

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Ciencias Económicas  
Maestría en Finanzas Empresariales



**El microseguro y su utilidad en la población  
guatemalteca de escasos recursos**  
(Tesis de Maestría)

Lucía María Sánchez Jarquín

Guatemala, mayo 2018

**El microseguro y su utilidad en la población  
guatemalteca de escasos recursos**  
(Tesis de Maestría)

Lucía María Sánchez Jarquín

Lic. Guillermo Joel Chajón Pérez (**Asesor**)

Licda. Edna de Juárez (**Revisora**)

Guatemala, mayo 2018

**Autoridades de Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**  
Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**  
Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**  
Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**  
Secretario General

**Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**  
Decano

**Licda. Nancy Lam**  
Coordinadora

Guatemala, 23 de febrero del 2018

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor de la tesis titulada **“El microseguro y su utilidad en la población guatemalteca de escasos recursos”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de maestría y para efectos legales soy el único responsable del contenido del presente trabajo.

Atentamente,



Licda. Lucía María Sánchez Jarquín

Maestría en Finanzas Empresariales

Carné No.: 201502733

REF.:C.C.E.E.MSC.CT.A01-PS.02.2018

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 05 de abril de 2018  
DICTAMEN**

**Tutor:** Lic. Guillermo Joel Chajón Pérez

**Revisor:** Lcda. Edna Miranda de Juarez

**Carrera:** Maestría Finanzas Empresariales

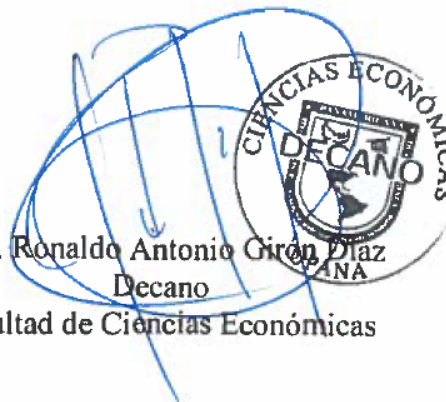
**Tesis titulada:** "El microseguro y su utilidad en la población guatemalteca de escasos recursos".

**Presentada por:** Lucía María Sánchez Jarquin.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Magister

M.A. Ronaldo Antonio Giron Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 12 de febrero de 2018

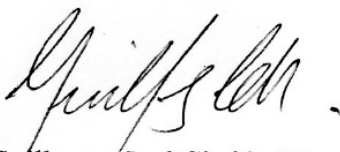
Señores  
Facultad Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación con la asesoría de la Tesis titulada **“El microseguro y su utilidad en la población guatemalteca de escasos recursos”** realizada por la licenciada Lucía María Sánchez Jarquín, carné 201502733, estudiante de la Maestría en Finanzas Empresariales de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Panamericana, he procedido a la asesoría de esta, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Guillermo Joel Chajón Pérez  
Administrador de Empresas  
Colegiado No. 2482

Guatemala, 1 de marzo de 2018

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

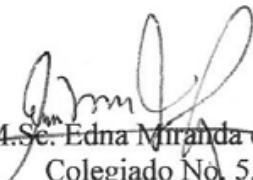
Estimados señores:

En relación al trabajo de tesis titulada **“El microseguro y su utilidad en la población guatemalteca de escasos recursos”**, realizado por la licenciada Lucía María Sánchez Jarquín, carné 201502733, estudiante de Maestría en Finanzas Empresariales, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,

  
M.Sc. Edna Miranda de Juárez  
Colegiado No. 5,803

## **Dedicatoria**

**A Dios:** Sobre todas las cosas, por darme las fuerzas y el entendimiento necesario para el logro de esta meta.

**A mi madre:** Por su amor incondicional.

**A mis hijos:** Luis Ernesto y Rosamaría Pierri Sánchez por ser mi fuente inagotable de inspiración.

**A mis nietos:** Nathan y Sophia, con amor verdadero.

**Muy especial a:** Guido Castillo por ser mi compañero y cómplice de vida.

Claudio Ruiz Gómez (mi tata) de quien he aprendido los valores de la fidelidad, lealtad y servicio. Gracias por quererme tanto.

**A mis hermanos:** Con amor fraternal.

**A mis amigos:** Por ser esa segunda familia que uno escoge. En especial a: Mildred Guzmán, por ser esa amiga leal que me apoya en todo momento.



# Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	iii
<b>Capítulo 1</b>	1
<b>Marco Contextual</b>	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	5
1.3 Justificación del problema	7
1.4 Pregunta de investigación	10
1.5 Objetivos de la investigación	10
1.6 Alcances y límites de la investigación	10
<b>Capítulo 2</b>	11
<b>Marco Teórico</b>	11
2.1 Historia del Microseguro	11
2.2 Diferencia entre el seguro convencional y el microseguro	13
2.3 Marco Legal del Microseguro	14
2.4 Ley de los Grandes Números	16
2.5 Terminología de Seguros	17
2.6 Aseguradoras en Guatemala	20
<b>Capítulo 3</b>	21
<b>Marco Metodológico</b>	21
3.1 Tipo de investigación	21
3.2 Sujetos de investigación	21
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	22
3.4 Muestreo	22
<b>Capítulo 4</b>	23
<b>Resultados de la Investigación</b>	23
4.1 Resultados Quetzaltenango	23

4.2 Resultados Jutiapa	42
<b>Capítulo 5</b>	61
<b>Discusión y análisis de resultados</b>	61
5.1 Discusión de resultados	61
5.2 Recomendaciones	65
<b>Conclusiones</b>	66
<b>Referencias</b>	68
<b>Anexos</b>	71

## **Lista de tablas**

Tabla 1 Análisis FODA	05
Tabla 2 Datos ENCOVI	08
Tabla 3 Datos ENCOVI	09

## **Lista de gráficos**

Gráfico 1	23
Gráfico 2	24
Gráfico 3	25
Gráfico 4	26
Gráfico 5	27
Gráfico 6	28
Gráfico 7	29
Gráfico 8	30
Gráfico 9	31
Gráfico 10	32
Gráfico 11	33
Gráfico 12	34
Gráfico 13	35
Gráfico 14	36
Gráfico 15	37
Gráfico 16	38
Gráfico 17	39
Gráfico 18	40
Gráfico 19	41
Gráfico 20	42
Gráfico 21	43
Gráfico 22	44

Gráfico 23	45
Gráfico 24	46
Gráfico 25	47
Gráfico 26	48
Gráfico 27	49
Gráfico 28	50
Gráfico 29	51
Gráfico 30	52
Gráfico 31	53
Gráfico 32	54
Gráfico 33	55
Gráfico 34	56
Gráfico 35	57
Gráfico 36	58
Gráfico 37	59
Gráfico 38	60

## Resumen

Se puede definir a los microseguros como un producto que protege a las personas de bajos ingresos contra riesgos específicos a cambio de pagos regulares de primas proporcionales a la posibilidad y costo del riesgo asumido. Bajo esa premisa, nace la necesidad de elaborar una investigación la cual se titula: El microseguro y su utilidad en la población guatemalteca de escasos recursos.

Para lo cual se realizó el análisis de la industria de acuerdo a las cinco Fuerzas de Porter:

1. Rivalidad Competitiva: Se analizó el mercado asegurador de Guatemala y sus 17 aseguradoras locales.
2. Poder de Negociación de los Clientes: En dónde se indica que el mismo es bastante bajo, se le puede atribuir al ente regulador y a los contratos de reaseguro.
3. Poder de Negociación de los Proveedores: Aquí se describe los dos tipos de proveedores (primero médicos, hospitales y centros de diagnóstico y segundo los proveedores de productos o servicios) que tiene la industria.
4. Amenaza de Nuevos Competidores: Se describen las barreras que impiden que sea fácil el ingreso a la industria.
5. Amenaza de Productos Sustitutos: Créditos, cuentas de ahorro, fondos de pensiones y tarjetas de crédito.

Las técnicas de apoyo utilizadas fueron: a) análisis de información documental, b) entrevista con las personas que integran el Grupo Focal y d) análisis FODA. En el FODA se describen las Fortalezas, Debilidades del microseguro (interno) y las Oportunidades, Amenazas que corresponde al mercado (externas). De acuerdo a los hallazgos detectados en esta matriz, una problemática que se encontró es la falta de productos específicos de microseguros para este nicho de mercado, que no estén relacionados con los microcréditos y que cubran las necesidades de la población más necesitada y de escasos recursos.

Posteriormente se realizó el planteamiento del problema donde el mismo radicó en el alto porcentaje de personas que se encuentran en extrema pobreza, así como también un factor determinante es el desempleo, lo cual no ayuda a cubrir sus necesidades básicas.

En el mes de octubre 2017, se realizó la investigación de campo, para la cual se elaboró un instrumento y se presentaron los resultados a través de gráficas de barras con su respectivo análisis.

Se determinó el punto de equilibrio en unidades, para saber cuántos seguros hay que vender como mínimo bajo las premisas planteadas para no perder ni ganar, así como también, se plantea un Estado de Resultados con un incremento del 15% en las unidades vendidas.

Una de las conclusiones más relevantes de la investigación es que en Guatemala, existe una deficiencia en el sistema de salud pública, debido a los actos de corrupción y falta de voluntad política de los gobiernos, así como, a la incapacidad de administrar los fondos destinados salud pública. Por lo tanto, se determinó que un seguro de salud no solo es de interés sino se ha convertido en una necesidad para la población más necesitada y estaría dispuesto a pagar en promedio Q.23.00 quetzales al mes por un seguro que cubra dicha necesidad.

Se podría decir que las recomendaciones radican en elaborar programas de capacitación orientados a la previsión y prevención, en observar las mejores prácticas de seguro e implementar un plan piloto de un microseguro de salud que satisfaga las necesidades de este sector de la población menos favorecido.

## **Introducción**

El Proyecto de Investigación titulado, “El microseguro y su utilidad en la población guatemalteca de escasos recursos”, contiene la percepción, gustos y preferencias de los posibles clientes que estarían dispuestos a adquirir un microseguro, para lo cual se hizo un Grupo Focal o su nombre en inglés Focus Group en las regiones de Quetzaltenango y Jutiapa (10 personas por cada uno), con el objeto de presentar los resultados obtenidos.

El documento está conformado por cinco capítulos, los que se describen de la manera siguiente:

Capítulo 1: Se da a conocer el marco conceptual, que conlleva los antecedentes y un análisis de la industria aseguradora a través de las 5 fuerzas de Porter (1. Rivalidad Competitiva, 2. Poder de Negociación de los Clientes, 3. Poder de Negociación de los Proveedores, 4. Amenazas de Nuevos Competidores, 5. Amenazas de Productos Sustitutos), adicionalmente, se realiza un análisis FODA del microseguro y se hace el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, la justificación, objetivos generales y específicos, los alcances y límites.

Capítulo 2: Se describe el marco teórico que conlleva el desarrollo de los temas que dan respaldo a la investigación. Los temas principales son: 1) Historia del Microseguro, 2) Diferencias entre los Seguros Convencionales y los Microseguros, 3) Marco Legal del Microseguro 4) Ley de los Grandes Números, 5) Terminología de Seguros (Glosario).

Capítulo 3: Describe el tipo de investigación, que para el presente trabajo es de enfoque mixto que implica la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Los sujetos de investigación, que son: 1) Manuales, libros y documentos con los que se obtenga el conocimiento sobre los microseguros. 2) Grupo Focal de las regiones de Quetzaltenango y Jutiapa. Adicionalmente, encontraremos la metodología e instrumentos de recopilación de datos, que fueron empleados durante la realización de la Investigación como lo son las entrevistas, el análisis documental y la observación directa.

Capítulo 4: Integra los resultados de la investigación realizada al Focus Group en los departamentos de Quetzaltenango y Jutiapa, el instrumento de la investigación para este efecto fue

un cuestionario (Anexo 1). Así como, la presentación de resultados utilizando gráficos de barras con su respectivo análisis por Departamento.

Capítulo 5: Se realiza la discusión y análisis de los resultados de los 2 Grupos Focales en los departamentos de Quetzaltenango y Jutiapa con el objetivo de evaluar la utilidad del microseguro en la población guatemalteca de escasos recursos y cuáles son las necesidades principales que debe de satisfacer un microseguro. Se realiza el cálculo del punto de equilibrio en unidades y se elabora un Estado de Resultados con un incremento del 15% en las unidades vendidas.



# Capítulo 1

## Marco Contextual

### 1.1 Antecedentes

A través de los tiempos, en el mundo y principalmente en los países latinoamericanos no ha existido una cultura arraigada sobre seguros que permita que personas de cualquier nivel socioeconómico acceda fácilmente a este servicio y a la información adecuada sobre el mismo.

Existen varios tipos de seguros, unos especializados en el ramo de personas (vida, accidentes personales, salud, cáncer, renta diaria por hospitalización, enfermedades graves, saldo deudor, funerario) y otros enfocados en el patrimonio de los asegurados (auto, incendio, celulares, equipo electrónico, robo).

Según Microseguros la segunda revolución del desarrollo:

Los microseguros son seguros muy particulares, ya que se enfocan en proteger el patrimonio económico de los asegurados a su vez que también pueden cubrir varios riesgos personales, a bajo costo. Se puede definir a los microseguros como un producto que protege a las personas de bajos ingresos contra riesgos específicos a cambio de pagos regulares de primas proporcionales a la posibilidad y costo del riesgo asumido.

(<https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2009/12/microseguros-la-segunda-revolucion-del-desarrollo/> Recuperado: 10.10.2017)

Según lo expuesto, los microseguros representan una rama del negocio asegurador que antiguamente no existía ya que era muy arriesgado para los aseguradores brindar protección a personas de escasos recursos recibiendo primas tan bajas. En principio se debe tomar en cuenta la pirámide poblacional y económica donde existe un alto porcentaje de personas de escasos recursos que no tienen ningún tipo de protección para sus vidas, su salud o sus propiedades. El mercado asegurador actualmente, brinda este servicio a las personas pertenecientes a la clase alta y media-alta, es decir sus vidas, su salud y sus negocios ya tienen un seguro que los ayuden en caso de que ocurra algún siniestro, pero las personas de escasos recursos no han sido tomadas en cuenta normalmente dentro de este negocio.

Consecuentemente, desde el siglo pasado, los propietarios de compañías aseguradoras en el mundo ya comenzaron a darse cuenta que, esta parte de la población representa un alto porcentaje y se convertiría en un gran negocio generando a su vez, un alto volumen de ventas. En continentes tales como América Latina, Asia y África, existe una gran cantidad de habitantes de escasos recursos que no tienen conocimiento alguno acerca de lo que es un seguro en sí y por eso no accede a un microseguro por desconocimiento de un producto específicamente diseñado para ellos. Pero desde que las compañías aseguradoras percibieron que se podía proteger a todas estas personas, generando una alta rentabilidad dada por los bajos costos de las primas que pagarían a su vez millones de clientes y bajo el principio de la ley de los grandes números, comenzó a surgir este negocio, aunque para algunas compañías sigue siendo riesgoso.

Es importante tener conocimientos básicos acerca de los seguros y lo crucial que es la implantación de un microseguro para las personas menos favorecidas de una sociedad. Es interesante entonces, estudiar cómo en Guatemala los microseguros son de utilidad en ese segmento de la base de la pirámide y de cómo en la actualidad la mayoría de personas acceden a ellos a través de un microcrédito de una micro financiera para microempresarios que en algunos casos pertenecen a la economía informal.

Entre las microfinancieras más relevantes en Guatemala podemos mencionar a FINCA, Compartamos, FUNDEA, Génesis Empresarial, el Movimiento Cooperativista y algunas ONG's.

Sin embargo, no hay opciones de microseguros sino es a través de un microcrédito, por la falta de cultura en seguros, el bajo poder adquisitivo y la escases de productos de seguros que satisfagan las necesidades de este nicho de mercado por el riesgo tan alto que representa.

### 1.1.1 Análisis de la Industria

#### a. Las cinco fuerzas de Porter

##### 1. Rivalidad Competitiva

Analizando el mercado asegurador de Guatemala se observa 17 aseguradoras locales y transnacionales y solo el 1.2% del PIB proviene de este rubro. Esto demuestra que la rivalidad entre los competidores es alta ya que ofrecen productos y servicios muy similares pero que en la mayoría de ocasiones se especializan en un nicho de mercado específico. Para obtener una ventaja competitiva utilizan variables como su infraestructura, desarrollo tecnológico y capital humano.

La rivalidad entre los competidores existentes puede aparecer de muchas formas, entre las que se pueden mencionar tiempos de respuesta, descuentos en precios, alguna mejora en los productos, la calidad de los servicios. Cuando existe esta rivalidad los márgenes de utilidad de la industria se ven afectados por la intensidad en que estas compiten.

Sin embargo, se observa un gran potencial de crecimiento debido a que solo el 1.2% del PIB viene del sector asegurador.

##### 2. Poder de Negociación de los Clientes

En la industria aseguradora guatemalteca el poder de negociación de los clientes es bastante bajo, esto se atribuye a que las Aseguradoras se rigen por un ente regulador que es la Superintendencia de Bancos y adicionalmente por los contratos de reaseguro que cada aseguradora suscribe, lo que les da su capacidad de negociación. Sin embargo y gracias a la competencia que existe en el mercado, los clientes pueden decidir según los diferentes beneficios y ofertas que existen en el mercado por un servicio que satisfaga las necesidades de beneficios y coberturas, primas adecuadas, rapidez y calidad en el servicio. Cada cliente tiene el poder de decidir entre una u otra institución según más le convenga.

##### 3. Poder de Negociación de los Proveedores

En la industria aseguradora existen dos tipos de proveedores los que tienen una oferta única como lo son médicos, hospitales y centros de diagnóstico porque son especializados y se tiene un bajo poder de negociación, debido a que ellos fijan el precio. Y los proveedores de productos o

servicios que tienen una gran oferta en el país, dentro de estos podemos mencionar talleres, servicio de inspección, asesoría legal, farmacias, asistencias (grúa, medica telefónica, ambulancia y otros) empresas de mensajería, empresas de aseo, proveedores de insumos de oficina, imprentas.

#### 4. Amenaza de Nuevos Competidores

Analizando esta fuerza en el sector asegurador de Guatemala, se observa que existen ciertas barreras que impiden que sea fácil el ingreso a la industria, sin embargo, se considera que sí existe la amenaza de ingreso de nuevos competidores debido al prometedor mercado nacional donde el nivel de asegurabilidad del país es muy bajo, solamente el 1.2% del PIB proviene del sector asegurador.

Una de las barreras más fuertes es la de establecer y posicionar una aseguradora esto le lleva años de credibilidad por parte de los consumidores, sin embargo, otras aseguradoras extranjeras grandes han optado por la compra de aseguradoras que ya contaban con cierta posición en el país lo que da origen, en algunos casos, a las fusiones de empresas extranjeras con aseguradoras locales.

Otra de las barreras es que para el ingreso de nuevos competidores se debe de cumplir con los requisitos estrictos contemplados en la Ley de Seguros y las disposiciones que estos deben cumplir ante la Superintendencia de Bancos.

