución favorable debido a que cada vez hay mayor conciencia de riesgos • Se estima que hay mucho espacio para poder desarrollar seguros patrimoniales acordes con las necesidades del cliente. • Consideran que una Mypes que cuenta con un seguro patrimonial adquirido de manera independiente por el dueño se encuentra en mejor posición que otra Mypes al momento de calificar a un crédito y en teoría su tasa debería ser más baja adicional a la protección ante situaciones de riesgo que este producto brinda. • Consideran que el sector de seguros patrimoniales está creciendo incluso con crecimiento más rápido que la economía actualmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Señalan que un aspecto negativo de la cultura de riesgo en el Perú es eludir la responsabilidad cuando surge un siniestro que puede haberse resuelto con un seguro patrimonial. • Menciona que hay un abuso por parte del sector financiero que obliga a contar con un seguro patrimonial únicamente con la finalidad de proteger su operación financiera sin importarle la protección del patrimonio del cliente. • Indican los expertos en forma unánime que no existe una adecuada cultura de prevención de riesgos en nuestro país debido a que las Mypes se encuentran más ocupadas en generar utilidades y recuperar su inversión ya que no priorizan las situaciones de riesgo. • Indican que no hay instituciones que se encarguen de fomentar la conciencia de cultura de riesgo en las Mypes.

CAPÍTULO 3 - DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Barreras de investigación

3.1.1 Demora en la programación de las citas

Al inicio de la investigación tuvimos algunas dificultades para conseguir entrevistas con las aseguradoras, debido a que los expertos no aceptaban concretar una reunión por temor a la confiabilidad de la información que puedan proporcionar.

En lo que respecta a las entrevistas con las micro y pequeñas empresas también nos generaron ciertas dificultades porque los dueños de las Mypes son muy desconfiados, no querían proporcionarnos información respecto a su tipo de régimen tributario, cantidad de trabajadores, ello ocasionaba las constantes reprogramaciones en las fechas para las entrevistas.

En algunos casos no podíamos entrevistar a los administradores o gerentes de área, los cuales pertenecen al Segmento N°2 y a los encargados de logística que representan al Segmento N°3 hasta que el dueño o gerente general lo autorice, o sea el primer entrevistado. En la mayoría de las micro y pequeñas entrevistadas el dueño es el que realiza varias funciones o es el único que toma la decisión, por tal motivo se obtuvieron más entrevistas del Segmento N°1.

3.1.2 El ambiente y/o lugar de la entrevista no era el adecuado

La mayoría de las entrevistas realizadas al segmento de las micro y pequeñas empresas, se realizaron dentro de sus instalaciones a solicitud de los micro y pequeños empresarios. En algunos casos las entrevistas fueron programadas dentro de su horario laboral, por tal motivo al momento de la entrevista en ocasiones había interrupciones, ruidos porque algunas empresas tenían atención puerta a la calle, o estaban ubicadas en zonas donde transitaban vehículos que ocasionaban ciertos ruidos. Asimismo, en algunos casos había interrupciones durante la entrevista con el segmento 1, ya que eran consultados sobre temas referentes a las ventas.

En lo que respecta a las entrevistas del Segmento N°3, se evidencia que los entrevistados no se sentían cómodos al momento de opinar respecto a los temas de su empresa, debido a que tenían temor que el dueño u otro colaborador escuchara su punto de vista y no lo tomara de la mejor manera.

En las entrevistas con el Segmento N°4 y N°5, la gran mayoría fueron en las instalaciones de las aseguradoras, lo que ocasionó que se presenten varias interrupciones debido a que las personas seleccionadas en este segmento tienen colaboradores a su cargo, o ejercen una función

que implica mucha responsabilidad, por tal motivo había interrupciones de llamadas telefónicas, consulta de los vendedores o tenían que contestar algunos correos urgentes.

En algunos casos las entrevistas del segmento de las Mypes se realizaron fuera de las empresas, por ejemplo, hubo una entrevista que por el factor tiempo del entrevistado se tuvo que realizar en un estacionamiento, lo que ocasionó que se perciban ruidos de los carros, así como también que el entrevistado por momentos se desconcentre o no se exprese en sus opiniones.

En la mayoría de los casos a pesar de los ruidos e interrupciones el entrevistador llegó a generar empatía con los entrevistados y ganarse la confianza de los mismos para que puedan expresarse con sus respuestas sin temores.

3.2 Brechas de investigación

La principal brecha encontrada es que la falta de conocimiento de las micro y pequeños empresarios, ellos desconocían de la existencia de los seguros patrimoniales, al momento de ser consultados sobre temas referentes a este tipo de seguros lo asociaban con los seguros de vida o seguros vehiculares tales como el SOAT. Por tal motivo, en algunos casos se les explicaba sobre los seguros patrimoniales y sus coberturas, e indicaban que si conocían este tipo de seguros pero que lo conocían con otro nombre, algunos evadían el tema sobre su conocimiento sobre la cultura de riesgos aduciendo que si han tenido estudios sobre gestión de riesgos, lo que ocasionaba cierta información sesgada.

3.3 Hallazgos

El desarrollo de las entrevistas a profundidad de la presente investigación ha permitido encontrar los siguientes hallazgos:

- Una de las principales causas del porqué las Mypes entrevistadas no cuentan con un seguro es que suelen trabajar mayoritariamente con capital propio y al no solicitar créditos que aumenten su valor patrimonial y aumenten el riesgo de pérdida, las Mypes no ven necesario ni se sienten obligadas a adquirir un seguro patrimonial ya que la Banca solo se lo condiciona cuando se tratan de préstamos por montos elevados generalmente para las compras importantes de activos y patrimonio. En el caso de la Mypes 3, la única Mype entrevistada que cuenta con un seguro patrimonial, es por la necesidad de proteger el alto valor de sus máquinas ploteadoras que las solicitó al crédito y tienen alto riesgo de sufrir un siniestro.
- Muchas Mypes no tienen una expectativa favorable de lo que uno va a recibir con los seguros patrimoniales debido a que no han evaluado adecuadamente su exposición a los riesgos propios de los entornos de su actividad y la transmisión de la experiencia por parte de las Mypes que si toman un seguro muchas veces no es favorable debido a que muchas aseguradoras importantes y Bancos pertenecen a un mismo grupo económico que asumen riesgos elevados y otorgan créditos con sumas aseguradas que solo se encargan de coberturar los montos de financiamiento de modo que, cuando ocurra un siniestro solo el Banco recupera su capital dejando sin cobertura a la Mypes. Es por ello la Mypes tiene mucha desconfianza por ambas instituciones.
- Según la entrevista realizada al subdirector de Riesgos Generales de Mapfre, Entrevistado 1, solo un 10% de las micro y pequeñas empresas cuentan con un seguro contra incendio en su compañía, pero estas contrataciones se realizaron a través de una entidad financiera, a su vez indicó que al contratar un seguro con una financiera no siempre se protege el total de sus valores, por el contrario, el seguro está más asociado a una garantía bancaria.
- Son pocos los agentes de seguros que fomentan la contratación de seguros patrimoniales en las micro y pequeñas empresas, mayormente son las cajas de ahorro y crédito municipales y rurales las que han estado ofertando y fomentando los seguros para las Mypes.
- La falta de cultura financiera desacelera el crecimiento de los seguros patrimoniales en las micro y pequeñas empresas, no hay una educación de seguros a nivel de escuelas,

institutos y universidades, lo que genera que las personas vean al seguro como un gasto más no como inversión el contar con un seguro.

