



UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO.

FALCULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES.

ESCUELA DE ECONOMIA.

DETERMINANTES DE LA DEMANDA DE
MICROSEGUROS DESTINADOS A LAS
MICROEMPRESAS: CASO DE LOS
COMERCIANTES DEL MERCADO DE CHACAO,
ESTADO MIRANDA.

Tutor: Yoel González

Autores: Calderón, Génesis C.I:22.382.728

Pérez, Diego C.I: 21.618.012

Caracas, mayo del 2018

DEDICATORIA

Génesis Calderón

La vida te prologa retos, uno de los cuales es la Universidad, donde te deja miles de enseñanzas enriquecedoras, una de ellas el conocimiento y la experiencia

Le doy gracias a Dios por que él fue mi guía y mi escuchar

A mi casa de estudios por siempre brindarme la mejor educación y principalmente a mi MADRE, porque ella fue mi mayor motivación para este logro.

Diego Pérez

Primeramente quiero dedicarle este logro a mi familia, a mi padre Arturo, por siempre apoyarme en lo que podía; a mi hermano Daniel, por hacerme reír en los momentos que estaba estresado y a mi madre Milagros, por pararse todos los días temprano a hacerme el desayuno, prestarme el carro y preocuparse por mi como si ella estuviese estudiando. Espero se sientan orgullosos porque este logro también es de ustedes.

A mis tías, Ivonne y Corina, a mis primas Gabriela y Paola, a mis abuelas Olivia y Dulce María; y por su puesto a mi novia Kimberly por apoyarme en todo momento

A mi Universidad por brindarme la mejor educación

Y por último, en conjunto, le agradecemos a nuestro tutor Yoel González, ya que su ayuda fue fundamental para la realización de este proyecto.

INDICE GENERAL

INTRODUCCION.....	1
CAPITULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.2 Objetivos e Hipótesis.....	9
1.2.1 Objetivo general.....	9
1.2.2 Objetivos específico.....	10
1.2.3 Hipótesis.....	12
CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Principios y conocimientos.....	17
2.1.1 Introducción al microseguro.....	18
2.1.2 Orígenes del microseguros.....	25
2.2 Característica e importancia del microseguro.....	30
2.2.1 Importancia del microseguro.....	30
2.2.2 Característica de microseguro.....	33

2.3 Diseño del producto de microseguro.....	34
2.3.1 Demanda de seguro.....	35
2.3.1.1. Aversion al Riesgo.....	37
2.3.1.2 Amante al Riesgo	38
2.3.1.3 Neutral al Riesgo.....	39
2.3.1.4 Teoría de fallas de mercado en la información.....	40
2.3.2 Oferta de Seguros.....	42
2.3.2.1 La oferta de seguros en Venezuela	
y su marco regulatorio.....	44
2.4 Fases en el diseño de microseguro.....	48
2.4.1 Investigación de mercado.....	48
2.4.2 Elegibilidad.....	49
2.4.3 Canales de distribución y mercadeo.....	50
2.4.3.1 Modelo Socio Agente.....	50
2.4.3.2 Modelo Cooperativo Mutua.....	51
2.4.3.3 Modelo Comunitario Base	51

2.4.3.4 Modelo Venta Directa.....	51
2.4.4 Manejo de Riesgos.....	51
CAPITULO 3: MARCO METODOLOGICO.....	55
3.1 Tipo de diseño de la investigación.....	55
3.2 Población.....	56
3.3 Muestra.....	57
3.4 Variables.....	59
3.4.1 Variables independientes.....	59
3.4.2 Variables dependientes.....	61
3.4.3 Codificación y signos de esas variables.....	61
3.5 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	64
3.6 Recolección de datos.....	65
3.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	66
CAPITULO 4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	71
4.1 Análisis Descriptivo.....	71

4.1.1 Factores que inciden en la disposición a no contratar microseguros.....	88
4.1.2 Factores que inciden en la no contratación efectiva de microseguros.....	91
4.2 Modelo Estadístico.....	95
4.2.1 Modelo Logit para la variable DC.....	95
4.2.2 Modelo Logit para la variable CE.....	101
CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	107
BIBLIOGRAFIA.....	119
ANEXOS.....	127
ANEXO 1 Modelo de Encuestas.....	127
ANEXO 2 Resultado de las encuestas.....	131
INDICE DE IMÁGENES	
Grafico 1 Aversión al riesgo.....	37
Grafico 2 Amante al riesgo.....	39
Grafico 3 Neutral al riesgo.....	40

Grafico 4 Salida Logit variable DC.....	96
Grafico 5 Bondad de ajuste variable DC.....	98
Grafico 6 Efectos Marginales variable DC.....	98
Grafico 7 Salida Logit variable CE.....	101
Grafico 1 Bondad de ajuste variable	103
Grafico 9 Efectos Marginales variable CE.....	104

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 Régimen Aplicable a los Microseguros en Venezuela.....	45
TABLA 2 Multinacional de Seguros.....	47
TABLA 3 Variables.....	62
TABLA 4 Relación DC con CE.....	72
TABLA 5 Relación DC con Educ.....	73
TABLA 6 Relación CE con Educ.....	74
TABLA 7 Relación DC con Empleados (Media)	75
TABLA 8 Relación CE con Empleados (Media)	76
TABLA 9 Relación DC con VentasBs (Media)	77
TABLA 10 Relación CE con Ventas Bs (Media)	78
TABLA 11 Relación DC con Inter/SinInter.....	78
TABLA 12 Relación CE con Inter/ SinInter.....	79
TABLA 13 Relación DC con Deduc/Retor.....	80
TABLA 14 Relación CE con Deduc/Retor	81
TABLA 15 Relación DC con Experiencia (Media)	82

TABLA 16 Relación CE con Experiencia (Media)	82
TABLA 17 Relación DC con Riesgos Asegurables.....	83
TABLA 18 Relación CE con Riesgos Asegurables.....	84
TABLA 19 Relación DC con Pp/NPp.....	87
TABLA 20 Relación CE con Pp/NPp.....	87
TABLA 21 Porcentaje de los factores que afectan la no contratación de microseguros.....	88
TABLA 22 Relación DC con Falta de Conocimiento.....	88
TABLA 23 Relación DC con Precio.....	89
TABLA 24 Relación DC con Fallo de	90
TABLA 25 Relación CE con Falta de Conocimiento.....	91
TABLA 26 Relación CE con Precio.....	92
TABLA 27 Relación CE con Fallos de Cobertura.....	93
TABLA 28 Resumen de las Hipótesis.....	106
TABLA 29 Resumen de variables significativas de los modelos.....	115

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enfoca en evaluar los determinantes de la demanda de microseguros para analizar las características de la misma con el fin de ofrecer oportunidades de mejoras a la actual oferta de estos productos en el mercado nacional. Para tal fin, la presente investigación se concentrará en evaluarlos en el contexto de los comerciantes del mercado municipal de Chacao, el cual representa uno de los principales mercados mayoristas en la ciudad de Caracas, con alto impacto en la oferta de bienes y servicios en la ciudad y que permite oportunidades de autoempleo a un amplio sector de microempresarios, quienes enfrentan diferentes riesgos relacionados con su actividad y para quienes la disposición de productos de microseguros, adecuados a su perfil, les permitiría reducir su vulnerabilidad a múltiples riesgos que podrán comprometer la continuidad de sus operaciones, contando con un apalancamiento de recursos para poder enfrentarlos mediante coberturas de seguro.

Durante los últimos tiempos en el país no se ha tomado mayor interés en las necesidades de financiamiento de riesgos, requeridas por este segmento de la población, ya que son pocas las compañías de seguros en el país con propuestas de microseguros adaptadas a las necesidades de los microempresarios y generalmente se han enfocado en el ofrecimiento de seguros solidarios adecuados a las necesidades de personas naturales en la

base de la pirámide, sin énfasis en los riesgos de negocios que enfrentan las microempresas. Realmente en Venezuela no se ha buscado la manera de brindar coberturas a los microempresarios para asegurar cierta parte de su establecimiento a la hora de un siniestro como, por ejemplo, robo, incendio, terremoto, daño en equipos, etc., entre otros riesgos operativos.

Es por esto que el objetivo principal de esta investigación, es proveer información referente de los microseguros, funciones y beneficios, evaluando los procesos de diseños de productos y comercialización, para proponer estrategias que incentiven la oferta, demanda y la cultura de microseguros.

En el primer capítulo se presenta información sobre la implementación de microseguros en Venezuela, una descripción breve de cómo está distribuido el mercado de Chacao, coberturas de seguro y diversos riesgos que enfrentan los microempresarios, con ello se realiza el planteamiento del problema, supuestos, delimitaciones, objetivos e hipótesis para llevar a cabo la investigación.

En el segundo capítulo se presenta información bibliográfica, principios, conocimientos, introducción al microseguro y el diseño de los productos por para atender la oferta y demanda.

En el tercer capítulo se describe el marco metodológico, utilizando técnicas e instrumentos para obtener los resultados planteados en cada uno de los objetivos. Se desarrollará bajo aspectos de investigación de campo, teniendo

como primera fuente las encuestas realizadas a los comerciantes del mercado de Chacao, que brindaran cierta información general del mercado, de forma directa, la apreciación del público respecto al microseguro y tratar de identificar las debilidades de los productos que se ofertan actualmente.

Finalmente, luego de haber tenido la data recolectada en el capítulo cuatro, se presentarán los resultados obtenidos a través del análisis de investigación por medio del programa STATA, seguido de las conclusiones y recomendaciones en el capítulo cinco, que pueden tomar a futuro tanto los microempresarios, como las entidades aseguradoras, para que contribuyan al crecimiento de una verdadera cultura del microseguro en el país destinado al financiamiento de riesgos de negocios.

CAPITULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

En el Municipio Chacao del Estado Miranda se percibe un nivel de organización y disposición por mejorar la vida de los que ahí habitan; para mantener esos niveles de calidad de vida, sus autoridades municipales, a través de diferentes gestiones, han procurado promover alternativas de generación de ingresos entre su población de bajos recursos, fomentado el surgimiento de emprendimientos de subsistencia con perspectiva de crecimiento mediante la creación de microempresas formales, que adicionalmente contribuyen con el fisco nacional y municipal y a las cuales se les busca apoyar mediante diferentes servicios, incluyendo mercados municipales para la concentración de su actividad de manera que puedan disfrutar de los beneficios de economías de aglomeración, programa de capacitación, así como con productos microfinancieros y de microseguros adecuados a las necesidades y capacidad de pago de este segmento empresarial.

El tema de las instituciones microfinancieras ha cobrado gran importancia en las agendas públicas y privadas del mundo, especialmente en países en desarrollo como es el caso de Venezuela. Por medio de las microfinanzas se ha

impulsado al sector de las microempresas, generando un mayor interés en el diseño de productos de microseguros alineados a las necesidades de estos, además de mayor creatividad en el uso de canales de distribución, mercadeo y promoción para lograr un alcance y protección a los microempresarios, así como, promoviendo el surgimiento de instituciones microfinancieras enfocadas en atenderles tanto a nivel nacional como municipal en el caso del Municipio Chacao.

Por otra parte, los comerciantes del Mercado Municipal de Chacao se caracterizan por ser micro y pequeñas empresas con recursos excedentarios limitados para enfrentar las pérdidas fortuitas que se puedan originar con el giro de su actividad económica, por lo cual es conveniente el uso de microseguros en condiciones que los mismos puedan pagar y que les permitan apalancarse con recursos adicionales para financiar dichas pérdidas que podrían afectar a su patrimonio y sus responsabilidades ante terceros, dificultando la continuidad de sus operaciones.

A estos microempresarios se les podría atender mediante coberturas de seguros a nivel individual y/o grupal / asociativo adecuadas a sus necesidades y perfil de riesgo que conviene evaluar.

En Venezuela no existe regulación alguna para la implementación de microseguros destinados a la actividad productiva, pero en el 2010, cuando se

promulgó la Ley de la Actividad Aseguradora (LAAV) se introduce al mercado un producto que se asemeja a los microseguros denominado “Seguros Solidarios”. Este producto está destinado a la población en la base de la pirámide socioeconómica, brindando ayuda solidaria a todo aquel de bajos recursos que no cuentan con suficientes ingresos para cubrirse una póliza de seguros. La Superintendencia de la Actividad Aseguradora, a través de los artículos 134 y 135 de LAAV, establece que las Pólizas de Seguros Solidarios deben cubrir riesgos tales como enfermedades, servicios odontológicos, servicios funerarios y accidentes personales y van dirigidos a jubilados, pensionados, adultos mayores y personas con discapacidad. Esto obliga a las empresas de seguros a ofrecer pólizas solidarias con el objetivo de permitir el acceso de los sectores menos favorecidos de la población venezolana, aunque llevándolo a la realidad, los montos de las primas de estas pólizas son muy bajos debido a que las sumas de cobertura son insignificantes y al no representar un negocio importante, las compañías de seguro no le dan importancia y significancia al tema a tratar. Los microseguros si representan un negocio factible, que beneficiaría tanto al asegurador como al asegurado; por eso se plantea que con un conocimiento claro de los microseguros y sus beneficios, los microempresarios podrían cubrir sus principales riesgos y lograr estabilizar su flujo de caja para poder crecer sin mayores inconvenientes financieros producto de contingencias.

El mercado nacional aún no cuenta con muchas ofertas de microseguros, pero ya varias compañías del sector tienen a disposición del público coberturas menores. Tal es el caso de seguros para partes de vehículos (cristales, motor, caja, repuestos) hasta las clásicas pólizas por accidentes o robos.

A pesar de ser una oferta muy baja si se han realizado pruebas piloto con este tipo de microseguros en Venezuela, como es el caso de Banauge, una asociación civil con 16 años de experiencia en las microfinanzas en Venezuela, la cual ha ofrecido microseguros a pequeños empresarios en los mercados populares de La Hoyada, El Cementerio y San Martín en Caracas, con el objetivo de difundir la utilización de este tipo de servicios en el sector.

Según Luis Moreno (2015), presidente de Banauge “Los microempresarios, en su mayoría, no están protegidos por ningún sistema ni gubernamental ni privado y no tienen forma de trasladar sus riesgos a terceros” Por esta razón a esos microempresarios se les ofrece:

- Una póliza contra incendios y terremotos
- En caso de muerte accidental, se contempla un seguro que le dé una renta a la familia durante 9 meses después del evento y cierto porcentaje para cubrir los costos funerarios.

- Una póliza de servicios médicos que abarque una serie de gastos a la hora de un accidente.

Estas pólizas son las relevantes a aplicar en el mercado de Chacao ya que son las que cubren los riesgos que tendrían mayor impacto y así poder ayudar a los microempresarios a mitigar sus pérdidas. Otros productos que también se podrían agregar y que cubren los riesgos que son enfrentados con más frecuencia por los microempresarios, es el daño de equipos o maquinarias. A la hora de enfrentar este tipo de incidentes, la disposición de una cobertura adecuada de microseguros permite contar con cierto porcentaje para el pago del arreglo de las máquinas, como por ejemplo: neveras, refrigerador, etc.

Las pólizas patrimoniales de incendios y terremotos son las más contratadas por los microempresarios, estas los protegen contra daños o pérdidas que sufren en su propiedad, dichas coberturas se detallan a continuación:

Incendio: brinda protección contra pérdidas o daños materiales que sufren los bienes asegurados como consecuencia directa de un incendio, del calor y el humo producidos.

Terremoto: ampara las pérdidas o daños que sufra la propiedad asegurada, causados por terremoto o temblor

Existe un mecanismo mediante el cual los microempresarios pueden incrementar su suma asegurada en caso de que lo requiera de manera temporal (de octubre a diciembre, cuando hay mayor volumen de inventario).

Sin embargo aún se constata una baja contratación de dichos productos a nivel nacional por lo que conviene evaluar la situación particular en el Mercado Municipal de Chacao para determinar su nivel de contratación, los factores que inciden en su contratación, evaluar la percepción de los riesgos que enfrentan estos comerciantes, las estrategias que los mismos siguen para enfrentarlos, la adecuación de la actual oferta de microseguros para financiar sus riesgos con el fin de diseñar una oferta de microseguros adecuados a las necesidad y al perfil de riesgo de estos comerciantes.

1.2 Objetivos e Hipótesis

1.2.1 Objetivo General

Analizar los determinantes de la demanda de microseguros entre los comerciantes del Mercado de Chacao para adecuar su oferta a los mismos con el fin de mejorar sus niveles de contratación y mitigar la vulnerabilidad patrimonial de estos comerciantes favoreciendo al mismo tiempo la continuidad

de sus operaciones, con lo cual se procurará establecer un marco referencial que pueda ser considerado en otros contextos a nivel nacional e internacional para mejorar la penetración de la contratación de microseguros destinados a atender los riesgos característicos de las operaciones de las microempresas.

1.2.2 Objetivos Específicos

1- Describir la oferta actual de microseguros destinados a la protección de la actividad económica en Venezuela.

Para lograr este objetivo se evaluarán las diferentes pólizas de microseguros ofrecidas en el país y admitidas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora para comparar sus coberturas por cada ramo, su precio, condiciones de deducible y retorno de primas, condiciones de pago, exclusiones y extensión de su clausulado.

2- Identificar los principales riesgos percibidos por los comerciantes del Mercado Municipal de Chacao que afectan a su actividad económica.

Para lograr dicho objetivo se encuestará a una muestra de comerciantes del Mercado Municipal de Chacao con el fin de consultarles mediante una pregunta abierta, cuáles serían los riesgos principales que identifican como los más relevantes para su actividad económica.

3- Identificar los mecanismos de gestión de riesgos que actualmente utilizan estos comerciantes para enfrentar los riesgos que identifican y evaluar sus beneficios percibidos.

Mediante una pregunta abierta se les consultará, cuáles mecanismos utilizan para mitigar las pérdidas resultantes de cada uno de los riesgos identificados previamente

4- Determinar los factores que inciden en la contratación o no de microseguros por parte de estos comerciantes.

Para tal fin plantearán diferentes hipótesis que permitirán evaluar la incidencia de diferentes factores sobre la probabilidad que un comerciante del Mercado Municipal de Chacao decida contratar o no un microseguro. Entre los factores a evaluar se destacan: nivel de cobertura, nivel de primas y conocimiento acerca de los microseguros

5- Comparar las necesidades de cobertura de estos comerciantes con la oferta actual de microseguros en el mercado venezolano para determinar brechas o deficiencias de cobertura.

1.2.3 Hipótesis

H.1) A mayor grado de instrucción del comerciante del Mercado de Chacao, mayor es su probabilidad de disponerse a contratar microseguros.

La tasa de contratación de microseguros puede ser baja debido a que generalmente los microempresarios no conocen la oferta de microseguros ni los beneficios que puede traer para su negocio estas pólizas al financiar riesgos de eventos específicos que les puedan afectar a su operación, según se comprueba en diferentes estudios internacionales sobre la demanda de microseguros..

Según Chankova, S., Sulzbach, S. y Diop, F. (2001) evidencia que existe una mayor contratación del microseguros en negocios dirigidos por comerciantes con un mayor nivel de instrucción

H.2a) A mayor cantidad de empleados, mayor es su probabilidad de disponerse a contratar microseguros.

H.2b) A mayor nivel de ventas, mayor es su probabilidad de disponerse a contratar microseguros.

Mientras mayor volumen de ventas y más empleados involucrados en su operación, más dinero movilizará un microempresario y mayor probabilidad de incurrir en pérdidas significativas por riesgos relacionados con accidentes de

empleados, robos por parte de los mismos, ente otros, entonces se podría esperar una mayor disposición a contratar pólizas de microseguros por parte del microempresario.

H.3) Al contar con un intermediario de seguro los comerciantes del Mercado de Chacao reflejarán una mayor probabilidad de disponerse a contratar microseguros.

Se podría esperar que la comercialización directa de estas pólizas a través de una red de productores y corredores de seguros con fácil acceso al microempresario, permite que el mismo pueda conocer y consultar todo lo referente a pólizas de microseguros, lo que podría facilitar su decisión de contratación.

Según Rodríguez, E (2011) el contratar pólizas con un intermediario tiene muchas ventajas como: poder recibir asesoramiento de primera mano sobre lo que mejor le conviene al contratante, el trato es mucho más humano con un mediador, sin necesidad de rellenar interminables formularios y, por último, en caso de siniestro un mediador va a estar de su parte y va a poner toda su experiencia y dedicación en defender sus intereses ante la aseguradora de la manera más profesional posible.

H.4) Los comerciantes del Mercado de Chacao, prefieren pólizas de microseguros con retorno de primas, en comparación con pólizas de microseguros con deducibles, pero con resultado financiero final equivalente.

Se les dará a conocer en qué consisten las pólizas con retorno de primas y las pólizas con deducibles para que observen cual es la que más le conviene, considerando las evidencias no conclusivas sobre las diferencias en cuanto a la preferencia de los microempresarios por ambas estructuras de pólizas de microseguros.