Las aseguradoras deben de contar con capital mínimo establecido en la Ley de Seguros de acuerdo al Capítulo II y capital suficiente para la constitución de reservas de ley del 40% para poder cubrir esta disposición. Ley de la Actividad Aseguradora (2011, p.4)

#### 5. Amenaza de Productos Sustitutos

Desde el punto de vista en cuanto a los servicios que las aseguradoras prestan van dirigidos a la “prevención”, se puede decir que los productos sustitutos existentes son los créditos provenientes de los bancos, microfinancieras, ONG’s y cooperativas, las cuentas de ahorro, fondos de pensiones y tarjetas de crédito.

## 1.1.2 Análisis FODA

**Tabla 1**

### **Análisis FODA**

<b>FORTALEZAS</b>		<b>OPORTUNIDADES</b>	
(+)	<p>Cobertura de necesidades reales (vida, salud, funerario, moto, entre otros) a bajo costo sin tantos requisitos de asegurabilidad.</p> <p>Demanda fuerte de seguros de bajo costo según AGIS.</p> <p>Productos de probada eficacia sin trámites engorrosos para la reclamación.</p> <p>Capacidad para implantar una participación obligatoria ligado a un microcredito.</p> <p>Capacidad para interactuar regularmente con los asegurados.</p> <p>Existencia de un canal de distribución de afiliadas (microfinancieras y aseguradoras) que reduce los costos de operación (venta, emisión, cobro, reclamos, facturación, pago de siniestros, etc.)</p> <p>Experiencia y conocimiento en seguros.</p>	(+)	<p>Rápido crecimiento del sector seguros.</p> <p>Relativa invisibilidad del segmento de los microseguros para las aseguradoras comerciales.</p> <p>De comercializar seguros en el interior de la República a personas de escasos recursos que no posean un microcredito.</p> <p>Sólidas alianzas y asociaciones.</p> <p>Ampliar el mercado a sectores rurales como el agrícola, pesquero, ganadero, etc.</p> <p>Oportunidad de ofrecer productos sencillos, con beneficios específicos, plazos cortos y precios bajos.</p>
	<b>DEBILIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>
(-)	<p>Formación y experiencia limitadas en la gestión formal del microseguro.</p> <p>Los asegurados no comprende bien el seguro por su nivel educacional.</p> <p>Acceso rápido a créditos sin una adecuada evaluación del riesgo.</p> <p>Poder adquisitivo para la capacidad de pago relativamente baja.</p> <p>Falta de productos específicos para microseguros.</p> <p>Escases de personal capacitado para la gestión y el análisis.</p> <p>Actualmente se colocan microseguros a través de las microfinancieras ligados a los microcréditos para la economía informal.</p> <p>Carencia de programas de previsión y prevención de riesgos en general pero con mayor énfasis en salud debido a la falta de infraestructura e insumos en la red de hospitales públicos.</p> <p>No existe la venta de un microseguro por sí solo (sin relación a un microcredito).</p>	(-)	<p>Factores macroeconómicos y políticos del país (corrupción).</p> <p>Crimen organizado y narcotráfico.</p> <p>Apertura de nuevas aseguradoras en el mercado.</p> <p>Tiempo que lleva la aprobación de los productos en la Superintendencia de Bancos.</p> <p>Ausencia de estándares de desempeño en el sector asegurador de microseguros para los acuerdos de servicio.</p> <p>Los asegurados no comprenden bien el seguro por su nivel educacional.</p> <p>Elevada inflación de los servicios médicos privados.</p> <p>Tendencia del país a los desastres naturales.</p> <p>Mercados de capital subdesarrollados lo que dificulta ofrecer productos de seguro a largo plazo.</p> <p>Elevado riesgo de enfermedades epidémicas (gripe aviar, dengue, VIH Sida).</p> <p>Ley de comercialización de microseguros con vacíos jurídicos y con reglamentos en proceso.</p> <p>Base profesional limitada a partir de la cual selecciona personal.</p> <p>Cierto solapamiento entre programas públicos de salud y el seguro social.</p> <p>Difícil acceso al reaseguro.</p> <p>Precariedad en la salud pública y el seguro social.</p>

Fuente: elaboración propia

## 1.2 Planteamiento del problema

El término pobreza puede estar involucrado en diversos aspectos dentro de una sociedad; por ejemplo, en lo educativo, en lo económico, en lo social y en lo ambiental. Se puede asociar con otros temas, como exclusión, inequidad o vulnerabilidad, que, aunque no necesariamente significa lo mismo guardan relación.

Aunque la pobreza abarca una serie de dimensiones que incluso hacen difícil definirla, esta se refiere a la privación de bienestar de las personas, así como la inaccesibilidad y falta de oportunidades para alcanzar dicha condición. Es esperado que los índices de desarrollo y

bienestar a nivel macroeconómico se traduzcan en desarrollo y bienestar de los individuos. No basta con un índice inflacionario bajo y un Producto Interno Bruto alto en la economía de un país mientras la mayoría o una gran parte de la población se encuentren en condiciones de pobreza o pobreza extrema. Otro parámetro para medir dónde empieza y termina la pobreza es el parámetro internacional que considera pobres a las personas que tienen ingresos de U\$2.00 dólares diarios o menos (utilizando la paridad de poder adquisitivo) y extremadamente pobres a aquellas personas cuyo ingreso es de US\$ 1.00 diario o menos.

La identificación de hogares que no tienen acceso a servicios que les puedan cubrir las necesidades de quienes allí viven y facilitarles una vida digna, se realiza por medio del cálculo de las Necesidades Básicas Insatisfechas, NBI.

Cuando se habla de necesidades básicas podemos citar a Maslow, haciendo referencia a la primera clasificación de la base de la pirámide que son las necesidades fisiológicas o básicas (alimentación, mantenimiento de la salud, respirar, sexo, dormir) y a la segunda que son las necesidades de seguridad (seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud, de propiedad privada).

En Guatemala, 8 de cada 10 hogares no se pueden cubrir de manera total los gastos que implica una vida digna: salud, educación, vivienda, recreación y vestido, entre otras necesidades. Una de las causas es la falta de empleo debido a que el índice de desempleo en Guatemala es del 6%, lo cual ha dado lugar a que las personas busquen ingresos a través de la economía informal, misma que se caracteriza porque el trabajador no tiene empleador, labora sin prestaciones y no tiene acceso al Seguro Social. Según la última Encuesta Nacional del Empleo e Ingresos (ENEI 2012), el sector informal representa el 74.5 % de la población económicamente activa (PEA) del país. Si se toma en cuenta que esta alcanza a 6.2 millones de guatemaltecos, unos 4.6 millones laboran por su cuenta sin protección social. Adicionalmente, el estudio indica que el 40.7% de los trabajadores informales a escala nacional se refugian en la agricultura como medio de subsistencia; el 30.8%, en el comercio, y el 11.1%, en la industria manufacturera. Las otras actividades de la informalidad no sobrepasan el 10%. Según, Orozco A. (6 de octubre 2016) Bajos ingresos agobian al 82 por ciento de la población. Prensa Libre.

(<http://www.prensalibre.com/guatemala/comunitario/bajos-ingresos-agobian-al-82-por-ciento-de-la-poblacion>. Recuperado de: 10.10.2017)

Considerando lo anterior, existen empresas que se dedican a financiar estas actividades a través de préstamos en el sector de las microfinanzas como por ejemplo FINCA, Compartamos, FUNDEA, Génesis, Banrural, entre otros, otorgando a sus clientes pequeños préstamos que son utilizados como capital revolvente de trabajo y para lo cual al momento de brindar el crédito este incluye una protección adicional por fallecimiento a través de la contratación de un microseguro.

Es importante mencionar, que este tipo de microseguros que se comercializa a través de las microfinancieras tiene un interés oculto en resguardar los riesgos crediticios de los saldos que adeudan sus clientes.

En Centroamérica la cobertura de riesgos mediante microseguros es mínima, con índices muy por debajo del resto de Latinoamérica. En toda la región, Guatemala es quien lidera este servicio con (0,58%), le siguen El Salvador (0,13%), Nicaragua (0,12%), Panamá (0,06%) y Honduras (0,05%). De acuerdo con un estudio del Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin), miembro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), los salvadoreños prefieren los microseguros de vida (112 mil personas) y salud (78 mil personas).

Los seguros en Guatemala son un mercado con potencial de crecimiento. La proporción de este sector en el Producto Interno Bruto (PIB) es de 1,2%, mientras que en El Salvador y en Costa Rica es de 2,1% y 2% respectivamente.

Con base al análisis de la industria y como puede observarse en los hallazgos detectados en la matriz FODA, una problemática que se encontró es la falta de productos específicos de microseguros para este nicho de mercado, que no estén relacionados con los microcréditos y que cubran las necesidades de la población más necesitada y de escasos recursos.

### **1.3 Justificación del problema**

De acuerdo a los datos proporcionados por la Encuesta de Condiciones de Vida (ENCOVI, 2014), INE (Instituto Nacional de Estadística), el 23% de la población guatemalteca se encuentra en situación de pobreza extrema, el 36% en pobreza no extrema y el 41% no es pobre.

También otro dato importante que proporciona (ENCOVI 2014), INE (Instituto Nacional de Estadística), es el acceso a seguros de salud por parte de los dueños de MIPYMES que indica que el seguro privado de salud es del 5.87%, el IGSS es el 10.23%, el IGSS y un seguro privado es del 10.80% y ningún seguro es del 73.10%.

Porcentaje de hogares que el último año realizó un gasto en seguros, es el que se presenta a continuación:

**Tabla 2**

<b>En los últimos 12 meses se gastaron dinero en:</b>	<b>Pobre Extremo</b>	<b>Pobre</b>	<b>No pobre</b>
Servicios y contratos funerarios.	0%	0.38%	1.67%
Pago de seguro de vehículos, incendio, robo.	0%	0%	1.81%
Pago de seguro de vida.	0.16%	0.53%	3.43%
Pago de seguro de salud, accidentes.	0%	0.18%	1.95%

Fuente: ENCOVI 2014



Mediana del gasto que los hogares realizaron en el último año en seguros, de acuerdo al siguiente cuadro:

**Tabla 3**

<b>En los últimos 12 meses cuánto dinero gastaron en:</b>	<b>Pobre Extremo</b>	<b>Pobre</b>	<b>No pobre</b>
Servicios y contratos funerarios.	Q -	Q 1,000.00	Q 3,000.00
Pago de seguro de vehículos, incendio, robo.	Q -	Q -	Q 1,900.00
Pago de seguro de vida.	Q 90.00	Q 175.00	Q 600.00
Pago de seguro de salud, accidentes.	Q -	Q 250.00	Q 600.00

Fuente: ENCOVI 2014

De acuerdo a los datos proporcionados por (ENCOVI 2014), INE (Instituto Nacional de Estadística), que indica que el 73.10% de la población no cuenta con ningún seguro de salud y adicionalmente lo que reflejan las tablas 2 y 3 con respecto a los gastos en seguros se puede observar que los productos que ofrecen las microfinancieras no se han enfocado en la necesidad que se tienen las personas de escasos recursos de poseer un seguro de salud.

Sin embargo, fuera del sector de microfinanzas no hay opciones de microseguros, debido a la falta de educación de la población en prevención, a los recursos económicos limitados y a la escasez de productos de seguros que satisfaga las necesidades de este nicho de mercado, ya que deben de ser productos de bajo costo, coberturas limitadas, con condiciones claras y sin trámites engorrosos para la liquidación de los reclamos.

## **1.4 Pregunta de investigación**

¿Cuál es la utilidad del microseguro en la población guatemalteca de escasos recursos?

## **1.5 Objetivos de la investigación**

### **1.5.1 Objetivo General**

Evaluar la utilidad del microseguro en la población guatemalteca de escasos recursos.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

1. Evaluar el perfil del cliente de microseguros
2. Evaluar si las personas de escasos recursos tienen conocimiento de seguros
3. Determinar si cuentan con seguros y de qué tipo
4. Determinar el interés por un seguro de salud y cuánto estaría dispuesto a pagar por él
5. Evaluar el mercado asegurador con respecto a quienes comercializan microseguros

## **1.6 Alcances y límites de la investigación**

### **1.6.1 Alcances**

La investigación se realizó con dos Grupos Focales integrado por 10 personas cada uno, en los Departamentos de Jutiapa y Quetzaltenango.

Los horarios para la entrevista al grupo focal serán los días jueves y viernes de la segunda (Jutiapa) y tercera semana (Quetzaltenango) de octubre.

### **1.6.2 Límites**

La presente investigación se llevó a cabo en un corto período de tiempo durante el año 2017, realizándose en los departamentos de Quetzaltenango y Jutiapa.

## Capítulo 2

### Marco Teórico

#### 2.1 Historia del Microseguro

La historia del Seguro se remonta a las antiguas civilizaciones de donde se utilizaban prácticas que constituyeron los inicios de nuestro actual sistema de Seguros. Probablemente las formas más antiguas de Seguros fueron iniciadas por los Babilonios y los hindúes. Estos primeros contratos eran conocidos bajo el nombre de Contratos a la Gruesa y se efectuaban, esencialmente, entre los banqueros y los propietarios de los barcos. Con frecuencia, el dueño de un barco tomaría prestados los fondos necesarios para comprar carga y financiar un viaje.

El contrato de Préstamos a la Gruesa especificaba que, si el barco o carga se perdía durante el viaje, el préstamo se entendería como cancelado. Naturalmente, el costo de este contrato era muy elevado; sin embargo, si el banquero financiaba a propietarios cuyas pérdidas resultaban mayores que las esperadas, este podía perder dinero.

(<http://jvseguros.ve.tripod.com/index/id6.html> Recuperado de: 10.10.2017)

El tiempo transcurrió y se puede decir que principalmente en el Siglo XX, es donde el seguro adquiere su verdadero desarrollo, con la creación de las más fuertes, mayores y poderosas empresas aseguradoras y reaseguradoras en el mundo, sobre bases altamente técnicas y científicas, y usando los elementos y conceptos más modernos conforme se les fue descubriendo, tales como la ley de los grandes números, el cálculo de probabilidades, las tablas de mortalidad, los cálculos actuariales, entre otros.

En Guatemala el ente fiscalizador de Seguros y Fianzas es la Superintendencia de Bancos, adjunta al Banco de Guatemala. Estas oficinas controlan el comportamiento y el fiel cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de seguro, ya que como se sabe el público usuario entrega su dinero (prima), a cambio de un papel, contrato que es una promesa, que dice que, en caso de suceder una pérdida o daño de los bienes identificados en la póliza, la compañía aseguradora va a responder con el pago de este daño o pérdida siempre que se cumplan los términos del contrato de seguro.

A comienzos de los años noventa, aparece la palabra “MICROSEGURO” con el crecimiento de los microcréditos y la necesidad de cubrir este tipo de préstamos. Su concepto ha evolucionado a través de los años, pero en general se refiere a un producto de coberturas específicas orientadas a personas de bajos ingresos, quienes normalmente no se encuentran cubiertos por otros seguros convencionales.

Compromiso Empresarial (2009), Microseguros. La segunda revolución del desarrollo, indica

El microseguro se define como “un producto que protege a las personas de bajos ingresos contra riesgos específicos a cambio de pagos regulares de primas proporcionales a la posibilidad y costo del riesgo asumido”. El elemento diferencial del microseguros no viene determinado por su tamaño, ni por el tipo de producto sino por el mercado al que se sirve: las poblaciones 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.

Pero en los países menos desarrollados el acceso a estos mercados no es tan sencillo. No existe un sistema de seguridad social como en los países desarrollados. La protección social en los países menos desarrollados es extremadamente baja. Los gobiernos carecen de los recursos económicos y de las capacidades técnicas para gestionar los servicios sociales.

De acuerdo con la OIT, sólo el 20% de la población en los países menos desarrollado está incluida en un sistema público de seguridad social. La situación es especialmente grave en los países subsaharianos y del sudeste asiático en donde sólo entre el 5% y el 10% de la población empleada disfruta de alguna cobertura. Por otra parte, los productos de seguro ofrecidos por las compañías aseguradoras se han concentrado tradicionalmente en los segmentos de individuos con ingresos altos o en los 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 posibilidades. Los canales de distribución, cuotas, coberturas de riesgo, simplicidad en el diseño de los productos, cobro de las cuotas... no están

pensados atendiendo a las necesidades de las poblaciones de bajos recursos, que continúan desatendidas.

Algunos modelos han tratado de sustituir la falta de seguros comerciales para los pobres, por ejemplo, las “mutuas de seguros”, donde un grupo tiene la propiedad del negocio de seguros 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 los seguros).

Actualmente, los microseguros han obtenido éxito en Asia, África y un gran impulso en algunos países Latinoamericanos como México, Brasil, Perú, Guatemala, Bolivia y Colombia. (<https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2009/12/microseguros-la-segunda-revolucion-del-desarrollo/>) Recuperado de: 10.10.2017)

## **2.2 Diferencia entre el seguro convencional y el microseguro**

En el 2016, hubo el primer Foro de Microseguros en Guatemala, el cual se tituló “Microseguros – Estrategia para la inclusión financiera.

Sarah Ebrahimi, (2016) presentó la diferencia entre un seguro convencional y un microseguro.

<b>Seguros Convencionales</b>	<b>Microseguros</b>
Las primas se cobran en efectivo o se deducen de una cuenta bancaria.	Las primas a menudo se cobran en efectivo o en conexión con otra transacción, como la amortización de un préstamo o la adquisición de activos; las modalidades de cobranza deben responder a los flujos irregulares de efectivo del mercado, lo que puede implicar pagos de primas frecuentes.
Vendidos por intermediarios con licencia.	A menudo vendidos por intermediarios sin licencia y con la participación activa de proveedores informales, como las agencias funerarias.
Las ventas y servicios están a cargo de agentes y corredores. También son comunes las ventas directas.	Los agentes manejan toda la relación con el cliente, incluso la cobranza de las primas. Los microseguros a menudo se venden a grupos.
Generalmente se dirigen a clientes adinerados o de clase media en los mercados emergentes.	Dirigidos a las poblaciones de bajos ingresos en los mercados emergentes.
El mercado no tiene mayores conocimiento de los seguros en los mercados emergentes. Solamente los clientes institucionales están familiarizados con los seguros.	El mercado no tiene mayores conocimiento de los seguros, por lo que requiere grandes inversiones en la educación de los consumidores.
los requisitos de análisis preliminar incluyen un examen médico.	El único análisis preliminar que se requiere, en todo caso, es una declaración de buena salud.
Se asegura por sumas grandes.	Se asegura por sumas pequeñas.
El precio se basa en la edad o en un riesgo específico.	Los precios son por comunidad o grupo, cuando los precios son individuales, a menudo la prima es más alta por el nivel de riesgo del asegurado y la falta de competencia del lado de la oferta.
Elegibilidad limitada, con exclusiones estándar.	Inclusivo en general, con muy pocas exclusiones, si acaso.
Documento de póliza complicado.	Documento de póliza sencillo y fácil de entender.
El proceso de reclamo puede ser bastante complicado para los asegurados.	El proceso de reclamo debe ser sencillo, sin dejar de controlar el fraude.