- Se ha evidenciado que algunos dueños de las Mypes mezclan sus gastos personales con los de la empresa, es importante que conozcan sus hábitos de consumo para que se les pueda ofrecer productos a la medida.

CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente tesis valida la hipótesis planteada, los factores sociales y culturales que influyen en la contratación de seguros patrimoniales para la prevención de riesgos en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Lima. El estudio evidencia que las micro y pequeñas empresas no cuentan con una cultura de riesgos, algunas de las empresas no tenían conocimiento de la existencia de los diferentes tipos de seguros, considerando que no necesitan de estos servicios, además no identifican los beneficios de las coberturas que le ofrece el tener un seguro patrimonial. Asimismo, las micro y pequeñas empresas consideran que los seguros son caros y que solo las personas y empresas que tienen mayor poder adquisitivo o un buen nivel de patrimonio son las que necesitan contratar ese servicio.

4.1 Conclusiones :

El objetivo principal de la tesis es determinar cuáles son factores sociales y culturales que influyen en la contratación de seguros patrimoniales para la prevención de riesgos de las micro y pequeñas empresas (Mypes) en la ciudad de Lima, la finalidad de la investigación es conocer cuál es la percepción de estas empresas acerca de este producto, el cual les permitirá protegerse ante eventualidades que puedan afectar su patrimonio, reducir su liquidez y por lo tanto, la continuidad del negocio a lo largo del tiempo.

Figura N° 4 Tipos de Cultura de Riesgo y Cultura financiera por tamaños de Empresa en Perú.

Fuente :Elaboración propia

El Figura N° 4 detalla los tipos de cultura y educación financiera de acuerdo con los tamaños de empresa en el Perú. Como se puede apreciar, en el caso de las Mypes, un bajo nivel de patrimonio y recursos financiero ocasiona un alto nivel de informalidad y riesgo lo cual no es rentable para las aseguradoras y propicia a un aumento en el costo de las primas de seguros patrimoniales por los altos riesgos. Este punto es uno de los principales factores junto con otras características que se detallan por las cuales este tipo de seguros en la actualidad no es percibido favorablemente por este tipo de empresas para su contratación. Caso contrario sucede con la mediana y gran empresa cuyo valor patrimonial es mayor, cuentan con más reglamentación y control, gobiernos corporativos, bajos riesgos, por ende, menor siniestralidad, que se traduce en mejores condiciones en costos y coberturas por parte de las aseguradoras y el sector bancario.

Por todo ello, concluimos lo siguiente :

- Las micro y pequeñas empresas son un segmento empresarial con menos penetración de seguros, se percibe una resistencia a la contratación de seguros, debido a que tienen la mentalidad de que los seguros son para las medianas y grandes empresas y no para las Mypes. Actualmente hay un gran desafío para las aseguradoras pues deben mejorar sus estrategias y canales de comercialización para poder llegar a las Mypes.
- El factor social medido en el nivel socioeconómico de las personas en las Mypes influye en la necesidad de proteger el patrimonio debido a que un alto nivel socioeconómico conlleva a mayores niveles de patrimonio y riesgos más altos por lo que la necesidad de aseguramiento aumenta. Altos niveles socioeconómicos cuentan con mayor conocimiento de riesgos, mayor costumbre (cultura) de aseguramiento y excedentes de dinero que les permite invertir en seguros. Por el contrario, un nivel socioeconómico más bajo, hace que la persona sea más reacia a tomar un seguro porque no lo ve como un beneficio tangible en el momento, y al no contar con recursos le es más dificultoso económicamente contratar un seguro patrimonial por más que tenga un incremento importante de su valor patrimonial con respecto a sus ingresos actuales.

Figura N° 5 Porcentaje de la percepción del segmento 1 con respecto a si considera que el nivel socioeconómico determina la necesidad de proteger su patrimonio personal y de empresa

Fuente :Elaboración propia

- El factor cultural y social que se encarga del rol de transmisión de información de cultura de prevención de riesgos en ámbitos familiar, social o académico no es una determinante para la adquisición de seguros patrimoniales :

Figura N° 6 Resultados de preguntas al segmento 1 con referencia a cultura de prevención de riesgos en diferentes entornos

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 7 Resultados de preguntas al segmento 2 con referencia a cultura de prevención de riesgos en diferentes entornos.

Fuente : Elaboración propia.

El factor cultural que limita la toma de seguros patrimoniales por parte de las Mypes es la idiosincrasia actual de las personas que en el caso de los empresarios hace que busquen tener beneficios inmediatos sobre las cosas que adquieren, por ejemplo, como no ven un beneficio inmediato de pagar impuestos, eluden pagarlos, en el caso de los seguros patrimoniales los entrevistados tienen la percepción de que estos no tienen un beneficio inmediato sobre sus ganancias y los perciben como un costo innecesario que contradice su regla de minimización de costos. Esta forma de pensar hace que muchas veces no declaren su valor patrimonial real, así como sus ventas haciéndose aún más difícil que una aseguradora pueda otorgarles seguros con mejores condiciones y que la Banca tampoco les otorgue un financiamiento elevado que los obligue a tomar un seguro. Por otro lado, el alto grado de informalidad de estas empresas también influye en las coberturas y los costos que las aseguradoras pueden ofrecer a las Mypes y dado que la principal causa de que estas requieran uno es debido a que la Banca se lo exige como requisito para desembolsarles un crédito, muchas veces optan por contar con un infraseguro (por debajo de una cobertura que le permita continuar con sus operaciones en caso un siniestro destruyera su patrimonio) que solo cubre al préstamo del banco más no al patrimonio. Al suceder un siniestro prácticamente el seguro no ha servido para la restauración del patrimonio total de la Mypes y la mala experiencia es transmitida de boca a boca a las demás Mypes.