H.5) Mientras mayor experiencia tengan en el negocio, mayor conocimiento tendrán de los riesgos que pueden afectar a su empresa y por lo tanto mayor conocimiento en cómo afrontarlos y mitigarlos

H.6) La oferta actual de microseguros no se corresponde con los riesgos percibidos por los comerciantes y esta razón determina su baja tasa de contratación.

Para lo cual se evaluarán los riesgos percibidos por los comerciantes y contrastarlos con la oferta actual de microseguros destinados a la cobertura de dichos riesgos.

H.7) Los comerciantes que venden productos perecederos manifiestan una mayor probabilidad relativa en cuanto a sus disposición a contratar pólizas de microseguros debido a su mayor vulnerabilidad a pérdidas patrimoniales y de responsabilidad civil.

En general, productos perecederos están expuestos a mayores riesgos de pérdida producto de deficiencias en servicios públicos (cortes en el suministro de electricidad, agua, etc) y a reclamos de sus clientes por mal estado de los mismos, particularmente cuando se trata de productos perecederos destinados a la ingesta humana (alimentos, bebidas, etc.).

CAPITULO 2: MARCO TEORICO

Ante tal perspectiva, la presente propuesta de investigación se orienta a evaluar al microseguro como alternativa real de apalancamiento de los recursos para los microempresarios, contribuyendo a reducir su vulnerabilidad ante las contingencias relacionadas con su actividad económica, ofreciendo un producto relativamente más asequible para el financiamiento de sus riesgos, cuyos oferentes mantienen una adecuada solvencia, mediante los mecanismos de dispersión de riesgo del sector asegurador, con el respaldo de contratos de reaseguro y una constante supervisión por parte de las autoridades reguladoras de esta actividad, representando un área de negocios con alto potencial de penetración y poco explorada por las aseguradoras, lo cual demanda un diseño de estos productos que permitan una adecuada rentabilidad para sus oferentes y se adecuen a la capacidad de pago de sus potenciales demandantes.

Para tal fin se evaluarán las características de la demanda por seguros y cómo aplica al caso particular de los microseguros, así como, las características de los principales mecanismos para el financiamiento de riesgos de los comerciantes, destacando, entre estos mecanismos, a los contratos de seguros que emiten las aseguradoras, así como, su oferta actual en el mercado venezolano, a partir de lo cual se obtendrá un marco

de referencia para evaluar su adecuación a la demanda de los mismos por parte de los comerciantes del mercado de Chacao.

2.1 Principios y Conocimientos

El desarrollo de los microseguros en nuestro país es aún incipiente, existiendo múltiples fallas de información para su correcta implementación, por lo cual es importante conocer el origen de este producto, las bases sobre las que se fundamenta desde el punto de vista de la demanda y de la oferta y cómo ha evolucionado a través del tiempo explorando las experiencias y variantes desarrolladas por diversas entidades alrededor del mundo.

Como en toda investigación se necesita tener un marco teórico de referencia que facilite la comprensión del tema y oriente el análisis, conclusiones y recomendaciones sobre el asunto que se procura evaluar.

Por ello en este capítulo se desarrollarán las siguientes explicaciones y conceptos.

Es importante destacar el concepto de microseguros antes de iniciar con esta investigación, según Churchill (2006) “Microseguro es un arreglo financiero para proteger a personas de bajos ingresos contra riesgos específicos a cambio de pagos regulares de primas, proporcionales a la probabilidad y el costo del riesgo”

2.1.1 Introducción al Microseguro

Aproximadamente cuatro mil millones de personas en el mundo viven con el equivalente de \$2 dólares diarios o menos, quienes constituyen la conocida “base de la pirámide económica” Prahalad y Hartm (2002). Este grupo no es un segmento homogéneo, sino más bien uno diverso, que va desde pequeños agricultores, hasta artesanos y dueños de pequeñas tiendas, con una amplia variedad de estilos y estándares de vida, pasando desde los indigentes hasta los aspirantes a la clase media.

Este segmento de la población, a nivel mundial, destina el 67% de su poder de compra a alimentación y energía, y el otro 33% a otros gastos, incluidos servicios financieros.

América Latina y el Caribe, cuenta con empresas dedicadas a ofrecer microseguros especialmente en Perú, Colombia y México, aunque su penetración con este tipo de productos no ha sido la adecuada por la falta de cultura y organización de las compañías aseguradoras. Según estudios realizados por el Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES) y el Banco Internacional de Desarrollo (BID) el alcance podría ser de hasta 70 millones de personas.

Para mejorar estos niveles de cobertura, el objetivo de los microseguros se enfoca a los grupos que conforman la base de la pirámide y que representa la

mayor parte de la población en la mayoría de los países en vías de desarrollo, como Venezuela.

Actualmente en Venezuela no se han desarrollado muchos productos de microseguros, aunque diferentes compañías han iniciado la oferta de coberturas menores. Tal es el caso de seguros para partes de vehículos (cristales, motor, caja, repuestos) hasta las clásicas pólizas por accidentes o robos.

Para que un microseguro sea exitoso, el mismo debería resguardar el bienestar de la familia, el asegurado y proteger su patrimonio, tiene que ser de fácil adquisición, de bajo costo, de pago fácil (carteras digitales o por el teléfono celular) y fácil de entender con clausulado sencillo.

El microseguro tiene su inspiración en la experiencia de los microcréditos, los cuales son préstamos productivos de montos bajos que ayudan a quienes viven en pobreza para auto-emplearse o expandir sus negocios. Con una historia de éxito mundial, el microcrédito ha probado que las personas de bajos ingresos, están dispuestas y son capaces de solicitar y pagar por servicios financieros, de manera responsable.

Las empresas que logren desarrollar una propuesta de negocio rentable, combinada con la mejora de las condiciones sociales de los mercados a los que atienden, crearán valor tanto para ellos como para esas personas de estratos sociales más bajos.

Por otra parte, el microseguro permite la protección de personas de bajos ingresos contra riesgos específicos a cambio del pago regular de una prima proporcional al riesgo involucrado y adecuado a la capacidad de pago de esta población, con un bajo costo administrativo para el oferente. Parales, C; Espinoza, M. (2017).

Para lograr su oferta a bajo costo, según Micro Insurance Centre (2014) un microseguro debe contar con las siguientes características:

- Comercialización masiva (individual o colectiva)
- Distribución por canales alternativos a los tradicionales.
- Prima y beneficios uniformes.
- Prima asequible para las personas de bajos ingresos y forma de pago adecuada a su flujo de ingresos.
- Póliza simple, clara en cuanto a su clausulado y con mínimas exclusiones.
- Procedimiento expedito de reclamos y solución de controversias.

Para efectos de este estudio, enfocado en microempresas del mercado de Chacao, se consideran microseguros de los ramos de personas (vida y accidentes personales) y patrimoniales que tengan como propósito promover el acceso de los comerciantes a la protección del seguro como mecanismo para el

financiamiento de sus riesgos, a precios asequibles mediante medios de distribución y operación de bajos costos.

Según la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (SUDASEG 2016) estos ramos asegurables se dividen en:

Seguros Patrimoniales: son aquellos seguros que cubren los daños al patrimonio de un negocio en caso de que ocurra algún accidente tales como, incendio, terremoto, robo, transporte, daños técnicos y lucro cesante; este último se presenta de manera constante en los riesgos del asegurado por lo que es importante su definición. El lucro cesante es un tipo de daño patrimonial en el que se deja de obtener una ganancia o se manifiesta una pérdida de ingreso, ya sea en el presente o en el futuro, como consecuencia directa e inmediata de un hecho perjudicial.

Al asegurar este tipo de daño, se busca es obtener la reparación de la pérdida y de las ganancias dejadas de percibir, aunque los problemas surgen ante la imposibilidad de determinar con exactitud mediante pruebas contundentes, su realidad y su verdadero alcance. En un blog titulado “Cuestiones Civiles” se indica que “el lucro cesante o ganancias frustradas ofrece muchas dificultades para su determinación y límites por participar de todas las vaguedades e incertidumbre propias de los conceptos imaginarios, siendo necesaria la existencia de una cierta posibilidad objetiva que resulte del

curso normal de las cosas y de las circunstancias especiales del caso concreto, no bastando, por tanto, que las ganancias se funden en meras esperanzas”.

Un ejemplo de lucro cesante para un empresario sería la imposibilidad de vender por fallas en el servicio eléctrico durante un determinado período.

Seguros Obligacionales y/o de responsabilidad. Según la Biblioteca de la Universidad Tecnológica del Salvador (UTECS 2010) “En este el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado del daño que pueda experimentar su patrimonio a consecuencia de la reclamación que le efectúe un tercero, por la responsabilidad en que haya podido incurrir, tanto el propio asegurado como aquellas personas de quien él deba responder civilmente”

En este ramo podemos extraer el de Fidelidad de los empleados, este sería un riesgo al que se ve inmerso el dueño de una microempresa, que se relaciona con el hurto o desaparición misteriosa de bienes dentro del local.

Los ramos asegurables que se mencionan anteriormente abarcan más tipos de seguros pero los nombrados son los que se relacionan más a un riesgo en la cual la oferta de microseguros podría ser atractiva, es decir, son los riesgos que un empresario tendría que tomar en cuenta a la hora de contratar un microseguro.

El desarrollo de productos de microseguros, ajustados a los riesgos de la actividad económica de los comerciantes, permite que los mismos cuenten con

recursos adicionales para enfrentar sus contingencias y facilitar su acceso al micro-crédito. Algunas compañías de seguros se han lanzado a ofrecer productos diferenciados y han logrado captar nuevos mercados.

Para determinar el alcance que podría tener la oferta de microseguros en Venezuela, es importante hablar del mercado laboral, según Carlos Navarro presidente de la central de trabajadores Así Venezuela, en una entrevista al Diario El Nacional (2017), más de 50% de la fuerza activa laboral se encuentra en el sector informal.

En este sector encontramos un sinnúmero de iniciativas económicas, que van desde las menos rentables hasta las más rentables, desde las más transitorias hasta las más estables, desde el comercio, pasando por el servicio y la artesanía, hasta la manufactura.

Dentro de este sinnúmero de iniciativas, ubicamos una que pareciera ser la más “estable”, las llamadas Microempresas, estas han sido establecidas por emprendedores motivados ya sea por la falta de empleo o porque tuvieron una idea que quisieron desarrollar.

Según el Hernández, M. (2009), las microempresas son “persona jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada, en la legislación vigente, que tengan de uno (1) a veinte (20) trabajadores, con la finalidad de desarrollar actividades de comercialización de bienes, prestación de

servicios, transformación y producción industrial o artesanal de bienes, con ventas anuales hasta por la cantidad de nueve mil unidades tributarias (9.000 UT)”

Y estas microempresas son manejadas por microempresarios, según Turmero, Ivan. (s/f) “Son aquellas que tienen un personal no mayor a 5 empleados y poseen una facturación anual entre quinientas (500) y diez mil (10.000) unidades tributarias. Para la clasificación de aquellas micro, pequeñas y medianas empresas, que presenten combinaciones de parámetros de número personal y facturación anual diferente a los indicados, el factor determinante para dicho efecto será el número de empleados”.

Cuando se habla del tema de las microempresas, supone un cambio en la unidad de análisis, en lugar de trabajador informal se emplea a la firma formal (incluso si se trata de una “firma” unipersonal o trabajadores por cuenta propia). Como se realizará un estudio en el Mercado de Chacao, las microempresas son de estructura formal ya que pagan impuestos, pagan registros y licencias y por ende tienen accesos a créditos, a servicios y poder conseguir nuevas tecnologías dependiendo de sus posibilidades.

Según María Beatriz Orlando (2000), “Las microempresas pueden incrementar notablemente su productividad y grado de formalización si se les brinda mayor acceso al capital, tecnología y capacitación. Al incrementar su

productividad e ingresos, la microempresa puede convertirse en un agente de desarrollo para reducir la pobreza e incorporar a ciertos grupos a la actividad productiva”.

Estas empresas a la medida que vayan aumentando su productividad necesitaran contar con microseguros para proteger su inversión y mitigar los riesgos en los que se pueden ver involucrados.

En general, la oferta de microseguro para riesgos comerciales está dirigida a los microempresarios que no tienen referencias en cuanto a su historial de seguros y no pueden acceder a los esquemas de seguro tradicionales, debido a su mayor costo relativo y a la baja rentabilidad de su inspección por parte de los oferentes tradicionales.

2.1.2. Orígenes del microseguros

La palabra “microseguro” tiene su aparición a comienzos de los años noventa con el crecimiento del conocido “microcrédito” y la necesidad de cubrir los riesgos relacionados a las operaciones financiadas con este tipo de préstamos. A la par de los microcréditos, este nuevo concepto de seguros ha evolucionado a través de los años, lo cual le ha permitido adquirir el mayor número de los aspectos determinantes que caracterizan su naturaleza (Caro y Rivera, 2009)

Inicialmente, los microcréditos ayudaban a las personas que se encuentran en situación de pobreza a auto-emplearse como medio de sustento. Al convertirse en un importante impulso para las personas de escasos recursos, las mismas procuraban mantener la “confianza” depositada por la entidad bancaria de la cual recibían financiamiento, por lo que a cambio demuestran estar dispuestos y ser capaces de pagar a tiempo los servicios financieros a ellos concedidos y al mismo tiempo mantener una buena reputación dentro de sus comunidades encargadas de la supervisión de su cumplimiento con las instituciones financieras. Muchas de las contingencias de su actividad económica también eran cubiertas total o parcialmente con estos microcréditos, sin embargo, reducían la capacidad de los comerciantes para financiar adecuadamente su actividad económica y poder cumplir con el repago de sus créditos. Parales y Espinoza (2017)

Para intentar solucionar esta situación, surgieron iniciativas en el sector de los seguros enfocadas en la microempresa, considerando que de los retos más importantes que tienen que afrontar en todo el mundo es como hacer frente al riesgo de malas cosechas, pérdidas de negocios, etc. Parte de estos riesgos lo han minimizado gracias a sistemas informales de financiamiento de riesgos (mutuas y organizaciones de base comunitaria) y gracias a algunos servicios, como los productos de ahorro y líneas de crédito que ofrecen las instituciones

microfinancieras, con los que pueden hacer frente a esas eventualidades en condiciones post-pérdida.

Pero estas alternativas resultan claramente insuficientes para enfrentarse a los peligros que habitualmente aquejan a las comunidades de bajos ingresos, incluyendo a los microempresarios. Como expresa Craig Churchill (2009) en *Microseguros en la segunda revolución del desarrollo* “antes de que la familia tenga tiempo de recuperarse plenamente de una crisis, otra le sale al encuentro”.

El microseguro no solo viene determinado por su tamaño, ni por el producto a ofrecer, si no por las personas que se le ofrece dicho producto, que es a la población de bajos recursos. Los microseguros, sin embargo, no son una invención nueva. La industria de los seguros ya vendía microseguros en las puertas de las fábricas en las principales ciudades de Estados Unidos a comienzos del siglo pasado. La Metropolitan Life Insurance Company ya era en aquella época, no sólo la compañía aseguradora más grande del mundo sino la mayor empresa a nivel mundial. Sus productos de seguros para la industria fueron el precedente de los seguros para las compañías que conocemos en la actualidad. El Comercio. (2016)

Se contaba con canales de distribución de gran alcance, ofreciendo su servicio solo para atender a ese mercado. Las pólizas que ofrecían reflejaban el

riesgo específico del mercado de los trabajadores de la industria, reflejando las coberturas a las necesidades. Para no tener demora ni que los trabajadores tuviesen problema con el pago de la prima, el día que se le pagaba al trabajador, ese mismo día a la salida de la fábrica tenían que cancelar, siendo eficiente. Se puede decir que el seguro industrial, fue de gran relevancia y ayuda ya que ofrecían, productos de aseguramiento para las personas de bajo recursos, brindando en cierto modo un desarrollo significativo para el mundo de las compañías aseguradoras.

Por el lado de los países en vía de desarrollo ha sido un poco difícil el acceso a la población de bajos recursos, debido a que no cuentan con el conocimiento suficiente y su experiencia en el medio de los productos de seguro es muy escasa, al igual que el acceso a esta población, ya que no cuentan con infraestructuras de transporte y telecomunicaciones eficientes, para poder llegar a las poblaciones más apartadas en zonas rurales y a las zonas urbanas por su nivel de inseguridad.

Esto trae como consecuencia, en los países en vía de desarrollo, que las compañías aseguradoras pierdan la eficiencia de ofrecer productos a la población de bajos recursos, asignando prioridad y beneficios a la población de alto ingresos o empleados de grandes empresas, sin embargo, la gran mayoría de los trabajadores en los países menos desarrollados son pequeños

microempresarios o empleado de pequeñas empresas sin acceso a productos adaptados a sus condiciones y poder adquisitivo. Los canales de distribución, primas, coberturas de riesgos, simplicidad en el diseño de los productos, cobro de primas, no están ajustados a las necesidades de las poblaciones de bajos recursos, que continúan desatendidas.

Dichos inconvenientes, ha perjudicado a una gran población importante, lo cuales son los microempresarios, pero a pesar de esto han realizado ciertos modelos para seguros comerciales, brindando en cierto modo apoyo a los microempresarios. Entre estos modelos se destacan a las “mutuas de seguros”, donde los miembros de un grupo tienen la propiedad del negocio destinado al financiamiento de sus riesgos que es gestionado profesionalmente, o los “microseguros de base comunitaria”, en el que las comunidades locales gestionan el fondo de aseguramiento. En África occidental se encuentran muchos ejemplos de organizaciones comunitarias que gestionan este tipo de modelos.

Sin embargo, este tipo de modelos de cobertura de riesgos presentan importantes inconvenientes, entre los cuales se encuentra:

a) El precio de las pólizas viene determinado por la disposición a pagar de cada asegurador, y no por el beneficio de las compañías aseguradoras.

b) El aseguramiento depende de fluctuaciones en el flujo que requiere de grandes reservas, lo cual los fondos de aseguramiento de base comunitaria carecen de las reservas necesarias o simplemente no disponen de ella.

c) Los controles de gestión son muy débiles y son frecuentes los fraudes.

d) Las mutuas y los fondos comunitarios se limitan a prestar servicio a una población local y carecen de la capacidad para extender su ámbito de actuación más allá de la misma, lo que les impide diversificar su riesgo por concentración geográfica poniendo en peligro la sostenibilidad del fondo.

f) En muchos países no existe un marco legal referente a las microempresas.

2.2 Características e importancia del microseguro

2.2.1 Importancia del Microseguro

Muchas de las actividades que se realizan a diario están expuestas a diferentes tipos de contingencias que pueden tener una grave repercusión en el normal desarrollo del diario vivir y pueden ocurrir de manera fortuita o por actividad imprudente, por tanto se deben buscar medios que sean útiles para poder atender estas eventualidades y minimizar el desamparo de la población,

lo cual se busca solucionar a través de productos como los microseguros para brindar una compensación justa a los afectados.

La implementación de microseguros se enfoca en los riesgos que usualmente enfrentan los microempresarios y a la vulnerabilidad de los mismos frente a dichos riesgos, considerando que su objetivo es ofrecer ayuda monetaria a todos aquellos microempresarios que no cuentan con los recursos suficientes para cubrir alguna catástrofe o cualquier otra contingencia a la cual pueden estar expuestos sus negocios y así poder controlar su exposición al riesgo por medio de productos de microseguros asequibles.

Entre los riesgos que pueden afectar a los microempresarios se mencionan:

- Incendio y Terremotos
- Inventario.
- Robo o Asalto.
- Equipos electrónicos.
- Dinero y valores.
- Fidelidad.
- Responsabilidad civil (producto, empresarial, patronal).
- Lucro cesante.

Todos estos riesgos pueden afectar a las grandes, medianas, pequeñas y microempresas, sin embargo la capacidad para diversificar su exposición a los mismos, se reduce en la medida que la dimensión y escala de operaciones de la empresa es menor, aumentando su vulnerabilidad.

Además, si bien los microempresarios permanecen vulnerables a una serie de riesgos y que solo los seguros les pueden ayudar a mitigarlos, es importante no olvidar que no todas las personas de bajos ingresos son o quieren ser microempresarios.

Según Rodríguez, A (2006) la alta vulnerabilidad a riesgos no necesariamente implica que esta se traduce en la existencia de una demanda de cobertura de seguros. Los riesgos siempre estarán presentes pero existen algunas barreras que impiden o limitan la contratación de seguros formales, como lo son: los mecanismos informales de cobertura (redes de apoyo familiar o comunitario), ahorros con flexibilidad de acceso y retiro y mayor interés en protección para salud o muerte.

Estas realidades no pueden ser omitidas, si se quiere que el producto de microseguro tenga la penetración y el alcance previsto.

