



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE BANCA Y

FINANZAS

Grado de Eficiencia de los Instrumentos de Cobertura de Riesgo:

Microseguros

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Banca y Finanzas

AUTOR(ES)

García Aguirre, Margarita (0000-0002-8468-8329)

Peña Alvarado, Aurora Del Luren (0000-0002-5583-4956)

ASESOR

Frias Ureta, Marjorie (0000-0002-9170-7268)

Lima, 06 de julio de 2019

DEDICATORIA

Nuestra mayor debilidad radica en renunciar. La forma más segura de tener éxito es siempre intentarlo una vez más.

Thomas A. Edison

AGRADECIMIENTOS

Una de las principales razones por la que puedo sentirme satisfecha y complacida es el haber culminado mis estudios de Administración de Banca y Finanzas porque a través de este trabajo de investigación, he podido plasmar mis conocimientos y experiencia sobre la industria aseguradora, escapando de mi zona confort para el logro de mis retos personales y profesionales.

Agradezco el apoyo brindado de mi familia por haberme permitido abocarme, durante varios meses de arduo trabajo, en el análisis de un tema contemporáneo cuyo resultado ha sido exitoso.

Margarita García Aguirre

Luego de una profunda y constante dedicación, he logrado cumplir mis objetivos de alcanzar la licenciatura en la carrera de Administración de Banca y Finanzas. Reconozco que ha sido beneficioso conocer a profundidad el tema elegido ya que me ha permitido enriquecer mis conocimientos sobre la industria del mercado asegurador.

Agradezco a mi familia por apoyarme en cada uno de mis proyectos, por ser mis incondicionales para cumplir mis objetivos y mejorar día a día mi sentido de superación.

Aurora Peña Alvarado

RESUMEN

Los microseguros son una herramienta de gestión que permiten controlar los riesgos a los que se encuentran expuestas las pequeñas y medianas empresas. Debido a la baja penetración de este producto en el mercado de seguros, se pretende analizar los factores que influyen en la limitada demanda, como la falta de canales adecuados de distribución, informalidad de pequeñas y medianas empresas (no bancarizadas), falta de difusión y escasa cultura de seguros, así como una tarificación acorde a las necesidades del mercado meta.

El objetivo es impulsar la penetración de microseguros desde una perspectiva socio-económica que brinde al usuario la protección de su patrimonio frente a situaciones adversas, logrando que las pequeñas y medianas empresas se integren en el mercado de seguros. Esto será viable en la medida que se difunda la educación financiera y la cultura de seguros a través de los distintos programas que promueve la Superintendencia de Banca y Seguros y entidades privadas.

La estrategia de distribución es uno de los factores claves que va a permitir la captación de asegurados y lograr una mayor recaudación de primas. Con el crecimiento de los microseguros, las compañías aseguradoras tendrán la responsabilidad de analizar su oferta mejorando el diseño del producto y adecuándolo a las necesidades del mercado.

Palabras clave: Microseguros; Microcrédito; Compañía aseguradoras; Pobreza; PYMES; Países Emergentes; Inclusión Financiera; Mercado Meta; Menores Ingresos.

ABSTRACT

Microinsurance is a management tool that allows controlling the risks to which small and medium-sized companies are exposed. Due to the low penetration of this product in the insurance market, it is intended to analyze the factors that influence the limited demand, such as the lack of adequate distribution channels, informality of small and medium enterprises (unbanked), lack of diffusion and poor insurance culture, as well as pricing according to the needs of the target market.

The objective is to promote the penetration of microinsurance from a socio-economic perspective that provides the user with the protection of their heritage in the face of adverse situations, achieving that small and medium-sized companies are integrated into the insurance market. This will be viable to the extent that financial education and insurance culture are disseminated through the different programs promoted by the Superintendence of Banking and Insurance and private entities.

The distribution strategy is one of the key factors that will allow the capture of policyholders and achieve a higher premium collection. With the growth of microinsurance, insurance companies will have the responsibility to analyze their offer by improving the design of the product and adapting it to the needs of the market.

Keywords: Microinsurance; Microcredit; Insurance companies; Poverty; Small and Mediums Business; Emerging Countries; Financial Inclusion; Target Market; Lower Income.

TABLA DE CONTENIDOS

1	INTRODUCCIÓN	1
2	ORIGEN Y DESARROLLO DE LOS MICROSEGUROS	4
3	PERFORMANCIA E IMPACTO	7
4	ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN	12
5	INFORMALIDAD E INCLUSION FINANCIERA	15
6	CULTURA DE SEGUROS	18
7	TARIFICACIÓN DE MICROSEGUROS	19
8	PERSPECTIVA DE LOS MICROSEGUROS EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE	20
9	CONCLUSIONES	21
10	REFERENCIA	23

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Número de asegurados por riesgos.....	9
<i>Figura 2.</i> Primas emitidas	10
<i>Figura 3.</i> Siniestros	10
<i>Figura 4.</i> Siniestralidad por riesgo	11
<i>Figura 5.</i> Matriz estrategia de distribución de microseguros	14
<i>Figura 6.</i> Perú se ubica en Segundo lugar en ranking del entorno de la inclusión financiera	16

1 INTRODUCCIÓN

Los microseguros fueron propuestos con la finalidad de impulsar el desarrollo en países menos avanzados y con población de bajos ingresos, como una herramienta de protección que brinde seguridad a la población frente a situaciones adversas y que a su vez contribuya a la reducción de la pobreza. Bajo esta premisa, para las aseguradoras el desarrollo de los microseguros no sólo representa una línea de negocio, sino una estrategia que promueve la responsabilidad social, con la inclusión de los más pobres al mundo de los seguros y que redunde en una mejora de calidad de vida, vinculando este producto con la población socialmente vulnerable. (Karadjova¹ & Dicevska², 2016).

Históricamente, la percepción ha ido cambiando en cuanto a la contratación de los seguros, debido a los impactos económicos sociales que han generado ciertas situaciones adversas en nuestra comunidad, como son los fenómenos naturales³ o aquellos que afectan a las personas y sus bienes, lo que ha influido en reconocer que la contratación de una póliza de seguro es un mecanismo de protección y no un gasto innecesario.

En el Perú, los microseguros han empezado a tomar impulso, debido a la expansión y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas generando mayor vulnerabilidad en este sector; sin embargo, la penetración de este producto sigue siendo reducida. (SBS⁴, 2017). Actualmente, existe un mercado potencial en el Perú y sólo el 5.2% de la población cuenta con algún microseguro, cuya tendencia se proyecta al 7.5% de la población nacional para el 2020 o 2021 y donde las aseguradoras del Perú tienen una oportunidad de crecimiento en esta línea de productos, ajustando primas y mejorando coberturas o creando nuevos productos de acuerdo a las necesidades de los negocios. (Fort⁵, 2019). Por ende, las aseguradoras al ofrecer una promesa de pago o indemnización, deben generar la confianza

¹Vera Karadjova PhDFacultad de turismo y hospitalidad, Kej Makedonija 95, Ohrid 6000, República de Macedonia

²Snezana Dicevska, PhDFacultad de turismo y hospitalidad - Ohrid, Universidad "St. Kliment Ohridski" - Bitola, Kej Makedonija 95, 6000 Ohrid, República de Macedonia

³Los fenómenos naturales son los cambios producidos por la naturaleza como inundaciones, lluvias, terremoto, entre otros y los producidos por el hombre como actos maliciosos, terrorismo, huelgas, entre otros.

