

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL SECTOR ASEGURADOR PERUANO EN EL AÑO
2020 Y PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS PARA SU DESARROLLO**

Tesis presentada por los Bachiller:

Llaza Sánchez, Ronald Raúl

Mancilla Carrasco, Camila Andrea

para optar el Título Profesional de

**Ingeniero Comercial con
Especialidad en Negocios
Internacionales**

Asesor:

Mg. Espinoza Riega, David

Arequipa- Perú

2021

Dictamen Aprobatorio

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INGENIERIA COMERCIAL

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 24 de Agosto del 2021

Dictamen: 004053-C-EPICO-2021

Visto el borrador del expediente 004053, presentado por:

2015701351 - LLAZA SANCHEZ RONALD RAUL 2015201692
- MANCILLA CARRASCO CAMILA ANDREA

Titulado:

**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL SECTOR ASEGURADOR PERUANO EN EL Año 2020 Y
PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS PARA SU DESARROLLO**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

0257 - TEJADA BERNAL JORGE OSCAR
DICTAMINADOR



0663 - SILES NEYRA MARIO OSWALDO
DICTAMINADOR



1149 - ESPINOZA RIEGA JORGE DAVID
DICTAMINADOR



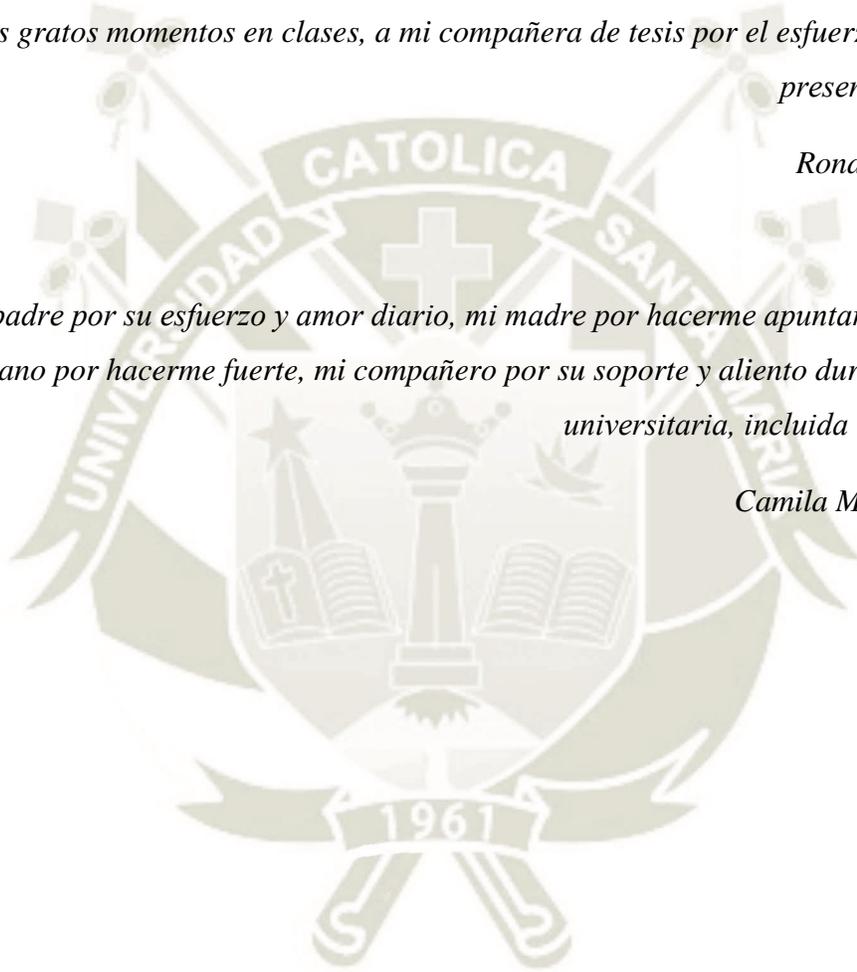
Dedicatoria

“Para comenzar quiero agradecer a Dios, a mis padres Ronald y Josefa, por apoyarme continuamente durante esta etapa de mi vida, y darme el soporte necesario para seguir adelante, a mi hermano Joseph por acompañarme en el día a día, a los profesores y amigos con los que compartimos gratos momentos en clases, a mi compañera de tesis por el esfuerzo realizado para presentar este trabajo”

Ronald Llaza Sánchez

“A mi padre por su esfuerzo y amor diario, mi madre por hacerme apuntar siempre alto, mi hermano por hacerme fuerte, mi compañero por su soporte y aliento durante esta carrera universitaria, incluida la presente tesis”

Camila Mancilla Carrasco



Agradecimiento



Agradecemos a nuestras familias por su soporte constante.

A nuestro asesor Mg. Espinoza Riega, David por su apoyo y predisposición en la culminación de esta etapa.

A nuestros compañeros con quienes compartimos gratos momentos en el aula.

Resumen

El presente trabajo de investigación pretende analizar la situación del sector asegurador en base a la información mas reciente, al cierre del año 2020, con el objetivo de proponer alternativas o estrategias de mejora que impulsen el desarrollo del sector.

Para comenzar, nos situamos en el contexto mundial y latinoamericano para comprender el entorno en el que se viene desarrollando el mercado asegurador nacional.

A continuación, se describió el resultado técnico a partir de las cifras generales del sector asegurador y se realizó un diagnostico de los factores externos e internos que influyen en el mismo; para el análisis de factores externos se utilizó el modelo PESTEL y el modelo de las 5 fuerzas de Porter, y para el análisis de los factores internos del rubro, utilizamos la estructura del modelo AMOFITH.

Asimismo, presentamos una comparativa entre el mercado asegurador peruano con los demás países latinoamericanos, en función a los indicadores de tendencia estructural y otros factores, esto nos permitió visualizar el entorno competitivo en el que se encuentran los seguros en Perú.

Posteriormente exploramos las nuevas tendencias y tecnologías que se estan empezando a emplear en el entorno de seguros. Asimismo se entrevisto a 2 expertos en el rubro asegurador que nos brindaron sus opiniones acerca de las fortalezas y debilidades del sector, asi como las oportunidades y amenazas que encarará el sector hacia el futuro.

En base a la información antes recabada y con apoyo de los comentarios de los expertos en el tema, pudimos desarrollar una serie de estrategias que cumplen con resolver los aspectos limitantes hallados durante la investigación y que podrían impulsar el desarrollo del mercado asegurador peruano.

Por último, se desarrolló la conclusiones y recomendaciones las cuales responden la pregunta de investigación, confirmando la hipótesis propuesta y cumpliendo con los objetivos propuestos.

Palabras clave:

Seguros, prima, cobertura, aseguramiento, riesgo, análisis, factores, tendencia, estrategia.

Abstract

The purpose of this research work is to analyze the situation of the insurance industry based on the most recent information, at the end of 2020, with the aim of proposing alternatives or strategies for improvement that will promote the development of the industry.

To begin with, we placed ourselves in the global and Latin American context to understand the environment in which the national insurance market has been developing.

Next, we described the technical result based on the general figures of the insurance industry and made a diagnosis of the external and internal factors that influence it; for the analysis of external factors we used the PESTEL and Porter's Five Forces model, and to analyze the internal factors, we used the structure of the AMOFITH model.

We also presented a comparison between the Peruvian insurance market and other Latin American countries, based on structural trend indicators and other factors, which allowed us to visualize the competitive environment in which peruvian insurance finds itself.

The, we explored the new trends and technologies that are beginning to be used in the insurance environment. We also interviewed two experts in the insurance industry who gave us their opinions about the strengths and weaknesses of this sector, as well as the opportunities and threats that the sector will face in the future.

Based on the information gathered above and with the support of the comments of the experts in the field, we were able to develop a series of strategies to solve the limiting aspects found during the research and that could boost the development of the Peruvian insurance market.

Finally, the conclusions and recommendations were developed, which answer the research question, confirming the proposed hypothesis and fulfilling the proposed objectives.

Key words:

Insurance, premium, coverage, assurance, risk, analysis, tendency, strategy.

Introducción

El sector asegurador es relevante para la economía de cada país, debido a 3 principales motivos: el número de personas que emplea de manera directa e indirecta, su aporte al PBI y la inyección de capital que efectúa en una nación. Sin embargo, estos no son los únicos factores, ya que el pago de siniestros provoca un efecto multiplicador y dinamiza la actividad de los distintos sectores económicos, además tiene un impacto social significativo por su respuesta a los desastres naturales y demás siniestros.

En lo que va del siglo XXI, Perú ha tenido un crecimiento importante de las primas totales por más de diez años consecutivos, sin embargo, en el 2020 registró una caída de -0.7%. Al cierre del 2019, el volumen total de primas del mercado asegurador peruano había tenido un crecimiento de 9.7% respecto al 2017, luego de crecer 13.6% en el periodo anterior.

Pese al crecimiento del sector a lo largo de los últimos años, el mercado peruano, tiene poca penetración de seguros en cuanto a su economía, en el 2016 se ubicó en el sexto puesto de riesgos generales al registrar un volumen de primas de US\$1513 millones. Asimismo, Perú presenta una brecha importante en el nivel de penetración de mercado respecto al promedio de América Latina 1.6 % respecto al 3.2 % que muestra la región, lo que lo posiciona en el puesto 12 de toda Latinoamérica por detrás de países como Chile, Argentina, Uruguay, Colombia, entre otros. (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A., 2018)

Esto nos lleva a plantearnos cuál es la situación en la que se encuentra el sector asegurador en medio de la pandemia y a cuestionarnos el por qué, a pesar de ser Perú una nación con uno de los crecimientos económicos más representativos de la región en la última década, así como uno de los países con mayor cantidad de habitantes en latinoamerica, tanto la penetración de mercado, así como el volumen de las primas, registran montos muy inferiores que sus pares de Latinoamérica.

Índice de Contenido

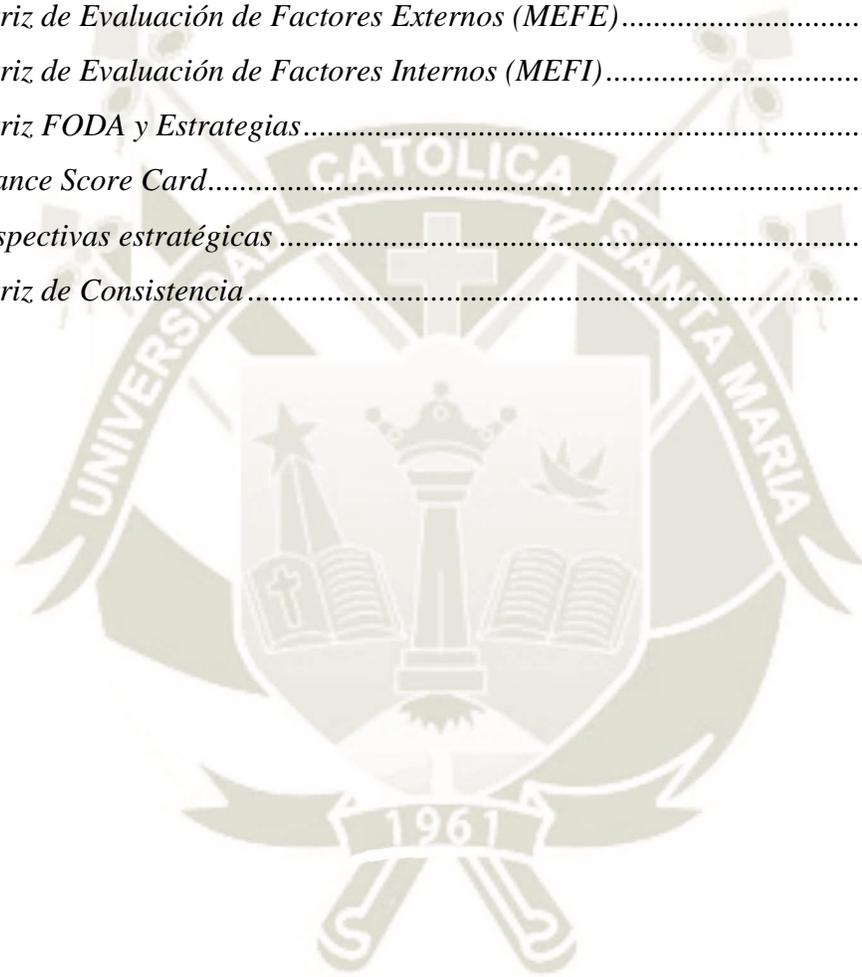
<i>Dictamen Aprobatorio</i>	<i>ii</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>iii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iv</i>
<i>Resumen</i>	<i>v</i>
<i>Abstract</i>	<i>vi</i>
<i>Introducción</i>	<i>vii</i>
Capítulo I	1
1. Planteamiento Teórico	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.1.1 Campo, Área y Línea	1
1.1.2. Tipo de Problema	1
1.1.3. Variables	1
1.1.4. Interrogantes Básicas	2
1.2 Justificación.....	3
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Marco Teórico	4
1.4.1. Antecedentes	4
1.4.2. Bases Teóricas.....	6
1.5. Hipótesis.....	10
1.6. Metodología de la Investigación	10
1.6.1. Técnicas.....	10
1.6.2. Instrumentos.....	11
1.6.3. Campo de Verificación	11
1.6.4. Estrategia de recolección de datos	11

1.6.5. Recursos Necesarios.....	12
Capítulo II	13
2. Diagnóstico del Sector Asegurador Peruano	13
2.1. Análisis del Contexto Mundial.....	13
2.2. Análisis del Contexto Latinoamericano	14
2.3. Sistema Asegurador Peruano.....	14
2.3.1. Siniestralidad Anualizada.....	18
2.3.2. Seguros De Ley	20
2.3.3. Microseguros en el Perú.....	21
2.4. Evaluación de Factores Externos.....	25
2.4.1. Análisis PESTEL	25
2.4.2. Análisis PORTER	36
2.5. Evaluación de Factores Internos.....	54
2.5.1. Análisis AMOFHIT	54
2.6. Competitividad del Sector Asegurador Peruano en Latinoamérica	72
2.6.1. Indicadores de Tendencia Estructurales.....	72
2.6.2. Nivel de Concentración.....	80
2.6.3. Brecha De Protección Del Seguro.....	81
2.7. Nuevas Tendencias Del Sector Seguros	84
2.7.1. Insurtech.....	84
2.7.2. Seguros bajo demanda.....	84
2.7.3. Herramientas tecnológicas de autogestión	84
2.7.4. Digitalización de todas las partes involucradas	85
2.7.5. Blockchain.....	85
2.7.6. Micro seguros y micro pagos	86
2.7.7. El Internet de las cosas, Big data, machine learning.....	87
2.7.8. Personalización productos y servicios	87
2.7.9. Seguros Peer-to-Peer (P2P).....	88
2.7.10. Plataformas Bróker digitales	88
2.7.11. Cambios en otras industrias	89

Capítulo III	90
3. Resultados	90
3.1. Matrices de Evaluación	91
3.1.1. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)	91
3.1.2. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI).....	92
3.1.3. Matriz FODA	93
3.4. Estrategias.....	96
3.5 Tablero de Control.....	97
3.5.1. Financiera.....	97
3.5.2. Procesos Internos	98
3.5.3. Clientes.....	98
3.5.4. Aprendizaje y crecimiento	98
3.6. Comprobación de la Hipótesis.....	101
3.6.1. Perspectivas legales.....	101
3.6.2. Perspectivas comerciales.....	102
3.6.3. Perspectivas tecnológicas.....	103
Conclusiones	106
Recomendaciones	108
Referencias Bibliográficas	109
Anexos	113
Anexo 1: Matriz de Consistencia	113
Anexo 2: Entrevistas a expertos en el sector	117

Índice de Tablas

<i>Tabla 1: Operacionalización de Variables</i>	1
<i>Tabla 2 Ingreso y participación de los principales Brokers de Seguros en el Perú a Diciembre 2019</i>	40
<i>Tabla 3 Categorización de las IPRESS</i>	44
<i>Tabla 4 Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)</i>	91
<i>Tabla 5 Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)</i>	92
<i>Tabla 6 Matriz FODA y Estrategias</i>	94
<i>Tabla 7 Balance Score Card</i>	99
<i>Tabla 8 Perspectivas estratégicas</i>	104
<i>Tabla 9 Matriz de Consistencia</i>	113



Índice de Gráficos

<i>Gráfico 1 Coberturas del Ramo de No Vida (En Millones de Soles)</i>	<i>15</i>
<i>Gráfico 2 Variacion Primas Netas del Ramo Generales 2019 – 2020 (%).....</i>	<i>15</i>
<i>Gráfico 3 Variacion Primas Netas del Ramo Accidentes y Enfermedad 2019 – 2020 (%).....</i>	<i>16</i>
<i>Gráfico 4 Variacion Primas Netas del Seguros de Vida 2019 – 2020 (%)</i>	<i>17</i>
<i>Gráfico 5 Variacion Primas Netas del Seguros del Sistema Privado de Pensiones 2019 – 2020 (%)</i>	<i>18</i>
<i>.....</i>	<i>18</i>
<i>Gráfico 6 Siniestralidad directa por ramo (Siniestros de Primas de Seguros Netas anualizados / Primas de Seguros Netas anualizadas) 2019-2020</i>	<i>18</i>
<i>Gráfico 7 Seguros Obligatorios por Ley</i>	<i>20</i>
<i>Gráfico 8: Primas de seguros obligatorios/primas totales por compañía 2020 (%)</i>	<i>21</i>
<i>Gráfico 9 Microseguros en el Perú agrupados por riesgo, 2019 (% del total).....</i>	<i>23</i>
<i>Gráfico 10 Participación de las compañías en Microseguros, 2019 (% del total).....</i>	<i>23</i>
<i>Gráfico 11 Variación porcentual del PBI real Perú 2010-2020 (%).....</i>	<i>27</i>
<i>Gráfico 12: Tasa de Empleo Informal (Feb 2018 - Julio 2020).....</i>	<i>29</i>
<i>Gráfico 13 Distribución de la población Perú, 2007-2017.....</i>	<i>30</i>
<i>Gráfico 14 Viviendas afectadas por robo o intento de robo, por ámbito de estudio, jul-dic 2020 (%).....</i>	<i>31</i>
<i>Gráfico 15 Población de 15 y más años de edad del área urbana con percepción de inseguridad en los próximos doce meses, por tipo de hecho delictivo</i>	<i>32</i>
<i>Gráfico 16 Percepción de inseguridad los próximos 12 meses, por departamento</i>	<i>33</i>
<i>Gráfico 17: Emergencias ocurridas en el Perú 2003-2018.....</i>	<i>35</i>
<i>Gráfico 18 Total Cesiones a Diciembre 2019 (Miles de USD)</i>	<i>37</i>
<i>Gráfico 19 Seguros con Mayor Cesión a Diciembre 2019.....</i>	<i>38</i>
<i>Gráfico 20 Montos de Reaseguros por País a Diciembre 2019 (Miles de USD).....</i>	<i>39</i>
<i>Gráfico 21 Índice de Agenciamiento del sector seguros 2010-2020 (%).....</i>	<i>41</i>
<i>Gráfico 22 Índice de Agenciamiento por compañía 2020 (%).....</i>	<i>41</i>
<i>Gráfico 23 Instituciones sanitarias a nivel nacional.....</i>	<i>43</i>
<i>Gráfico 24 Instituciones sanitarias por cada categoría de atención</i>	<i>44</i>
<i>Gráfico 25 Porcentaje de adultos que conoce, tiene y eligió algún tipo de seguro privado (2013-2019)</i>	<i>46</i>

<i>Gráfico 26 Nivel de confianza con respecto a las aseguradoras según grupo socioeconómico (Distribución porcentual respecto de la población que conoce algún seguro).....</i>	<i>47</i>
<i>Gráfico 27 Principales motivos para no acceder a un seguro privado (según grupo socioeconómico)</i>	<i>48</i>
<i>Gráfico 28 Características más importantes que la población busca en un seguro (según grupo socioeconómico)</i>	<i>48</i>
<i>Gráfico 29 Población expuesta según tipos de siniestros (Distribución porcentual de la población víctima de alguna contingencia en los últimos dos años).....</i>	<i>49</i>
<i>Gráfico 30 Acciones para cubrir gastos en la vejez (%).....</i>	<i>50</i>
<i>Gráfico 31 Motivos por los que los peruanos ahorran, según grupo socioeconómico.....</i>	<i>51</i>
<i>Gráfico 32 Distribución de los compañías por ramo, Perú</i>	<i>52</i>
<i>Gráfico 33 Participación de Mercado de las Compañías en el Ramo de Seguros Generales y Personales, diciembre 2020.....</i>	<i>53</i>
<i>Gráfico 34 Participación de Mercado de las Compañías en el Ramo de Seguros de Vida, diciembre 2020.....</i>	<i>53</i>
<i>Gráfico 35 Diagrama de agentes del sector asegurador peruano</i>	<i>54</i>
<i>Gráfico 36 Patrimonio Efectivo / Requerimientos Patrimoniales.....</i>	<i>58</i>
<i>Gráfico 37 Siniestralidad Total Anualizada del sector seguros 2010-2020 (%)</i>	<i>59</i>
<i>Gráfico 38 Siniestralidad Total Anualizada por compañía 2020 (%).....</i>	<i>60</i>
<i>Gráfico 39 ROA del sector seguros 2010-2020 (%).....</i>	<i>62</i>
<i>Gráfico 40 ROA por compañía 2020 (%).....</i>	<i>62</i>
<i>Gráfico 41 ROE del sector seguros 2010-2020 (%).....</i>	<i>63</i>
<i>Gráfico 42 ROE por compañía 2020 (%).....</i>	<i>64</i>
<i>Gráfico 43 Liquidez Corriente por compañía 2020 (N° de veces).....</i>	<i>65</i>
<i>Gráfico 44 Liquidez Efectiva por compañía 2020 (N° de veces)</i>	<i>66</i>
<i>Gráfico 45 Índice de Retención de Riesgos por compañía 2020 (%).....</i>	<i>67</i>
<i>Gráfico 46 Periodo promedio de pago de siniestros del sector seguros 2010-2020 (N° de días).....</i>	<i>68</i>
<i>Gráfico 47 Periodo promedio de pago de siniestros por compañía 2020 (N° de días)</i>	<i>69</i>
<i>Gráfico 48 Volumen de Primas No Vida America Latina 2019 (Millones de USD)</i>	<i>72</i>
<i>Gráfico 49 Poblacion por país de Latinoamérica 2020 (Habitantes).....</i>	<i>73</i>
<i>Gráfico 50 Volumen de primas de seguro por país, 2019 (Millones de USD).....</i>	<i>74</i>

Gráfico 51 Índice de Penetración al 2019 (Primas/PIB)..... 76

Gráfico 52 Índice de Profundización al 2019 (Primas de seguros de Vida/Primas Totales) 77

Gráfico 53 Índice de Densidad al 2019 (Primas/Población)..... 78

Gráfico 54 Salario medio neto de los países en América Latina (en USD, 2020)..... 79

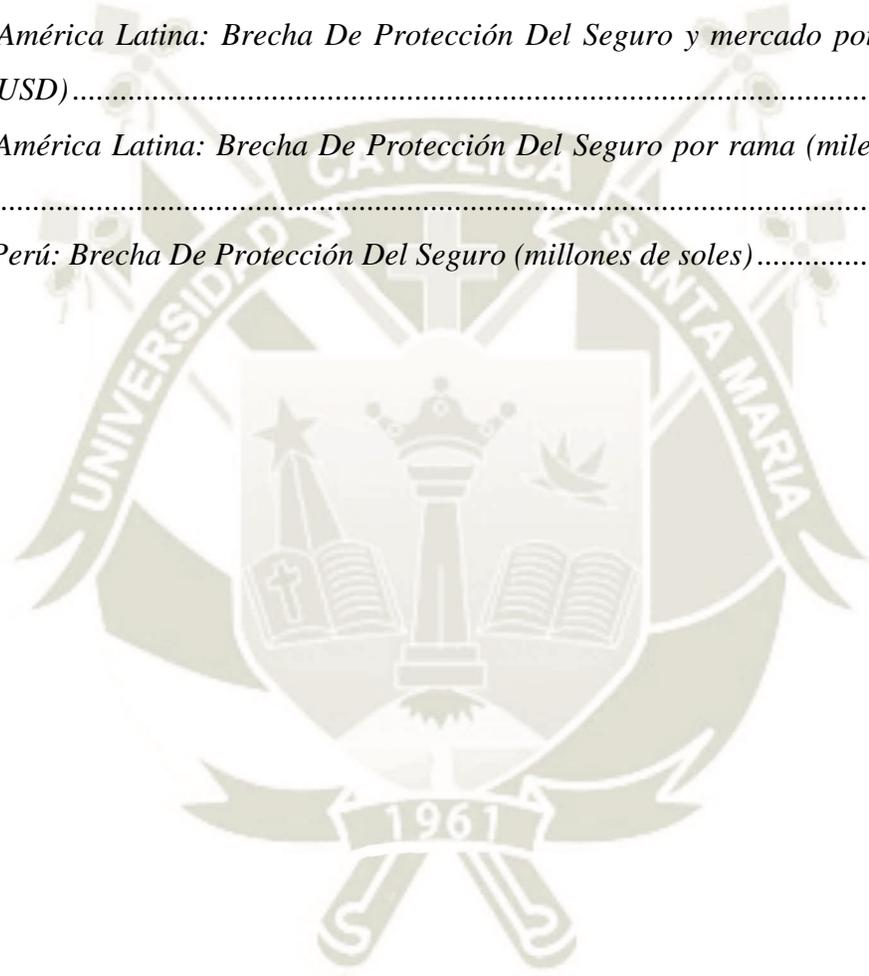
Gráfico 55 Salario mínimo mensual de los países en América Latina (en USD, 2020)..... 79

Gráfico 56 Índices de Herfindhal y CR5 en América Latina, 2019..... 80

Gráfico 57 América Latina: Brecha De Protección Del Seguro y mercado potencial (miles de millones de USD)..... 82

Gráfico 58 América Latina: Brecha De Protección Del Seguro por rama (miles de millones de USD) 82

Gráfico 59 Perú: Brecha De Protección Del Seguro (millones de soles)..... 83



Capítulo I

1. Planteamiento Teórico

1.1 Planteamiento del Problema

1.1.1 Campo, Área y Línea

Campo: Ciencias Económico Administrativas.

Área: Ingeniería Comercial.

Línea: Seguros.

1.1.2. Tipo de Problema

La siguiente investigación es de tipo descriptiva, no experimental y se aplicará un diseño de tipo transversal, enmarcado en el año 2020. Este trabajo permite ampliar el conocimiento teórico del Sistema Asegurador Peruano para brindar un diagnóstico actual del sector y proponer estrategias que impulsen su desarrollo en nuestro país.

1.1.3. Variables

1.1.3.1. Análisis de Variables

Variable Independiente: Diagnóstico del Sector Asegurador Peruano en el año 2020

Variable Dependiente: Perspectivas estratégicas para el desarrollo del Sector Asegurador Peruano

1.1.3.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: Diagnóstico del Sector Asegurador Peruano en el año 2020	A través del análisis de los datos estadísticos SBS y la información de otros portales web, se brindará un diagnóstico situacional del sector.	Demanda del Mercado	Ingresos promedio (S/)
			Nivel de informalidad (%)
		Oferta del Mercado	Participación de las compañías (%)

			Cartera de productos (Und)
			Ratios financieros
		Indicadores Macroeconómicos	Crecimiento económico (%)
			Crecimiento poblacional (%)
		Sustitutos	Ahorro (S/)
			Seguro Social (S/)
		Canales de distribución	Brokers (und)
			Sucursales por compañía (und)
Variable Dependiente: Perspectivas estratégicas para el desarrollo del Sector Asegurador Peruano	Se analizarán las nuevas tendencias y estrategias comerciales que se están poniendo en práctica a nivel mundial y se adaptarán al contexto peruano	Nuevos productos	
		Nuevos canales de comunicación	
		Microseguros	

Fuente y elaboración de los autores

1.1.3.3. Matriz de Consistencia

Ver Anexo 1

1.1.4. Interrogantes Básicas

1.1.4.1 Interrogante General

¿Cuál es la situación en la que se encuentra el sector asegurador peruano en el 2020?

1.1.4.2 Interrogantes Especificas

- ¿Cuál fue el resultado de producción, siniestralidad en el año 2020 y cuales fueron los principales intervinientes en el sector seguros?

- ¿En qué medida las compañías de seguros que operan en el mercado peruano, ceden sus primas a otras reaseguradoras?
- ¿Qué seguros de ley existen en el Perú y cuál es su representación en la cartera total de productos de las compañías?
- ¿Cuál es el nivel de competitividad del mercado asegurador peruano en comparación a los países de la región latinoamericana?
- ¿Cuáles son los aspectos limitantes del sector que no han permitido su crecimiento equiparable de las demás economías latinoamericanas?
- ¿Cuáles son las nuevas tendencias y estrategias comerciales que se están poniendo en práctica a nivel mundial y cómo podrían adaptarse al contexto peruano?

1.2 Justificación

Todos los agentes involucrados en el sector seguros, tales como los corredores de seguros, trabajadores de compañías aseguradoras y reaseguradoras, bancos, SBS¹ y la población en general se verán beneficiados con la presente investigación pues la información proporcionada permitirá una visión íntegra y actualizada del sector asegurador peruano, de sus fortalezas y debilidades, así como de los aspectos que limitan su crecimiento y las estrategias que podrían impulsar el mismo.

- Industria
- Clientes o usuarios
- Estado: adecuación de marcos regulatorios
- Actividad económica en general

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Realizar un diagnóstico integral del sector asegurador peruano en el año 2020.

¹ Superintendencia de Banca y Seguros

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar la producción y siniestralidad por ramos e identificar a los principales agentes intervinientes en el sector.
- Precisar los principales seguros que se comercializan en el Perú y definir la participación de los seguros de ley.
- Determinar el nivel de competitividad del sector en el contexto regional a partir de una comparación del mercado asegurador peruano con otros países de la región latinoamericana.
- Identificar los aspectos limitantes del sector que no han permitido su crecimiento equiparable de las economías vecinas de la región latinoamericana.
- Explorar las nuevas tendencias y estrategias comerciales a nivel mundial que pueden impulsar el desarrollo del sector seguros en el Perú.
- Proponer alternativas de productos y estrategias, con base en las características intrínsecas del sector y del contexto en el que se encuentra inserto.

1.4 Marco Teórico

1.4.1. Antecedentes

1.4.1.1. Análisis del Sistema Asegurador Peruano

Este informe muestra un panorama general del sector seguros en el Perú, analiza la industria, la actividad económica del país, las primas, además de los cambios regulatorios y de estructura que el sector experimentó en el periodo 2016-2018, finalmente presenta un panorama futuro.

Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. (2018) señala que la penetración del sistema asegurador peruano representa un 1.6% del PBI, lejos del 3.2% que presenta la región. El último año ha estado marcado por una gran cantidad de adquisiciones y fusiones, esto demuestra que las compañías buscan ser más eficientes. En el 2017 hubo una mayor tasa de siniestralidad debido a los cambios climatológicos provocados por el Fenómeno Del Niño. El sector muestra, en grandes rasgos, una mejor liquidez, mayor solvencia y resultados crecientes de rentabilidad.

1.4.1.2. Planeamiento Estratégico del Sector Seguros en el Perú

Esta tesis establece que, en el entorno de los seguros a nivel mundial, se encuentran mercados dos grupos: por un lado, los países desarrollados y por otro lado los países emergentes como Perú. Además, señala que se debe trabajar sobre ratios de eficiencia, más que por volumen de primas, las economías referentes regionales y mundiales tienen menores tasas de rentabilidad que mercado peruano debido al tamaño de sus operaciones y coberturas, lo que permite apreciar una relación inversa entre retorno de la inversión y crecimiento en producción de primas con respecto a la masificación del seguro.

El sector asegurador peruano ha mostrado una tendencia creciente en los últimos años, sin embargo, tiene una baja penetración de mercado, esto se debe a la desconfianza y la poca educación en seguros que tiene la mayoría de la población. No obstante, se tiene oportunidades en la estabilidad macroeconómica de los últimos diez años y expectativas de crecimiento económico en los siguientes cinco años, y una sólida fortaleza financiera,

Se utilizaron matrices para generar y elegir las estrategias que propone la tesis: M FODA, MPEYEA, MIE, MGE, gracias a ellas se determinó lo siguiente:

- La posición estratégica del sector es Competitivo, con una alta fortaleza de la industria y baja estabilidad del entorno.
- Se requieren estrategias de penetración de mercado, desarrollo de productos, integración vertical hacia adelante, integración vertical hacia atrás, integración horizontal, diversificación concéntrica

Finalmente se construyeron 8 estrategias consistentes, consonantes, factibles y ventajosas. (Anfossi, López, Montoya, & Ramírez, 2017)

1.4.1.3. Microseguros en el Perú: evolución, situación actual y comparación con otros países

Este informe profesional, permite mostrar la evolución del mercado de microseguros en el Perú, desde un punto de vista normativo y estadístico, además de compararlo con otras regiones. Se determinó la importancia de una sencilla y clara redacción de las pólizas, los límites en la fijación de las primas y sumas aseguradas, plazos cortos para el pago de siniestros y el involucramiento y educación de las comunidades en temas de seguros.

Los microseguros están diseñados para cubrir las necesidades de protección de la población de recursos escasos quienes no tienen acceso al mercado tradicional de seguros, por lo que estos productos surgen como una alternativa para mitigar los riesgos que afrontan. Algunos determinantes al momento de decidir sobre la compra de un seguro, son que el precio del producto y la edad del cliente tienen un efecto ambiguo y los costos de transacción un efecto negativo; mientras que el nivel de educación del cliente, el nivel de confianza respecto de la empresa aseguradora, la calidad del producto y las condiciones estipuladas en los contratos tienen un efecto positivo en la demanda por pólizas de seguros.

Este mercado tuvo un crecimiento de 102.7% promedio anual entre los años 2013 – 2016, sin embargo, solo representan un 0.58% del total del sistema asegurador, de estos los microseguros de vida son los más demandados (85%), seguidos de los microseguros patrimoniales 26%. (Frisancho, 2018)

1.4.2. Bases Teóricas

1.4.2.1. Sistema de Seguros

Los seguros son instrumentos financieros que nos permiten disminuir la incertidumbre de una posible pérdida económica en el futuro, el instrumento que materializa el contrato de seguros es la póliza, la misma que se contrata con una Compañía de Seguros, en la cual el contratante y/o asegurado se compromete a pagar una prima (cierta cantidad de dinero) logrando garantizar un pago futuro ante una eventualidad por la cual se está asegurando, siempre y cuando no incumpla con las exclusiones de dicho contrato.

Los seguros se basan en la estadística y la matemática actuarial para poder realizar sus actividades de manera precisa, es así que uno de los pilares fundamentales de los seguros es la ley de los grandes números, según Fundación Mapfre (2021):

“La Ley de los Grandes Números, cuando su aplicación se efectúa sobre una adecuada y suficiente base estadística, determinan el grado de posibilidad de que se produzca determinado acontecimiento (fallecimiento de una persona dentro de una colectividad humana, incendio de un edificio en el conjunto de una masa de inmuebles, etc.). Por ello, esta ley es la base fundamental de la técnica actuarial en cuanto se refiere al cálculo y determinación concreta de las primas que deben aplicarse para la cobertura de riesgos”.

Además, los seguros deben tener en cuenta dentro de sus estudios, provisiones técnicas, márgenes de garantía, así como el empleo de técnicas de distribución de riesgos y métodos para el tratamiento de riesgos (selección, análisis, evaluación).

La póliza es el contrato de seguros en el cual se indica toda la información acerca del seguro a contratar, las condiciones (particulares, generales y especiales), las coberturas, exclusiones, deducibles y el detalle de cláusulas.

Los seguros se dividen en 2 ramas, los seguros de riesgos generales y los seguros de personas, pudiendo a su vez agregarse una categoría referente al ramo de Vida. En la rama de Seguros de Riesgos Generales encontramos los seguros que otorgan cobertura al patrimonio de las personas (casas, vehículos, edificaciones, maquinarias, entre otros), los Seguros de Personas otorgan coberturas de salud, asistencia médica, accidentes y los seguros de vida, que como su nombre lo indica otorgan coberturas de fallecimiento e invalidez.

El seguro a primer riesgo es una modalidad de seguros patrimoniales que permite asegurar un determinado valor hasta el cual el asegurado queda cubierto, independientemente del valor total que está declarado. Es decir, si los daños son superiores al valor establecido, la compañía no cubre completamente la sustitución o reparación de los bienes afectados, por lo que es importante asegurar la suma adecuada.

Los agentes intervinientes en el mercado asegurador son:

Compañías de Seguros: empresas que ofertan diversos productos de seguros.

Compañías de Reaseguros: empresas que a través de un contrato de reaseguro aceptan distintos riesgos asumidos por una compañía de seguros. Esta a su vez puede reasegurar cierta parte de su cartera de seguros con otra compañía.

Intermediarios de seguros: agentes o empresas que se dedican a la comercialización de algunos o todos los seguros de las distintas compañías. Pueden ser puntos de venta, comercializadores, banca seguros.

Contratante y/o asegurado: El contratante es la persona que contrata y se hace cargo de las obligaciones del seguro (como son los pagos) pero no necesariamente es el asegurado, sin embargo, pueden ser la misma persona. Pudiendo ser personas naturales o jurídicas.

Superintendencia de Banca y Seguros: Es el ente regulador del sistema de seguros.

1.4.2.2. Análisis AMOFHIT

El modelo AMOFHIT es una herramienta de análisis interno que desglosa los factores: administración y gerencia, marketing y ventas, operaciones y producción, finanzas, recursos humanos, información y tecnología. Este análisis permite comprender y evaluar el funcionamiento interno de una organización para la toma de decisiones.

Administración y gerencia (A): Encargada de planear y controlar el rumbo y las estrategias de la organización.

Marketing y ventas (M): Esta área está orientada a la satisfacción de las necesidades del consumidor, a través de un estudio de mercado que permite tomar decisiones sobre el producto, el precio, la distribución y la comunicación para atraer clientes potenciales y mantener los actuales.

Operaciones y logística (O): Se encarga de la previsión, organización y control de las actividades relacionadas con el flujo de recursos e información relacionada con dichos recursos, desde sus fuentes de abastecimiento hasta el cliente final.

Finanzas (F): Esta área se encarga de conseguir los recursos económicos en la cantidad, calidad y costo necesario para que la organización pueda realizar sus funciones y ser rentable. Los encargados son responsables del endeudamiento, la liquidez, la rentabilidad, el capital, entre otros factores.

Recursos humanos (H): Área encargada de organizar, coordinar y manejar las actividades de los trabajadores de una empresa

Información y comunicaciones (I): Esta área brinda el soporte para la toma de decisiones gerenciales, es responsable de la organización de los sistemas automatizados de información, de la planificación, gestión de la red empresarial y del soporte técnico y material para el desarrollo de aplicaciones.