- En cuanto a la cultura de riesgo que adoptan las Mypes la investigación concluye que no hay una adecuada cultura de prevención de riesgos debido principalmente a que estas empresas priorizan la búsqueda de menores costos para ser más competitivas y por lo tanto consideran que una adecuada prevención de los riesgos no es algo primordial para ellos, por lo que no conocen que riesgos inherentes pueden o podrían afectar el normal desarrollo de sus actividades. Sin embargo, esta situación cambia a medida que las Mypes se transforman en mediana empresa, ya que, por su envergadura, valor patrimonial y mayores riesgos en cada proceso si ejecutan un adecuado análisis de sus riesgos independientemente del sector en que se encuentren. Cabe destacar, además, que las aseguradoras en cuanto al otorgamiento de seguros patrimoniales en algunas ocasiones también discriminan a las Mypes porque en varios casos debido a su informalidad y nula evaluación de riesgos elevan su siniestralidad ocasionando un alza importante en el precio de las pólizas para estas empresas e incluso en algunos casos la aseguradora no las cubre.

Figura N° 8 Resultados de preguntas al segmento 1 con referencia a la cultura de riesgo

Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 9 Resultados de preguntas al segmento 2 con referencia a la cultura de riesgo

Fuente : Elaboración propia.

Figura N° 10 Resultados de preguntas al segmento 4 con referencia a la cultura de riesgo

Fuente : Elaboración propia.

Figura N° 11 Resultados de preguntas al segmento 5 con referencia a la cultura de riesgo

Fuente : Elaboración propia.

- La cultura financiera puede influenciar en la compra de un seguro patrimonial. De hecho, como afirma Entrevistado 1, subdirector de riesgos generales de Mapfre, las Mypes optan más por un seguro patrimonial debido a que dentro de su evaluación financiera requieren de apalancamiento financiero que solicitan a las entidades financieras y gracias a este acercamiento, es lo que les permite conocer acerca de este seguro que en situación normal debería ser mediante una evaluación de sus riesgos la que obligue a la Mypes a contactarse con una aseguradora.

Figura N° 12 Resultados de preguntas al segmento 1 con referencia a la educación financiera (1)

Fuente :Elaboración propia.

- Las Mypes perciben que cuentan con un nivel de educación financiera satisfactorio de acuerdo con los factores de cultura financiera consultados. Sin embargo, de acuerdo con la opinión de los expertos y gerentes de aseguradoras la mayoría de las Mypes no cuentan con una adecuada cultura financiera, lo que se demuestra en los altos índices de fracasos al no haber efectuado un adecuado análisis de riesgos financieros previos antes de su puesta en marcha. Además, tienen problemas en la declaración de la parte tributaria, a la cual consideran engorrosa y también la etapa de formalización de la empresa que consideran es muy costosa. Según señalan, a las Mypes solo les interesa crecer sin importarles los riesgos.

Figura N° 13 Resultados de preguntas al segmento 1 con referencia a la educación financiera (2)

Fuente :Elaboración propia.

Figura N° 14 Resultados de preguntas al segmento 1 con referencia a la educación financiera (3)

Fuente :Elaboración propia.

Figura N° 15 Resultados de preguntas al segmento 1 con referencia a la educación financiera (4)

Fuente : Elaboración propia.

Figura N° 16 Resultados de preguntas al segmento 4 con referencia a la educación financiera

Fuente : Elaboración propia.

Figura N° 17 Resultados de preguntas al segmento 5 con referencia a la educación financiera

Fuente :Elaboración propia.

- En cuando al tipo de financiamiento de las Mypes, la mayoría de las empresas entrevistadas indicaron trabajar principalmente con capital propio y solo solicitan apalancamiento financiero para capital de trabajo, lo que no eleva considerablemente su valor patrimonial y la Banca no puede obligarlos a que tomen un seguro patrimonial.
- Las estrategias que aplican las aseguradoras para impulsar la contratación de seguros patrimoniales en las Mypes de acuerdo con los expertos y gerentes en aseguradoras consiste en estrategias de difusión masiva de los seguros patrimoniales a través de varios canales de venta como por ejemplo las agencias de corretaje, asesores de aseguradoras, ventas digitales online y sobre todo a través de entidades financieras, siendo estas, principalmente, el principal canal de venta por su carácter de obligatoriedad al solicitar un préstamo comercial de mayor cuantía.

Figura N° 18 Estrategia de ventas de seguros patrimoniales (principales canales de venta)

Fuente : Elaboración propia

Como se puede observar en la figura N° 18, el canal de ventas a través de entidades financieras es mayor con respecto a los demás canales de ventas vigentes por la obligatoriedad que tienen las Mypes de contratar un seguro patrimonial si desean un préstamo de mayor cuantía para incrementar sus activos (locales comerciales, maquinarias, vehículos de transporte, etc.)

- La evolución de los seguros patrimoniales en el país es favorable debido al crecimiento económico del país en las últimas décadas principalmente de los sectores que tienen mucha reglamentación en materia de prevención de riesgos y requieren mucho apalancamiento financiero y por otra parte, de las campañas de promoción de seguros patrimoniales enmarcadas dentro de las estrategias de crecimiento del sector asegurador y asociaciones privadas como la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG) y las cámaras de comercio. De acuerdo con Entrevistado 2, Gerente Técnico en La Positiva Seguros, esta evolución ha sido favorable a todo nivel y está contribuyendo con generar mayor diversidad de seguros patrimoniales en el sector empresarial.

Figura N° 19 Resultados de preguntas al segmento 5 con referencia a la evolución de los seguros patrimoniales en Perú

Fuente : Elaboración propia.

Figura N° 20 Evolución en porcentaje de penetración de mercado desde dic. 2006 a dic. 2017 en porcentaje (Primas de seguros netas anualizadas / PBI

Fuente: SBS - Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones diciembre 2017

Como se puede apreciar en el Figura N°16 los seguros patrimoniales (Seguros Generales) han crecido de una manera conservadora, llegando a crecer sostenidamente hasta 2014 llegando a

0.92 en dic.2015, reduciendo su crecimiento debido a la desaceleración de la economía en 2016 y 2017 sin embargo, se observa un incremento en 0.06 con respecto a dic. 2012.

Figura N° 21 Evolución del incremento de coberturas de seguros patrimoniales desde dic. 2006 a dic. 2017 en soles (Primas de seguros netas anualizadas / PEA)

Dic-12	Dic-13	Dic-14	Dic-15	Dic-16	Dic-17
228	256	301	340	302	311

Fuente: SBS - Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones diciembre 2017

Como se puede apreciar en la figura N°17 la cobertura de los seguros patrimoniales en relación con la población económicamente activa (PEA) se ha incrementado en dic. 2017 con respecto a dic. 2012