⁴Superintendencia de Banca y Seguros, es el organismo encargado de la regulación y supervisión del sistema financiero y de seguros.

⁵Marcel Fort, gerente general de Crecer Seguros.

suficiente, creando valor al cliente, para que el mercado objetivo perciba que se siente protegido y contribuya de forma efectiva a la rentabilidad (Guadarrama⁶ & Rosales⁷, 2015).

Uno de los grandes retos que el mercado asegurador enfrenta, es la falta de sensibilidad que han tenido las empresas para desarrollar sus productos y los cuestionamientos de los potenciales consumidores frente al valor que perciben y/o encuentran en ellos. El mercado de los microseguros está en crecimiento y es una oportunidad para que las aseguradoras ofrezcan productos diseñados acorde a los riesgos expuestos con mayor frecuencia, con la finalidad de reducir los costos en las primas. (Pérez-Fructuoso⁸, 2014).

Existe una gran variedad de productos de microseguros a nivel mundial; sin embargo, la oferta aún no es suficiente debido a diversos factores de vulnerabilidad e intensidad de las exposiciones que se presentan en cada región. Por estas consideraciones, el objetivo de la investigación propone demostrar el Grado de Eficiencia de los Instrumentos de Cobertura de Riesgo: Microseguros. Los factores que influyen en la limitada demanda de los microseguros están relacionados con la falta de canales adecuados de distribución, informalidad de pequeñas y medianas empresas (no bancarizadas), falta de difusión y educación en seguros y una tarificación adecuada para el mercado meta⁹ que está conformado por empresas de servicios, comercio e industria que tienen potencial de crecimiento y que de acuerdo a sus necesidades contratarán mayores coberturas; siempre que estas pequeñas y medianas empresas califiquen como tal, según regulaciones y de acuerdo al funcionamiento del negocio.

La identificación de estos factores, van a permitir incrementar la penetración de seguros y por ende el crecimiento de esta industria. La importancia de realizar esta investigación está completamente ligada a los riesgos a los que se encuentran expuestas las pequeñas y medianas empresas, al no contar con coberturas de riesgo que les permita la continuidad de sus operaciones en caso de que exista un eventual siniestro y no verse afectado su patrimonio.

⁶ Enrique Guadarrama Tavira, pertenece a la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México. Email: egtavira@yahoo.com.mx, maeegtavira@hotmail.com

⁷ Dra. Elsa Mireya Rosales Estrada, pertenece a la Facultad de Geografía de la Universidad Autónoma del Estado de México. Email: emre2000@hotmail.com

⁸ María José Pérez Fructuoso, Doctora Europea en Economía, Email: mariajose.perez@udima.es

⁹ Mercado meta, comprenden los negocios y/o actividades relacionadas a bodegas, minimarkets, panaderías, restaurantes, hospedajes, agencias de viaje, consultorios, oficinas, ferreterías, tiendas de artículos de ropa, entre otros rubros.

La investigación resulta relevante fundamentalmente porque responde a la necesidad de establecer los motivos principales que influyen en la demanda de microseguros. Además, contribuye a incrementar la penetración de seguros en el sector PYMES¹⁰ y por ende la industria aseguradora tendrá la responsabilidad de cubrir las necesidades de este nicho de mercado, ofreciendo productos acordes a las capacidades económicas de este sector y teniendo en consideración las regulaciones vigentes para este segmento económico.

La falta de información, difusión de programas asegurativos y la informalidad de gran parte de este sector, son factores que generan esta demanda limitada. Con relación a la informalidad, desde el punto de vista social se debe tomar en cuenta la inclusión financiera en el Perú, que actualmente está siendo atendido por los organismos públicos y privados con la finalidad de disminuir las brechas de desigualdad; sin embargo es un proceso que conlleva regulaciones, oferta y demanda, además del consumo adecuado y accesos a los servicios financieros y la confianza que éstos promueven, no dejando de lado que existen factores determinantes, como son el nivel de educación de la población, género, ingresos y sumado a ello, los costos de regulación. Estos aspectos han generado preocupación en organismos internacionales, como el Banco Mundial¹¹. En nuestro país, la Superintendencia de Banca y Seguros promueve la inclusión y educación financiera a través de diversos programas con la finalidad de impulsar y desarrollar una cultura financiera en la población y esto se materializa con la interacción entre los agentes económicos (Cabanillas, Cieza, & Barrantes, 2018)

Hoy en día, la necesidad de aseguramiento es indispensable para el desarrollo de cualquier tipo de actividad dentro de la economía de un país, debido a que estamos expuestos a riesgos no sólo hechos por el hombre, sino también por eventos de la naturaleza que puedan surgir por los cambios climáticos. Esta investigación contribuirá a salvaguardar los intereses del sector de PYMES ante cualquier evento adverso que ponga en riesgo su estabilidad económica. También buscamos aportar una visión del crecimiento de los microseguros en el Perú, promoviendo e incentivando la cultura de seguros y de esta manera contribuir con el desarrollo del país.

¹⁰ PYMES, son las micro y pequeñas empresas constituidas por una persona natural o jurídica (empresa) bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicio.

¹¹ Banco Mundial, organización internacional especializada en finanzas, que depende de las Naciones Unidas (ONU) y cuya principal misión es la asistencia técnica y financiera de países en desarrollo que justamente necesitan de préstamos, créditos o cualquier otro apoyo económico para poder superar escenarios de pobreza, o salir de alguna situación económica apremiante.

2 ORIGEN Y DESARROLLO DE LOS MICROSEGUROS

Los microseguros tienen sus inicios por los años noventa y fueron creados para amparar los denominados microcréditos o préstamos de las poblaciones de bajos ingresos.

“Microinsurance is the protection of low-income people against specific perils in exchange for regular premium payments proportionate to the likelihood”. (Churchill, 2009, p.12).

Para Churchill (2009) (como uno de los pioneros en el estudio), los microseguros resguardar los riesgos a los que se encuentran expuestas las personas de bajos ingresos a cambio del pago de una prima que los protegerá en caso afronten un evento adverso.

Microinsurance represents a financial instrument designed to protect the poor against risks, by using community-based mechanisms that are characteristic of developing countries. By offering a pay-out in critical situations, microinsurance has the potential to avoid costly ways of coping with losses. (Devarakonda, 2018, p.2).

Devarakonda (2018), agrega que los microseguros son mecanismos financieros creados para proteger a la población de bajos recursos, propio de los países en desarrollo, cuya finalidad es afrontar las pérdidas económicas frente a circunstancias adversas.

Al igual que los citados autores, la publicación de Microinsurance Network¹² indica, “que los microseguros son productos desarrollados para las personas de bajos ingresos y diseñados de acuerdo a sus necesidades”. (AF2 Consulting, 2017, p.6).

Con el transcurrir del tiempo, ha ido creciendo este servicio financiero, lo que ha originado la evolución de los microseguros, los cuales están dirigidos a segmentos de bajos recursos con coberturas limitadas, que no las ofrecen los demás seguros tradicionales¹³. (Rivera¹⁴ & Caro¹⁵, 2009).