2.2.2 Características del Microseguro

Las características del microseguro, resultan de la adaptación del seguro tradicional a las especificidades del consumidor potencial de microseguros. De acuerdo con lo indicado previamente, el consumidor potencial del microseguro se caracteriza por:

- Estar excluido del sector financiero tradicional, lo que conlleva a su deficiente conocimiento sobre el sector financiero y particularmente del sector asegurador, cuyos productos presentan un alto nivel de tecnicismos de difícil dominio para la mayoría de la población, incluyendo deducibles y exclusiones de coberturas dentro de la pólizas de seguros que son omitidas por numerosos usuarios pero que a la hora de solicitar compensación por sus pérdidas pueden resultar en la negación de pagos de compensaciones, generando mayor desconfianza de los usuarios hacia este tipo de productos.
- Encontrarse distanciado geográfica, cultural y socialmente del mercado tradicional de seguros, dependiendo en su mayoría de mecanismos informales de gestión de riesgos.

- Cuentan con ingresos insuficientes e irregulares para poder comprometerse en la contratación regular de productos de seguros estándar para los cuales no se admiten coberturas parciales (infraseguro) lo cual dificulta su adaptación a la capacidad de pago del asegurado potencial.

2.3 Diseño del Producto de Microseguro

El diseño de productos de microseguros sigue los mismos principios que el seguro tradicional. El asegurador necesita determinar la demanda del seguro en el mercado, establecer cuáles riesgos son asegurables y precisar los procesos de administración de riesgos para asegurar la viabilidad del producto.

Sin embargo, estos diseños poseen algunos retos particulares como primas relativamente menores, los beneficios esperados por los clientes, y principalmente, la gestión de reclamos ante siniestros. Por ello se requiere de la aseguradora una cuota extra de innovación, eficiencia, simplicidad y un manejo de riesgos inteligentes para responder adecuadamente a un negocio que implica grandes volúmenes y bajos márgenes de ganancias.

Según Rodríguez, A (2006) “La provisión de productos de microseguros debe lograr un nivel de eficiencia que permita atender el sector necesitado con un nivel de rentabilidad adecuado para el proveedor, para que se pueda mantener un nivel constante y ajustado de oferta”.

Si bien es cierto que las necesidades de los clientes, sus preferencias, los mecanismos apropiados de distribución y su regulación, varían de un territorio a otro, se necesita un conocimiento profundo de las condiciones locales para diseñar productos de microseguro exitosos.

Para entender las características propias de los seguros que aplican por extensión a los microseguros, es importante conocer cómo la naturaleza de la demanda de seguros incide en el diseño de los mismos y, cómo la oferta de los mismos puede ser factible a través de las características del sector asegurador.

2.3.1 Demanda de Seguros

Los seguros existen porque en la sociedad está presente el riesgo y la incertidumbre, el riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un acontecimiento que implique peligro, contratiempo o daño y la incertidumbre es la duda en torno a cómo se darán acontecimientos en el tiempo y que puedan tener una afectación en el desarrollo de la actividad de la empresa tanto positiva como negativamente. (*Varían, 2006*)

Cuando se presenta una situación, que amerite decidir y evaluar la relación entre el costo y el beneficio, se debe tener presente el riesgo que se corre al tomar esa decisión y cual alternativa conviene más al decisor. Es decir, en cada momento está presente el riesgo. La palabra riesgo y su significado no son algo

nuevo para la sociedad, ya que desde los inicios, está presente este fenómeno y es a partir de él que se generan diferentes reacciones.

Los individuos a lo hora de enfrentar o mitigar la inestabilidad en el flujo de sus ingresos y sus variaciones en los niveles de consumo, comúnmente utilizan dos tipos de estrategias principales. Alderman, H. (1992):

Afrontar el riesgo: al no poder utilizar mecanismos formales para diversificar el riesgo, utilizan los mecanismos informales como por ejemplo: diferentes trabajos y ocupaciones, acumulación de ciertos activos, migración geográfica de miembros de la familia hacia lugares con mayor oportunidad de ingresos para el envío de remesas.

Sobrellevar el riesgo: de manera momentánea por medio del ahorro, crédito o seguro, para mitigar un poco los efectos de la volatilidad de los ingresos. Aunque no siempre son por medios formales pueden recurrir al uso de préstamos, fondos familiares y ahorros sin seguridad financiera.

A medida que las sociedades se fueron desarrollando, el riesgo se convirtió en algo preocupante dependiendo del perfil personal.

Según cada empresario y considerando sus experiencias previas, decidirán si contratarán o no una póliza de seguros en el contexto de un plan de contingencia, que no es más que tener un plan para algo que todavía no se puede confirmar totalmente si va a ocurrir. En el caso de los microseguros, el

plan de contingencia se presenta parcialmente en las cláusulas de las pólizas: cuánto dinero obtendrá el asegurado si sufre una pérdida

El decisor adverso al riesgo, sentirá una mejora en su bienestar al asegurarse de esos riesgos que le afectan (*Varían, 2006*)

Por otra parte, las personas por lo general estarán dispuestas a correr más o menos riesgos en función de la satisfacción o rentabilidad que esto nos proporcione. Además, no sólo depende de la satisfacción o rentabilidad sino también de nuestra preferencia como persona, de esta manera surgen tres posiciones frente al riesgo:

Por un lado, tenemos a las personas que manifiestan aversión al riesgo, por otro los amantes al mismo y, en la posición intermedia, nos encontramos con las personas neutrales al riesgo.

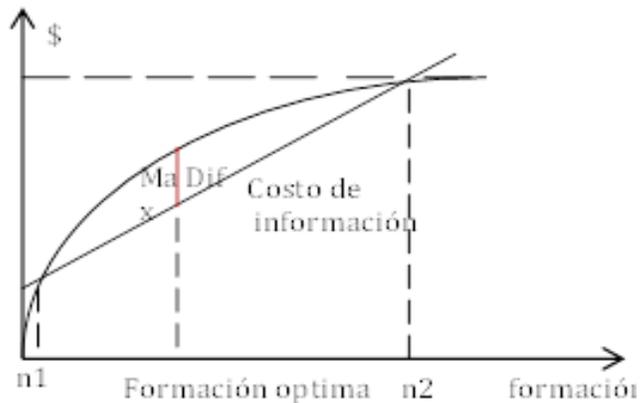
2.3.1.1 Aversion al Riesgo

Se dice que una persona manifiesta aversión al riesgo, si esta no está dispuesta a hacer una apuesta, ya que el estado actual le proporciona mayor utilidad que un estado en el que puede correr riesgo.

La función de utilidad de estas personas es cóncava, lo que quiere decir que el incremento en una unidad en su riqueza, produce un incremento menor que la proporción de utilidad. Conforme va aumentando la riqueza, el incremento en

la utilidad es cada vez menor por lo que llega un punto en el que la riqueza no compensa el riesgo.

Gráfico 1 Aversión al riesgo



(Fuente Elaboración Propia)

Los empresarios que demandan seguros son aversos al riesgo porque siempre quieren estar protegidos ante cualquier eventualidad que ellos consideren riesgosa (robo, incendio, saqueo, etc.)

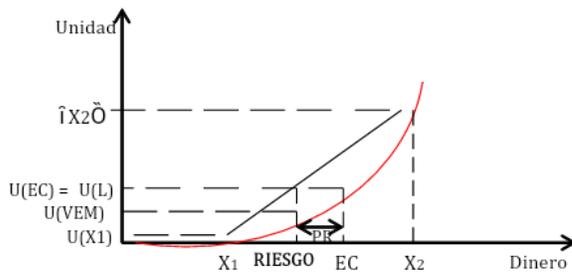
2.3.1.2 Amante al Riesgo

Se dice que una persona es amante al riesgo si está dispuesto a hacer una apuesta, es decir, si prefiere correr el riesgo de algo si percibe que hay una probabilidad de estar algo mejor.

La función de utilidad de estas personas es convexa lo que significa que con cada incremento en la riqueza de esta persona, su función de utilidad

incrementa más que proporcionalmente, por lo que esta persona estará más dispuesta a arriesgar.

Gráfico 2 Amante al riesgo



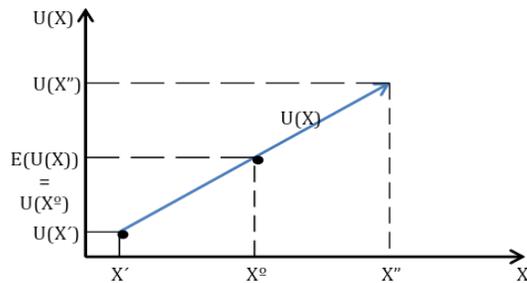
(Fuente Elaboración Propia)

2.3.1.3 Neutral al Riesgo

Tiene una utilidad marginal constante de la riqueza: cada dólar adicional aumenta su utilidad en la misma cuantía que el dólar anterior. Esta persona escoge la opción con mayor valor esperado, porque la maximización del valor esperado maximiza su utilidad.

Su curva de utilidad de la riqueza es una línea recta.

GRAFICO 3 Neutral del riesgo



(Fuente Elaboración Propia)

2.3.1.4 Teoría de fallas de mercado en la información

Es importante que para analizar el impacto de los microseguros se hable un poco de las fallas de información, ya que de allí es que se generan los riesgos del mercado. Un mercado de competencia perfecta sería aquel en el que los inversionistas y consumidores poseen toda la información necesaria y por lo tanto son precio-aceptantes; en este supuesto los individuos estarían conscientes del riesgo que corren y los mercados de seguros serían eficientes.

Cuando hablamos de competencia perfecta nos referimos a una situación económica casi ideal y poco probable en la realidad, es decir, que en realidad el mercado está lleno de fallas e incertidumbre.

Según Stiglitz (2001), en el mercado se presentan irregularidades de información y estas imperfecciones podrían llevar a cambios en la economía y su desarrollo, por lo que dependerá de cada individuo encontrar las formas de sobrellevar estas asimetrías para que tengan el menor impacto negativo

posible. Todas las elecciones realizadas con conocimiento requieren de información, por ello, la información juega un rol fundamental en el desarrollo de los mercados.

Cuando los consumidores carecen de información adecuada para realizar elecciones con conocimiento, con frecuencia interviene el Estado para exigir que las empresas proporcionen información. Según la visión de Stiglitz, no existe una mano invisible que lleve a resultados eficientes como Adam Smith lo promulgó, sino que en la economía de mercado existen intervenciones del gobierno que podrían mejorar el panorama (*Stiglitz, 2001*)

Según David Bardey (2001), la asimetría de información más famosa, es probablemente, la selección adversa. Los asegurados disponen de información relativa a su riesgo que el asegurador no puede observar, como su genética, sus habilidades para manejar, su estado de salud, entre otros. En el caso de una microempresa, el dueño conoce los riesgos que puede afectar su negocio ya sea porque está en una zona con alto índice de delincuencia, o maneja mucho efectivo y esta propenso a robos, entre otros.

En base a lo anterior, este mismo autor explica que la selección adversa surge de la incapacidad de las aseguradoras para identificar perfectamente la clase de riesgos al cual pertenecen sus asegurados. Esta incapacidad, les

obliga a fijar primas más o menos en función del riesgo promedio calculado al interior de categorías de riesgo fácilmente observables (*Bardey, 2001*)

Esta falta de heterogeneidad de los riesgos genera un fenómeno de selección adversa, para lo cual los asegurados incurren en costos de supervisión con el fin de poder evaluarlos correctamente. Esto ocasiona por una parte que, para riesgos bajos, la prima de riesgo promedio le pueda resultar alta mientras que, para riesgos altos, la prima de riesgo promedio le pueda resultar baja. Con esto, se provoca que los riesgos altos sean asegurados en una proporción mayor que los riesgos bajos.

Otro factor influyente en los demandantes de seguro es el *riesgo moral*, que según Bardey (2001) “el riesgo moral en el sector asegurador se define como el aumento de los gastos reembolsados generados por el hecho que los individuos tienen un seguro”

2.3.2 Oferta de Seguros:

La oferta está vinculada a la empresa aseguradora que ha de hacer frente a retos importantes relacionados con su actividad, en la que se entrelazan aspectos laborales, comerciales y técnicos. La prestación del servicio se fundamenta en la valoración de unos riesgos de posible suceso e indemnización y se materializa en un contrato y en la estipulación de unas

condiciones. Establecer la prima (precio de la valoración del riesgo) es imprescindible.

La llamada ley de los grandes números se refiere a los fenómenos eventuales que se producen o manifiestan al examinar continuamente un mismo acontecimiento y que decrecen en su irregularidad hasta generar una constante. Al realizar su aplicación con ciertos estudios estadísticos podremos obtener los acontecimientos más frecuentes que se produzcan (ej. Robo, incendio, etc.), lo cual nos puede ayudar al cálculo concreto de las primas para la cobertura de riesgos en toda clase de seguros y en función de la masa asegurada.

Los participantes en la oferta de seguros comprenden:

- **Aseguradora**, aquella que presta un servicio a la hora de ser contratado, lo cual brinda asesoramiento en las medidas de prevención y para el caso que ocurra un acontecimiento futuro, haciendo que el asegurador cuente con lo necesario a la hora de un accidente.

- **La superintendencia de Seguros** es un servicio autónomo de carácter técnico sin personalidad jurídica, integrado al ministerio de finanzas; con el régimen de ingresos propios establecido en el decreto de ley. La superintendencia de seguros, goza de autonomía funcional, administrativa y financiera. Establece un sistema de regulación, inspección, vigilancia,

supervisión, control y fiscalización de la actividad aseguradora, reaseguradora, de producción de seguros y reaseguros y otras actividades conexas. Gaceta oficial (2001)

- Un **corredor de seguros** son mediadores independientes y no afectos a la entidad aseguradora, que actúan por cuenta propia, a los que se exige titulación y están sometidos a un régimen de control administrativo.

El **reaseguro** se trata de la manera que utiliza las aseguradoras para dispersar los riesgos que asumen directamente con su suscripción mediante su cesión total o parcial a compañías de reaseguro.

2.3.2.1 La oferta de seguros en Venezuela y su marco regulatorio

En el 2010 se promulgó la Ley de la Actividad Aseguradora (LAAV), a esta Ley se le dio un amplio enfoque social, por este motivo se creó un nuevo producto llamado “seguros solidarios”, el cual tiene un fin parecido a los microseguros, que es ofrecer pólizas para cubrir determinados riesgos a personas que no pueden acceder a un seguro tradicional, pero que no es lo mismo que un microseguro. Por este motivo, el país no cuenta con una regulación específica para los microseguros y para analizar su marco regulatorio habrá que hacerlo de una manera general a la Ley de la actividad aseguradora.

Las leyes que actualmente pudieran regular los microseguros en el país son:

Tabla 1 Régimen aplicable a los microseguros en Venezuela

Régimen aplicable a los microseguros en Venezuela	
Normas Aplicables a los microseguros	Regulación de la actividad aseguradora: Ley de la actividad aseguradora del 5 de agosto de 2010 (LAAV)
	Normas para la presentación de examen de competencia profesional para obtener la autorización para actuar como agente de seguros 2/02/2011. Gaceta oficial 39.360 del 03/02/2011 (Normas agente SUDASEG)
	Normas para regular las operaciones de cooperativas u organismos de integración que realizan actividad aseguradora, SUDASEG, 3/02/2011. Gaceta oficial 39.261 del 21/02/2011 (Normas cooperativas SUDASEG)
	Normas prudenciales de las empresas de seguros Reglamento de la LAA (Solicitud CAV)
	Contrato de seguro: Código de comercio, ley del contrato de seguro. (Gaceta oficial 5.553 Extraordinaria del 12 de noviembre de 2001)
	Protección al consumidor: ley para la defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios (gaceta oficial 39.351 del 1 de febrero de 2010)
Regulación y supervisión de la actividad aseguradora	La actividad aseguradora es regulada por la asamblea nacional de la República Bolivariana de Venezuela y la SUDASEG
	Los factores de intervención, inspección, vigilancia y control de la actividad aseguradora son ejercidas por la SUDASEG
	Otras entidades: Cámara de Aseguradores de Venezuela (CAV)

Cuadro obtenido de Camargo, L; Montoya, L (2011)

Según la LAAV los únicos que pueden comercializar productos de seguro son los intermediarios (corredores y sociedades de corretaje de seguros) debidamente acreditados por la SUDASEG, o las compañías de seguros propias (directamente con su personal y con sus productores independientes).

Anteriormente los Bancos podrían comercializar seguros en todo el país, los llamados Bancaseguro, pero según el art. 40, numeral 12,16 y 17 de LAAV quedó totalmente prohibido y las empresas tenían que mantener una diferencia clara si se dedicaban a la Banca o a los Seguros.

Para el desarrollo eficiente de los microseguros se debe buscar la integración del marco legal y regulatorio de forma que favorezca y promueva las condiciones adecuadas para que la innovación y el desarrollo en el sector de microseguros sea posible, y permita que estas iniciativas sean viables y sostenibles en el tiempo para poder así lograr un impacto social significativo (Rodríguez, A 2006).

Hay pocas empresas que actualmente ofrecen microseguros en Venezuela y de la única se conoce información es de la empresa Multinacional de Seguros; la información es acerca del producto, cuanto es el monto de la prima y cuál es el monto máximo de cobertura, entre otras informaciones reflejadas en esta tabla

Tabla 2 Multinacional de Seguros

Multinacional de seguros	
Proyecto dirigido a los comerciantes minoristas de los estratos socio-económicos bajos del país. Iniciado en el 2009. Cubre pérdida de mercancía por incendio y terremoto. No posee deducibles ni exclusiones. El valor asegurado es aproximado 10.000 USD. Las primas emitidas en 2010 están en un rango de 70.000 y 100.000 USD. La siniestralidad incurrida entre 5 y 10 % y la tasa de renovación del último año fue de 52%. Gran porcentaje de los clientes actuales son comerciantes de barrios y mercados pobres	
Valor promedio de la prima y periodicidad de pago	40 USD Anuales
Tipo de canal de distribución	Instituciones de microfinanzas
Clientes actuales y potenciales	3000 clientes actuales y 6000 potenciales
Factores de Éxito	Utilización de campañas de marketing innovadoras pero personalizadas. (se entregaron volantes de manera masiva en los sectores potenciales)
Lecciones Aprendidas	Conocimiento exhaustivo de targets del mercado

	Utilización de la educación al consumidor con metodologías ajustadas a las características socio demográficas de los clientes potenciales
--	---

Cuadro obtenido de Camargo, L; Montoya, L (2011)

2.4 Fases en el diseño de microseguros

2.4.1 Investigación de mercado

El diseño de los microseguros debe contemplar cuatro pasos básicos según Rodríguez, A (2006):

- a) Investigación que permita entender mejor el mercado potencial y los productos de cobertura formal e informal, para así comenzar a pensar y diseñar los potenciales nuevos productos y servicios de microseguros.
- b) Diseño específico de los productos y servicios de microseguros, contemplando el nivel de posible alcance, estrategias de mercadeo y venta, modalidades de los productos, su distribución, plataforma operativa necesaria y el comienzo de su adecuación para el momento de lanzamiento, la estructura

de costos y precio que podrán tener los nuevos productos, así como los aspectos legales relacionados.

c) En esta fase, debe realizarse el entrenamiento del personal que se encargará tanto de la distribución, seguimiento de productos y servicios.

d) Ejecución de las estrategias de mercadeo, ventas, atención al cliente, plataforma operativa ya en acción, monitoreo de los resultados, evaluación del desempeño y retroalimentación que permita identificar áreas de ajustes

2.4.2. Elegibilidad

Esta característica se basa en determinar de manera clara y precisa, quiénes serán los candidatos para adquirir la póliza evitando la incidencia de selección adversa. Considerando que, para el microseguro, las metas son alcanzar un balance entre la inclusión amplia de la población, contar con beneficios suficientes, mantener primas bajas y sostenibilidad. Las consideraciones de elegibilidad pueden darse en base a circunstancias económicas o incluso por objetivos sociales. Entonces, los microseguros pueden ser orientados principalmente a:

- Individuos
- Familias
- Grupos

- Microempresarios
- Microempresarios y sus familias

2.4.3 Canales de distribución y mercadeo

Para que el negocio de los microseguros sea rentable, necesita llegar a muchas personas a la vez y para conseguir esto, la distribución debe ser de una manera personalizada, donde te puedas ganar la confianza de los consumidores y que los productos de microseguros sean vistos como alternativas viables para protegerse del impacto de ciertos riesgos.

Según Rodríguez, A (2006) existen cuatro modelos con los que se puede iniciar la distribución de los microseguros:

2.4.3.1 Modelo Socio Agente: Su estructura involucra a una empresa de seguros como “socio” con una institución “agente” que ya esté involucrada activamente en atender en sector de menos ingreso. Se define como un modelo de ganar- ganar porque:

- La empresa de seguros logran penetrar un mercado de bajos ingresos que individualmente les puede ser más difícil
- La institución agente puede ofrecer a sus clientes o miembros una mejor calidad de servicios con menor riesgo

- Los asegurados obtienen protección adecuada y asequible a la que de otra forma no tendrían acceso

2.4.3.2 Modelo Cooperativo/ Mutua: Se basa en cooperativas de ahorro y crédito que ofrecen a veces productos de seguros a sus miembros en un esquema conjunto con la empresa de seguros

2.4.3.3 Modelo Comunitario Base: Es una asociación mutua, organizada y manejada por sus miembros en donde los asegurados prepagan las pólizas a un fondo y tienen derecho a beneficios específicos. (Se enfoca en pólizas de salud)

2.4.3.4 Modelo Venta Directa: Involucra a las empresas de seguro atendiendo a la población de bajos ingresos, de forma directa a través de agentes autorizados o corredores de seguro bajo un esquema salarial o por comisión para desempeñar la labor de distribución y canalización de los productos de microseguros.

