



# **Evaluación Seguro contra el FEN**

**Proyecto “Seguros para la adaptación al cambio climático”  
BMU/Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit  
(GIZ)**

**Empresa consultora:**

**Ipsos APOYO**

**Informe Final**

**Lima, julio de 2011**

Este estudio se desarrolló en el marco del proyecto “Seguros para la adaptación al cambio climático”; proyecto previo al proyecto “Clima, Agro y Transferencia del Riesgo” (CAT). Ambos proyectos se desarrollaron en el marco de la Iniciativa Internacional de Protección del Clima (IKI) del Ministerio Federal de Medio Ambiente, Protección de la Naturaleza y Seguridad Nuclear (BMU) de Alemania.



**Ipsos APOYO**  
Opinión y Mercado

**Ipsos Marketing**  
The Innovation and Brand Research Specialists

# **EVALUACION SEGURO CONTRA EL FEN**

## **Informe Final**

Preparado para:

**giz**



## Agenda

- |   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Objetivos y metodología</b>                   | <b>3</b>  |
| <b>2. Sobre el Fenómeno de El Niño</b>              | <b>6</b>  |
| <b>3. Los targets y los seguros</b>                 | <b>33</b> |
| <b>4. Test seguro contra el Fenómeno de El Niño</b> | <b>42</b> |
| <b>5. Conclusiones y recomendaciones</b>            | <b>72</b> |

# Objetivos y metodología

## Identificar y entender

- El grado de interés hacia un nuevo concepto “Seguro contra Fenómeno de El Niño” por perfiles de clientes.
- La valoración de atributos y ranking de importancia de los mismos.
- La percepción de los segmentos sobre el nivel de riesgo.
- El grado de intención de compra por segmento.
- El proceso de evaluación de un seguro para su adquisición, por tipo de cliente.
- Las preferencias del consumidor sobre: canales de compra, formas de pago y canales de comunicación.

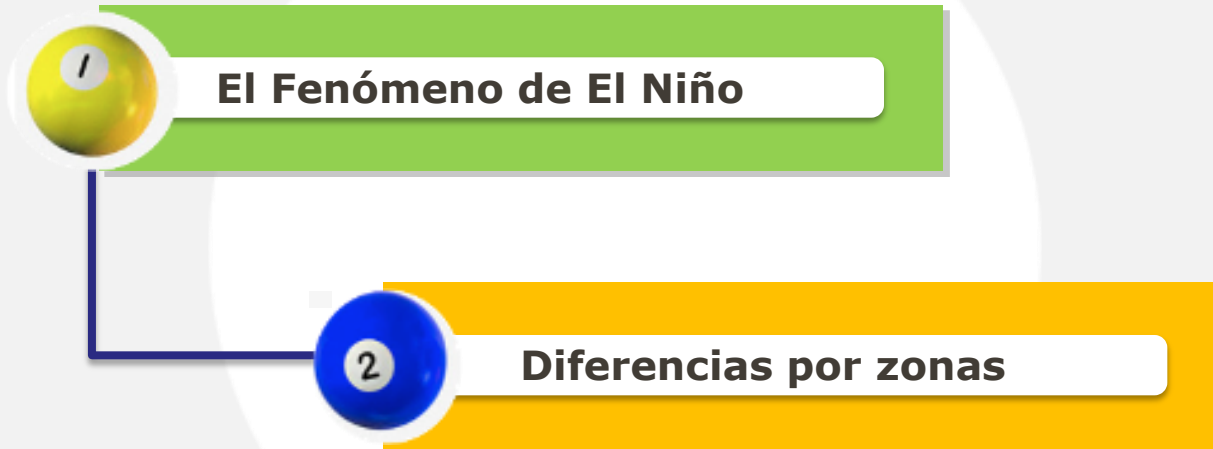
- **Tipo de estudio:** Cualitativo exploratorio.
- **Técnica:** Entrevistas en Profundidad (EP).
- **Universo:** Gerentes Generales, de Administración, Finanzas, Logística o cualquier responsable o influenciador de la decisión de adquisición de un seguro corporativo; de instituciones y empresas proporcionadas en listados actualizados por el cliente; con operaciones en los departamentos de La Libertad, Piura y Lambayeque.
- **Muestra:** Se realizaron 29 entrevistas distribuidas de la siguiente manera:

Departamento	Gobiernos Regionales	Instituciones Financieras	Empresas
Piura	1	4	11
Lambayeque	1		5
La Libertad	-		7
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>23</b>

- **Instrumento:** Guía de discusión diseñada por Ipsos APOYO y revisado y aprobado por el cliente.
- **Trabajo de campo:** Del 17 de mayo al 13 de julio de 2011.