Microinsurance aims to alleviate poverty and foster development by reducing risk vulnerability to shock effects, smoothing income and consumption and by the

¹² Microinsurance Network y la Fundación Munich Re, el Mapa Mundial del Microseguro (WMM, por sus siglas en inglés) es una plataforma para generar conocimientos y compartir todo lo relacionado con el microseguro. En ella albergan datos y análisis de los importantes estudios del panorama, los cuales se visualizan en un mapa mundial interactivo en [http:// worldmapofmicroinsurance.org/](http://worldmapofmicroinsurance.org/)

¹³ Seguros tradicionales o seguros convencionales; tales como seguros de incendio, hogar, entre otros.

¹⁴ Jesús Rivera, especialista en Desarrollo Rural, Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA-Colombia), jesus.rivera@iica.int .

¹⁵ Jorge Caro, representante del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura en Colombia, jorge.caro@iica.int

adoption/initiation of greater investments. The microinsurance market though can be characterized as supply-driven, and it offers a variety of different risk coverage products such as accident, disability, property, funeral, health and many others covering various types of life, non-life and health insurance. (Apostolakis, Gert, & Drakos, 2015, pp. 147-148).

Según los autores, Apostolakis, et al. (2015), los microseguros nacen con la finalidad de aliviar la pobreza, mitigar el riesgo y ser un respaldo frente a situaciones a las que están expuestas las personas. Sin embargo, impulsados por la oferta se crean una diversidad de productos que cubren diferentes riesgos, tales como accidentes, discapacidad, propiedad, entre otros.

To cope with the risks such as health problems, crop failure, loss of livestock, death of a family member, loss of asset, income and employment is much harder on the part of poor and low-income groups than others. Many poor households involve in activities of smaller scale but carrying higher degree of risk and uncertainty. Poor farmers borrow money from private lenders who squeeze more interest than the principal amount of the loan. (Devarakonda, 2018, p.2).

Por su parte, Devarakonda (2018), agrega que los productos que contrarrestan los riesgos de problemas de salud, pérdida de cultivos, pérdida de ganados, muerte de un familiar, pérdida de activos, ingresos y empleos representan altos costos que las personas de bajos recursos no pueden afrontar. No obstante, participan de labores de menor escala, pero de riesgos altos. Los agricultores de bajos recursos solicitan préstamos pagando altos intereses.

Though dozens of definitions exist and are much debated, microinsurance in the most basic sense can be described as insurance that has been adapted to meet the needs of low-income populations. More formally, microinsurance products are risk-pooling products that are designed to be appropriate for the low-income market in relation to price, terms, coverage, and delivery mechanisms. (Weilant, McCord, & Biese, 2017, p.6).

Los autores Weilan, McCordf y Biese (2017), consolidan los conceptos sobre los microseguros a pesar de las diversas opiniones que son discutidas y concluyen que la interpretación más simple está referida a que el seguro ha sido diseñado para cubrir las necesidades de los segmentos de menores ingresos. De manera expresa, los microseguros,

son productos apropiados para el mercado de menores ingresos en cuanto al costo, condiciones, amparos y modalidades de entrega.

Microinsurance is no panacea on its own, and requires a paradigm shift from insurers—and especially their actuaries—to understand and address proportionately the real risks and needs of the low-income market, and to design, offer and service SUAVE (simple, understood, accessible, valuable and efficient) products. Making that shift and commitment may be the key to unlocking the insurance market of the future. (Weilant, McCord & Biese, 2017, p.9)

En línea a lo anterior, los autores Weilant, et. al, (2017) le dan mayor alcance al concepto de microseguro, precisando que no es la solución en sí mismo y exige modificaciones en los modelos de las aseguradoras, primordialmente de sus técnicos, para entender y avocarse adecuadamente de los riesgos y requerimientos reales del mercado de bajos recursos, innovando productos que sean simples, accesibles, entendibles, medibles y eficientes para los clientes. Promover estos cambios y mantener el compromiso puede ser la esencia para la apertura del mercado de seguros en el futuro.

Microinsurance, utilizing a risk-pooling mechanism, provides a different approach to microloans and precautionary savings to handle uncertainty and insecurity. Although, in the case of extreme shocks, microinsurance provides greater risk coverage and compensations than other coping measures, it is often challenging for the poor to comprehend its inherent value. As such, the poor seem reluctant to give a small proportion of their income to pay a premium for having insurance coverage. (Apostolakis, Gert & Drakos, 2015, p.148).

Apostolakis, et al. (2015), argumentan que los microseguros son una herramienta de riesgos distribuidos, a diferencia de los microcréditos u ahorros que tienen un objetivo diferente para manejar la variabilidad e inestabilidad de manera precautoria. En diferentes situaciones, los microseguros proveen de mayor amparo y retribución que otras formas de hacer frente a situaciones adversas, pero los costos hacen que las personas de menores recursos no quieran contribuir con el pago de una prima para contar con una protección.

Los microseguros (asociaciones mutuales) son iniciativas que han de responder a las dificultades financieras para pagar los servicios de salud a través de un sistema de compartir y mutualizar los riesgos. Se constata que, en ciertos casos, a las personas que pertenecen a ellas les permiten hacer valer ciertos derechos en los centros sanitarios,

haciéndoles superar los miedos y las dificultades que éstos generan. Así pues, los microseguros no sólo sirven para financiar algunos cuidados sanitarios, sino también para superar las barreras de los centros de salud, planteando otras condiciones de participación (Estivill, 2003, p.17).

En controversia, los autores Brau, Merrill y Staking (2011), mencionan que los microseguros incentivan a la población de mayores ingresos a interesarse por satisfacer su estilo de vida, protegiendo a su familia con la adquisición de un seguro para afrontar alguna situación imprevista.

Finalmente, la SBS en el 2017 precisa:

El mercado de microseguros ha mostrado una importante evolución en los últimos años, aunque aún es necesario continuar impulsando el desarrollo de una mayor oferta que permita contar con productos adecuados para cubrir las necesidades de la población de bajos recursos, incorporando coberturas para riesgos patrimoniales, catastróficos y agrícolas, entre otros. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2017, p. 5).

En definitiva, los MS son instrumentos de carácter social que pueden contribuir al mejoramiento de las condiciones sociales de familias en alto nivel de vulnerabilidad y que por intermediación del Estado puede generar mayor impacto por el apalancamiento financiero que puede contribuir en el mercado asegurador. (Urrego, Beltrán, & Granados, 2018)

Los microseguros impactarán en la medida que se alineen a las necesidades del mercado meta y será el factor determinante para evaluar su desempeño y el valor agregado que puedan percibir los usuarios de los diversos productos y acorde a los resultados esperados por las compañías aseguradoras.

3 PERFORMANCE E IMPACTO

El desarrollo e impacto del microseguro en poblaciones de menores recursos, tiende a reducir la vulnerabilidad y promover el desarrollo social y económico, convirtiéndose el seguro en una herramienta importante sobre la cual el gobierno pueda materializar sus políticas públicas.