### **2.3 Marco Legal del Microseguro**

En Guatemala las Aseguradoras se rigen por la Ley de la Actividad Aseguradora, la cual indica en el Capítulo III Administración, artículo 22 "...Deberes y atribuciones del Consejo de Administración, inciso b) "Velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en

adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de riesgos...”. (2010, p.9)

Así mismo, la Ley de la Actividad Aseguradora, cuenta con reglamentos, actualmente la Ley de Comercialización Masiva reglamento JM-73-2015, en el que dentro del Capítulo II De la Comercialización, artículo 4 Tipos de Seguros, indica, “...cuales son los seguros que se pueden comercializar, entre los más importantes podemos mencionar: vida, automóviles, salud y hospitalización, responsabilidad civil, accidentes en viajes, accidentes personales...” (2015, p.2)

Es importante mencionar que siempre en el Capítulo II, de la misma Ley, artículo 10, Documentos, indica el listado de requisitos que deben de cumplir los comercializadores masivos para poder registrarse ante el ente regulador. Estos son:

- Fotocopia del testimonio de la escritura pública de constitución y sus modificaciones, si las hubiere
- Fotocopia del acta de nombramiento del representante legal, con facultades suficientes, inscrito en el registro correspondiente
- Nombre (s) y cargo (s) del (los) representante (s) legal (es)
- Fotocopia de la patente de comercio de empresa y de sociedad, si la persona jurídica fuera una sociedad
- Fotocopia de la constancia de inscripción en el Registro Tributario Unificado
- Listado de la ubicación del o los establecimientos en los que se realizarán las ventas de pólizas de seguros por cuenta de la aseguradora contratante; y
- Al menos dos (2) referencias bancarias y dos (2) comerciales recientes. (pp. 3,4)

En la actualidad se está trabajando en la elaboración de un nuevo reglamento que enmarque la comercialización de los microseguros, se encuentra en fase de revisión y aprobación por parte de la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros (AGIS) y la Superintendencia de Bancos.

## 2.4 Ley de los Grandes Números

Agustín Saavedra en su página web personal, sostiene que:

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. Cuando su aplicación se efectúa sobre un adecuado manejo estadístico, determina el grado de posibilidad de que se produzca “x” acontecimiento (fallecimiento, incendio, robo, entre otros). Esta ley es la base fundamental de las matemáticas actuariales, especialización profesional compleja que -en nuestro caso- se refiere al cálculo concreto de las primas para la cobertura de riesgos en toda clase de seguros y en función de la masa asegurada.

La ley de los grandes números mide la frecuencia relativa de los resultados, los que tienden a estabilizarse en cierta cantidad. Si tengo una masa asegurada de 100.000 personas, la técnica actuarial podrá asegurarme que solamente el 10% -como simple ejemplo, no necesariamente es así- será internado de urgencia o chocará su auto. Sobre esa base, dispondré de un monto promedio (o “prima”) a pagar y que será la base del seguro contra accidentes de autos o emergencia médica. Mientras la ley de los grandes números favorezca a la aseguradora, ésta mantendrá el valor de su prima o inclusive la reducirá si las probabilidades siguen estando a su favor. Si ocurre lo contrario -una brusca epidemia o demasiados choques- casi de inmediato el cliente verá que su prima sube de valor y hasta puede llegar a ser insostenible para su bolsillo. Recuerdo que en Argentina y luego de una serie interminable de robos de equipos de música en los vehículos, tales equipos dejaron de ser parte del seguro automotor. Así de simple, el seguro siempre se “asegura” el no perder. Es la razón esencial de su viabilidad para el largo plazo.

Todos los seguros para múltiples servicios se basan en la ley de los grandes números. Caso contrario, se vuelven económicamente insostenibles. Por tanto, jamás hay que confiar en la “voluntad social” de los seguros. Si son públicos, mayor razón, ya que prometerán y dirán lo que sea, pero a la hora de la verdad, las contrapartidas se ajustarán a patrones racionales.



Toda actividad de seguro cumple una importante función en la comunidad organizada. En los seguros privados las cosas son simples y certeras: se va al grano, se hicieron los cálculos previos, se paga la prima, el acuerdo es voluntario y punto. Hasta en los llamados “seguros sociales” patrocinados directamente o indirectamente por el estado y de naturaleza obligatoria, la compañía aseguradora primero debe asegurar su necesaria sostenibilidad. Si no actuara así, el seguro no tendría una larga vida o no está manejado seriamente. La ley de los grandes números seguirá siendo siempre el principio esencial de todo seguro perdurable en el tiempo. (<http://www.agustinsaavedraweise.com/art-2010/seguros.php> Recuperado de: 10.10.2017)

## **2.5 Terminología de Seguros**

A continuación, se detalla terminología y conceptualización de vocablos técnicos utilizados en el mercado de seguros tomados de las páginas web de la Superintendencia de Bancos y del Diccionario de Seguros de la Fundación MAPFRE.

### **Microseguro**

Es un mecanismo para proteger a las personas de bajos recursos contra el riesgo (por ejemplo: accidentes, enfermedades, muerte en la familia, y desastres naturales) a cambio de pagos establecidos acorde a sus necesidades, ingreso y nivel de riesgo.

### **Cobertura**

Obligación principal del asegurador en un contrato de seguro, consistente en hacerse cargo, hasta el límite de la suma asegurada, de las consecuencias económicas que se deriven de un siniestro. Sinónimo de garantía.

### **Preexistente**

Es sinónimo de suposición y consiste en la averiguación de un hecho desconocido, deduciéndolo de otro que sí se conoce.

(<http://www.sib.gob.gt/web/sib/educacion-financiera/Glosario> Recuperado de: 10.10.2017)

### **Póliza de seguro**

Documento que instrumenta el contrato de seguro, en el que se reflejan las normas que de forma general, particular o especial regulan las relaciones contractuales convenidas entre el asegurador y el asegurado. Es un documento cuya inexistencia afectaría a la propia vida del seguro, ya que sólo cuando ha sido emitido y aceptado por ambas partes se puede decir que han nacido los derechos y obligaciones que del mismo se derivan.

### Prima

Aportación económica que ha de satisfacer el contratante o asegurado a la entidad aseguradora en concepto de contraprestación por la cobertura de riesgo que este le ofrece.

### Coaseguro

Es un contrato en virtud del cual dos o más entidades aseguradoras dan cobertura aseguradora sobre un mismo riesgo.

### Infraseguro

Situación que se origina cuando el valor que el asegurado o contratante atribuye al objeto garantizado en una póliza es inferior al que realmente tiene.

## Siniestro

Es la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce unos daños garantizados en la póliza hasta determinada cuantía.

## Siniestralidad

Contablemente, se da este nombre a la valoración conjunta de los siniestros producidos (pendientes y liquidados) con cargo a una entidad aseguradora. Normalmente, se emplea el término para referirse al ratio de siniestralidad, que equivale a la proporción entre el importe total de los siniestros y las primas recaudadas por una entidad aseguradora en un período de tiempo.

## Deducible

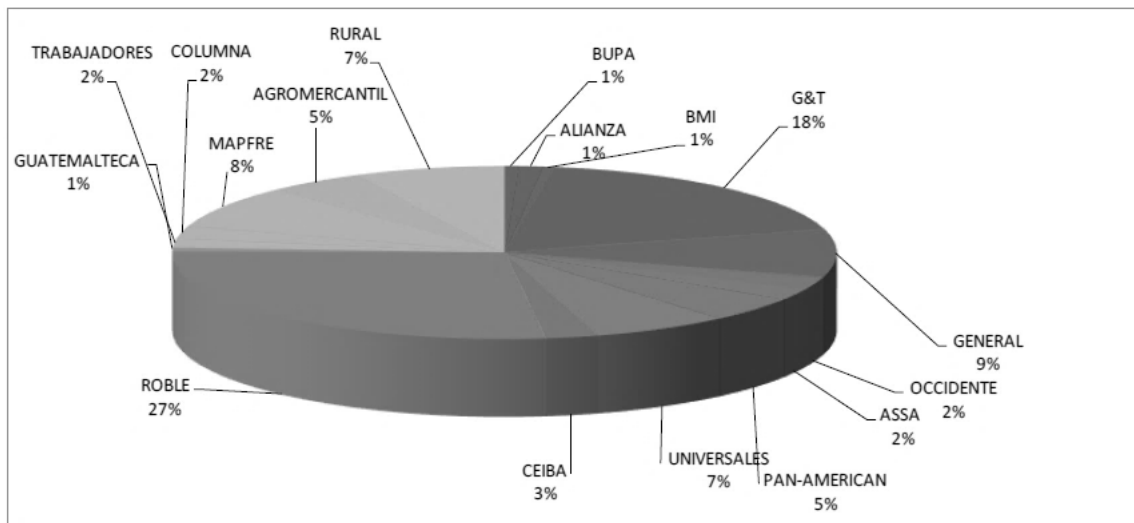
Cantidad o porcentaje establecido en una póliza cuyo importe ha de superarse para que se pague una reclamación. Es también sinónimo de franquicia.

([https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es\\_es/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/](https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/) Recuperado de: 10.10.2017)

## 2.6 Aseguradoras en Guatemala

Según la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros (AGIS), indica que en el país hay 17 aseguradoras, entre las que se encuentran las siguientes: BUPA, Alianza, BMI, G&T, General, Occidente, ASSA, Panamericana, Universales, Ceiba, El Roble, Guatemalteca, Trabajadores, Columna, MAPFRE, Agromercantil y Rural. (Informe Técnico – Mensual del Sector Asegurador Guatemalteco, Resultados a diciembre 2017, p. 5)

Y su participación de mercado se distribuye de la siguiente forma:



Fuente: AGIS, Informe diciembre 2017

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

De acuerdo a la teoría del autor Roberto Hernández Sampieri:

La investigación de enfoque mixto representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para realizar inferencias, producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (2010:546)

La presente investigación se realizó utilizando el enfoque mixto, que implica la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos.

A través de la realización de una encuesta a un grupo focal (focus group), de personas de escasos recursos, quienes son clientes de una microfinanciera, en Quetzaltenango y Jutiapa, que por temas de confidencialidad se omite su nombre. Con el objetivo de conocer cuál es su percepción sobre los microseguros.

La investigación bibliográfica fue fundamental para completar el análisis, por lo cual se revisaron y analizaron libros, revistas, leyes y material electrónico que proporcionen más elementos y fundamenten el tema.

#### **3.2 Sujetos de investigación**

Sujeto 1: Grupo Focal de las regiones de Quetzaltenango y Jutiapa (10 personas por cada uno), porque son las personas que forman parte de ese nicho de mercado, el cual utilizaría el microseguro en el momento de ocurrir un siniestro.

### **3.3 Instrumentos de recopilación de datos**

#### **3.3.1 Análisis Documental**

La investigación bibliográfica fue importante para obtener más elementos que fundamenten el tema, para lo cual se revisaron libros, revistas, leyes, material electrónico para adquirir conocimiento teórico sobre el tema y analizar la misma. Se elaboró cedulas de análisis documental.

#### **3.3.2 Observación directa**

Consiste en captar, visualizar o constatar los datos suministrados por los entrevistados en la microfinanciera y aseguradora.

#### **3.3.3 Grupo focal**

Como también se conoce por su nombre en inglés focus group. Se trabajó una entrevista grupal para conocer las necesidades del cliente, gustos y preferencias, cuanto estarían dispuestos a pagar por un microseguro y si este es percibido como un beneficio o no.

### **3.4 Muestreo**

La técnica utilizada es la de muestra con un propósito, que va dirigida a personas de escasos recursos con el objetivo de conocer su opinión con respecto a los microseguros, a través de un grupo de enfoque que involucra una serie de discusiones guiadas para obtener información acerca de las necesidades de su comunidad (Quetzaltenango y Jutiapa).

Se realizaron dos Focus Group de diez personas escogidas aleatoriamente, cada uno.

## Capítulo 4

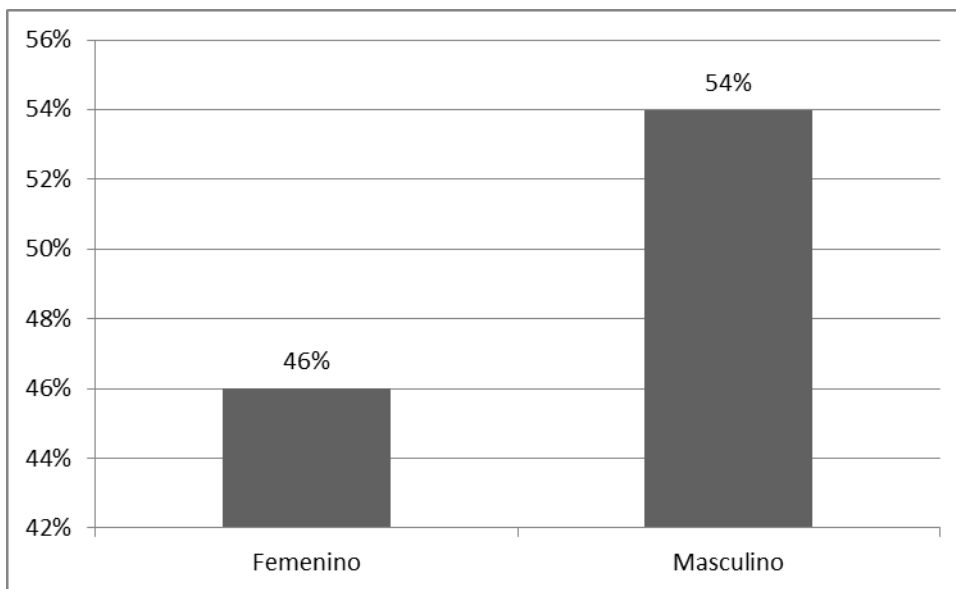
### Resultados de la Investigación

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con base al Focus Group realizado a los clientes de la microfinanciera en los departamentos de Quetzaltenango y Jutiapa, lo cual ayudó a conocer la percepción, gustos y preferencias.

#### 4.1 Resultados Quetzaltenango

Gráfico 1

Perfil Encuestado

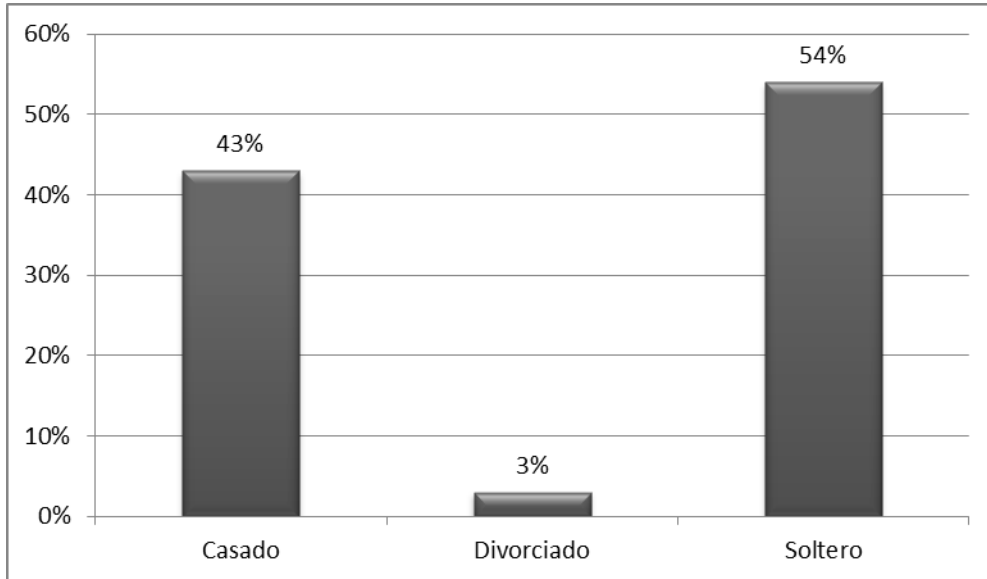


Fuente: elaboración propia

El 46% es de género femenino y el 54% masculino del Grupo Focal, de un estrato económico de escasos recursos.

## Gráfico 2

### ¿Cuál es su estado civil?



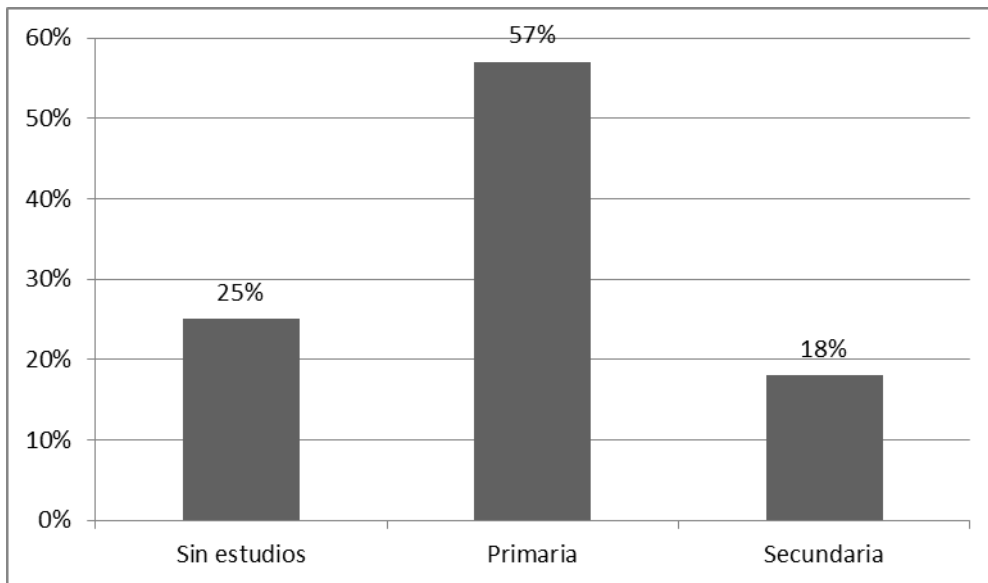
Fuente: elaboración propia

El 54% son solteros, el 43% casados y un 3% divorciados



### Gráfico 3

#### ¿Cuál es su nivel de educación?

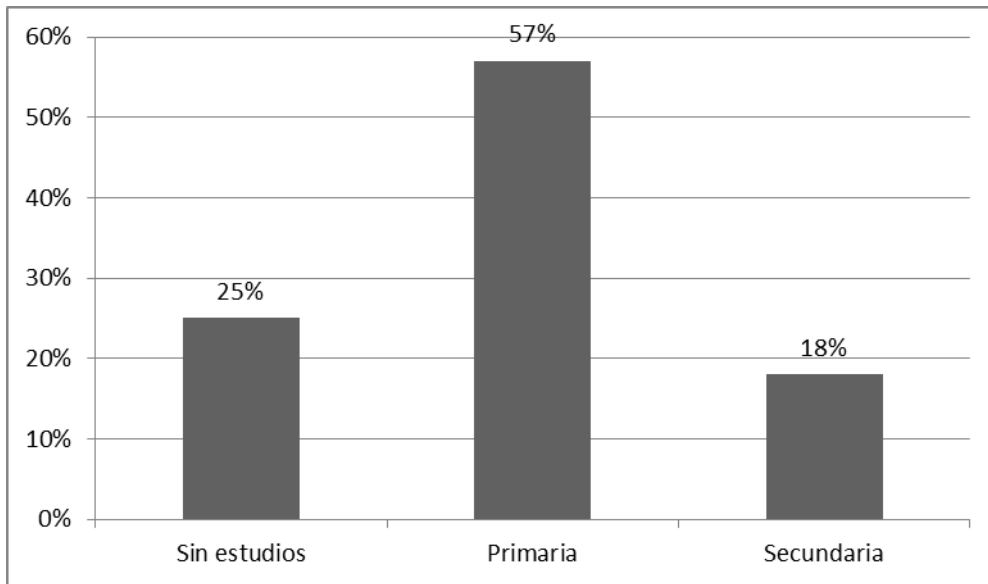


Fuente: elaboración propia

El 25% no posee estudios, el 57% tiene estudios a nivel primario y el 18% de los entrevistados indican que tienen estudios de secundaria.