# Sobre el Fenómeno de El Niño

- Para entender cómo se ha recibido y qué funcionamiento ha tenido en los distintos targets el **nuevo seguro contra el Fenómeno el Niño** se hace necesario realizar un recorrido a profundidad por los siguientes puntos:







## El Fenómeno de El Niño

- Es muy importante entender como tienen **conceptualizado** los targets este fenómeno
- Parece claro que en la mente de los participantes no existe un ‘único’ concepto del FEN: a partir de su discurso habría que diferenciar fundamentalmente entre dos niveles...



- Todos los targets han diferenciado estos dos grados de intensidad
- La vivencia y las actitudes que se asocian a cada nivel son muy diferentes en términos de implicación y de prevención
  - La intensidad del FEN es lo que más preocupa y lo que marca la verdadera diferencia entre las consecuencias reales y las pérdidas que se pueden producir en sus ‘negocios’

*“Lo que todo el mundo teme es un FEN como el del 98 o el del 83, parece que ya va a tocar, que estamos en vísperas, eso nadie lo quiere”*

**ESTA SEGMENTACIÓN ‘NATURAL’ QUE SE HACE ES MUY RELEVANTE YA QUE VA A TENER REPERCUSIONES A LA HORA DE VALORAR EL NUEVO SEGURO CONTRA EL FEN...**

## El Fenómeno de El Niño

AGRICULTURA

RIESGO MENOR

CONVIVENCIA

- Podemos hablar de que ya existe una **HABITUACIÓN** a este tipo de episodios
  - En especial en Piura donde las lluvias son algo más frecuentes
- Los targets relativizan mucho las consecuencias de los FEN de 'baja intensidad'
  - Se refieren a **los FEN** que suceden aproximadamente cada 3-5 años
  - Se han asumido e integrado: recurrentes pero sin graves consecuencias
- La intensidad de estos fenómeno no afectan a rubros tales como:
  - Entidades financieras, empresas de transporte y de fertilizantes

*“En el 2003 hubo Niño, en el 2009 también, es algo normal, te afecta muy poco, no tienes prácticamente pérdidas, las que cualquier otro año”*

EN ESTE ESCENARIO, LA INTENCIÓN DE CONTRATACIÓN DE UN SEGURO CONTRA EL FEN ES MUY BAJA : NO EXISTE UNA PERCEPCIÓN REAL DE RIESGO NI NECESIDAD

*“Solo ha habido tres grandes FEN, el de 1921 que no se supo hasta mucho después y fue un señor fenómeno, luego el del 82-83 y el del 97-98”*

## El Fenómeno de El Niño



- La **prevención** a este nivel se da básicamente en la agricultura – agroexportación:
  - Utilización de productos para controlar los efectos de las lluvias en el desarrollo de las plantas y las plagas asociadas: antracnosis del mango,...
  - También se invierten más recursos en la selección de semillas y frutas
- Y no solo preocupan las lluvias: las altas temperaturas también se asocian al FEN y se pueden llegar a convertir en un gran enemigo de agricultores (que no cuenten con riego tecnificado o pozos) y ganaderos (descenso en la producción de leche)

*“Son cosas del negocio que puedes manejar, sabes que hay años que ganas un poco menos pero la diferencia es muy pequeña realmente, es la coyuntura”*

LAS CONSECUENCIAS Y LOS EFECTOS DE ESTE TIPO DE EPISODIOS DE MENOR INTENSIDAD SE CONSIDERAN ‘INTRÍNSECOS’ EN ESTOS RUBROS: TODOS LOS AÑOS SE ASUMEN CIERTAS PÉRDIDAS

*“Sabes que vas a tener que vender las semillas un poco más baratas pero no te afecta tanto al negocio en términos generales, puede ser un mes un poco peor”*

FEN LEVES Y MODERADOS



## El Fenómeno de El Niño

PESQUERAS

RIESGO MAYOR

ADAPTACIÓN

- Por el contrario, en este rubro, cualquier FEN tiene repercusiones importantes:
  - Independientemente de la intensidad del fenómeno éste se traduce siempre en un menor volumen de pesca
    - Si bien, esta situación se compensa con la subida de los precios
  - Ha sido el target más crítico con el funcionamiento del nuevo seguro contra el FEN: sienten que no se ajusta a las necesidades de su rubro
    - Demandan que el 'Índice el Niño' tenga en cuenta más meses: no sólo noviembre y diciembre, ya que el FEN puede no estar definido