En cuanto al sector más vulnerable que debería contar este tipo de seguros patrimoniales, recogemos la opinión de varios expertos al afirmar que sin importar del sector del que provenga, la Mypes que tengan stocks en almacén, actividades de producción semi industrial a menor escala y que comercialicen directamente sus productos son los más riesgosos debido a que la probabilidad de incendios es mayor, así como los riesgos de cada proceso en toda su cadena de valor.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda que el Estado evalúe medidas intersectoriales junto con las aseguradoras para que promuevan la difusión de seguros patrimoniales en Mypes de niveles socioeconómicos más bajos en especial de aquellas que tengan stocks en almacén, actividades de producción semi industrial a menor escala y que comercialicen directamente sus productos ya que son los que se encuentran más vulnerables a siniestros. Actualmente, como señalan algunos expertos, los seguros patrimoniales en el Perú están restringiéndose debido a catástrofes como el fenómeno del niño que hace que las aseguradoras no acepten riesgos en zonas peligrosas. Este fenómeno incrementa su demanda, pero la oferta también disminuye la oferta encareciendo aún más el costo del seguro.
- Se recomienda incentivar políticas a nivel de Estado que regulen mejor los sectores que tienen oligopolios, como es el caso del sector asegurador y financiero debido a que algunos de los expertos entrevistados denuncian que muchas aseguradoras importantes y Bancos que pertenecen a un mismo grupo económico, asumen riesgos elevados no tolerables para otras aseguradoras más pequeñas o canales de venta como bróker pero que solo sirve para otorgar créditos con sumas aseguradas que solo se encargan de coberturar los montos de financiamiento del Banco del mismo grupo económico, de modo que, cuando ocurra un siniestro, únicamente el Banco recupera su capital invertido dejando sin cobertura necesaria para poder continuar con sus actividades comerciales a la Mypes. Toda esta problemática hace que la experiencia favorable de contar con un seguro patrimonial no sea transmitida entre los grupos de interés de las Mypes
- Se recomienda incentivar el gobierno corporativo, la educación financiera y una cultura de prevención de riesgos adecuada en las Mypes a través de las cámaras de comercio y otras instituciones similares que a su vez busquen influir en el Estado para promulgar leyes que sean favorables en estos aspectos a las Mypes. Así mismo, incentivar la participación de estas dentro de estas instituciones a niveles de gremios y otros tipos de agrupaciones.
- La mayoría de las Mypes entrevistadas no cuentan con seguros patrimoniales y desconfían de que se les pague indemnizaciones en caso de sufrir algún siniestro, por

tal motivo, para evitar desconfianzas con las aseguradoras, se recomienda que las Mypes tengan acceso a una asesoría personalizada al momento de que contraten estos seguros para que puedan revisar bien las condiciones, coberturas y exclusiones de la póliza. De los canales de venta existentes actualmente para la comercialización de los seguros patrimoniales son las agencias de corretaje quienes pueden asesorar de manera más integral y personalizada a las Mypes ya que disponen de la información de los seguros patrimoniales de todas las aseguradoras, por lo que se recomienda un mayor impulso en la venta de seguros patrimoniales por este canal de ventas.

- Las micro y pequeñas empresas confían más en la banca que en las aseguradoras, por tal razón se recomienda que las entidades financieras generen lazos de confianza con los clientes al momento de otorgarles un préstamo y a su vez les expliquen a las Mypes los beneficios que les proporciona el contar con seguros patrimoniales.
- Las micro y pequeñas empresas tienen un rol importante en la economía del país, es un sector con mucho potencial, por tal motivo las aseguradoras deberían fomentar la cultura de prevención de riesgos en este sector debido a que las Mypes tienen un papel esencial en la transformación del mercado asegurador. En la actualidad hay muchas Mypes que necesitan soporte y contar con seguros, pero desconocen de los mismos. El micro y pequeño empresario debe saber que para crecer tiene que protegerse de los diferentes riesgos y eventualidades, debido a que cuando estas empresas están emprendiendo no cuentan con mucha liquidez, entonces no hay dinero que les sobre, el contar con un seguro les permitiría reponerse y volverse operativos de forma rápida ante la ocurrencia de un siniestro.
- Es importante que las aseguradoras ofrezcan seguros a la medida de las micro y pequeñas empresas, con la finalidad de no generar gastos innecesarios a las mismas. Asimismo, se recomienda que sean seguros a precios cómodos y con facilidad de pago para que las Mypes puedan acceder a la contratación de los seguros.
- Finalmente se recomienda que las aseguradoras trabajen en eliminar las barreras mentales que tienen los micro y pequeños empresarios, debido a que durante las entrevistas los entrevistados manifestaron tener una percepción negativa sobre los seguros, consideran que si cuentan con un seguro y no lo usan es dinero perdido.

4.3 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS/ PROBLEMA	METODOLOGÍA	CONCLUSIONES	HALLAZGOS
Problema principal ¿Cuáles son los factores sociales y culturales que influyen en la contratación de seguros patrimoniales para la prevención de riesgos de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Lima en el periodo 2018?	Objetivo general Describir la influencia de los factores sociales y culturales en la contratación de seguros patrimoniales para la prevención de riesgos de las micro y pequeñas empresas (Mypes) en la ciudad de Lima. Objetivos específicos (Obj. Esp.) <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir los factores sociales y culturales de mayor importancia que influyen en el proceso de decisión de compra de los seguros patrimoniales en las micro y pequeñas empresas (Mypes) en la ciudad de Lima. 2. Describir las culturas de riesgos que adoptan las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Lima. 3. Exponer la influencia de la cultura financiera en la decisión de compra de seguros patrimoniales en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Lima. 4. Analizar las estrategias que aplican las aseguradoras para impulsar la contratación de seguros patrimoniales en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Lima. 	Hipótesis general Factores sociales y culturales influyen en la contratación de seguros patrimoniales para la prevención de riesgos de las micro y pequeñas empresas (Mypes) en la ciudad de Lima. Variables: Factores sociales y culturales. Contratación de Seguros Patrimoniales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo y diseño de la investigación Descriptiva 2. Unidad de análisis Muestra no representativa. 3. Muestra. No representativa a través de entrevistas semi-estructuradas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obj. Esp.1) El factor social en las Mypes influye en la necesidad de proteger el patrimonio. 2. Obj. Esp.1) El factor cultural que limita la toma de seguros es la idiosincrasia actual. 3. Obj. Esp.2) No hay una adecuada cultura de prevención de riesgos. 4. Obj. Esp.3) La cultura financiera puede influenciar en la compra de un seguro patrimonial. 5. Obj. Esp.4) Las estrategias que aplican las aseguradoras es través de varios canales y sobre todo a través de entidades financieras. 6. Obj. Esp.4) La evolución de los seguros patrimoniales en el país es favorable 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conclusión 2) Muchas Mype no tienen una expectativa favorable de lo que uno va a recibir con los seguros patrimoniales debido a que la Banca y el sector asegurador solo cubren por los montos de financiamiento de créditos. 2. Conclusión 4) Una de las principales causas del porqué las Mype entrevistadas no cuentan con un seguro es que suelen trabajar mayoritariamente con capital propio. Recomendaciones <ol style="list-style-type: none"> 1. El Estado y aseguradoras deben promover difusión de seguros patrimoniales 2. Se recomienda incentivar políticas a nivel de Estado que regulen los sectores que tienen oligopolios. 3. Se recomienda incentivar la educación financiera y una cultura de prevención de riesgos adecuada en las Mypes a través de las cámaras de comercio y otras instituciones similares De los canales de venta existentes actualmente para la comercialización de los seguros patrimoniales son las agencias de corretaje quienes pueden asesorar de manera más integral y personalizada a las Mypes