#### Gráfico 4

### ¿Quién aporta económicamente en su hogar?

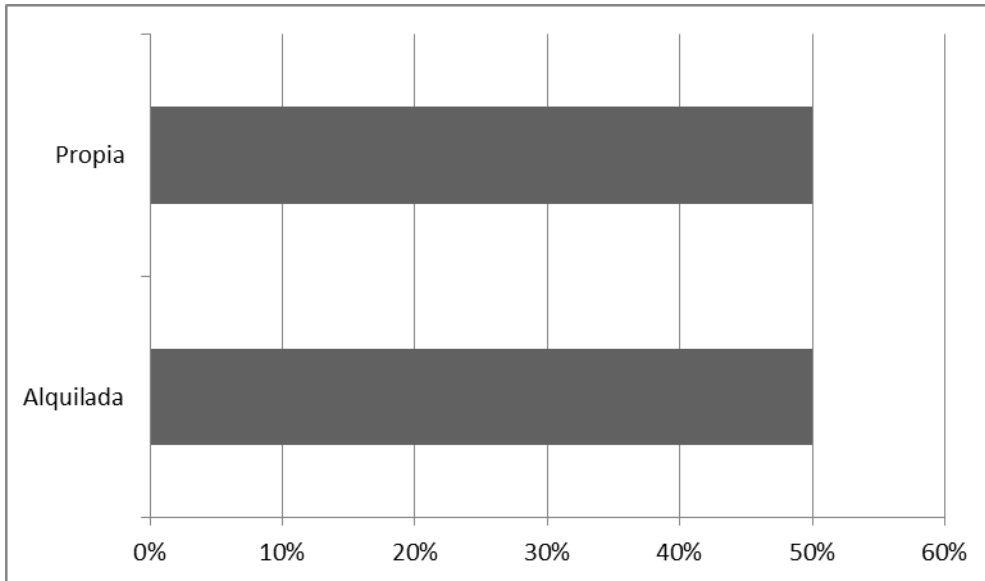


Fuente: elaboración propia

En su mayoría con un 57% es el propio entrevistado quien aporta económicamente al hogar, seguido por el padre con un 25% y el cónyuge en el caso de las mujeres casadas en un 18%.

## Gráfico 5

### ¿Cuál es el detalle de su vivienda?

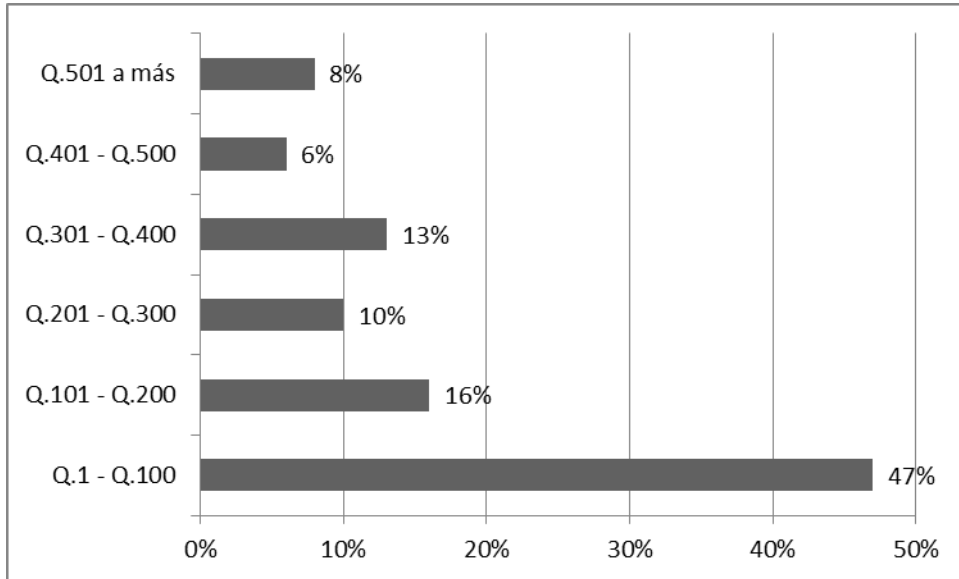


Fuente: elaboración propia

Los integrantes del Focus Group indicaron el mismo porcentaje 50-50% para cada uno de los detalles, ya sea alquilada o propia.

## Gráfico 6

### ¿Cuánto gasta por consulta médica?

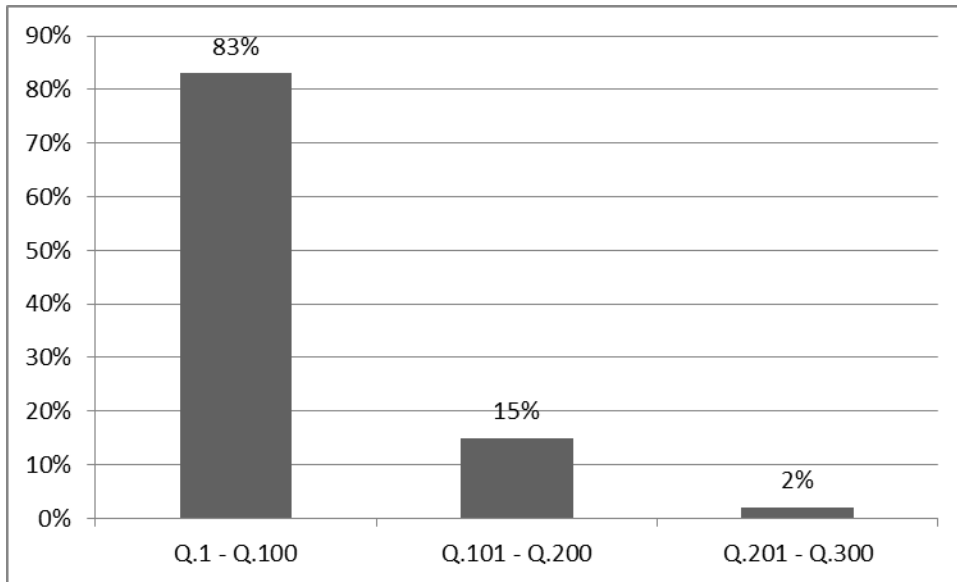


Fuente: elaboración propia

El 47% está concentrado en el rango de Q.1.00 a Q.100.00, seguido por el 16% que gasta entre Q.101.00 a Q.200.00.

## Gráfico 7

### ¿Cuánto gasta por exámenes de laboratorio?

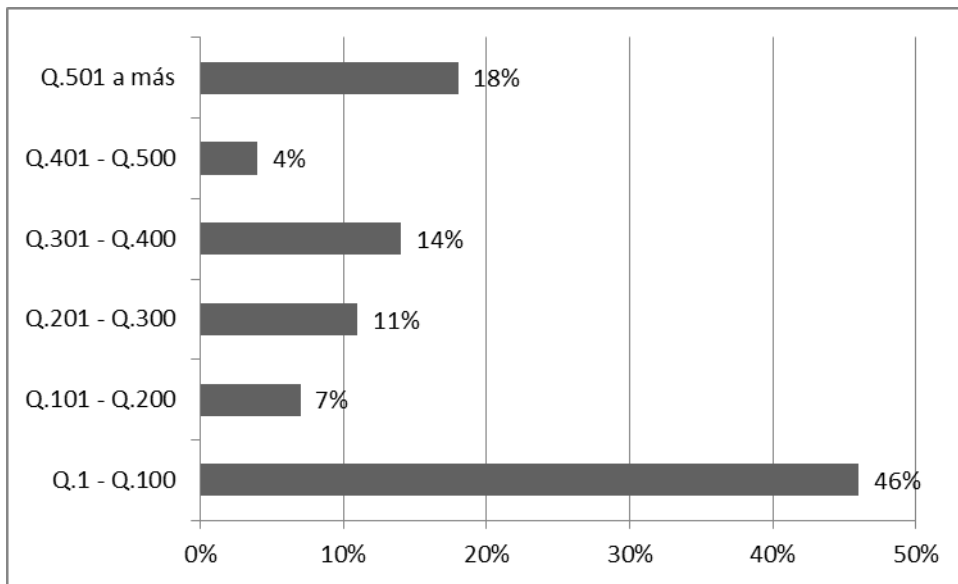


Fuente: elaboración propia

Existe mayoría del 83% en el rango entre Q.1.00 y Q.100.00

## Gráfico 8

### ¿Cuánto gasta por medicamentos?

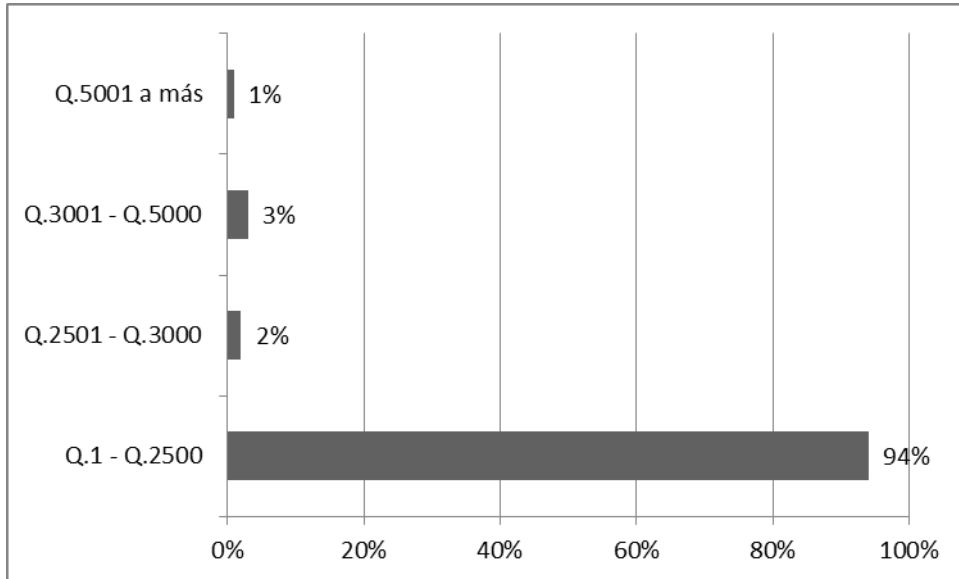


Fuente: elaboración propia

El 46% indica el rango entre Q.1.00 y Q.100.00, sin embargo, le sigue el 18% con el rango de Q.501.00 en adelante, la diferencia es grande porque la percepción del cliente está relacionada con el tipo de enfermedad o la gravedad de la misma.

## Gráfico 9

### ¿Cuánto gasta por hospital?

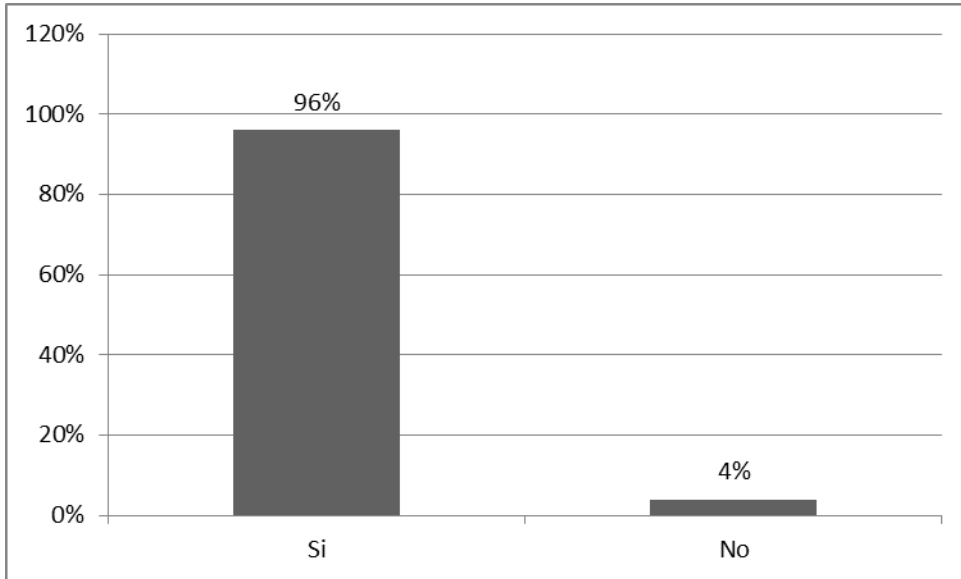


Fuente: elaboración propia

Los entrevistados indicaron que por lo regular asisten a los Hospitales Públicos o Centros de Salud de su comunidad de forma gratuita, sin embargo, el 94% indicó que el servicio es tan de mala calidad, que estarían dispuestos a pagar en el rango de Q.1.00 a Q.2,500.00

## Gráfico 10

### ¿Sabe qué es un seguro?



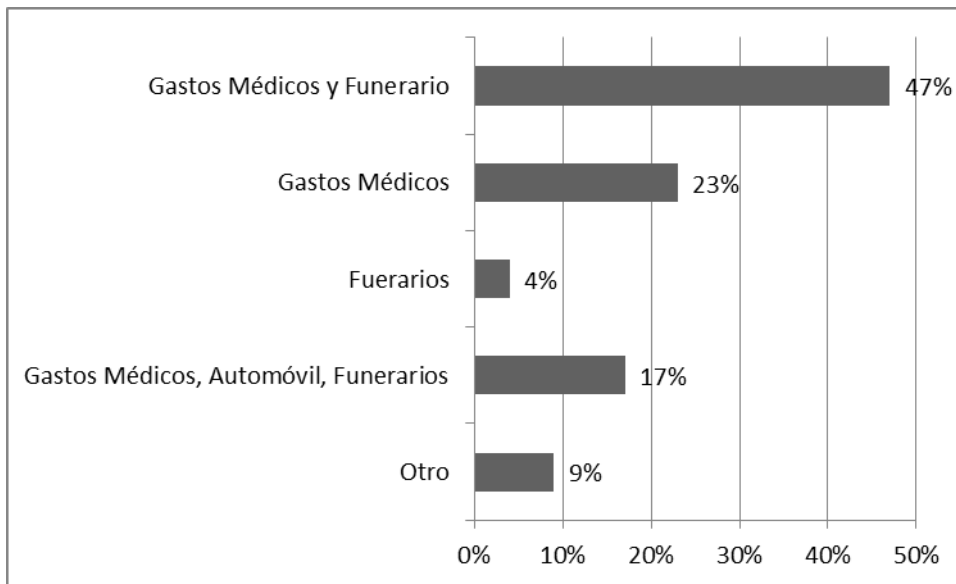
Fuente: elaboración propia

El 96% de los entrevistados indicaron que si tienen conocimiento de qué es un seguro.



## Gráfico 11

### ¿Qué tipo de seguros conoce?

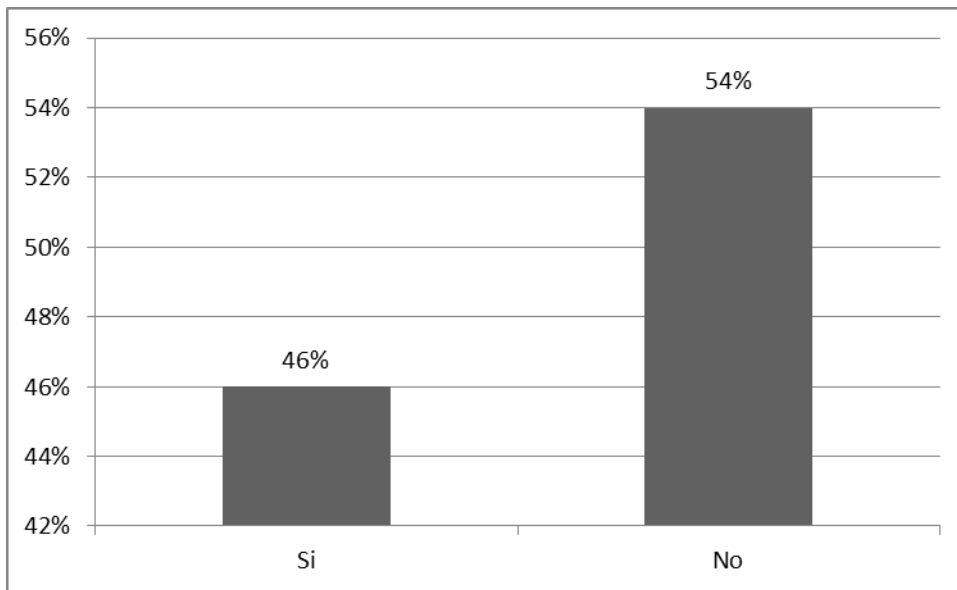


Fuente: elaboración propia

El 47% indicó conocer el seguro de gastos médicos y funerarios, el 23% solo el de gastos médicos y el 17% gastos médicos, automóvil y funerario.

## Gráfico 12

### ¿Ha tenido algún seguro?

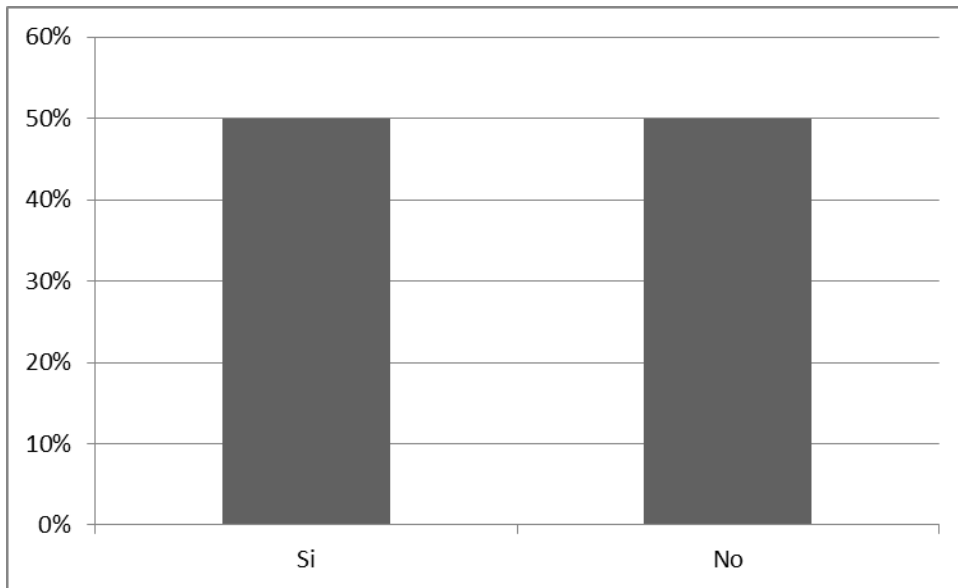


Fuente: elaboración propia

El 54% indicó haber tenido un seguro ya que ha tenido créditos para capital de trabajo con la microfinanciera e indicaron que el tener el seguro les da tranquilidad y que han sabido de casos en los cuales los clientes han fallecido y la aseguradora le paga el saldo de la deuda a la entidad financiera.