*“En el 2009 hubo niño y claro que nos afectó, pescamos un millón de toneladas menos que lo estimado pero compensas porque los precios suben”*

TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS ACTUALES DEL PRODUCTO, HA SIDO UNO DE LOS PERFILES MENOS INTERESADO EN LA CONTRATACIÓN DEL NUEVO SEGURO CONTRA EL FEN

*“En agro no te afecta tanto pero en pesca sí, por ejemplo en el 2009 la temperatura de noviembre y diciembre no llegó a 23 y nos afectó mucho”*

## El Fenómeno de El Niño

FEN  
EXTREMOS

“UN EVENTO CON UNAS **CONSECUENCIAS DESASTROSAS PERO ES MUY CÍCLICO**, OCURRE APROXIMADAMENTE CADA 10 O 15 AÑOS”

- El FEN extremo es **una preocupación real** para todos los targets: se proyectan pérdidas muy importantes, aunque como veremos, también algunas oportunidades
- **Existe miedo** a las consecuencias de un FEN extremo
- Si bien, los targets han desarrollado cierta **INDEFENSIÓN**:
  - Es un riesgo que no se percibe continuo (como los robos, incendios, accidentes,...): **se estima cada 10-15 años**
  - Un fenómeno que no se puede controlar ni predecir con la suficiente antelación: **escasa cultura de prevención**



*“Es algo que pasa cada 15 años y no se puede predecir, eso ya se vería en el momento”*

**ESTA ‘REALIDAD’ HA TENIDO UNA GRAN INFLUENCIA A LA HORA DE VALORAR EL NUEVO SEGURO: ACTIVA LA SENSACIÓN DE PODER ESTAR ‘PAGANDO MUCHOS AÑOS POR NADA’**

## El Fenómeno de El Niño

- Se haya sufrido directamente no, existe un buen recuerdo de los últimos FEN...

FEN 82-83

- **Objetivamente más dañino y extremo**
- Mayor duración de las lluvias
- Se recuerdan grandes pérdidas y destrozos: en negocios y poblaciones

FEN 97-98

- **Consecuencias ‘menos dramáticas’**
- Menor duración de las lluvias
- Sienten que las ‘pérdidas’ fueron menores aunque lloviese más cantidad de agua

*“En el del 83 estuvo lloviendo hasta Junio e hizo más daño, en el del 98 llovió mucho pero menos tiempo”*

*“Se han mejorado mucho las carreteras y los canales, aunque siempre se puede hacer más”*

SE ENTIENDE QUE A RAÍZ DE FEN DEL 82-83 HUBO APRENDIZAJES Y TANTO LOS NEGOCIOS COMO LOS GOBIERNOS INVIRTIERON EN INFRAESTRUCTURA Y PREVENCIÓN (CARRETERAS ELEVADAS, DRENES, LIMPIEZA DE CANALES Y CAUCES DE RÍOS, TECHOS A DOS AGUAS,...)

## El Fenómeno de El Niño

- Pero paradójicamente, aunque el FEN extremo sea una preocupación real y un riesgo tangible para los targets, **no hemos encontrado un discurso de alarma** sobre el cambio climático en términos de...



**AUMENTO EN LA FRECUENCIA DE LOS FENÓMENOS EXTREMOS: QUE SE DÉ CADA MENOS AÑOS**

**AUMENTO EN LA INTENSIDAD DE LOS FENÓMENOS EXTREMOS: QUE SEA CADA VEZ MÁS 'AGRESIVO'**

**PREDOMINA ANTES EL TONO Y LOS PENSAMIENTOS OPTIMISTAS QUE PESIMISTAS: PARECE TRATARSE MÁS DE UN MECANISMO DE DEFENSA**

*“El Niño es algo en lo que mejor no quieres pensar, estás pendiente de lo que te dicen en el noticiero pero nunca sabes, tampoco estás pensando todo el tiempo en que va a haber uno”*

**ESTA VISIÓN PUEDE EXPLICAR A EN GRAN MEDIDA LA PASIVIDAD QUE HEMOS ENCONTRADO EN TÉRMINOS DE PREVISIÓN/PREVENCIÓN EN LA MAYORÍA DE LOS RUBROS ENTREVISTADOS**

## El Fenómeno de El Niño

- Otro de los factores que ha contribuido a que los targets **se desimpliquen en términos de prevención y relativicen** la ocurrencia de un FEN extremo ha sido que de alguna manera se ha **'DESVIRTUADO'**



- Lleva ya muchos años siendo 'EL TEMA DE MODA'
- La sensación que tienen los targets es que todos los años se predice y anuncia la ocurrencia de un FEN extremo:
  - Una 'profecía' que no termina de cumplirse... al menos de momento!