2.4.4 Manejo de riesgos

Como parte de la estrategia de manejo de riesgos a través de los criterios establecidos inicialmente para la cobertura y manejo de primas, cada empresa debe establecer un nivel de requisitos básicos para las solicitudes de

indemnización y los mecanismos que considere adecuados para asegurar el uso correcto de sus pólizas.

Entre algunos requisitos podemos encontrar a los formularios de reporte de siniestros y solicitudes de indemnización los cuales deben procurar la mayor comprensión evitando tecnicismos excesivos, así como ser fáciles de llenar y de acceso adecuado para cada cliente, contribuyendo al control de información. También se establece la petición de otros documentos que se consideren necesarios para el control y análisis de los riesgos asumidos por la compañía y de esta manera evitar situaciones de fraude en su contra.

Los microseguros son un producto relativamente novedoso y de un gran crecimiento en América Latina y el Caribe y esto se debe a las características que posee y al sector de la población a quien va dirigido. Como dice la Superintendencia Bancaria de Seguros (Perú) en una entrevista al diario El Comercio (2016): “Los microseguros deben ser productos que se adapten a las necesidades de la población de bajos ingresos y ser lo más inclusivos como sea posible; es decir, que las personas o bienes asegurables no estén sujetos a una evaluación previa por parte de las aseguradoras (verificación de sus condiciones de asegurabilidad), a fin de cubrir a un mayor grupo de personas”.

Además presenta diferencias claras con un seguro tradicional como lo son: la sencillez, coberturas claras y muy pocas exclusiones, de bajo costo y con

procedimientos de atención de siniestros y reclamos simples y de menores plazos en comparación a los que se aplican a los seguros tradicionales. Es que los microempresarios quieren saber de forma sencilla cuánto deben pagar y en qué los ampara, además de una respuesta inmediata a la hora de un siniestro. Por estas razones se debe desarrollar un producto de microseguro que cumpla con esas características y además sea rentable para las empresas.

El tema de la rentabilidad también es un factor importante ya que ninguna empresa de seguros se prestará a desarrollar un producto de microseguros, invirtiendo en investigación, publicidad y comercialización si la rentabilidad no es lo suficientemente atractiva, y este es el caso de los Seguros Solidarios y los microseguros en general.

Si bien es importante promover la protección a personas vulnerables, hacerlo de una manera obligatoria no es la más adecuada. La Superintendencia de la Actividad Aseguradora, a través de una providencia publicada en la Gaceta Oficial de número 40.799, con fecha del 30 de noviembre del año 2015, establece el número mínimo de Pólizas de Seguros Solidarios asignados a cada empresa aseguradora prestadora de servicios. El producto no ha tenido éxito por la mala calidad de los productos que ofrecen las compañías aseguradoras bien sea por la falta de interés o la falta de experiencia. Además de acompañar estas obligaciones con cargas económicas como el aporte de las empresas de seguros (el 1 % anual del fondo de primas al fondo del sistema de salud) o el

descuento en las comisiones de los intermediarios, hacen el producto mucho menos atractivo.

Este producto debe ser muy deseable para los asegurados porque la cantidad permite mejorar la rentabilidad, como se indica en un artículo de la OIT (2012): “Las compañías aseguradoras también obtienen beneficios. Sin embargo, debido al bajo costo de la prima de sus productos, necesitan alcanzar un gran volumen de ventas para ser rentables”. Es en esta etapa que empiezan las dificultades para las empresas de seguros las cuales tienen que saber vender bien el producto.

Por ejemplo en un contexto como el Mercado de Chacao, hay que convencer al pequeño comerciante, que los microseguros son una opción adecuada para hacerle frente a esos riesgos específicos que ellos afrontan.

Por esta razón es importante el saber vender y tener gente preparada para ello, tratando de utilizar los canales adecuados porque no tendrá tanto éxito dar charlas en el mercado, a personas que constantemente están ocupadas, que dar un aprendizaje más práctico o que las mismas experiencias corroboren lo eficaz del producto de microseguro.

CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO

En el desarrollo de esta investigación se presentarán las herramientas, técnicas utilizadas para poder proceder al estudio y evaluación de la población, entidades que son necesarias para conocer los requerimientos del mercado, así como, sus expectativas y experiencia en el sector.

Evaluaremos el comportamiento de la demanda de microseguros en los comerciantes del Mercado de Chacao, para el mes de Marzo del 2018, viendo así las preferencias de cada individuo. A continuación, se definen la técnica de valoración contingente, el tipo y diseño de la investigación, la descripción de la población y los cálculos para el tamaño de muestra, las consideraciones sobre el instrumento de recolección de datos y la técnica para su análisis.

3.1 Tipo y Diseño de la investigación

Las técnicas y procedimientos utilizados, permitirán una evaluación de la demanda de microseguro de los microempresarios en el mercado de Chacao para determinar diferentes objetivos, logrando obtener cierta información, a saber, tal como:

- Los riesgos que presenta la empresa.
- Mecanismos que se utilizan para afrontar los riesgos identificados

- Conocer el criterio del mercado sobre el microseguro.
- Determinar las expectativas y requerimientos del cliente.
- Conocer sus expectativas respecto al microseguro.

Mediante encuestas realizadas a cada negocio, con el fin de poder obtener la data necesaria, con ciertas preguntas donde se manejará fuentes de información primaria y original. Así conocer en primera instancia el ambiente de negocio, sus fortalezas y debilidades en el sector que se desenvuelven, contando con diferentes opciones al respecto del tema en interés.

3.2 Población

Desde inicio del 2001, se ha venido desarrollando una nueva modalidad de seguros alrededor del mundo, denominados Microseguros aplicados en países del Medio Oriente y Europa.

Luego de obtener experiencias innovadoras, fue aplicado en diferentes países latinoamericanos, pero sin embargo por ser una implementación tan reciente, poco o nada se ha hecho para evaluar sus resultados y establecer los beneficios obtenidos.

En Venezuela se carece de este tipo de aplicación, ya que no todos cuentan con el conocimiento suficiente del beneficio que ello lleva, ni manifiestan mucho interés. Por ello, se ha buscado la manera de recolectar información o tener alguna referencia que nos permita conocer de forma más concreta lo concerniente al microseguro. Y así el comerciante podrá conocer ciertas alternativas para prevenir riesgos frecuentes que conlleva el negocio o a la hora de un siniestro con la contratación de una póliza.

Por ello quisimos implementar una investigación a una población pequeña de microempresarios o pequeños negocios, el cual tomamos como modelo de investigación al mercado del municipio de Chacao que se encuentra en Estado Miranda, contando con negocios de diversos rubros o sectores comerciales. Está constituido por 4 pisos, donde los dos primeros pisos se encuentran los negocios de venta de diversos artículos, en el tercer piso la parte administrativa y el cuarto la terraza del mercado, contando con 210 establecimientos, según la administración del mercado de Chacao, de los cuales solo 100 tenían la disposición para realizar las encuestas. Esta encuesta se realizó en la segunda semana del mes de marzo del año 2018.

3.3 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se toma al mercado de Chacao como una población finita, al poseer 100 establecimientos. La muestra está definida por Chávez (1994) como “una porción representativa de la población que permite generalizar sobre ésta, los resultados de una investigación”. El cual el tamaño de muestra se calculará con la siguiente formula:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra a calcular.

N = Tamaño de la población

Z = Es la desviación del valor medio aceptado para lograr el nivel de confianza deseado. Para el estudio utilizaremos un nivel de confianza 95%, es decir, Z=1,96

e = Es el margen de error máximo admitido.

p = La proporción que se espera encontrar. Al no saber qué proporción esperamos encontrar, es recomendable utilizar un 50%.

De esta manera para un nivel de confianza del 95%, el cual representa un Z correspondiente al 1,96; una probabilidad de ocurrencia en las respuestas menores de 0,5 y un error muestral de 5%, se obtiene una muestra de 80

establecimientos con $N=100$, donde 100 es el número de microempresas en el mercado de Chacao.

3.4 Variables

3.4.1 Variables independientes

Tomando como base el instrumento de recolección de datos empleado y la demanda de microseguros en los comerciantes, las variables necesarias para la investigación son:

- El nivel de instrucción que presenta el dueño, lo cual es una variable cualitativa ordinal, que se encuentra calificada de educación superior, secundaria y primaria. Es una variable tricotómica ya que toma valores de 1 cuando es educación hasta primaria, 2 educación secundaria y 3 educación superior.
- Se preguntará el número de empleados que contiene el negocio, siendo una variable cuantitativa discreta, el cual toma números enteros, ejemplo: 1, 2, 3...
- El nivel de ventas del año 2017 que representa una variable cuantitativa continua. Es decir, se reflejará un aproximado del total de ventas en bolívares fuertes.

- Canales de preferencia a la hora de contratación de pólizas, ya sea mediante intermediarios o directamente con la compañía de seguros, siendo una variable cualitativa nominal y dicotómica, ya que toma los valores de 1 si es directo con la compañía o 0 si es con intermediario.
- Contratación de pólizas de seguro sea con deducible o retorno, siendo una variable cualitativa nominal y dicotómica, ya que toma el valor 0 con deducible y valor 1 retorno.
- Años de experiencia en el negocio siendo una variable cuantitativa continua, la cual será medida en años.
- Tipo de riesgo que se encuentra expuesta el negocio, analizando en cada respuesta si percibe riesgos asegurables o no, lo cual se evaluará mediante diferentes variables dummy. La primera se identificará como riesgos asegurables, el cual toma el valor 1 si el encuestado expresa percibe riesgos asegurables y 0 lo contrario, luego una segunda variable dummy se identificará como riesgo inasegurable tomando el valor 1 si percibe riesgo inasegurable y 0 lo contrario. Se entiende que un encuestado que no manifieste algún tipo de riesgo recibirá el valor de 0 en ambas variables.
- Se evaluará si son productos perecederos o no lo que ofrecen los comerciantes del mercado de Chacao, siendo una variable cualitativa y

dicotómica tomando el valor 1 si vende productos perecederos y 0 no vende productos perecederos (si=1; No=0).

3.4.2 Variables dependientes

Las siguientes variables dependientes que se describirán a continuación, se tomarán para las 7 hipótesis especificadas anteriormente.

- **DISPOSICIÓN A CONTRATAR MICROSEGUROS:** Viene dada por la probabilidad de la disposición a contratar una póliza de microseguros siendo una variable cualitativa nominal dicotómica. En caso de disposición a contratación de microseguros toma el valor de 1, en caso contrario toma el valor 0.
- **CONTRATACION EFECTIVA DE SEGUROS:** Se reflejará por la probabilidad de si es contratación efectiva o no, siendo una variable cualitativa nominal dicotómica. En este caso tomara el valor de 1 si es una contratación efectiva y 0 no contratación efectiva.

3.4.3 Codificación y signos de las variables

En la tabla N° 3 se presentan las variables independientes y las dependientes, detallando el número de las preguntas del cuestionario (Ver Anexo n°1) de donde se extrajeron las variables, el tipo de variable, bien sea

nominal, ordinal o escala, el nombre que se le dará a las variables en el programa STATA (2014), las respuestas esperadas y el signo esperado.

Tabla 3 Variables

N° pregunta	Tipo de variable	Variable	Nombre en el programa	respuestas	Signo esperado
4	Ordinal cualitativa	Instrucción del Dueño	Educ	Educación primaria=1	+
				Educación secundaria=2	
				Educación superior=3	
3	Escala cuantitativa	Número de empleados	Empleados	Numeros	+
5	Escala cuantitativa	Nivel de ventas	ventasBs	Numeros	+
13	Nominal cualitativa	Intermediario/directo	Interisininter	Intermediario=0 directo=1	-
14	Nominal cualitativa	Contratación de pólizas con deducibles o retorno	Deducretor	Deducibles=0 retorno=1	+

6	Nominal cualitativa	Percibe riesgos asegurables	Riesgosasegurables	Percibe riesgos asegurables=1 no percibe riesgos asegurables=0	+
		Percibe riesgos inasegurables	Riesgosinasegurables	Nopercibe riesgos inasegurables=0 Si percibe riesgos inasegurables=1	-
8	Nominal Cualitativa	Contratacion efectiva (V dependiente)	CE	contratacion efectiva= 1 no contratacion efectiva= 0	Variable Explicada
1	Nominal cualitativa	Ventas de productos perecederos	PpNPp	produtos perecederos=1 productos no perecederos=0	-
12	Nominal cualitativa	Disposici3n a contratar microseguros (V dependiente)	DC	contratacion de microseguros=1 no contratacion de microseguros=1	Variable Explicada
9	Nominal	Falta de	FC	Si falta= 1 No	-

	cualitativa	conocimiento		falta=0	
		Precio	Precio	si precio= 1	-
		Falla de cobertura	Fallos cobertura	no precio=0 si falla=1 no falla=0	-

(Tabla de realización propia)

3.5 Técnica e instrumento de recolección de datos.

Se desarrollaron preguntas de respuestas específicas, de información básica y conocimientos generales, que permitirán reunir información relevante del mercado en estudio; así como, información referente a la investigación del sector asegurador con la finalidad de conocer la disposición y el conocimiento de los microseguros.

El diseño y adaptación para el instrumento definitivo, fue una etapa primordial en el desarrollo de la investigación, de manera de hacerlo manejable y entendible para el público en general y que, a su vez, fue una herramienta útil y exacta para el comportamiento de las variables que fueron incluidas dada la teoría económica en la que fundamenta esta metodología.

La extensión de la investigación corresponde al mercado del Municipio de Chacao del Área metropolitana de Caracas con un tiempo establecido durante el mes de marzo del 2018 mediante un estudio de corte transversal.

El instrumento estuvo conformado por 15 preguntas a los microempresarios, en el mismo se realiza la explicación del propósito de la investigación. Las primeras 5 preguntas corresponden con preguntas filtro para garantizar que las respuestas fueran hechas por parte de la población a evaluar, las mismas están enumeradas del 1 al 5 en el cuestionario. Anexo N°1

Se realizan diversas preguntas del N°6 al N°10 tales como, determinar el tipo de riesgo que percibe el comerciante, qué mecanismo utiliza para afrontar y disminuir dicho riesgo y si posee alguna póliza de seguro, así como su disposición a contratar una póliza de microseguros. De igual manera, la pregunta central corresponde a las preguntas N° 11 y 12, donde se establece la situación hipotética realizada por los investigadores. En la primera pregunta se quiso determinar si los comerciantes tenían conocimiento de que era un microseguro; en la segunda pregunta se planteó si estaba dispuesto a contratar un microseguro o no, siendo esto parte fundamental de la estructura de preferencias declaradas. Y, por último, se incluyeron preguntas de preferencia a la hora de contratar una póliza de seguro, si quieren contar con intermediarios o hacerlo directamente con la compañía, y a su contratación contar con una prima

baja y alto de deducible o una prima alta que a la hora de no sufrir ningún siniestro le sea rembolsado cierto porcentaje de la prima pagada.

3.6 Recolección de datos.

La recolección de los datos se realizó en diversos establecimientos del mercado de Chacao, ubicado en el Municipio de Chacao. La escogencia fue de diferentes rubros comerciales como, carnicería, charcutería, hortalizas, frutería, ventas de empanadas, en fin, diversos negocios encontrados en el mercado.

Las personas entrevistadas fueron interceptadas sin discriminación alguna, se pudieron contactar personas de diversos géneros y rangos de edad. Para otorgar mayor aleatoriedad y evitar sesgos en la selección de las personas consultadas, se realizó las entrevistas en cantidad similares de los diversos rubros, esto con la finalidad de realizar un muestreo sistemático.

El cuestionario fue únicamente aplicado por los investigadores. Se mantuvo en todo momento un trato cordial y respetuoso con los mismos, asegurando el anonimato y confiabilidad en la investigación.

3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El análisis de datos recolectados mediante las encuestas se inició con la tabulación de las respuestas de los microempresarios convirtiéndola en los indicadores a evaluar, para lo cual se utilizó el programa Excel de Microsoft.

La data tabulada fue exportada a un programa estadístico informático llamado STATA, utilizado principalmente por instituciones académicas y empresariales dedicadas a la investigación, especialmente en economía.

Por ende, se establece como finalidad determinar la demanda de microseguros en las microempresas y las expectativas de ello; fue utilizado el modelo de regresión logística también conocido como Logit. En dicho modelo, se estima dos variables dependientes, la cual la primera es la disposición a contratar y la segunda es la contratación efectiva siendo variable binaria o dicotómica y además permite observar la influencia de las variables independientes sobre las variables dependientes. Se eligió trabajar con este modelo debido a su simplicidad numérica, siendo sus resultados similares, (Amemiya, 1911). La estimación de los coeficientes tiene el mismo signo y difieren únicamente en su valor numérico. Para fines de esta investigación, se estimará la probabilidad de si los microempresarios del mercado de Chacao cuentan con una póliza de microseguros, por el hecho encontrarse en una situación país complicada, lo que implica que es necesario poder encontrar los determinantes de la demanda de estos comerciantes para adecuar su oferta y mejorar sus niveles de contratación.

La estrategia que se aplicó para las variables dependientes, Disposición a Contratar y Contratación Efectiva, es algo conocido como la estrategia de lo general a lo particular, en esta estrategia de estimación se incluyen todas las variables independientes que se piensan que afectan el comportamiento de la variable dependiente para un primer sondeo, de lo general, donde también se incluyen las interacciones posibles y lógicas entre las variables. Y luego de tener ese modelo genérico con todas las variables que se consideran pertinentes y las interacciones entre ellas, se empiezan a eliminar una por una, secuencialmente, las que no son significativas, llegando a mi modelo definitivo.

Para calcular la probabilidad de como las variables independientes afectan a las dependientes, se debe utilizar la siguiente formula:

$$\ln\left(\frac{P_i}{1-P_i}\right) = \beta_0 + \sum_{j=1}^k \beta_j X_{ij} + u_i$$

Variable dependiente disposición a contratar (DC)

$$\ln\left(\frac{P_i}{1-P_i}\right) = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + u_i$$

Dónde:

P_i :	Probabilidad de la disposición a contratar
X_{1i} :	Nivel de instrucción del dueño
X_{2i} :	Nivel de ventas
X_{3i} :	Contratación de pólizas con deducibles o retorno
X_{4i} :	Precio y falla de cobertura (interacción)
u_i :	Perturbación estocástica

Variable dependiente contratación efectiva (CE)

$$\ln\left(\frac{P_i}{1 - P_i}\right) = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \beta_5 X_{5i} + \beta_6 X_{6i} + u_i$$

Dónde:

P_i :	Probabilidad de contratación efectiva
X_{1i} :	Nivel de ventas
X_{2i} :	Solo riesgos inasegurables (interacción)

X_{3i} :	Solo riesgos asegurables (interacción)
X_{4i} :	Ambos tipos de riesgos
X_{5i} :	Precio y falla de cobertura (interacción)
X_{6i} :	Disposición a contratar de manera directa
u_i :	Perturbación estocástica

La ecuación representa la función logística acumulativa, es preciso indicar que el programa STATA, arroja los valores de probabilidad de manera directa, por medio del efecto marginal y ese sería el número que pertenece a la columna llamada Dy/Dx , donde Y es la probabilidad y la X es el valor de la variable que corresponda.

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

En el presente capítulo se realizará un análisis descriptivo de todas las variables del modelo para identificar su incidencia a partir del procesamiento de los datos obtenidos de la encuesta aplicada. Además, se expondrán los resultados del estudio multivariante para determinar la incidencia de las diferentes variables explicativas propuestas sobre las variables dependientes (probabilidad de tener disposición a contratar microseguros y probabilidad de contratar efectivamente seguros).

Dichas probabilidades se obtienen a partir de las siguientes 2 variables dependientes que se indicaron anteriormente en capítulo 3:

Disposición a contratar (DC) y Contratación Efectiva (CE)

Lo que interesa es evaluar los factores (a través de las variables explicativas incluidas) en los cuales difieren los encuestados que manifiestan una disposición a contratar microseguros de aquellos que efectivamente mantienen seguros contratados.

Tabla 4: Relación DC con CE entre los encuestados.