### Gráfico 13

#### ¿Cuenta con un seguro actualmente?

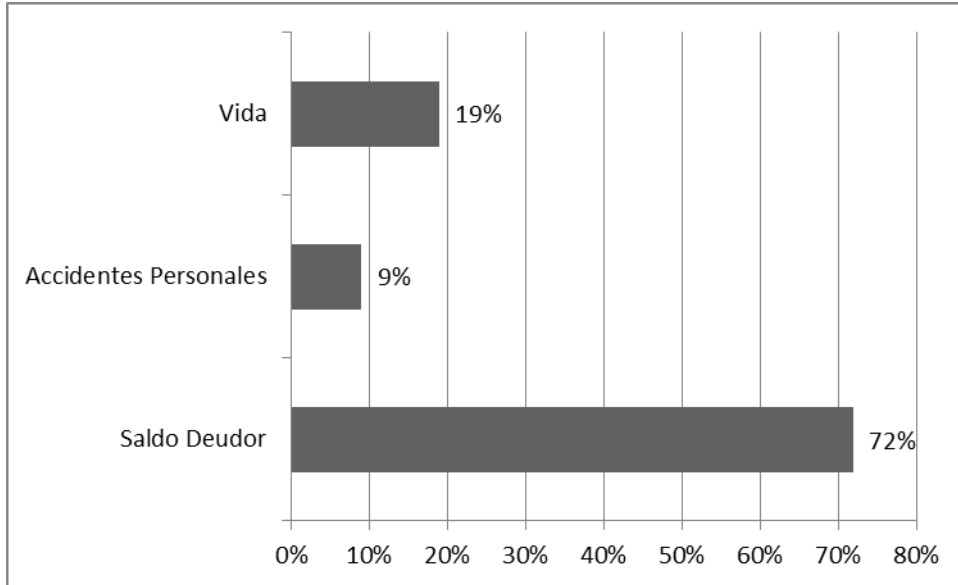


Fuente: elaboración propia

El 50% que si tiene un seguro es porque actualmente cuenta con un microcrédito y el 50% restante ya lo terminó de pagar.

## Gráfico 14

### ¿Qué seguro tiene?

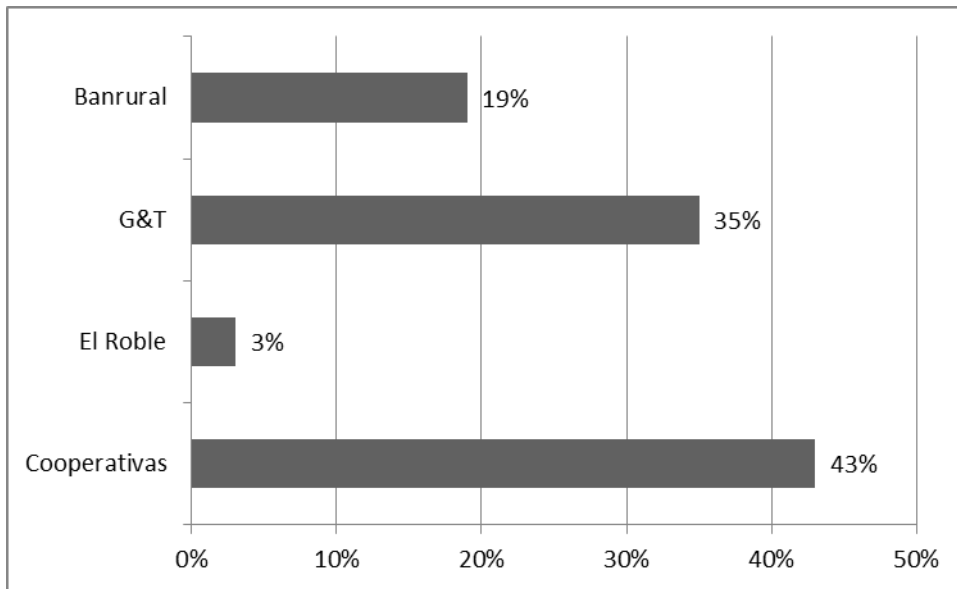


Fuente: elaboración propia

El 72% posee un seguro de saldo deudor, seguido por el 19% con un seguro de vida y el 9% restante un seguro de accidentes personas, todos los seguros son del ramo de personas y están íntimamente relacionados con el crédito otorgado por la microfinanciera.

## Gráfico 15

### ¿Qué aseguradoras conoce?

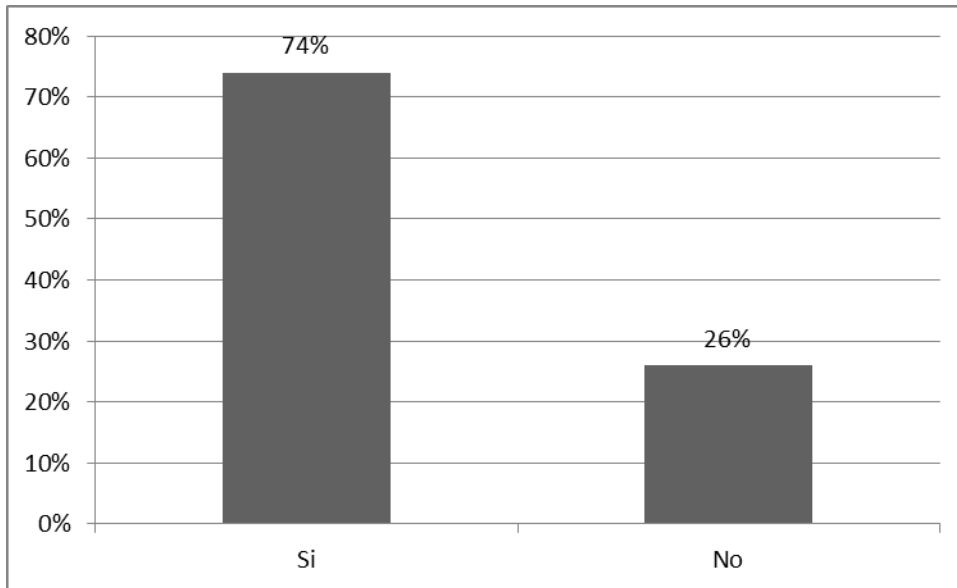


Fuente: elaboración propia

El 43% conoce las cooperativas y/o microfinancieras, seguido del 35% G&T por la ubicación de agencias en las tiendas de la comunidad y el 19% Banrural por la exposición de marca que tiene en todo el territorio nacional.

**Gráfico 16**

**¿Estaría dispuesto a comprar un seguro que no esté ligado a un microcredito?**

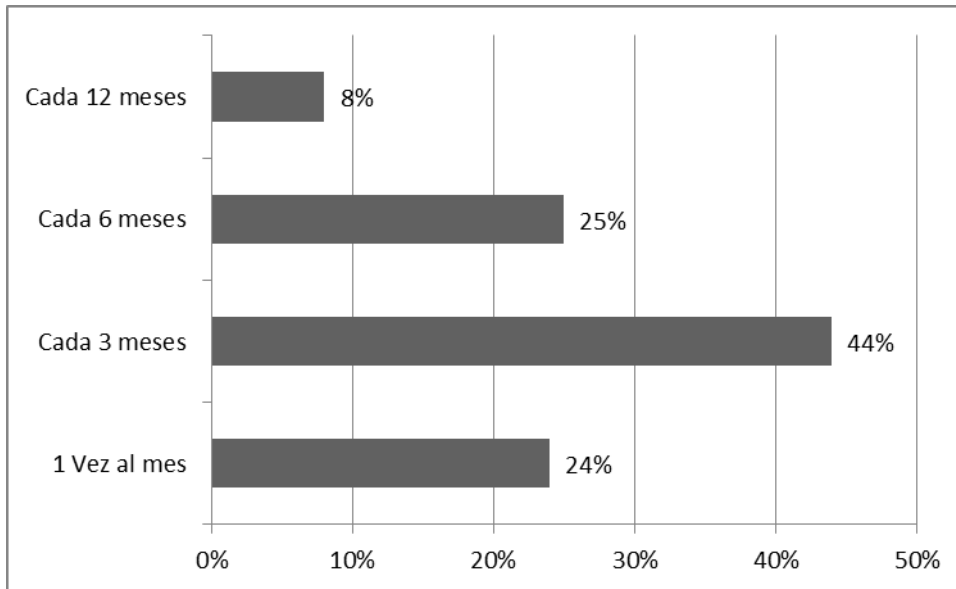


Fuente: elaboración propia

El 74% dijo que, si estaría dispuesto a comprar un seguro, pero que fuera fácil de entender y que al momento de tener un percance les paguen rápido sin trámites complicados.

## Gráfico 17

### ¿Cada cuánto está dispuesto a comprar un seguro?

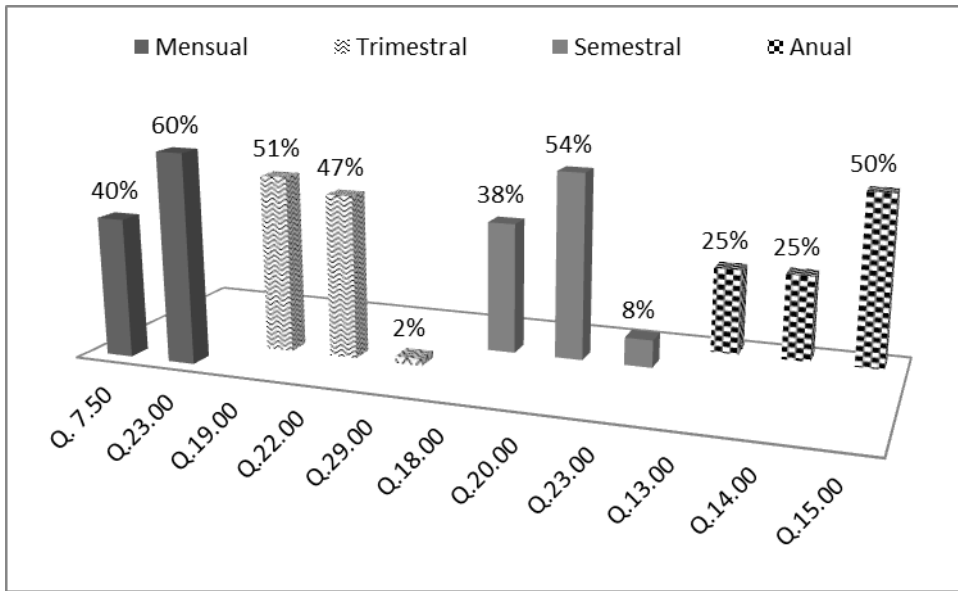


Fuente: elaboración propia

El 44% indica que la frecuencia de compra que más le interesa es la trimestral

**Gráfico 18**

**¿Cuál sería el precio que pagaría por un seguro?**



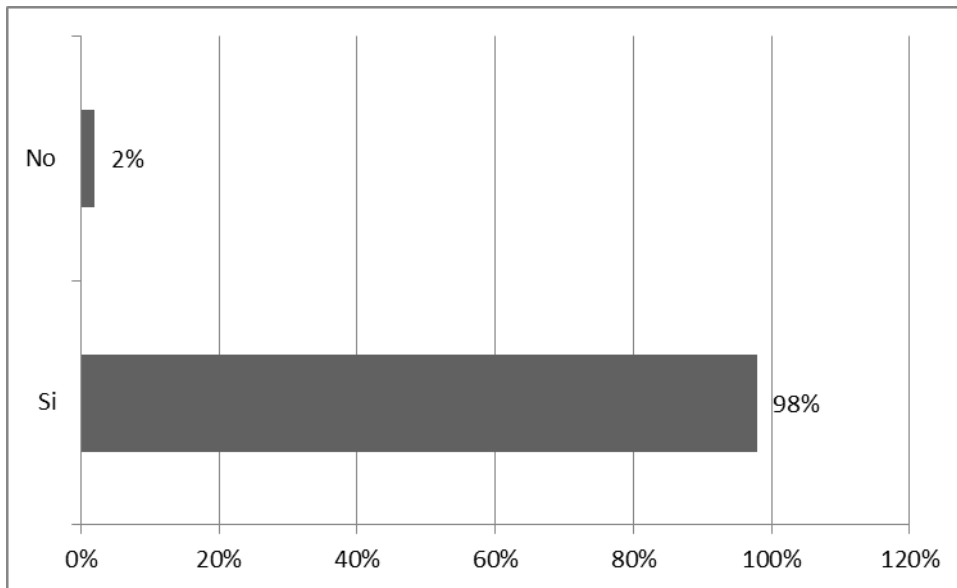
Fuente: elaboración propia

Si el pago sería mensual estarían dispuestos a pagar entre Q.7.50 –Q.23.00, si es de frecuencia trimestral pagarían entre Q.19.00-Q.29.00, semestral entre Q.18.00-Q.23.00 y anual entre Q.13.00 – Q.15.00



### Gráfico 19

**¿Considera que el seguro es de beneficio para usted y su familia?**

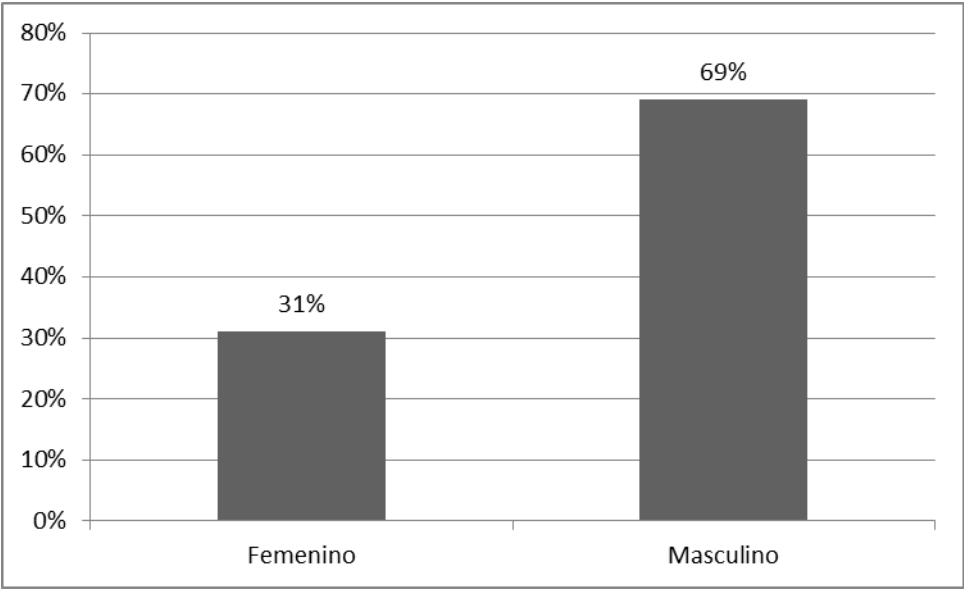


Fuente: elaboración propia

El 98% de los entrevistados considera que si es de beneficio propio y de su familia contar con un seguro ya que resuelve problemas en el momento que más se necesita.

## 4.2 Resultados Jutiapa

**Gráfico 20**  
**Perfil Encuestado**

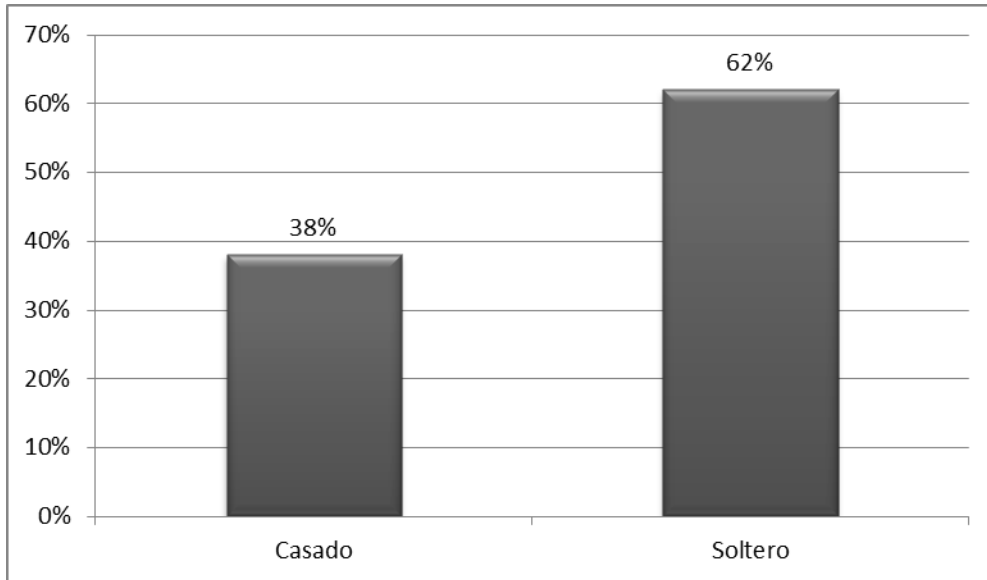


Fuente: elaboración propia

El 31% es de género femenino y el 69% masculino del Grupo Focal, de un estrato económico de escasos recursos.

## Gráfico 21

### ¿Cuál es su estado civil?

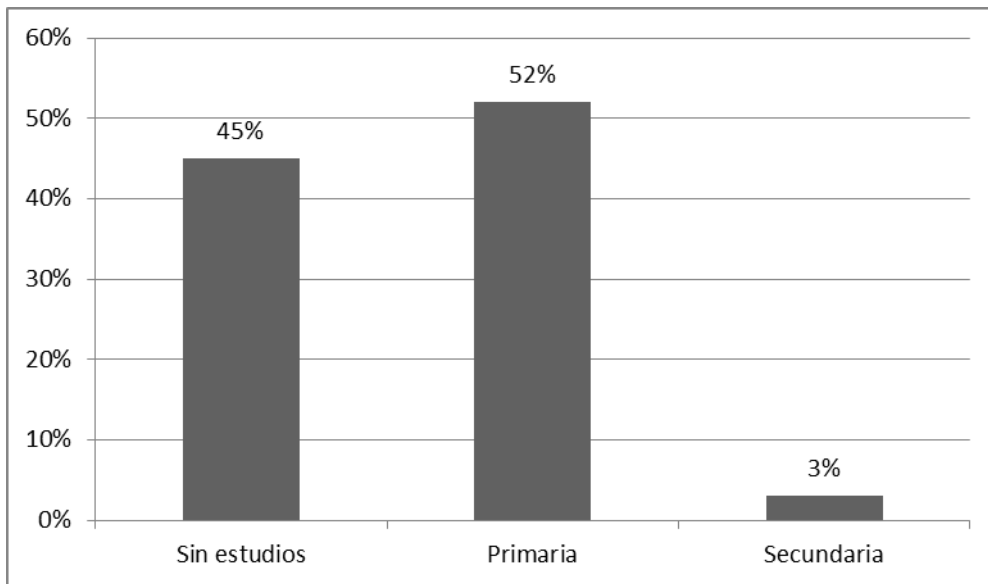


Fuente: elaboración propia

El 62% son solteros y el 38% casados, no se reportaron divorciados.