### **SOBRE ANUNCIADO – DESCREIMIENTO – NO CREDIBILIDAD - HABITUACIÓN**

*“El Senamhi todos los años dice que va a haber un Niño extremo, que si la temperatura está 1° por encima de la media, pero luego nunca pasa nada, no aciertan nunca”*

**UNA DE LAS INSTANCIAS QUE MÁS HA REFORZADO ESTA SITUACIÓN HA SIDO EL SENAMHI: LA FUENTE DE INFORMACIÓN PRINCIPAL PARA LA MAYORÍA DE LOS ENTREVISTADOS**

**SI BIEN, UNA FUENTE DE INFORMACIÓN A LA QUE NO SE LE OTORGA MUCHA CREDIBILIDAD**





## El Fenómeno de El Niño

- Por otra parte, no todo el discurso que activa un FEN extremo es negativo
  - Como en toda crisis se rescatan también algunas oportunidades...



GANADERÍA

AGRICULTURA

PESQUERAS

TRANSPORTE

FINANCIERAS

Amenaza



Oportunidad



Crisis





## El Fenómeno de El Niño

### GANADERÍA

*“Mejores pastos y ganado mejor alimentado, más ganancia”*



- Ganado alejado de ríos y canales al que no le afecta el agua:
  - El ganadero **percibe temporalmente un doble ahorro**:
    - En follaje, gracias al pasto abundante que se origina
    - En agua, al no usarse el propio de los pozos tubulares

### AGRICULTURA

*“Permite sembrar temporalmente en zonas impensables”*



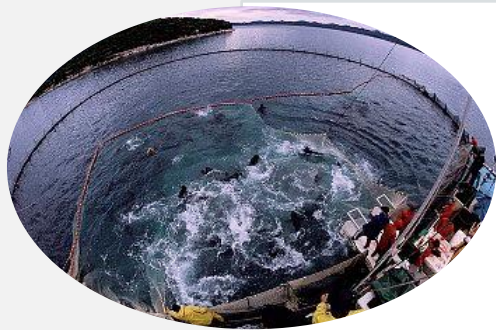
- El agua que dejan las lluvias asociadas a un FEN extremo permiten implementar cultivos en zonas habitualmente estériles y gravemente afectadas por la sequía:
  - Una oportunidad temporal para sembrar maíz, menestras,...



## El Fenómeno de El Niño

### PESQUERAS

*“En vez de anchoa pescas pota y la congelas en la planta”*



- Aunque es un sector muy perjudicado, está **acostumbrado a adaptarse** a las consecuencias de un FEN, independiente de la intensidad: se pescan otras especies (a veces incluso más rentables)
  - Aunque esto depende mucho de los recursos y capacidad de la empresa (mayores facilidades cuanto mayor es la empresa)

### TRANSPORTE

*“Mi negocio aumenta, las máquinas llegan a cualquier parte”*



- Fruto de la casuística, se entrevistó a una empresa que alquilaba servicios de maquinaria pesada y distribuía equipos electrógenos:
  - Un FEN es sinónimo de negocio
  - Se destaca un aumento automático de la demanda

## El Fenómeno de El Niño

**ENTIDADES FINANCIERAS:** uno de los perfiles más EXPLÍCITOS en este contexto de oportunidades...



- Ven en la ocurrencia de un FEN extremo más oportunidades que riesgos
  - Se sienten **menos 'víctimas'** de las consecuencias de un FEN extremo que el resto de perfiles: tienen mayor margen de maniobra (más recursos)
  - No están tanto en el 'comprar' productos como en el 'vender'
- Así, a priori, podríamos decir que ha sido el perfil **menos interesado** en la contratación de un seguro contra el FEN: requeriría una evaluación exhaustiva

PENSANDO EN SU NEGOCIO, VEN ANTES LA POSIBILIDAD DE ASOCIARSE A LA ASEGURADORA CON EL FIN DE 'AMARRAR' EL SEGURO A ALGUNO DE SUS PRODUCTOS QUE CONTRATARLO: VINCULARLO A PRÉSTAMOS PARA AGRICULTORES,...

*“Llegados a ese punto, de que hubiera un FEN extremo y tuviéramos problemas con los pagos, ya veo si le quito la casa o el carro al cliente, ya veremos como me pagan”*

*“Podría tener sentido como un producto más, como los seguros asociados a la tarjeta o al carro, por ahí podría ser, habría que ver si nos interesan las condiciones”*



## El Fenómeno de El Niño

- Las **Entidades Financieras** han sido uno de los targets más ‘previsores’
- Es cierto que un FEN extremo les preocupa, pensando en una posible caída de cartera pero...