Tecnología, investigación y desarrollo (T): Se encarga de la investigación, desarrollo tecnológico e invención científica y comprende todas las mejoras y descubrimientos a nivel de equipos, materiales, procesos, productos, entre otros. (D'Alessio Ipinza, 2008)

1.4.2.3. Análisis PESTEL

Es un análisis del entorno macroeconómico para la planificación estratégica de una organización. PESTEL es un acrónimo de los siguientes factores del macroentorno: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales.

- Los factores políticos: se relacionan con la coyuntura política del país y sus efectos en la sociedad y el consumo.
- Los factores económicos, tanto actuales como futuros, que afectan directamente el consumo de seguros
- Los factores sociales son aquellos que tienen influencia en las actitudes, intereses y opiniones de la gente respecto a algún tema y que afectan su forma de consumo.
- Los factores tecnológicos como los nuevos dispositivos y los nuevos procedimientos que actúan como una importante barrera de entrada.
- Los factores ecológicos son aquellos enfocados en proteger al medio ambiente, como la preocupación por el calentamiento global, la reducción sobre el uso de las energías no renovables, el reciclaje, entre otros.
- Los factores legales: Las licencias, leyes, derechos de propiedad intelectual y todos sobre los que la constitución tiene una regulación. (Alvarado, 2015)

1.4.2.4. Análisis FODA

El modelo DAFO o FODA es una herramienta de análisis situacional y estratégico que nos permite distinguir de una manera simple los factores tanto internos como externos de una organización y clasificarlos como positivos o negativos. Este análisis es utilizado como base para la toma de decisiones y para la elaboración de un plan estratégico.

FODA es un acrónimo de los siguientes factores: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Fortalezas: Son aquellas características que hacen a la organización competente y más atractiva frente a sus competidores. Estos factores están bajo el control de la organización tales como: recursos humanos experimentados, tecnología avanzada, bajos costos, un plan de marketing competitivo, etc.

Debilidad: Son limitaciones o carencias que dificultan el desempeño de la empresa. Estas deficiencias también pueden ser influenciadas por la organización y se pueden presentar en las instalaciones, recursos financieros, recursos humanos, habilidades de gestión, etc.

Oportunidades: Son situaciones del entorno que son beneficiosas para la corporación. Estas circunstancias no pueden ser controladas por la empresa, sin embargo, pueden ser usadas para alcanzar los objetivos.

Amenazas: Son situaciones externas que no perjudican a la organización. Estas situaciones tampoco pueden ser controladas por la empresa y ponen en riesgo su desempeño ya que provocan inestabilidad. (Rojas, 2009)

1.5. Hipótesis

DADO QUE el sector asegurador peruano presenta bajos indicadores de seguros respecto a sus pares latinoamericanos y sumado al decrecimiento del año 2020 producto de la pandemia COVID-19, **ES PROBABLE QUE** las estrategias a proponer impulsen e incentiven el crecimiento del sector.

1.6. Metodología de la Investigación

1.6.1. Técnicas

Recolección de información financiera: se procederá a recopilar los informes actualizados y memorias de la página web de la Superintendencia de Banca y Seguros, en la cual se encuentran documentos por periodo con la información relevante acerca del sector asegurador.

Agrupación de la base de datos: se realizará en el sistema Excel donde se podrá comparar la información por compañías de seguros y ramos de seguros, con lo que se facilitará la creación de tablas donde se junten los datos extraídos del portal.

Calculo de indicadores: Tomaremos las 20 compañías de seguros que participan en el mercado y las analizaremos estadística y financieramente, comparando sus carteras de productos, indicadores financieros, participación de mercado. Para el procesamiento de los datos, se utilizarán técnicas estadísticas como el promedio, porcentajes y la correlación

Creación de gráficos: Con los indicadores hallados, se podrá realizar gráficos que ayuden a ver la estructura del mercado asegurador como los principales agentes intervinientes y seguros que se comercializan en el país.

Análisis de los indicadores: para ello se utilizará la información presentada en las memorias de la SBS y como información adicional se podrá recurrir a las páginas web de: APESEG y los informes de las mismas compañías de seguros. Estos portales web, ayudarán al entendimiento de las variables en el periodo investigado, lo que permitirá realizar un análisis tanto interno como externo del sector.

1.6.2. Instrumentos

Los instrumentos seleccionados para recopilar la información serán de tipo documental:

- Tablas: Se utilizarán para sintetizar los datos obtenidos de la SBS y conseguir un mejor entendimiento del lector.
- Gráficos: Se utilizarán para tener una observación completa y general de las variables, indicadores y sus respectivas tendencias.
- Ilustraciones: Complementaran la información descrita.

1.6.3. Campo de Verificación

1.6.3.1. Ámbito

El presente trabajo de investigación abarca el mercado asegurador peruano y los agentes intervinientes en el mismo.

1.6.3.2. Temporalidad

La investigación es de tipo transversal y se enmarca en al año 2020.

1.6.3.3. Unidades de Estudio

La población de estudio son todas las empresas del sector seguros que operan actualmente en la economía peruana y demás intervinientes del rubro, es un estudio descriptivo de tipo no experimental y se utilizará la información brindada por distintos informes y portales web.

1.6.4. Estrategia de recolección de datos

Utilizaremos como fuente principal y confiable los datos estadísticos brindados en el portal web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y los informes publicados por las Compañías de Seguros. Así como informes de portales internacionales especializados en el sector seguros.

1.6.5. Recursos Necesarios

Recursos humanos: Los investigadores deben contar con el tiempo requerido para llevar a cabo la investigación y contar con las competencias necesarias para la ejecución de este trabajo.

Recursos financieros: Se requiere una mínima inversión para el abono del servicio de internet, pues la información a recabar se encuentra principalmente en portales web estadísticos tales como INEI, SBS.

Recursos materiales: En la ciudad de Arequipa se encuentran ubicadas sedes de algunas de las compañías más grandes y representativas del mercado peruano, además de muchos corredores de seguros que pueden contribuir con información interna.

Capítulo II

2. Diagnóstico del Sector Asegurador Peruano

2.1. Análisis del Contexto Mundial

En el 2019, la economía global creció 2.9% en contraste al crecimiento de 3.6% que había tenido el año 2018. Factores como la tensión comercial y tecnológica entre EE.UU. y China, la incertidumbre ocasionada por el Brexit, entre otros, provocaron una desaceleración económica que afectó tanto a países desarrollados como a países en desarrollo.

Según el Fondo Monetario Internacional (2021), en el 2020 la economía mundial estuvo fuertemente afectada por la pandemia de Covid-19 la cual tuvo un gran impacto en todos los países del mundo, según el informe Perspectivas de la Economía Mundial del Fondo Monetario internacional en el 2020 se registro una contracción del crecimiento global de $-3,3\%$ en 2020, la pandemia causo estragos tanto economicos como de salud, propagandose con mayor intensidad en algunos países, lo cual significó confinamientos rigurosos y retornos a la actividad económica más lento de lo proyectado.

Por su parte el mercado laboral en 2020 ha tenido un gran impacto negativo, de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2020), la disminución mundial de las horas trabajadas en el primer trimestre de 2020 en comparación con el último trimestre de 2019 fue equivalente a la pérdida de 130 millones de empleos a tiempo completo. Muchas de las economías en las cuales el trabajo informal predomina, han sentido el impacto de no contar con un sistema de seguridad social, así como la ineficiencia de los gobiernos para poder hacer frente a este coyuntura tan adversa.

Para 2021, luego del colapso ocasionado por la COVID-19, el Banco Mundial (2020), prevé que la actividad económica mundial aumentará un 4 % en 2021, por su parte el Fondo Monetario Internacional (2020), estima un crecimiento de 6%.

Estas proyecciones de crecimiento contemplan brechas negativas del PBI y elevadas tasas de desempleo para el 2021 y 2022, tanto en las economías avanzadas como en las de mercados emergentes. Cabe resaltar que la evolución de la situación dependerá de como se desarrolle la crisis sanitaria, teniendo como factor clave las nuevas cepas del COVID-19.

2.2. Análisis del Contexto Latinoamericano

2.2.1. Aspectos Estructurales

Los aspectos estructurales vienen aquejando a la región latinoamericana por varios años, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes: bajos niveles de inversión, estancamiento de la productividad del trabajo, informalidad de las relaciones laborales lo que incrementa la vulnerabilidad de las personas al no tener seguridad social, falta de comercio intrarregional, deficiencia en infraestructura y educación, entre otros.

2.2.2. Aspectos Coyunturales

Además de los factores estructurales, Latinoamérica también se ve afectada por factores cíclicos como la ralentización del crecimiento económico global, la disminución de los precios de las materias primas que son los principales productos de exportación de los países latinoamericanos, la gran inestabilidad e incertidumbre política por la que están atravesando distintos países de la región y el gran impacto que sigue causando la pandemia del COVID-19.

En América Latina y el Caribe, se registro un crecimiento económico de 1.0% en el 2019 y un decrecimiento de -6.9% en el 2020, este resultado fue producto de la coyuntura mundial antes mencionada, así como a factores estructurales que viene acarreado la región.

2.3. Sistema Asegurador Peruano

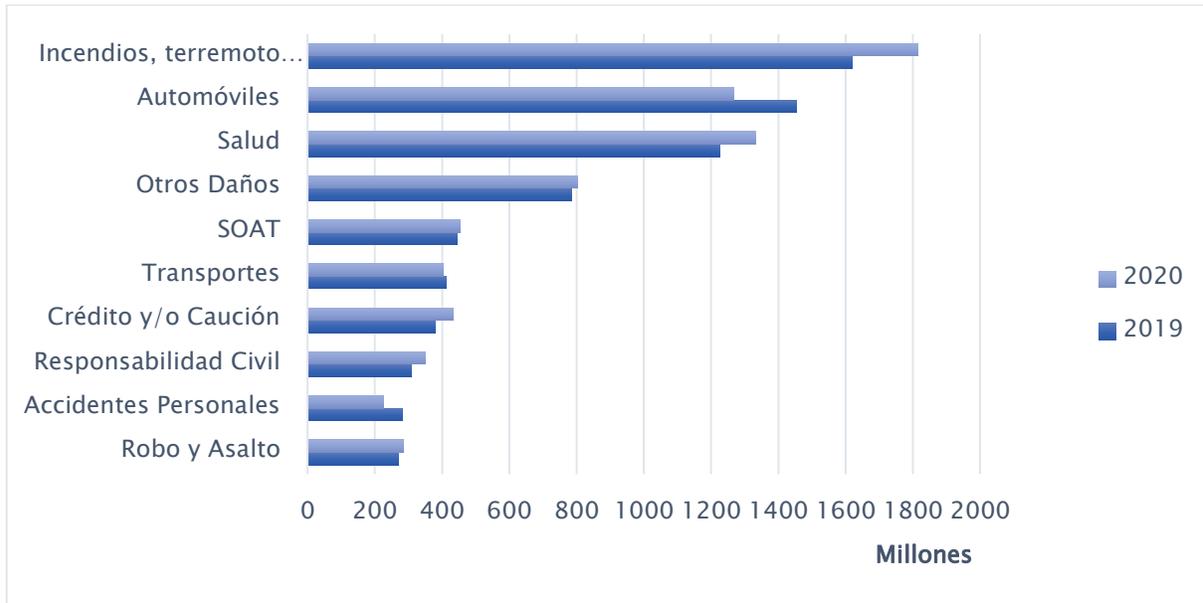
A diciembre 2020, se registraron Primas de Seguros Netas anualizadas que ascendieron a S/ 14 021,4 millones, mostrando una variación de -0.7%, respecto al año 2019, año en el que el sector tuvo un crecimiento 9.7% respecto 2018, esto muestra una caída del sector asegurador como respuesta a la reciente pandemia COVID-19 que viene atravesando el país.

Según la SBS (2021), existen 49 riesgos los cuales se dividen: 30 en ramos generales, 4 en accidentes y enfermedades, 10 en seguros de vida y 5 en seguros del sistema privado de pensiones.

Los Ramos Generales contaron con una participación de 38,1% de la producción total, superior en 1,3 p.p a la registrada en diciembre de 2019. Las Primas de Seguros Netas anualizadas a diciembre de 2020 fueron de S/ 5 340,1 millones, lo que representó un incremento de 2,83% con

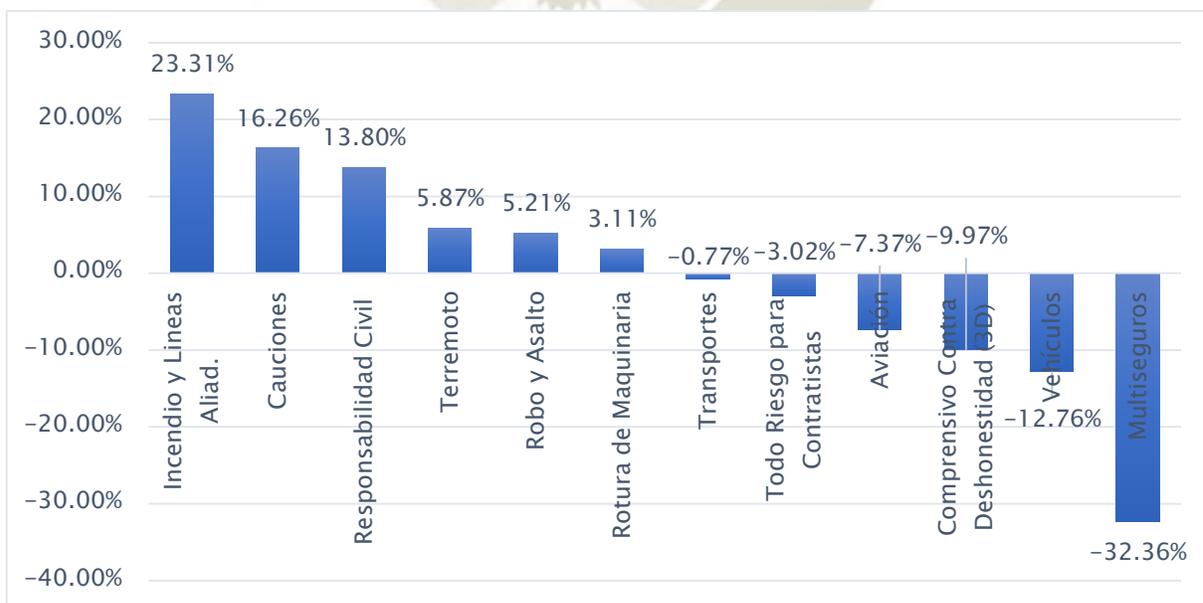
respecto a diciembre de 2019. Siendo los seguros que más crecieron: Agrícola 1200%, Incendio y Líneas Aliadas 23,3%, Cauciones 16,3%, Responsabilidad Civil 13,8%, Terremoto 5,9% .

Gráfico 1 Coberturas del Ramo de No Vida (En Millones de Soles)



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Gráfico 2 Variación Primas Netas del Ramo Generales 2019 – 2020 (%)



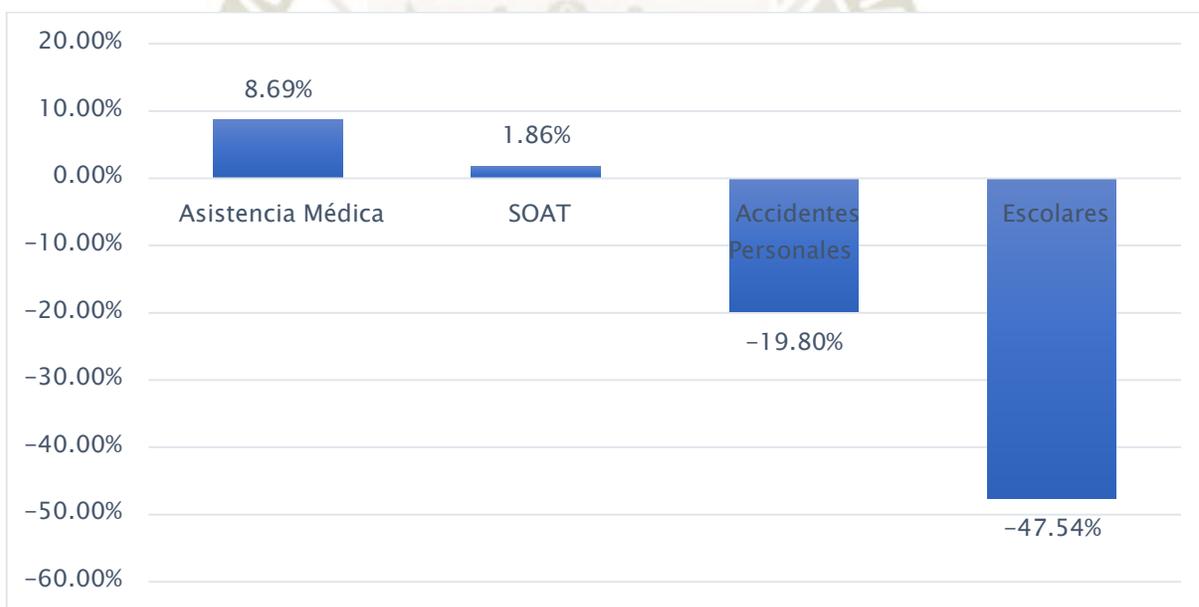
Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

El importante crecimiento de los seguros agrícolas, se debió en gran medida que el Ministerio de Agricultura y Riego (Minagri) incremento el fondo destinado a este seguro de 45 millones a 68 millones, logrando coberturar aproximadamente 954 000 productores agrícolas a nivel nacional. Las compañías que lograron la suscripción de este riesgo con el Estado Peruano fueron Positiva, Mapfre y Rimac.

Asimismo dentro de los seguros con resultados negativos resalta el riesgo de automoviles que representa el 23% de los seguros generales, con una caída del 12.76% ocasionada por las inmobilizaciones causadas por la cuarentena. Otros riesgos que fueron golpeados fueron los Multiseguros -32.36%.

Por otra parte los ramos de accidentes y enfermedades, mostraron un incremento de 2,2%, alcanzando un volumen de primas de S/ 2 026,9 millones, al cierre del año 2020.

Gráfico 3 Variación Primas Netas del Ramo Accidentes y Enfermedad 2019 – 2020 (%)

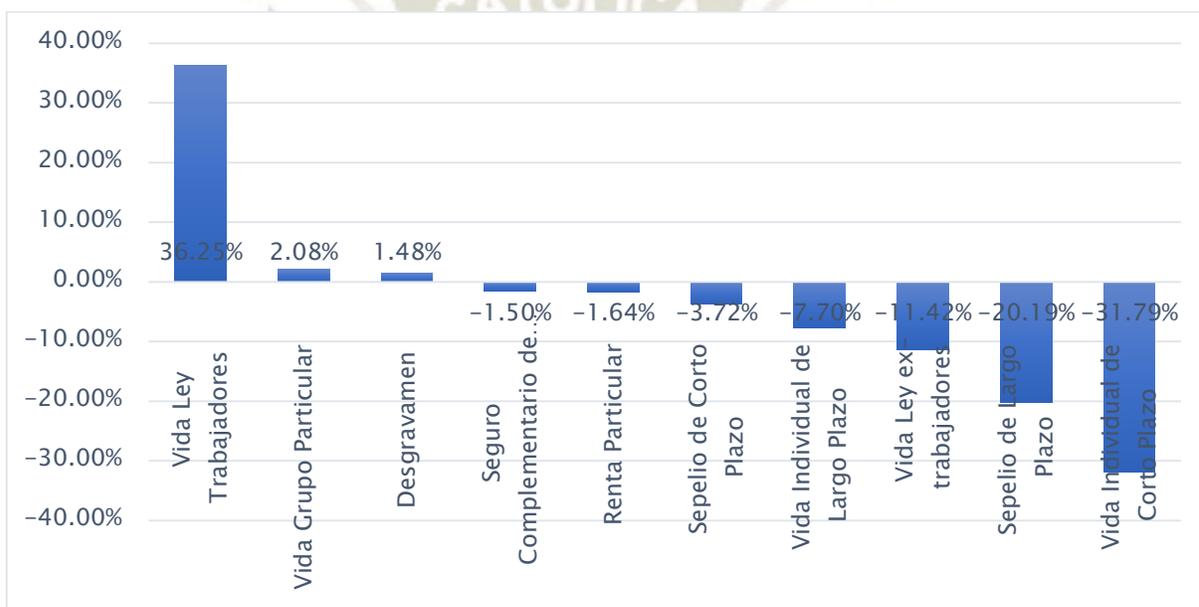


Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Dentro de este ramo se observaron distintos comportamientos de los riesgos, donde se destaca el incremento de las primas pertenecientes a los riesgos de Asistencia Médica 8,7%, producto de una mayor demanda de aseguramiento para poder afrontar el COVID-19. Por su parte el SOAT creció en 1,9% respecto a las primas netas del 2019. Por otra parte, los riesgos de Accidentes Personales -19,8% y Escolares -47,5% mostraron caídas importantes.

El ramo de vida presentó una disminución de 4,1% en relación a lo registrado en el 2019. Las primas netas de Seguros de vida presentaron una variación negativa de 1,9%, cayendo hasta un monto de S/ 4 722,2 millones, es importante mencionar las caídas de las primas de los riesgos de Vida Individual de Corto Plazo en -31,8%, Vida Individual de Largo Plazo en -7,7%, SCTR en -1,50%; por otra parte, en el caso del riesgo de Vida ley se registró un incremento de 36.25%, así como del seguro de Desgravamen 1,5%.

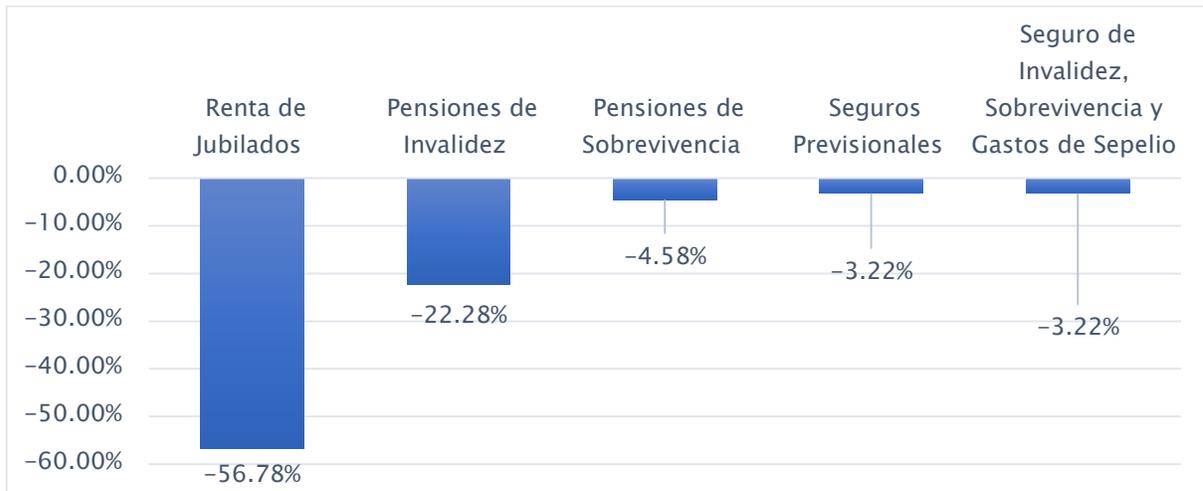
Gráfico 4 Variación Primas Netas del Seguros de Vida 2019 – 2020 (%)



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Por otra parte, el otro grupo de seguros pertenecientes al Ramo de Vida los Seguros del Sistema Privado de Pensiones, presentó una caída del 6.97% con respecto al año 2019, donde se destacan la reducción de los siguientes riesgos Rentas de Jubilados -56,8%, Pensiones de Invalidez -22,3%, Pensiones de Supervivencia -4,6% y Seguros Previsionales -3,2%.

Gráfico 5 Variación Primas Netas del Seguros del Sistema Privado de Pensiones 2019 – 2020 (%)

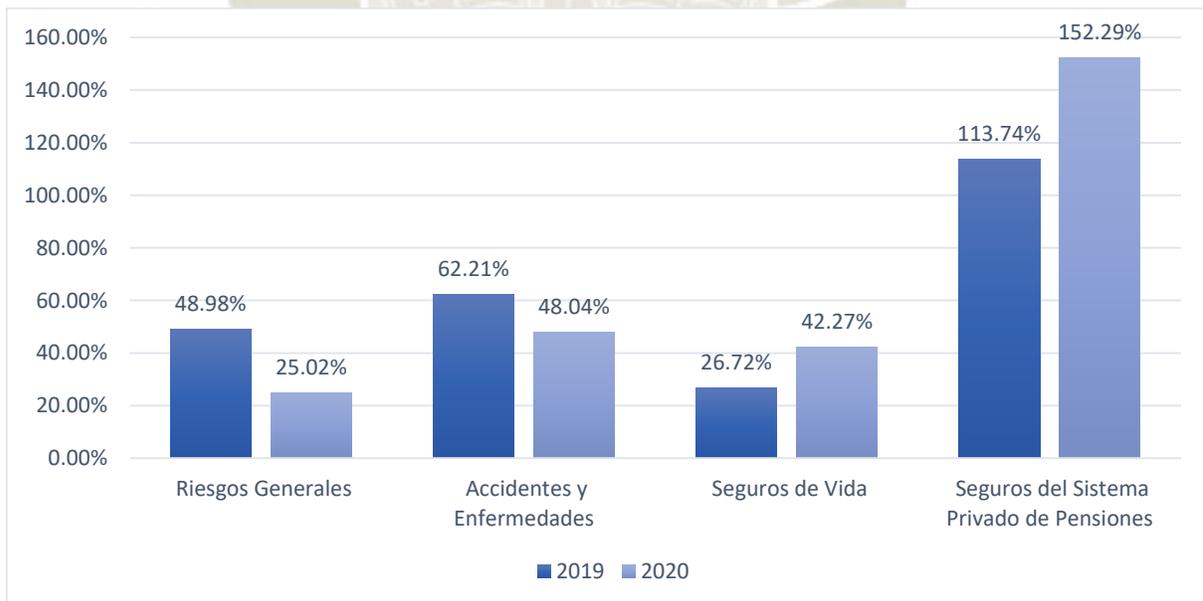


Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

2.3.1. Siniestralidad Anualizada

El Índice de Siniestralidad Directa anualizada del sector asegurador peruano fue de 51,7% al cierre del año 2020, lo que representa una disminución de 1,3 % con respecto al 2019.

Gráfico 6 Siniestralidad directa por ramo (Siniestros de Primas de Seguros Netas anualizados / Primas de Seguros Netas anualizadas) 2019-2020



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

En el gráfico anterior podemos observar el índice de Siniestralidad por ramo, donde el ramo de seguros generales registro 25% de siniestralidad directa, 24 puntos porcentuales menos que el año anterior 49.98%, esto causado por una disminución de la siniestralidad de los principales riesgos que lo integran como Incendio y Lineas Aliadas -97,99%, Todo Riesgo Contratista -71.6%, Vehiculos -11,6 %.

El ramo de accidentes y enfermedades registró una caída de -14,2% respecto al 2019, registrando un índice de siniestralidad directa de 48,04% para 2020, a raíz de las disminuciones producidas en la siniestralidad de los riesgos Escolares -30,9%, SOAT -20,4%, Asistencia Médica -15,6 %.

Por su parte, dentro del ramo de vida, los seguros de vida registraron un incremento de 15,5% en el 2020, alcanzando un nivel de 42.2%, destacando los incrementos de siniestralidad directa de los riesgos de Desgravamen 30,9 %, Renta Particular 7,2 % y Vida Individual de Largo Plazo 4,1%. Por otro lado, los seguros del Sistema Privado de pensiones alcanzaron un nivel de siniestralidad de 152%, lo que configura un incremento en respecto al 2019, a raiz de los incrementos asociados a los riesgos de Seguros Previsionales 42,3%, Pensiones de Invalidez 21,0% y Pensiones de Supervivencia 6,3%.

Como se ha podido observar en el análisis hecho respecto a la evolución por ramo en el periodo 2020, los Ramos Generales y de Accidentes Enfermedades, registraron resultados positivos al registrar crecimientos de 1.3% y 2.2% respectivamente, a su vez mostraron importantes caidas en la siniestralidad -24% (ramos generales) y -14,2% (accidentes y enfermedades), con lo que se tuvo una balance positivo en el año 2020, pese a las paralizaciones y restricciones económicas.

El resultado no fue el mismo para el ramo de vida, donde los seguros de vida registraron una caída de 1,9% y los seguros del Sistema Privado de Pensiones 6,97%. Además de ello este ramo tuvo incrementos considerables en siniestralidad 15,5 % (seguros de vida) y 38 % (seguros del sistema privado de pensiones). Estos resultados negativos se deben principalmente a una menor disponibilidad de dinero por parte de las familias que redujeron su poder adquisitivo por la pérdida de empleos, la suspensión de labores y el quiebre de empresas con lo que el sector redujo su recaudación de primas del sistema privado de pensiones. Por otra parte este ramo fue afectado por el incremento de la siniestralidad producto de un incremento en las defunciones debido al covid 19 y el consecuente pago de las indemnizaciones a los beneficiarios.

2.3.2. Seguros De Ley

En el Perú hay seguros obligatorios, los cuales están sujetos a factores como: las actividades comerciales y las posesiones de cada individuo.

Los principales seguros obligatorios en el territorio peruano son:

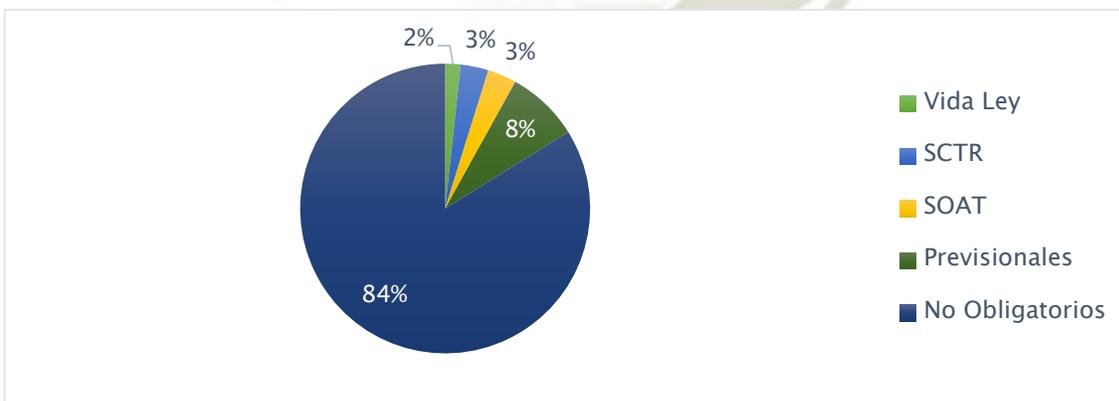
Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) el cual da cobertura de muerte y lesiones corporales a las personas ocupantes o terceros no ocupantes de un vehículo automotor, como consecuencia de un accidente de tránsito.

Vida Ley Trabajadores², este seguro ofrece cobertura ante fallecimiento o invalidez permanente de los trabajadores de la empresa que lo contrata

Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) otorga coberturas por accidente de trabajo y enfermedad profesional a los trabajadores que están afiliados al Seguro Social de Salud y que realizan trabajos de riesgo.

Seguro Previsional es la cobertura del sistema privado de pensiones que se encarga de cubrir las pensiones de invalidez y de sobrevivencia de los individuos afiliados a un Fondo de Pensiones Obligatorias. (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2021)

Gráfico 7 Seguros Obligatorios por Ley

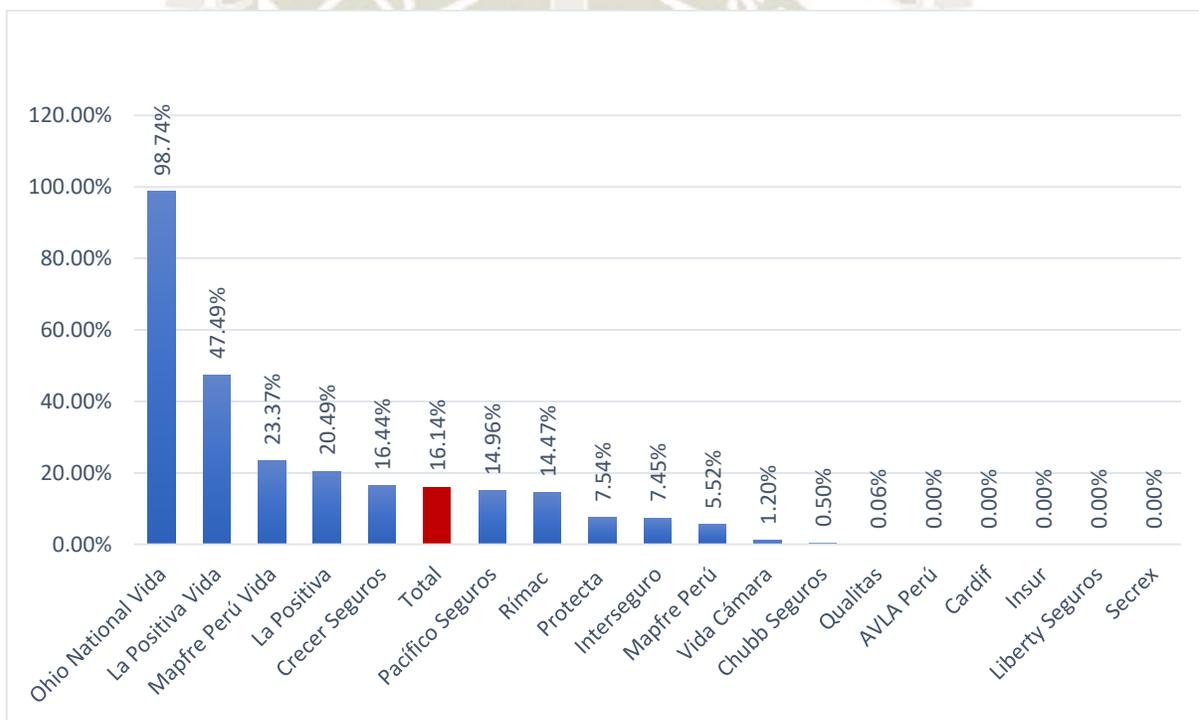


² Esta cobertura es obligatoria para aquellos trabajadores que cumplen cuatro (4) años de trabajo en una empresa, sin embargo, a partir del 1 de enero del 2021, se volvió obligatoria para todos los trabajadores desde su primer día de labor.

Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Por otra parte, en el Grafico 7 se muestra la participacion de los seguros de ley como porcentaje de la cartera total de cada compañía. Se puede observar que las compañías que dependen más de los seguros de ley son Ohio National con un 98,74% sobre sus ventas totales (siendo los seguros previsionales el 100 % de sus primas por seguros de ley), seguido de La Positiva Vida con 47,49% (seguros previsionales 58%, SCTR 31,3%, vida ley 10.5%), Mapfre Perú Vida 23,37% (SCTR 70,1%, vida ley 29,8%) y La Positiva 20,49%. (SOAT 100%)

Gráfico 8: Primas de seguros obligatorios/primas totales por compañía 2020 (%)



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

2.3.3. Microseguros en el Perú

En el año 2007, se emite el primer reglamento de microseguros en el Perú, la resolución SBS N° 215-2007, en el cual la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (2007) define este nuevo producto como “un seguro masivo, de bajo costo y

de cobertura reducida, por el cual se busca brindar protección efectiva a las personas naturales y microempresarios, frente a la ocurrencia de riesgos humanos o patrimoniales, que les afecten”

Posteriormente, este reglamento se actualizó en dos oportunidades, 2009 y 2016, siendo la resolución SBS N° 2829-2016 la que rige en la actualidad.

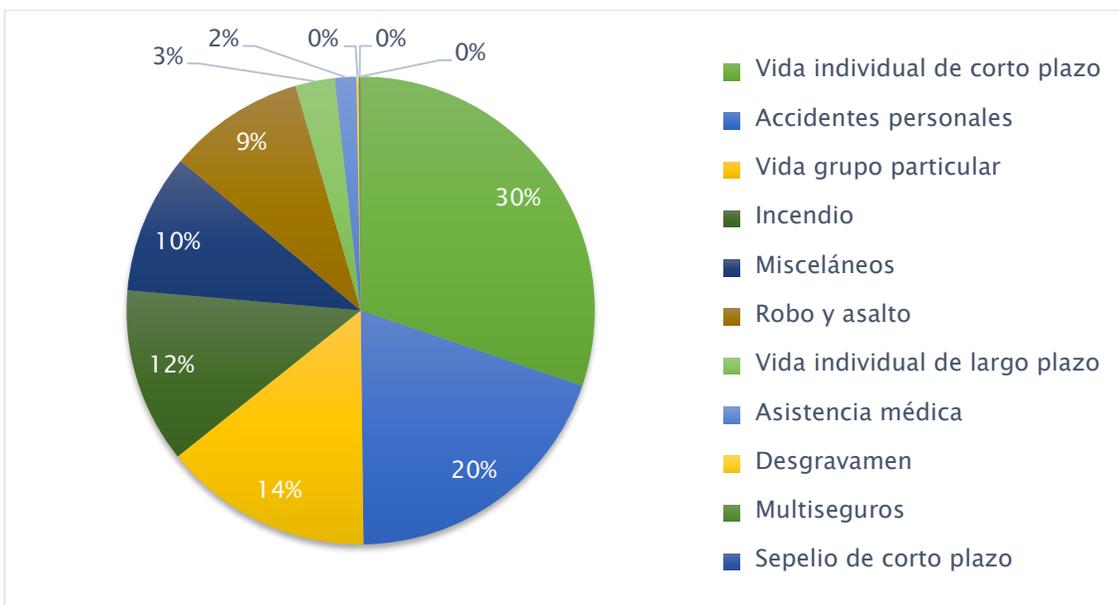
Es así que los microseguros se originan para dar cobertura a la población de bajos recursos con el objetivo de brindarles protección frente a posibles siniestros, esta cobertura debe cumplir con las siguientes características:

- El contratante es una persona de bajos ingresos y/o microempresario.
- La prima mensual no supera el dos por ciento (2%) de la remuneración mínima vital (S/930.00), es decir S/18.60 soles. (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2016)
- La compañía no puede cobrar cargos adicionales

A cierre de 2019, las primas de microseguros registraron un monto total de S/118 338 257, que representa el 0.84% del total de primas de seguros, y 5 227 477 asegurados

En el 2020, en el mercado peruano se identificaron 56 microseguros, categorizados en 11 riesgos y divididos en 4 tipos: vida, patrimoniales, salud y agrícola, las compañías proveedoras de estos son: Chubb, Crecer, Interseguro, La Positiva, Mapfre Perú, Pacífico, Protecta y Rímac.