## Gráfico 22

### ¿Cuál es su nivel de educación?

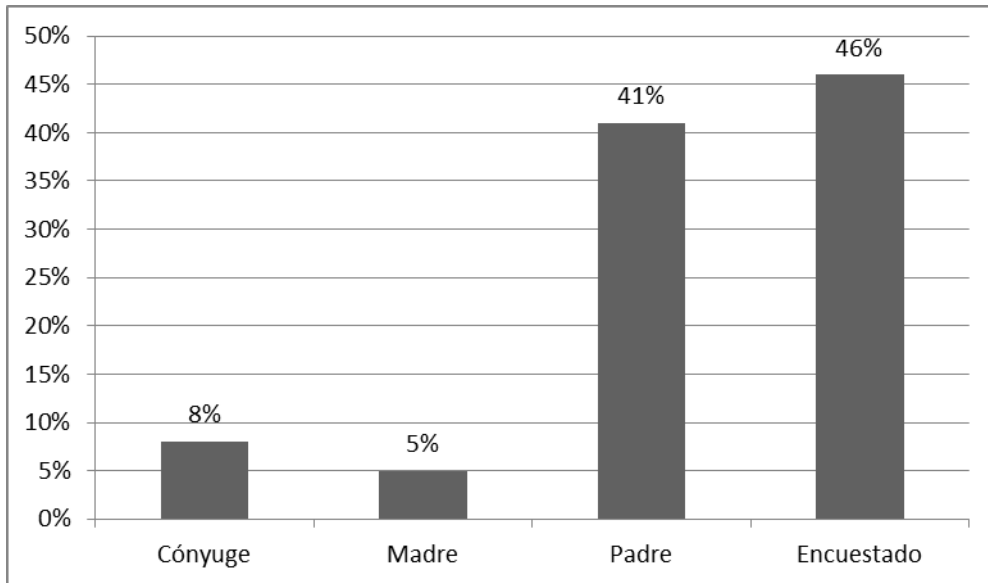


Fuente: elaboración propia

El 45% no posee estudios, el 52% tiene estudios a nivel primaria y solo el 3% de los entrevistados indican que tienen estudios de secundaria.

### Gráfico 23

#### ¿Quién aporta económicamente en su hogar?

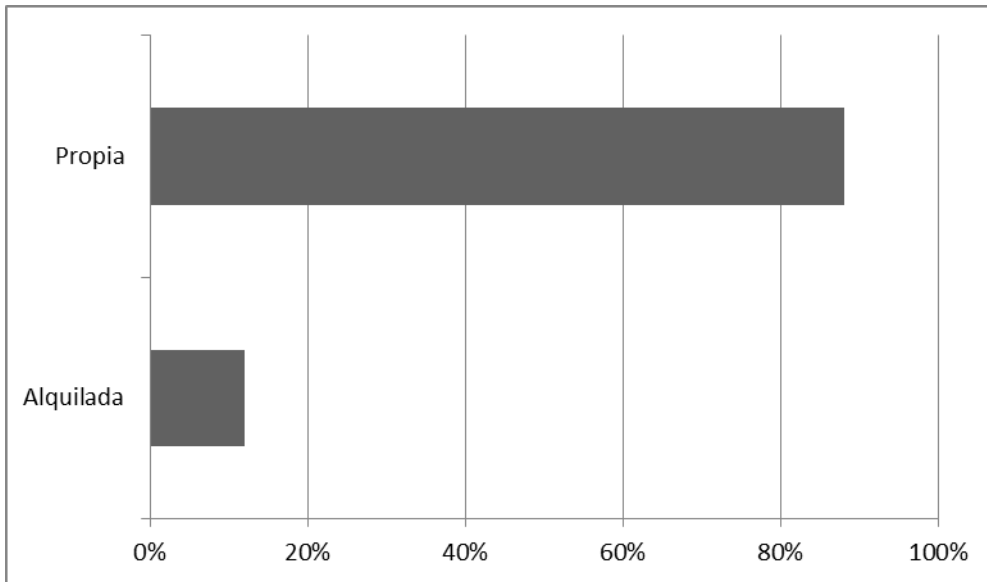


Fuente: elaboración propia

En su mayoría con un 46% es el propio entrevistado quien aporta económicamente al hogar, seguido por el padre con un 41%, luego el cónyuge en el caso de las mujeres casadas en un 8% y la madre con una participación del 5%.

## Gráfico 24

### ¿Cuál es el detalle de su vivienda?

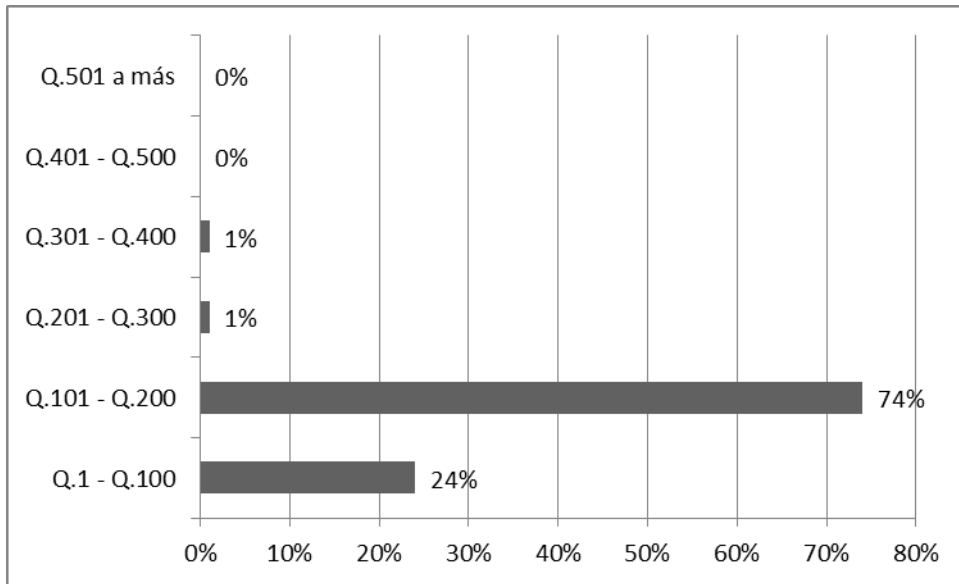


Fuente: elaboración propia

Los integrantes del Focus Group indicaron que el 88% era casa propia y el 12% alquila una vivienda.

## Gráfico 25

### ¿Cuánto gasta por consulta médica?

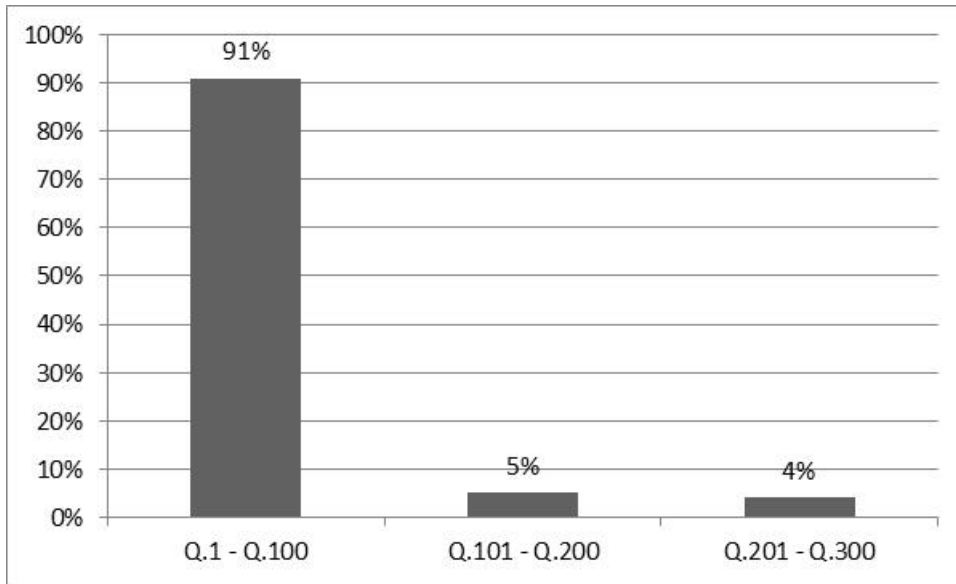


Fuente: elaboración propia

El 74% está concentrado en el rango de Q.101.00 a Q.200.00, seguido por el 24% que gastan entre Q.1.00 a Q.100.00.

## Gráfico 26

### ¿Cuánto gasta por exámenes de laboratorio?



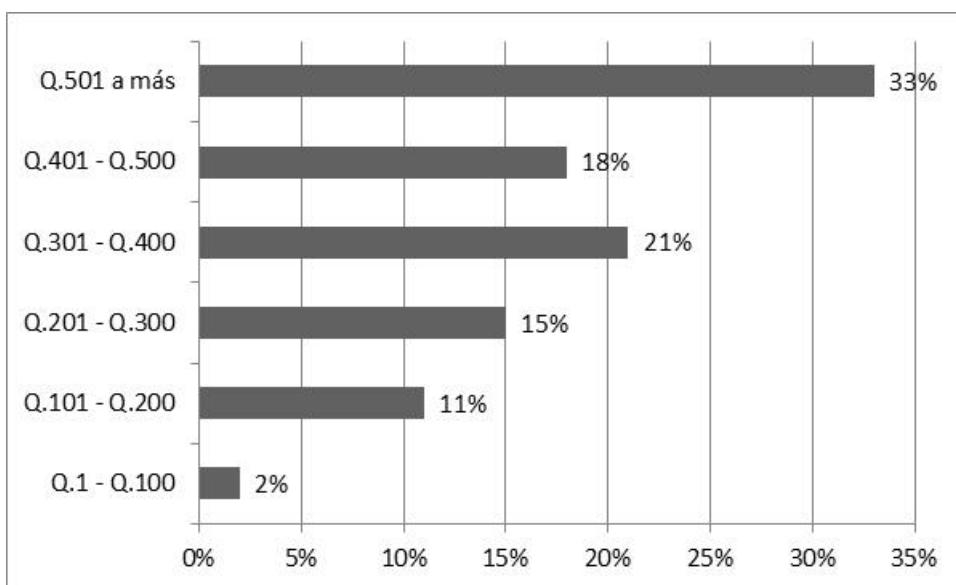
Fuente: elaboración propia

Existe mayoría del 91% en el rango entre Q.1.00 y Q.100.00



## Gráfico 27

### ¿Cuánto gasta por medicamentos?

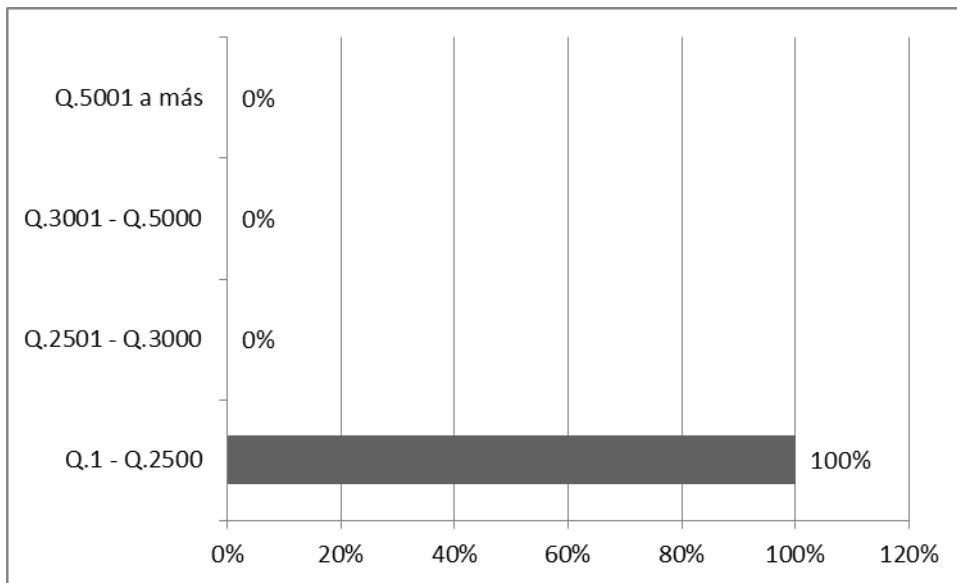


Fuente: elaboración propia

El 33% indica el rango de Q.501.00 en adelante, seguido por el 21% que se observa el rango de Q.301.00 a Q.400.00 esto es debido a que la mayoría de enfermedades están relacionadas con procesos infecciosos por lo que el medicamento es más especializado y por ende más costoso.

## Gráfico 28

### ¿Cuánto gasta por hospital?

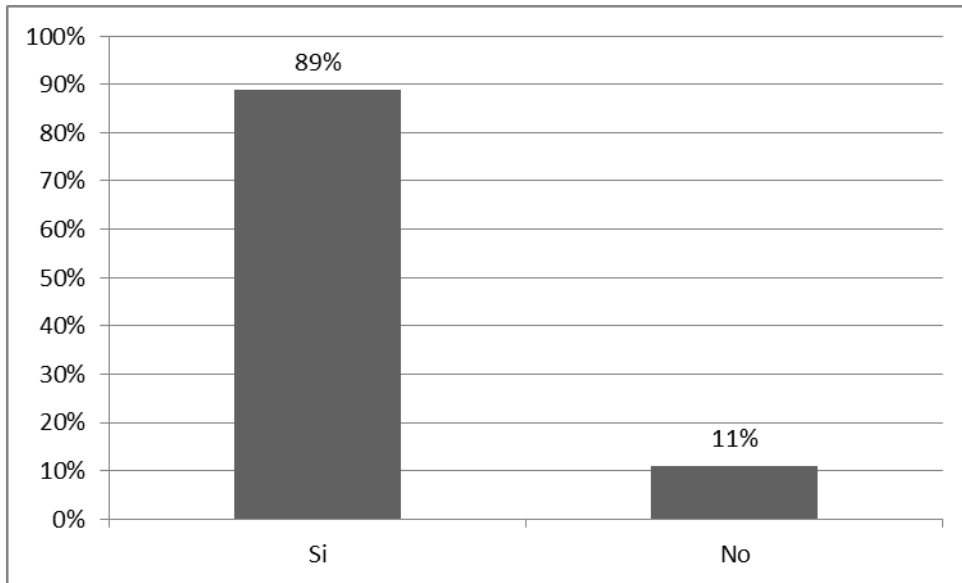


Fuente: elaboración propia

El 100% de los entrevistados indicó que gasta entre Q.1.00 y Q.2,500.00 en hospital, que existen el Hospital Público y que no es mala su atención pero que su capacidad instalada no se da abasto.

## Gráfico 29

### ¿Sabe que es un seguro?

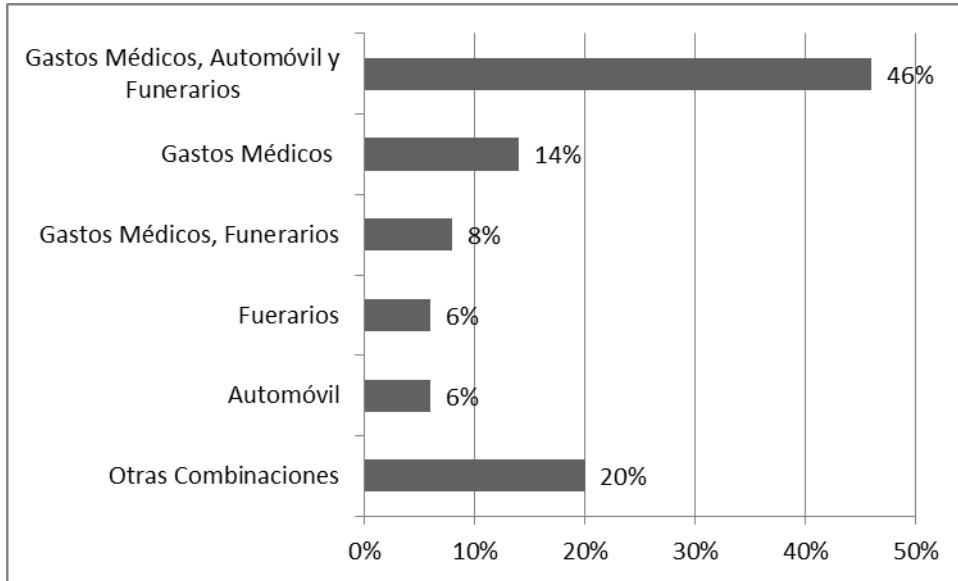


Fuente: elaboración propia

El 89% de los entrevistados indicaron que si tienen conocimiento de qué es un seguro.

### Gráfico 30

#### ¿Qué tipo de seguros conoce?

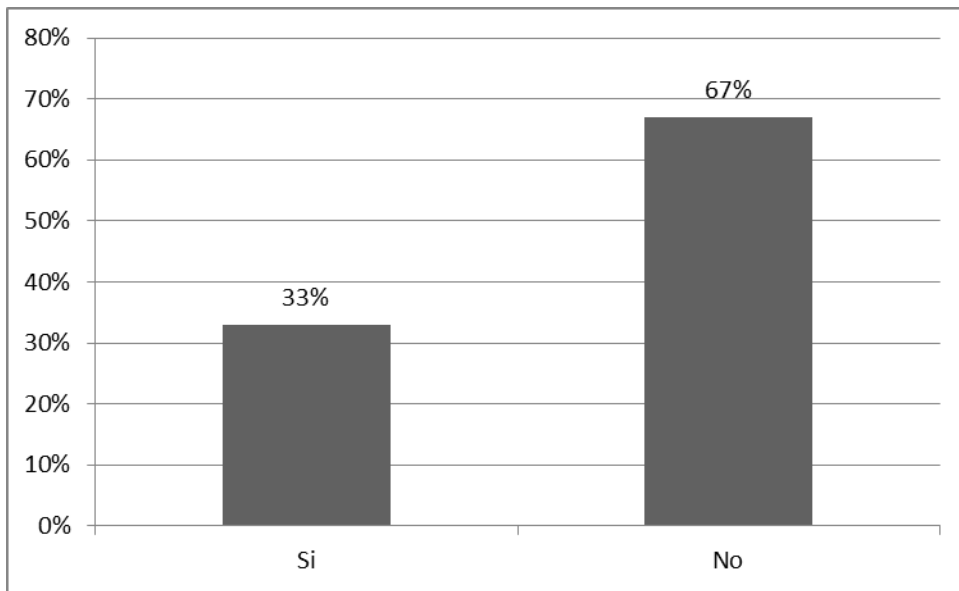


Fuente: elaboración propia

El 46% indicó conocer el seguro de gastos médicos, automóvil y funerarios, el 20% otras combinaciones y un 14% el de gastos médicos.