REFERENCIAS

- Avolio B, Mesones A & Roca E (2011) Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (Mypes) Revista Estrategia, Centrum – PUCP Lima. Perú. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/4126/4094>
- Banco Mundial (2015): Gobierno Corporativo América Latina y el Caribe - Corporación Financiera Internacional (IFC). Washington D. C., Estados Unidos. Recuperado de: <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/b3f9818047b722aab530f5299ede9589/CG+LAC+Program+Fact+Sheet+in+Spanish.pdf?MOD=AJPERES>
- Banco de la Nación (2017) Plan Nacional de Educación Financiera. Lima, Perú. Recuperado de: <http://www.bn.com.pe/inclusion-financiera/archivos/ENIF/plan-nacional-educacion-financiera-junio2017.pdf>
- Belaunde, G. (2017). La Importancia de la Cultura de Gestión de Riesgos. Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2017/05/la-importancia-de-la-cultura-de-gestion-de-riesgos.html>
- Bonet, J (2012) La pyme y cultura financiera: claves para el futuro. Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC). Madrid, España. Recuperado de: <http://www.unacc.com/Portals/0/Otras%20Publicaciones/Libros/Jos%C3%A9%20Luis%20Bonet%20Ferrer.pdf>
- Castrillón J, Valencia, E & Galeano, B. Educación y Cultura Financiera de las Pymes en el Sector Comercial del Centro de Medellín. Facultad De Ciencias Empresariales, Contaduría Pública - Universidad De San Buenaventura Medellín, Colombia. Recuperado de: http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4435/1/Educacion_Cultura_Financiera_Salazar_2017.pdf
- Centro de Estabilidad Financiera. (2005). El gobierno corporativo y las buenas prácticas: el caso de empresas familiares. Conferencia sobre Buen Gobierno Corporativo en Empresas Familiares. Buenos Aires: Corporación Andina de Fomento (CAF).
- Congreso de la República del Perú. (11 de junio de 2003)- Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. [Ley N° 28015]. Recuperado de: <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>
- Congreso de la República del Perú. (02 de julio de 2003)- Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial [Ley N° 30056]. Recuperado de:

- <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Congreso de la República del Perú. (27 de noviembre de 2012)- Ley el Contrato del Seguro [Ley N° 29946]. Recuperado de: <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-contrato-de-seguro-ley-n-29946-871259-1/>
- Cortés, M., Gragera, E., & Rodríguez, Á. (2014). Identificación de los intangibles generados por las inversiones en prevención de riesgos laborales y su percepción en las pyme: Implicaciones en el sector servicios y en la servitización. *Intangible capital*, 10(2).
- Della, J. (11 abril de 2017). Los principales riesgos de una Pyme. *Forbes México*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/los-principales-riesgos-de-una-pyme/> [Consulta: 30 de enero del 2018]
- Diario Gestión (2017) Perú tiene 1.7 millones de empresas, pero ¿cuántas pequeñas y medianas tienen seguros? Revista digital, Lima, Perú. Recuperado de : <https://gestion.pe/economia/mercados/peru-1-7-millones-empresas-pequenas-medianas-seguros-150070> [Consulta: 05 de febrero del 2018]
- Estrella, D (2017) La cultura del riesgo también en las empresas. Revista *Forbes*, México. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/la-cultura-del-riesgo-tambien-en-las-empresas/>
- Freire, D. (2014). Análisis de los beneficios en las pequeñas y medianas empresas por el uso de los productos y servicios de aseguramiento patrimonial en la ciudad de Quito (Tesis de Maestría). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7456/2/TFLACSO-2014DMFR.pdf>
- Fundación Mapfre (sf) Diccionario de Seguro: Riesgo. Página Web Fundación Mapfre. España. Recuperado de : https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/r/riesgo.jsp#
- Gomero, N. (2006) Determinación por Riesgo de Operaciones de Crédito en el Sector de las Mypes en el Perú. Revista de la Facultad de Ciencias Contables Vol. 13, N° 26 pp. 93-99, UNMSM, Lima, Perú. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5390>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Instituto de Investigación y Desarrollo de Comercio Exterior Cámara de Comercio (2016). APEC genera espacios propicios para el crecimiento de las Pymes. Recuperado de https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r753_1/especial.pdf
- Kotler, P. y Gary, A. (2008). Fundamentos de Marketing (8ª ed.). México: Pearson Educación.
- Loayza, N. (2008). Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú. Revista Estudios Económicos, 15, 43-64.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2016) Construyendo un sistema financiero, de seguros y privado de pensiones, sólido, íntegro e inclusivo. Memoria Anual 2016. Lima, Perú. Recuperado de: http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_memorias/20171215_SBS_Memoria_2016.pdf
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques. Sage Publications. Newbury Park, CA.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ❖ **APESEG:** Asociación Peruana de Empresas de Seguros
- ❖ **IFC:** Corporación Financiera Internacional
- ❖ **MYPES:** Micro y Pequeña Empresa
- ❖ **OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
- ❖ **PEA:** Población Económicamente Activa
- ❖ **PBI:** Producto Bruto Interno
- ❖ **PYME:** Pequeña y Mediana Empresa
- ❖ **SBS:** Superintendencia de Banca y Seguros y AFP
- ❖ **SCTR:** Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
- ❖ **SUNAT:** Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
- ❖ **UIT:** Unidades Impositivas Tributarias

ANEXOS

Matriz de procesamiento General: Segmentos de N°1 al N°3.