Impact defines the value of microinsurance for clients and by extension its worth to microinsurers. In the absence of impact (or the degree of impact that customers expect given the premiums they pay), people will neither purchase nor renew policies and the market will fail. Impact is therefore crucial to achieving profitability, as well as important poverty-alleviation objectives for commercial- and development-oriented microinsurance providers. (Churchill & Matul, 2012, p.60)

Para Churchill y Matul (2012), la importancia del microseguro será en la medida que los clientes se vean favorecidos frente a un riesgo, de no ser así, los clientes no tendrían justificación para contratar un microseguro y/o renovarlo. De esta manera, las aseguradoras cumplirán con su objetivo, encaminando acciones para la reducción de la pobreza y manteniendo su rentabilidad.

Uno de los grandes desafíos que el sector asegurador peruano enfrenta es la poca sensibilidad que han tenido las empresas para desarrollar sus productos y los cuestionamientos de los potenciales consumidores frente al valor que perciben y/o encuentran en ellos. (Anfossi, López, Nikolái, Montoya & Ramírez, 2017, p. 34).

Disasters disproportionately affect the world's poorest and most marginalised populations; their effects often exacerbate vulnerabilities and entrench social inequalities, hinder people's wellbeing and livelihood development, and stifle economic growth. As the World Bank sets 2020 as the target for universal financial inclusion, the availability, affordability and appropriateness for use of microinsurance remain the prevailing inhibitors to market entry and global expansion. (Yore & Faure, 2015, p.4).

Según los autores Yore y Faure (2015), los microseguros se ven influenciados a consecuencia de una situación de desastre, lo que justifica el desarrollo de este producto, diseñado y estructurado de manera que las coberturas sean las adecuadas. Los desastres afectan de forma no proporcional a las comunidades de bajos recursos y excluidos de la sociedad, sus consecuencias engrandecen las vulnerabilidades y consolidan las desigualdades sociales, impidiendo el bienestar de la población y el progreso de sus formas de vida, limitando el desarrollo económico. A pesar que el Banco Mundial tiene como meta en el año 2020 la inclusión financiera universal, hay factores que impiden la expansión del mercado de microseguros.

El reporte estadístico de la SBS al 31.12.2018¹⁶, muestra el desempeño de los microseguros en el Perú, en los diferentes productos ofrecidos por las aseguradoras y que protegen a un importante segmento de la población que asciende a 5, 208,312 usuarios.



Figura 1. Número de asegurados por riesgos.
Adaptado de Información estadística, por SBS al 31 de diciembre de 2018.

La figura nos muestra la distribución de asegurados por riesgo, donde la cobertura de Robo y/o Asalto, cuenta con mayor número de asegurados, seguido por la cobertura de Accidentes Personales y en menor escala, se aprecia la cobertura de Vida grupo particular y Vida individual de corto plazo. Las demás coberturas con una mínima penetración del mercado asegurador peruano.

¹⁶ Información obtenida de las Estadísticas de la SBS. Número de asegurados al 31.12.2018.



Figura 2. Primas emitidas

Adaptado de Información estadística, por SBS al 31 de diciembre de 2018.

El monto de primas en soles asciende a un total de 120,924,369, producto de la asunción de riesgos por las aseguradoras y que reflejan el total de primas por los diversos productos de microseuros. El mayor primaje corresponde a Accidentes Personales, seguido de Vida Individual de corto plazo y luego los productos de Robo y/o Asalto y Vida grupo Particular y en menores proporciones, los productos Misceláneos, Incendio, Asistencia Médica, Multiseuros y Desgravamen.



Figura 3. Siniestros

Adaptado de Información estadística, por SBS al 31 de diciembre de 2018.

El monto de los siniestros en soles asciende a un total de 35, 885,179, indemnizados por el mercado asegurador peruano en el 2018. El producto que presenta mayores siniestros es la cobertura Accidentes personales por un monto de S/. 14, 0093,555, seguido de Vida. Apreciamos un incremento de la siniestralidad en los productos de Accidentes Personales, Vida Individual de corto plazo, seguido del producto de Robo y/o Asalto. En menores afectaciones, Vida Grupo Particular, Misceláneos, Incendio, demás productos, en menor relevancia.

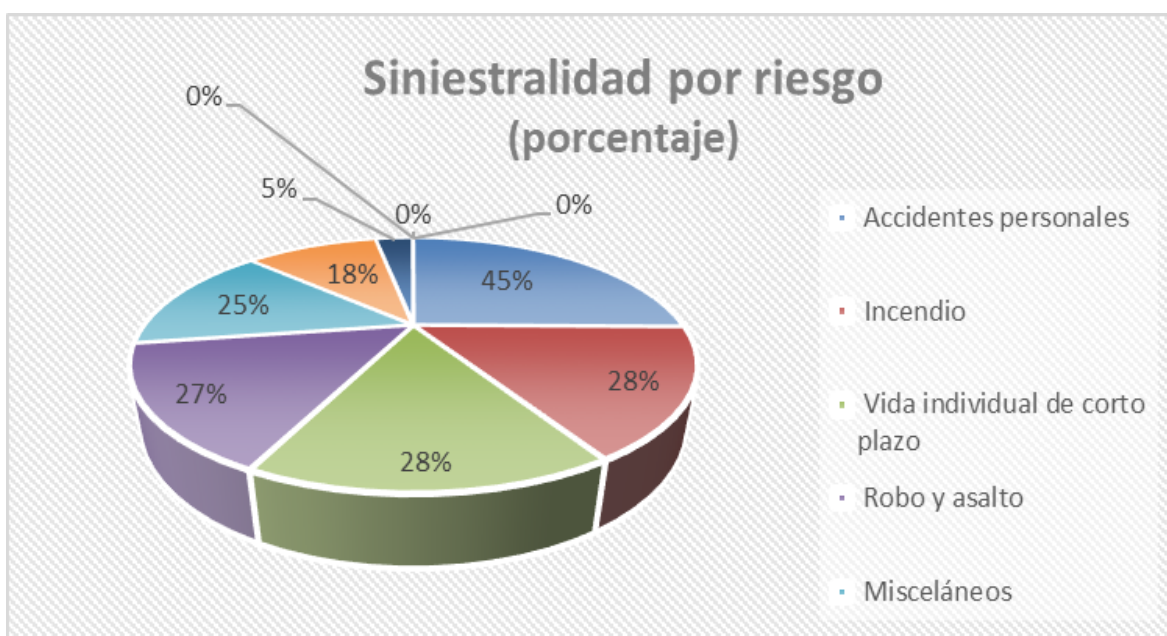


Figura 4. Siniestralidad por riesgo

Adaptado de Información estadística, por SBS al 31 de diciembre de 2018.

Este gráfico nos permite apreciar la siniestralidad incurrida por los diversos productos ofrecidos en el mercado asegurador. En la misma proporción, apreciamos que el producto de Accidentes Personales que tiene mayor relevancia tanto en primas como en número de asegurados, también se ve afectado por la mayor siniestralidad alcanzando un 45%, seguido por los productos de Incendio y Vida individual de corto plazo ambos con una siniestralidad de 28%, el producto de Robo y/o asalto con una siniestralidad de 27%, Incendio con una siniestralidad 27%, Robo y/o Asalto con una siniestralidad de 27%, Misceláneos 25% y Vida grupal 18% y Vida individual de largo plazo 5%. Los demás productos no presentan

siniestralidad. Sin embargo, los productos de microseguros en general, no alcanzan una siniestralidad muy relevante.