**Gráfico 31**

**¿Ha tenido algún seguro?**

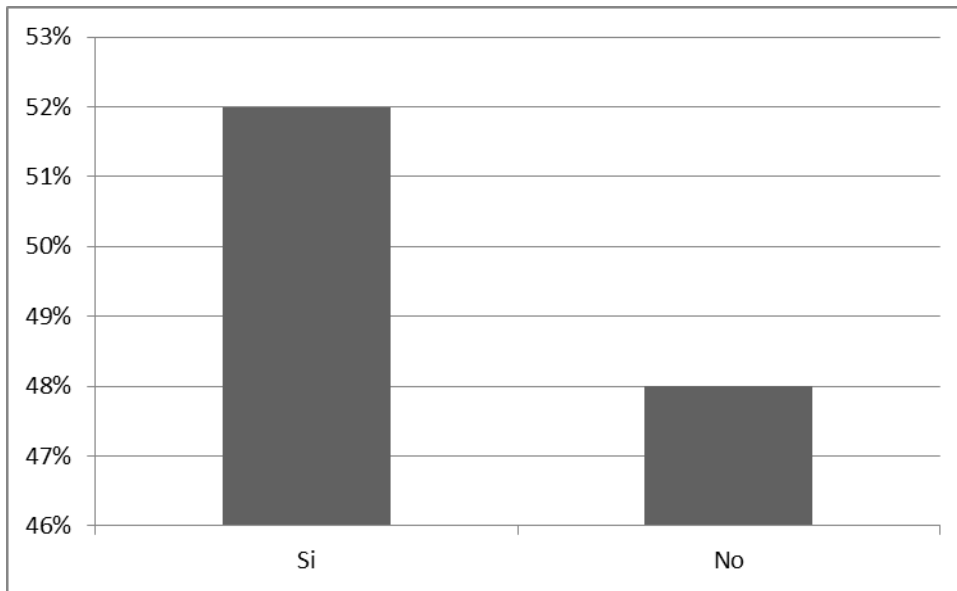


Fuente: elaboración propia

El 33% indicó haber tenido un seguro ya que ha tenido créditos para capital de trabajo con la microfinanciera e indicaron que el tener el seguro les da tranquilidad, pero que han sabido de casos en los cuales los clientes han fallecido y la aseguradora no paga y les da desconfianza.

### Gráfico 32

#### ¿Cuenta con un seguro actualmente?

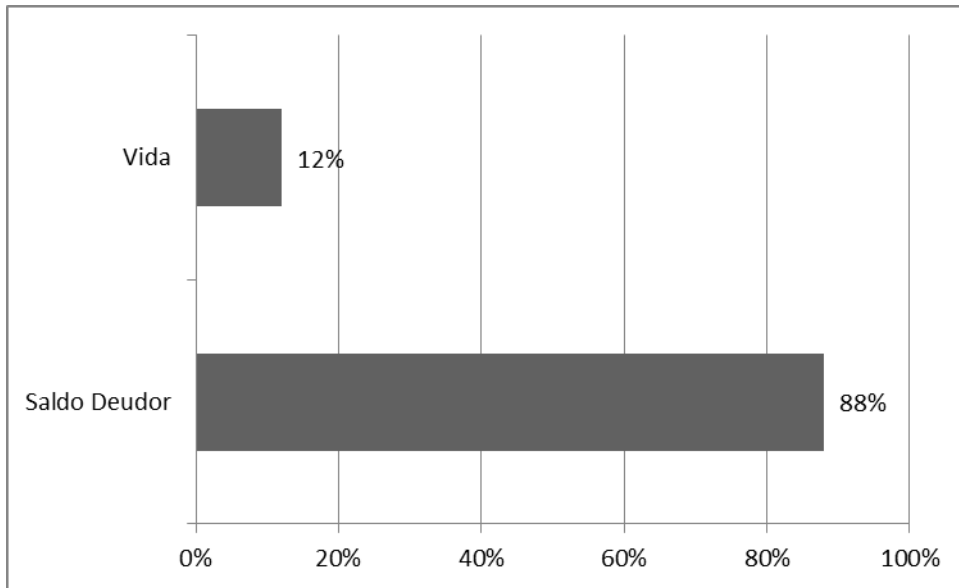


Fuente: elaboración propia

El 52% que si tiene un seguro es porque actualmente cuenta con un microcrédito y el 48% restante ya lo terminó de pagar.

### Gráfico 33

#### ¿Qué seguro tiene?

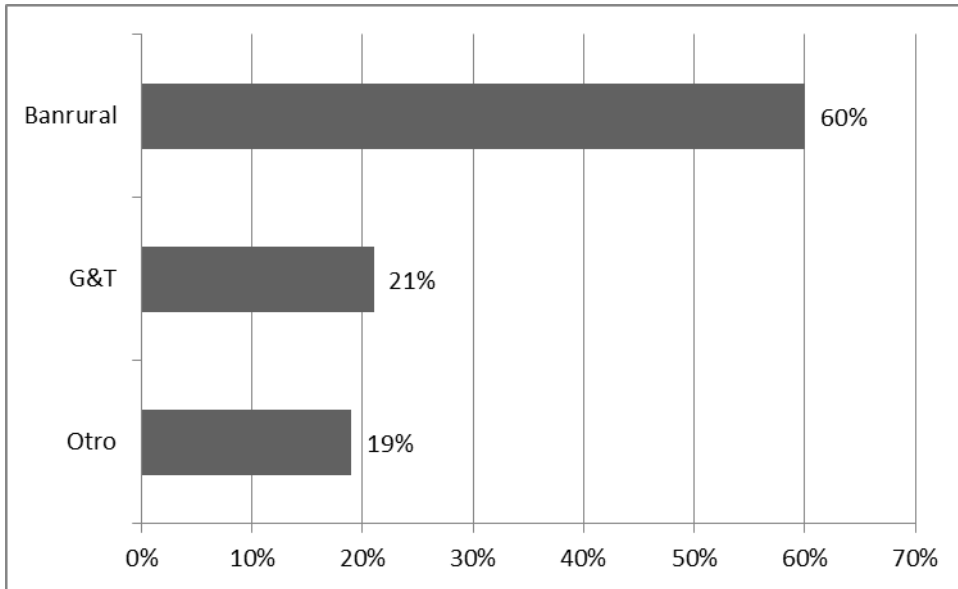


Fuente: elaboración propia

El 88% posee un seguro de saldo deudor, seguido por el 12% con un seguro de vida, todos los seguros son del ramo de personas y están íntimamente relacionados con el crédito otorgado por la microfinanciera.

### Gráfico 34

#### ¿Qué aseguradoras conoce?



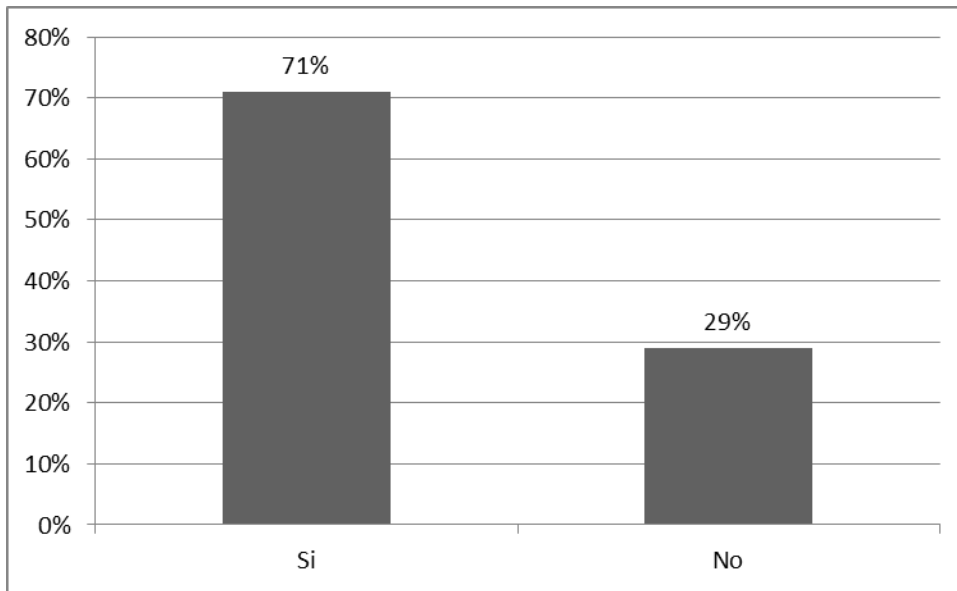
Fuente: elaboración propia

El 60% conoce Banrural por la exposición de marca que tiene en todo el territorio nacional, seguido de G&T con el 21%.



**Gráfico 35**

**¿Estaría dispuesto a comprar un seguro que no esté ligado a un microcredito?**

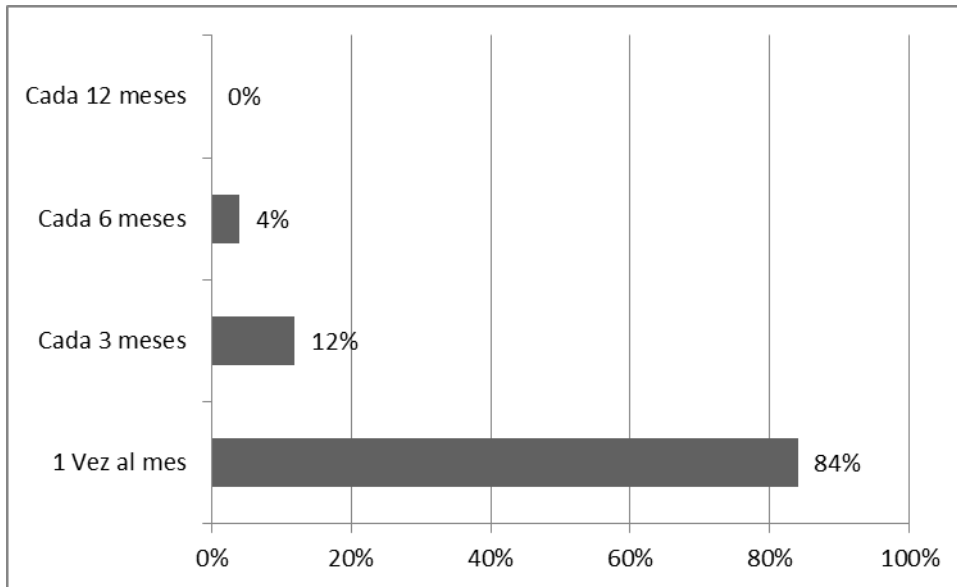


Fuente: elaboración propia

El 71% dijo que, si estaría dispuesto a comprar un seguro, pero que fuera fácil de entender y que al momento de tener un percance les paguen rápido y sin trámites complicados.

### Gráfico 36

**¿Cada cuánto estaría dispuesto a comprar un seguro?**

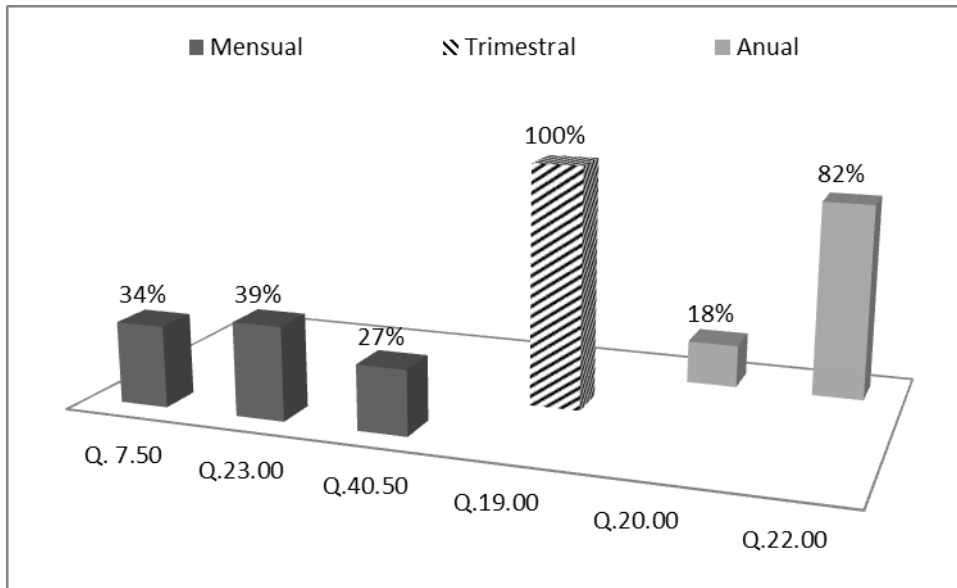


Fuente: elaboración propia

El 84% indica que la frecuencia de compra que más le interesa es la mensual.

**Gráfico 37**

**¿Cuál sería el precio que pagaría por un seguro?**

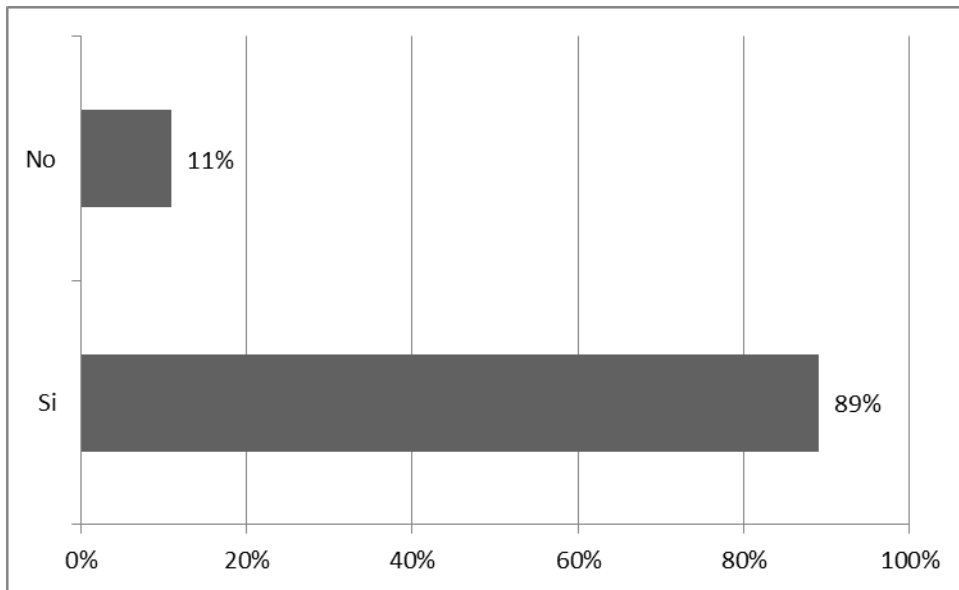


Fuente: elaboración propia

Si el pago sería mensual estarían dispuestos a pagar entre Q.7.50 –Q.40.50, si es de frecuencia trimestral pagarían entre Q.19.00, semestral entre Q.20.00-Q.22.00.

**Gráfico 38**

**¿Considera que el seguro es de beneficio para usted y su familia?**



Fuente: elaboración propia

El 89% de los entrevistados considera que si es de beneficio propio y de su familia contar con un seguro ya que resuelve problemas en el momento que más se necesita, sin embargo, el 11% indica que no, esto se debe a que no confían en los seguros.

## **Capítulo 5**

### **Discusión y análisis de resultados**

#### **5.1 Discusión de resultados**

El objetivo de esta investigación fue evaluar la utilidad del microseguro en la población guatemalteca de escasos recursos y cuáles son las necesidades principales que deba satisfacer un seguro, para efectos de esta investigación se realizaron 2 Focus Group uno en Quetzaltenango y el segundo en Jutiapa para poder evaluar la utilidad del microseguro.

Se determinó con base a los resultados que es factible crear un seguro que cubra gastos médicos, que satisfaga las necesidades que se detectaron en las respuestas de los entrevistados y que pone en evidencia que este sector de la población no tiene acceso a un cuidado digno de su salud lo que está influenciado por la precariedad en la que se encuentra los hospitales públicos del país y los costos tan altos de los hospitales y médicos privados, adicionando los precios de los medicamentos lo que hace que la mayoría no tenga acceso a tener un cuidado de enfermedades como correspondería y mucho menos a tener un cuidado preventivo de las mismas.

De acuerdo con los resultados sabemos que el perfil de cliente de microseguros en su mayoría es soltero y no tienen una cultura de seguro muy definida, sin embargo, hay un buen porcentaje de casados quienes tienen una mejor percepción acerca de los seguros en general. Adicionalmente, se determina que tienen un bajo nivel de educación ya que en su mayoría han cursado únicamente el nivel primario de escolaridad. En su mayoría los entrevistados poseen casa propia, pero de condiciones humildes. También se pudo establecer que del Focus Group en su mayoría son hombres, y ellos son los que toman la decisión de compra ya que por temas culturales la mujer indica que tiene que consultarle a su esposo para realizar la compra del seguro.

El nivel socioeconómico del cliente potencial para la compra de un microseguro es de bajos ingresos, ya que en su mayoría trabajan en maquilas o en la construcción y poseen un salario mínimo, que en Guatemala es de Q.2,992.37, también se encontraron personas que en su ingreso

mensual están por debajo del salario mínimo debido a que estas personas forman parte de la economía informal del país.

Se determinó que las personas de escasos recursos sí tienen conocimiento de qué es un seguro, sin embargo, el nivel de confianza de los seguros es bajo porque indican que no pagan en el momento que más lo necesitan, debido a que no tienen claridad a que se refiere la cobertura del mismo y porque les han contado ya sea un amigo o un familiar que hay casos en los que los del seguro nunca les pagaron. Los tipos de seguros que las personas indicaron conocer son seguros de gastos médicos, funerarios, automóvil.

Dentro de los entrevistados del Focus Group el 50% de las personas cuentan con un seguro, sin embargo, este se encuentra relacionado con el préstamo que les fue otorgado y lo que cubre es el Saldo Deudor del crédito en el momento que el asegurado fallece, siendo el beneficiario de esta cobertura la Microfinanciera la cual liquida el saldo del préstamo. Pero los familiares siempre se quedan con la deuda de los gastos funerarios y otras deudas, por eso los clientes opinan que les gustaría contar con una cobertura donde haya un beneficio para sus familiares.

En relación al interés por un seguro de salud se pudo determinar que debido al mal estado de los hospitales públicos a nivel nacional el Focus Group indicó que si tiene interés por un seguro de salud ya que actualmente en promedio gasta en consulta médica Q.1.00 a Q.200.00 en la mayoría de casos. Con respecto a los exámenes de laboratorio gastan en promedio de Q.1.00 a Q.100.00, en medicamentos el rango se amplía más de Q1.00 a Q500.00 en adelante y en hospitalización un máximo de Q.2,500.00 en su mayoría. Por lo tanto, los gastos que tienen en su economía son muy altos y requieren de un producto que les dé esas coberturas y que les ayude a minimizar los gastos.