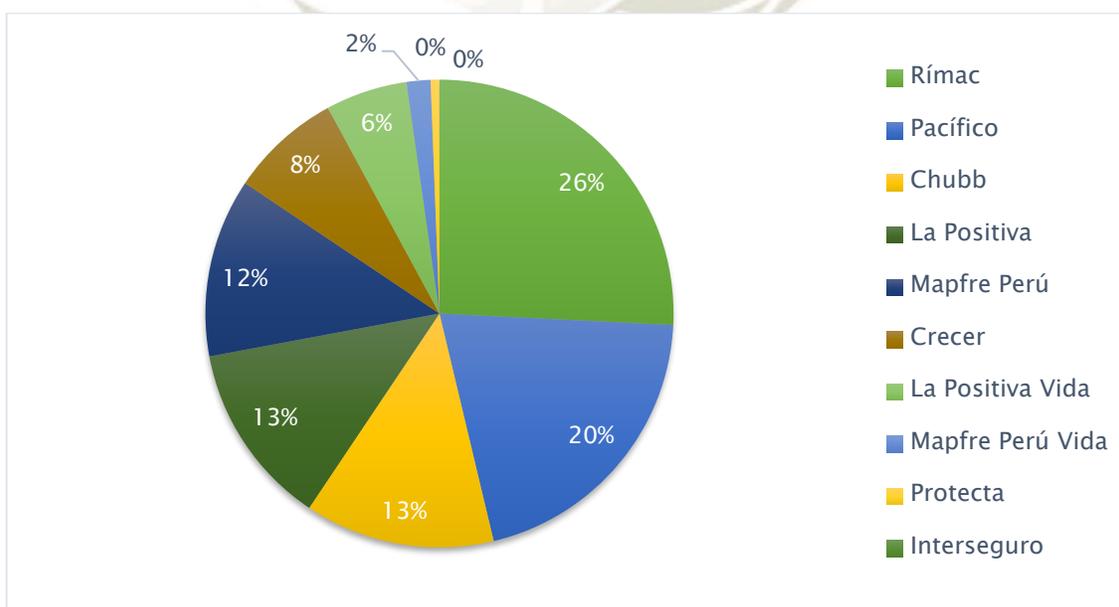
Gráfico 9 Microseguros en el Perú agrupados por riesgo, 2019 (% del total)



Fuente: SBS (2020) Elaboración de los autores

El gráfico 9 muestra la distribución de las primas totales de microseguros agrupadas por riesgo, respecto al total al cierre del año 2019. Se observa que el 50% del mercado de microseguros corresponde a los riesgos de vida individual de corto plazo y accidentes personales.

Gráfico 10 Participación de las compañías en Microseguros, 2019 (% del total)



Fuente: SBS (2020) Elaboración de los autores

El gráfico 10 muestra la participación de las compañías de seguros en el mercado de microseguros, respecto al total al cierre del año 2019. Rímac y Pacífico consolidan su participación con 26% y 20%, respectivamente; este es un escenario muy parecido al mercado de seguros en general.



2.4. Evaluación de Factores Externos

2.4.1. Análisis PESTEL

2.4.1.1. Político

Presionado por varias denuncias de corrupción, Pedro Pablo Kuczynski (PPK) renunció a la Presidencia de la República en marzo de 2018, siendo su sucesor el vicepresidente Martín Vizcarra.

Martin Vizcarra fue presidente del Perú por 2 años y 8 meses y dentro de su mandato convocó un referéndum para reformar cuatro capítulos de la Constitución, incluyendo uno referido a la reelección de congresistas. Asimismo, en octubre de 2019 cerró el Congreso de la República, se convocaron nuevas elecciones y el 26 de enero se eligió a los nuevos representantes del Congreso. En marzo de 2020 empezó la pandemia del Covid-19, la cual impactó fuertemente al país tanto en el ámbito sanitario, como en el económico. Durante la pandemia, el ejecutivo tomó diversas decisiones, para poder controlar la enfermedad, algunas acertadas otras erróneas, sumado al precario sistema de salud y la informalidad de la economía peruana, dicha situación dejó al Perú como uno de los países más afectados, con mayor número de muertes por millón de habitantes y una de las más grandes crisis económicas.

El peso de este cuestionado manejo recayó sobre el ejecutivo, el cual fue criticado por el Congreso confrontando los poderes del estado. Por su parte el congreso, en medio de esta situación de emergencia, ponía en agenda proyectos que era denominados “populistas” como los retiros de las AFP y la ONP los cuales carecían de un análisis económico y técnico.

Además de ello, empezaron a salir a través de la prensa, diversos escándalos que comprometían al círculo más cercano del presidente y a él mismo, esto fue aprovechado por el Congreso para vacar al presidente.

Vacado el presidente Martin Vizcarra, asumió como presidente Manuel Merino el cual duraría 6 días en el cargo, luego de renunciar producto de la conmoción social y protestas que se originaron por la vacancia de Martin Vizcarra y que dejó 2 jóvenes fallecidos durante las protestas. Por último, Francisco Sagasti encabezó la lista ganadora a la Presidencia del Congreso con lo que fue nombrado presidente del Perú.

Esto resume brevemente la situación política de nuestro país durante los últimos años y deja como saldo del último quinquenio, 4 diferentes presidentes y 2 congresos. La situación política del Perú ha venido envuelta de mucha inestabilidad, producto de constantes enfrentamientos entre los poderes del estado, así como constantes denuncias e indicios de corrupción imputados a las autoridades, tanto congresistas como presidentes de este quinquenio.

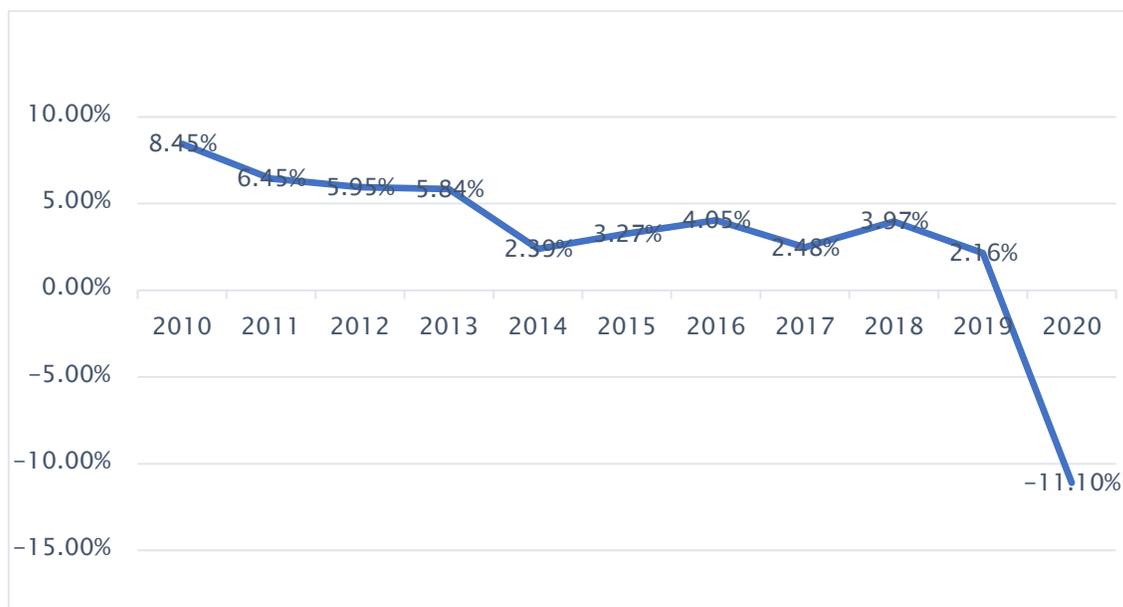
Como ejes principales de los problemas políticos que encontramos son:

- Corrupción.
- Debilidad institucional.
- Falta de representación por parte de los partidos.
- Filtros insuficientes para ocupar plazas públicas.
- Falta de Reformas estructurales.

Todos estos problemas mencionados conllevan a que el país no aproveche todo el potencial que tiene y el buen manejo macroeconómico que ha tenido a lo largo de los años. Cada vez más, perdemos tiempo en confrontaciones entre partidos políticos que no llevan a ningún beneficio al país, sino que por el contrario alejan las inversiones privadas que prefieren no apostar por un país que tiene una incertidumbre política muy alta y en el cual las reglas de juego pueden cambiar en cualquier momento.

2.4.1.2. Económico

Gráfico 11 Variación porcentual del PBI real Perú 2010-2020 (%)



Fuente: BCRP (2021) Elaboración de los autores

Durante los últimos 10 años, el PIB real (base 2007) ha tenido un crecimiento promedio anual de 4.5%. Sin embargo, el 2019 creció a una tasa de 2.2%, menor a la del 2018, debido a una serie de factores como la contracción del sector productivo de la pesca en 25.9% y la reducción de la inversión pública en -1.4%, en un contexto de cambio de las autoridades de los gobiernos regionales.

En el contexto internacional hay una desaceleración del crecimiento económico, en el 2019 el incremento interanual mundial fue 2.9%, el más bajo de los últimos 10 años, además existe una gran incertidumbre en los mercados financieros y reducción de los términos de intercambio. Los protagonistas de este desfavorable contexto son Estados Unidos y China, quienes vienen enfrentándose en una guerra comercial que afecta el comercio global.

En el año 2020, la economía peruana se contrajo en 11.1%, según las estadísticas del Banco Central de Reserva. Esta caída del PBI fue propiciada por la pandemia COVID-19, que ocasionó una reducción en la demanda externa de los principales socios comerciales, una caída en la

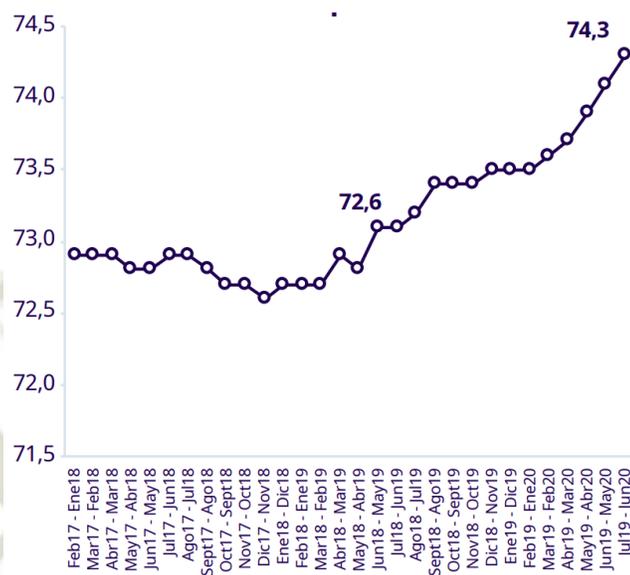
demanda interna por la reducción del gasto de los hogares y la interrupción en el desarrollo de diversos proyectos. Por su parte la estricta y extensa cuarentena produjo un choque de oferta, producto de la inmovilización y las restricciones de operación para diversos sectores.

Para hacer frente a este escenario se implementaron paquetes de medidas expansivas en materia fiscal y monetaria, las cuales contemplaron bonos para la población más vulnerable, así como un paquete de medidas para apoyar a las empresas como “Reactiva Perú” los cuales incluyen transferencias en efectivo, postergación del pago de impuestos y garantías crediticias para el sector privado. La inflación, por su parte, se mantuvo controlada dentro del rango meta, en torno a 2,1%.

En cuanto al mercado laboral, se registro una tasa de desempleo de 9,6% en el tercer trimestre del 2020, en comparación con el 3,6% del último trimestre de 2019, con una mayor incidencia de empleo de mala calidad e informal y de una reducción del salario medio real del 5,4% en promedio de los nueve primeros meses de 2020. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020)

De acuerdo a las encuestas de alta frecuencia del Banco Mundial (2020), “los hogares peruanos experimentaron una de las mayores pérdidas de empleo e ingresos de toda América Latina”. El gráfico 6, nos muestra la tasa de empleo informal en nuestra economía, la cual antes de las pandemia bordeaba el 72% , la pandemia desencadeno que este indice subiera 2 pp llegando a una tasa del 74%. El empleo informal priva a los trabajadores de beneficios sociales como el seguro de salud, vida ley, seguro complementario de trabajo de riesgo.

Gráfico 12: Tasa de Empleo Informal (Feb 2018 - Julio 2020)



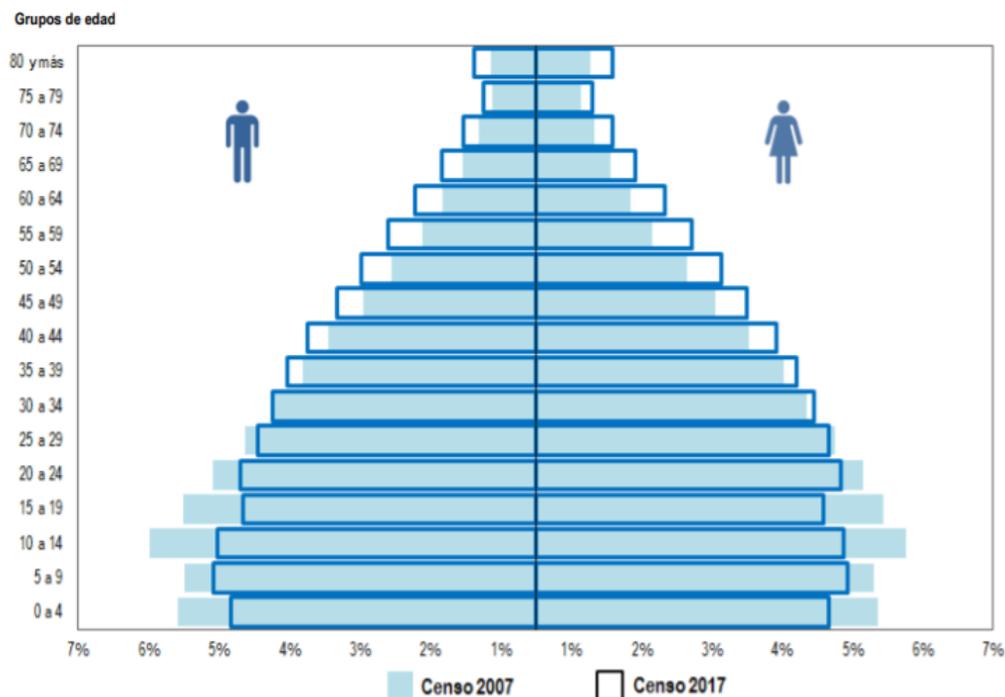
Fuente: INEI (2020), Encuesta Nacional de Hogares Elaboracion: Organización Internacional del trabajo

La informalidad opera fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica, por lo que los trabajadores informales no cuentan con beneficios sociales como el seguro de salud, vida ley , seguro complementario de trabajo de riesgo.

Pese a los estímulos dispuestos por el gobierno, la desaceleración económica producirá un incremento de la pobreza, la misma que según el Banco Mundial alcanzará niveles anteriores al 2012. Por su parte para el 2021 se espera un crecimiento de 9,0%, según el Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe de la Cepal y un 7,6% según el informe de Perspectivas económicas mundiales del Fondo Monetario Internacional, la mejora dependerá del comportamiento de los factores del lado de la demanda, sin embargo todo estara sujeto a la evolucion de la pandemia y la eficacia de las vacunas a las nuevas cepas de coronavirus.

2.4.1.3. Social

Gráfico 13 Distribución de la población Perú, 2007-2017



Fuente: INEI (2018) Elaboración de los autores

El último censo realizado en el año 2017 arrojó un resultado de 31 millones 237 mil 385 habitantes con una diferencia del anterior censo (2007) de 3 millones 16 mil 621 habitantes, reflejando un crecimiento anual de 301 mil 662 personas y una tasa de crecimiento promedio interanual de 1%.

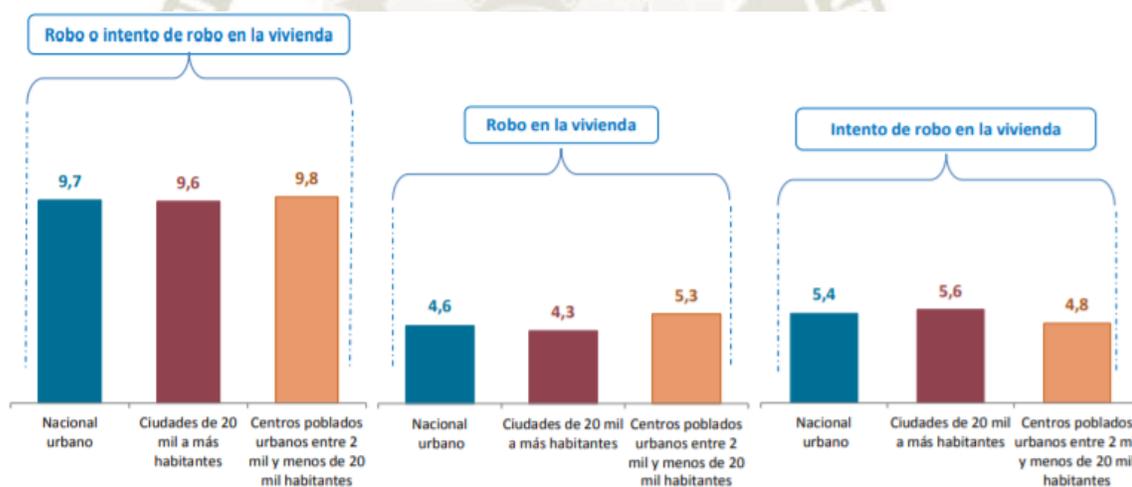
Además, muestra un incremento en la población urbana de 3 millones 434 mil 540 personas respecto al 2007, esto es un crecimiento promedio anual de 1.6%, mientras que la población rural descendió 1 millón 464 mil 813 personas, es decir -2.1% anualmente.

La pirámide poblacional muestra una reducción de la base y un ensanchamiento en el centro, es decir menor número de nacimientos y mayor población en edad activa, además muestra un aumento en la población de adultos mayores.

Se muestra la oportunidad de aprovechar el bono demográfico, esta etapa de transición en la que la mayor cantidad de la población se concentra en edad activa, entre los 15-65 años, que representan el 65.8% de la población total, por otro lado, la población económicamente activa representa el 62% de la población, mayor al 57% registrado en el 2007.

Asimismo encontramos necesario puntualizar que un factor que afecta en gran medida a la sociedad peruana, es la inseguridad ciudadana, según el reporte del INEI Estadísticas de Inseguridad Ciudadana, en el semestre julio-diciembre 2020, el 21.6% de la población mayor de 15 años ha sido víctima de la delincuencia en nuestro país, esto es 5.1 puntos porcentuales menos que el mismo periodo del año anterior. Los principales hechos delictivos³ fueron robo de dinero, cartera o celular (11.2%), intento de robo de dinero, cartera o celula (4.5%) y estafa (3.1%). Del total de victimas, tan solo el 16.1% puso una denuncia, el porcentaje restante considera que es un pérdida de tiempo, no conoce al delincuente o no cree que el delito sea relevante.

Gráfico 14 Viviendas afectadas por robo o intento de robo, por ámbito de estudio, jul-dic 2020 (%)



Fuente y Elaboración: INEI (2021) Estadísticas de Inseguridad Ciudadana

³ Se considera hecho delictivo a todo evento que atenta contra la seguridad, vulnera los derechos de una persona y conlleva al peligro, daño o riesgo como:

Robo de dinero, cartera, celular, robo de vehículo automotor, autopartes de vehículo automotor, motocicleta, mototaxi, bicicleta, amenazas e intimidaciones,

maltrato físico y/o psicológico, ofensas sexuales, secuestro, extorsión, estafa, robo de negocio, entre otros.

Según los resultados del último análisis realizado, el 9.7% de las viviendas del área urbana a nivel nacional han sido afectadas por robo o intento de robo, esto representa un incremento respecto al año anterior de 0.4%.

El 49% de la población entrevistada también indicó que su zona o barrio cuenta con vigilancia ya sea de la Policía Nacional, Serenazgo o Patrullaje integrado (PNP y serenazgo en conjunto), en comparación al 44.3% del año anterior.

Por otro lado, el 82.9% de la población encuestada, siente que podría ser víctima de la delincuencia o de algún hecho que atente contra su seguridad en los próximos 12 meses, siendo los principales hechos delictivos robo de dinero, cartera o celular (73.2%) y robo de vivienda (67.4%).

Gráfico 15 Población de 15 y más años de edad del área urbana con percepción de inseguridad en los próximos doce meses, por tipo de hecho delictivo

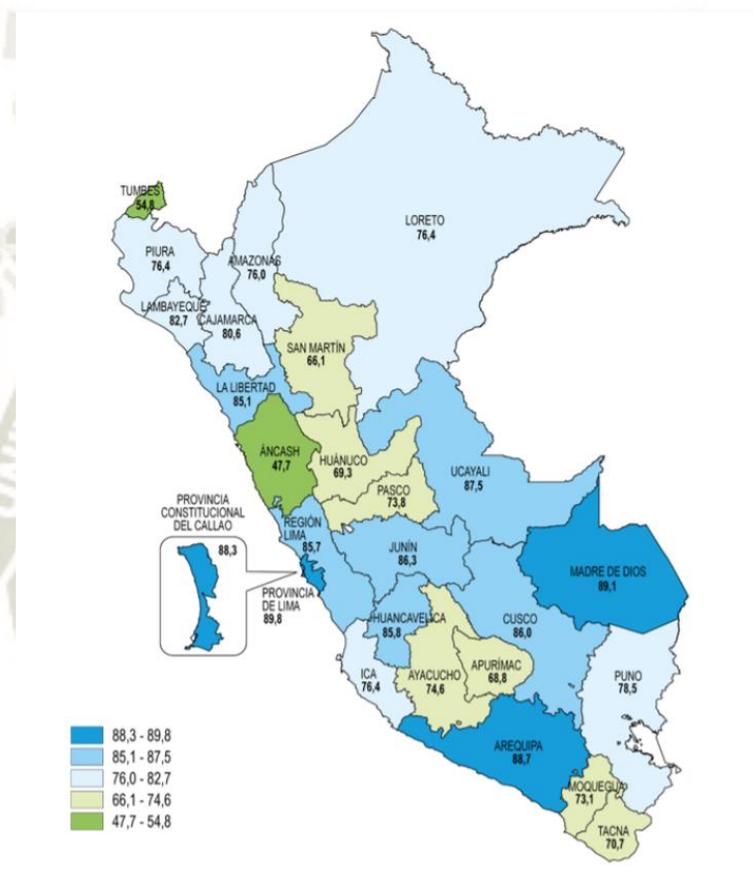


Fuente y Elaboración: INEI (2021) Estadísticas de Inseguridad Ciudadana

La existencia de vigilancia en la zona o barrio de la población no crea ningún sentimiento de seguridad, ya que la percepción de inseguridad es casi la misma, 83.8% en zonas sin vigilancia y 82.3% en zonas con vigilancia.

Los departamentos con mayores índices de percepción de inseguridad son Madre de Dios (89.1), Arequipa (88.7) y Callao (88.3) y aquellos con mayores índices de victimización son Puno (29.8), Junin (28.5), Cusco (26.4) y Madre de Dios (25.0).

Gráfico 16 Percepción de inseguridad los próximos 12 meses, por departamento



Fuente y Elaboración: INEI (2021) Estadísticas de Inseguridad Ciudadana, julio-diciembre 2020

2.4.1.4. Tecnológico

La tecnología avanza en todas las áreas de nuestras vidas y en todos los sectores económicos hay interés por innovar e incorporar nuevos modelos de negocio para lograr atraer nuevos clientes o fidelizar a los existentes. En el sector seguros, los usuarios tienen las mismas expectativas, por

ello el factor tecnológico debe estar orientado a la eficiencia y calidad de los productos y servicios ofrecidos, en agilizar el proceso y hacer de este una experiencia agradable y satisfactoria.

Los medios de comunicación como las redes sociales son un canal de fácil acceso a la mente del consumidor, sobretodo de la población entre los 20 y 50 años, estos pueden mejorar la relación de las compañías aseguradoras con sus asegurados, lo cual muestra una gran oportunidad de crecimiento en penetración de primas y para ello es necesaria una inversión en tecnología.

2.4.1.5. Ecológico y Ambiental

El Perú es parte de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) desde 1993 y comparte el objetivo de la Convención de “estabilizar la concentración de gases de efecto invernadero en la atmósfera y evitar llegar a un nivel de interferencia antropogénica peligrosa” (Ministerio del Ambiente, 2016).

El Perú es uno de los 10 países con mayor diversidad en el planeta, dicha diversidad también lo convierte en un país vulnerable ante el cambio climático debido a la presencia de ecosistemas frágiles: montañas, desiertos, bahías, humedales y bosques de neblina.

El mercado de los seguros no es ajeno a la creciente preocupación por cuidar el medio ambiente, en el 2018 la ONU Medio Ambiente anunció su asociación con 16 de las aseguradoras más grandes del mundo para desarrollar nuevas herramientas que se utilizarán para promover las divulgaciones de riesgos climáticos en la industria. Esto es de gran importancia para un sector cuyo negocio principal es administrar riesgos, actualmente el riesgo del cambio climático es una grave amenaza para las comunidades y economías de todo el mundo.

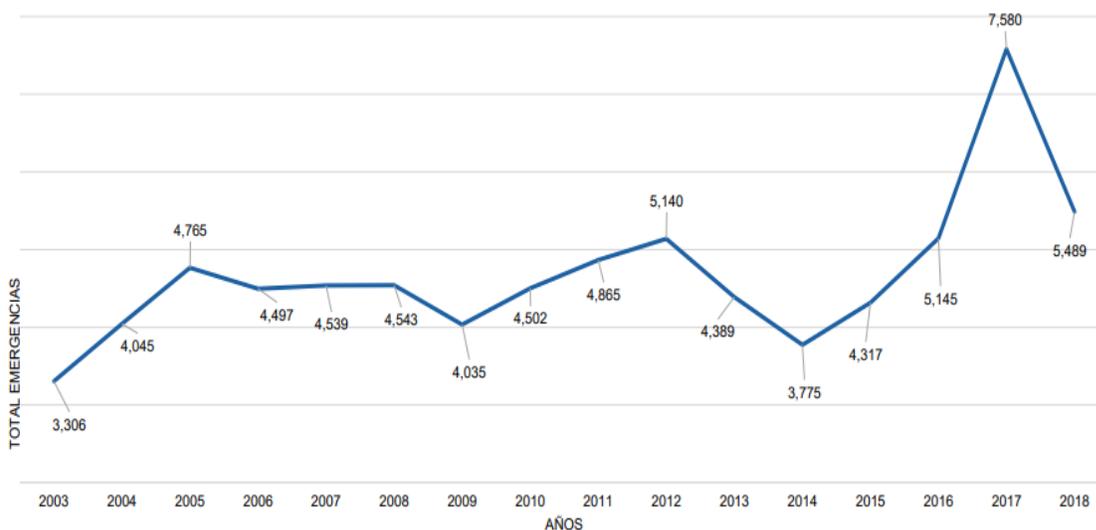
Además, viene apareciendo un nuevo término, “los seguros ecológicos”. Por un lado se le conoce así a la ventaja que se le otorga a personas naturales o jurídicas cuando el bien por asegurar es amigable con el medio ambiente, en cuyo caso se les reduce el precio de la prima. Por otro lado, son aquellos seguros contratados cuando la actividad a realizar puede provocar pérdidas económicas a causa de daños ecológicos.

Por otra parte hay que mencionar que el Perú, por su ubicación geográfica; pertenece al denominado Cinturón de fuego del Pacífico, en esta zona se ubican el 75% de todos los volcanes y se generan el 80% de los terremotos registrados más grandes del mundo, lo que nos situa en la

zona sísmica más activa del mundo. Además de ello por la proximidad a la región tropical, se presentan otro tipo de ocurrencias como Fenómeno El Niño y la Niña. Sumado a esto se tiene a Cordillera de los Andes que configura diversos climas a nivel nacional. Tomando en cuenta lo mencionado en el Perú, se registra la ocurrencia de casi todos los peligros generados por fenómenos de origen Natural conocidos (exceptuando de tornados y huracanes).

En el gráfico a continuación se muestran las emergencias ocurridas en el Perú en el periodo 2003 al 2018, donde se puede observar que año a año se registran un gran número de emergencias producidas por fenómenos naturales a nivel nacional, además se identifica un pico de emergencias en el año 2017 producto del Fenómeno del Niño.

Gráfico 17: Emergencias ocurridas en el Perú 2003-2018



Fuente y elaboración: COEN - SINPAD - INDECI (2019) Elaboración: Subdirección de Estadísticas Aplicadas - DIPPE – INDECI

Como bien se menciona anteriormente, el Perú es propenso a sufrir de casi todos los desastres naturales, lo que representa un problema ya que este tipo de acontecimientos generan grandes padecimientos humanos y debilitantes pérdidas económicas. Asimismo los desastres desvían valiosos recursos que realizan los países en desarrollo para escapar de la pobreza, con lo que se refleja que es primordial tener una planificación urbana de las viviendas así como impulsar mecanismos de transferencia de riesgos que ayuden a soportar las cuantiosas pérdidas que se generan al ocurrir desastres naturales.

2.4.1.6. Legal

En el Perú, el proceso de desregulación de los seguros se inició en el año 1991 y mediante la “Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros” se liberalizó el mercado asegurador, eliminando el monopolio de los reaseguros y fomentado la competencia en el sistema de seguros.

La Ley General del Sistema Financiero y Sistema de Seguros (Ley N° 26702) es la ley donde están establecidos los objetivos, funciones y atribuciones; asimismo se indican los lineamientos generales, requisitos operativos, reservas, prohibiciones, informes y un conjunto de normas que deben cumplir los intervinientes del sector asegurador.

El sector asegurador está regulado por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), que es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones. Asimismo, todos los seguros ofertados por las compañías de seguros deben estar registrados y aprobados por la SBS antes de su comercialización.

En lo que se refiere al sector asegurador, la Superintendencia de Banca y Seguros regula y supervisa a: Compañías de Seguros, Compañías de Reaseguros, Corredores de Seguros, Corredores de Reaseguros, Auxiliares de Seguros, Ajustadores de Siniestros, Peritos de Seguros.

Complementarias a estas normas existen leyes específicas en las cuales se reglamenta y registra la normativa de los seguros de ley como son el SOAT, Vida ley, Seguro Complementario trabajo de riesgo entre otros.

2.4.2. Análisis PORTER

2.4.2.1. Poder de negociación de los proveedores

Entre los principales proveedores del sector seguros están los reaseguradores, brokers, talleres de reparación y clínicas.

2.4.2.1.1. Compañías reaseguradoras

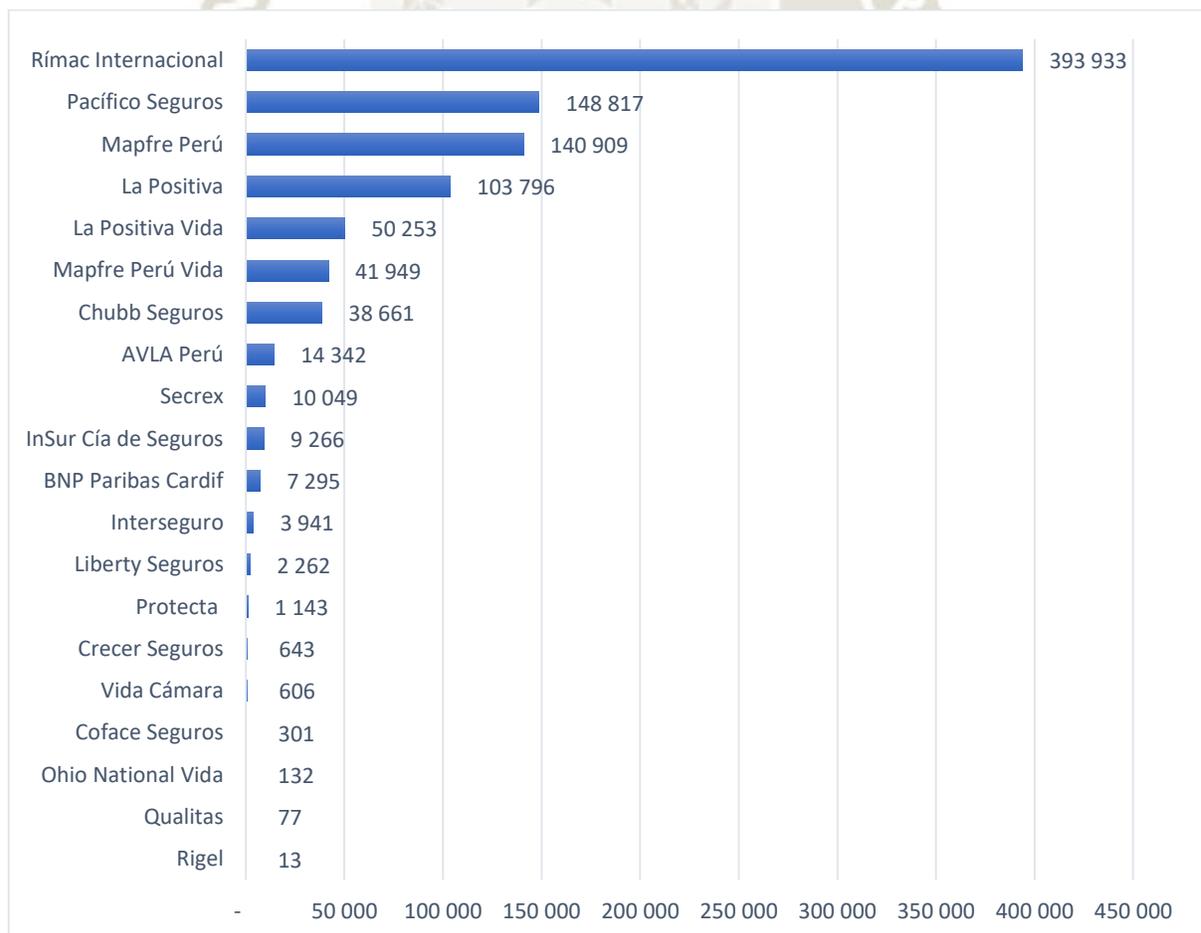
Según Consorti (2009), el reaseguro es la operación por medio de la cual una institución de seguro toma a su cargo, parcial o totalmente: a) un riesgo cubierto por otra o, b) el remanente de daños que exceda de la suma asegurada por el asegurador directo. Además, el reaseguro: ayuda a limitar la carga de la empresa aseguradora, mejorando las condiciones técnicas del asegurador

nivelando la exposición de este y permitiendo que alcance un equilibrio entre primas y siniestros, por otro lado, le permite a la empresa aseguradora la suscripción de riesgos de importancia, por lo que aumenta, indirectamente, las posibilidades de captación de riesgos de la aseguradora.

Las reaseguradoras son los proveedores que tienen poder de negociación al decidir si aceptan o no diversificar el riesgo que las aseguradoras le solicitan y también determinar distintas condiciones que influirán en la suscripción de la compañía solicitante.

En el gráfico 18, podemos observar el total de Cesiones por Compañía en el año 2019, siendo Rímac Seguros la compañía que más cede sus riesgos a las reaseguradoras, registrando 393 932 676 de dólares en cesiones. Asimismo, podemos observar que las compañías que le siguen, son las otras 3 grandes compañías del país Pacífico, Mapfre y Positiva, esto tiene sentido ya que a mayor cantidad de primas se deberá tener una mayor cantidad de cesiones, para que de esta forma se pueda tener un adecuado nivel de riesgo.

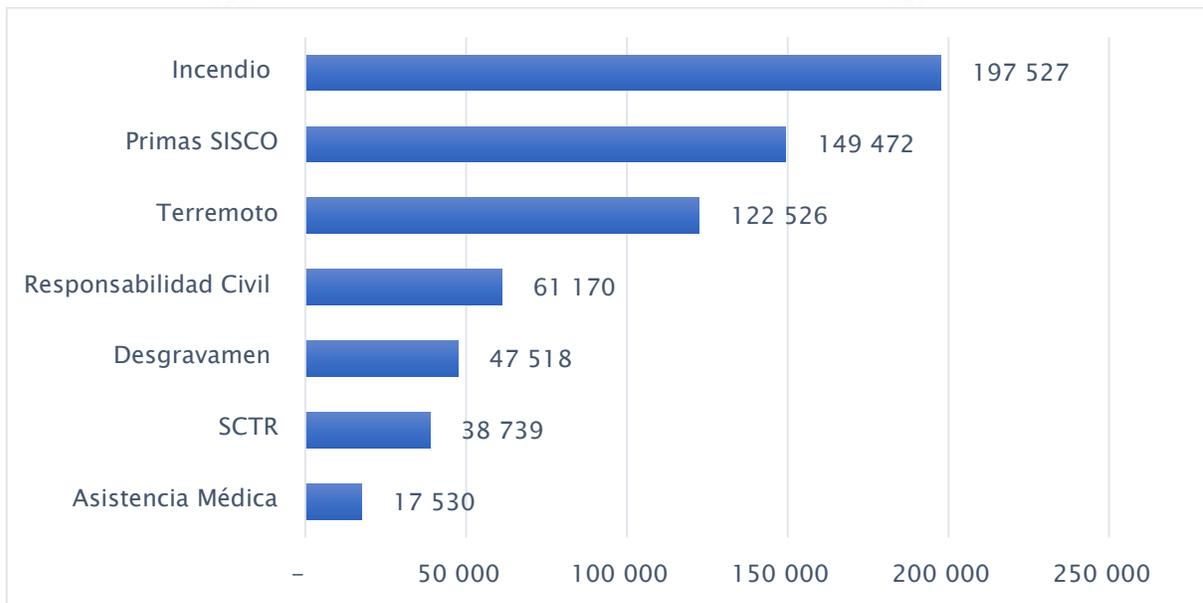
Gráfico 18 Total Cesiones a Diciembre 2019 (Miles de USD)



Fuente: SBS (2020) Elaboración de los autores

En el siguiente gráfico se muestran los 7 primeros riesgos de 49, que son los más cedidos por las compañías en el año 2019.

Gráfico 19 Seguros con Mayor Cesión a Diciembre 2019



Fuente: SBS (2020) Elaboración de los autores

Como se observa en el gráfico, por el lado de ramos generales encontramos a los seguros de Incendio, Terremoto y Responsabilidad Civil los cuales ocupan 3 de los 4 primeros puestos, los cuales son muy comunes de ser reasegurados ya que están ligados a riesgos catastróficos que si bien es cierto su frecuencia no es alta, la magnitud en cuanto a daños y sus posteriores indemnizaciones, si lo es.