Wider penetration of microinsurance programmes could help to narrow the gap between total losses and insured losses; however, one key challenge remains in offering a clear and universally accepted definition of microinsurance, differentiating it from insurance more generally. Microinsurance, like insurance, encompasses a broad range of products. (Yore & Faure, 2015, p.4)

Los autores Yore y Faure (2015), aseguran que una mayor penetración de los microseguros, impactaría para acortar la distancia entre las pérdidas totales y pérdidas aseguradas a consecuencia de daños materiales y personales que dejan los desastres; sin embargo, el factor determinante del desempeño e impacto del microseguro, es la naturaleza misma de este producto, que al identificar su mercado meta y cuál es su propósito, debe contar con características intrínsecas que lo diferencie de los seguros tradicionales. Así como los seguros, los microseguros cuentan con una diversidad de productos.

Para Moody's¹⁷, el desenvolvimiento de los microseguros también aportará al crecimiento del PBI, por la fuerte vinculación que existe entre el crecimiento económico y la tendencia al alza de la industria aseguradora (Kashiwakura, 2018).

El desarrollo e impacto del microseguro, será cuantificable en la medida que exista mayor exposición, por ende, las estrategias de distribución serán uno de los factores decisivos en el éxito.

4 ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN

Los canales de distribución serán una herramienta clave para incentivar la demanda de los microseguros, sin embargo, implica contar con los recursos necesarios para su distribución, así como los procesos que involucran desde la venta hasta la atención del siniestro, todo estos enmarcado según las políticas de suscripción del producto. Sobre lo indicado, los autores señalan:

¹⁷ Moody's Corporation, clasificadora de riesgo que realiza la investigación financiera internacional y el análisis de las entidades comerciales gubernamentales.

Las principales preguntas que surgen cuando se inicia la identificación y construcción de alianzas con entidades, que, desde la óptica de las aseguradoras, pudieran resultar idóneos como canal de comercialización de los microseguros, están relacionadas a nivel general con la capacidad comercial y operativa que estos poseen, así como su facultad legal para incursionar en este ámbito. (Camargo & Montoya, 2013, p. 46)

Microinsurance largely depends on the efforts of delivery channels. Delivery channels typically have direct and regular access to poor consumers and work with insurers to distribute microinsurance products to them. While some insurance companies work with their own captive agents to reach the poor directly, such arrangements are uncommon. A more frequent approach is the partner-agent model, whereby insurers work with delivery channels to sell products to their clients. (Churchill & Matul, 2012, p.505).

Para Churchill y Matul (2012), los microseguros dependen principalmente de los canales y estrategias adecuadas de distribución, los cuales tienen acceso directo e interacción con los clientes potenciales. Algunas aseguradoras trabajan con sus propios agentes para llegar de manera directa a los clientes, mientras otras, se sostienen con un enfoque de socio-agente, modelo mediante el cual los productos son entregados a través de los canales de entrega y que permiten el acercamiento a sus clientes.

En línea a lo indicado en párrafo anterior:

El Modelo socio-agente: en este caso un microasegurador (tradicionalmente una compañía de seguros) realiza un acuerdo con un canal de distribución (el agente), el cual puede ser una ONG, una institución de microfinanzas, o cualquier otro organismo que pueda llegar a facilitar el acceso al consumidor potencial del microseguro. (Camargo & Montoya, 2009, p.24).

The use of MFIs as a distribution channel can be considered a successful example of microinsurance provision, delivering credit insurance products. MFIs have a unique position in providing microinsurance, as they have extensive networks and are already offering financial services to poor clients. In some cases, MFIs link with formal insurance companies and act as agents. MFIs also form joint ventures with formal insurers. (Apostolakis, Van Dijk, & Drakos, 2015, p.1).

Los autores Apostolakis, Van Dijk y Drakos (2015), indican que un modelo aceptado para captar microseguros es el canal de instituciones microfinancieras, ya que cuentan con la disposición requerida para ofertar servicios financieros a los segmentos de menores recursos. Dichas instituciones, están conectadas con empresas aseguradoras formales y actúan como sus intermediarios o también están integradas como parte de ellas.

Garayoa, De La Cuesta Gonzáles y Paz Curbera (2016), agregan que “el canal de distribución es el elemento clave para la viabilidad económica de los programas, afectando directamente a la accesibilidad y a los costes”. (p.36).

CANAL DE DISTRIBUCIÓN	RECURSOS	OBJETIVOS
Instituciones financieras	Mediante el modelo Socio-Agente (acuerdo entre una aseguradora y una entidad financiera)	Ofrecer microseguros en paralelo con algún producto propio de la institución financiera de manera simple, entendible y ágil
Empresas de servicios públicos	Contar con personal capacitado para la venta y post venta, equipado con un módulo de atención.	Al momento del pago de servicios públicos (luz, agua, teléfono, impuestos municipales) llegar al cliente potencial.
Alianza estratégicas, supermercados, cadenas de farmacias, tiendas por departamento	Contar con módulos de atención y personal capacitado para la venta, cobro de primas y atención de siniestros.	Promover la venta, informando de manera simple los alcances de cobertura y la indemnización de siniestros.
() Todos los recursos deben de contar con una plataforma tecnológica para una mejor operatividad, para la venta como la post venta.		

Figura 5. Matriz estrategia de distribución de microseguros

Adaptado de Información estadística, por SBS al 31 de diciembre de 2018.

La propuesta principal es evidenciar que al utilizar canales de distribución se puede incrementar la recaudación y cantidad de asegurados, con lo cual la penetración del sector de microseguros tendría un incremento significativo.

El modelo socio-agente es el más idóneo por cuanto implica diversos canales no tradicionales como son los distribuidores de servicios públicos, tiendas minoristas, redes comerciales, asociaciones, además con el uso de la tecnología como herramienta para garantizar la eficiencia de los canales de distribución.

Otro factor relevante que vamos a analizar es la Informalidad e Inclusión Financiera, elemento clave para promover el desarrollo económico del país.

5 INFORMALIDAD E INCLUSION FINANCIERA

La informalidad y la inclusión financiera en el país, es un proceso que conlleva el desarrollo de productos y servicios financieros por parte de los mercados financieros, los mismos que deben estar adecuados a las necesidades de la población y esto se materializa con la interacción entre los agentes económicos.

De esta manera la inclusión financiera puede ser vista como un proceso de mejora hacia el acceso general, uso efectivo de los servicios financieros, y goce de sus beneficios, lo cual ocurre dentro de la dinámica e interacción entre los agentes económicos (individuos y empresas) y los mercados financieros. (Zamalloa, 2015, p. 10).

La demanda de seguros queda afectada por un acceso inadecuado, poca capacidad, comportamientos adquiridos, factores culturales y creencias religiosas. Existen en el Perú vastas zonas geográficas de difícil acceso, donde las comunicaciones son inadecuadas. En cinco regiones (o departamentos) no se cuenta en absoluto con servicios de compañías de seguros. (Camargo & Furst, 2014, p.25).