De acuerdo a lo expresado en el Focus Group los clientes estarían dispuestos a comprar una cobertura de seguro mensualmente que no esté ligado a un microcrédito ya que como indican ese seguro nos les da ningún beneficio a sus deudos, por lo que les interesa poder adquirir un seguro de forma independiente y como promedio de costo la mayoría indicó que estaría dispuesto a pagar Q.23.00.

Al encuestarlos sobre las aseguradoras que conocen un alto porcentaje de los clientes indicó que Aseguradora Rural era la que recordaban haber visto o recibido alguna publicidad al respecto de sus seguros debido a la gran cantidad de agencias que tienen en todo el país, en segundo lugar G&T por publicidad en radio y televisión, pero, principalmente por las agencias que se encuentran ubicadas en las tiendas de barrio en los cascos urbanos y no menos importante el movimiento cooperativista donde algunos de los encuestados indicó conocer el seguro porque en alguna oportunidad ha obtenido un crédito con ellos.

Dando respuesta al objetivo principal de la presente investigación en promedio el 94% de los entrevistados considera que, si es de beneficio propio y de su familia contar con un seguro, debido a que le resuelve problemas de índole económico en el momento que más lo necesita. Indicando que debe ser un producto accesible para todos tanto a nivel de precio, pero, que tenga coberturas específicas a las necesidades de medicinas, consultas y laboratorios que sea fácil de reclamar y que no les pidan demasiados requisitos y que ellos puedan obtener el beneficio cerca de su ubicación porque viajar a la capital no puede ser una opción para ellos en el caso de recibir el pago de su reclamo. Así mismo, indicaron que cuando no tienen los recursos para afrontar una enfermedad solicitan ayuda de familiares, realizan colectas, prestan dinero a terceras personas, algunos empeñan objetos de valor o ponen sus terrenos como garantía de la deuda para conseguir un préstamo. Y en el peor de los casos deben enfrentar su realidad y esperar lo más trágico es decir la muerte.

Con los datos obtenidos se deja indicado a continuación cuál sería el punto de equilibrio con respecto a unidades vendidas, si se llegará a tomar la decisión de lanzar un producto de similares condiciones a las investigadas.

Fórmula para establecer unidades:

$$\frac{Cf}{Pvu - Cvu}$$

Cf = Costo fijo

Pvu = Precio de venta por unidad

Cvu = Costo variable por unidad

Cf = Q.165,000.00

Pvu = Q. 19.56 (Q.23.00 – 12% de IVA – 5% gastos de emisión)

Cvu = Q. 9.78 (Gastos de adquisición 15% y siniestralidad esperada 35%)

$$\frac{Q.165,000.00}{Q.19.56 - Q.9.78} = 16,871 \text{ unidades}$$

Así mismo, presentamos un estado de resultados considerando los siguientes supuestos, unidades vendidas 19,401 mensuales a un precio de Q.19.56 cada una, siniestralidad esperada del 35%, costos de venta del 15% y gastos fijos de Q.165,000.00

**Estado de Resultados del 01 de enero 2017  
al 31 de diciembre del 2017**

<b>Ventas</b>	4,553,802.72
<b>(-) Costo de Ventas</b>	683,070.41
<b>Utilidad Bruta</b>	<u>3,870,732.31</u>
<b>(-) Costos Operativos</b>	
<b>Siniestralidad</b>	
<b>35%</b>	1,354,756.31
<b>(-) Costos Fijos</b>	165,000.00
<b>UAI</b>	<u>1,189,756.31</u>
<b>ISR 25%</b>	297,439.08
<b>Utilidad Neta</b>	<u><u>892,317.23</u></u>

Se calculó un 15% de incremento en las unidades vendidas con respecto al punto de equilibrio para hacer el Estado de Resultados, debido a que como mínimo se requiere un 5% de utilidad técnica, sin embargo, un inversionista necesita ganar más de lo que estaría ganando al tener su dinero



invertido en un banco. El banco paga un rendimiento anual de 8% aproximadamente, dependiendo del monto y plazo, para este ejercicio se calculó un rendimiento del 19%.

## **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda implementar programas de concientización del valor de un seguro y su utilidad dentro de las familias de escasos recursos, así como, programas de capacitación orientados a la previsión y prevención. Fomentar que mensualmente, reserven una parte de sus ingresos para afrontar futuros imprevistos que ayuden a solventarlos o contratar un seguro económico que sirva para este fin, sin impactos de liquidez en su economía.

Periódicamente, se debería de tener talleres informativos dentro de la comunidad, sobre las coberturas de los seguros y como poder hacer uso del mismo en el momento de un siniestro, usando lenguaje simple y términos comunes, utilizando material didáctico audio visual debido a que su nivel de educación es bajo, inclusive en algunos casos no saben leer ni escribir. Que sea de fácil comprensión para que cuando necesite ejecutar su derecho al cobro de una indemnización el cliente lo entienda o que no se confunda con los términos empleados en el contrato del seguro.

Con la información obtenida en el resultado de la investigación se puede realizar una prueba piloto de un seguro de salud que satisfaga la necesidad del cliente y que se adecue a su nivel socioeconómico y a la vulnerabilidad del riesgo. Dependiendo de los resultados de la prueba se realizarán los cambios y ajustes que correspondan hasta tener un producto ad hoc a sus necesidades, para luego poder extrapolar los datos y poder comercializarlo de forma masiva.

Por tratarse de un mercado poco penetrado en materia de seguros, se recomienda que las aseguradoras tengan en consideración casos de éxito de microseguros en otros países y adopten las mejores prácticas de tipos de cobertura, implementación y desarrollo de este tipo de proyectos. Adicionalmente, deben de revisar la calificación internacional de los reaseguradores a los que solicitaran la cobertura de este tipo de microseguros.

Por último, pero no menos importante, es necesario que se lleve un monitoreo constante de la Operación de Microseguros (ventas, emisión, cobros, siniestralidad y servicio en general) para tomar medidas correctivas en tiempo y toma de decisiones a nivel gerencial.

## Conclusiones

De acuerdo con lo investigado y observado en lo referente al tema el microseguro y su utilidad en la población guatemalteca de escasos recursos, se concluye:

1. La utilidad del microseguro en la población guatemalteca de escasos recursos es el beneficio que se proporciona a través de un servicio de bajo costo, con el que puede acceder a una cobertura que proteja a las personas individuales o sus familias, resolviendo problemas de índole económico en el momento que más se necesita.
2. Dadas las condiciones de pobreza del país y la falta de una cultura de prevención, el perfil del cliente que estaría interesado en adquirir un microseguro es de un nivel socioeconómico bajo, donde más del 50% del gasto son alimentos, transporte y servicios básicos.
3. El seguro más posicionado en la mente del consumidor es el de automóvil (vehículos, camiones, motos, Tuc tucs, entre otros), por lo que se logró determinar que sí tienen conocimiento del significado de un seguro, sin embargo, por su condición económica casi nadie cuenta con vehículo propio y el seguro que si poseen es el que les proporciona la microfinanciera en el momento en que deciden solicitar un crédito el cual es un seguro de Vida Saldo Deudor que cubre el saldo de la deuda al momento del fallecimiento del titular del crédito.
4. Guatemala, tiene una deficiencia con el sistema de salud pública, debido a los actos de corrupción y falta de voluntad política de los gobiernos, así como, a la incapacidad de administrar los fondos destinados salud pública. Por lo tanto, se determinó que un seguro de salud no solo es de interés sino se ha convertido en una necesidad para la población más necesitada y estaría dispuesto a pagar en promedio Q.23.00 quetzales al mes por un seguro que cubra dicha necesidad.

5. El mercado asegurador en Guatemala se compone por 17 aseguradoras nacionales y transnacionales de marcas reconocidas, según lo descrito en el Marco Teórico, Capítulo 2 de esta Tesis. Del cual únicamente 7 aseguradoras comercializan microseguros a través de las microfinancieras y cooperativas, o sea equivale a un 41% del total. Es importante destacar que ninguna compañía de seguros tiene un plan de microseguro por sí solo, es decir que no sea a través de la microfinanciera y/o cooperativas.

## Referencias

### Libros

1. Bueno, R. (2010). *Compilación de Seguros*. Quito, Ecuador: Gráficas Argenis.
2. Churchill, C., & Cohen, M. (2009). *Protegiendo a los pobres: un compendio de microseguros. Comercialización del microseguro*. Munich, Alemania: Churchill, C., Plaza y Valdes, S.L.
3. Cohen, M., & Sebstad, J. (2009). *Protegiendo a los pobres: un compendio de microseguros. La demanda del microseguro*. Munich, Alemania: Churchill, C., Plaza y Valdes, S.L.
4. Dror, D. M., & Wiechers, T. (2009). *Protegiendo a los pobres: un compendio de microseguros El papel de los aseguradores y reaseguradores en la prestación de servicios de seguro a los pobres*. Munich, Alemania: Churchill, C., Plaza y Valdes, S.L.
5. Fischer, K., & Qureshi, Z. (2009). *Protegiendo a los pobres: un compendio de microseguros. Las cooperativas y el seguro: la ventaja mutualista*. Munich, Alemania: Churchill, C., Plaza y Valdes, S.L.
6. Roth, J., & Chamberlain, D. (2009). *Protegiendo a los pobres: un compendio de microseguros. Los detallistas como canales de distribución del microseguro*. Munich, Alemania: Churchill, C., Plaza y Valdes, S.L.
7. Sarah Ebrahimi (2016) *Foro de Microseguros en Guatemala, “Microseguros – Estrategia para la Inclusión Financiera”*. Guatemala.
8. Sampieri, Hernández R., Collado, Fernández, Carlos., & Baptista, Pilar. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª. Ed.). México: McGraw-Hill.
9. Trommershauser, S., Lindenthal, R. y Krech, R. (2009). *Protegiendo a los pobres: un compendio de microseguros. El papel promotor del Estado*. Munich, Alemania: Churchill, C., Plaza y Valdes, S.L.
10. Universidad Panamericana. (2013). *Manual de Estilo para Elaborar Opciones de Egreso*. Guatemala: Facultad de Ciencias Económicas.

11. Wiedmaier-Pfister, M., & Chatterjee, A. (2009). *Protegiendo a los pobres: un compendio de microseguros. Un entorno de regulación para el microseguro*. Munich, Alemania: Churchill, C., Plaza y Valdes, S.L.
12. Wipf, J., & Garand, D. (2009). *Protegiendo a los pobres: un compendio de microseguros. Tarificación del producto de microseguro*. Munich, Alemania: Churchill, C., Plaza y Valdes, S.L.
13. Wipf, J., Liber, D. y Churchill, C. (2009). *Protegiendo a los pobres: un compendio de microseguros. Diseño de productos y seguro de manejo de riesgos*. Munich, Alemania: Churchill, C., Plaza y Valdes, S.L.

## Legislación

14. Congreso de la República de Guatemala. **Ley de Comercialización Masiva**. Reglamento JM-73-2015.

## Fuentes electrónicas

15. Banco Mundial DATOS, (2017, 10 de octubre). *Tasa de incidencia de la pobreza*. Recuperado de <https://datos.bancomundial.org/indicador/SI.POV.NAHC>
16. Compromiso Empresarial, (2017, 10 de octubre), *La segunda revolución del desarrollo*. Recuperado de <https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2009/12/microseguros-la-segunda-revolucion-del-desarrollo/>
17. Fundación MAPFRE, (2017, 10 de octubre) *Diccionario MAPFRE de Seguros*. Recuperado de [https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es\\_es/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/](https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/)
18. Historia del seguro, (2017, 10 de octubre). Recuperado de <http://jvseguros.ve.tripod.com/index/id6.html>
19. Portafolio, (2017, 10 de octubre). *Los microseguros en América Latina*. Recuperado de <http://www.portafolio.co/opinion/roberto-junguito/microseguros-america-latina-123516>

20. MicroInsurance Centre. (2017, 10 de octubre). *El Panorama de los microseguros en América Latina y el Caribe*. Recuperado de <http://www.microinsurancecentre.org/resources/documents/unknown/el-panorama-de-los-microseguros-en-america-latina-y-el-caribe-un-mercado-cambiante.html>
21. Revista de economía y negocios. (2017, 10 de octubre) *Microseguros crecieron 12,7% en Colombia. Dinero*. Recuperado de <http://www.dinero.com/inversionistas/articulo/microseguros-crecieron-127-colombia/161108>
22. Saavedra Agustin (2010). *Ley de los grandes números*. Recuperado de <http://www.agustinsaavedraweise.com/art-2010/seguros.php>

## Revistas

23. Negro, C., (2017) **Informe Técnico Mensual del Sector Asegurador Guatemalteco, resultados a Diciembre**. *AGIS*, 12, 2-5.

## Publicaciones de Gobierno

24. Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (2014). **Presentación de Resultados**. Guatemala. Recuperado de <https://www.ine.gob.gt/index.php/264-presentacion-publica-de-la-encovi-2014>
25. Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (2012). **Encuesta Nacional de Empleo**. Guatemala. Recuperado de <http://catalog.ihnsn.org/index.php/catalog/6880/download/81910>
26. Superintendencia de Bancos. (2017) **Educación Financiera, Glosario**. Guatemala. Recuperado de <http://www.sib.gob.gt/web/sib/educacion-financiera/Glosario>

## Artículos de periódicos

27. Orozco, A. (2017, 10 de octubre). **Bajos ingresos agobian al 82 por ciento de la población**. Prensa Libre. Recuperado de <http://www.prensalibre.com/guatemala/comunitario/bajos-ingresos-agobian-al-82-por-ciento-de-la-poblacion>

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Cuestionario de entrevista



Universidad Panamericana  
Facultad de Ciencias Económicas  
Tema: Procesos Operativos del Área de Mercadeo Masivo

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES DEL GRUPO FOCAL

El siguiente cuestionario se ha elaborado con el objetivo de investigación, acerca de “El microseguro y su utilidad en la población guatemalteca de escasos recursos”, por lo que se le solicita marcar con una X, su respuesta a las siguientes preguntas:

Departamento: Jutiapa \_\_\_\_\_ Quetzaltenango \_\_\_\_\_

#### PERFIL DEL ENCUESTADO:

1. Género: Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_
2. Estado Civil: Soltero   
Casado   
Divorciado
3. Nivel de Educación: Sin estudios   
Primaria   
Secundaria
4. ¿Quién aporta económicamente en su hogar?
- Cónyuge  Madre  Padre  Encuestado
5. ¿Cuál es el detalle de su vivienda? Alquilada  Propia
6. ¿Cuánto gasta por consulta médica?

De Q.1 - Q.100	
De Q.101 - Q.200	
De Q.201 - Q.300	
De Q.301 - Q.400	
De Q.401 - Q.500	
De Q.501 - en adelante	

7. ¿Cuánto gasta por exámenes de laboratorio?

De Q.1 - Q.100	
De Q.101 - Q.200	
De Q.201 - Q.300	



8. ¿Cuánto gasta por medicamentos?

De Q.1 - Q.100	
De Q.101 - Q.200	
De Q.201 - Q.300	
De Q.301 - Q.400	
De Q.401 - Q.500	
De Q.501 - en adelante	

9. ¿Cuánto gasta por hospital?

De Q.1 - Q.2,500	
De Q.2,501 - Q.3,000	
De Q.3,001 - Q.5,000	
De Q.5,001 - en adelante	

10. ¿Sabe que es un seguro? Sí  No

11. ¿Qué tipo de seguros conoce?

---

---

---

12. ¿Ha tenido algún seguro? Sí  No

13. ¿Cuenta con un seguro actualmente? Sí  No

14. ¿Qué seguro tiene?

---

---

---

15. ¿Qué aseguradoras conoce?

---

---

---

16. ¿Estaría dispuesto a comprar un seguro que no esté ligado a un microseguro?

Sí  No

17. ¿Cada cuánto está dispuesto a comprar un seguro?

1 vez al mes	
Cada 3 meses	
Cada 6 meses	
Cada 12 meses	

18. ¿Cuál sería el precio que pagaría por un seguro?

1 vez al mes	Q.
Cada 3 meses	Q.
Cada 6 meses	Q.
Cada 12 meses	Q.

19. ¿Considera que el seguro es de beneficio para usted y su familia?

Sí  No

¿Por qué?

---

---

---

**¡Muchas Gracias!**

## Anexo 2

### Matriz de Consistencia

Problemática	Pregunta de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Sujetos de Investigación
Baja capacidad de pago de la población de escasos recursos (poder adquisitivo)	¿Cuál es la utilidad del microseguro en la población guatemalteca de escasos recursos?.	Evaluar la utilidad del microseguro en la población guatemalteca de escasos recursos.	Evaluar el perfil del cliente de microseguros.	Grupo focal Quetzaltenango Y Jutiapa
Falta de educación en prevención y previsión de riesgos			Evaluar si las personas de escasos recursos tienen conocimiento de seguros.	Grupo focal Quetzaltenango Y Jutiapa
Carencia de un buen sistema de salud público			Determinar si cuentan con seguros y de qué tipo.	Grupo focal Quetzaltenango Y Jutiapa
Falta de productos de microseguros que no estén relacionados con las microfinancieras			Determinar el interés por un seguro de salud y cuanto estaría dispuesto a pagar por él.	Grupo focal Quetzaltenango Y Jutiapa
			Evaluar el mercado asegurador con respecto a quienes comercializan microseguros	

Fuente: elaboración propia

## Anexo 3

### Cronograma

MES	Sept. 2017				Oct. 2017				Nov. 2017				Mar. 2018			
ACTIVIDADES	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16
Selección del tema de investigación																
Elaboración del plan de investigación de Tesis																
Presentación y corrección de Plan de Investigación																
Aprobación de Plan de Investigación																
Recopilación y clasificación de información bibliográfica																
Desarrollo del Capítulo I																
Desarrollo del Capítulo II																
Desarrollo del Capítulo III																
Investigación de campo																
Desarrollo del Capítulo IV y V																
Elaboración de conclusiones																
Dictamen favorable del asesor de tesis																
Solicitud de revisor de tesis																
Dictamen favorable del revisor de tesis																
Aprobación de tesis por parte de autoridades de la universidad																
Resolución de aprobación ordenando impresión de tesis																

Fuente: elaboración propia

**Anexo 4**  
**Presupuesto**

<b>No.</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Recursos Materiales</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>No. Meses</b>	<b>Sub-Total</b>
1	1		Laptop	6,500	-	6,500
3	1		Impresora	450	-	450
4	-		Papelería y Suministros	700	-	700
5	-		Material Bibliográfico	1,850	-	1,850
6	-		Gasolina	2,000	-	2,000
7	-		Internet y Teléfono	410	-	410
8	-		Mobiliario de Oficina	857	-	857
9	2	10	Focus group	8,000	-	16,000
10	-		Gastos imprevistos	2,850	-	2,850
<b>Total Presupuesto</b>						<b>31,617</b>

Fuente: elaboración propia