DC	CE		
	No Contratación efectiva	Contratación efectiva	Total
Disposición a no contratar	53	12	65
	66,25%	15,00%	81,25%
Disposición a contratar	9	6	15
	11,25%	7,50%	18,75%
Total	62	18	80
	77,50%	22,50%	100,00%

(Realización Propia)

Se observa que, del total de la muestra, los encuestados con disposición a no contratar microseguros es del 81,25%; el 66,25% de los encuestados no cuentan con una póliza de seguros y tampoco tienen disposición a contratar microseguros, mientras que el 15% manifiesta mantener una contratación efectiva de seguros pero no tiene disposición a contratar microseguros, lo cual se podría atribuir a la percepción de menores niveles de cobertura de las pólizas de microseguros en comparación con las pólizas de seguros. En el caso de la totalidad de encuestados con disposición a contratar un microseguro y que actualmente no disponen de una póliza, el porcentaje es de un 11,25% superando a aquellos que ya cuentan con un seguros pero manifiestan

disposición a contratar un microseguro, los cuales representan el menor grupo, con un 7,5% de la totalidad de los encuestados.

Esta tabla evidencia la deficiente penetración de los microseguros en los microempresarios y que no están dispuestos a usar dicha póliza, para mitigar sus riesgos.

Tabla 5: Relación DC con Educ.

En esta tabla se relaciona la variable dependiente, DC con la variable independiente Educación (Educ), esta variable define el grado de instrucción de los dueños de las microempresas.

DC	Educ			
	Primaria	Secundaria	Superior	Total
No disposición a contratar	18	27	20	65
	22,50%	33,75%	25,00%	81,25%
Disposición a contratar	0	5	10	15
	0,00%	6,25%	12,50%	18,75%
Total	18	32	30	80
	22,50%	40,00%	37,50%	100,00%

(Realización Propia)

Se aprecia que a mayor nivel de instrucción, mayor es la relación del número de personas dispuestas a contratar un microseguro en comparación con aquellos que no tienen tal disposición. Ningún comerciante con nivel de instrucción primaria manifestó interés en contratarlos, aquellos con instrucción secundaria reflejaron una proporción de 5 a 27 a favor de su contratación, mientras que dicha proporción aumenta de 1 a 2 entre los microempresarios con instrucción universitaria.

Tabla 6: Relación CE con Educ

CE	Educ			
	Primaria	Secundaria	Superior	Total
No Contratación	16	24	22	62
Efectiva	20,00%	30,00%	27,50%	77,50%
Contratación	2	8	8	18
Efectiva	2,50%	10,00%	10,00%	22,50%
Total	18	32	30	80
	22,50%	40,00%	37,50%	100,00%

(Realización Propia)

Al evaluar la relación entre quienes efectivamente contratan pólizas de seguros y su disposición a contratar microseguros se evidencia un patrón similar. Quienes poseen instrucción primaria estarían dispuestos a contratar microseguros en una proporción de 1 a 8; aquellos con instrucción secundaria

expresaron una proporción a disposición de 1 a 3 y personas con instrucción universitaria se manifestaron a favor en 4 a 11, muy similar al patrón de personas con instrucción secundaria.

El comportamiento anterior debería evaluarse al considerar las razones por las cuales las personas que contratan seguros no estarían dispuestas a contratar microseguros, los cuales podrían ser vistos como un producto inferior por razones de coberturas, beneficios adicionales, etc. que deberían ser objeto de estudio para futuros trabajos en el área.

Tabla 7: Relación DC con empleados (Media)

DC	mean(Empleados)
No Dispuesto a Contratar	2,32301
Dispuesto a Contratar	2,66667

(Realización Propia)

En la tabla número 7, se establece la relación entre la variable dependiente como disposición a contratar pólizas de microseguros (DC) y la media del número de empleados de las microempresas. Se demuestra, levemente, que las microempresas están dispuestas a contratar pólizas mientras más empleados tengan. Este patrón se podría justificar ya que mientras más

empleados tenga la microempresa mayor serán los problemas que pueden ocurrir, ya sea lucro cesante, enfermedad o accidente de un empleado. Por ende, los dueños de estas microempresas procurarán mecanismos para abordar y mitigar los riesgos, donde una opción son los microseguros dentro de ramos relacionados con los riesgos laborales (responsabilidad civil patronal, responsabilidad civil empresarial, accidentes personales, vida) en cumplimiento con las indemnizaciones estipuladas en leyes tales como la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT) y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (LOPCYMAT), entre otros.

Tabla 8: Relación CE con empleados (Media)

CE	Mean(Empleados)
No Contratación Efectiva	2,25106
Contratación Efectiva	2,13333

(Realización Propia)

En la tabla 8 se establece la relación entre la variable dependiente como contratación efectiva de pólizas (CE) y la variable independiente, número de empleados, observando su promedio. Se observa que las microempresas que efectivamente contratan pólizas de seguros mantienen aproximado de 2,1 empleados en promedio y las empresas que no contratan efectivamente pólizas de seguros, mantienen 2,2 empleados en promedio. El patrón típico de estas

últimas microempresas comprende a una pareja de dueños y a un empleado por el cual procurarían la contratación de microseguros destinados a cubrir los riesgos antes mencionados.

Tabla 9: Relación DC con VentasBs (Media)

DC	Mean (VentasBS)
No Dispuesto a Contratar	88.138.461,54
Dispuesto a contratar	151.733.333,3

(Realización Propia)

Se relacionan las variables disposición a contratar DC (variable dependiente) con las ventasBS (variable independiente) en promedio, las ventas señaladas se refieren al cierre del año 2017 por parte de los encuestados del mercado.

En la tabla 9 se observa que los microempresarios que están dispuestos a contratar microseguros, presentan un promedio de ventas superior (Bs. 151.733.333,3), al de aquellos que manifestaron que no están dispuestos a la contratación de microseguros (Bs. 88.138.461,54), consistente con las consideraciones sobre el impacto que el nivel de operaciones tiene sobre su percepción de la necesidad de contratar coberturas de seguros, ante los mayores riesgos implícitos de una mayor escala operativa, lo cual refuta la percepción generaliza de que muchos microempresarios evitan contratar

microseguros por considerarlo un gasto innecesario y procuran compensar sus pérdidas a través de mayores ventas.

Tabla 10: Relación CE con Ventas (Media)

CE	mean(Ventas BS)
No Contratación Efectiva	79.677.419,35
Contratación Efectiva	170.277.777,8

(Realización Propia)

Al mismo tiempo se evidencia que los encuestados que efectivamente manifestaron contratar pólizas de seguros, reflejan un patrón con mayor promedio de ventas en comparación con aquellos que no reportan una contratación efectiva de póliza.

Tabla 11: Relación DC con InterSinInter

DC	InterSinInter		
	Intermediario	Directo	Total
No dispuesto a contratar	26	39	65
	32,50%	48,75%	81,25%
Dispuesto a contratar	7	8	15
	8,75%	10,00%	18,75%
Total	33	47	80
	41,25%	58,75%	100,00%

(Realización Propia)

Se evidencia en el siguiente caso que entre los encuestados que quienes no tienen disposición a contratar microseguros, el 48,75% preferiría una contratación directa con los aseguradores, mientras que el 32,5% prefieren con intermediario. En el caso de la disposición a contratar un microseguro el 10% de los encuestados lo haría bajo la contratación directa y el 8,75% mediante un intermediario. Este comportamiento se podría justificar por la procura de evitar gastos en este grupo de microempresarios, quienes considerarían que los intermediarios añadirían gastos a un gasto en microseguros que perciben innecesario sin distinguir los beneficios del uso de intermediarios (conocimiento de pólizas, mayor poder de negociación ante aseguradoras a favor del cliente, etc).

Tabla 12: Relación CE con InterSinInter

CE	InterSinInter		
	Intermediario	Directo	Total
No Contratación	24	38	62
Efectiva	30,00%	47,50%	77,50%
Contratación	9	9	18
Efectiva	11,25%	11,25%	22,50%
Total	33	47	80
	41,25%	58,75%	100,00%

(Realización Propia)

Consistente con el patrón antes descrito, en este caso al evaluar el grupo de microempresarios que manifiesta no contratar pólizas de seguros se aprecia que la mayoría de los mismos preferiría la contratación directa de microseguros con las aseguradoras con un total del 47,50% de los encuestados frente al 30% de encuestados quienes preferiría la contratación a través de intermediarios. Al observar el comportamiento de los microempresarios que realizan contratación efectiva de seguros, se evidencia una situación de paridad entre quienes estarían dispuestos a contratar microseguros directamente y aquellos que lo haría a través de intermediarios, lo que reflejaría que quienes efectivamente contratan seguros percibirían los beneficios del uso de intermediarios de seguros para la contratación y gestión de pólizas de microseguros.

Tabla 13: Relación DC con DeducRetor

DC	DeducRetor		
	Deducible	Retorno	Total
Disposición a no contratar	32	33	65
	40,00%	41,25%	81,25%
Disposición a contratar	4	11	15
	5,00%	13,75%	18,75%
Total	36	44	80
	45,00%	55,00%	100,00%

(Realización Propia)

Se observa que cuando se estructura una póliza de microseguros con retorno de prima, el 13,75% de los empresarios estaría dispuesto a contratarla y el 41,25% no estaría dispuesto a contratarla, mientras que en el caso de la estructura de una póliza de microseguros con deducible, sólo el 5% de los microempresarios estarían dispuestos a contratarla y el 40% no están en disposición a contratar, con lo cual la opción con deducible sería la que presenta una menor preferencia.

Tabla 14: Relación CE con DeducRetor

CE	DeducRetor		
	Deducible	Retorno	Total
No Contratación	27	35	62
Efectiva	33,75%	43,75%	77,50%
Contratación	9	9	18
Efectiva	11,25%	11,25%	22,50%
Total	36	44	80
	45,00%	55,00%	100,00%

(Realización Propia)

Por otra parte, al analizar el comportamiento de quienes efectivamente contratan seguros, se aprecia que la popularidad en el uso de pólizas con

deducibles se incrementa, con un porcentaje del 11,25% el cual es igual al porcentaje de quienes prefieren retorno de primas, de lo que se infiere que una mayor experiencia en el uso de seguros permite evaluar más favorablemente el uso de deducibles en pólizas de microseguros.

Tabla 15: Relación DC con Experiencia (media)

DC	mean(Experiencia en años)
Disposición a no Contratar	12,1385
Disposición a Contratar	11,3

(Realización Propia)

En la siguiente tabla, se evalúa el comportamiento de la variable dependiente, Disposición a Contratar microseguros con la variable explicativa Experiencia, que no es más que los años que llevan los microempresarios del mercado en la actividad comercial en la que se especializan. Se refleja que los microempresarios que no están dispuestos a contratar microseguros tienen en promedio 12 años de experiencia y los que están dispuestos a contratar tienen 11,3 años de experiencia en promedio. No existe una importante diferencia en cuando a la experiencia de ambos grupos al considerar la disposición a contratar microseguros, ya que cada comerciante tendría su forma de mitigar sus riesgos acorde con su experiencia.

Tabla 16: Relación CE con Experiencia (media)

CE	mean(Experiencia)
No Contratación Efectiva	11,2565
Contratación Efectiva	14,4778

(Realización Propia)

En dicha tabla se relaciona la variable dependiente, contratación efectiva (CE) con la experiencia de los microempresarios como variable independiente. Aquellos microempresarios que efectivamente contratan pólizas de seguro, reportan un promedio de 14 años de experiencia, mientras que los que no cuentan con una contratación efectiva de póliza su promedio de experiencia es de 11 años, con lo cual la experiencia contribuiría a mejorar la percepción del uso de seguros para la gestión de riesgos.

Esta disparidad del impacto de la experiencia entre la disposición a la contratación de microseguros y la contratación efectiva de pólizas de seguros, podría atribuirse a una percepción del microseguro como producto inferior en cuanto a sus coberturas en comparación con los seguros tradicionales y dicha percepción aumentaría con la experiencia del comerciante.

Tabla 17: Relación DC con Riesgos Asegurables

DC	RiesgoAsegurable		
	No percibe	Si percibe	Total

	riesgo asegurable	Riesgo asegurable	
Disposición a no contratar	17	48	65
	21,25%	60,00%	81,25%
Disposición a contratar	5	10	15
	6,25%	12,50%	18,75%
Total	22	58	80
	27,50%	72,50%	100,00%

(Realización Propia)

Se observa que la mayoría de los microempresarios encuestados en el Mercado de Chacao (72,50%) percibe riesgos de naturaleza asegurable entre los que más afectarían la continuidad de sus negocios, pero la disposición de dicho grupo a contratar microseguros para mitigar sus riesgos sería de 10 a favor versus 48 sin disposición, lo cual es un ratio considerablemente bajo a favor de la disposición a contratarlas. Por el lado de la disposición a contratar el 12,5% de los encuestados perciben principalmente riesgos asegurables y estarían dispuestos a contratar microseguros lo cual duplica la disposición de contratarlos de quienes sólo perciben riesgos no asegurables con un 6,25% del total de encuestados.

Tabla 18: Relación CE con Riesgo Asegurable

CE	RiesgoAsegurable		
	No percibe riesgo asegurable	Si percibe Riesgo asegurable	Total
No Contratación	17	45	62
Efectiva	21,25%	56,25%	77,50%
Contratación Efectiva	5	13	18
	6,25%	16,25%	22,50%
Total	22	58	80
	27,50%	72,50%	100,00%

(Realización Propia)

Al evaluar a quienes efectivamente contratan seguros, se aprecia un patrón similar al reflejado en la disposición a contratar microseguros. Entre quienes efectivamente contratan seguros (22,50% del total de encuestados) se aprecia marcadamente que un 16,25% del total de encuestados perciben principalmente riesgos asegurables como los más importantes, mientras que aquellos que perciben riesgos asegurables como los principales riesgos percibidos manifiestan una contratación efectiva de pólizas de seguros de 13 versus 45 que no realizan contrataciones efectivas de pólizas, lo cual es superior a la disposición a contratar pólizas de microseguros entre quienes no perciben riesgos asegurables con una contratación efectiva a favor de 5 a 17.

Nuevamente este patrón sugiere una percepción del microseguros como bien inferior.

Tabla 19 Relación DC con Pp/NPp

DC	PpNPp		
	No Producto Perecedero	Producto Perecedero	Total
No dispuesto a contratar	23	42	65
	28,75%	52,50%	81,25%
Dispuesto a contratar	6	9	15
	7,50%	11,25%	18,75%
Total	29	51	80
	36,25%	63,75%	100,00%

(Realización Propia)

Se observa que el 28,75% vende productos no perecederos, no está dispuesto a contratar un microseguro, mientras que el 7,5% si está dispuesto a la contratación para una proporción de 6 a favor versus 23 en contra, en tanto que aquellos que venden productos perecederos se manifiestan favorables a contratar pólizas de microseguros en proporción de 9 a favor versus 42 en contra, lo cual es inferior al grupo de microempresarios que venden productos no perecederos, lo cual conllevaría a rechazar la hipótesis de la incidencia favorable de la venta de productos perecederos en la contratación de pólizas de seguros. Este patrón se podría justificar desde el punto de vista que los

microempresarios que venden productos perecederos procurarían una rápida rotación de los mismos manteniendo bajos inventarios de este tipo de productos y por consiguiente tendrían una menor exposición patrimonial a riesgos como incendio, robo, etc que quienes venden productos no perecederos y que podrían mantener mayores inventarios de los mismos dada la mayor permanencia de este tipo de bienes.

Sin embargo este patrón requiere investigación adicional entre el grupo de encuestados.

Tabla 20: Relación CE con Pp/NPp

CE	PpNPp		
	No Producto Perecedero	Producto Perecedero	Total
No Contratación Efectiva	21	41	62
	26,25%	51,25%	77,50%
Contratación Efectiva	8	10	18
	10,00%	12,50%	22,50%
Total	29	51	80
	36,25%	63,75%	100,00%

(Realización Propia)

Un patrón similar se observa entre quienes efectivamente contratan pólizas de seguros al evidenciarse entre los comerciantes que venden productos perecederos una proporción de 10 contratantes a 41 no contratantes de pólizas de seguros el cual es menor a similar proporción observada entre quienes venden productos no perecederos, la cual es de 8 a favor y 21 en contra.

Tabla 21: Porcentaje de los factores que afectan la no contratación de Microseguros

	Total	%
Falta de Conocimiento	34	42,5
Precio	15	18,75
Fallos de Cobertura	17	21,25
Si tienen pero no cambian	14	17,5
Total	80	100%

(Realización Propia)

En este gráfico se observa el peso de las respuestas ofrecidas por los microempresarios del mercado de Chacao, donde expresan las razones por la cual no contratan microseguros, teniendo más peso la observación falta de conocimiento en un 42,5%

4.1.1 Factores que inciden en la disposición a no contratar microseguros

Tabla 22: Relación DC con Falta de conocimiento.

	FC		
DC	No Falta	Si Falta	Total
No dispuesto a contratar	35	30	65
	43,75%	37,50%	81,25%
Dispuesto a contratar	11	4	15
	13,75%	5,00%	18,75%
Total	46	34	80
	57,50%	42,50%	100,00%

(Realización

Propia)

En el cuadro anterior se observa un impacto favorable del conocimiento de microseguros en la disposición a contratarlos. Entre quienes tienen conocimiento de los mismos (No Falta) la proporción a favor de la disposición de contratación es de 11 versus 35 que no estarían dispuestos a contratarlos, muy superior a similar ratio entre quienes no tienen conocimiento de microseguros (Si Falta) el cual es de 4 a favor de la contratación versus 30 que no estarían dispuestos.

Tabla 23: Relación DC con Precio.

	Precio		
DC	No Precio	Si Precio	Total
No dispuesto a	51	14	65

contratar	63,75%	17,50%	81,25%
Dispuesto a	14	1	15
contratar	17,50%	1,25%	18,75%
Total	65	15	80
	81,25%	18,75%	100,00%

(Realización Propia)

El factor precio no se evidencia como un elemento de mayor significación en la disposición a no contratar pólizas de seguros considerando que el grupo de los que no consideran al precio como factor clave en la contratación o no de microseguros representan el 81,25% de los encuestados y que tan sólo un 1,25% de los mismos manifestarían disposición a contratar microseguros en función de precio (primas) de los mismos.

Tabla 24: Relación DC con Falla de cobertura.

DC	Fallos Cobertura		
	No fallos	Si fallos	Total
No dispuesto a	52	13	65
contratar	65,00%	16,25%	81,25%
Dispuesto a contratar	11	4	15
	13,75%	5,00%	18,75%
Total	63	17	80

	78,75%	21,25%	100,00%
--	--------	--------	---------

(Realización Propia)

En este caso, se evidencia que los fallos en el nivel de cobertura de las pólizas de microseguros tendrían un mayor peso que el precio al manifestar disposición a contratarlas, con un 5% que manifiesta preocupación por los niveles de cobertura pero que estarían dispuestos a contratarlas si dichos niveles son adecuados a sus requerimientos. En total, los fallos de cobertura superan levemente al factor precio como decisivo en la disposición a contratar pólizas de microseguros, con 21,25% de los encuestados que manifiestan dicha preocupación (entre dispuestos y no dispuestos a contratar microseguros) frente al 78,75% que no manifestaron preocupación por fallos de cobertura.

4.1.2 Factores que inciden en la no contratación efectiva de microseguros

Tabla 25: Relación CE con Falta de conocimiento

CE	FC		
	No Falta	Si Falta	Total
No Contratación	28	34	62
Efectiva	35,00%	42,50%	77,50%
Contratación Efectiva	18	0	18
	22,50%	0,00%	22,50%
Total	46	34	80
	57,50%	42,50%	100,00%

(Realización Propia)

Como se podría esperar entre quienes contratan efectivamente pólizas de seguros, la falta de conocimiento sobre seguros-microseguros no es un factor de incidencia en la contratación de pólizas de seguros, al evidenciarse 0% en el grupo de personas que realizan contrataciones de pólizas de seguros y presentan falta de conocimiento de este tipo de productos. Por otra parte la falta de conocimiento de este tipo de productos tendría una importante incidencia, en los niveles de contratación efectiva al observarse que quienes presentan falta de conocimiento sobre estos productos y manifiestan no contratar pólizas de seguros representan el 42,50 % de los encuestados, sin embargo su diferencia no es muy marcada en comparación con quienes si tienen conocimiento de seguros-microseguros pero no contratan pólizas de seguros, con un 35% de los encuestados, entre los cuales se deberían indagar las razones para tal decisión (experiencias desfavorables con seguros, consideración de gasto innecesario, uso de otros mecanismos para mitigar sus riesgos percibidos, etc).

Tabla 26: Relación CE con Precio

CE	Precio		
	No Precio	Si Precio	Total
No Contratación Efectiva	47 58,75%	15 18,75%	62 77,50%
Contratación Efectiva	18 22,50%	0 0,00%	18 22,50%

Total	65	15	80
	81,25%	18,75%	100,00%

(Realización Propia)

Efectivamente se puede observar que, por el lado de la no contratación efectiva de pólizas de seguro, el precio no es un factor de incidencia en su contratación reflejando un 58,75% de los encuestados. Por el lado de la contratación efectiva en su totalidad, se puede ver que el precio no es un factor clave arrojando el 22,5%, siendo 0% el precio un factor a incidir.