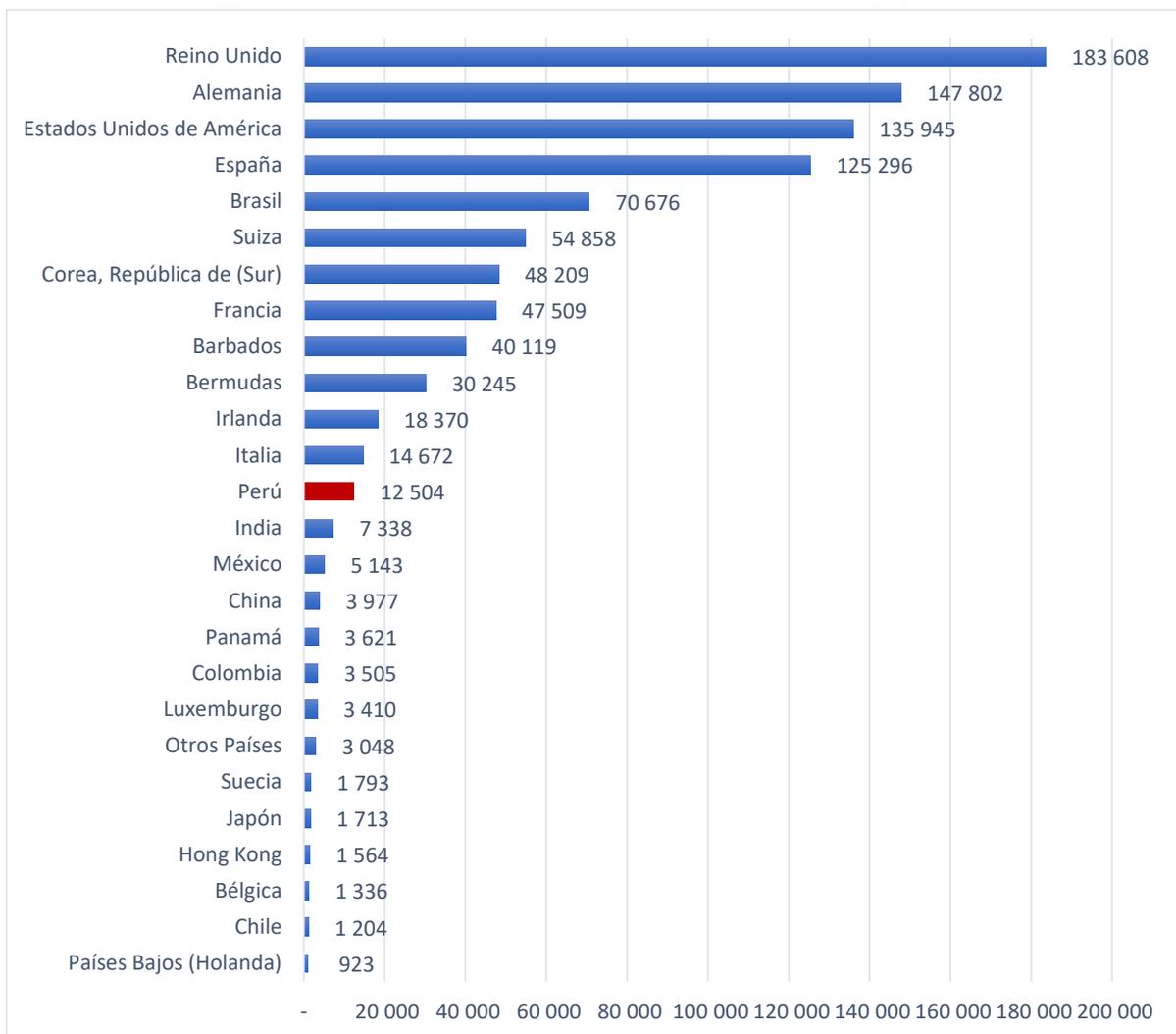
Por otra parte, encontramos por el lado de ramos de Vida al seguro de Desgravamen, el SCTR y las primas SISCO (primas de seguro del Sistema Privado de Pensiones). Asimismo, en el séptimo lugar vemos a Asistencia médica perteneciente a seguros accidentes y enfermedades.

Hablando específicamente de los 3 primeros seguros más cedidos, en el caso de Incendio las primas cedidas corresponden principalmente a Mapfre con un 42.8%, Pacífico 28,6% y Rímac

13.9%. En cuanto a Primas CISCO Rímac 66%, Positiva Vida 28,6%, Interseguro 4%. Y respecto a Terremoto Rímac 84% y Positiva 14%.

Por último, el siguiente gráfico nos muestra los mercados aseguradores del mundo que están aceptando más reaseguros que provienen del mercado asegurador peruano.

Gráfico 20 Montos de Reaseguros por País a Diciembre 2019 (Miles de USD)



Fuente: SBS (2020) Elaboración de los autores

Como podemos observar los países que están captando más reaseguros del mercado asegurador Peruano son países Europeos, encabezando la lista tenemos a Reino Unido que tiene el 18% de todos los reaseguros del Perú (teniendo a prestigiosas aseguradoras como Lloyd's, QBE Insurance

(Europe) Ltd, AmTrust Europe Limited entre las principales), seguida de Alemania con un 15 % (Hannover Rueck SE, Munich Reinsurance Company, Allianz Global Corporate & Specialty SE) y Estados Unidos con un 14% (principalmente con Everest Reinsurance Co., Liberty Mutual Insurance Company)

2.4.2.1.2. Brokers de Seguros

Los corredores de seguros son personas naturales o jurídicas con un código en la Superintendencia de Banca y Seguros, ellos representan a los asegurados para la gestión administrativa de sus seguros, asimismo brindan asesoría en materia de seguros y generalmente tienen convenios de comercialización con las distintas compañías de seguros.

Para el año 2019, los corredores de seguros constituidos como empresas jurídicas, produjeron ingresos operativos por S/. 794 334 761, por su parte los corredores como personas naturales tuvieron ingresos operativos por S/. 98 904 254.

A continuación, presentamos los corredores con mayores ingresos operativos en el año 2019, donde se muestra el dominio de Marsh Rehder, corredora de seguros multinacional con operaciones en todo el mundo, con una participación del 25,53% del mercado peruano.

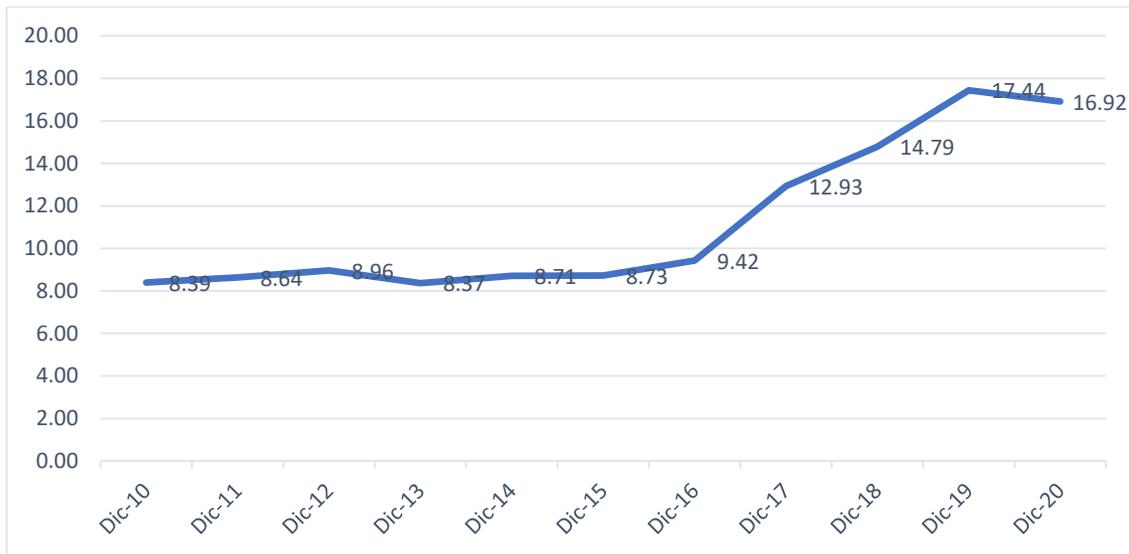
Tabla 2 Ingreso y participación de los principales Brokers de Seguros en el Perú a Diciembre 2019

Corredores de Seguros	Ingresos Oper.	% Participación
MARSH REHDER S.A.C. CORREDORES DE SEGUROS	191062910	25.53%
CONTACTO CORREDORES DE SEGUROS S.A.	51677220	6.91%
CORREDORES DE SEGUROS FALABELLA S.A.C.	43432699	5.80%
JTL PERÚ CORREDORES DE SEGUROS S.A.	37391730	5.00%
CONSEJEROS Y CORREDORES DE SEGUROS S.A.	25608511	3.42%
AON PERU CORREDORES DE SEGUROS S.A.	24309670	3.25%
WILLIS CORREDORES DE SEGUROS S.A.	20099000	2.69%
LA PROTECTORA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	19092025	2.55%
SIFUENTES OLAECHEA CORREDORES DE SEGUROS S.A.C.	15496511	2.07%
DETECT S.A. ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS	13486468	1.80%

Fuente: SBS (2020) Elaboración de los autores

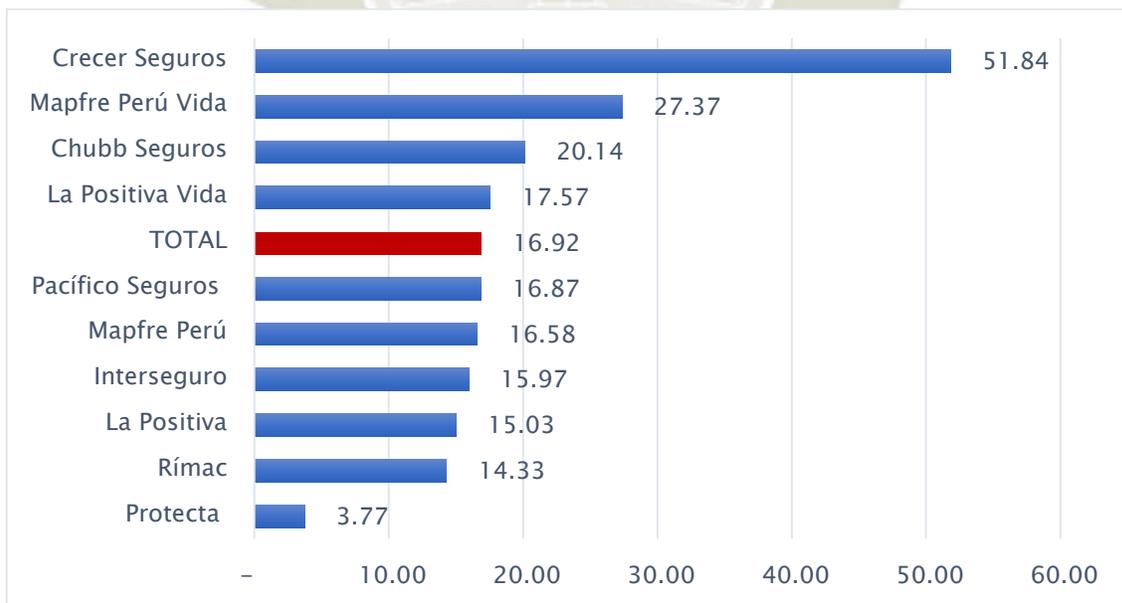
Asimismo presentamos la evolución del índice de agenciamiento, así como las cifras por cada compañía de Seguros. El índice de agenciamiento representa el siguiente ratio: Comisiones de Primas de Seguros Anualizadas / Primas de Seguros Anualizadas a Diciembre de 2020.

Gráfico 21 Índice de Agenciamiento del sector seguros 2010-2020 (%)



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Gráfico 22 Índice de Agenciamiento por compañía 2020 (%)



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Este índice nos muestra el porcentaje de primas destinada al pago de corredores de seguros. Este indicador nos da una idea de la importancia de este canal para cada compañía. Tomando en cuenta las cuatro compañías más grandes del país, el rango oscila entre 14 a 18%. Y teniendo en cuenta el sector esta en 16.92% para el año 2020. Además podemos observar en el gráfico que Crecer seguros tiene al canal corredores como su principal canal de ventas.

Podemos afirmar que los corredores tienen un importante poder de negociación con las compañías, ya que a pesar de ser sus socios comerciales no están comprometidos en ofrecer los productos de una sola compañía de seguros, sino que ofrecen a sus clientes las diferentes opciones del mercado, además de que pueden negociar coberturas para que sean incluidas en el contrato en beneficio de sus clientes. También dan soporte a sus clientes mediante la administración de sus seguros y siniestros que ocurren durante la vigencia del contrato.

2.4.2.1.3. IPRESS y Talleres de Reparación

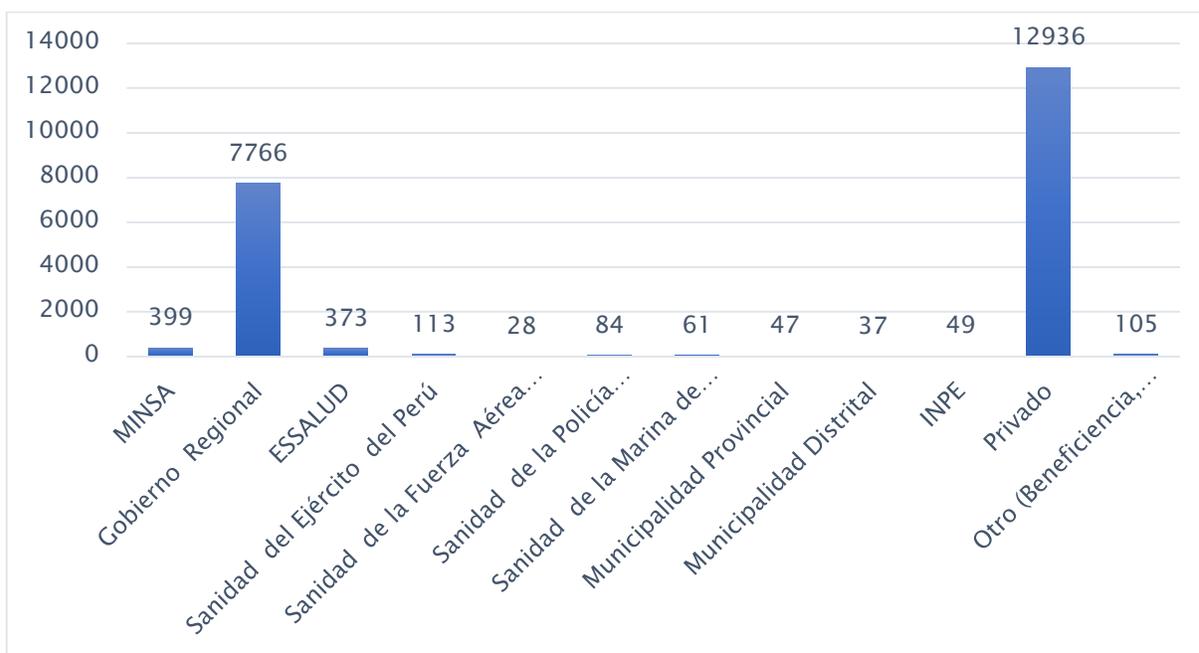
El sector salud en el Perú al 2020 está conformado por sector público y privado. Dentro del sector público se encuentran 2 regímenes:

Régimen subsidiado (estructurado en tres niveles: nacional (MINSA), regional (DIRESA) y local (establecimientos de salud))

Régimen contributivo directo (representado por EsSalud), dirigido a los trabajadores dependientes registrados en planillas y a sus derechohabientes. Es importante señalar que de acuerdo a Ley de Modernización de la Seguridad Social en 1997, la parte menos compleja de las prestaciones de salud puede ser otorgada a través de las Entidades Prestadoras de Salud (EPS), cuando los trabajadores así lo deciden. Esto quiere decir que las personas pueden optar por acogerse bajo un esquema de EPS para las atenciones más simples y recurrentes, sin perder la cobertura de ESSALUD para atenciones más complejas. (Estado Peruano, 1997)

Dentro del sector privado se encuentran las IPRESS privadas con fines de lucro. Estas instituciones prestan sus servicios de salud a la población en general, también se puede hacer uso de los seguros privados de salud ofrecidos por Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS).

Gráfico 23 Instituciones sanitarias a nivel nacional



Fuente: Análisis de Situación de Salud del Perú 2019 (Centro Nacional de Epidemiología, 2019) Elaboración de los autores

A diciembre de 2018, el Registro Nacional de IPRESS (RENIPRESS) contiene 21 998 IPRESS, de las cuales 58.8% son privadas, 35,3% pertenecen a los gobiernos regionales y 1,8% al MINSALUD. Cada IPRESS corresponde a una categoría de establecimiento de salud, segmentada por niveles de atención:

La situación de categorías de IPRESS a nivel nacional se muestra en el siguiente gráfico, el 35.25% corresponde a la categoría I-1, el 20,52% a la categoría I-2 y el 13.2% a la categoría I-3. Mientras que en el segundo nivel II-1, II-2, II-E se registran 1.12%, 0.37%, 0.71% y en el tercer nivel III-1, III-2, III-E (0.16%, 0.06%, 0.03%)

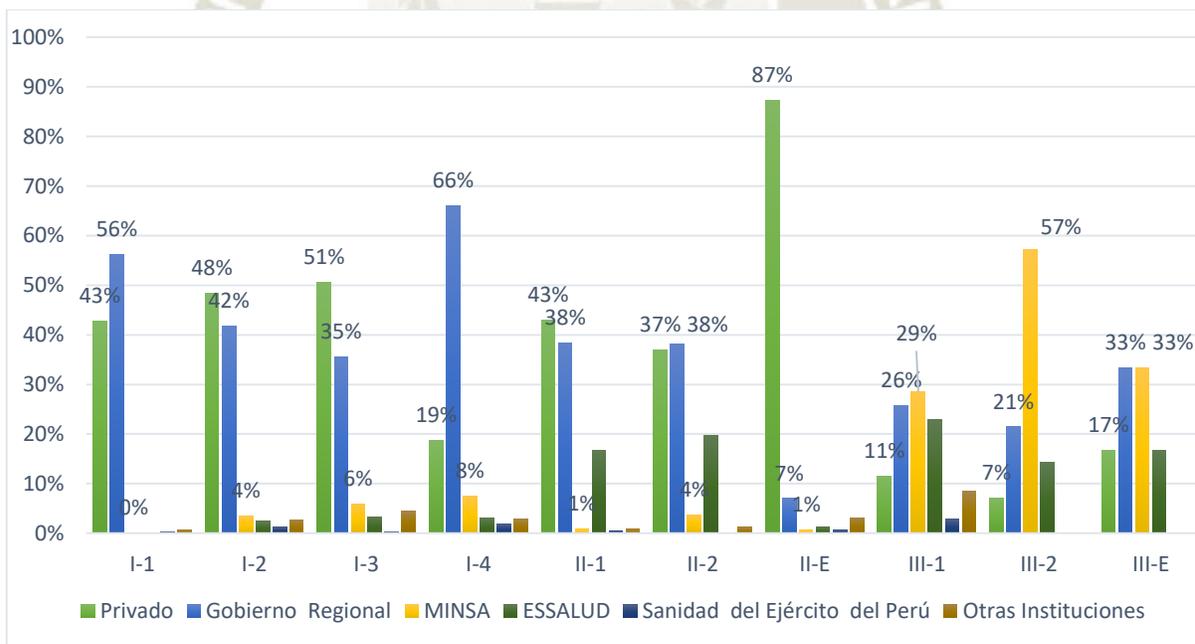
Como se puede identificar en el gráfico, en las categorías de primer nivel de atención así como en el segundo priman las IPRESS tanto del sector privado como de los gobiernos regionales, por su parte el tercer nivel de atención, en el cual se requieren centros médicos más especializados priman las IPRESS de ESSALUD y el MINSALUD.

Tabla 3 Categorización de las IPRESS

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN		Categoría I – 1
		Categoría I – 2
		Categoría I – 3
		Categoría I – 4
SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	Establecimientos de salud de Atención General	Categoría II – 1
	Establecimientos de Salud de Atención Especializada	Categoría II – E
TERCER NIVEL DE ATENCIÓN	Establecimiento de salud de Atención General	Categoría III – 1
	Establecimiento de salud de Atención Especializada	Categoría III-E
		Categoría III-2

Fuente: Análisis de Situación de Salud del Perú (2019) Elaboración de los autores

Gráfico 24 Instituciones sanitarias por cada categoría de atención



Fuente: Análisis de Situación de Salud del Perú (2019) Elaboración de los autores

Se debe indicar que, según Bonifaz, Urrunaga, Aguirre, & Quequezana (2020), “la brecha de infraestructura y equipamiento del sector asciende aproximadamente a S/ 52 mil millones o US\$

16 mil millones. Esta brecha es estimada en base a la proporción de establecimientos de salud del primer, segundo y tercer nivel de atención con capacidad instalada inadecuada, descritos estos como aquellos que no cuentan con los recursos físicos adecuados para atender las necesidades de salud de la población correspondiente a su ámbito”.

Esto sin duda representa un problema que se debe afrontar tanto con inversión pública , así como privada , con el objetivo de poder reducir esta brecha de infraestructura que esta presente en todos los niveles de atención. El sector privado puede complementar los esfuerzos que se vienen realizando, una posible via seria impulsar el esquema de las EPS que estan orientadas a los niveles menos complejos de atención y que tienen como sistema utilizar la infraestructura de los privados para brindar las asistencias y prestaciones medicas. De esta manera se descongestionaria las atenciones ambulatorias menos complejas en los centros medicos publicos y se daria una mejor atencion a las personas de escasos recursos.

Otros proveedores que son fundamentales en seguros son los talleres de reparación de vehículos, mediante ellos las compañías aseguradoras firman convenios para la reparación de los vehiculos siniestrados, logrando asi la materializacion del seguro, lo mismo ocurre para el rubro de accidentes personales y de personas, las clínicas mediante sus redes e infraestructura dan servicios de atención a los asegurados. Asimismo existen otro tipo de intervinientes como los ajustadores de siniestros, peritos de seguros y firmas de abogados que también intervienen el rubro.

2.4.2.2. Poder de negociación de los compradores

En el mercado de seguros tenemos dos clases de usuarios o contratantes, las personas naturales y las personas jurídicas como empresas privadas o el gobierno.

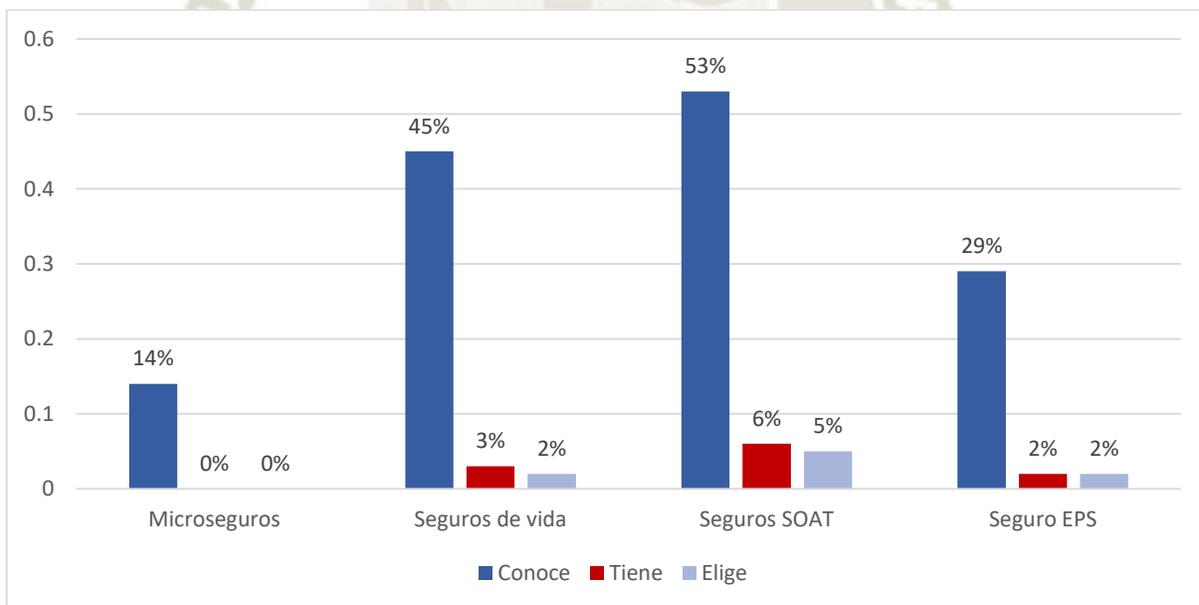
Es importante señalar que los seguros son intangibles y como tal, no se pueden comparar sus características físicas. Si bien es cierto se materializa a la hora de un siniestro, este evento puede o no ocurrir en el periodo contratado. Es por ello que las personas naturales así como jurídicas no ven una verdadera diferencia y son muy sensibles al precio, esto sumado a la poca cultura de prevención y conocimiento respecto a las coberturas hacen que los compradores no tengan un poder de negociación muy elevado.

Por lo dicho anteriormente , podemos decir que las personas naturales así como las MYPES tienen un poder de negociación bajo. Sin embargo las pequeñas, medianas y grandes empresas

tienen un poder de negociación medio y alto, esto por la cuantía y el volumen de las cuentas que manejan y la demanda de seguros que demandan (muchos de ellos obligatorios por la actividad que realizan). Asimismo el hecho de que las empresas generalmente están apoyadas por un corredor de seguros que conoce las condiciones y los términos de los contratos de seguros incrementa su poder de negociación al tener las diferentes propuestas de las aseguradoras y un asesor con conocimiento en el tema que puede solicitar ampliar coberturas, quitar alguna exclusión y reajustar tasas o deducibles.

Para conocer la percepción del consumidor respecto al sector asegurador, tendremos en cuenta la Encuesta Nacional de Capacidades Financieras, realizada por la SBS y el Banco de Desarrollo de América Latina en el 2019, este estudio tuvo un tamaño de muestra de 1 205 adultos para contar con una representatividad nacional de personas mayores de 18 años (23 375 001 personas), tomando en cuenta género y rangos de edad, considerando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 2,8%.

Gráfico 25 Porcentaje de adultos que conoce, tiene y eligió algún tipo de seguro privado (2013-2019)



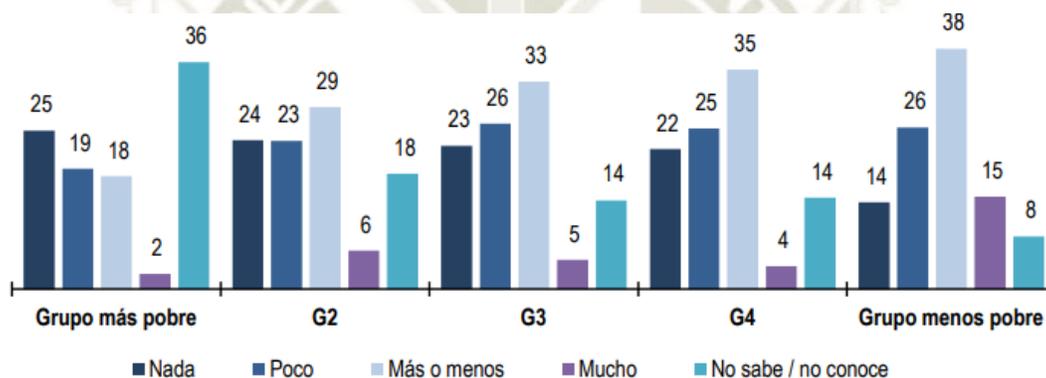
Fuente: Encuesta de capacidades financieras, CAF y SBS (2020). Elaboración de los autores

El gráfico nos muestra que los productos de seguros privados más reconocidos a 2019 fueron el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito con 53%, seguido de los seguros de vida con un

45%. Por otra parte los seguros de EPS registraron un 29% y los microseguros un 14%. Los altos niveles de desconocimiento sobre los seguros privados demuestran una baja difusión por parte de la industria y una limitada cultura de seguros en la población peruana.

También tendremos en cuenta la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú realizada por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP entre noviembre de 2015 y febrero de 2016, este estudio abarcó individuos entre 18 y 70 años de zonas rurales y urbanas del territorio peruano, clasificados en 4 estratos sociales, la muestra tuvo un tamaño de 6 565 personas distribuidas a nivel nacional, con un nivel de confianza de 95% y un error estimado de 5%.

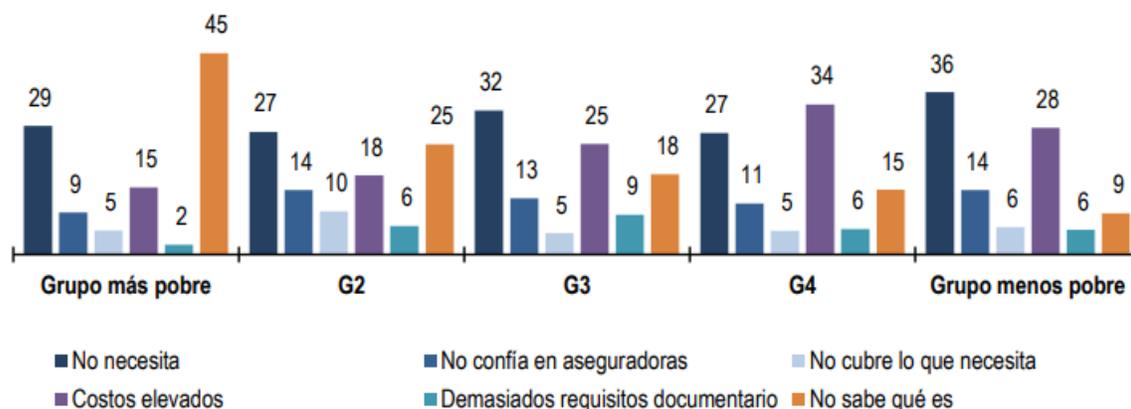
Gráfico 26 Nivel de confianza con respecto a las aseguradoras según grupo socioeconómico (Distribución porcentual respecto de la población que conoce algún seguro)



Fuente y Elaboración: Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú (2016)

El gráfico precedente nos muestra que en la mayoría de grupos socio económicos las personas confían “más o menos”, “poco” o “nada” en las compañías de seguros. Esta percepción por parte de la población influye negativamente en el sector, ya que el principal factor para entablar una relación comercial es la confianza y más aun en el sector seguros en el cual se vende la promesa de cobertura económica ante siniestros.

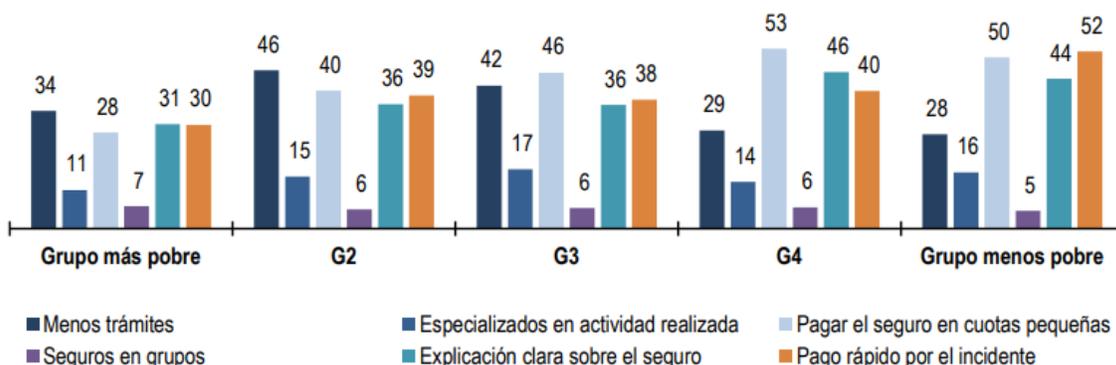
Gráfico 27 Principales motivos para no acceder a un seguro privado (según grupo socioeconómico)



Fuente y Elaboración: Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú (2016)

Para la población en general, los principales motivos para no acceder a un seguro privado son la percepción de que no es necesario 31%, los costos elevados 25%, falta de conocimientos sobre cómo funcionan 22%, falta de confianza en las empresas aseguradoras 12%, falta de cobertura de sus necesidades 6% y el elevado número de trámites y documentos 5%. Específicamente, el motivo más relevante para el grupo más pobre, es que no conocen como funcionan, ni cómo comprarlos (45%), mientras que para el grupo menos pobre es la percepción de que no son necesarios (36%). Es importante puntualizar que estos motivos pueden ser tomados como oportunidades de mejora por las aseguradoras, ya que tienen la capacidad de mejorar sus servicios y lograr una mejor percepción del consumidor.

Gráfico 28 Características más importantes que la población busca en un seguro (según grupo socioeconómico)



Fuente y Elaboración: Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú (2016)

El gráfico anterior, nos muestra las características más importantes que la población busca en un seguro, para la muestra en general las características más importantes de un seguro son pagar el seguro en cuotas pequeñas (45%), contar con el pago rápido por incidente (41%), tener una explicación clara sobre el seguro (40%) y el requerimiento de menos trámites para obtenerlo (33%).

Sin duda representan características que debe tener en cuenta el sector, para poder ofrecer y mejorar la experiencia del usuario: tomando en cuenta sus procesos internos (pagos rápidos y menos trámites), política comercial (pagar el seguro en cuotas pequeñas, tener una explicación clara sobre el seguro).

Gráfico 29 Población expuesta según tipos de siniestros (Distribución porcentual de la población víctima de alguna contingencia en los últimos dos años)

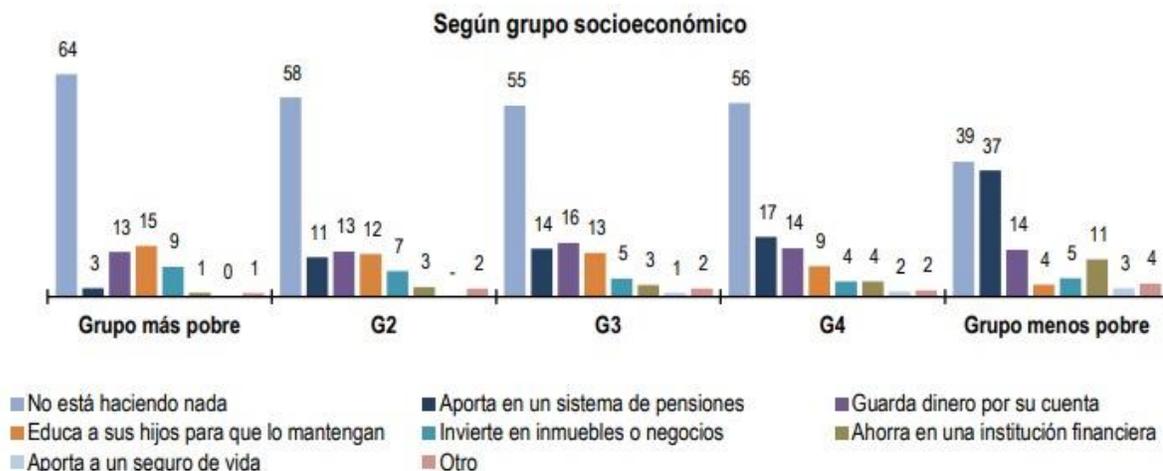


Fuente y Elaboración: Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú (2016)

Los resultados generales muestran que la población está expuesta a desastres naturales (16%), sin embargo a nivel específico, del grupo más pobre, el 46% de personas indica haber sufrido de este siniestro, seguido de enfermedad grave (23%) y quedarse sin trabajo (15%); se puede observar

que los grupos menos pobres tienen resultados muy distintos, una pequeña proporción indica haber sido víctima de alguno de los problemas o siniestros mencionados.

Gráfico 30 Acciones para cubrir gastos en la vejez (%)



Fuente y Elaboración: Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú (2016)

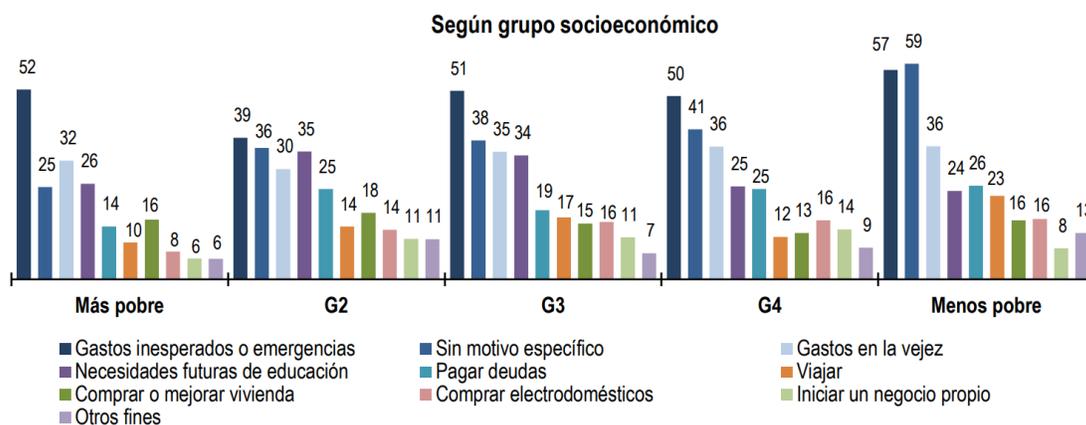
Al momento de preguntarle a la población sobre que acciones está tomando para cubrir sus gastos en la vejez, alrededor del 53% respondió que no estaba haciendo nada, esto es aun mayor en la población de los grupo más pobres (64% y 58%); por otro lado el 19% indicó que está aportando a un sistema de pensiones (ONP o AFP), este porcentaje es aun mayor en el grupo menos pobre (37%). Sobre las otras acciones que la población ejecuta para cubrir sus gastos en la vejez, el 14% afirma estar guardando dinero por su cuenta, el 9% invierte en la educación de sus hijos para que estos sean responsables de su futuro, el 6% está invirtiendo en inmuebles o negocios y el 5% ahorra en una institución financiera.

Actualmente, entre los distintos tipos de seguros de vida que se ofrecen en el mercado, están aquellos que además de cubrir el deceso del asegurado, permiten la devolución de los fondos aportados e incluso contar con rentabilidad siempre que el seguro no sea activado, es así que pueden ser utilizados como vehículos de ahorro e inversión para la vejez; los datos obtenidos por la encuesta muestran que las personas independientemente de su grupo socioeconómico no cuenta con un seguro de vida, lo que representa una oportunidad de mercado para el sector que podría asegurar tanto a los grupos más pobres con microseguros de vida, como a los grupos menos pobres.

2.4.2.3. Amenaza de los sustitutos

La adquisición de un seguro permite al contratante transferir el riesgo a un tercero (compañía de seguros), en el caso de que una persona o empresa no contratara ningún seguro, esta se hace responsable económicamente de cualquier evento adverso, para lo cual hará uso del dinero que tenga guardado, es decir que el principal sustituto de los seguros, es el ahorro.

Gráfico 31 Motivos por los que los peruanos ahorran, según grupo socioeconómico



Fuente y Elaboración: Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú (2016)

Según la encuesta Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú, dentro de los motivos por los que los peruanos ahorran, el 52% de la población a nivel nacional separó o guardó dinero para cubrir gastos inesperados o emergencias, 44% sin motivo específico, 35% indicó que lo hizo para cubrir gastos en la vejez. (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2017)

En casi todos los grupos socioeconómicos, el ahorro para cubrir gastos inesperados o emergencias es la principal motivación para separar dinero, lo cual reflejaría el desconocimiento y/o desconfianza que tienen las personas respecto a los seguros, ya que exactamente esa es la razón de existir de los seguros.