**ACTUALMENTE YA CUENTAN CON RECURSOS PARA AFRONTAR LAS POSIBLES  
CONSECUENCIAS DE UN FEN EXTREMO: ADEMÁS DE SEGUROS MULTIRIESGO TIENEN OTROS  
PRODUCTOS QUE LES ASEGURA LA CONTINUIDAD DE SU NEGOCIO: ESTÁN BLINDADOS**

*“Estamos coberturados al 150%, si tenemos una caída de cartera tenemos provisiones para cubrir ese posible lucro cesante y las oficinas están todas aseguradas contra todo, tenemos también recursos de mantenimiento por si hay que reforzar techos o lo que sea”*

**También cuentan con herramientas financieras para ‘ayudar’ a los  
clientes a refinanciar sus deudas: todo este escenario les aleja de la  
idea de contratar un seguro específico contra el fen**



## El Fenómeno de El Niño

- En síntesis, como resultado del contexto que acabamos de desarrollar, el **PANORAMA GENERAL** ante el que se ha testado el nuevo seguro contra el FEN ha sido el siguiente...

PERCEPCIÓN DE UN EVENTO  
DE UNA NATURALEZA MUY  
CÍCLICA Y SOBRE ANUNCIADO



EL PREDOMINIO DE UN  
SENTIMIENTO DE INDEFENSIÓN  
Y DE CIERTA IMPOTENCIA

- El caldo de cultivo perfecto para que el FEN extremo se 'relativice' y los targets de desimpliquen
- En líneas generales, hemos comprobado como **las medidas de prevención brillan por su ausencia**: han sido las excepciones en la mayoría de los negocios-instituciones

*“El peruano se empieza a preocupar cuando se baña en el mar en diciembre y el agua está calentita, somos poco previsores y si prevenir supone invertir plata menos todavía”*

UN CONTEXTO QUE LIMITA Y DEBILIDA LA INTENCIÓN DE CONTRATACIÓN DE UN SEGURO  
CONTRA EL FEN... SI BIEN CON ALGÚN MATIZ QUE VEREMOS A CONTINUACIÓN...

## El Fenómeno de El Niño

- Y es que una variable que ha condicionado el diagnóstico anterior ha tenido mucho que ver con la **ANTIGÜEDAD de los negocios e Instituciones** que hemos entrevistado...

**NEGOCIOS  
POST 97-98**



**LA MAYORÍA DE LOS  
ENTREVISTADOS**

*“La empresa funciona desde el 2002 así que no hemos sufrido un FEN extremo”*

*“Si hay un FEN te avisan con algo de antelación, ahí ya habría que ver”*

**NEGOCIOS  
PRE 97-98**



**LA MINORÍA DE LOS  
ENTREVISTADOS**

*“Tomamos medidas, incluso presionamos al Gobierno Regional para que nos ayude”*

*“Encargamos un estudio a la universidad de Piura para que nos ayudase a prevenir”*

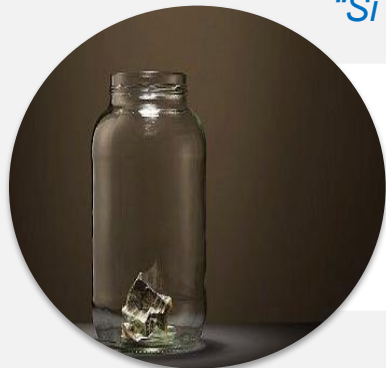
NEGOCIOS  
POST 97-98

## El Fenómeno de El Niño

- Aproximadamente el 80% de los ‘negocios’ que hemos entrevistado habían sido creados después del último FEN extremo de 1998: no habían vivido la experiencia en primera persona
- Ha primado una actitud de cierta despreocupación en estos negocios más recientes...
  - No son realmente conscientes de la gravedad de las repercusiones que puede tener un FEN extremo en sus negocios: hablan desde la teoría pero ni siquiera eran capaces de estimar qué monto asegurarían para quedarse tranquilos ante la llegada de un episodio extremo
  - La mayoría de ellos no conoce la relación entre la temperatura del mar y las lluvias asociadas: se informan por canales muy básicos como la televisión y la prensa

*“Si el Senamhi dice que va a haber un FEN ya pediría plata al banco para poner un techo”*

**UN INDICADOR MÁS OBJETIVO DE ESTA ACTITUD DE DESIMPLICACIÓN ES QUE NO CUENTAN CON RECURSOS NI FONDOS ESPECÍFICOS PARA DESTINAR A CUALQUIER EVENTUALIDAD: IMPREVISTOS, FEN, TERREMOTOS,...**





NEGOCIOS  
PRE 97-98

## El Fenómeno de El Niño

- A diferencia de lo anterior, los 'negocios' previos al último FEN se encuentran a otro nivel cualitativo
- Las diferencias radican básicamente en dos niveles...