TABLA 27: Relación CE con Fallos de Cobertura

CE	Fallos Cobertura		
	No Fallos	Si fallos	Total
No Contratación Efectiva	45	17	62
	56,25%	21,25%	77,50%
Contratación Efectiva	18	0	18
	22,50%	0,00%	22,50%
Total	63	17	80
	78,75%	21,25%	100,00%

(Realización Propia)

En este caso se evidencia que en la no contratación efectiva de pólizas, la falla de cobertura incide más que el precio reflejando el 21,25% de los encuestados, dejando claro que es un factor importante a la hora de una contratación efectiva, ya que los que sí disponen de una póliza de seguros y no presentan fallas de cobertura representan un 22,50% de los encuestados y

ningún encuestado realiza contratación efectiva de pólizas si percibe fallos de cobertura.

4.2 Modelo Estadístico

En este apartado se demuestran los datos obtenidos en el programa STATA para el análisis multivariante de las variables consideradas en el estudio.

Se realizó el modelo Logit para ambas variables dependientes, tanto para Disposición a Contratar (DC) como para Contratación Efectiva (CE) y se comparó cuáles son los elementos diferenciadores entre ambos

Generalmente los modelos de regresión Logit, modelos de variables de respuesta dicotómica, tienen problemas de heterocedasticidad y no normalidad en las perturbaciones. Nuestro modelo presenta ambos.

La heterocedasticidad es cuando las perturbaciones no permanecen constantes entre los individuos entrevistados y la no normalidad quiere decir que las perturbaciones del modelo no se distribuyen como una normal.

Ambos problemas son violaciones al modelo pero el más importante es la Heterocedasticidad, ya que con este problema los coeficientes tienden a no ser eficientes y el modelo también sería ineficiente.

Para solucionar los problemas de heterocedasticidad en un modelo se utiliza el método de estimación llamado robustos, Mínimos Cuadrados Robustos (MCR), este método controla los efectos negativos de la heterocedasticidad en el modelo de regresión.

Y con el problema de la no normalidad, Gujarati, D (2004) “El no cumplimiento del supuesto de normalidad quizá no sea tan crítico como parece porque sabemos que las estimaciones puntuales de MCO aún permanecen insesgada (recuerde que si el objetivo es la estimación puntual, el supuesto de normalidad resulta innecesario). Además, puede demostrarse que, conforme el tamaño de la muestra aumenta indefinidamente, los estimadores de MCO tienden a tener una distribución normal, según la teoría estadística. Por consiguiente, en muestras grandes, la inferencia estadística del MLP seguirá el procedimiento de MCO usual según el supuesto de normalidad”

Luego del análisis de todas las variables, tanto las 2 dependientes, como las 8 independientes, solo unas cuantas resultaron ser significativas y realmente explicativas sobre las variables dependientes.

Se procedió a correr el modelo de regresión logística para cada una de las variables dependientes.

4.2.1 Modelo Logit para la variable dependiente DC

Al realizar esta corrida, observamos que varias variables no eran significativas, es decir, arrojaban una significancia superior a $(0,1)=10\%$ por lo que se procedió a simplificar eliminando las variables que no son relevantes individualmente hasta obtener la siguiente estimación:

Comando: Logit DC i.Educ VentasBSi.DeducRetori1.Precio#i1.FallosCobertura,
asis vce(robust)

Logistic regression		Number of obs = 80		Wald chi2(5) = 407.14		Prob > chi2 = 0.0000	
Log pseudolikelihood = -28.86786		Pseudo R2 = 0.2522					
DC	Robust		z	P> z	[95% Conf. Interval]		
	Coef.	Std. Err.					
Educ							
Secundaria	16.8239	1.416871	11.87	0.000	14.04688	19.60091	
Superior	17.99896	1.399609	12.86	0.000	15.25577	20.74214	
VentasBS	.0058884	.0034739	1.70	0.090	-.0009203	.0126971	
DeducRetor							
Retorno	1.19668	.7183404	1.67	0.096	-.2112414	2.604601	
Precio#FallosCobertura							
Si precio#Si fallos de cobertura	-17.47044	1.125671	-15.52	0.000	-19.67671	-15.26416	
_cons	-19.91446	1.678497	-11.86	0.000	-23.20426	-16.62467	

El valor Pseudo R2 es una medida de aproximación a la bondad de ajuste el cual indica que aproximadamente el 25,22 % de las variaciones de la variable dependiente pueden ser explicadas por las variaciones de las variables independientes.

Lo que observamos con estos coeficientes es el sentido de la relación, es decir, el signo y en este caso existen 4 variables significativas:

La primera variable independiente significativa es la Educación o el nivel de instrucción del dueño, esta tiene una relación positiva lo que explica que a mayor educación mayor es la disposición a contratar.

La segunda variable independiente es VentasBS, su relación es positiva lo que indica que a mayor nivel de venta mayor es la disposición a contratar microseguros

La tercera variable independiente es la de Deducible/ Retorno, la cual posee una relación positiva que indica que si las pólizas son estructuradas con retorno existirá una mayor disposición a contratar

Y por último se tiene la cuarta variable, que es una interacción entre 2 variables independientes que afectan a la no contratación de microseguros, como lo son Precio y Fallas de cobertura, su relación es negativa, lo que indica que cuando se presentan fallas de precio y de cobertura al mismo tiempo la disposición a contratar disminuye.

Los coeficientes y el sentido de su dirección son coherentes con lo que se esperaba teóricamente.

El modelo Logic le asigna una probabilidad a cada persona de la disposición a contratar y se observa en la siguiente tabla:

Logistic model for DC			
Classified	True		Total
	D	~D	
+	3	0	3
-	12	65	77
Total	15	65	80

Classified + if predicted Pr(D) \geq .5
True D defined as DC != 0

Sensitivity	Pr(+ D)	20.00%
Specificity	Pr(- ~D)	100.00%
Positive predictive value	Pr(D +)	100.00%
Negative predictive value	Pr(~D -)	84.42%
False + rate for true ~D	Pr(+ ~D)	0.00%
False - rate for true D	Pr(- D)	80.00%
False + rate for classified +	Pr(~D +)	0.00%
False - rate for classified -	Pr(D -)	15.50%
Correctly classified		85.00%

Lo importante es puntualizar que el 85% de las observaciones están correctamente clasificadas, es decir, que la correspondencia entre lo observado en las encuestas y lo que estimo el modelo esta acertado en un 85%

Una vez que realizamos el análisis del Logit debemos calcular los efectos marginales y los observamos en la siguiente salida:

Average marginal effects		Number of obs		=		80	
Model VCE : Robust							
Expression : Pr(DC), predict()							
dy/dx w.r.t. : 2.Educ 3.Educ VentasBS 1.DeducReter PrecioFallesCeb							
	Delta-method						
	dy/dx	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]		
Educ							
Secundaria	.1577227	.0594163	2.65	0.008	.0412688	.2741765	
Superior	.3401444	.0819986	4.15	0.000	.17943	.5008588	
VentasBS	.0007246	.0003919	1.85	0.064	-.0000435	.0014928	
DeducReter							
Reterne	.1369389	.0751106	1.82	0.068	-.0102753	.284153	
PrecioFallesCeb	-1.088124	.1767995	-6.15	0.000	-1.434644	-.7416028	

Cuando estamos en Logit los efectos marginales significan, como varía la probabilidad de DC con respecto a la variable independiente.

Los efectos marginales no son constantes y cambian dependiendo del valor de la variable dependiente.

El programa STATA arroja un efecto marginal consolidado y ese sería el número que se visualiza en la columna llamada dy/dx , donde la Y es la probabilidad y la X es el valor de la variable que corresponda.

Considerando los valores arrojados por el modelo se procede a realizar el análisis de cada una de las variables significativas para la variable DC:

- Los dueños de las microempresas cuya educación es secundaria, tendrán un 15,77% mayor de probabilidad de disposición a contratar microseguros en comparación con los dueños de microempresas que no tienen educación
- Los dueños de las microempresas cuya educación es superior, tendrán una probabilidad de disposición a contratar 34,01% mayor con respecto los dueños de las microempresas que no tienen educación
- Por cada 1 % que aumenten las ventas, la probabilidad de disposición a contratar será 0,07 %.

- Los dueños que prefieren pólizas de microseguros con retorno tendrán una probabilidad de disposición a contratar 13,69% mayor a los dueños de microempresas que prefieren pólizas de microseguros con deducibles
- Aquellos dueños que expresaron que no hacen una nueva contratación o no tienen disposición a contratar y expresaron que las razones fueron precio y fallo de cobertura, hace que su probabilidad de disposición a contratar disminuya en 108 %, con respecto a las demás variables.

4.2.2 Modelo Logit para la variable dependiente CE

Al realizar esta corrida, observamos que varias variables no eran significativas, es decir, arrojaban una significancia superior a $(0,1)=10\%$ por lo que se procedió a simplificar eliminando las variables que no son relevantes individualmente hasta obtener la siguiente estimación:

Comando: Logit CE VentasBS SoloRiesgoInasegurable SoloRiesgoAsegurable AmbosTiposDeRiesgo PrecioFallosCob DisposicionAContratarDirecto, asis vce (robust)

Logistic regression		Number of obs	=	80		
		Wald chi2(6)	=	922.74		
		Prob > chi2	=	0.0000		
Log pseudolikelihood = -34.192608		Pseudo R2	=	0.1984		
CE	Coef.	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]	
VentasBS	.0104344	.0038606	2.70	0.007	.0028678	.018001
SoloRiesgoInasegurable	14.54592	.0010963	18.16	0.000	12.9758	16.11604
SoloRiesgoAsegurable	14.17505	.7741804	18.31	0.000	12.65849	15.69322
AmbosTiposDeRiesgo	14.0152	.0279060	16.93	0.000	12.39253	15.63787
PrecioFallosCob	-14.69525	.7733552	-19.00	0.000	-16.211	-13.1795
DisposicionAContratarDirecto	1.301228	.7535416	1.73	0.084	-.1756867	2.778142
_cons	-16.69458	.5607919	-29.77	0.000	-17.79372	-15.59545

El valor Pseudo R2 indica que aproximadamente el 19,14 % de las variaciones de la variable dependiente pueden ser explicadas por las variaciones de las variables independientes.

Lo que observamos con estos coeficientes es el sentido de la relación, es decir, el signo y en este caso existen 6 variables significativas:

La primera variable independiente es VentasBS, su relación es positiva lo que indica que a mayor nivel de venta mayor es la contratación efectiva.

La segunda variable es Solo riesgo Inasegurables, su relación es positiva y esto indica que cuando al comerciante solo le afectan los riesgos que son inasegurables la contratación efectiva aumenta.

La tercera variable es solo riesgo asegurable, su relación es positiva y esto indica que cuando al comerciante solo le afectan riesgos que son asegurables la contratación efectiva aumenta.

La cuarta variable es Ambos tipos de riesgo, su relación es positiva y esto habla que si un comerciante percibe ambos tipos de riesgo la contratación efectiva aumenta

La quinta variable se refiere a los precios y fallos de cobertura, su relación es negativa e indica que si el comerciante percibe ambos factores, para la no contratación de microseguros, la contratación efectiva disminuye

La sexta y última variable refleja una relación directa y señala que si un comerciante del mercado de Chacao tiene disposición a contratar seguros y prefiere la forma directa la contratación efectiva aumenta.

Los coeficientes y el sentido de su dirección son coherentes con lo que se esperaba teóricamente.

El modelo Logic le asigna una probabilidad a cada persona con respecto a la contratación efectiva y se observa en la siguiente tabla:

Logistic model for CE			
Classified	True		Total
	D	~D	
+	6	3	9
-	12	59	71
Total	18	62	80
Classified + if predicted $\Pr(D) \geq .5$			
True D defined as CE != 0			
Sensitivity	$\Pr(+ D)$		33.33%
Specificity	$\Pr(- \sim D)$		95.16%
Positive predictive value	$\Pr(D +)$		66.67%
Negative predictive value	$\Pr(\sim D -)$		83.10%
False + rate for true ~D	$\Pr(+ \sim D)$		4.84%
False - rate for true D	$\Pr(- D)$		66.67%
False + rate for classified +	$\Pr(\sim D +)$		33.33%
False - rate for classified -	$\Pr(D -)$		16.90%
Correctly classified			81.25%

Lo importante es puntualizar que el 81.25% de las observaciones están correctamente clasificadas, es decir, que la correspondencia entre lo observado en las encuestas y lo que estimo el modelo esta acertado en un 81.25%

Una vez que realizamos el análisis del Logit debemos calcular los efectos marginales y los observamos en la siguiente salida:

```

Average marginal effects          Number of obs   =          80
Model VCE      : Robust

Expression   : Pr(CE), predict()
dy/dx w.r.t. : VentasBS SoloRiesgoInasegurable SoloRiesgoAsegurable AmbosTiposDeRiesgo PrecioFallosCob DisposicionAContratarDirecto

```

	Delta-method					
	dy/dx	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]	
VentasBS	.0014277	.0004425	3.23	0.001	.0005605	.002295
SoloRiesgoInasegurable	1.990308	.4067601	4.89	0.000	1.193073	2.787543
SoloRiesgoAsegurable	1.939672	.415461	4.67	0.000	1.125384	2.753961
AmbosTiposDeRiesgo	1.91769	.3973649	4.83	0.000	1.138869	2.696511
PrecioFallosCob	-2.010741	.4090938	-4.92	0.000	-2.81255	-1.208932
DisposicionAContratarDirecto	.1780461	.0959199	1.86	0.063	-.0099535	.3660457

El programa STATA arroja un efecto marginal consolidado y ese sería el número que se visualiza en la columna llamada dy/dx, donde la Y es la probabilidad y la X es el valor de la variable que corresponda.

Considerando los valores arrojados por el modelo se procede a realizar el análisis de cada una de las variables significativas para la variable CE:

- Por cada 1 % que aumenten las ventas, la probabilidad de la contratación efectiva aumenta en 0,1%
- Para los dueños que expresaron solo riesgos que no pueden ser asegurados, la probabilidad aumenta en 199% con respecto a los comerciantes que no perciben riesgos.

- Para los dueños que expresaron solo riesgos que pueden ser asegurados, la probabilidad es 193% mayor con respecto a los comerciantes que no perciben riesgos.
- Para los dueños que expresaron ambos tipos de riesgos, la probabilidad aumenta en 192% con respecto a los comerciantes que no perciben riesgos.
- Los comerciantes del mercado de Chacao que expresaron que los precios y la falla de cobertura al mismo tiempo no les permiten contratar o cambiar su contrato actual, tienen una probabilidad menor de 201% con respecto a todos los demás comerciantes del mercado de Chacao.
- Los comerciantes del mercado de Chacao que tengan la disposición a contratar y lo hagan de una forma directa (Sin intermediarios), tienen una probabilidad de 17,8% mayor con respecto a todos los demás microempresarios del mercado de Chacao.

Tabla 28: Resumen de Hipótesis

Hipótesis 1	Acepta
Hipótesis 2	Hipótesis 2.a Rechaza Hipótesis 2.b Acepta
Hipótesis 3	Rechaza
Hipótesis 4	Acepta
Hipótesis 5	Rechaza
Hipótesis 6	Acepta
Hipótesis 7	Rechazada

(Realización Propia)

CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Esta investigación tuvo como objetivo analizar los determinantes de la demanda de microseguros entre los microempresarios del Mercado de Chacao para establecer un marco referencial en cuanto a las características de la demanda por microseguros que pueda ser considerado en otros contextos, tanto a nivel nacional como internacional y así mejorar la cultura y la penetración de la contratación de microseguros.

Se destaca que actualmente el país no se cuenta con un conocimiento claro de los microseguros porque es un nicho de mercado que las compañías aseguradoras no han manifestado mayor interés en explotar o no han encontrado los incentivos necesarios; existen muchos microempresarios en el país, tanto formales como informales quienes constantemente se ven expuestos a diferentes riesgos, donde los microseguros podrían actuar para ayudarlos, apalancándoles con sus recursos.

Para obtener la información requerida y así poder demostrar nuestras hipótesis se realizó una encuesta con diferentes preguntas, tanto abiertas como cerradas para que ellos nos ofrecieran su opinión. El instrumento final tuvo 15 preguntas de donde se obtuvieron los datos de 2 variables dependientes (disposición a contratar microseguros y contratación efectiva de seguros) y 9 variables independientes relacionadas con características de la demanda de

microseguros según la literatura consultada, estas variables explicativas son: grado de instrucción del dueño, número de empleados, nivel de ventas, si prefieren usar intermediario o contratar directamente una póliza con el asegurador, si prefieren pólizas con deducible en la cobertura o retorno de primas, años de experiencia como empresario, si percibe riesgos asegurables, si percibe riesgos inasegurables y la venta o no de productos perecederos.

En cumplimiento con el primer objetivo de este trabajo, se considera que para que los microempresarios puedan optar por pólizas de microseguros debe existir una oferta adecuada con información ampliamente disponible para los mismos. Durante la investigación se pudo observar que en Venezuela no existe una oferta amplia de microseguros tal como si se evidencia con los seguros tradicionales. La única empresa de la que se pudo obtener información y que ofrece microseguros es la llamada Multinacional de Seguros la cual no se evidencia que haya hecho el mayor esfuerzo por comercializar su oferta o actualizar la información sobre los productos que ofrece en cuanto a pólizas de microseguros.

Para un microempresario, según lo evidenciado en esta tesis, su preferencia es negociar directamente con el asegurador, a la hora de contratar una póliza, por lo que estos necesitarían recurrir a diferentes fuentes tales como los portales web de las aseguradoras, las cuales no ofrecen mayor información en Venezuela, inclusive en el portal de Multinacional de Seguros, de modo tal que

hay una situación de alta asimetría en la información disponible, entre la oferta autorizada de estos productos a las compañías de seguro nacionales y la información a la cual pueden tener acceso los microempresarios, como los encuestados, para poder tomar decisiones de contratación directa de estos productos.

Esta asimetría en la información contribuiría a mantener bajos niveles en cuanto a la probabilidad de la disposición a contratar pólizas de microseguros por parte de los microempresarios.

En cuanto al segundo objetivo propuesto, se evidenció que los principales riesgos que perciben los microempresarios consultados son riesgos asegurables pero por la falta de información sobre los productos disponibles y considerando que prefieren la contratación directa como se verificó en la hipótesis 3, se configura un escenario que conlleva a mantener baja disposición a contratar microseguros. Entre los principales riesgos asegurables percibidos por los microempresarios consultados se destacan: robo, incendio, pérdidas de mercancía, entre otros; además los microempresarios también reflejaron riesgos que no son asegurables como es el caso de la inflación y escasez, que son riesgos más de naturaleza sistemática y no son cubiertos por pólizas de seguros, que asumen riesgos cuya incidencia se basa en la ley de los grandes números y la independencia entre las unidades de riesgo.

Como resultado de nuestro tercer objetivo para verificar cómo realmente estos microempresarios asumen sus riesgos percibidos, se pudo constatar, entre otras, a las siguientes alternativas: instalación de cámaras para evitar robos, confiar en el servicio de seguridad del mercado, el vender más para compensar pérdidas ocurridas asumiendo la pérdida y esperando a compensarlas vendiendo más. Con este último factor se revelaría un sesgo optimista entre estos microempresarios, quienes consideran que al tener más ventas en el futuro, cubrirán las pérdidas sufridas y no sienten la amenaza inminente de esos riesgos con suficiente intensidad como para disponerse a contratar una póliza de seguros o microseguros.

A través del planteamiento de nuestro cuarto objetivo para describir el perfil de estos microempresarios como demandantes de microseguros, en la investigación se pudieron observar varios factores que inciden significativamente en la contratación o no de microseguros. Como se indicó anteriormente con la hipótesis 1, el grado de instrucción incide significativa y positivamente a la hora de la disposición a contratar microseguros y tiene un efecto positivo cuando se evalúa la contratación efectiva de seguros, sin embargo el patrón que se observa entre los que se disponen a contratar microseguros y los que contratan no se relaciona, y esto se evidencia a partir de la significancia de las variables explicativas que se incluyeron en el modelo Logit para el análisis multivariante.

Observamos que varios de los encuestados que manifestaron contratar seguros no tenían la disposición a contratar microseguros, probablemente están percibiendo a los microseguros como un producto inferior. Al mismo tiempo cuando observamos los determinantes por los cuales no se contrata microseguros, la respuesta que más peso registró fue la falta de conocimiento con un 42,5 %, seguida por fallos en la cobertura con 21,25% y por último el precio con un 18,75%.

Según los resultados obtenidos, la educación es un factor influyente a la hora de disponerse a contratar microseguros, a mayor grado de instrucción del dueño de la microempresa, se espera que mayor será su conocimiento con respecto a los riesgos que corre su negocio y que los microseguros pueden ayudar a mitigar; esto se relaciona también al tema de la experiencia, a mayor experiencia se constató que hay mayores niveles de contratación de pólizas de seguros, sin embargo su peso es poco significativo, como se constató en el contraste de la hipótesis 5 y que su curva de aprendizaje en cuanto al conocimiento de la importancia de contar con microseguros se podría acelerar con el nivel de instrucción.