2.4.2.4. Amenaza de los entrantes

Según la ley general 26702 del sistema financiero y del sistema de seguros, para el funcionamiento de las empresas de seguros y sus subsidiarias se requiere un capital social aportado en efectivo según el detalle a continuación:

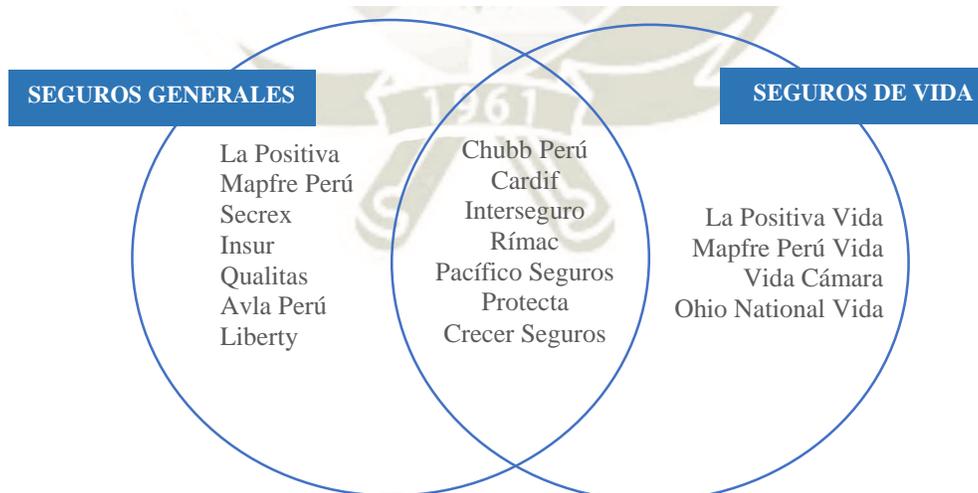
- Empresa que opera en un solo ramo (de riesgos generales o de vida): S/. 2 712 000,00
- Empresa que opera en ambos ramos (de riesgos generales y de vida): S/. 3 728 000,00
- Empresa de Seguros y de Reaseguros: S/. 9 491 000,00
- Empresa de Reaseguros: S/. 5 763 000,00 (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 1997)

Estos capitales requeridos además de la evaluación por parte de la SBS a otros criterios de selección, constituyen una fuerte barrera de entrada para los nuevos ingresantes. Además, por lo general, las empresas de seguros son parte de un grupo económico importante que les sirve de respaldo, tanto financiero como comercial y con los que aprovechan sus plataformas de distribución.

2.4.2.5. Rivalidad de los competidores

El sistema asegurador peruano está compuesto por 19 empresas, las cuales se dedican a los seguros generales y/o a los seguros de vida, tal como se observa en el siguiente diagrama:

Gráfico 32 Distribución de las compañías por ramo, Perú

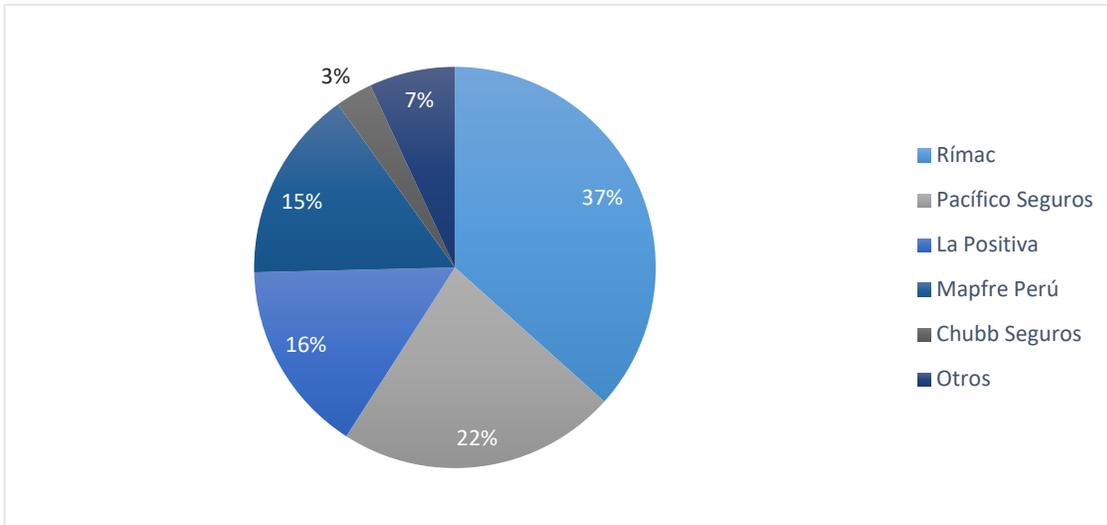


Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

El mercado asegurador peruano presenta concentración, el 83.4% está cubierto por las 6 primeras aseguradoras que representan un tercio del total de compañías aseguradoras en el Perú,

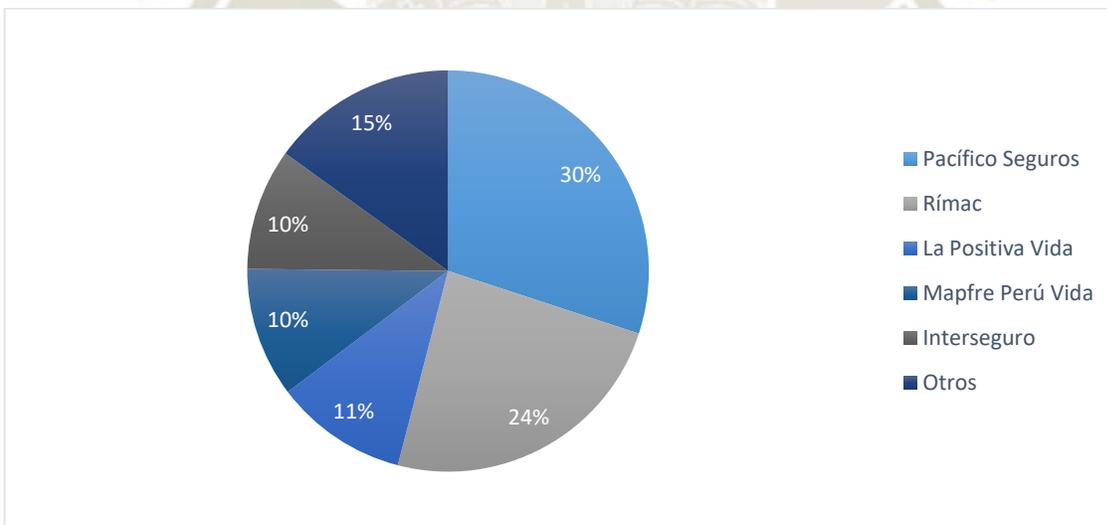
siendo Rímac y Pacífico las principales, con 30.6% y 26.1% respectivamente de participación en el mercado total de seguros.

Gráfico 33 Participación de Mercado de las Compañías en el Ramo de Seguros Generales y Personales, diciembre 2020



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Gráfico 34 Participación de Mercado de las Compañías en el Ramo de Seguros de Vida, diciembre 2020



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

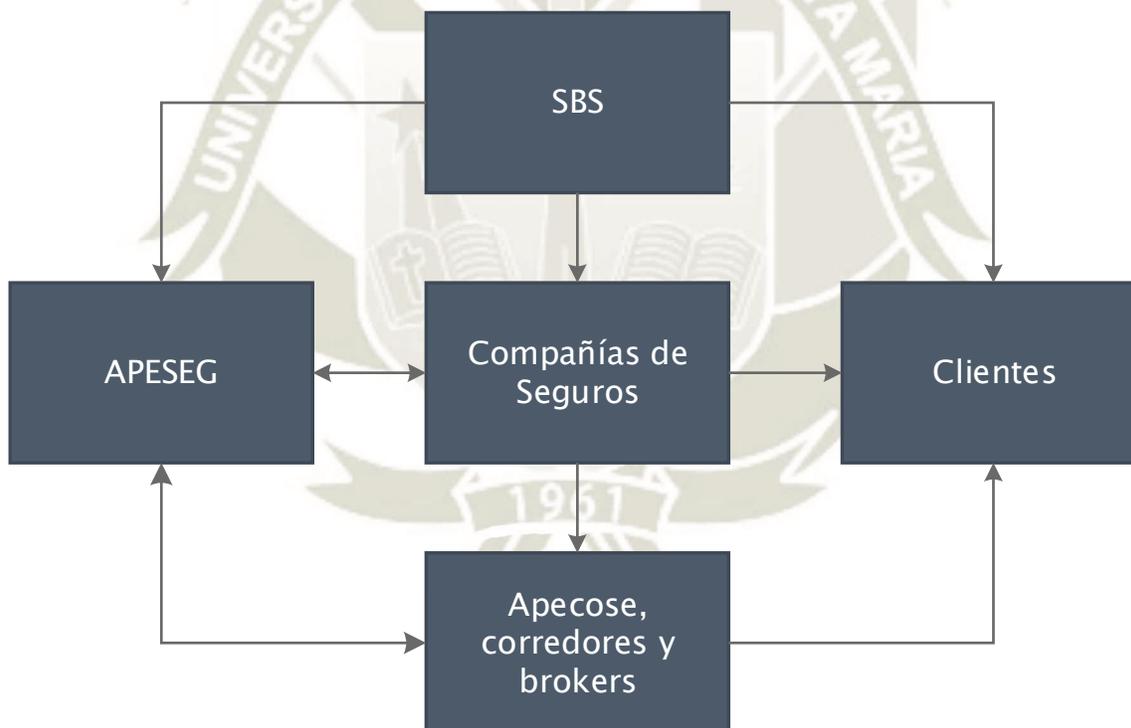
2.5. Evaluación de Factores Internos

2.5.1. Análisis AMOFHIT

2.5.1.1. Administración y gerencia (A)

La ley general 26702 del sistema financiero y del sistema de seguros regula la actividad del sector de seguros, en ella participan las empresas aseguradoras y reaseguradoras, los corredores de seguros (Apecose), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la asociación peruana de empresas de seguros (APESEG) y también las compañías de Reaseguros. (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 1997)

Gráfico 35 Diagrama de agentes del sector asegurador peruano



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financiero, de seguros y privado de pensiones (SPP), tiene como objetivo preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP,

además de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. El marco regulatorio actual es utilizado por la SBS para ejercer sus funciones, controlando las actividades de comercialización de las empresas de seguros y reaseguros, brokers, peritos y auxiliares de seguros. (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2021)

Por otro parte, la Asociación Peruana de Empresas de Seguros -APESEG tiene como funciones, representar a las compañías de seguros asociadas, actuando en representación de ellas ante los sectores público y privado, en asuntos de interés general para la actividad aseguradora del país, concertar esfuerzos con el sector público y de seguros y reaseguros; así como coordinar esfuerzos hacia el desarrollo del sector. Para ello, cada compañía asociada tiene un representante en la mesa directiva.

APECOSE es la Asociación Peruana de Empresas de Corredores de Seguros, que es una institución sin fines de lucro que representa los intereses de los corredores de seguros. (APECOSE, 2021).

Si bien es cierto que en el caso de corredores también existen otras instituciones como Acocedur.

2.5.1.2. Marketing y ventas (M)

Si bien es cierto que en el Perú hay una fuerte concentración de seguros en 4 compañías, la competencia entre las compañías aseguradoras sigue siendo importante para que cada una gane cuota de mercado y para ello es importante la estrategia de marketing y distribución que vienen implementando cada año.

Los canales de distribución para la promoción, comercialización y contratación de pólizas de seguros, según la Ley General del Sistema Financiero y Sistema de Seguros (Ley N° 26702), son:

- A) Venta Directa: Esta se da a través del personal contratado por la misma compañía, cuya labor es reportar directamente a la empresa aseguradora, esta venta se realiza mediante internet, oficinas propias, teléfono, mailing, acuerdos de distribución. Este canal tiene ventajas como agilidad en los trámites y gran control de la actividad por parte de la

aseguradora, pero también supone una excesiva inversión económica inicial y altos costes fijos.

- B) Banca seguros: Otro canal es a través de los establecimientos financieros, donde cuentan con oficinas bancarias, operadores de banca-seguros, Corredurías de Seguros, Alianzas (estratégicas o de participación).
- C) Corredores de seguros: Son personas jurídicas registradas en la SBS que cuentan con los permisos necesarios para comercializar seguros.

En la actualidad, las compañías han puesto su interés en impulsar su canal virtual de ventas, debido a que su objetivo principal es atraer nuevos clientes y retener a los que ya se tiene; por otro lado, la posibilidad de llegar a nuevos nichos de mercado mediante los canales digitales y estrategias de contenido en redes sociales y la masificación de los microseguros para llegar a los sectores socioeconomicos C y D constituyen los principales esfuerzos realizados en esta área.

2.5.1.3. Operaciones y logística. Infraestructura (O)

El sector seguro pertenece al sector servicios y como parte de su naturaleza no entrega un producto físico como tal, a continuación, se pueden observar las operaciones del sector.



Fuente y Elaboración: ICEA (2021)

Dentro de las operaciones del sector se encuentran dos actividades principales: distribución comercial (que concentra comercialización de productos) y la gestión interna, que concentra la suscripción, emisión, atención de reclamos, gestión del reaseguro y manejo de reservas.

Dentro de Operaciones Comerciales, nos encontramos con los canales de distribución que tienen las compañías de seguros: fuerza de ventas, corredores de seguros, bancaseguros (llamados los canales tradicionales) por otra parte están los canales no tradicionales como son las redes sociales, sitios web, call centers. Todos estos canales constituyen la red de distribución de las compañías de seguros.

Dentro de Operaciones de Gestión Interna, nos encontramos con las distintas áreas de la compañía finanzas, marketing, suscripción comercial, siniestros y reaseguro.

Anteriormente las compañías de seguros, estaban obligadas a entregar una póliza impresa por cada seguro emitido, sin embargo, el uso masivo de tecnología ha hecho migrar a pólizas digitales que son enviadas a través de mail, con ello se ha simplificado la logística de las mismas. Si bien es cierto, todavía se puede solicitar tener la póliza impresa, son cada vez menores los casos que se presentan de esa forma.

2.5.1.4. Finanzas y contabilidad (F)

En esta sección presentaremos los indicadores financieros más importantes de las 10 compañías más grandes en primas de seguros a Diciembre de 2020, para poder obtener una visión clara de la situación financiera en la que se encuentra el sector asegurador peruano.

Para ello tomaremos en cuenta indicadores que nos muestren la situación de:

- Solvencia
- Siniestralidad
- Rentabilidad
- Liquidez
- Gestión

A. Solvencia:

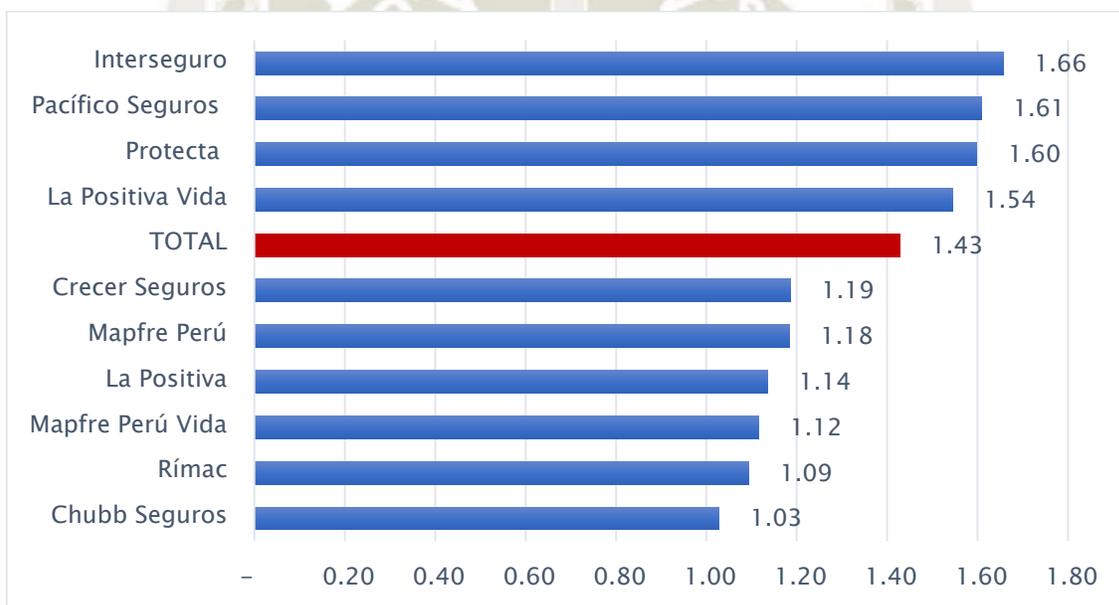
Las razones de solvencia expresan la capacidad de la empresa para pagar todas sus deudas. Para mostrar la situación de solvencia en el sector tomaremos en cuenta la siguiente razón financiera:

- Patrimonio Efectivo / Requerimientos Patrimoniales:

Patrimonio Efectivo: Compuesto por Capital Pagado y Adicional, Reservas Legales y otros.

Requerimientos Patrimoniales: Compuesto por Patrimonio de Solvencia, Fondo de Garantía y otros.

Gráfico 36 Patrimonio Efectivo / Requerimientos Patrimoniales



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Los requerimientos Patrimoniales son el respaldo complementario necesario para enfrentar posibles situaciones en las cuales se generen excesos de siniestralidad no previstos en las reservas técnicas. Existe un límite Legal que es 1. En el gráfico se muestran el ratio Patrimonio Efectivo/Requerimientos Patrimoniales de las 10 compañías más grandes del Perú.

El promedio del sector se encuentra en 1.43 veces, este ratio nos indica el número de veces en que el patrimonio efectivo cubre los requerimientos patrimoniales de la empresa. Como se puede

observar Interseguro cuenta con un índice de 1.66 , por su parte Pacifico Seguros cuenta con un índice 1.61 lo que nos indica que estas compañías estarían mejor preparadas para afrontar algún exceso de siniestralidad de su cartera. El patrimonio efectivo a diciembre del 2020 de Interseguro fue de S/. 1 359 414.12 (expresado en miles de soles) , por su parte Pacifico Seguros fue de S/. 2 075 748.12 (expresado en miles de soles) el más alto del sector y Rímac cuenta con un ratio de 1.18 registrando y un patrimonio efectivo a diciembre del 2020 de S/. 1 606 756.45 (expresado en miles de soles). Tanto Pacifico como Rimac son las compañías líderes en el mercado asegurador peruano por lo que es importante que mantengan niveles de solvencia adecuados.

B. Siniestralidad

Para mostrar la situación el índice de siniestralidad del sector en los últimos 10 años y de las compañías de seguros tomaremos en cuenta la siguiente razón:

- Siniestralidad Total Anualizada (Siniestros de Primas Totales Anualizados / Primas Totales Anualizadas).

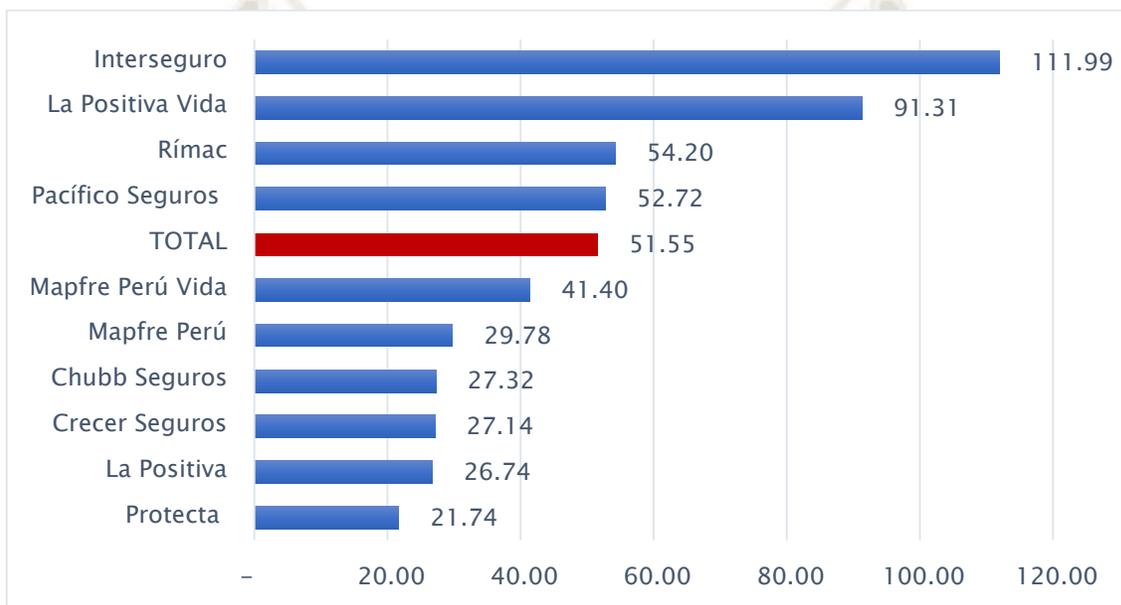
Gráfico 37 Siniestralidad Total Anualizada del sector seguros 2010-2020 (%)



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

El gráfico 14 nos ilustra como ha venido evolucionando el índice de siniestralidad a los largo de los últimos 10 años como podemos observar viene manteniéndose en el rango de 40 a 60 %, sin embargo en el año 2017 se registro una siniestralidad por encima del promedio de 72,07%, debido a los estragos que causo principalmente en el norte peruano el Fenomeno del Niño Costero, teniendo como principales riesgos afectados los seguros de incendio y líneas aliadas (416,0 p.p) y cauciones (224,4 p.p).

Gráfico 38 Siniestralidad Total Anualizada por compañía 2020 (%)



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Este indicador nos muestra el porcentaje de utilización de primas totales en el pago de siniestros totales, y nos ayuda a comprender si una compañía de seguros está haciendo bien su gestión. Ahora bien el comportamiento de los seguros personales es distinto al comportamiento de los seguros generales; en los personales el riesgo coberturado engloba la vida, integridad física o salud de las personas; por otro lado, los seguros generales recae sobre el patrimonio de las personas, sea un activo (casa, automóviles, mercadería) o sobre el patrimonio en general (responsabilidad civil, negocios, maquinarias).

De acuerdo con el portal El Financiero (2013), “los seguros de personas se identifican con un índice de siniestralidad que ronda aproximadamente entre un 60% y un 120%; en los seguros generales se identifica un índice de siniestralidad adecuado está entre un 40% y un 80%”.

Entendiendo esto, es natural señalar que las compañías aseguradoras que se dedican solo a cubrir seguros personales tengan índices de siniestralidad mas alto que las compañías que atienden ambos ramos o solo seguros generales.

El promedio del sector se encuentra en 51,55%, asimismo las 4 aseguradoras más grandes del país que se encuentran presentes en todos los ramos de seguros, presentan una siniestralidad alrededor del promedio del sector entre 30% a 60 % así como de sus competidores directos lo cual nos refleja la adecuada selección del riesgo que han tenido las compañías durante el 2020.

Por otra parte, no se puede dejar de lado el índice de Siniestralidad Total Anualizada registrada por La Positiva Vida e Interseguro las cuales registran valores muy por encima del promedio del sector.

En el caso de Positiva Vida esta compañía solo se dedica al ramo de Accidentes y Enfermedades y Ramos de Vida, la siniestralidad más elevada se debe principalmente a siniestros relacionados a Seguros del Sistema Privado de Pensiones, registrando siniestros en seguros provisionales de S/. 248 103.00, Renta de Jubilados S/. 94 424.00 y en el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo S/. 76 887.00 (montos expresados en miles de soles)

Por su parte Interseguro registra una siniestralidad de 111.99%, esto se debe principalmente a la fusión que tuvo con Seguros Sura (2018) dicha incorporación genero el ingreso de siniestros retenidos (principalmente de Rentas de Jubilación y Provisionales AFP).

Además de ello sumado a la siniestralidad propia del portafolio de Renta de Jubilados (que contemplan el pago de pensiones por seguros de Rentas como siniestros) que mantenía Interseguro antes de la fusión, consolidan siniestros a diciembre de 2020 de S/. 662 862.00 (expresado en miles de soles) pertenecientes solo a Seguros del Sistema Privado de Pensiones.

C. Rentabilidad

Para mostrar la rentabilidad de los participantes del sector tomaremos en cuenta 2 indicadores, el ROA y el ROE:

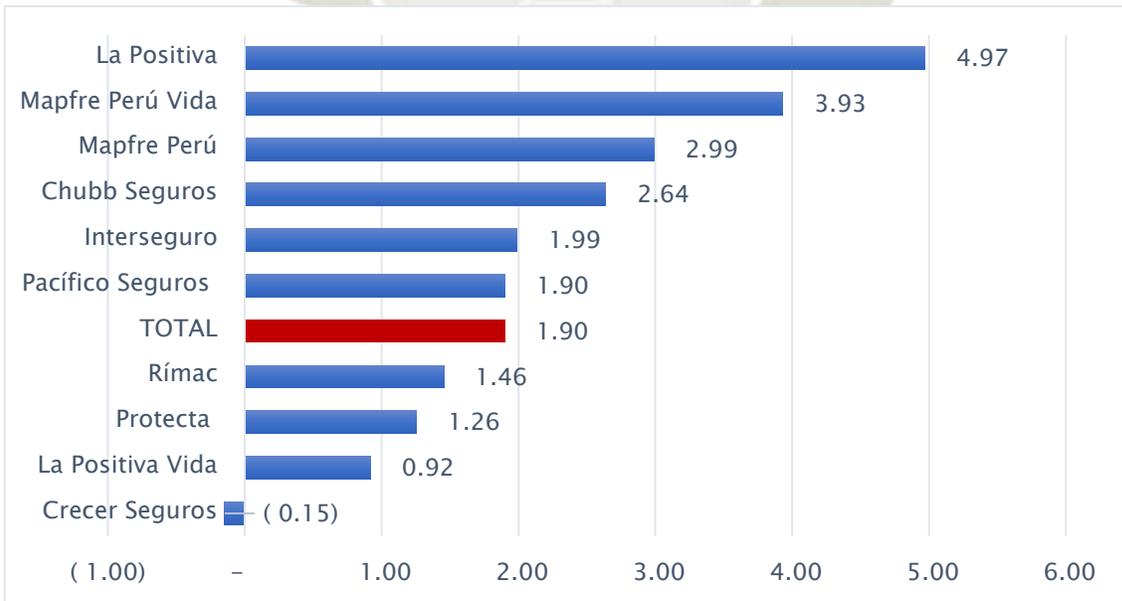
ROA (Resultado del Ejercicio Anualizado / Activo Total Promedio):

Gráfico 39 ROA del sector seguros 2010-2020 (%)



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Gráfico 40 ROA por campaña 2020 (%)



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Este indicador nos muestra la rentabilidad del activo total. Como podemos observar el gráfico el ROA promedio del sector estuvo 1.90%. La Positiva, Mapfre Vida, y Mapfre presentan una mayor rentabilidad registrando 4,97%, 3.93 % y 2.99 % respectivamente al cierre de diciembre 2020.

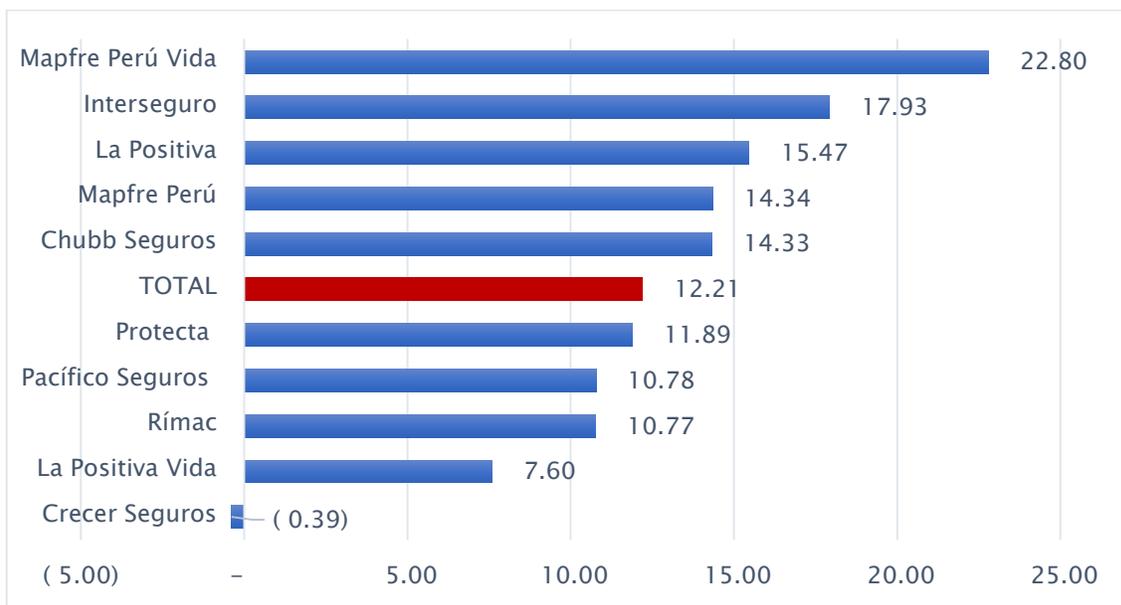
ROE (Resultado del Ejercicio Anualizado / Patrimonio Contable Promedio):

Gráfico 41 ROE del sector seguros 2010-2020 (%)



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Gráfico 42 ROE por compañía 2020 (%)



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Este indicador nos muestra la rentabilidad del patrimonio contable y es un indicador muy importante porque nos indica la capacidad de las empresas para generar beneficio para sus accionistas.

Como podemos observar en el gráfico, el ROE promedio del sector tuvo un resultado de 12,21%. Mapfre Vida, Interseguro y La Positiva presentan una mayor rentabilidad registrando 22,80%, 17,93% y 15,47% respectivamente, al cierre de diciembre 2020.

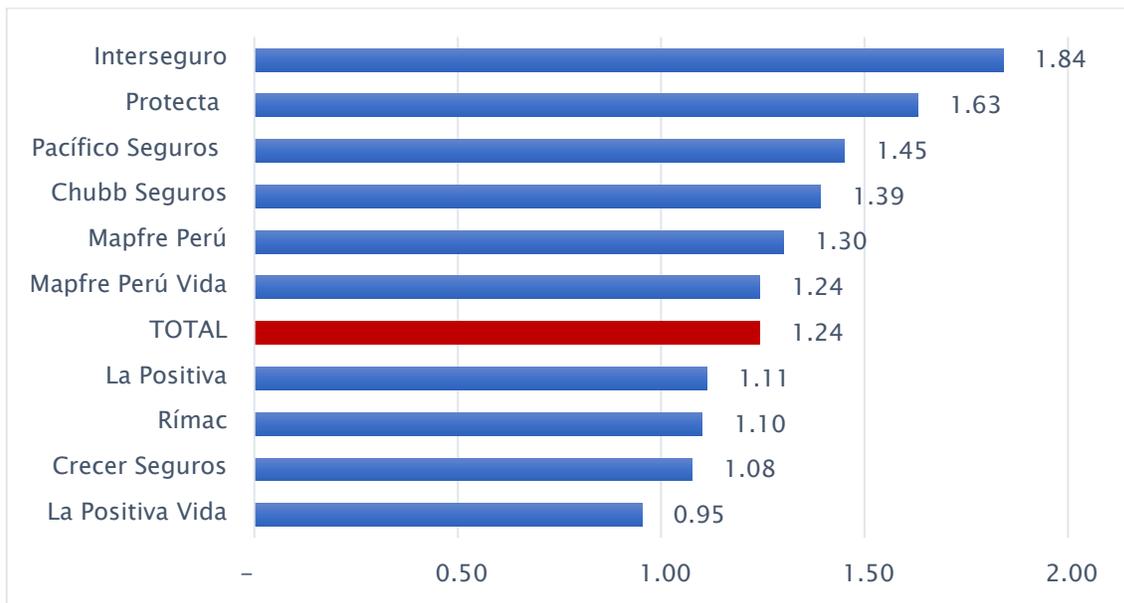
Gracias a estos 2 indicadores podemos decir que la compañía más rentable, a diciembre del 2020, fue Mapfre Perú Vida, por cada 100 dólares los socios o accionistas obtuvieron una rentabilidad de 22.80 dólares.

D. Liquidez

Para mostrar la situación de la liquidez de las compañías se seguros tomaremos en cuenta las siguientes 2 razones:

Liquidez Corriente (Activo Corriente / Pasivo Corriente):

Gráfico 43 Liquidez Corriente por compañía 2020 (N° de veces)



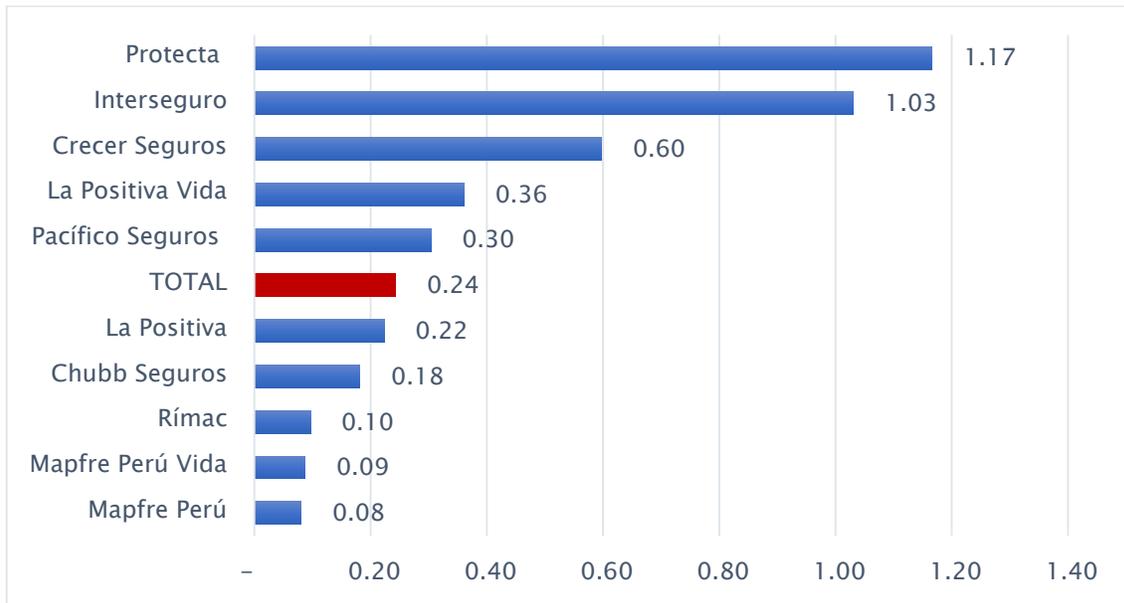
Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Este indicador nos muestra la disponibilidad de bienes, valores y derechos de corto plazo para pagar obligaciones de corto plazo, este indicador esta expresado en número de veces

El promedio del sector se encuentra en 1.24 veces, Interseguro cuenta con una mayor liquidez corriente que todo el sector con 1.84 veces. Por su parte Protecta registra 1.63, Pacifico registra 1.45 veces.

- Liquidez Efectiva (Caja y Bancos / Pasivo Corriente)

Gráfico 44 *Liquidez Efectiva por compañía 2020 (N° de veces)*



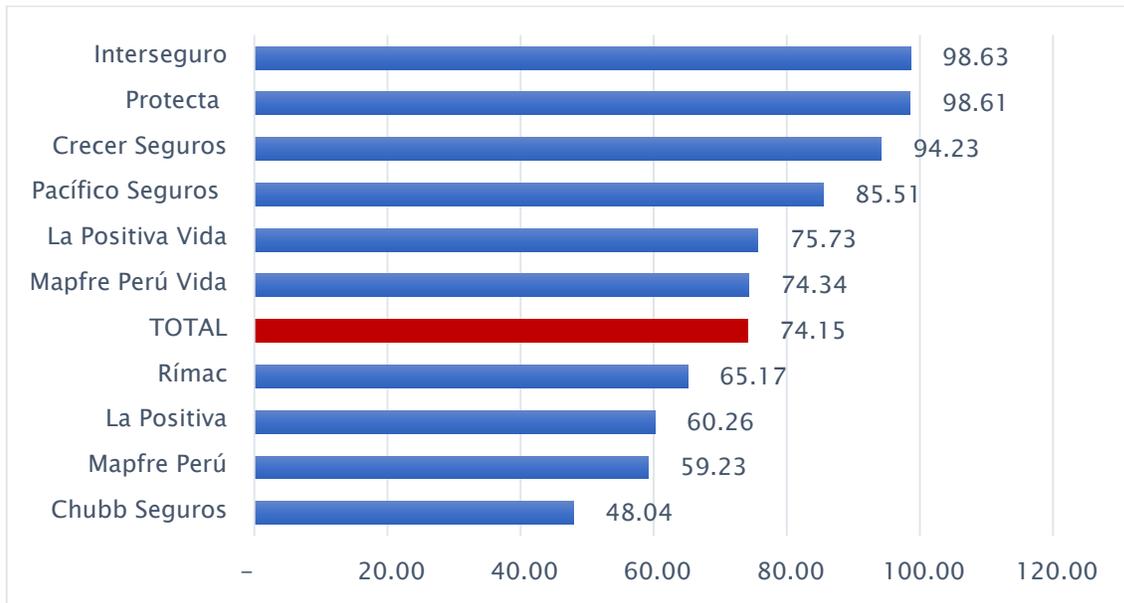
Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Este indicador nos muestra la disponibilidad de efectivo para pagar obligaciones de corto plazo. Tal como se observó en cuanto a Liquidez Corriente, Protecta posee una mayor liquidez efectiva con 1.17 y por su parte Interseguro posee una mayor liquidez efectiva con 1.03 veces muy por encima de las cuatro compañías líderes que su liquidez oscila 0.08 a 0.30 veces.