Categorías / Entrevistados	Segmento 1: Dueños o gerentes o Gerentes de las Mypes	Segmento 2: Administradores, Gerentes de Área de las Mypes	Segmento 3: Encargados de Logística, Expertos de área de las Mypes
Factores Sociales	<p>1) El 60% de entrevistados considera que el nivel socioeconómico influye en la necesidad de proteger el patrimonio debido a que un alto nivel socioeconómico conlleva a mayores niveles de patrimonio y riesgos más altos por lo que la necesidad de aseguramiento aumenta. Los segmentos altos de niveles socioeconómicos cuentan con mayor cultura de prevención de riesgos y excedentes de dinero que les permite invertir en seguros de todo tipo. Por el contrario, un nivel socioeconómico más bajo al no contar con recursos economiza al máximo, se enfoca en resultados financieros y deja de lado los temas de prevención desestimado comprar este tipo de seguros.</p> <p>2) Igualmente, el 60% de los encuestados ha presenciado algún tipo de accidente en su entorno social o profesional, pero, aun así, no ve necesario contar con seguro patrimonial.</p>	<p>1) La mayoría del segmento 2 percibe que los seguros patrimoniales tienen costos elevados y que en cierta forma influye el nivel socioeconómico como un factor determinante para la aceptación de un seguro. 2) La mayoría conoce a alguien que haya sido víctima de un siniestro que involucre pérdidas patrimoniales.</p>	<p>Los entrevistados consideran que el nivel socioeconómico influye en los recursos por el nivel patrimonial y lo costoso de tener un seguro según ellos perciben. Independientemente de si hayan sido testigos en su entorno cercado si una empresa sufrió un siniestro o no, la empresa no cuenta con seguros patrimoniales.</p>

Categorías / Entrevistados	Segmento 1: Dueños o gerentes o Gerentes de las Mypes	Segmento 2: Administradores, Gerentes de Área de las Mypes	Segmento 3: Encargados de Logística, Expertos de área de las Mypes
Factores Culturales	1) Todos los entrevistados indicaron que en su entorno académico se debatía acerca de la gestión del riesgo y más de la mitad manifiesta que observó que su familia tomaba medidas preventivas ante siniestros o desastres. 2) Un 70% de los entrevistados indicaron que no conocen a familiares cercanos que haya sido beneficiado por un seguro luego de haber sufrido algún siniestro en el Perú. 3) No se evidencia que haya una relación directa en este segmento entre los factores culturales descritos en el entorno académico y familiar con la necesidad de contratar un seguro patrimonial.	1) La mayoría de los entrevistados sostiene que en su entorno académico se debatía acerca del análisis o control de riesgos 2) En sus familias se tomaban medidas preventivas en caso de siniestros y en algunos casos han sido testigos de cómo la aseguradora indemnizaba a un familiar ante el siniestro de algún bien patrimonial (autos).	Mencionan que las medidas de prevención de riesgos que les inculcaron sus padres fueron básicas o nulas. Determinado ambiente académico (Roel Grace - Químico Farmacéutico) puede ayudar a ampliar el conocimiento sobre la gestión de riesgos.
Cultura de Riesgos	1) el 80% de los entrevistados manifiesta haber escuchado acerca de los seguros patrimoniales en su mayor parte a través del sector financiero. Sin embargo, manifiestan que no están interesados en comprar debido a la desconfianza en aseguradoras, altos costos y porque anteriormente han tenido experiencias pasadas con este tipo de seguros pero que al no ocurrirles ningún siniestro y no tener algún beneficio lo han considerado como un gasto y no están interesados en contratarlo. 2) Mas de la mitad de Mypes reconocen que no cuentan con una cultura de prevención de riesgos adecuada y les falta identificar sus riesgos, así como programar charlas, talleres o capacitaciones a su personal en este aspecto. 3) El único gerente general de Mype que cuenta con un seguro patrimonial dentro de las entrevistadas nos indica que un factor importante para su compra es conocer la empresa y los riesgos que implica la actividad. Según indica el gerente general, siempre trata de minimizar el riesgo.	1) La mayoría de los entrevistados aseguran desconocer que era un seguro patrimonial y los que sí, manifiestan que no han sido visitados por alguna aseguradora. 2) Las Mypes entrevistadas consideran que si saben realizan un control de riesgos pero que debería existir una persona mejor preparada en temas de evaluación de riesgos en sus organizaciones.	Ambos casos consideran importante para sus labores una adecuada gestión de riesgos para prevenir siniestros. En ambos casos indican poca o nula preocupación sobre capacitar al personal cuando ocurren accidentes. En un caso tienen conocimiento que otras empresas (más grandes) ofrecen servicios de almacenamientos y tienen asegurada hasta la mercadería de los clientes.

Categorías / Entrevistados	Segmento 1: Dueños o gerentes o Gerentes de las Mypes	Segmento 2: Administradores, Gerentes de Área de las Mypes	Segmento 3: Encargados de Logística, Expertos de area de las Mypes
Cultura Financiera	<p>1) El 90% de los entrevistados conoce exactamente cuánto se debe de vender para pagar los gastos de su empresa y obtener ganancias que le permitan a su empresa seguir creciendo y un 63% indica que son sujetas de crédito con buenas tasas de interés. Por tal motivo estamos considerando que las Mypes perciben que cuentan con un nivel de educación financiera satisfactorio de acuerdo a los factores de cultura financiera consultados. 2) El 50% de los entrevistados manifiesta tener un conocimiento previo sobre cómo administrar un negocio en temas financieros y contables cuando trabajaban como empleados dependientes en el pasado. 3) La mayoría de Mypes entrevistadas trabaja principalmente con capital propio y solo para capital de trabajo requieren un préstamo de menor cuantía que no eleva considerablemente su valor patrimonial y podría ser una causa directa de porqué las Mypes entrevistadas no cuentan con un seguro. En el caso de la única Mype estudiada que cuenta con uno indica que fue por la necesidad de proteger el valor de sus máquinas ploteadoras que las solicitó al crédito y tienen alto riesgo de sufrir un siniestro.</p>	<p>1) La mayoría de entrevistados conoce cuál es el punto de equilibrio de una empresa 2) todas las empresas entrevistadas trabajan con recursos propios y en su mayoría manifiestan que los Bancos cobran altas tasas de interés y en otros casos manifiestan que depende de la calificación financiera.</p>	<p>En ambos casos las empresas trabajan con recursos propios. Indican que al ser negocios familiares mezclan los gastos de la empresa con el de los socios. En ambos casos consideran buena la idea de contar con un seguro, pero hay la percepción de que son caros en un caso y en el otro menciona que no tiene mucha experiencia con las aseguradoras.</p>
Conclusión General por Segmento	<p>El 60% de los entrevistados considera que el nivel socioeconómico influye en la necesidad de proteger su patrimonio, así mismo el mismo porcentaje de entrevistado ha presenciado algún tipo de accidente en su entorno social o profesional. Así mismo, todos han recibido una formación de gestión de riesgo en su entorno académico. En cuanto a los seguros patrimoniales un 70% de los entrevistados no conocen en su entorno algún familiar que haya tenido un seguro patrimonial y haya sido beneficiado por este al ocurrir un siniestro. No evidenciamos una relación directa entre los factores culturales descritos en el entorno académico y familiar con la necesidad de contratar un seguro patrimonial. En cuanto a la cultura de riesgos el 80% de los entrevistados que afirman conocer sobre seguros patrimoniales fueron a través del sector financiero y no han optado por uno debido básicamente a que no confían en las aseguradoras y piensan que tienen altos costos. En cuanto la cultura financiera el 90% indica conocer cuál es el punto de equilibrio y el 63% menciona que reciben de la Banca buenas tasas de interés. Sin embargo, la mayoría trabaja con capital propio. Un 50% de entrevistados manifiesta tener un conocimiento previo sobre cómo administrar un negocio. Solo una empresa cuenta con seguro patrimonial y según indica lo hizo porque era necesario ya que la máquina que compró tenía un alto valor patrimonial y el riesgo que tuviera un siniestro era alto. El seguro fue adquirido a través de la Banca endosado a un crédito bancario.</p>	<p>La mayoría de entrevistados percibe que los seguros patrimoniales tienen altos costos y que en cierta forma el nivel socioeconómico influye como un factor determinante en la aceptación del seguro. Indicaron que conocen a alguien que fue víctima de un siniestro que involucró pérdidas patrimoniales. Cuento a su entorno académico y familiar indicaron que se estudiaban y tomaban medidas preventivas en caso de siniestros. Indican que desconocen mucho acerca de los seguros patrimoniales y que no han sido visitados por aseguradoras. En cuanto al control de riesgos indican que debería de existir en la empresa una persona mejor preparada en temas de evaluación de riesgos en sus organizaciones.</p>	<p>Los entrevistados consideran que el nivel socioeconómico influye en los recursos por el nivel patrimonial y lo costoso de tener un seguro. En su caso, ninguna empresa cuenta con seguros patrimoniales según nos comentan. En cuanto a las medidas de prevención de riesgos que les inculcaron sus padres fueron básicas o nulas. Indican en ambos casos que sus empresas trabajan con recursos propios y que en cuanto a los seguros patrimoniales consideran una buena idea contar con uno. Sin embargo, tienen la percepción que son muy caros y que no tienen experiencia trabajando con aseguradoras.</p>