Al evaluar cómo incide el aumento en la complejidad de sus operaciones sobre su disposición a contratar microseguros, en la hipótesis 2a se demostró que el número de empleados no es una variable significativa y no influye de ninguna manera en los microempresarios a la hora de contratar seguros, por lo

que sería necesario indagar en investigaciones futuras por qué no es de relevancia y darle una respuesta más precisa. Un factor que podría influir en este patrón podría estar relacionado con el bajo nivel de empleados que mantienen las microempresas consultadas.

Sin embargo, al verificar el impacto de las ventas como indicador de la complejidad operativa de los microempresarios en la hipótesis 2b, si se pudo evidenciar que el nivel de las mismas si influye en la decisión de contratar microseguros y de contratar pólizas de seguros, lo cual se podría atribuir a una mayor percepción de riesgos con el aumento de la escala de operaciones del microempresario.

La tercera hipótesis, no recibió la aprobación esperada, ya que los microempresarios prefieren contratar directamente pólizas de microseguros que usar un intermediario, esto puede ser por un tema de costos extras que los microempresarios no están dispuestos a asumir, partiendo que un alto porcentaje de estos microempresarios ya consideran a la contratación de seguros como un gasto innecesario.

Para responder a la hipótesis 4, con respecto a si prefieren retorno de primas o deducible de cobertura para abaratar los costos de sus pólizas y hacerlas más asequibles, los microempresarios revelan nuevamente un patrón optimista, no propiamente de aversión al riesgo, expresando que prefieren pólizas con

retorno de primas sin percibir adecuadamente la mayor incertidumbre a la cual estarían expuestos durante la vigencia de sus pólizas para lograr un retorno satisfactorio de primas e ignorando el actual elemento hiperinflacionario en el país.

Por último, con nuestra séptima hipótesis, se buscó verificar si la naturaleza del producto vendido incidía en sus patrones de percepción de riesgo considerando que los negocios que comercializaban productos perecederos tendrían una mayor disposición a contratar microseguros debido a su mayor vulnerabilidad a pérdidas, siendo finalmente rechazado este planteamiento, al evidenciarse una mayor disposición a contratar microseguros y a contratar efectivamente pólizas de seguros entre microempresarios que comercializaban productos no perecederos. Se sugiere investigar en referencia a sus políticas de gestión de sus inventarios, las diferencias a la hora de gestionar productos perecederos y no perecederos. Esta mayor disposición a contratar cuando se venden productos no-perecederos, se podría atribuir a que la naturaleza de los mismos les permite mantener un mayor nivel de inventario y por consiguiente, presentar una mayor exposición de sus activos a riesgos tales como robos, terremotos, incendios, lucro cesante y daño de equipos. En cambio, los que venden productos perecederos mantendrían niveles de inventarios más bajos por su naturaleza y por consiguiente una menor exposición de su activo a riesgos como los citados anteriormente, lo cual se podría atribuir a una baja

incidencia de eventos relacionados a fallas en suministro eléctrico, demandas por ingesta de productos en mal estado debido a que estos microempresarios mantienen altos estándares de calidad en sus productos, etc.

En la demostración de cada una de las hipótesis planteadas, se realizaron dos modelos multivariantes econométricos para contrastar la variable dependiente referente a la Probabilidad de la Disposición a Contratar Microseguros con la Probabilidad de la Contratación Efectiva de Seguros para determinar los elementos diferenciadores en el perfil del microempresario que realmente tienen incidencia en la contratación efectiva de productos para diferenciarlos de aquellos que inciden en la disposición a contratar microseguros pero que no necesariamente conllevarían a una contratación efectiva de este tipo de productos.

Lo que se puede observar en las variables significativas de los dos modelos, es que cuando se tiene disposición a contratar, las variables con peso significativo son diferentes a las que inciden en la decisión de la contratación efectiva. Los microempresarios poseen una óptica a la hora de disponerse a contratar una póliza y tienen otra muy diferente a la hora de verdaderamente contratar la póliza de seguros. Se puede observar que un elemento diferenciador importante es la educación, la cual es significativa a la hora de disponerse a contratar pero cuando es el momento de realizar la contratación efectiva, no es significativa. Entonces los empresarios conocen la importancia

de los seguros y cómo pueden ayudarle a mitigar sus riesgos, pero a la hora de verdaderamente contratar la póliza, lo importante es qué riesgos va a cubrirle y el canal de contratación (directa o con intermediarios). Este patrón se resume en el siguiente cuadro que destaca los elementos diferenciadores con incidencia en la decisión de contratar pólizas de seguros, de lo cual podría percibirse una disposición a contratar microseguros si se logra entender las necesidades del microempresario para diseñar productos acordes con las mismas

Tabla 29: Resumen de las variables significativas de los modelos

	Disposición a Contratar	Contratación Efectiva
Variables Significativas Comunes	Ventas en Millones de Bs Y Precios Falla de Cobertura	
Variables Significativas No Comunes	Educación, Deducible o Retorno	Solo Riesgo Inasegurable, Solo Riesgo Asegurable, Ambos tipos de Riesgo, DC Directo

(Realización Propia)

Es importante destacar que la obtención de los datos necesarios no fue una tarea fácil al tratar con microempresarios, ya que muchos no tienen la disposición de revelar montos reales o no poseen la información a la mano, también es complicado el hacerle las entrevistas ya que siempre se encuentran

ocupados ya sea vendiendo o arreglando su mercancía. Gracias a consejos de los administradores del mercado de Chacao, se nos recomendó realizar las encuestas los días miércoles ya que la afluencia de personas hacia el mercado es un poco baja y así obtener una mejor disposición de los microempresarios que operan en el mismo para poder atenderlos.

Por eso se recomienda tratar de replicar este estudio en un número mayor de microempresarios y en otros lugares del país, para así tener una información más diversa y representativa, considerando que la percepción de riesgos puede variar a nivel regional, por ejemplo, en zonas del interior de país los problemas en el suministro eléctrico tienen a ser más frecuentes que en la zona metropolitana de Caracas, lo cual podría conllevar a percibir diferencias en los riesgos percibidos entre vendedores de productos perecederos y no-perecederos, entre otros.

Además es importante ahondar en el estudio de las hipótesis que fueron rechazadas. En la hipótesis 2 es necesario indagar cómo los microempresarios de negocios perciben los riesgos con respecto al número de empleados y la responsabilidad que los microempresarios como patrones perciben frente a sus empleados.

Con el tema de los intermediarios es necesario para las aseguradoras el poder evaluar canales alternativos para contar con una red de ventas que

pueda llegarle al consumidor final al menor costo posible, en este caso, los microempresarios en diferentes localidades (mercados municipales, en otros lugares públicos, en medios online, etc). Además crear campañas de concientización destacando la importancia que tienen los microseguros para los microempresarios y así evitar que lo puedan percibir como un bien inferior.

Otro objetivo a mejorar sería la incorporación de innovaciones en los productos de microseguros en el mercado asegurador Venezolano por lo que se debería consultar cómo la introducción de nuevos productos, que incluyan más coberturas relevantes a los riesgos percibidos por los microempresarios con clausulados y procesos de suscripción más sencillos, podría mejorar la disposición a contratar microseguros y finalmente indagar cómo la gestión del inventario de productos perecederos y no perecederos influye en su decisión de contratar seguros para cubrir los riesgos que perciben y así observar si existe alguna disonancia entre la cobertura que desearían tener y las que existen en el mercado.

Las encuestas revelaron que existen microempresarios que poseen una póliza de seguro pero que no están dispuestos a contratar una de microseguros, por lo que es pertinente evaluar cuales son las deficiencias concretas que los mismos perciben en las pólizas de microseguros para poder mejorar su oferta y en cuáles ramos podría funcionar el microseguro para cubrir

brechas que los seguros tradicionales no abarcan en la actualidad (por exclusiones de coberturas, riesgos emergentes, etc.)

BIBLIOGRAFIA

Alderman, H. y Paxson, C (1992): “ Do por insure?. A synthesis of the literatura on risk and consumption in developing countries”. Policy Research Working Paper N 1.001, The World Bank, Washington, DC.

Aliaga Lordemann, J. and Oropeza Farell, A. (2011). Análisis experimental de la Curva de Laffer y la evasión fiscal en Bolivia. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-47062015000200006. Visitado el 5/12/2017.

Anzola, F. (2011). *Protege tu pequeño negocio con los microseguros*. Disponible en: <http://www.0100flor.net/historias/protege-tu-pequeno-negocio-con-los-microseguros/>. Visitado el 16/01/2018

Amemita, T. (1911). Qualitative response Models: A survey. Journal of Economic Literature.

Bardey, D. Asimetrías de información en los mercados de seguros: teorías y evidencia. Disponible en https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1060456. Visitado el 22/11/2017.

Biblioteca UTEC (2010). Glosario. Significados Seguro. Disponible en http://biblioteca.utec.edu.sv/interactiva/41100/Boletines/Glosario/significados_seguros/Ramo_Respon_Civil.html. Visitado el 13/05/2018

Camargo, L; Montoya, L (2011) Microseguros: Análisis de experiencias destacables en Latinoamérica y el caribe. Disponible en <https://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/cs-seguro/libros/Microseguros-experiencia-latinoamerica-caribe.pdf>. Visitado el 7/05/ 2011 . Visitado el 05/11/2018.

Carla Parales y María José Pérez-Espinoza (2017): “Los microseguros: origen, conceptualización y su aplicabilidad en el Ecuador”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/microseguros.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/ec17microseguros>. Visitado el 15/11/2017

Caro, J; Rivera, J. (2009).Las microfinanzas y los microseguros en América Latina y el Caribe: situación y perspectiva. Disponible en <http://repiica.iica.int/docs/B0153E/COMUNIICA%20Las%20microfinanzas%20y%20los%20microseguros.pdf> Visitado el 11/1/2018

Chankova, S., Sulzbach, S. y Diop, F. (2001). Impacto de organizaciones mutuales de salud: evidencia de West África, *Política y planificación de salud*. Visitado el 27/04/2018.

Churchill C (2006). *Proteger a los pobres: un compendio de microseguros*.
Geneva: OIT.

Correduría de Seguros. (2011). *Ventajas e inconvenientes de contratar micro seguro - Correduría de Seguros*. Disponible en: <https://correduriadeseguro.com/ventajas-e-inconvenientes-contratar-micro-seguro>. Visitado el 20/1/2018

Compromiso Empresarial (2009). *Microseguros. La segunda revolución del desarrollo*. Disponible en <https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2009/12/microseguros-la-segunda-revolucion-del-desarrollo/>. Visitado el 29/05/2018

Cuestiones Civiles (s/f). *Los daños patrimoniales: El lucro cesante y el daño emergente*. Disponible en <http://cuestionesciviles.es/los-danos-patrimoniales-lucro-cesante-dano-emergente>. Visitado el 12/05/2018

Diferencia entre corredores de seguros y agentes de seguro (2010). Disponible en <https://riskseguros.wordpress.com/2010/02/02/diferencia-entre-corredores-de-seguros-y-agentes-de-seguros/>. Visitado el 29/05/2018

Fundación Compromiso Empresarial, "Microseguros. La segunda revolución del desarrollo Disponible en [.https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2009/12/microseguros-la-segunda-revolucion-del-desarrollo/](https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2009/12/microseguros-la-segunda-revolucion-del-desarrollo/). Visitada el 13/11/2017

Economipedia (2011). *Competencia Perfecta*. Disponible en: <http://economipedia.com/definiciones/competencia-perfecta.html> Visitado el 27/02/20. Visitado el 16/2/2018

El Comercio. (2016). SBS abrió la puerta para mejorar oferta de microseguros locales. Disponible en <https://elcomercio.pe/economia/peru/sbs-abrio-puerta-mejorar-oferta-microseguros-locales-217603>. Visitado el 29/05/2018

El Nacional (2017). Más del 50% de la fuerza laboral se encuentra en el sector informal. Disponible en http://www.el-nacional.com/noticias/economia/mas-fuerza-laboral-encuentra-sector-informal_19201. Visitado el 2/2/2017

Gaceta Oficial (2001). Exposición de motivos del decreto ley de empresas de seguros y reaseguros. Disponible en http://www.sudeaseg.gob.ve/?post_type=document&p=1052. Visitado el 9/03/2018

Gerber, Hans (1979). *An Introduction to Mathematical Risk Theory*. S.S. Huebner Foundation, Wharton School. University of Pennsylvania. Philadelphia.

Graterol (2011). *Acto de lanzamiento "Seguros para Crecer"*. Obtenido en Es.slideshare.net. Disponible en: <https://es.slideshare.net/Fabricioucv/acto-de-lanzamiento-seguros-para-crecer>. Visitado el 12/3/2018

Gujarati, D (2004). *Econometría* 5ta Edición. Página 544.

Harms, J (2010). *Microinsurance product design: consumer preferences in Kenya*. Disponible en: <file:///C:/Users/Pats/Documents/mfg-en-paper-microinsurance-product-design-consumer-preferences-in-kenya-2010.pdf>.

Visitado el 5/2/2018

Hernández, Mayerling. (2009). *Impacto de los microcréditos en Venezuela*. Trabajo para la obtención al grado de especialista en: Análisis y Gestión de instituciones Financieras. Caracas, Venezuela

Home.ubalt.edu. (2011). *Modelos Probabilísticos: del Análisis de la Decisión*. Disponible en: <http://home.ubalt.edu/ntsbarsh/opre640S/SPANISHP.HTM>.

Visitado el 11/01/2018

Jouvin, César y Rodríguez, Carlos Alberto (2001). "Impacto de las compañías de seguros en Ecuador: evolución e influencia en la economía del país". Tesis para la obtención del título de Economista con mención en gestión empresarial, especialización Finanzas. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil.

Mapfre.com. (2011). *Gerencia de Riesgos*, Disponible en:
http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/gerencia/n106/estud_01.html.

Visitado el 5/11/2017

Micro Insurance Centre (2014). Panorama del microseguro en América Latina y el Caribe. Disponible en <http://www.condusef.gob.mx/Revista/PDF-s/2016/191/micro.pdf> Visitado el 29/05/2018

Molina, M. (2011). *Asociación civil impulsa microseguro en Venezuela*. Mundomicrofinanzas.blogspot.com. Disponible en:
<http://mundomicrofinanzas.blogspot.com/2009/01/asociacin-civil-impulsa-microseguro-en.html>. Visitado el 22/11/2017

OIT (2012). Microseguros: una buena herramienta pero difícil de vender. Disponible en http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_114479/lang--es/index.htm. Visitado el 7/05/2018

Orlando, María. (2000). *Microempresas en Venezuela: Desempeño, Capital Físico y Capital Humano*. Disponible en [file:///C:/Users/Pats/Downloads/1270-3974-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pats/Downloads/1270-3974-1-PB%20(1).pdf). Visitado en 13/4/2018

Osorio, A. & Zambrano, C.(2012). Diagnóstico del sector de microseguros en Ecuador (Tesis Pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Guayaquil, Ecuador.

Parales, C; Espinoza, M. (2017). Los microseguros: origen, conceptualización y aplicabilidad en Ecuador. Disponible en <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/microseguros.html>. Visitado el 29/05/2018

Prahalad, C.K y Stuart, H. (2002): "La oportunidad de negocios en la base de la pirámide"; Strategy + Business, Edición 26, 2002

Reyes, Ascensión. (2011). *Más de 50% de la fuerza laboral se encuentra en el sector informal*. El Nacional. Disponible en: http://www.el-nacional.com/noticias/economia/mas-fuerza-laboral-encuentra-sector-informal_19201. Visitado el 15/2/2018

Rodríguez, 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 para la obtención de Maestría en Economía y Gestión Empresarial). Facultad latinoamericana de ciencias sociales, Ecuador.

Rodríguez, E (2011) Que es más barato: Contratar un seguro con una aseguradora directa o con un mediador. Disponible en <https://blog.puntoseguro.com/que-es-mas-barato-contratar-seguro-con-una-aseguradora-directa-traves-de-mediador/>. Visitado el 21/04/2018

Ruales, F. (2006). *Principios y particularidades para los seguros de bienes, de fianzas y patrimoniales*. Seguros Generales y Patrimoniales.

Salazar, L. (2011). *Aprendiendo economía con el ajedrez (Parte III) – Aversión al Riesgo*. Disponible en: <http://torre64.com/aprendiendo-economia-ajedrez-parte-iii-aversion-al-riesgo>. Visitado el 27/04/2018

Stiglitz, Joseph (2001). *Information and the change in the paradigm in Economics*. Prize Lecture. Stockholm University. Estocolmo. Disponible en http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/economicosciences/laureates/2001/stiglitz-lecture.html. Visitado el 11/12/2017

SUDASEG (2016). Seguros en cifras 2016. Disponible en http://www.sudeaseg.gob.ve/?page_id=437. Visitado el 2/03/2018

Turmero, Ivan. (s/f). Las PYMES en Venezuela. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos102/pymes-venezuela/pymes-venezuela.shtml>. Visitado el 29/05/2018

Varian, Hal R. (1999). *Microeconomía Intermedia: Un enfoque actual*. Disponible en <http://www.listinet.com/bibliografia-comuna/Cdu331-14CA.pdf> Capítulo 1 y 2. Visitado el 3/11/2017

ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Encuestas

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES.

ESCUELA DE ECONOMIA.

PROYECTO DE GRADO.

Preguntas para evaluar las determinantes de la demanda de microseguros en microempresarios del mercado de Chacao.

1. ¿a qué actividad económica se dedica su empresa?
2. Años de experiencia.
3. Número de empleados.
4. ¿Qué nivel de instrucción poseen los dueños?

Educación primaria	
Educación secundaria	
Educación Superior	

5. Ventas del año 2017.
6. ¿Cuáles son los riesgos a los que su empresa se ve más expuesta o que riesgos son los que más afectan a su empresa?
7. ¿Qué mecanismos usa usted para afrontar o disminuir los riesgos antes mencionados?
8. ¿Usted posee una póliza de seguros? En caso de responder "NO" responda la pregunta 9, en caso de responder "SI" responda la pregunta 10.

SI	NO

9. ¿Por qué no posee una póliza de seguros?
10. ¿Que cubre la póliza de seguro que posee?
11. ¿Conoce acerca del microseguro? En caso de la respuesta ser NO se le explicara un poco de lo que se trata el microseguro.

SI	NO

12. ¿Estaría dispuesto a optar por una póliza de microseguros?

SI	NO

13. A la hora de contratar una póliza de seguros que prefiere, utilizar un intermediario que le facilite los tramites o prefiere negociar directamente con la compañía de seguros

Intermediario	
Directo	

14. Se presentan 2 situaciones para ofrecer la cobertura que necesita a la prima que usted estaría dispuesto a pagar: La primera, al contratar una póliza, pagar una prima baja y a la hora que le suceda un accidente asumir un deducible antes de recibir una indemnización o la segunda situación, pagar una prima más alta la cual se compensa con una cobertura sin deducible pero que si no llega a usar la póliza durante el año se le devuelva una parte de esa prima que pagó la cual en promedio le dejarían con una prima neta pagada equivalente a la de la primera opción con deducible pero menor prima a pagar.