A wide range of financial inclusion programmes seek to increase poor people's access to financial services to enhance the welfare of poor and low-income households in low- and middle-income countries. The impacts of financial inclusion interventions are small and variable. Although some services have some positive effects for some people, overall financial inclusion may be no better than comparable alternatives, such as graduation or livelihoods intervention. (Duvendack & Mader, 2019, p.6).

Según Duvendack y Mader (2019), el objetivo de los programas de inclusión financiera está relacionados con incrementar la accesibilidad a diversos servicios financieros para la población de menores ingresos, como los créditos, los ahorros y los Seguro, con la finalidad de mejorar su bienestar y salir de la situación de pobreza. Lo referido a la Inclusión Financiera, actualmente es una de las actividades de mayor relevancia en el desarrollo internacional.

Disasters disproportionately affect the world's poorest and most marginalised populations; their effects often exacerbate vulnerabilities and entrench social

inequalities, hinder people's wellbeing and livelihood development, and stifle economic growth. As the World Bank sets 2020 as the target for universal financial inclusion, the availability, affordability and appropriateness for use of microinsurance remain the prevailing inhibitors to market entry and global expansion, enabling it to offer a better alternative to the humanitarian aid status quo. (Yore & Faure, 2018, p.16).

Para las autoras Yore y Faure (2018), los desastres afectan de forma no proporcional a las comunidades de bajos recursos y excluidos de la sociedad, sus consecuencias engrandecen las vulnerabilidades y consolidan las desigualdades sociales, impidiendo el bienestar de la población y el progreso de sus formas de vida, limitando el desarrollo económico. A pesar que el Banco Mundial tiene como meta en el año 2020, la inclusión financiera universal; los factores de accesibilidad, disponibilidad y adecuación para contratar los microseguros, siguen siendo factores limitantes del ingreso al mercado y la expansión global. Dada esta situación el estado seguirá teniendo participación desde el punto de vista de ayuda humanitaria.



Figura 6. Perú se ubica en Segundo lugar en ranking del entorno de la inclusión financiera

“The high level of commitment from both the public and private sector is a key driver for financial inclusion. Those who can facilitate financial inclusion agree that it is important and are launching initiatives and ideas”. (The Global Microscope, 2018, p.59)

El Microscopio global (2018), analiza cuáles son las posibilidades esenciales para la inclusión financiera de un país, el alto nivel de compromiso tanto de los sectores públicos como del privado, son participantes fundamentales para la inclusión financiera, resaltando que el sector privado es la esencia para la inclusión financiera, promoviendo innovaciones para facilitar esta dinámica de inclusión.

La SBS indica que la posibilidad a créditos requiere de políticas más integrales cuyo objetivo es eliminar la pobreza y optimizar el nivel de ingresos, así como la facilidad a los servicios básicos. La inclusión financiera cuenta con gran capacidad para coadyuvar al desarrollo económico y a la confortabilidad de la población. La accesibilidad y consumo de los servicios financieros permite a la población el sentido del ahorro y de extender alternativas de inversión y por ende protegerse contra los riesgos. Nuestro país ha sido reconocido internacionalmente por haber alcanzado una condición precisa para el desenvolvimiento de actividades a desarrollar la inclusión financiera. Sin embargo, la mayoría de la población en el Perú, aún no está inmersa en los productos financieros.

Several academics argue that microfinance, may lead to the reproduction of poverty and social inequalities instead of poverty reduction. This mainly originates from the intrinsic feature of the group lending model that requires peermonitoring. That is, to minimise the risk of being deprived from future credit, each group member must ensure that all his peer-members are able to repay their loans. Therefore, better-off borrowers who are likely to repay their loans mainly select similar low-risk peers in their groups. This eventually increases the probability that the extremely poor and marginalised members of the society will be disproportionately excluded. (Copestake, 2013; Ghosh, 2013; Shakya & Rankin, 2008, p.45).

A partir de estas ideas, los autores Copestake, et al. (2013, 2008), indican que para muchos académicos las microfinanzas son una provisión de servicios financieros que puede repercutir en el incremento de la pobreza y las inequidades en los extractos sociales, en vez de minimizarla. Esto debido que la particularidad de estos servicios ofrecidos de manera

grupal, hace que cada participante del grupo se asegure que todos sus miembros puedan afrontar sus deudas para evitar el riesgo de ser limitados de futuros préstamos. En consecuencia, aquellos prestatarios que con mejores condiciones tengan la ventaja de honrar sus obligaciones, van a buscar pares similares, lo cual puede incrementar la posibilidad a miembros en extrema pobreza y marginados de la sociedad, sean excluidos de manera desproporcionada.

La escasa cultura de aseguramiento que existe en la mayoría de la población, constituye una de las principales barreras para ampliar la base de asegurados.

6 CULTURA DE SEGUROS

La limitada cultura es uno de los factores que afecta el crecimiento del mercado asegurador en el Perú. Para el autor Pérez¹⁸:

Fomentar una cultura de prevención hará en gran parte que la sociedad de estratos sociales medio observe el seguro como una alternativa para trasladar los riesgos que no puedan asumir con sus propios recursos, lo que con el transcurrir del tiempo generará una costumbre sobre las generaciones venideras, permitiendo a la sociedad tener una real cultura de adquirir un seguro de este tipo, donde muchas familias no tengan que ver comprometido su futuro y economía. (Pérez, Espinoza, & Peralta, 2016, p.18).

En línea a lo anterior, la SBS difunde la cultura de seguros a través de sus boletines:

Un eje fundamental es la educación financiera. En este sentido, la SBS, como organismo regulador y supervisor en materia financiera, ha contribuido notablemente al desarrollo de programas de educación financiera a nivel nacional, coordinando esfuerzos con actores públicos y privados. A través de estos programas se busca desarrollar competencias y capacidades financieras en los ciudadanos que les faciliten la toma de decisiones para la elección de productos y servicios acordes a sus necesidades; así como el ejercicio de sus derechos como consumidores financieros. (SBS, 2018, p.2)

¹⁸ Ingeniera en Administración de Empresas, Universidad Espíritu Santo – Ecuador. Email aperez@uees.edu.ec

Sin embargo, para Camargo y Furst, “Una cultura de seguros débil, la desconfianza, y la preferencia por la recompensa presente antes que futura afectan a todos los sectores de la población y socavan el desarrollo del mercado de seguros”. (Camargo & Furst, 2014, p.81)

7 TARIFICACIÓN DE MICROSEGUROS

La importancia en la tarificación debe satisfacer la propuesta de valor, la cual consiste en el cobro justo de las primas frente al riesgo asumido por las aseguradoras, convirtiéndose en un producto atractivo que cubra las expectativas del potencial cliente. “When making pricing decisions, it is important that the actuary understands the existence of underwriting cycles and considers the current cycle stage of the industry. By understanding this, the company can better respond to changes in the market conditions”. (Werner, Modlin & Towers, 2016, p. 260)

Según Werner, Modlin y Tower, el experto en cálculos actuariales, debe considerar que hay etapas de suscripción y de análisis de la situación actual de la industria aseguradora para determinar los costos del producto. Luego de este análisis, las aseguradoras estarán en la facultad de atender cualquier modificación según las condiciones del mercado de seguro. (2016).