UN PÚBLICO, A PRIORI, MÁS INTERESADO EN UNA SOLUCIÓN ESPECÍFICA PARA EL FEN: SE HAN MOSTRADO MÁS RECEPTIVOS Y SENSIBILIZADOS CON LA TEMÁTICA EN GENERAL Y CON LA PROPUESTA DEL NUEVO SEGURO EN PARTICULAR

NEGOCIOS  
PRE 97-98

## El Fenómeno de El Niño

### LA PREVENCIÓN

- La prevención entendida desde diferentes niveles...
  - Arborización de la ribera de los ríos adyacentes a los cultivos
  - Construcción de almacenes y locales con el techo a dos aguas
  - Limpieza de drenes, canales y cauces de ríos
  - Cambio de cultivo: arroz en lugar de algodón que no soporta el agua
  - Mantenimiento de infraestructuras: puentes, carreteras, colegios,...

*“Tenemos diques de contención y limpiamos los canales y el cauce del río para que el agua pueda fluir y no se produzcan tantas inundaciones”*

**COMO VEREMOS, ESTE ESCENARIO DE PREVENCIÓN SE ENCUENTRA ESTRECHAMENTE RELACIONADO CON EL TAMAÑO DE LA EMPRESA Y SUS RECURSOS ECONÓMICOS: TENEMOS QUE SER CONSCIENTES DE QUE HEMOS IDO A ALGUNAS EMPRESAS REALMENTE PEQUEÑAS**

NEGOCIOS  
PRE 97-98

## El Fenómeno de El Niño

LA  
PREVENCIÓN

- Mención especial merece el Gobierno Regional de Piura y Lambayeque
- Son muy conscientes de la problemática: han sido los más sensibilizados
  - Las consecuencias de un FEN pueden llegar a ser dramáticas y se necesitan tomar medidas extraordinarias: evacuar pueblos enteros a zonas más seguras,...

MUY INTERESADOS EN LA PREVENCIÓN, PERO SE ENCUENTRAN  
MUY LIMITADOS ECONÓMICAMENTE: NI SIQUIERA EN LA  
ACTUALIDAD TENÍAN ASEGURADO LO QUE LES OBLIGA LA LEY

*“Deberíamos tener asegurado todo pero, de dónde, estamos muy limitados, no tenemos canon como Piura, dependemos solo del FONCOR, si tuviéramos más recursos...”*

**CONSCIENTES DE ESTAS LIMITACIONES HAN VISTO EL POTENCIAL DEL SEGURO SIEMPRE ANTES  
PARA RUBROS COMO EL DE LA AGRICULTURA QUE PARA EL SUYO: PIENSAN QUE EL MONTO  
ASEGURADO NECESARIO SERÍA TAN ALTO QUE VEN IMPOSIBLE LOGRAR ESOS FONDOS**

NEGOCIOS  
PRE 97-98

## El Fenómeno de El Niño

LA  
INFORMACIÓN

- Un perfil de entrevistado más informado: se preocupa por buscar fuentes de información valiosas
- Las fuentes de información más citadas han sido las siguientes...

CONGRESOS, UNIVERSIDADES, SENAMHI, IMARPE, NOAA, INFOCLIMA

- Pero aun siendo un perfil más proactivo e informado tampoco conocen tan en detalle la correlación entre la temperatura del mar y las lluvias asociadas a un FEN:
  - Lo único que saben es que a mayor temperatura del mar mayor probabilidad de que se produzca un FEN (pero en ningún caso se saben dar cifras)

*“El Niño es cuando la temperatura de mar sube pero no sé los grados, te dicen que ha subido un grado por encima de la media pero no sé si es 20° o 25° la temperatura”*

DE AHÍ QUE LAS TRES OPCIONES DE TEMPERATURA QUE PERMITE LA POLIZA **NO DIGAN NADA A NADIE**: NO SE SABE HASTA QUÉ PUNTO LA TEMPERATURA DE 23.5° HACE MÁS PROBABLE LA OCURRENCIA DE UN FEN QUE OTRA TEMPERATURA DE 22°... ‘INFLUYE SOLO LA TEMPERATURA?’