E. Gestión

- Índice de Retención de Riesgos (Primas Retenidas Anualizadas / Primas Totales Anualizadas):

Gráfico 45 Índice de Retención de Riesgos por compañía 2020 (%)



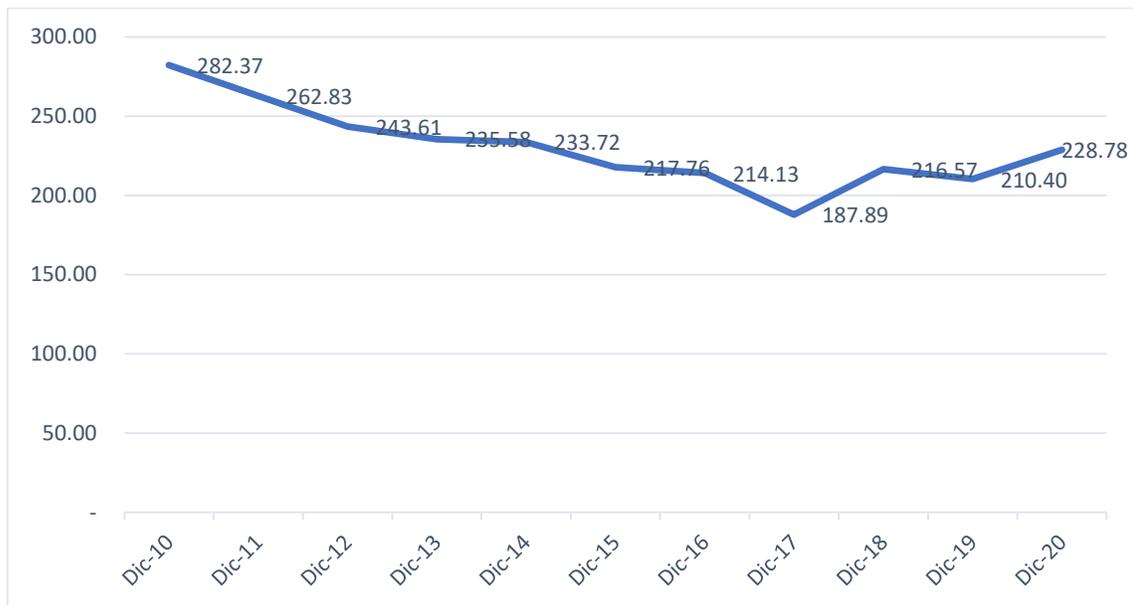
Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Este indicador nos muestra la capacidad de la empresa para asumir riesgos por cuenta propia. Es decir, que porcentaje de las primas totales vendidas, la compañía es capaz de retener y administrar, en lugar de cederlas a otra compañía reaseguradora.

Podemos observar que Interseguro y Protecta son las compañías que retienen en mayor medida sus riesgos, por esta razón vimos que en los ratios de liquidez precisamente estas 2 empresas cuentan con una mayor disponibilidad de recursos ya que al tener una mayor retención de riesgos están más propensas a tener que asumir el pago de siniestros.

Por su parte las 4 compañías de seguros más grandes del país (Pacífico, Rímac, Mapfre, Positiva), cuentan con un índice de retención que oscila entre 60% a 85%.

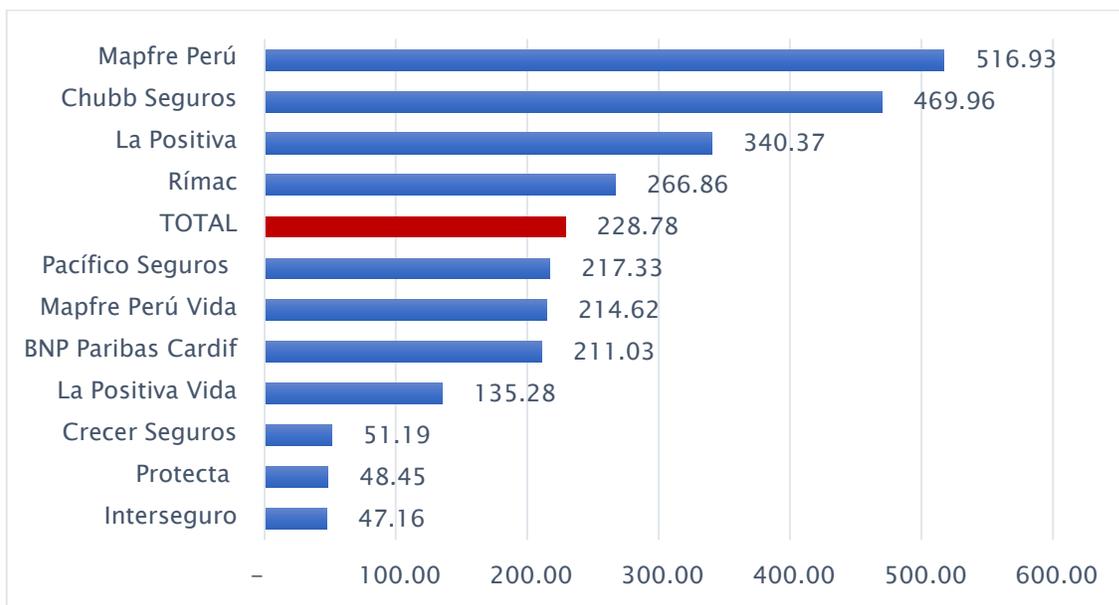
Gráfico 46 Periodo promedio de pago de siniestros del sector seguros 2010-2020 (N° de días)



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

Este último indicador de gestión nos muestra cual es el promedio de pago de siniestros en dias en el sector seguros, es fundamental precisar que dentro de este calculo se engloban todos los riesgos , y que cada riesgo tiene una complejidad distinta como es el caso de los siniestros de transportes como maritimo, carretera, incendio. Como se puede ver en grafico 46, la tendencia del periodo de pago de siniestros en dias es decreciente.

Gráfico 47 Periodo promedio de pago de siniestros por compañía 2020 (N° de días)



Fuente: SBS (2021) Elaboración de los autores

En cuanto a la información a diciembre de 2020 se refleja un incremento en el periodo promedio a 228 días, dado principalmente por Mapfre, Chubb Seguros y La Positiva. Es importante señalar que por motivos de pandemia el sector seguros como muchos otros tuvieron paralizaciones parciales como cierre de oficinas, horarios restringidos que pudieron contribuir en tener una atención más lenta.

2.5.1.5. Recursos humanos (H)

El sector asegurador ofrece un servicio y esta es la razón por la cual es muy importante que cuente con capital humano capacitado para la atención al cliente, pre-venta y post-venta, además deben saber interactuar con los proveedores, llámese clínicas médicas, talleres automovilísticos, entre otros. El personal que tiene interacción directa con el consumidor final debe inspirar confianza, brindar información precisa y comprensible, así como saber manejar la situación en casos de siniestros, también es necesario contar con especialistas en evaluación de riesgos, con

estudios en ciencias actuariales, sin embargo, dicha disciplina no es muy demandada en nuestro país.

Las compañías saben de esta importancia de capacitar y desarrollar las habilidades de sus colaboradores, así como de retener y fidelizar el talento humano, aunque esto último represente un gran reto para el área de Recursos Humanos.

En el año 2016, se publicó el proyecto profesional “Estrategias de retención del personal de ventas del Área Comercial del Sector Seguros en el Perú”, en la que se identifican las principales razones por las que los asesores migran de una empresa a otra: el clima laboral, la búsqueda por mejorar la situación económica y la percepción de que las metas que se propone la compañía son inalcanzables. Las estrategias más utilizadas por el área de recursos humanos para la retención de capital humano son: la capacitación, el reconocimiento y el grato ambiente de trabajo, siendo estas últimas las que mejores resultados arrojarían, según los mismos asesores del área comercial.

2.5.1.6. Sistemas de información y comunicaciones (I)

Los sistemas de información van cambiando a lo largo del tiempo y junto con los cambios tecnológicos, las empresas deben actualizar o buscar nuevos sistemas de información y comunicaciones que se adapten a los cambios del mercado que operan, como parte de ello, existe la modernización en procesos internos, canales de comercialización y atención alternativos.

Ahora es primordial tener buenos sistemas de información y comunicaciones que permitan integrar todos los procesos de las compañías tanto internos como externos. Es por ello que cada compañía desarrolla sus propios sistemas buscando una eficiencia en el proceso.

2.5.1.7. Tecnología e investigación y desarrollo (T)

Según el portal de oficial de Guidewire Pacifico Seguros firmo en el año 2014, una alianza con Guidewire Software empresa proveedor especialista de productos de software para aseguradoras, implementando con éxito su paquete Guidewire InsuranceSuite™ que le permite gestionar diferentes áreas como: plataforma de venta, administración de pólizas, facturación y gestión de reclamos.

Según el portal semana Economica , Rimac Seguros como parte de su plan de expansión 2015 – 2018, ha concretado una alianza con IBM para utilizar una nueva herramienta tecnológica, llamada Watson, que es un sistema de tecnología cognitiva que procesa una enorme cantidad de información como un humano.

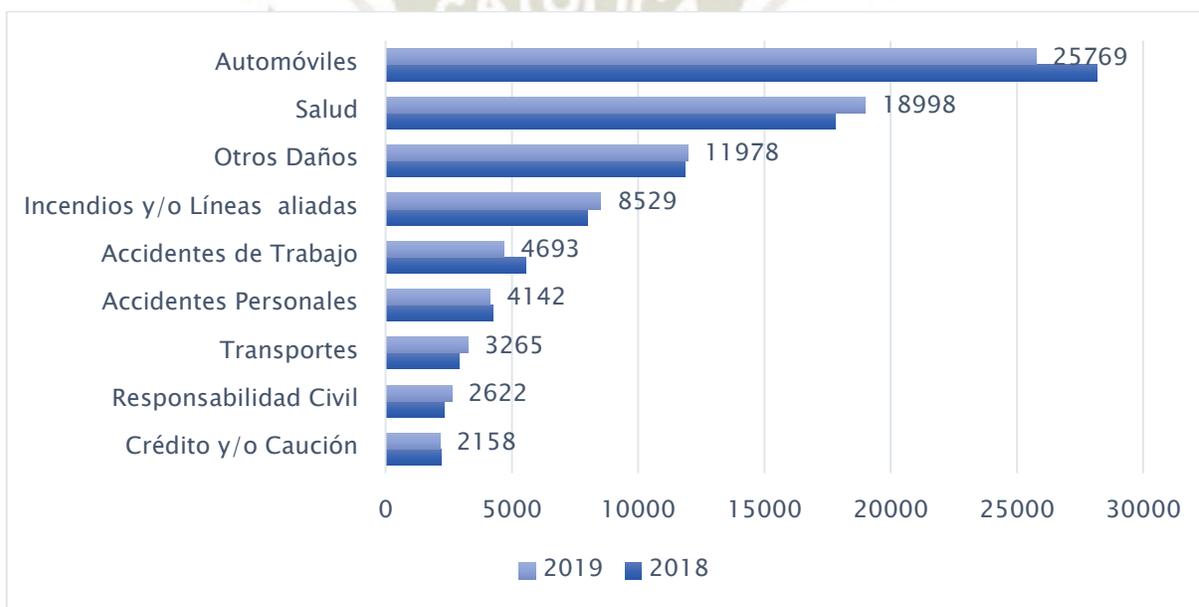
Estos son ejemplos puntuales de 2 compañías, sin embargo las demás compañías también desarrollan sistemas de comunicación propios que permiten una mayor integración, con todas las partes, no solamente con las partes internas de la organización como empleados, sino que entregan herramientas a sus proveedores externos como corredores de seguros, peritos de seguros, talleres; claros ejemplos de esto son La Oficina Virtual de Positiva en la cual se tiene información de trámites y herramientas de autogestión, la Plataforma My Dream de Mapfre u otras plataformas que contienen información relevante y que ayudan a la operatividad de sus stakeholders.

Asimismo, cada compañía, tiene una página web y distintos aplicativos móviles que buscan mantener informados a sus clientes, sin embargo este tipo de aplicaciones no siempre son comprendidas por los usuarios y en algunas ocasiones presentan fallas propias de sistemas que están en constante desarrollo.

2.6. Competitividad del Sector Asegurador Peruano en Latinoamérica

El sector de seguros en Latinoamérica, mostró un ligero crecimiento de 1.6% en el año 2019, en contraste al -5.5% registrado el año anterior, el ramo de No Vida presentó una caída de -0.6% sin embargo el sector Vida es el que ha impulsado el crecimiento con una variación de 2.3% compensando el efecto negativo de la desaceleración económica. En este contexto, destacan los mercados de México y Perú que tuvieron crecimientos equilibrados, tanto en el segmento de Vida como en el de No Vida.

Gráfico 48 Volumen de Primas No Vida America Latina 2019 (Millones de USD)

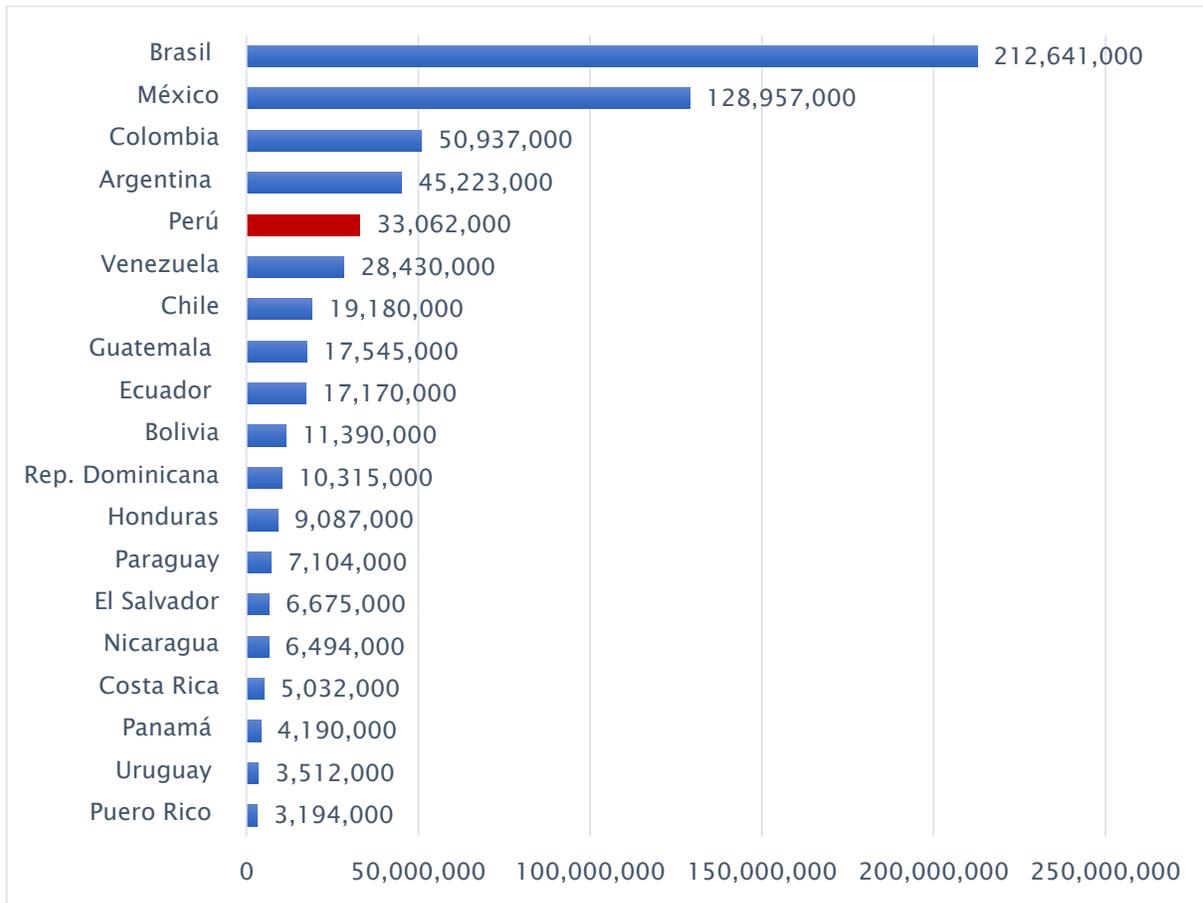


Fuente: Mapfre Economics (2020) Elaboración de los autores

2.6.1. Indicadores de Tendencia Estructurales

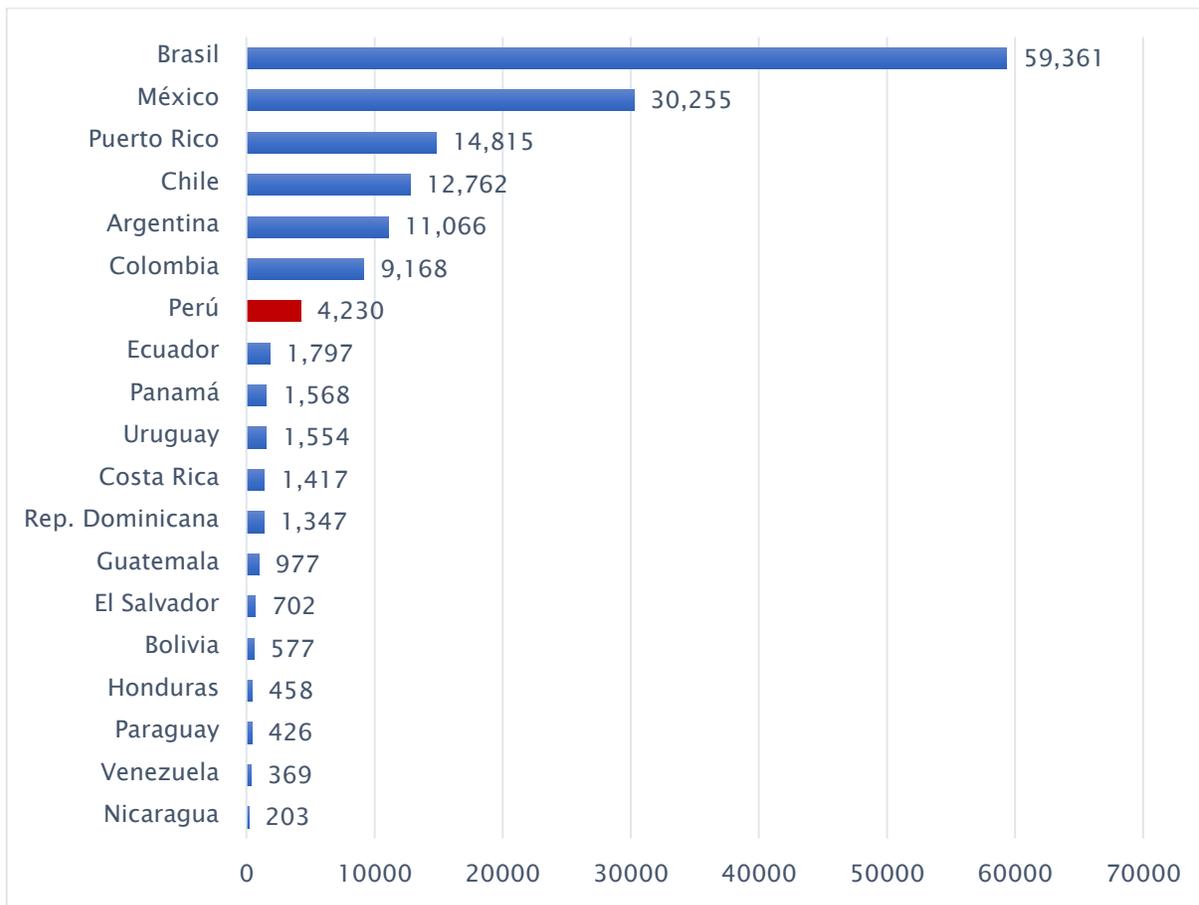
Para poder comparar el mercado asegurador latinoamericano, nos vamos a guiar de indicadores de tendencia estructural que nos darán una idea de cuál es la situación que atraviesa la región y como es que se encuentra Perú en comparación con los países latinoamericanos.

Gráfico 49 Poblacion por país de Latinoamérica 2020 (Habitantes)



Fuente: Datosmacro (2021) Elaboración de los autores

Gráfico 50 Volumen de primas de seguro por país, 2019 (Millones de USD)



Fuente: Mapfre Economics (2020) Elaboración de los autores

Las primas registradas en el año 2019 por cada país, se muestran en el gráfico 50, es así que los países con mayores primas de seguros fueron Brasil, México, Puerto Rico y Chile, en ese orden. Asimismo, mostramos la población en millones de habitantes por cada país con el fin de mostrar el listado de países en orden de población.

Lo primero que podemos inferir es que a mayor número de personas en un país, ese país tendrá un mayor número de primas y si nos ponemos observar los gráficos efectivamente Brasil y México fueron los países más importantes en cuanto a volumen de primas y a su vez son los países con mayor población, sin embargo, en el tercer y cuarto puesto de primas de seguros figuran Puerto Rico y Chile los cuales tienen una cantidad significativamente menor de habitantes que países como Argentina, Colombia y Perú.

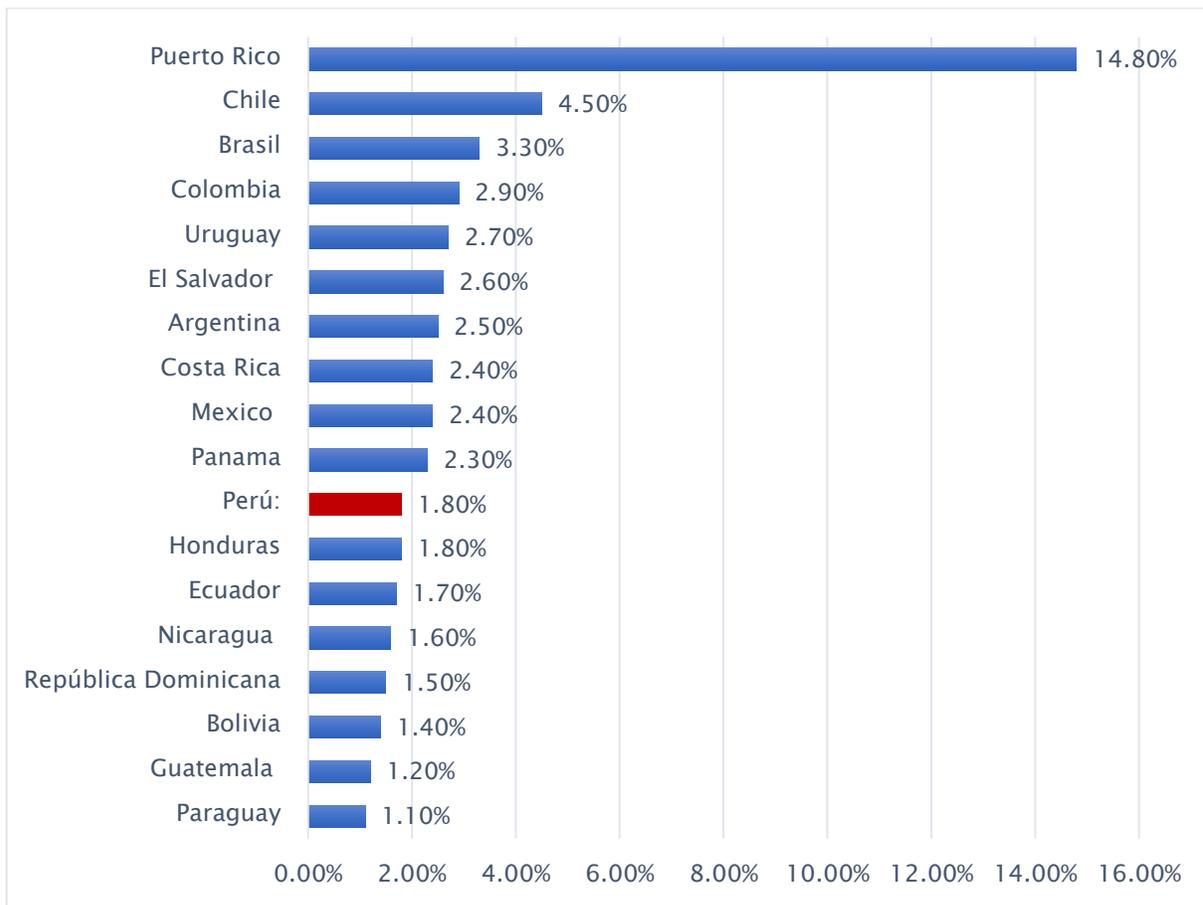
Este primaje que registran tanto Puerto Rico como Chile, se debe a políticas públicas que incluyen al sector asegurador y que impulsan el desarrollo del mismo. En Puerto Rico, el mercado asegurador tiene una gran participación en cuanto al sistema sanitario y por su parte en Chile el mercado asegurador participa de manera fundamental en su sistema de pensiones. Esto nos muestra que una posible vía de desarrollo para el sistema asegurador estaría altamente asociada a que los gobiernos traten de incluir a dicho sector en sus políticas públicas.

2.6.1.1. Índice de Penetración

El primer indicador que analizaremos es la penetración de seguros en las distintas economías de la región, la penetración es la relación entre las primas de seguro y el Producto Interior Bruto, que nos mostrará qué tan importante es el sector asegurador, en términos relativos, para la economía de un país.

En el gráfico 51, podemos observar a Puerto Rico, Chile y Brasil como los países con mayor penetración de la región y que superan el promedio de la región que se encuentra en 2.9%. Por su parte Perú se encuentra en el puesto 11 de la región con una penetración de 1.8 %, solo por encima de otros países latinoamericanos como Ecuador, Bolivia y Paraguay. En el año 2020 Peru registro un indice de penetración de 2.1% debido a un menor valor del PBI la cual fue ocasionada por el Covid-19.

Gráfico 51 Índice de Penetración al 2019 (Primas/PIB)

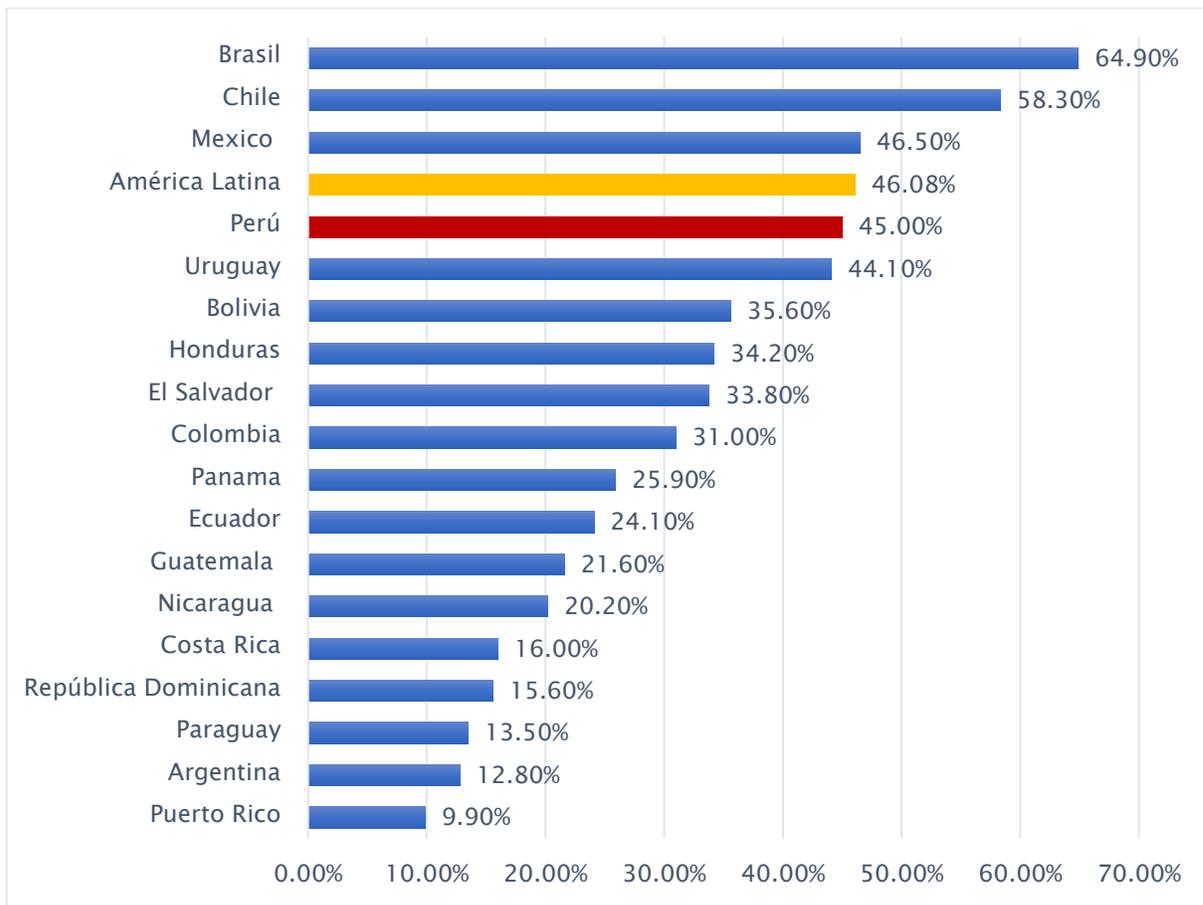


Fuente: Mapfre Economics (2020) Elaboración de los autores

2.6.1.2. Índice de Profundización

Este indicador nos muestra la relación entre las primas de seguros de Vida y las primas totales. Cabe resaltar que se dice que este indicador nos muestra empíricamente el grado de madurez y/o sofisticación de un país, ya que los países con un mercado asegurador más desarrollado presentan índices más altos.

Gráfico 52 Índice de Profundización al 2019 (Primas de seguros de Vida/Primas Totales)



Fuente: Mapfre Economics (2020) Elaboración de los autores

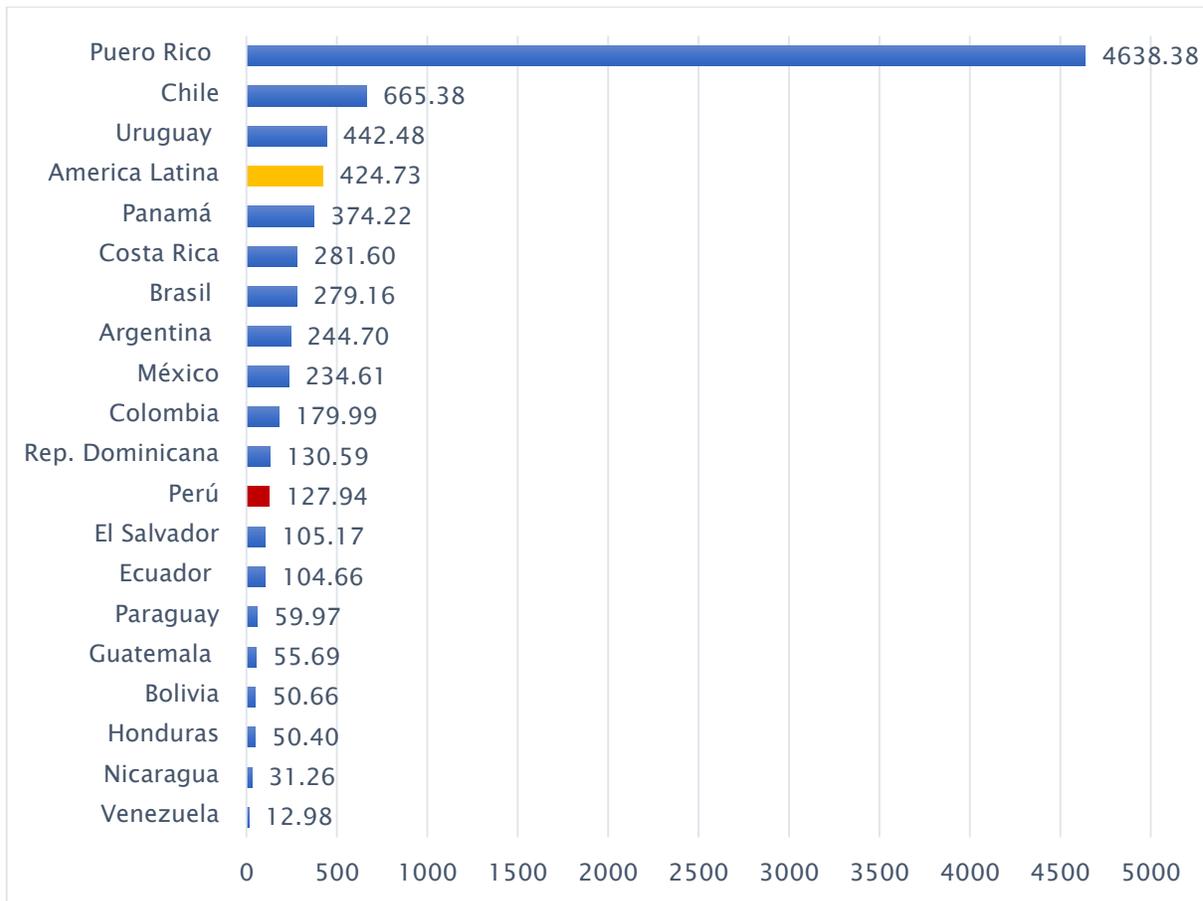
La figura muestra los índices de profundización en América Latina teniendo a países como Brasil, Chile y México con los mayores índices de profundización de la región, asimismo encontramos a Perú en un cuarto puesto. Es importante señalar que los seguros de vida tienen una gran relación con el sistema bancario, ya que muchas de sus modalidades son requisitos para poder obtener un crédito, así como también participan en el sector de los fondos de pensión. En el 2020 el índice de profundización fue de 47,46% .

2.6.1.3. Índice de Densidad

Este indicador nos muestra el consumo anual per cápita de seguros en un país, por lo que nos da una idea de lo que el habitante de un país demanda y consume en seguros. El promedio de América Latina se sitúa en 424 dólares, siendo los países con mayor consumo per cápita de seguros

Puerto Rico, Chile y Uruguay. Por su parte Peru en el 2019 registro un indice de densidad de 127,94 dolares y en 2020 se ubica en US\$ 117 dolares , mostrando una tendencia decreciente debido al menor nivel de producción de primas y al alza del tipo de cambio.

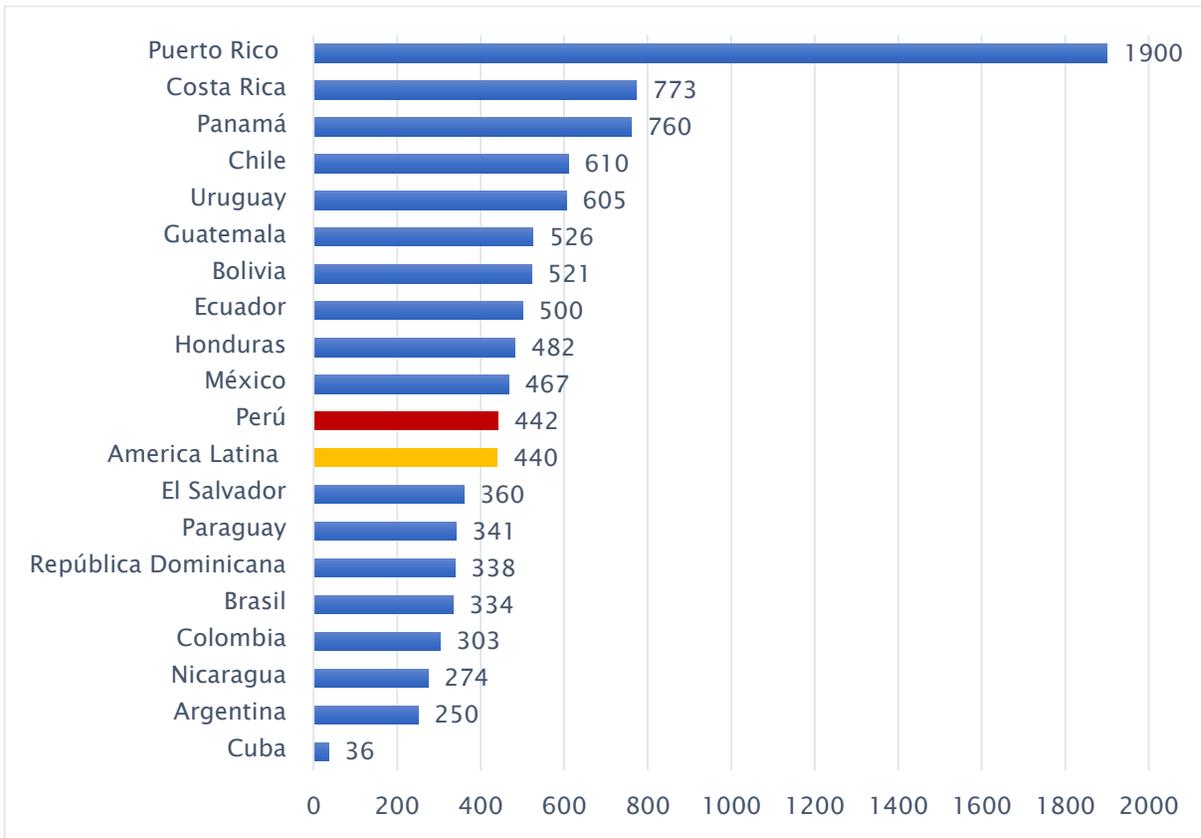
Gráfico 53 Índice de Densidad al 2019 (Primas/Población)



Fuente: Mapfre Economics (2020) Elaboración de los autores

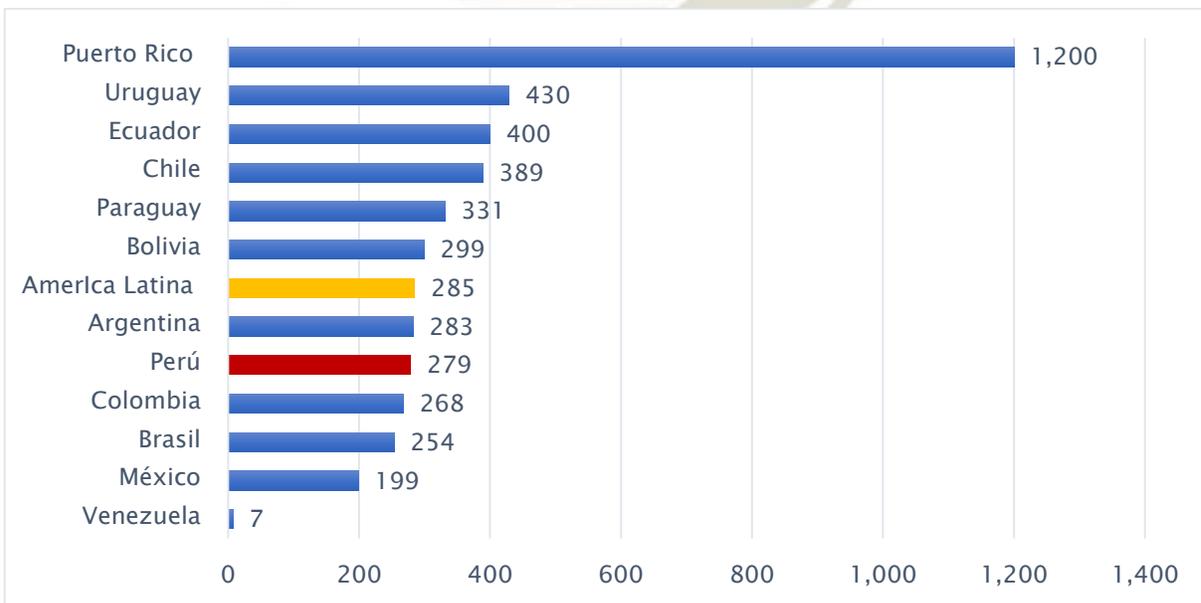
Asimismo, es interesante poder comparar el consumo per cápita de seguros (primas totales de un país / número de habitantes), con los ingresos mínimos y medios de cada país, para que de esta forma podamos tener una visión más clara de este indicador.