The pricing of a microinsurance product cannot be isolated from the context in which the product is offered or from the product design itself. The socio-economic state of the target market, the way the product is distributed, the operational processes that support the product and the overall management of the scheme heavily influence pricing. While the steps required to price a microinsurance product are similar to those for a mainstream insurance product, pricing specialists must adapt to the sparse data available, take different factors into consideration and assess expected trends to develop a logical price for a market with limited capacity to pay. (Garand, Tatin-Jaleran & Wipf, 2006, p.464)

Garand, Tatin-Jaleran y Wipf (2006), agregan que el costo de las primas para el producto microseguro no es independiente, ni debe apartarse del contexto de la oferta y del diseño del producto. Los costos de primas, están influenciados por la situación socioeconómica del mercado objetivo, la forma cómo se distribuyen, los procesos operativos que lo respaldan y la administración riesgos. Si bien hay avances y se cuantifica los costos de los diversos

productos de microseguros, que son similares a los seguros convencionales, los actuarios matemáticos deben adecuarse a los datos disponibles.

En contraposición, Camargo y Furst (2014) precisan que:

Algunas prácticas presentes se caracterizan por un pobre diseño del producto, por ofrecer poco valor a los clientes y porque requieren una larga espera para el pago de la compensación por los siniestros. Estas prácticas socavan la confianza del consumidor en el mercado y hacen peligrar el crecimiento futuro (p.83).

8 PERSPECTIVA DE LOS MICROSEGUROS EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE

Microinsurance in Latin America and the Caribbean varies across countries in its development and maturity. The sector's growth in the region has been primarily in the absence of donors and regulatory inducements, which has given the region a much different character than that of Africa or Asia. Over the past five years, the region has seen significant maturing of microinsurance, resulting in a positive mix of broader outreach, a greater variety of distribution channels, and in some cases, movement towards products that likely offer greater value to the low-income markets of the region. (McCord, Ingram, & Tatin-Jaleran, 2017, p.75)¹⁹

Los microseguros en América Latina y el Caribe (2017), cambian de acuerdo al progreso del país. El desenvolvimiento del sector seguro en la región, se debe a la falta de promotores e incentivos reglamentarios, a diferencia de África o Asia. Durante los últimos 05 años, la región ha mostrado un crecimiento relevante de los microseguros, lo cual ha originado una gran variedad de agentes de distribución y en ocasiones dirigido a productos que oferten y agreguen valor para el segmento de menores ingresos de la región.

Clearly, there has been a significant increase in the number of low-income people in the LAC region with insurance cover of some kind. The variety of insurance products and services has also increased and now extends well beyond mandatory credit-life

¹⁹This report, authored by Michael J. McCord, Molly Ingram and Clémence Tatin-Jaleran and their team at the MicroInsurance Centre, was supported by financing from the Multilateral Investment Fund (MIF), a member of the Inter-American Development Bank Group; Citi Foundation; and Munich Re Foundation.

insurance. Uptake of life and non-agricultural property insurance has grown fastest since the last LAC Landscape Study in 2013. (Pulvermacher, 2018, p.35).

Según Pulvermacher (2018), notoriamente, existe un incremento relevante en la cantidad de personas de menores recursos en la región de América Latina y el Caribe que cuentan con una modalidad de amparo de seguro. La gama de productos y servicios también se ha incrementado y actualmente se amplía al seguro de vida obligatorio de crédito. El último estudio realizado por Landscape de América Latina en el 2013 indica que el seguro de vida y de propiedad no agrícola se incrementó aceleradamente.

A development of an insurance industry has great impact on the national growth in a number of different ways such as reducing the risk businesses, stimulating access to credit, facilitating investments in higher-risk higher-return activities and stimulating development of debt and equity markets. As a result, a well-developed insurance industry may thereby improve the general efficiency of the economy by creating liquidity, lowering transaction costs and enhancing the general social well-being of a nation. (Worku & Asmare, 2018, p. 160)

En general, los autores Worku y Asmare (2018), concluyen, que el crecimiento de los seguros tiene un efecto en desarrollo nacional de distintas formas, como disminuir el riesgo de las empresas, incentivar el acceso al crédito, promocionar las inversiones en actividades de mayor riesgo y mayor rendimiento e impulsar el crecimiento del mercado de deuda y capital. Como consecuencia de ello, tendremos una industria de seguros bien desarrollada, eficaz que contribuya con la economía del país.

9 CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada, encontramos que la demanda de este producto continúa siendo limitada.

Respecto a los canales de distribución, encontramos que en su mayoría los autores lo enfocan como elemento clave para la comercialización de este producto, siendo el modelo socio-agente el más indicado y que encaja en el mercado actual.

En cuanto a la falta de difusión y cultura en seguros, los autores asocian la falta de confianza y de recursos económicos por parte de la población en transferir sus riesgos, dado que

representa un gasto que no forma parte de sus prioridades. Un cambio cultural y un sentido de prevención, con una acertada difusión en seguros fortalecerán la educación en futuras generaciones.

Las estadísticas muestran que la informalidad e inclusión financiera son barreras que limitan el acceso a los servicios financieros y por ende la demanda de este producto es cubierta por una parte del cliente potencial. Mientras la tasa de informalidad se acrecienta, se verá afectado el acceso a estos servicios.

El diseño de tarificación para este producto, tiende a mejorar con la expectativa de masificar la venta convirtiéndolo rentable tanto para las aseguradoras como atractivo para el segmento PYMES, soportado con una regulación especial que genere confianza para la contratación de microseguros.

Mientras que este segmento PYMES no esté en capacidad de gestionar sus riesgos y no perciban la vulnerabilidad de los mismos, así como el costo-beneficio, la demanda de los microseguros se mantendrá limitada.

10 REFERENCIAS

- AF2 Consulting. (2017). El Mapa Mundial del Microseguro - El Panorama del Microseguro en América Latina y el Caribe 2017. *Editorial: Micro Insure Network*. Recuperado de http://www.fidese seguros.com/wp-content/uploads/2018/03/Landscape-of-MI-in-LAC_2017_Preliminary-Briefing-Note_SP.pdf
- Anfossi, M., López, N., Montoya, P., y Ramírez, M. (2017). *Planeamiento Estratégico del Sector Seguros en el Perú*. (Tesis de Magíster, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Administración. Lima: Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8251>
- Apostolakis, G., Dijk, G. & Drakos, P. (2015). Microinsurance performance – a systematic narrative literature review. *Corporate Governance*, 15 (1), 146-170. doi:<https://doi.org/10.1108/CG-08-2014-0098>
- Brau, J., Merrill, C., & Staking, K. (2011). Insurance theory and challenges facing the development of microinsurance markets. *Journal of Developmental entrepreneurship*, 1. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/microseguros.html>
- Cabanillas, M., Cieza, A. & Barrantes, E. (2018). *Factores sociales y culturales que influyen en la contratación de seguros patrimoniales para la prevención de riesgos de las micros y pequeñas empresas (Mypes) en la ciudad de Lima*. (Título de Licenciatura, Facultad de Negocios. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima: Perú). doi:<https://doi.org/10.19083/tesis/624735>
- Camargo, A. y Furst L. (2014). Fomento del acceso a los seguros en el Perú: Cambios en el entorno de los seguros en beneficio de la población poco y no atendida. (Proyecto “Implementación de Estándares de Regulación y de Supervisión en los Mercados de Microseguros de América Latina”). Recuperado de [https://a2ii.org/sites/default/files/reports/fomento del acceso a los seguros en el peru.pdf](https://a2ii.org/sites/default/files/reports/fomento_del_acceso_a_los_seguros_en_el_peru.pdf)
- Churchill, C. & Matul, M. (2012). Protecting the Poor: A microinsurance compendium, volume II. *Editorial: Micro Insure Network*. Recuperado de https://www.ilo.org/global/publications/ilo-bookstore/order-online/books/WCMS_090714/lang--en/index.htm
- Churchill, C. (2009). Protecting the poor. A microinsurance compendium. *Genova: International Labour Office*. Recuperado de <https://www.munichre-foundation.org/dms/MRS/Documents/ProtectingthepoorAmicroinsurancecompendiumFullBook.pdf>