NEGOCIOS  
PRE 97-98

## El Fenómeno de El Niño



- Una entidad que sólo ha emergido en pesqueras: representa a la **autoridad**
  - Determina la veda, la cuota de pesca, si hay FEN,...
- Se asocian valores muy positivos:
  - Expertise y conocimiento
  - Tecnología y recursos



- La fente de información 'masiva'
- En general, no se le asocia mucha credibilidad ni confianza:
  - Es más 'un falso profeta'
- Le pesan más los fracasos de sus predicciones que los éxitos
  - 'Nunca acierta'

*“Al IMARPE tienes que estar llamando o tener amigos pero la información es muy buena”*

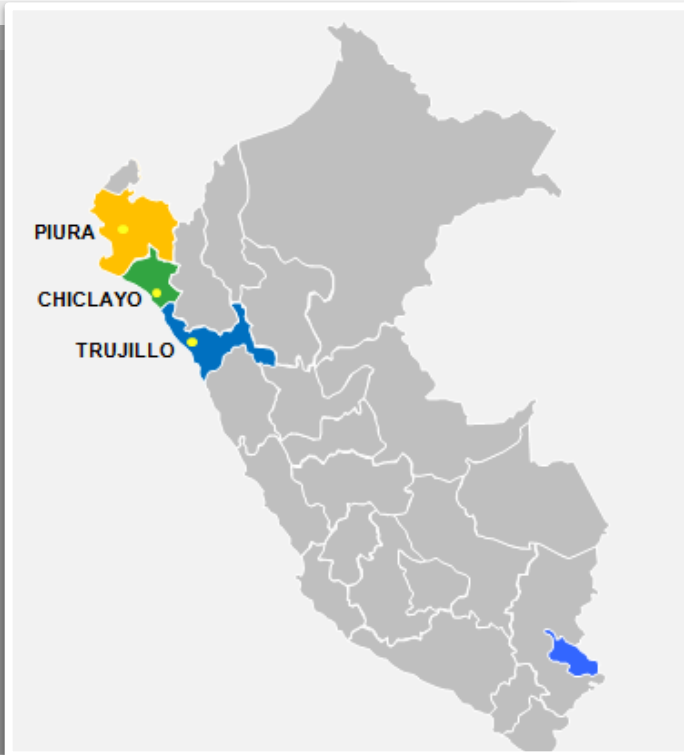
*“IMARPE es la voz, el Senamhi no debe tener ni una bolla flotando en el mar”*

AUNQUE LO VEREMOS CUANDO EVALUEMOS EL PRODUCTO, LA NOAA NO HA SIDO UN ORGANISMO MUY CONOCIDO: SOLO 4 ENTREVISTADOS LO CONOCÍAN Y TENÍAN EN GENERAL MUY BUENA IMAGEN

2

## Diferencias por zonas

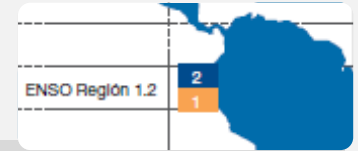
- Hemos detectado también alguna diferencia en función de la zona geográfica de estudio que ha matizado la valoración y la actitud de los targets hacia el nuevo seguro contra el FEN...



- Las diferencias que emergen tienen que ver con la idiosincrasia y situación que se encuentra cada una de las zonas en términos de:
  - Su situación geográfica:
    - Mayor o menor afección del FEN: efectos, intensidad, duración,...
    - Vivencia e implicación de sus habitantes
  - Infraestructuras y 'momento vital' de la zona: existencia de canales, riego tecnificado,...

2

## PIURA



- Ha sido, sin duda, la zona más sensibilizada y preocupada con el FEN
- Piura ha sido históricamente una provincia más castigada por los FEN`s que Lambayeque y La Libertad: sobre todo la zona del Alto Piura (Chulucanas,...)
- Los habitantes de Piura se sienten en desventaja frente al resto de provincias

- Este sentimiento ha afectado incluso a la valoración del seguro en el siguiente sentido:
  - Que la temperatura del mar en la zona 2 sea superior a la de la zona 1 y el promedio haga que el índice de disparador mínimo no se active pero sí se sufran lluvias en Piura

*“La temperatura del mar tiende a ser más cálida aquí que en La Libertad, podría pasar que al hacer el promedio llueva en Piura pero no más al Sur, estaríamos en desventaja”*

*“Aquí en Piura tenemos más las de sufrir, llueve siempre más que en otras zonas, y empieza pronto, en el 98 creo recordar que empezó a llover el 14 de Diciembre”*