Gráfico 54 Salario medio neto de los países en América Latina (en USD, 2020)



Fuente: Statista (2021) Elaboración de los autores

Gráfico 55 Salario mínimo mensual de los países en América Latina (en USD, 2020)

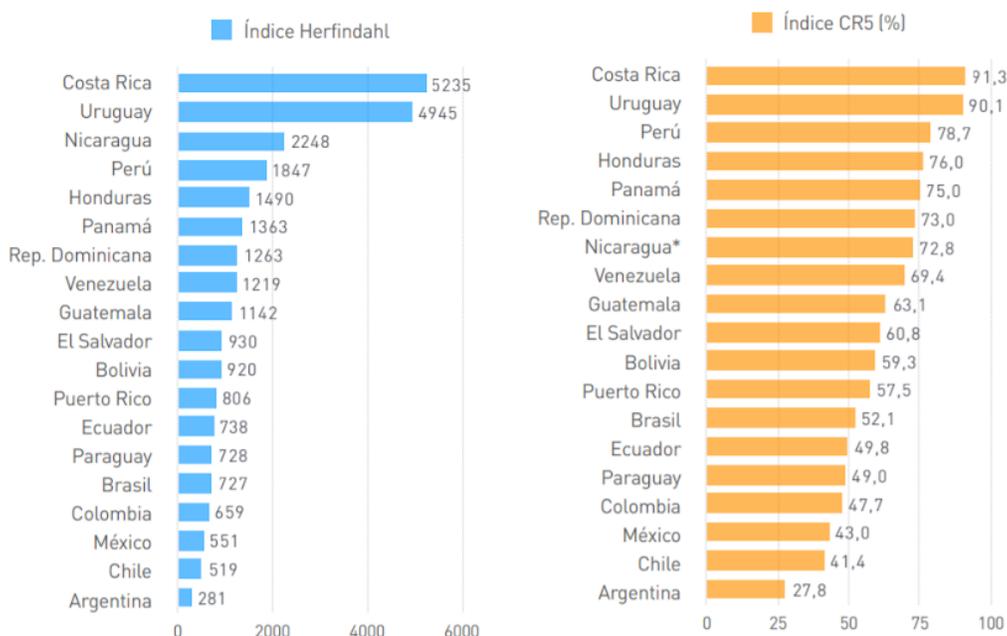


Fuente: Statista (2021) Elaboración de los autores

2.6.2. Nivel de Concentración

El grado de concentración de una industria, en este caso del sistema asegurador, nos permite tener una visión de los niveles de competencia en los que se encuentra este mercado. En el rubro asegurador se utilizan 2 medidas para analizar la concentración del mercado:

Gráfico 56 Índices de Herfindhal y CR5 en América Latina, 2019



Fuente y Elaboración: MAPFRE Economics (2020)

2.6.2.1. Índice Herfindahl

Según MAPFRE Economics (2020), el Índice de Herfindahl es una manera de medir la concentración económica de un mercado o la escasa competencia en un sistema económico. Un índice elevado expresa un mercado muy concentrado y poco competitivo.

Para el análisis de esta situación se utilizan los valores de referencia siguientes:

- $IHH > 1800$ indica una concentración elevada
- $1000 < IHH < 1800$ indica niveles de concentración moderada
- $IHH < 1000$ indica niveles de concentración bajos

Como se observa en el Gráfico 56, Costa Rica, Uruguay, Nicaragua y Perú son países que presentan niveles de concentración alta (con un IHH mayor a 1800), esta es una característica que vienen presentando desde años anteriores.

Por otro lado, Honduras, Panamá, República Dominicana, Venezuela y Guatemala presentan una concentración de mercado moderada y el resto de países latinoamericanos no presenta indicios de concentración

2.6.2.2. Índice CR5

Según MAPFRE Economics (2020), el índice CR5 mide el porcentaje de la participación total del mercado que está concentrada en las cinco empresas más grandes del mismo. Este índice se calcula sumando la participación de mercado de las 5 empresas con mayor captación de primas de seguros en el país.

En los casos de Costa Rica y Uruguay, las primeras 5 compañías concentran más del 90% de participación del mercado. Nuestro país se encuentra apenas por debajo con 78.7%, tal como se observa en el Gráfico 56.

2.6.3. Brecha De Protección Del Seguro

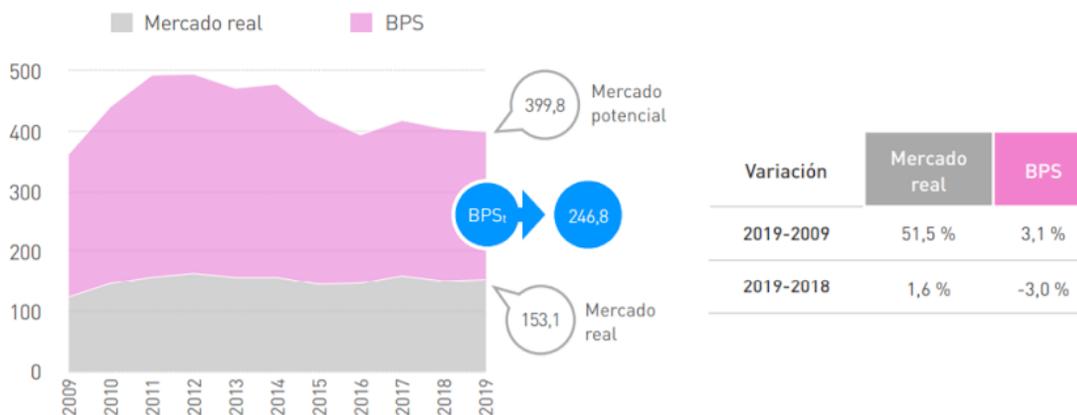
La brecha de protección del seguro o BPS representa la diferencia que existe entre la cobertura de seguros económica y socialmente necesaria por un país, de la cantidad de dicha cobertura que efectivamente se adquiere.

Esta brecha nos muestra además el mercado potencial que puede llegar a crecer el sector asegurador, el cual además varía en función al crecimiento económico del país y de la aparición de nuevos riesgos que necesitan ser cubiertos.

La BPS se encuentra fuertemente correlacionada con el crecimiento de los mercados: cuantitativamente, la brecha se reduce a medida que el índice de penetración aumenta, y cualitativamente, tiende a disminuir a medida que los mercados se sofistican y se vuelven más maduros. (MAPFRE Economics, 2020)

2.6.3.1. Brecha De Protección Del Seguro - Latinoamérica

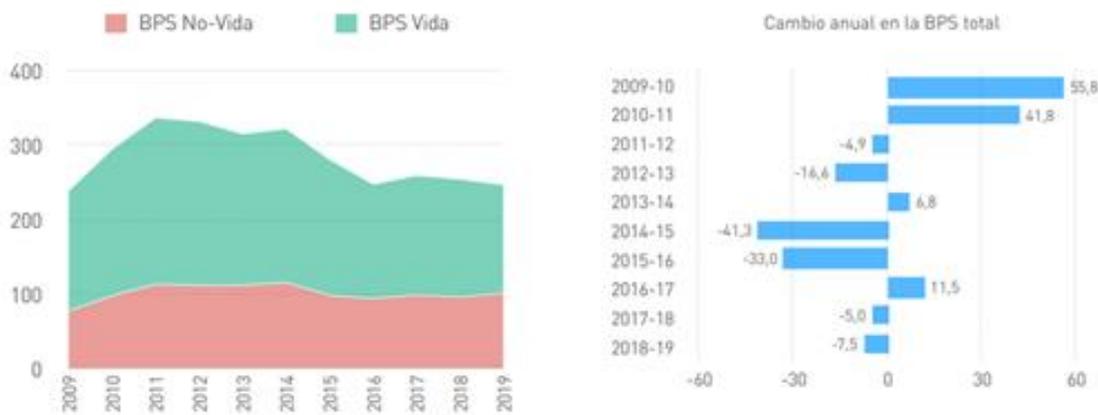
Gráfico 57 América Latina: Brecha De Protección Del Seguro y mercado potencial (miles de millones de USD)



Fuente y Elaboración: Mapfre Economics (2020)

En el 2019, la BPS para el mercado de América Latina asciende a 246.8 miles de millones de dólares que representa una variación interanual de 3 puntos porcentuales menos que la BPS del año anterior. Mientras que el mercado potencial es 399.8 miles de millones de dólares, es decir 2.6 veces más que el mercado real.

Gráfico 58 América Latina: Brecha De Protección Del Seguro por rama (miles de millones de USD)

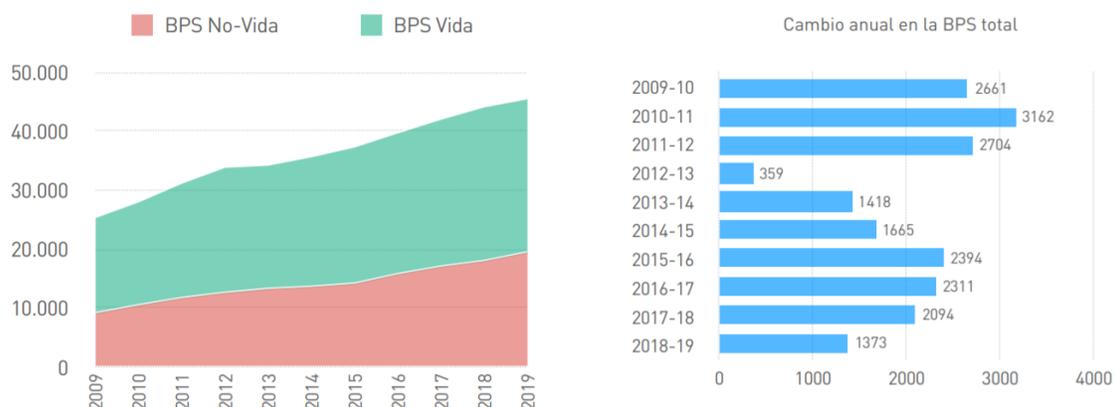


Fuente y Elaboración: Mapfre Economics (2020)

El año 2019, 59.3% de la brecha corresponde al ramo de Vida y 40.7% al ramo de No Vida.

2.6.3.2. Brecha De Protección Del Seguro - Perú

Gráfico 59 Perú: Brecha De Protección Del Seguro (millones de soles)



Fuente y Elaboración: Mapfre Economics (2020)

En el 2019, según los estudios de Mapfre Economics, el mercado potencial de los seguros en el Perú fue de 59575 millones de soles, sin embargo este año solo se logró la suma de 14114 millones de soles, dejando una BPS de 45461 millones de soles, que representa 3.2 veces el mercado asegurador real. A diferencia de América Latina, la brecha en el Perú no ha hecho más que incrementar cada año, desde el 2009 hasta el 2019.

En el año 2019, 57.1% corresponde al ramo de Vida y 42.9% al ramo de No Vida, siendo estas cifras muy parecidas a las que muestra la brecha de Latinoamérica.

2.7. Nuevas Tendencias Del Sector Seguros

El sector seguros es un rubro tradicional que tiene una particularidad, vende el mismo producto desde sus orígenes, sin embargo, hay muchas cosas que están cambiando a nivel mundial producto de la llegada de la tecnología.

Anteriormente las compañías de seguros requerían de corredores de seguros, banca seguros, agentes y su propia fuerza de ventas para poder acercarse con sus clientes, sin embargo, el auge del smartphone, internet, así como de redes sociales están permitiendo mayor contacto e interacción con ellos lo que hace que las compañías de seguros tengan aún más información de sus clientes y puedan utilizar dichas fuentes para obtener una mayor retroalimentación de información.

A continuación, exploraremos las nuevas tendencias del sector:

2.7.1. Insurtech

Esta palabra proviene de la unión de las palabras en inglés: insurance (seguros) y technology (tecnología) y son el conjunto de agentes intervinientes en el sector seguros, las empresas de tecnología y los emprendimientos que están innovando y utilizan las nuevas tecnología para mejorar el modelo de negocio de seguros actual, el objetivo en común es la mejora de la experiencia de los clientes, así como la optimización de los procesos. (Axyoma, 2019)

2.7.2. Seguros bajo demanda

Pueden permitir que los asegurados accedan a seguros de micro duración, cobrados por segundo, cuando lo deseen y donde lo deseen. Asimismo, esto también abriría la puerta a la micro gestión del seguro agregando o eliminando productos asegurados y cambiando las fechas de duración. En esa misma línea las apps pueden permitir que los asegurados suban directamente una foto del comprobante de compra y /o del artículo que se desea asegurar evitando una inspección presencial y agilizando los procesos. Este tipo de seguros estaría enfocado en bienes de pequeña cuantía.

2.7.3. Herramientas tecnológicas de autogestión

Los asegurados están teniendo un mayor control sobre las gestiones de sus seguros, de forma que puedan realizarlas de manera autónoma y desde canales digitales. Por ello se ha venido observando un gran aumento en la aparición y mayor sofisticación de los portales web, apps e incluso chatbots para ayudar a los clientes a resolver todo tipo de gestiones.

2.7.4. Digitalización de todas las partes involucradas

El sector seguro es un rubro que involucra a muchos actores externos que son claves en la operatividad del negocio, sin embargo, no son administrados propiamente por las compañías aseguradoras. Además de ello cuentan con procesos y sistemas propios.

Desde la fase previa a la decisión de compra en la que intervienen brókers, fuerza de venta y compradores online, a la gestión de servicios por ejemplo con talleres o clínicas y la participación en la gestión de siniestros peritos o abogados, reguladores del sistema (SBS)

Muchas veces este gran número de sistemas propios, dificulta el intercambio de datos e información de manera ágil y completa, lo que imposibilita se pueda sacar todo el provecho en la mejora de atención al cliente.

Por ello cada vez se vuelve más importante que se impulsen iniciativas que mejoren el intercambio de esta información y lo estamos viendo paulatinamente:

- Cotizadores y herramientas de autogestión para brókers
- Desarrollo de funciones en las apps para registrar la situación en la que se encuentra la reparación en un taller automovilístico
- Conocer el tiempo que podría tardar una ambulancia o grúa en llegar al lugar de un accidente.

2.7.5. Blockchain

Blockchain es una red que gestiona registros de datos de forma descentralizada, tiene un registro cronológico compartido, en la que las partes autorizadas pueden consultar dicha información, pero no modificar ni borrarla, por lo que es muy útil para procesos que requieren trazabilidad y auditoría. Es ideal cuando existen múltiples actores trabajando en un mismo proceso

Algunos de los procesos en los que se podría integrar el uso de Blockchain son:

A. Validación de clientes

Cuando un cliente nuevo quiere adquirir un seguro se le solicita información en función del producto que quiera contratar, una vez obtenida la información, la compañía que le suministra el servicio debe realizar una serie de validaciones.

Cada vez que un cliente contrata un seguro en una nueva compañía, debe aportar una serie de documentación que debe ser analizada, validada y almacenada por cada una de las compañías prestadora del servicio, convirtiéndose en un proceso repetitivo para el cliente y la compañía.

Mediante Blockchain se podría formar un repositorio único con la información de los clientes de compañías aseguradoras y de esta manera evitar la doble validación de la información aportada, ya encontrarse validada por la primera compañía con la que el cliente contrató.

B. Tarificación de pólizas.

La tarificación de pólizas de seguros se realiza en función a estadísticas propias del riesgo, pero en la mayoría de ramos, no se toma en cuenta datos adicionales como el historial que tuvo el cliente en seguros, su historial de siniestros y otros datos relevantes que podrían condicionar la prima final.

Una solución a ello sería un sistema transversal que permita almacenar el historial de pólizas de diferentes ramos y la siniestralidad que se tuvo en cada uno de ellas en las diferentes compañías. Ello permitirá que las compañías puedan realizar una mejor selección del riesgo y beneficiaria a los asegurados con baja siniestralidad con primas menores.

2.7.6. Micro seguros y micro pagos

En algunos países, como el Perú el nivel de informalidad promedia el 70% teniendo a gran cantidad de su población con una presión considerable sobre sus ingresos.

Una opción para que los seguros puedan penetrar estos mercados, sería generar productos que ofrecen periodos de descanso o la posibilidad de posponer el pago sin que se cancele la póliza, conjunto con micro pagos que faciliten su financiamiento. Sería un negocio de alto volumen de

transacciones respaldado por tecnologías automatizadas que podrían abrir estos mercados rápidamente.

2.7.7. El Internet de las cosas, Big data, machine learning.

A finales de 2019 existirán cerca de 3600 millones de dispositivos conectados activamente a internet y utilizados en tareas cotidianas. La llegada del 5G contribuirá a abrir la puerta a muchos más dispositivos y a un volumen de tráfico de datos infinitamente mayor (Banafa, 2019).

El sector asegurador siempre ha sido un negocio basado en los datos y en el análisis de estos para poder cuantificar sus riesgos.

Lo que está cambiando es las diferentes fuentes de donde se obtienen los datos, la mayor cantidad de los mismos y sobre todo el tipo de datos potencialmente usables para la evaluación de riesgos y la gestión de la rentabilidad del cliente.

El adecuado manejo de estos datos mediante el uso de biga data, y la creación de modelos predictivos de Machine Learning, permitirá a las compañías conocer a sus clientes más profundamente, dando como resultado nuevas categorías de productos, precios más personalizados y una entrega de servicios cada vez más inmediata.

2.7.8. Personalización productos y servicios

Con los avances tecnológicos de manejo de datos y análisis de los mismos, se espera la creación de productos y experiencias personalizadas con mayor profundidad.

Las compañías de seguros pasarán de crear productos para “personas como tú” a productos pensados “para ti”.

La Inteligencia Artificial y análisis de datos avanzados permitirán hasta a las más pequeñas aseguradoras encontrar modelos e información útil para identificar y comprender el comportamiento del consumidor y sus necesidades más específicas. Con toda esta información y los medios de comunicación adecuados, las compañías podrán desarrollar y difundir productos personalizados.

2.7.9. Seguros Peer-to-Peer (P2P)

Esta modalidad de aseguramiento, conocidos como seguros de cooperación, permite a los participantes del seguro emplear el importe de sus primas para conformar un fondo grupal y con ellos cubrir los gastos ocasionados por los siniestros de otros tomadores.

A. Modelo colaborativo de dos niveles

En este tipo de sistemas la desintermediación no es absoluta. Para acceder a la plataforma hay que tener uno de los seguros de las aseguradoras pertenecientes a la plataforma. Una vez se ha ingresado en la plataforma, el usuario se une a un grupo de tomadores de un seguro del mismo tipo que el suyo (de automóvil, de daños, contra incendios, etc.) y con un perfil de riesgo similar. Cada miembro del colectivo se compromete a pagar hasta un monto máximo en caso de que otro miembro declare un siniestro. Estos montos son pequeños, de manera que no es costoso para los usuarios pagar la prima normal más el monto adicional para el fondo grupal. Las reclamaciones de pequeña cuantía se deberán coberturar con los fondos del colectivo, lo que permite a las compañías de seguros solo hacerse cargo por los siniestros de montos mayores y que tienen una menor frecuencia.

B. Modelo colaborativo normal

Cuando un nuevo usuario entra en un grupo, clasificado por tipo de seguro y categoría de riesgo, paga una primera prima anual, de este monto, un porcentaje va dirigido a un fondo grupal y otro porcentaje se integra en la plataforma, a modo de comisión por la prestación del servicio. Cuando uno de los integrantes del colectivo declara un siniestro, se utiliza el fondo grupal para pagar la indemnización. (Zornoza, 2016)

2.7.10. Plataformas Bróker digitales

Como variante a los brókers tradicionales, estas empresas ofrecen plataformas digitales donde se comparan distintos seguros en cuanto a coberturas, deducibles, beneficios además de apps. Desde ellas, en una misma plataforma los usuarios pueden gestionar todas sus pólizas y entender mejor qué productos necesitan y que seguros tienen de forma duplicada. Además de recibir asesoría para la contratación de su seguro.

2.7.11. Cambios en otras industrias

Todas las industrias están siendo afectadas en mayor o menor proporción por el avance continuo de la tecnología.

Por ello los mismos negocios están cambiando y con ellos los riesgos a los que pueden estar expuestos, un claro ejemplo son los riesgos de ciberseguridad que ya se están presentando en la actualidad y que crecerán en gran medida junto con la penetración de la tecnología.

Otro rubro que está cambiando es el de la movilidad, en los cuales se está incrementando la implementación de autos semiautónomos, autónomos que sin duda marcaran un cambio en cuanto a las pólizas vehiculares y en cuanto a las responsabilidades a la hora de un accidente provocado por un vehículo “autónomo”.

El internet de las cosas, y el incremento de sensores que proporcionan data en distintas áreas como las casas inteligentes, lentes, relojes, zapatillas presentaran tanta información de las personas que servirán para que las aseguradoras puedan ofrecer productos más cercanos a las necesidades específicas de grupos de personas.

Capítulo III

3. Resultados

El diagnóstico desarrollado ha permitido analizar la situación en la que se encuentra el mercado asegurador peruano en el año 2020, conocer los agentes intervinientes y ver el funcionamiento de este sector en el Perú, conocer los aspectos limitantes que no permiten su completo desarrollo, así como situar al sector seguros peruano respecto a sus pares de Latinoamérica. Asimismo, se realizó entrevistas a expertos del sector seguros que nos ayudaron a identificar las oportunidades de crecimiento y mejora que tiene el sector y las perspectivas que podrían impulsar su desarrollo.

Con la información mencionada, construimos las siguientes matrices de factores externos e internos, que nos permitieron armar el FODA del Sector Asegurador Peruano.

Aspectos Limitantes del sector

Dentro de los aspectos limitantes que no han permitido el desarrollo del sector se encuentran:

- Alta concentración de mercado, las 5 empresas más grandes representan el 78.29% del mercado y se registra un índice de Herfindahl mayor a 1800, lo que demuestra que el sector seguros es concentrado y poco competitivo lo que conlleva a precios elevados. (Ver gráfico 56)
- La falta de cultura de seguros en la población, las personas sienten que los seguros no son necesarios, sin embargo el principal motivo por el que ahorran son los gastos inesperados o emergencias, precisamente la razón de ser de los seguros, es por ello que podemos decir que no existe una comprensión clara de los beneficios de los seguros, las compañías aseguradoras no han logrado comunicar de manera eficaz sus productos y tampoco transmitir la confianza necesaria para que las personas opten por tener un seguro. (Ver gráfico 31)
- Deficiente gestión administrativa que resulta en excesivos trámites documentarios, largos tiempos de atención y demora en el pago de siniestros configuran barreras para que las personas opten por no contar con un seguro. Un punto importante a resaltar es que las atenciones durante la vigencia de un seguro tienen una frecuencia baja o incluso nula, por lo que el servicio que se presta en esas pocas o única atención debería ser muy buena. (Ver gráfico 28)
- La percepción de la ciudadanía de elevados costos de los seguros, que frenan la contratación y tenencia de los mismos y que muestran el desconocimiento de los microseguros y alternativas de

aseguramiento como la modalidad a primer riesgo. Asimismo es importante puntualizar que las primas de los seguros podrían ser menores si existiese una mayor masa asegurada, ya que por principio de mutualidad de los seguros, al haber mas personas aseguradas bajarían las primas de los mismos porque el riesgo se podría distribuir entre más personas. (Ver gráfico 27)

3.1. Matrices de Evaluación

3.1.1. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

El objetivo de la siguiente matriz es contar con un listado de oportunidades que el sector asegurador debe tener en cuenta para su desarrollo y de las amenazas contra las que debería estar preparado. Se tomó en cuenta el análisis PESTEL y PORTER para la identificación de los siguientes factores. La ponderación y los valores que se le asignó a cada oportunidad y amenaza fueron en base a las encuestas realizadas a los expertos (*Ver Anexo 2*).

Tabla 4 Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

OPORTUNIDADES	Peso	Valor	Ponderación
Sostenido incremento de la población económicamente activa	0.12	3	0.36
Avance tecnológico en la gestión de seguros	0.12	4	0.48
Propensión a sufrir desastres naturales por ubicación geográfica.	0.10	3	0.29
Altos niveles de percepción inseguridad ciudadana y frecuencia delictiva.	0.08	3	0.25
Insuficiente infraestructura en el sector de salud público	0.12	4	0.48
AMENAZAS			
Crecimiento de la informalidad	0.06	2	0.12
Crisis sanitaria y económica debido al Covid-19	0.11	1	0.11
Inestabilidad política y cambio de mando.	0.10	2	0.19
Baja cultura de prevención y de seguros	0.08	2	0.17
Preferencia de la población por el ahorro.	0.11	1	0.11
	1.00		2.57

Fuente y Elaboración de los autores

Oportunidad Mayor = 4 Oportunidad Menor = 3 Amenaza Menor = 2 Amenaza Mayor = 1

De la matriz podemos concluir que las oportunidades más importantes y viables para el desarrollo del sector es la adopción de los avances tecnológicos para mejora de la gestión de seguros y la insuficiente infraestructura en el sector de salud público; por otro lado, la crisis sanitaria y económica, además la preferencia de la población por el ahorro se configuran como dos factores negativos que pueden perjudicar enormemente al sector asegurador si no se cuenta con un plan estratégico para su enfrentamiento.

3.1.2. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

El objetivo de la siguiente matriz es identificar y evaluar las fortalezas y debilidades que son propias del sector asegurador. Se tomó en cuenta el análisis AMOFHIT para la identificación de las siguientes fortalezas y debilidades, la ponderación y los valores que se le asignó a cada factor, fueron en base a las encuestas realizada a los expertos (*Ver Anexo 2*)

Tabla 5 Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

FORTALEZAS	Peso	Valor	Ponderación
Adecuados indicadores financieros: solvencia, rentabilidad, liquidez y gestión.	0.11	4	0.46
Solidez del ente regulador (SBS)	0.09	3	0.26
Adecuada transferencia de riesgo a otros mercados aseguradores: reaseguros	0.11	3	0.34
Diversificación en los canales de distribución y comercialización	0.13	4	0.51
DEBILIDADES			
Demora en el intercambio de información entre los agentes intervinientes y muchos requisitos documentarios.	0.13	1	0.13
Bajos niveles de confianza en las compañías aseguradoras	0.11	2	0.23
Alta rotación de capital humano en las compañías y sus proveedores.	0.07	2	0.14
Altos niveles de concentración del mercado asegurador peruano y elevadas primas de seguro.	0.10	2	0.20

Baja penetración y densidad respecto al promedio latinoamericano.	0.14	1	0.14
	1.00		2.41

Fuente y Elaboración de los autores

Fortaleza Mayor = 4 Fortaleza Menor = 3 Debilidad Menor = 2 Debilidad Mayor = 1

De la matriz podemos concluir, que la diversificación de los canales de distribución y comercialización es una fortaleza que el sector viene desarrollando a nivel nacional con buenos resultados; por otro la demora en el intercambio de información entre los agentes intervinientes y muchos requisitos documentarios muestran la baja competitividad del sector asegurador peruano.

Los resultados de las matrices son los siguientes:

Matriz MEFE = 2.57, al ser este un valor mayor a 2.50, es un indicador de que existe una preponderancia de las oportunidades sobre las amenazas, por lo tanto se hace necesario dar prioridad a estrategias que se enfoquen en aprovechar las oportunidades del sector.

Matriz MEFI = 2.41, al ser este un valor mayor a 2.50, es un indicador de que las debilidades predominan por sobre las fortalezas, por lo que es necesario implementar estrategias orientadas a la mejora de la gestión dentro de las compañías de seguros.

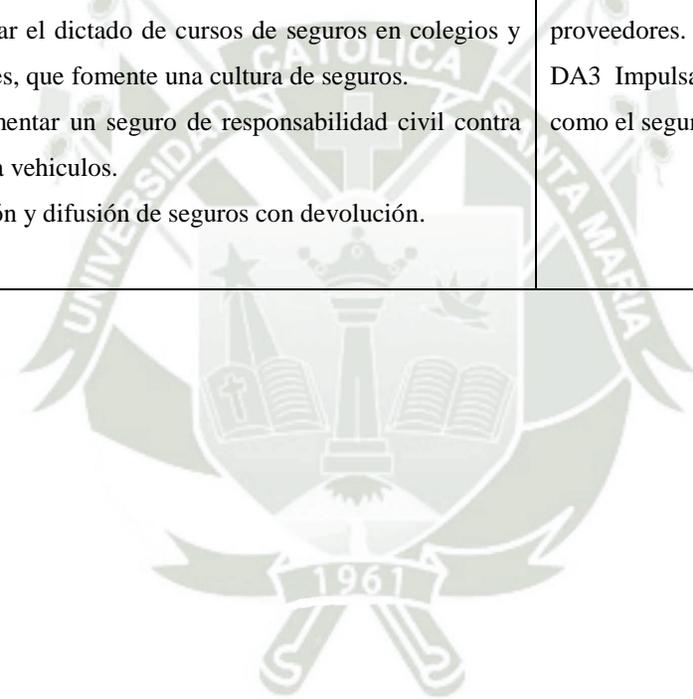
3.1.3. Matriz FODA

Esta matriz permite visualizar las oportunidades y amenazas que se obtuvieron en la Matriz de Factores Externos (MEFE) y las fortalezas y debilidades obtenidas en la Matriz de Factores Internos (MEFI). Cruzaremos la información extraída con la finalidad de generar estrategias en cada uno de los 4 cuadrantes (FO, DO, FA, DA)

Tabla 6 Matriz FODA y Estrategias

	<p>Fortalezas</p> <p>Adecuados indicadores financieros: solvencia, rentabilidad, liquidez y gestión.</p> <p>Solidez del ente regulador (SBS)</p> <p>Adecuada transferencia de riesgos a otros mercados aseguradores: reaseguros</p> <p>Diversificación en los canales de distribución y comercialización</p>	<p>Debilidades</p> <p>Demora en el intercambio de información entre los agentes intervinientes y muchos requisitos documentarios.</p> <p>Bajos niveles de confianza en las compañías aseguradoras</p> <p>Alta rotación de capital humano en las compañías y sus proveedores.</p> <p>Altos niveles de concentración del mercado asegurador peruano y elevadas primas de seguros.</p> <p>Baja penetración y densidad respecto al promedio latinoamericano.</p>
<p>Oportunidades</p> <p>Sostenido incremento de la población económicamente activa.</p> <p>Avance tecnológico en la gestión de seguros.</p> <p>Propensión a sufrir desastres naturales por ubicación geográfica.</p> <p>Altos niveles de percepción de inseguridad ciudadana y frecuencia delictiva.</p> <p>Insuficiente infraestructura en el sector de salud público.</p>	<p>FO1 Impulsar los seguros patrimoniales bajo modalidad de primer riesgo, enfocados según zona de vivienda teniendo como base el PLANAGERD 2014 – 2021</p> <p>FO2 Uso intensivo de los canales de comunicación como redes sociales para incrementar la cultura de prevención</p> <p>FO3 Aumentar la difusión de los beneficios de los seguros para las microempresas, incentivando la formalización de los comercios informales.</p> <p>FO4 Utilizar los medios de comunicación para mostrar mensualmente la cantidad de siniestros cubiertos y la cuantía de las indemnizaciones para mejorar la percepción y confianza en las compañías de seguros.</p> <p>FO5 Participación del sistema asegurador peruano en la salud pública, mediante un esquema de seguro EPS con un mayor porcentaje de crédito destinado al pago de la prima.</p>	<p>DO1 Desarrollar tecnología de trazabilidad y gestión en siniestros para lograr la comunicación eficaz entre los agentes intervinientes.</p> <p>DO2 Implementar un sistema integrado con contenido visual que facilite la comprensión y comunicación de las condiciones de los seguros a los usuarios, además de la gestión y el control de las pólizas activas.</p> <p>DO3 Incentivar la entrada de nuevas compañías aseguradoras especializadas, mediante una flexibilización en los requisitos de entrada.</p> <p>DO4: Mediante procesos más eficientes, reducir el tiempo de atención para requerimientos simples como endosos, emisiones y simplificar los procesos de atención de siniestros.</p>

<p>Amenazas</p> <p>Crecimiento de la informalidad.</p> <p>Crisis sanitaria y económica debido al Covid-19</p> <p>Inestabilidad política y cambio de mando.</p> <p>Baja cultura de prevención y de seguros.</p> <p>Preferencia de la población por el ahorro.</p>	<p>FA1 Desarrollar microseguros alineados con las necesidades del mercado peruano y su masificación mediante la apertura de su comercialización a través de todos los canales de venta.</p> <p>FA2 Aprovechar las herramientas tecnológicas para la difusión de información y fidelización de clientes.</p> <p>FA3 Impulsar el dictado de cursos de seguros en colegios y universidades, que fomente una cultura de seguros.</p> <p>FA4 Implementar un seguro de responsabilidad civil contra terceros para vehículos.</p> <p>FA5 Creación y difusión de seguros con devolución.</p>	<p>DA1 Intervenir en la formación de agentes, brokers y personal capacitado en los ramos de seguros, de manera que los clientes se sientan más representados ante las compañías de seguros</p> <p>DA2 Implementar planes de control de calidad bajo indicadores KPIs que permitan el constante monitoreo de los proveedores.</p> <p>DA3 Impulsar seguros para riesgos poco comercializados como el seguro agrario.</p>



3.4. Estrategias

Una vez realizado el diagnóstico del sector y haber identificado los factores específicos que no han permitido su desarrollo a la par de otras economías latinoamericanas se ha podido desarrollar estrategias que se enfocan en cada uno de estos factores con el fin de impulsar e incentivar el desarrollo del sector en los próximos años. De esta forma se comprueba la Hipótesis planteada en la investigación y se proponen las estrategias a continuación:

Estrategias FO

FO1 Impulsar los seguros patrimoniales bajo modalidad de primer riesgo, enfocados según zona de vivienda teniendo como base el PLANAGERD 2014 – 2021

FO2 Uso intensivo de los canales de comunicación como redes sociales para incrementar la cultura de prevención

FO3 Aumentar la difusión de los beneficios de los seguros para las microempresas, incentivando la formalización de los comercios informales.

FO4 Utilizar los medios de comunicación para mostrar mensualmente la cantidad de siniestros cubiertos y la cuantía de las indemnizaciones para mejorar la percepción y confianza en las compañías de seguros.

FO5 Participación del sistema asegurador peruano en la salud pública, mediante un esquema de seguro EPS con un mayor porcentaje de crédito destinado al pago de la prima.

Estrategias DO

DO1 Desarrollar tecnología de trazabilidad y gestión en siniestros para lograr la comunicación eficaz entre los agentes intervinientes.

DO2 Implementar un sistema integrado con contenido visual que facilite la comprensión y comunicación de las condiciones de los seguros a los usuarios, además de la gestión y el control de las pólizas activas.

DO3 Incentivar la entrada de nuevas compañías aseguradoras especializadas, mediante una flexibilización en los requisitos de entrada.

DO4: Mediante procesos mas eficientes, reducir el tiempo de atención para requerimientos simples como endosos, emisiones y simplificar los procesos de atención de siniestros.

Estrategias FA

FA1 Desarrollar microseguros alineados con las necesidades del mercado peruano y su masificacion mediante la apertura de su comercializacion a traves de todos los canales de venta.

FA2 Aprovechar las herramientas tecnológicas para la difusión de información y fidelización de clientes.

FA3 Impulsar el dictado de cursos de seguros en colegios y universidades, que fomente una cultura de seguros.

FA4 Implementar un seguro de responsabilidad civil contra terceros para vehículos.

FA5 Creación y difusión de seguros con devolución.

Estrategias DA

DA1 Intervenir en la formacion de agentes, brokers y personal capacitado en los ramos de seguros, de manera que los clientes se sientan más representados ante las compañías de seguros

DA2 Implementar planes de control de calidad bajo indicadores KPIs que permitan el constante monitoreo de los proveedores.

DA3 Impulsar seguros para riesgos poco comercializados como el seguro agrario.

3.5 Tablero de Control

El Tablero de Control Balanceado o Balance Score Card es una herramienta para la planeación y administración estratégica de las empresas. Nos permitirá observar los objetivos, las estrategias o iniciativas que pretenden lograr su cumplimiento y los indicadores con los que se medirá el progreso. *Ver Tabla 6*

3.5.1. Financiera

Lograr un crecimiento de las primas totales, entre 2 y 5% al cierre del 2021

Mantener un índice de siniestralidad total anualizada no mayor al 60%

Mantener una variación porcentual del resultado de inversiones anualizado/inversiones promedio, entre 6% y 10%

Optimizar los procesos de tarificación actuales

3.5.2. Procesos Internos

Al 2022 implementar un sistema integrado que permita la gestión y control de las pólizas activas de los usuarios (asegurados), este sistema deberá contar con contenido visual que facilite la comprensión y comunicación de las condiciones de los seguros.

Al 2023 integrar los portales de autogestión de brokers con talleres de reparación, procuradores e inspecciones para mejorar el flujo de tiempo de atención.

Al 2023 simplificar los requisitos documentarios para la atención de siniestros, apoyados del uso de tecnología (tales como fotos, videos y videollamadas)

Al 2023 implementar una plataforma simplificada y común para la venta automática e inmediata de microseguros

3.5.3. Clientes

Al 2022 crear una escuela especializada en la formación de agentes, brokers y asesores capacitados en seguros de manera que los clientes cuenten con una mejor asesoría.

Implementar campañas anuales para la concientización de desastres naturales de acuerdo a los riesgos a los que están expuestos.

Al 2023, incrementar los proveedores afiliados en provincias para tener una red de atención integral a nivel nacional.

Incrementar anualmente el indicador de persistencia

3.5.4. Aprendizaje y crecimiento

Al 2023 crear pilotos de seguros bajo demanda mediante el uso de apps, para analizar el comportamiento del mercado peruano.

Impulsar el desarrollo y la implementación del big data en la cartera de seguros para poder encontrar insights que se transformen en la creación de seguros mas personalizados.

Impulsar el desarrollo y masificación de microseguros a través de todos los canales de distribución , asi como crear nuevos microseguros enfocados en el ramo de seguros generales.

Al 2024 presentar un proyecto al Estado Peruano para complementar la atención de salud pública mediante un esquema de seguro EPS con un mayor porcentaje de credito destinado al pago de las primas del seguro.