Deducibles	
Retorno	

15. Que espera usted del seguro contratado.

ANEXO 2 Resultados de las Encuestas

	1) A que actividad economica se dedica su empresa	2) Años de experiencia	3) Numero de empleados	4) Nivel de instrucción de los dueños de la empresa	5) Ventas del año anterior	6) Cuales son los riesgos a los que su empresa se ve mas expuesta	7) Que mecanismos usa usted para afrontar o disminuir los riesgos antes mencionados	8) ¿Usted posee una póliza de seguros? En caso de responder "NO" responda la pregunta 9, en caso de responder "SI" responda la pregunta 10	9) ¿Por qué no posee una póliza de seguros?	10) ¿ Que cubre la póliza de seguro que posee?	11) ¿Conoce acerca del microseguro? En caso de la respuesta ser NO se le explicara un poco de lo que se trata el microseguro	12) ¿Estaria dispuesto a optar por una póliza de micro seguros?	13) A la hora de contratar una póliza de seguros que prefiere, utilizar un intermediario que le facilite los tramites o prefiere negociar directamente con la compañía de seguros	14) Se presentan 2 situaciones: La primera, al contratar una póliza, pagar una prima baja y a la hora que le suceda un accidente pagar deducibles o la segunda situación, pagar una prima alta pero que si no llega a usar la póliza durante el año se le devuelva una parte de esa prima que pago.	15) Que espera usted del seguro contratado
Encuestado 1	Venta de Alimentos de animales	7 años	1	Universitaria (Veterinaria)	100 Millones de BsF	Inseguridad	Ninguno	No	No lo necesito		si	no	Negociar directamente	Segunda situación	Que cumpla con lo establecido
Encuestado 2	Distribucion y venta de alimentos	6 años	4	Universitaria	700 millones de BsF	Inseguridad	Metodos propios (camaras de seguridad y estar pendiente)	Si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	NO	SI	Intermediarios	Segunda situación	Que cumpla cuando lo necesito y que no sea engoroso
Encuestado 3	Venta de Frutas	9 años	3	Universitaria	90 millones BsF	Daño de mercancia por lo que no se vendera	Vendo Barato	No	No la necesito		No	No	Negociar directamente	Primera situación (por el tema inflacionario)	No respondo
Encuestado 4	Venta de Ropa	35 años	2	Primaria	30 millones de BsF	La falta de mercancia	Ninguno	No	Nunca he tenido		No	No	intermediario	Primera situación	
Encuestado 5	Venta de viveres	20 años	3	Bachiller	100 millones de BsF	Matraqueo, corrupcion, robos	Confia en la seguridad del mercado	No	Costos extras		NO	No	Negociar directamente	Segunda situación	Que cuando lo necesite me cumplan
Encuestado 6	Venta de frutas	28 años	3	Primaria	30 millones de BsF	Robo, incendio, transporte	Asumo la perdida	No	Costos Extras		No	No	Negociar directamente	Segunda situación	Que cubra las necesidades pautadas
Encuestado 7	Papeleria tipo Bazar	5 meses	1	Universitaria	25 millones BsF(en los 5 meses)	Escasez, Robos	Buscar Mercancia	No	Muy Caras		Si	Tal vez	Intermediarios	Segunda situación	Asistencia al momento, Beneficios
Encuestado 8	Venta de Frutos Secos	6 años	3	Maestría	100 millones de BsF	Adquisicion de dólares	Nada	Si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	No	No	Intermediario	Primera situación	Que responda de inmediato
Encuestado 9	Venta de Alimentos Reposteros	4 meses	1	Universitaria	15 millones BsF	Altos costos	Ingenio	No	No la necesito		No	No	Intermediario	Primera situación	Que cubra lo contratado
Encuestado 10	Pescadería	20 años	4	Bachiller	150 millones BsF	Problemas Electricos (se le dañaron unas neveras), Agua	Nada	Teniamos, Ya no	Altos precios y baja cobertura		NO	NO	Negociar directamente	Primera Situacion	Cubra lo que dice y se ajuste a la devaluacion
Encuestado 11	Carniceria	20 años	4	Bachiller	300 millones BsF	La expropiacion, precios regulados, problemas de electricidad	Nada	Si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	Si	si	Intermediarios	Segunda Situacion	Seriedad y que cumpla con lo requerido
Encuestado 12	Ferreteria	2 años	2	Universitario	100 millones BsF	terremoto, incendio	Nada	No	Cubre muy poco		Si	No	Negociar directamente	Primera situación	Que responda en la brevedad
Encuestado 13	Charcuteria	8 años	4	Primaria	50 millones	Ninguno	N/R	No	No lo necesito		Si	No	Intermediarios	Segunda Situacion	Que cubra todo
Encuestado 14	Chicha	24 años	3	Bachiller	80 Millones de BsF	Materia Prima	No hay	No	No lo necesito		Si	No	Negociar directamente	Segunda Situacion	Estable y responsable
Encuestado 15	Venta de flores	6 meses	3	Bachiller	30 millones de BsF	Daño de Mercancia	Volumen de Compra	Si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	Si	No	Negociar directamente	Primera situación	Responda a la hora de daños

Encuestado 16	Venta de flores	Hace 8 años	4	Primaria	120 millones de BsF	Robos, si no se vende se pierde	Nada	No	No lo necesita	No	No	Intermediarios	Segunda Situación	Que responda de inmediato	
Encuestado 17	Venta de Viveres	Hace 1 año	3	Universitario	30 Millones de BsF	Matareo, Robos	Acción propia y los factores legales	No	Gastos Extras	No	No	Intermediarios	Primera situación	Que cumpla con lo prometido	
Encuestado 18	Venta de Granos	Hace 1 años	2	Bachiller	50 Millones de BsF	Robo, daño de mercancía	Estar pendiente	Si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	No	No	Negociar directamente	Segunda Situación	Que los servicios sean buenos y este seguro
Encuestado 19	Venta de utensilios de cocina	Hace 5 años	1	Primaria	50 Millones de BsF	Casi ninguno	No aplica	No	No necesito uno	No	No	Negociar directamente	Segunda Situación	Que se haga responsable de las pérdidas	
Encuestado 20	Venta de Viveres	Hace 20 años	1	Bachiller	150 millones de BsF	Falta de mercancía	Recomprar	Si		Cubre todo y responde con puro capital	No	No	Negociar directamente	Segunda Situación	Que sean legales y responsables
Encuestado 21	Venta de jugos	Hace 5 años	4	Universitario	150 millones de BsF	Perdida de frutas, robo de sacos, la subida de los precios	Nada	Si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	No	No	Negociar directamente	Primera situación	Que sea bueno
Encuestado 22	Venta de frutas	Hace 8 años	1	Universitario	35 Millones de BsF	Daños de frutas	Compra menos mercancía	Si (pero no del local)		Cubre la salud del encargado	No	No	Intermediarios	Segunda Situación	Cuando se presentan los daños que te cubran
Encuestado 23	Venta de utensilios varios	Hace 19 años	1	Bachiller	75 millones BsF	Incendio, Inundaciones, Robo	No utilizar nada inflamable	Si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	Si	No	Intermediarios	Segunda Situación	Que responda según lo contratado
Encuestado 24	venta de Frutas (Cambures)	Hace 9 años	2	Bachiller	25 millones de BsF	Robo y daño de las frutas	venderla en oferta	No	No es necesario	No	No	Intermediarios	Segunda Situación	Que cumpla	
Encuestado 25	Venta de Zapatos	Hace 17 años	2	Universitarios	250 millones BsF	Robo, incendio	Ninguno, estar pendiente	Si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	No	NO	Negociar directamente	Primera situación	Que cumpla por lo que estoy pagando
Encuestado 26	Carnicería	Hace 20 años	4	Bachiller	100 Millones de BsF	Falta de electricidad, mercancía que no se puede vender, agua, robo	Nada	No	Nunca he tenido uno	No	No	Negociar directamente	Primera situación	Que respondan inmediatamente	
Encuestado 27	venta de Hortalizas	Hace 8 años	2	Bachiller	140 millones BsF	Perdida de mercancía, robos	Asumo la pérdida	No	Costos altos	No	No	Negociar directamente	Segunda Situación	Responsables	
Encuestado 28	Charcutería	Hace 15 años	2	Universitario	200 millones BsF	Transporte, corrupción	No se puede hacer nada	No	Las pólizas no cubren lo suficiente	No	No	Intermediarios	Primera situación	Que a la hora de necesitarlo me cumplan	
Encuestado 29	Venta de Empanadas	Hace 9 años	3	Primaria	15 Millones de BsF	Materia Prima, incendio	Hacer milagros para conseguir los productos y tener cuidado	No	No la necesito	No	No	Negociar directamente	Segunda Situación	Que respondan cuando los necesite	
Encuestado 30	Ventas de productos	18 años	2	Universitario	30 millones BsF	Productos importados, hurto.	Cameras, llevar inventario todos los días de la mercancía.	no	Costos elevados.	No	No	Intermediario	Primera situación	Estable y responsable	

Encuestado 31	Ventas de productos	10 años	1	Bachiller	100 millones BsF	Falta de mercancía	Pedir prestamos	No	Costos elevados		No	No	Negociar Directamente	Segunda opcion	Cumplir con los reglamentos establecidos por el seguro
Encuestado 32	Ventas de frutas	10 años	2	Universitario	100 millones BsF	Daños en la mercancía	Nada	No	No lo necesito		No	No	Negociar directamente	Segunda opcion	Cumplimiento en lo requerido a la hora de un siniestro o robo.
Encuestado 33	Venta de comidas	7 años	2	Ingenieros	100 millones de BsF	Robo de mercancía y quipos, no contar con los pedidos exactos	Camaras, los mismos dueños utilizan los equipos.	si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	si	si	Negociar directamente	Segunda situacion	Que ha la hora de tener un reembolso contar con ese dinero para el siguiente año de poliza o contar con un descuento por ser un buen cliente
Encuestado 34	ventas de frutas	2 años	2	Ingenieros	125 millones BsF	Perdida de mercancía	Vender lo mas que se pueda	No	No le he puesto interes		No	si	Negociar directamente	Segunda situacion	Responsabilidad al momento del percare
Encuestado 35	Charcuteria	3 años	4	Universitarios	70 millones de BsF	Daños en la mercancía	Vender mas economico	No	No cubre lo suficiente		Si	No	Negociar directamente	Segunda situacion	cumplir con el reglamento que establecen a la hora de cubrir un siniestro o robo
Encuestado 36	Ventas de venduras	2 años	2	Universitarios	45 millones de BsF	Daños en la mercancía, altos costos.	No comprar mercancía de alto costo, hacer remate cuando la vendura ya esta un poco deteriorada	No	Distorsion		No	No	Negociar directamente	Segunda situacion	Que sean rapidos y eficazes
Encuestado 37	ventas de frutas	4 años	3	Bachiller	55 millones de BsF	Escasez, inflacion, deterioro en la mercancía.	Surtir la compra de frutas, dependiendo de cual es la mas economica.	No	Gasto innecesario		Si	No	Intermediario	Primera situacion	Que respondan a la brevedad.
Encuestado 38	Charcuteria	60 años	3	Universitario	300 millones BsF	escasez de agua y luz	cambiar de cava la mercancía	si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	si	si	Negociar directamente	Primera situacion	Cumplir lo planetado a la hora de ser contratado
Encuestado 39	ventas de galletas	4 años	2	Primaria	25 millones de BsF	Falta de mercancía, por falta de materia prima.	sustituir los productos.	si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	No	No	Intermediario	Segunda opcion	Responder a la hora de un siniestro
Encuestado 40	venta de café en polvo	3 años	3	Universitario	40 millones BsF	Daño de maquinaria, transporte.	Reemplazar transporte.	No	Poco conocimiento		No	Si	Negociar directamente	Primera opcion	Que sea eficaz a la hora de responder
Encuestado 41	Venta de pollo	3 años	4	Bachiller	250 millones BsF	Hurto	Camaras y manejo de punto por el propietario	No	No cubre lo suficiente		No	No	Negociar directamente	Segunda opcion	Que responda a cualquier incidenten dentro del negocio
Encuestado 42	Ventas de Hortalizas	4 años	5	Bachiller	200 millones BsF	Perdida de mercancía	Se limpia a diario la mercancía para mantenerla	No	No son eficazes a la hora de un siniestro		No	No	Intermediario	Primera opcion	Que cumpla con los beneficios que ofrecen
Encuestado 43	Ventas de empanadas	5 años	3	Bachiller	35 millones BsF	Elevados costos de materia prima	compra de mercancía sustituta o no vender las empanadas que tenga alto costo del relleno.	No	no cumplen con lo establecido		No	Si	Negociar directamente	Segunda opcion	Cumplir con lo establecido
Encuestado 44	Ventas de productos	4 años	3	universitarios	70 millones BsF	Alto costo de mercancía, robo	Camaras.	No	Cubre poco		No	Si	Intermediario	Segunda opcion	Responder a la hora de un percare
Encuestado 45	Bolsas y untencillos	4 años	1	Universitario	66 millones BsF	Alto costo de materia prima	Nada	No	No he tomado interes al tema		No	Si	Intermediario	Primera opcion	Responder al instante del incidente

Encuestado 46	Carnicería	25 años	5	Bachiller	200 millones BsF	Daño de neveras y transporte	Buscar la solución al daño (repuestos)	Si			Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	Si	Si	Negociar directamente	Segunda opción	Cumplir con todos los reglamentos planteados a la hora de optar por un seguro
Encuestado 47	Venta de Hortalizas	15 años	3	Universitario	50 millones BsF	Daño de mercancía y de transporte	Comprar poco de lo que casi no se vende y tratar de arreglar el carro lo mas pronto posible por su alto costo diariamente	No	No cumplen con lo establecido		No	No	Negociar directamente	Primera opción	Que ofrezcan nuevos productos para pequeños negocios.	
Encuestado 48	Ventas de frutas	8 años	2	Universitario	47 millones BsF	Daño de mercancía	Nada	No	No cubre lo suficiente a la hora de un siniestro		Si	No	Negociar directamente	Segunda opción	Ofrezcan nuevos alcances para el comerciante	
Encuestado 49	Charcutería	26 años	4	Primaria	85 millones BsF	Daño de transporte y neveras	Buscar la solución mas inmediata	No	No cumplen con lo requerido		Si	No	Intermediarios	Primero opción	Cumpla con lo establecido	
Encuestado 50	Venta de Hortalizas	18 años	3	Bachiller	45 millones BsF	Perdida de mercancía	Estar mas pendiente de la mercancía, mantenerla en las mejores condiciones	No	Cubre poco		No	No	Negociar directamente	Segunda opción	Que actúe lo mas eficaz posible	
Encuestado 51	Pescadería	12 años	5	Bachiller	150 millones BsF	Daño de maquinas	Buscar hacerle mantenimiento una vez al mes	Si			Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	Si	Si	Negociar directamente	Primera opción	Que cumplan con lo establecido
Encuestado 52	Venta de masa para cachapa	15 años	2	Bachiller	45 millones BsF	falta de materia prima	Buscar alternativas para la compra de mercancía y hacerle mantenimiento a las maquinarias de moler	No	No le he tomado interes		No	Si	Negociar directamente	Primera opción	Manejar de la mejor forma y rapidez el producto ofertado para el publico a la hora de un percance	
Encuestado 53	Venta de pan Artesanal	6 años	2	Bachiller	30 millones de BsF	Falta de materia prima	Buscar diferentes proveedores	No	Nunca he tenido uno		No	No	Negociar directamente	Segunda opción	Que sea responsable a la hora que me suceda algo	
Encuestado 54	venta de huevos	15 años	2	Primaria	100 millones de BsF	Robo de cartoneros y de la caja que compro pierdo como 2 cartoneros de los huevos rotos o malos	Nada	No	No lo necesito		No	No	Negociar directamente	Primera opción	Cuando me ocurra algo me responda	
Encuestado 55	Venta de dulces artesanales	3 años	1	Universitario	50 millones BsF	Robo pero muy poco	estar pendiente	No	tengo un local pequeño y no lo considero necesario		Si	Puede ser	Intermediarios	Primera opción	Que sean responsables y den la cara cuando me suceda algo	
Encuestado 56	Venta de Hortalizas	13 años	2	Bachiller	120 millones BsF	Robo, pérdida de mercancía	Asumir la pérdida	No	No es necesario		No	No	Negociar directamente	Segunda opción	Que me cubran lo que pague	
Encuestado 57	Venta de hortalizas (Aguacates)	10 años	1	Primaria	15 millones BsF	Daño de mercancía, no vender toda la mercancía	nada	No	Nunca he tenido		No	No	Negociar directamente	Segunda opción	Responsables	
Encuestado 58	Huevos	9 años	2	Bachiller	30 millones de BsF	Metaqueo y daño de varias cajas en el traslado	Nada, cosas que pasan	No	Nunca he contratado una póliza para el negocio		No	No	Intermediarios	Primera opción	Que cumplan lo que se contrata	
Encuestado 59	Productos de limpieza	3 años	2	Universitario	45 millones de BsF	no tengo ningun riesgo	n/R	No	Muy caros		Si	No	Negociar directamente	Segunda opción	Adecuar las pólizas al tema inflacionario, porque a la hora de necesitarlo ya no cubre lo suficiente	
Encuestado 60	Venta de películas y cds	7 años	1	Primaria	20 millones de BsF	riesgo de robo	estar atentos	No	Nunca he pensado en contratar uno		No	No	Intermediarios	Segunda opción	Que a la hora de necesitarlos me respondan	

Encuestado 61	Venta de viveres	15 años	2	Universitario	70 millones de BsF	terremoto, incendio, matraqueo	nada	Si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	Si	No	Intermediarios	Primera opcion	Idear productos nuevos para combatir la inflacion y que cumplan
Encuestado 62	Reparacion de Electrodomesticos	20 años	1	Primaria	40 millones de BsF	Incendio	Estar pendiente de no utilizar nada inflamable	No	No lo necesito		No	No	Negociar directamente	Segunda opcion	Atentos a lo que nos pase para que respondan
Encuestado 63	Venta de hortalizas (tomates)	12 años	1	Primaria	80 millones BsF	robo y perdida de las verduras	Estar pendiente y tratar de venderlas antes que se dañen	No	No se		No	No	Negociar directamente	Segunda opcion	que respondan
Encuestado 64	Venta de ajo	25 años	1	Primaria	10 millones de BsF	robo	Estar pendiente	No	Nunca he contratado uno para el negocio		No	No	Negociar directamente	Primera situacion	que me paguen rapido cuando me suceda algo
Encuestado 65	Venta de artesanias religiosas	13 años	2	Bachiller	35 millones de BsF	que se rompa alguno de mis trabajos o robo	asumir la perdida	No	No veo como en mi negocio un seguro me pueda beneficiar		No	No	intermediario	Primera situacion	Que cumplan con lo escrito en el contrato a la hora de optar por un seguro.
Encuestado 66	Charcuteria	5 años	4	Primaria	180 millones de BsF	Daño de equipos	Buscar la manera de poder arreglar los equipos	si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	no	No	intermediario	Primera situacion	Que sean eficaz a la hora de un incidente.
Encuestado 67	Hortalizas	10 años	3	Bachiller	120 millones de BsF	Daño de mercancia	Hacerle mantenimiento todos los dias, es decir estar limpiando las hortalizas.	no	No cubre lo suficiente		no	No	Negociar directamente	Primera situacion	Cumplir con lo estipulado a la hora de un siniestro.
Encuestado 68	Carniceria	7 años	3	Bachiller	135 millones de BsF	Robo, daño de neveras	Se busca la manera de reparar las neveras lo mas rapido posible y hacer mantenimiento mensual.	no	No lo veo como importante		si	No	intermediario	Primera situacion	Que ofrezcan nuevas alternativas para su contratacion
Encuestado 69	Ventas artesanal	15 años	2	Bachiller	100 millones de BsF	Robo, incendio	Estar mas pendiente y la utilizacion de camaras en el local.	no	No cumplen		no	No	Negociar directamente	Segunda opcion	Que respondan a la brevedad
Encuestado 70	Fruteria	12 años	2	Primaria	80 millones BsF	Daño de mercancia	Comprar lo necesario para la semana	no	No es necesario		no	No	intermediario	Segunda opcion	Responsabilidad a la hora de un incidente.
Encuestado 71	Pescadria	20 años	3	Bachiller	150 millones	perdida de mercancia	Mantener bien refrigerado todo para que no se dañe	No	Costos extras que no puedo afrontar		No	No	Negociar directamente	Primera situacion	Estable y responsable
Encuestado 72	Venta de Productos de primera necesidad	9 años	1	Universitario	100 millones	Robo, matraqueo, difultad de transportarlo al local	No se puede hacer nada	No	No poseo ningun tipo de pólizas por los costos aparte no te cubren nada		No	No	intermediario	Segunda opcion	Cumplir con lo establecido
Encuestado 73	Venta de productos	7 años	2	universitario	150 millones	Robo y falta de mercancia	Estar atentos y buscar donde se pueda para poder vender	No	Nunca he considerado tener uno		Si	No	intermediario	Primera situacion	que respondan
Encuestado 74	venta de especias	13 años	1	Bachiller	90 millones	altos costos de materia prima y terremoto	nada	No	No lo necesito		No	No	Negociar directamente	Primera situacion	Responder al instante del incidente
Encuestado 75	venta de hortalizas	30 años	2	Primaria	300 millones	Perdida de verduras y robos	Tratar de vender antes que se pongan mala si no no se puede hacer nada	No	Nunca he tenido		No	No	Negociar directamente	Segunda opcion	Que sean eficaz a la hora de un incidente.

Encuestado 76	Frutería	16 años	2	Bachiller	100 millones	daño de las frutas	Se vende de calidad o es preferible no vender	no	No conozco mucho sobre seguros		No	No	Negociar directamente	Segunda opción	que respondan
Encuestado 77	reparación de artefactos eléctricos	20 años	1	primaria	40 millones	incendio, terremoto	Estar pendiente cuando se utiliza algo inflamable	No	Nunca he considerado contratar uno		No	No	intermediario	Primera situación	Que actúe lo más eficaz posible
Encuestado 78	Quesera	30 años	3	Bachiller	200 millones	perdida de mercancía, inflación	Asumir las pérdidas	Si		Póliza contra incendios, terremotos y daños al local	Si	No	intermediario	Primera situación	Responder a la hora de un siniestro
Encuestado 79	venta de productos reposteros	3 años	1	Universitario	70 millones	muy difícil conseguir los productos	Hacer lo imposible	No	Para mi negocio no hace mucha falta tener un seguro		Si	Si	intermediario	Primera situación	Cumplir con lo establecido
Encuestado 80	Venta de hortalizas	17 años	2	Bachiller	130 millones	daño de la mercancía en el traslado	casi nada	No	muy caro		No	No	Negociar directamente	Segunda opción	que respondan