- Copestake, J. (2013). Research on microfinance in India: Combining impact assessment with a broader development perspective. *Oxford Development Studies*, 41(suppl 1), S17-S34. doi: 10.1080/13600818.2012.689818
- Devarakonda, S. (2018). Micro the perceptions, problems and opportunities. *Revista Internacional de Comercio Insurance in India: an analysis of y Política*. doi:<https://escipub.com/Articles/IJTP/IJTP-2018-02-2801>
- Duvendack, M. y Mader, P. (2019) Impacto de la inclusión financiera en países de bajos y medianos ingresos: una revisión sistemática de las revisiones. *Campbell Revisiones Sistemáticas* 2019: 2. <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/bitstream/handle/123456789/14269/Impact%20of%20financial%20inclusion%20in%20low-%20and%20middle-income.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estivill, J. (2003). *Panorama de la lucha contra la exclusión social: conceptos y estrategias* (Primera ed.). Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/panorama-de-la-lucha-contra-la-exclusion-social.pdf>
- Fort, M., (19 de febrero de 2019). Crecer Seguros: en tres o cuatro años penetración de microseguros puede crecer 50%. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/crecer-seguros-tres-cuatro-anos-penetracion-microseguros-crecer-50-259127-noticia/>
- Garand, D., Tatin-Jaleran, C. & Wipf, J. (2006). Risk and financial management, in C. Churchill (ed.): *Protecting the poor: A microinsurance compendium (Geneva and Munich, ILO and Munich Re Foundation)*, pp. 254–269. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_175786.pdf
- Garayoa, F., De la Cuesta, M., Paz, C. (2016). Equilibrio entre performance social y económica en los mercados de microseguros. Análisis de Colombia, Perú y Brasil. *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa* 22, pp. 17-41 Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sxi&AN=116770957&lang=es>
- Ghosh, J. (2013). Microfinance and the challenge of financial inclusion for development. *Cambridge Journal of Economics*, 37, 1203-1219. doi: 10.1093/cje/bet042
- Guadarrama, E., & Rosales, E. (2015). Marketing relacional: Valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórica. *Ciencia y sociedad* 2015; 40(2): 307-340. <https://www.redalyc.org/html/870/87041161004/>

- Karadjova, V., & Dicevska, S. (2016). Microinsurance - between the Social and the Economic Dimension of Risk Management. *Horizons Series A*, 20, 521–542. doi: <https://doi.org/10.20544/HORIZONS.A.20.1.17.P35>
- Kashiwakura, D. (28 de octubre de 2018). Moody's ve con buenos ojos el crecimiento y rentabilidad para la industria de seguros. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/moody-s-observa-buenas-perspectivas-crecimiento-rentabilidad-industria-seguros-peru-noticia-nndc-570200>
- McCord, M., Ingram, M. & Tatin-Jaleran, C. (2017). The Landscape of microinsurance in Latin America and the Caribbean. Recuperado de <https://microinsurancenetwork.org/sites/default/files/LandscapeLatinAme.pdf>
- Pérez M., Espinoza C., & Peralta B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3), 169-178. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023&lng=es&tlng=es.
- Pérez-Fructuoso, M., (2014). Microseguro: acceso a la cobertura del riesgo para los sectores de población con rentas más bajas en los países en desarrollo. *Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros*, 23(41), 199–221. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=103347622&lang=es>
- Pulvermacher, H. (2018). Mapping the Landscape of Microinsurance. *Microinsurance Network's annual journal*, Issue No. 4. Recuperado de https://microinsurancenetwork.org/sites/default/files/SoM_2018_WEB_final.pdf
- Rivera, J. & Caro, J. (2009). Las microfinanzas y los microseguros en America Latina y el Caribe: situación y perspectivas (33-49). Recuperado de <https://www.asocam.org/sites/default/files/publicaciones/files/165f2c3701c5a74f9334a99fe2e437ac.pdf>
- Shakya, Y. B., & Rankin, K. N. (2008). The politics of subversion in development practice: An exploration of microfinance in Nepal and Vietnam. *The Journal of Development Studies*, 44(8), 1214-1235. doi: 10.1080/00220380802242461
- Superintendencia de AFP (Banca, Seguros y SBS) (febrero, 2018). Construyendo un sistema financiero que proteja y beneficie el consumidor. Boletín de la SBS, 4. <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOLETIN-SEMANAL/2018/boletin-semanal-4-2018.pdf>

- Superintendencia de AFP (Banca, Seguros y SBS) (noviembre, 2017). Microseguros: Un Mercado que empieza a tomar impulso. Boletín de la SBS, 13. http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOLETIN-SEMANAL/Boletin_Semanal_N13.pdf
- Urrego, J., Beltrán, G. & Granados, M. (2018). Microseguro familiar para alimentación, medicamentos y apoyo educativo: un producto con valor diferencial en caso de desempleo, *Revista. Ibero-Latinoamericana. Seguros*, 147-160. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris48.mfam>
- Weilant, M., McCord., M. & Biese, K. (2017). Microinsurance: Striving to Provide Valuable Insurance Coverage to Billions of Emerging Consumers Globally. *NewsDirect, Issue Number(75)*, 6. <https://www.soa.org/Library/Newsletters/Newsdirect/2017/september/2017-newsdirect-issue75-weilant-mccord-biese.pdf>
- Werner, G., Modlin, C, & Towers, W. (2016). Basic Ratemaking Fifth Edition, May 2016. Recuperado de https://www.casact.org/library/studynotes/Werner_Modlin_Ratemaking.pdf
- Worku, A., & Asmare, A. (2018). Determinants of Micro-Insurance Business Performance in Ethiopia. *Journal of Accounting, Finance & Auditing Studies*, 4(4), 160–172. doi:<https://doi.org/10.32602/jafas.2018.010>.
- Yore, R & Faure, J (2018). Microinsurance for disaster recovery: Business venture or humanitarian intervention? An analysis of potential success and failure factors of microinsurance case studies. *International Journal of Disaster Risk Reduction* 33, 16-32. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2018.09.003>
- Zamalloa, J., (2015). Inclusión Financiera en Perú: Desarrollo Bajo una Perspectiva Multidimensional. (Tesis de Maestría. Facultad de Economía Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima: Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9400>