Tabla 7 Balance Score Card

Perspectiva	Objetivo	Iniciativa	Indicador	Periodo	Variable
Finanzas	Lograr un crecimiento de las primas totales, entre 2 y 5% al cierre del 2021.	Impulsar la comercialización de seguros de salud y vida a través de campañas de sensibilización por la pandemia COVID-19	Producción	Anual	%
	Mantener un índice de siniestralidad total anualizada no mayor al 60%	Tener una adecuada política de suscripción	Ratio de Siniestralidad	Anual	%
	Mantener un crecimiento porcentual del resultado de inversiones anualizado/ inversiones promedio, entre 6% y 10%	Diversificar las inversiones en instrumentos de renta fija y variable	Ratio de Resultado de Inversiones Anualizado / Inversiones Promedio	Anual	%
	Optimizar los procesos de tarificación actuales	Impulsar la empleabilidad de científicos actuariales y científicos de datos	Numero de actuarios y científicos de datos por compañía	Anual	N
Procesos Internos	Al 2022 implementar un sistema integrado que permita la gestión y control de las pólizas activas de los usuarios (asegurados), este sistema deberá contar con contenido visual que facilite la comprensión y	Crear un sistema integrado de seguros que permita a las personas conocer todos los seguros que tienen vigentes.	Número de registros en el repositorio	Anual	N

	comunicación de las condiciones de los seguros.				
	Al 2022 simplificar los requisitos documentarios para la atención de siniestros y reducir en 20 % el tiempo de atención.	Integrar los portales de autogestión de brókers con talleres de reparación, procuradores e inspectores. E implementar uso de tecnología (tal como fotos, videos y videollamadas para la verificación del siniestro).	Tiempo de repuesta en siniestros	Anual	N
	Incrementar anualmente en 10% el número agentes, brókers y asesores de seguros	crear una escuela especializada en la formación de agentes, bróker y asesores capacitados en seguros de manera que los clientes cuenten con una mejor asesoría.	Numero de asesores y agentes bróker de seguros	Anual	N
Clientes	Difundir la importancia de los seguros domiciliarios y multirriesgo en zonas propensas a desastres naturales.	Implementar campañas semestrales para la concientización de desastres naturales de acuerdo a los riesgos a los que están expuestos.	Producción	Semestral	N
	Mejorar la red de atención integral a nivel nacional.	Al 2023, incrementar los proveedores afiliados en los demás departamentos fuera de Lima.	Número de proveedores Afiliados	Anual	N
	Incrementar anualmente el indicador de persistencia	Generar un plan de beneficios y descuentos de primas por renovación.	Ratio de Retención	Anual	%
Aprendizaje y crecimiento	Al 2023 impulsar proyecto de ley sobre el seguro responsabilidad civil obligatorio para vehículos.	Realizar estudios sobre la viabilidad de implementar el seguro de responsabilidad civil para todo vehículo automotor.	Producción	Anual	N

Impulsar la personalización de los seguros apoyados en la tecnología y la gran cantidad de datos que almacena el sector seguro.	Implementar el uso de big data y machine learning para analizar la data existente y buscar mejoras en el desarrollo de los productos.	Número de nuevos productos personalizables	Anual	N
Impulsar el desarrollo y masificación de microseguros a través de todos los canales de distribución.	Crear nuevos microseguros enfocados en el ramo de seguros generales y comercializarlos a través de todos los canales.	Producción	Anual	N
Al 2024 optimizar el esquema de seguros de EPS destinando un mayor porcentaje del aporte obligatorio de ESSALUD al pago de las primas del seguro Privado.	Presentar un proyecto al Estado Peruano para complementar la atención de salud pública y privada.	Informe	Anual	N

3.6. Comprobación de la Hipótesis

Una vez realizado el diagnóstico del sector y habiendo identificado los factores específicos que no han permitido su desarrollo a la par de otras economías latinoamericanas, se ha podido desarrollar estrategias que se enfocan en cada uno de estos factores con el fin de impulsar e incentivar el desarrollo del sector en los próximos años. De esta forma se comprueba la Hipótesis planteada en la investigación y a continuación se proponen los principales ejes de acción:

3.6.1. Perspectivas legales

1. Impulsar el esquema de las EPS: El sector seguro puede complementar los esfuerzos que se vienen realizando en materia de salud en nuestro país para poder tener un rol más activo en el mismo, la forma para lograrlo es el sistema de seguros EPS. Este sistema permite aprovechar la infraestructura de las IPRESS Privadas, de esta manera los asegurados que opten por un esquema EPS acudirían al centro médicos privados para atención ambulatoria (las cuales son más frecuentes) y descongestionarían los centros médicos de ESSALUD. La propuesta es que se realice una redistribución del aporte que se da entre Essalud y la EPS

(actualmente Essalud 6.75% del sueldo del trabajador, EPS 2.25%), buscando un incremento del porcentaje destinado a la EPS, lo que conllevaría a una disminución en la prima del seguro, sumado a una mayor difusión por parte del sector, esto incentivaría una mayor demanda por parte de los trabajadores, así como demandaría una mayor inversión privada en infraestructura de centros médicos.

2. Cobertura de Responsabilidad Civil obligatoria para vehículos: Actualmente en el Perú, se cuenta con el SOAT como un seguro de ley, sin embargo, este seguro está limitado a cubrir los daños personales que puedan ocasionar los vehículos a los ocupantes, así como a peatones hasta determinada suma asegurada. Sin embargo, en los accidentes automovilísticos no solamente se ven afectadas personas, sino que comúnmente se presentan daños materiales. Esto nos lleva a proponer que es necesario ampliar la cobertura del SOAT bajo la figura de un seguro de responsabilidad civil obligatorio, el cual se encargue de cubrir los daños que se puedan ocasionar a terceros (tanto personales como materiales), cabe mencionar que este seguro no cubriría daños propios y robo, los cuales son materia de otros seguros. El objetivo de la presente propuesta es que cada vehículo que circule por las vías pueda hacer frente a las pérdidas económicas que pudiera ocasionar a terceros producto de un siniestro.

8.6.2. Perspectivas comerciales

3. Creación y difusión de seguros con devolución: Esta modalidad permite al asegurado estar protegido contra imprevistos, y en caso de no sufrir un siniestro en el periodo pactado, poder recibir una devolución parcial o total de lo aportado, además podrían usarse como vehículos de ahorro y rentabilidad (en los seguros que tengan la modalidad de devolución total y/o pago de intereses). De esta manera la población estaría dispuesta a adquirir un seguro ya que no lo verían como un gasto no necesario sino como un componente para gastos inesperados y emergencia que ante la no ocurrencia del evento adverso podrían contar con una parte o la totalidad de lo aportado. De acuerdo con la encuesta Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú, el 52% de la población peruana, separó o guardó dinero para cubrir contingencias inesperadas, bajo esta premisa existe un mercado

potencial en la cual este tipo de seguros con devolución tendrían aceptación entre las personas y podrían convertirse en una modalidad de seguros que impulsen el sector

4. Masificación de Micro seguros y Aseguramiento a Primer Riesgo: Los micro seguros cuentan con primas muy bajas que pueden ser la solución a la percepción de costos elevados, aperturando su comercialización a todos los canales de distribución (ya que en su mayoría se comercializan bajo microfinancieras) para que estos lleguen a todos los segmentos socioeconómicos de la población. Asimismo, utilizar otras modalidades de aseguramiento como el aseguramiento a primer riesgo, en el cual se declara la totalidad del bien, pero solo se asegura hasta un monto acordado entre la compañía y el asegurado, de esta manera el precio del seguro es más bajo a comparación de un aseguramiento total, esto enfocado a los seguros que permitan esta modalidad.

8.6.3. Perspectivas tecnológicas

5. Implementación de un sistema integrado de seguros: La propuesta es el desarrollo de un sistema común de seguros, en el cual el asegurado pueda revisar todos los seguros vigentes con los que cuente en las diferentes compañías, independientemente del canal de comercialización (banca seguros, brókers, microfinancieras, canal directo), teniendo un acceso único y privado por el usuario, de esta manera el asegurado contará con un reporte actualizado de sus seguros y evitara la duplicidad de contratación de coberturas por desconocimiento. Esto conllevaría múltiples beneficios como el conocimiento pleno de todas sus pólizas activas, la gestión y control de las mismas, así como un historial de siniestralidad. Esto a su vez representaría ventajoso para las aseguradoras que podrían conocer más a sus clientes para ofrecerles primas de seguro personalizadas y que agilizaría la migración, validación e intercambio de información entre compañías de seguros.
6. Desarrollo de tecnología de trazabilidad y gestión en siniestros: El mejoramiento en el intercambio de información entre los intervinientes de un seguro a la hora de siniestro es vital para brindar un buen servicio, la propuesta es el desarrollo de una herramienta que permita al asegurado y/o representante (bróker) tener información actualizada en su teléfono o web sobre el flujo de atención en el que se encuentra su siniestro. Esto implicaría la integración en un solo sistema de proveedores de atención de siniestros (procuradores,

talleres de reparación, clínicas, ajustadores, proveedores de servicios) que puedan alimentar el sistema y que permita tener un status actualizado del siniestro. De esta forma poder facilitar la comunicación entre todas las partes y reducir los trámites administrativos con los que cuentan actualmente.

Tabla 8 Perspectivas estratégicas

Situación actual	Perspectiva estratégica
<p>Insuficiente infraestructura en el sector salud público, que conlleva a asegurados de Essalud a tener citas extemporáneas o recurrir al sistema privado pese a que aportan a Essalud.</p>	<p>Impulsar el esquema de las EPS mediante la presentación de un proyecto de ley que cambie la estructura actual elevando el porcentaje destinado a las EPS ,actualmente la distribución de un Seguro EPS es Essalud 6.75% del sueldo del trabajador, EPS 2.25%.</p>
<p>El seguro SOAT está limitado a cubrir los daños personales que puedan ocasionar los vehículos a los ocupantes, así como a peatones. Sin embargo, en los accidentes automovilísticos comúnmente se presentan daños materiales que son objeto de disputas en cuanto a quien se hace responsable de los daños.</p>	<p>Cobertura de Responsabilidad Civil obligatoria para vehículos: El objetivo de la presente propuesta es que cada vehículo que circule por las vías pueda hacer frente a las pérdidas económicas que pudiera ocasionar a terceros producto de un siniestro.</p>
<p>Preferencia de la población por el ahorro para cubrir siniestros. Según la encuesta Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú dentro de los motivos por las que los peruanos ahorran, el 52% de la población a nivel nacional separó o guardó dinero para cubrir gastos inesperados o emergencias</p>	<p>Creación y difusión de seguros con devolución Esta modalidad permite al asegurado estar protegido contra imprevistos, y en caso de no sufrir un siniestro en el periodo pactado, poder recibir una devolución parcial o total de lo aportado, además podrían usarse como vehículos de ahorro y rentabilidad (en los seguros que tengan la modalidad de devolución total y/o pago de intereses)</p>
<p>Elevados precios de las primas y baja cultura de seguros en la población. La alta concentración del mercado, la baja competitividad y la baja demanda, mantienen los precios muy elevados para algunos sectores económicos (31%), esto sumado a la desinformación y la falta de cultura en seguros de la población, ocasionan la baja penetración de mercado</p>	<p>Masificación de Micro seguros y Aseguramiento a Primer Riesgo. Este tipo de seguros permiten ofrecer primas más bajas, de manera que sean más asequibles para la población.</p>

<p>Falta de conocimiento sobre los seguros y la baja confianza en la aseguradora. Estos son algunos de los motivos por el que las personas no adquieren seguros</p>	<p>Implementación de un sistema integrado de seguros. Se propone la creación de un sistema mediante el cual los asegurados puedan contar con acceso privado a un listado de sus pólizas vigentes, además de las condiciones, fechas de pago entre otros datos importantes. Además de ser un portal informativo sobre los distintos tipos de seguros.</p>
<p>Demora en los trámites administrativos. El 33% de la población encuentra tediosa la adquisición de un seguro debido a la cantidad de trámites y documentos requeridos. Por otro lado, el 41% espera que el pago después de los incidentes sea más rápido. (Según la encuesta Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú)</p>	<p>Desarrollo de tecnología de trazabilidad y gestión en siniestros. Con la implementación de este proyecto, las compañías podrían informar a sus clientes. Además permitiría a los usuarios conocer el estado de su solicitud respecto a algún siniestro y el pago del mismo.</p>



Conclusiones

1. En el periodo 2020, los Ramos Generales y de Accidentes Enfermedades, registraron resultados positivos al registrar crecimientos de 1.3% y 2.2% respectivamente, a su vez mostraron importantes caídas en siniestralidad con respecto al 2019, -24% en ramos generales y -14,2% en accidentes y enfermedades, con lo que se tuvo un balance positivo en el año 2020, pese a las paralizaciones y restricciones económicas. El resultado no fue el mismo para el ramo de vida, donde los seguros de vida registraron una caída de - 1,9% y así como los seguros del Sistema Privado de Pensiones - 6,97%. Además de ello este ramo tuvo incrementos considerables en siniestralidad 15,5 % en seguros de vida y 38 % en seguros del sistema privado de pensiones, producto de una mayor mortalidad debido a las defunciones por Covid-19 y el consecuente pago de las indemnizaciones a los beneficiarios. El sistema asegurador en el año 2020 estuvo compuesto por 19 empresas, el 83.4% de las primas totales estuvo cubierto por 6 de ellas, Rímac, Pacifico, La Positiva, Mapfre Perú, Interseguro, La Positiva Vida, siendo las compañías líderes en el mercado, Rímac con una participación de 30.6% (1er lugar en ramos generales y 2 lugar en ramos de vida) y Pacifico (2 lugar en ramos generales y 1er lugar en ramos de vida)
2. La participación de los seguros de ley dentro del total de las primas en el año 2020 fue de 16%, siendo los seguros previsionales los seguros de ley más representativos con 8%, seguido del SOAT, Seguro complementario de trabajo de riesgo con 3% y Vida ley 2%. Asimismo, se pudo identificar que las compañías que dependen más de los seguros de ley son Ohio National con un 98,74% sobre sus ventas totales (siendo los seguros previsionales el 100 % de sus primas por seguros de ley), seguido de La Positiva Vida con 47,49% (seguros previsionales 58%, SCTR 31,3%, vida ley 10.5%).
3. En el año 2019, el nivel de competitividad del sector asegurador peruano registro un índice de penetración de 1.8% (11avo puesto a nivel latinoamericano), el índice de profundización 45% (4to puesto a nivel latinoamericano) y el índice de densidad (consumo de seguros per cápita) 127 dólares (11avo puesto a nivel latinoamericano). Para el año 2020 se incrementó el índice de penetración a 2.1% debido a un menor valor del PBI la cual fue ocasionada por el Covid-19, por su parte el índice de profundización fue 47,46% y el índice de densidad

US\$ 117 dólares, mostrando una tendencia decreciente debido al menor nivel de producción de primas y al alza del tipo de cambio.

4. Dentro de los aspectos limitantes del sector, se encuentra la alta concentración de mercado donde las 5 empresas más grandes representan el 78.29% del mercado y se registra un índice de Herfindahl (mayor a 1800) lo demuestra que el sector seguro es concentrado y poco competitivo lo que conlleva a precios elevados. La falta de cultura de seguros en la población, las personas sienten que los seguros no son necesarios, sin embargo el principal motivo por el que ahorran son los gastos inesperados o emergencias, precisamente la razón de ser de los seguros, es por ello que podemos decir que no existe una comprensión clara de los beneficios de los seguros, las compañías aseguradoras no han logrado comunicar de manera eficaz sus productos y tampoco transmitir la confianza necesaria para que las personas opten por tener un seguro. Por otra parte, deficiente gestión administrativa que resulta en excesivos trámites documentarios, largos tiempos de atención y demora en el pago de siniestros configuran otras barreras para que las personas opten por no contar con un seguro. Por último, la percepción de la ciudadanía de elevados costos, que frenan la tenencia de los mismos y que muestran el desconocimiento de los micro seguros y alternativas de aseguramiento como la modalidad a primer riesgo.

5. Las perspectivas planteadas en la presente investigación se enfocan en 3 ejes principales de acción: Perspectivas legales, que requieren de la intervención del Estado para poder llevarse a cabo, las cuales son la Redistribución del porcentaje destinado a la EPS y la implementación de la Cobertura de Responsabilidad Civil obligatoria para vehículos. Perspectivas comerciales que incluyen la Creación y difusión de seguros con devolución, la Apertura de Micro seguros a los diferentes canales de atención y el uso del aseguramiento a Primer Riesgo. Y finalmente dentro de las perspectivas tecnológicas la Implementación de un repositorio único de seguros y el desarrollo de tecnología de trazabilidad y gestión en siniestros.

Recomendaciones

1. Para efectos del desarrollo de repositorio común planteado en perspectivas estratégicas, proponemos el uso de una de las tendencias observadas en el presente trabajo, como es la tecnología Blockchain la cual es muy útil para procesos que requieren trazabilidad y auditoría.
2. Actualizar y simplificar los procedimientos de siniestros para que apoyados de la tecnología (fotos, videos, videollamadas, procuraciones online) se pueda acortar los tiempos de evaluación de siniestros y de indemnizaciones. Sobre todo, para siniestros de menor cuantía y poca complejidad que no requieran de un perito especializado.
3. Incentivar el ingreso de nuevas compañías de seguros especializadas en determinados riesgos, esto mejoraría la competitividad del sector y las compañías se verían obligadas a mejorar su cartera de oferta.
4. El sector debe aprovechar la gran cantidad de datos que tiene producto de su operación, para invertir y reforzar el área de ciencias de datos que permita encontrar patrones en el comportamiento de la población, de esta forma es posible desarrollar y adaptar los seguros a cada consumidor o a grupos específicos. Logrando que las compañías pasen de crear productos para “personas como tú” a productos pensados “para ti”.
5. Impulsar la educación financiera en el país mediante el dictado de cursos tanto en colegios como en universidades, de manera que la población desde temprana edad tenga conocimiento de los diferentes instrumentos financieros, incluyendo los seguros, esto permitiría también mejorar la cultura de prevención y seguros en el país.
6. Capacitar y monitorear constantemente a los proveedores que prestan servicios a los asegurados, con el objetivo de mantener altos estándares de calidad en la atención brindada durante la vigencia de un seguro.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado, O. (2015). *Administración Estratégica*. Managua.
- Anfossi, M., López, N., Montoya, P., & Ramírez, M. (2017). *Planeamiento Estratégico del Sector Seguros en el Perú*. Lima.
- Angulo, D., Gonzales, C. H., & Oña, M. (2016). *Estrategias de retención del personal de ventas del Área Comercial del Sector Seguros en el Perú*. Lima.
- APECOSE. (2021). Obtenido de <https://apecose.com/nosotros/>
- Axyoma. (11 de Noviembre de 2019). *AXYOMA*. Obtenido de Insurtech. El fenómeno de startups que están innovando utilizando la tecnología para mejorar: <https://axyoma.com.ar/innovacion-empresas-seguro/>
- Banafa, A. (16 de Diciembre de 2019). *OpenMind BBVA*. Obtenido de <https://www.bbvaopenmind.com/tecnologia/mundo-digital/diez-tendencias-del-internet-de-las-cosas-en-2020/>
- Banco Mundial. (2021). *BANCO MUNDIAL*. Obtenido de <https://datos.bancomundial.org/region/americ-latina-y-el-caribe>
- Banco Mundial. (05 de Abril de 2021). *El Banco Mundial en Perú*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview#1>
- Banco Mundial. (2021). *Perspectivas económicas mundiales: América Latina y el Caribe*. Washington D.C.: Banco Mundial.
- Bonifaz, J. L., Urrunaga, R., Aguirre, J., & Quequezana, P. (2020). *Brecha de infraestructura en el Perú: estimación de la brecha de infraestructura de largo plazo 2019-2038*. Lima: BID.
- businesswire. (13 de Mayo de 2014). *businesswire*. Obtenido de <https://www.businesswire.com/news/home/20140513005659/es/>
- Centro Nacional de Epidemiología, P. y. (2019). *Análisis de Situación de Salud del Perú, 2018*. Lima.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46501/25/BP2020_Peru_es.pdf
- Comunyteck Consulting & Solutions. (2018). *Blockchain en el sector asegurador*. Madrid: Comunyteck Consulting & Solutions.
- Consorti, A. M. (2009). *Reaseguro*. Ciudad de México: Facultad de Ciencias, U.N.A.M.
- D'Alessio Ipinza, F. (2008). *El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia*. Pearson Education.
- Datosmacro.com. (2021). *datosmacro*. Obtenido de <https://datosmacro.expansion.com/>
- decide. (26 de Noviembre de 2020). Aplicación de Machine Learning al proceso de suscripción en compañías aseguradoras. Madrid.
- Deloitte. (2018). *A catalyst for change. How fintech has sparked a revolution in insurance*. New York: Deloitte.
- El Financiero. (2013). *Índice de Siniestralidad*. Obtenido de El Financiero: <https://www.elfinancierocr.com/blogs/mercado-seguro/indice-de-siniestralidad/AEGVKZKFO5DFRLRIH6W37Z7G6Q/story/>
- Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. (2018). *Análisis del Sistema Asegurador Peruano*. Lima: Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A.
- Estado Peruano. (1997). Ley de creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD). Lima, Perú.
- Faculta CC.EE. y EE. UAM. (2021). *Cesla.com*. Obtenido de <https://www.cesla.com/noticias-economia-politica-peru.php>
- Finnovating News. (22 de Octubre de 2019). *Finnovating News*. Obtenido de <https://www.finnovating.com/news/tendencias-insurtech-seguros-peer-to-peer-p2p-y-seguros-reputacionales/#:~:text=Los%20seguros%20Peer%2Dto%2DPeer,seguro%20con%20precios%20m%C3%A1s%20ajustados>.
- Fondo Monetario Internacional. (2021). *Perspectivas de la Economía Mundial*. Washington: Fondo Monetario Internacional.

- Frisancho, J. (2018). *Microseguros en el Perú: evolución, situación actual y comparación con otros países*. Lima.
- Fuentes, C. (18 de Diciembre de 2020). *conexion esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/12/18/economia-peruana-perspectivas-para-el-2021/>
- Gamero, J., & Perez, J. (2020). *Perú: Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*. Organización Internacional del Trabajo.
- Global de Seguros en everis. (2014). *Tendencias y oportunidades en el sector asegurador en un entorno cambiante*. Madrid: everis.
- ICEA. (2021). *ICEA el valor del conocimiento*. Obtenido de <https://www.icea.es/es-es/consultoria/procesosyeficiencia/Paginas/procesos.aspx?tab=0>
- INEI. (2020). *Informe Técnico. Estadísticas de Inseguridad Ciudadana*. Lima: INEI.
- Mapfre. (2021). *Fundación MAPFRE*. Obtenido de https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/
- MAPFRE Economics. (2020). *El mercado asegurador latinoamericano en 2019*. Madrid: Fundación MAPFRE.
- Ministerio del Ambiente. (2016). *Tercera Comunicación Nacional del Perú a la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático*. Lima: Ministerio del Ambiente.
- Observatorio de la OIT. (2020). *El COVID-19 y el mundo del trabajo. Tercera edición*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Oliva, F. (s.f.). *Deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/strategy-operations/articles/La-transformacion-de-las-companias-de-seguros-en-la-era-digital.html>
- ONU. (13 de 11 de 2018). *ONU programa para el ambiente*. Obtenido de <https://www.unep.org/es/noticias-y-reportajes/comunicado-de-prensa/onu-medio-ambiente-reune-grandes-aseguradoras-para>

- Pablos, E., Gonzales, M., Robredo, M., Hortal, Á., Paván, H., & Rubio, J. (2017). *El sector del seguro, la transformación hacia el risk management integral y personalizado*. minsait.
- Rojas, J. L. (2009). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*.
- SBS, CAF. (2019). *Encuesta de medición de capacidades financieras Perú 2019*. Lima.
- statista. (2021). Obtenido de <https://es.statista.com/>
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (1997). *Ley general del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros*. Lima, Perú: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (27 de Febrero de 2007). Resolución S.B.S. N 215 -2007. Lima, Perú: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (20 de Mayo de 2016). *Resolución S.B.S. N° 2829-2016*. Obtenido de https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1650/v1.0/Adjuntos/2829-2016.R.pdf
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2017). *Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú*. Lima: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2021). Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/acercadelasbs>
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2021). *Finanzas en el cole. Programa de asesoría a docentes*. Lima, Perú: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- Zornoza, A. (2016). Peer-To-Peer Insurance. Primera aproximación a los seguros entre pares. En A. Zornoza. Madrid.

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

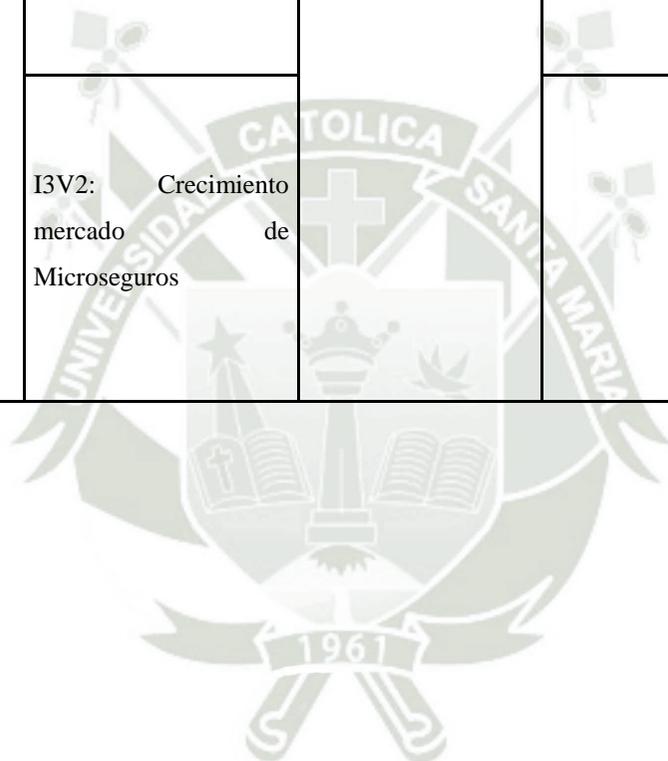
Tabla 9 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	VARIABLES	Indicadores	Hipótesis	Diseño de Investigación	Instrumentos para recolección de Información	Fuentes de Información
Diagnóstico Situacional del sector asegurador peruano y perspectivas estratégicas para su desarrollo	OG: Realizar un diagnóstico integral del sector asegurador peruano en el año 2020.	Diagnóstico del Sector Asegurador Peruano en el año 2020	II V1: Participación de las compañías (%)	DADO QUE el sector asegurador peruano presenta bajos indicadores de seguros respecto a sus pares latinoamericanos y sumado al decrecimiento del año 2020 producto de la pandemia COVID-19, ES	Recolección de información financiera: se procederá a recopilar los informes actualizados y memorias de la página web de la SBS, en la cual se encuentran documentos por periodo.	Tablas: Se utilizarán para sintetizar los datos obtenidos de la SBS y conseguir un mejor entendimiento del lector.	SBS

<p>OE1: <input type="checkbox"/> Analizar la producción y siniestralidad por ramos e identificar a los principales agentes intervinientes en el sector.</p>	<p>I2V1: Indicadores financieros SOLVENCIA (N° de veces) SINIESTRALIDAD (%) RENTABILIDAD (%) LIQUIDEZ (N° de veces)</p>	<p>PROBABLE QUE las estrategias a proponer impulsen e incentiven el crecimiento del sector.</p>	<p>Agrupación de la base de datos: se realizará en el sistema Excel donde se podrá comparar la información por compañías de seguros y ramos de seguros.</p>	<p>Gráficos: Se utilizarán para tener una observación completa y general de las variables, indicadores y sus respectivas tendencias.</p>	
<p>OE2: Precisar los principales seguros que se comercializan en el Perú y definir la participación de los seguros de ley.</p>	<p>I3V1: Cartera de productos (cantidad primas por ramo y riesgo)</p>	<p>PROBABLE QUE las estrategias a proponer impulsen e incentiven el crecimiento del sector.</p>	<p>Cálculo de indicadores: Tomaremos las 20 compañías de seguros que participan en el mercado y las analizaremos estadística y financieramente, comparando sus carteras de productos, indicadores financieros,</p>	<p>Ilustraciones: Complementaran la información descrita.</p>	<p>APESSEG</p>

				participación de mercado.	
OE3: Determinar el nivel de competitividad del sector en el contexto regional a partir de una comparación del mercado asegurador peruano con otros países de la región latinoamericana.		I4V1: Nivel de penetración de seguros con países de Latinoamérica %		Creación de gráficos y análisis de los indicadores: para ello se utilizará la información presentada en las memorias de la SBS y como información adicional se podrá recurrir a las páginas web de: APESEG y los informes de las mismas compañías de seguros.	
OE4: Identificar los aspectos limitantes del sector que no han permitido su crecimiento equiparable de las economías vecinas de la región latinoamericana.	Perspectivas estratégicas para el desarrollo del Sector Asegurador Peruano	I3V2: Propuestas de nuevos productos en el mercado peruano			INFORMES COMPAÑIAS DE SEGUROS y PORTALES ESPECIALIZADOS

<p>OE5: Explorar las nuevas tendencias y estrategias comerciales a nivel mundial.</p>	<p>I2V2: Nuevos medios de comunicación a través del uso de TICS</p>			
<p>OE6: Proponer alternativas de productos y estrategias, en base a las características del sector y del contexto.</p>	<p>I3V2: Crecimiento de mercado de Microseguros</p>			



Anexo 2: Entrevistas a expertos en el sector

Entrevista A: Aldo Rodriguez – Director de Oficina Arequipa Mapfre

Parte I:

1.a En el siguiente cuadro de **oportunidades** para el sector asegurador peruano , coloque una (X) según considere el nivel de importancia de cada ítem, siendo 1 nada importante y 5 muy importante:

(Varios ítems pueden tener el mismo nivel de importancia)

	Oportunidades	1	2	3	4	5
A	Sostenido incremento de la población económicamente activa.					X
B	Avance tecnológico en la gestión de seguros					X
C	Propensión a sufrir desastres naturales por ubicación geográfica.				X	
D	Altos niveles de percepción de inseguridad ciudadana y frecuencia delictiva.				X	
E	Insuficiente infraestructura en el sector de salud público					X

2.a En el siguiente cuadro de **amenazas** para el sector asegurador peruano , coloque una (X) según considere el nivel de importancia de cada ítem, siendo 1 nada importante y 5 muy importante:

(Varios ítems pueden tener el mismo nivel de importancia)

	Amenazas	1	2	3	4	5
A	Crecimiento de la informalidad		X			
B	Crisis sanitaria y económica debido al Covid-19				X	
C	Inestabilidad política y cambio de mando.				X	
D	Baja cultura de prevención y de seguros				X	
E	Preferencia de la población por el ahorro.					X

3.a En el siguiente cuadro de **fortalezas** del sector asegurador peruano , coloque una (X) según considere el nivel de importancia de cada ítem, siendo 1 nada importante y 5 muy importante:

(Varios ítems pueden tener el mismo nivel de importancia)

	Fortalezas	1	2	3	4	5
A	Adecuados indicadores financieros: solvencia, rentabilidad, liquidez y gestión.					x
B	Solidez del ente regulador (SBS)				x	
C	Adecuada transferencia de riesgo a otros mercados aseguradores: reaseguros				x	
D	Diversificación en los canales de distribución y comercialización					x

4.a En el siguiente cuadro de **debilidades** del sector asegurador peruano, coloque una (X) según considere el nivel de importancia de cada ítem, siendo 1 nada importante y 5 muy importante:

(Varios ítems pueden tener el mismo nivel de importancia)

	Debilidades	1	2	3	4	5
A	Demora en el intercambio de información entre los agentes intervinientes y muchos requisitos documentarios.					X
B	Bajos niveles de confianza en las compañías aseguradoras					X
C	Alta rotación de capital humano en las compañías y sus proveedores.			X		
D	Altos niveles de concentración del mercado asegurador peruano y elevadas primas de seguros.				X	
E	Baja penetración y densidad respecto al promedio latinoamericano.					X

Parte II:

1. ¿Cuáles son los factores principales que no permiten una alta penetración de seguros en el Perú?

Baja cultura de seguros y prevención, Ingreso per cápita bajo, reputación de las cías de seguros negativa, informalidad del mercado peruano.

2. Según su experiencia, ¿Qué estrategias lograrían el desarrollo del sector?

Diversificar canales comerciales a través del uso de tecnologías, ingreso a negocios complementarios al de seguros tales como servicios médicos que ya se hace, apoyo del gremio de seguros a favor de destrabar proyectos mineros

3. ¿Cuál cree usted que es el ramo que tendrá mayor crecimiento en los próximos años y por qué?

Ramos Generales específicamente Incendio, ya que nuestro país se estima desarrolle su economía orientada a la formalización lo que trae consecuencia mayor patrimonio asegurado

Crecerán los canales de venta digital, el producto que se logró vender mediante el uso de tecnología obtendrá mejor crecimiento

4. ¿Qué tanto influirían las nuevas tecnologías en el contexto del sector asegurador peruano, como es el caso de las Insurtech, internet de las cosas ?

Mucho, la automatización será la que marque la pauta del sector de seguros y muchos otros rubros, de hecho las compañías de seguros, sus proveedores e intermediarios deben invertir buen porcentaje para automatizarse, caso contrario decrecerán y se extinguirán

Es una tarea prioritaria para casi todos los sectores

5. ¿Cómo cree que afecte la nueva pandemia de COVID-19 al sector asegurador, a corto y largo plazo?

Ya lo viene haciendo a corto y mediano plazo, la recuperación del mercado dependerá de los gobiernos y de que tan efectiva sea la vacuna. Nadie estaba preparado para afrontar un hecho de tal magnitud, sin embargo considero que lo vivido en el 2020 y este 2021 hará que podamos afrontar mejor los siguientes años, el mercado de seguros creo que ha sabido mejor que otros mercados adaptarse a la nueva normalidad, al menos alguna compañía de seguros de procedencia española vienen preparándose desde hace 10 años a través de una Dirección específicamente creada para ataques cibernéticos, pandemias, ha servido para afrontar mejor la coyuntura.

6. Sobre los microseguros, ¿cree usted que son una tendencia importante? ¿Que se necesitaría para que puedan impulsar el desarrollo del sector y la descentralización del mercado hacia poblaciones con menos recursos económicos?

Los microseguros son importantes pues resguardan en automático el patrimonio o la vida de las personas, asociado a un bien o servicio, su masificación ahora de la mano con el uso de nuevas tecnologías y su apertura a todos los canales de comercialización, adicional a trabajar la cultura de seguros en los diferentes niveles de educación.



Entrevista B: Luis Oliver - Apoderado comercial zona sur Positiva Seguros

Parte I:

1.a En el siguiente cuadro de **oportunidades** para el sector asegurador peruano , coloque una (X) según considere el nivel de importancia de cada ítem, siendo 1 nada importante y 5 muy importante:

(Varios items pueden tener el mismo nivel de importancia)

	Oportunidades	1	2	3	4	5
A	Sostenido incremento de la población económicamente activa.					X
B	Avance tecnológico en la gestión de seguros					X
C	Propensión a sufrir desastres naturales por ubicación geográfica.				X	
D	Altos niveles de percepción de inseguridad ciudadana y frecuencia delictiva.			X		
E	Insuficiente infraestructura en el sector de salud público					X

2.a En el siguiente cuadro de **amenazas** para el sector asegurador peruano , coloque una (X) según considere el nivel de importancia de cada ítem, siendo 1 nada importante y 5 muy importante:

(Varios items pueden tener el mismo nivel de importancia)

	Amenazas	1	2	3	4	5
A	Crecimiento de la informalidad			X		
B	Crisis sanitaria y económica debido al Covid-19					X
C	Inestabilidad política y cambio de mando.				X	
D	Baja cultura de prevención y de seguros			X		
E	Preferencia de la población por el ahorro.				X	

3.a En el siguiente cuadro de **fortalezas** del sector asegurador peruano , coloque una (X) según considere el nivel de importancia de cada ítem, siendo 1 nada importante y 5 muy importante:

(Varios ítems pueden tener el mismo nivel de importancia)

	Fortalezas	1	2	3	4	5
A	Adecuados indicadores financieros: solvencia, rentabilidad, liquidez y gestión.			X		
B	Solidez del ente regulador (SBS)		X			
C	Adecuada transferencia de riesgo a otros mercados aseguradores: reaseguros				X	
D	Diversificación en los canales de distribución y comercialización				X	

4.a En el siguiente cuadro de **debilidades** del sector asegurador peruano , coloque una (X) según considere el nivel de importancia de cada ítem, siendo 1 nada importante y 5 muy importante:

(Varios ítems pueden tener el mismo nivel de importancia)

	Debilidades	1	2	3	4	5
A	Demora en el intercambio de información entre los agentes intervinientes y muchos requisitos documentarios.				X	
B	Bajos niveles de confianza en las compañías aseguradoras			X		
C	Alta rotación de capital humano en las compañías y sus proveedores.		X			
D	Altos niveles de concentración del mercado asegurador peruano y elevadas primas de seguros.			X		
E	Baja penetración y densidad respecto al promedio latinoamericano.					X

Parte II:

1. **¿Cuáles son los factores principales que no permiten una alta penetración de seguros en el Perú?**

La falta de conocimiento de los seguros por parte de la población , tambien la poca existencia de seguros obligatorios sobre todo en algunos sectores. Ademas de una perspectiva de que no son necesarios o que se necesitan muchos tramites para poder obtener una indemnizacion ante un accidente. Yo creo simplificar los procesos tanto de venta como de siniestros para dar una respuesta agil al asegurado es clave.

2. Según su experiencia, ¿Qué estrategias lograrían el desarrollo del sector?

Una estrategia serian los seguros obligatorios que vayan en funcion y al desarrollo de la sociedad por ejemplo en otros países los seguros vehiculares o de responsabilidad civil son obligatorios , aca solamente tenemos el SOAT que tiene una cobertura limitada, es muy común ver gente peleando producto de un choque ya que ninguna de las partes se quiere hacer responsable de los daños. Por otra parte campañas de concientizacion a la gente para que conozcan los beneficios de los seguros.

3. ¿Cuál cree usted que es el ramo que tendrá mayor crecimiento en los próximos años y por qué?

A mi parecer los microseguros , por que las microempresas y la financieras que trabajan con microcreditos llegan a una masa mucho mas grande de afiliados y trasladan la oferta de seguros a esas personas.

4. ¿Qué tanto influirían las nuevas tecnologías en el contexto del sector asegurador peruano, como es el caso de las Insurtech, internet de las cosas?

Yo creo que va a influir bastante , ya que las personas tienen mayor acceso a la informacion . Las personas al estar conectadas constatemente a las redes sociales , reciben durante el dia muchos tipos de anuncios que pueden crearles la necesidad de comprar un bien o un servicio , en este caso un seguro. Esto influira en una mayor penetracion del rubro asegurador en la sociedad.

5. ¿Cómo cree que afecte la nueva pandemia de COVID-19 al sector asegurador, a corto y largo plazo?

A corto plazo , es clarisimo que las personas tengan miedo a gastar , propio de que tengan menor liquidez y piensen en comprar unicamente lo necesario.

A largo plazo, yo creo que muchas personas van a empezar a darse cuenta de la importancia de tener un seguro de salud y estarán más preocupadas de tener una mejor cobertura.

6. Sobre los microseguros, ¿cree usted que son una tendencia importante? ¿Que se necesitaría para que puedan impulsar el desarrollo del sector y la descentralización del mercado hacia poblaciones con menos recursos económicos?

Si son una tendencia importante. Respondiendo a la segunda pregunta yo creo que la especialización de las compañías de seguros. En el caso Positiva, tiene especialización en el ámbito de los microseguros, ya que tiene personal que se encarga exclusivamente a crear estos productos, promoverlos, gestionarlos con los clientes que manejan estas masas críticas (cajas y financieras). Y otro tema también importante es la digitalización de la compañía y un flujo rápido de atención. Poniendo un ejemplo en Positiva tenemos un producto llamado Vida Caja que cuesta S/5 y tiene una cobertura de 15 000 soles.