Matriz de procesamiento General: Segmento N°4 y N°5:

Categorías / Entrevistados	Segmento 4: Experto en Aseguradoras	Segmento 5: jefes, Gerentes de Área de Aseguradoras
Factores Sociales	<p>La Mypes confían más en entidades aseguradoras cuando se trata de pedir coberturas para protegerse ante siniestros debido a que estas se especializan en montos con alto valor asegurable sin embargo acuden más a las entidades financieras por la necesidad de acceder un crédito bancario. De acuerdo con Experto 1 un factor principal para la contratación de los seguros patrimoniales el valor patrimonial con el que cuenta la pyme. A mayor valor, más probabilidad de contratar uno. Por otro lado, según Experto 2 las Mypes no tienen la visión cultural para saber en cómo les puede beneficiar, adicionalmente considera que en un 95% de los casos las Mypes optan por un seguro patrimonial porque es un requisito para poder ser considerado como un proveedor de un cliente y solicitan un crédito patrimonial infravalorado para pagar lo menos posible.</p>	<p>En cuanto a los factores sociales los entrevistados mencionaron que los niveles socioeconómicos no son un factor determinante para la compra de un seguro patrimonial como si el aspecto cultural y social, la idiosincrasia y el tener interiorizado los riesgos de una persona o empresa para determinar la necesidad de proteger el patrimonio personal y de empresa. También influye su entorno y la transmisión de la experiencia de las Mypes que ya cuentan con un seguro patrimonial a otras que todavía no tienen. Un aspecto negativo de la cultura de riesgo en el Perú que se advierte es eludir la responsabilidad cuando surge un siniestro que puede haberse resuelto con un seguro patrimonial.</p>
Factores Culturales	<p>Ambos expertos consideran que los factores sociales y culturales son importantes para la contratación de seguros patrimoniales. Experto 1 considera que se deben considerar también otros factores importantes como los legales mientras que para Experto 2 también se debe tomar en cuenta la responsabilidad social para entender de que a través de un seguro patrimonial se puede evitar siniestros que no solo lo perjudiquen a él sino a todos sus stakeholders en cuanto a los niveles socioeconómicos ambos coinciden en no considerarlos como un factor importante. Para Experto 1 depende más que todo a la necesidad de prevenirse ante algún tipo de siniestro. Experto 2 sostiene que depende de la formación de la persona para identificar adecuadamente sus riesgos.</p>	<p>Para Gerente 2 hay confianza en las aseguradoras debido a que las Mypes demandan más asesorías en riesgos a través de las cajas municipales sin embargo Gerente 3 considera que las Mypes tienen desconfianza tanto de la Banca como de las aseguradoras ya que actualmente cuando las Mypes solicitan a la banca créditos estos les condicionan a la adquisición de seguro patrimoniales que solo les cubren el monto del préstamo solicitado y no cubren adecuadamente su patrimonio. En esto coincide con Gerente 2 que menciona que hay un abuso por parte del sector financiero ya que les obliga a contar con un seguro patrimonial únicamente con la finalidad de proteger su operación financiera sin importarles la protección del patrimonio del cliente. Se estima que hay mucho espacio para poder desarrollar productos acordes con las necesidades del cliente.</p>

Categorías / Entrevistados	Segmento 4: Experto en Aseguradoras	Segmento 5: jefes, Gerentes de Área de Aseguradoras
Cultura de Riesgos	<p>Experto 2 considera que las Mypes no cuentan con una cultura de análisis de riesgos ya que ven actualmente a los seguros patrimoniales como un gasto y no como algo que puede ayudar a la pyme a sobrevivir cuando ocurren siniestros cubriendo todos los costos y gastos hasta cuando la empresa vuelva a vender nuevamente. Así mismo Experto 1 menciona que una empresa que cuenta con una cultura de riesgos que decide contratar una póliza de seguro patrimonial no vería afectado su patrimonio ante siniestros. Además, considera que todos los sectores económicos son vulnerables por tal motivo todos deberían considerar la posibilidad de contar con un seguro patrimonial. En cuanto al sector más vulnerable, Experto 2 menciona que aquel que cuenta con cantidad importante de stock en almacén es el más riesgoso y que en la actualidad las Mypes que cuentan con políticas de riesgos son aquellas que son consideradas como más riesgosas.</p>	<p>En cuanto a la cultura de riesgo hay una decisión unánime entre los expertos al mencionar que no existe una adecuada cultura de riesgos en nuestro país debido a que las Mype se encuentran más ocupadas en generar utilidades y recuperar su inversión ya que no priorizan las situaciones de riesgo además de carecer con instituciones que se encarguen de fomentar la conciencia de cultura de prevención de riesgo. Gerente 2 y Gerente 1 mencionan que el sector construcción es el que mejor ha interiorizado la cultura de riesgo ya que es más vulnerable a siniestros y tiene mucha estrictez en la normativa de seguridad. Para Gerente 3 todas actividades semi industriales (por ejemplo, productores de zapatos a menor escala que fabrican y venden directamente) son las que tienen mayor riesgo independientemente en el sector del que se encuentren y deberían tener cobertura de seguros patrimoniales. Por otro lado, una Mype que cuenta con un seguro patrimonial adquirido de manera independiente por el dueño se encuentra en mejor posición que otra Mype que no cuenta con este tipo de seguro en cuando a calificación crediticia se refiere y en teoría su tasa debería ser más baja adicional a la protección que se tiene ante situaciones de riesgo que este producto brinda.</p>
Cultura Financiera	<p>Para Experto 1 las Mypes no cuentan con adecuada cultura financiera lo que se demuestra en los altos índices de fracasos al no haber efectuado un análisis de riesgos previo antes de su puesta en marcha. En cuanto a estrategias para concientizar a las Mypes en Mapfre solo se enfocan en capacitarlos en gestión de riesgos difundiendo la cultura de riesgo en sus clientes. Considera, además, que a nivel de Estado solo se puede influir en temas de tasas de interés referencial para regular el mercado mas no en temas de educación financiera. Menciona además que actualmente los seguros patrimoniales han crecido debido a su alianza con los bancos que al desembolso condicionan a contar con estos seguros sin embargo las Mypes no la toman por un tema de cultura financiera sino obligatoriamente al aceptar un préstamo.</p>	<p>Gerente 2 y Gerente 3 consideran que las Mypes no cuentan con una adecuada cultura financiera sobre todo en la parte tributaria que consideran como muy engorrosa y la formalización muy costosa. Además de ello, a las Mypes solo les interesa crecer sin importarles los riesgos por tanto no están capacitados ni económica ni administrativamente. Por ello, suelen quebrar por no contar con una educación financiera adecuada. A veces llegan a ser estafados por sus mismos empleados profesionales de confianza. Gerente 3 considera que al Estado no le interesa la inversión en educación financiera y Gerente 2 menciona que la calidad educativa con respecto a temas de riesgos a decaído tremendamente. En cuanto al crecimiento de los seguros patrimoniales Gerente 2 y Gerente 3 indican que está incrementándose gracias al sector financiero sin embargo Gerente 3 menciona que ha crecido sin una buena atención ni asesoría y que estas pólizas colocadas por la banca no cuentan con cobertura suficiente para cubrirlos ante siniestros porque solo sirven para la recuperación del préstamo bancario.</p>

Categorías / Entrevistados	Segmento 4: Experto en Aseguradoras	Segmento 5: jefes, Gerentes de Área de Aseguradoras
Estrategias de Contratación Seguros Patrimoniales	<p>En este aspecto hay opiniones distintas. Para Experto 1 hay una evolución favorable de los seguros patrimoniales en todos los sectores. Este crecimiento según indica, proviene de todos los sectores desde la pequeña a la gran empresa. Sin embargo, para Experto 2 el crecimiento no ha sido muy favorable. Sin embargo, a la fecha hay una leve mejora. El sector que más impulsa al crecimiento del seguro patrimonial es el financiero ya que ellos tienen el poder en la mano debido a que son los que autorizan dar créditos a las Mypes y las condicionan a tomar seguros patrimoniales. En cuanto a canales de venta, Mapfre cuenta con diversos canales como: brokers, fuerza de ventas propias, contactos, cadenas de referidos, etc. Adicionalmente están enfocados en todos los sectores y consiste principalmente en asesorar adecuadamente al cliente y hacerle saber que la inversión que hará protegerá efectivamente su patrimonio ante siniestros.</p>	<p>El sector de seguros patrimoniales está creciendo. Gerente 1 indica que en aseguradora la Positiva crece a razón de 10% al año y que incluso tiene un crecimiento más rápido que la economía actualmente. Así mismo, Gerente 2 considera que hay una evolución favorable debido a que cada vez hay mayor conciencia de prevención de riesgos sin embargo Gerente 3 hace la observación que si bien hay una mayor demanda, la oferta de estos seguros está restringiéndose debido a las catástrofes como el fenómeno del niño que restringen el otorgamiento de estos seguros en zonas de desastres. Para La Positiva el canal de venta es a través de los corredores de seguros y se encuentran más enfocados al sector Industrial, En Mapfre su principal canal de venta es a través de las financieras y el sector que más suele afiliarse a este tipo de seguros es el sector construcción. En cuanto a la empresa de corretaje del Sr. Gerente 3 Los principales canales de venta y estrategias de su empresa son campañas a través de la web y recomendaciones.</p>
Conclusión por Segmento	<p>Los entrevistados no le dan una relevancia al nivel socioeconómico para la toma de seguros patrimoniales ya según señalan es más un tema de idiosincrasia, mencionan que las Mypes no tienen la visión cultural para saber en cómo les puede beneficiar. Mencionan que uno de los factores importantes que determinarían la compra de un seguro patrimonial por parte de una Mype sería el valor patrimonial con el que cuenta la pyme. Mencionan que las Mypes que cuentan con un seguro patrimonial acuden más a las entidades financieras por la necesidad de acceder un crédito bancario o porque es un requisito para poder ser considerado como un proveedor de un cliente y solicitan un crédito patrimonial infravalorado para pagar lo menos posible. En cuanto a la cultura financiera mencionan no cuentan con una adecuada cultura lo cual se evidencia en los altos índices de fracasos al no haber efectuado un análisis de riesgos previo antes de su puesta en marcha. En cuanto a las estrategias de contratación de los seguros patrimoniales mencionan que hay una evolución favorable de los seguros patrimoniales en todos los sectores. Este crecimiento, según indican, proviene de todos los sectores desde la pequeña a la gran empresa, pero advierten que el sector que más impulsa al crecimiento del seguro patrimonial es el financiero ya que ellos tienen el poder en la mano debido a que son los que autorizan dar créditos a las Mypes y condicionan a tomar seguros patrimoniales.</p>	<p>Mencionan que los niveles socioeconómicos no son un factor determinante para la compra de un seguro patrimonial como si el aspecto cultural y social, la idiosincrasia y el tener interiorizado los riesgos de una persona o empresa para determinar la necesidad de proteger el patrimonio personal y de empresa. En cuanto a la cultura de riesgo hay una decisión unánime entre los expertos al mencionar que no existe una adecuada cultura de riesgos en nuestro país debido a que las Mypes se encuentran más ocupadas en generar utilidades y recuperar su inversión ya que no priorizan las situaciones de riesgo además de carecer con instituciones que se encarguen de fomentar la conciencia de cultura de riesgo en las Mypes. Asimismo, mencionan además que no cuentan con una adecuada cultura financiera sobre todo en la parte tributaria que es muy engorrosa y la formalización muy costosa además de ello, solo les interesa crecer sin importarles los riesgos por tanto no están capacitados ni económica ni administrativamente y por ello suelen quebrar por no contar con una educación financiera. En cuanto a la evolución de los seguros patrimoniales indican que están incrementándose gracias al sector financiero sin embargo advierten que ha crecido sin una buena atención ni asesoría y que estas pólizas colocadas por la banca no cuentan con cobertura suficiente para cubrirlos ante siniestros porque solo sirven para la recuperación del préstamo bancario.</p>