2

## LAMBAYEQUE



- La vivencia y el discurso es algo similar al de Piura aunque algo menos intenso
  - Es la zona de cultivo de arroz por excelencia y éste aguanta bien el agua
- El problema principal de Lambayeque es que tiene actualmente varios valles sin canalizar que podrían agravar las consecuencias de un FEN extremo

DE HECHO, EL GOBIERNO REGIONAL ESTÁ IMPLEMENTANDO EN LA ACTUALIDAD UN PLAN HIDRÁULICO, EL PEOT, PARA CANALIZAR Y TECNIFICAR LOS VALLES PENDIENTES: VALLE SAÑA Y VALLE LA LECHE

*“Se inundan las zonas rurales que están en relieve bajo, los desagües se saturan, las carreteras se rompen, se dañan los puentes y los canales y afecta mucho a los cultivos”*

*“Estamos impulsando el hacer reservorios en todos los valles para evitar que se inunden los pueblos y los cultivos y también para que sirva para riego tecnificado”*



2

## LA LIBERTAD



- En esta provincia, el discurso que activa el FEN en relación a las lluvias se relativiza algo y cobra especial protagonismo el aumento de la temperatura ambiente y las sequías
  - Paradójicamente, un FEN puede ocasionar indirectamente pérdidas por sequía

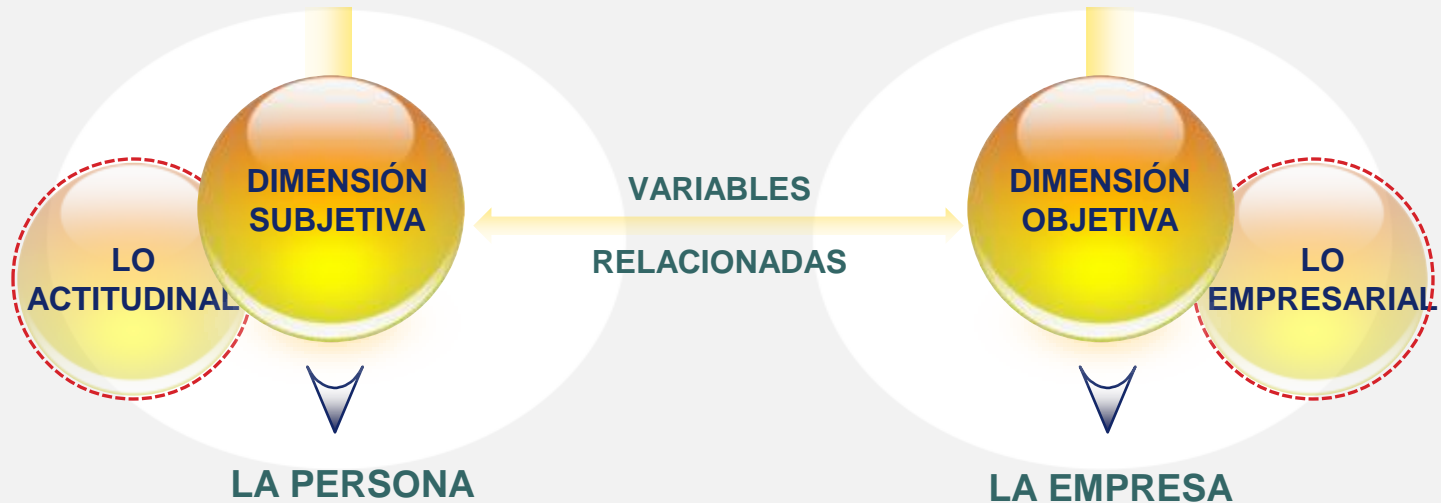
- Las lluvias en esta zona tienen lugar principalmente en la sierra y en menor medida en la costa:
  - Un FEN extremo puede romper canales y hacer que el agua no llegue a los cultivos
  - Los que no tienen pozos pueden ver afectada drásticamente su cosecha

*“Las altas temperaturas te afectan a la cosecha, el espárrago necesita temperatura constante”*

**ESTO NOS DA VALIOSA INFORMACIÓN PARA OPTIMIZAR Y ADECUAR EL PRODUCTO: NO SOLO DEBERÍAMOS CENTRARNOS EN LAS LLUVIAS SINO TAMBIÉN EN LAS CONSECUENCIAS QUE TRAEN LAS ALTAS TEMPERATURAS ASOCIADAS A UN FEN: TROPICALIZACIÓN DE FRUTOS,...**

# Los targets y los seguros

- Aunque es evidente que existen 'rubros' más interesados que otros en la adquisición de un seguro contra el FEN, hemos detectado dos dimensiones que han condicionado intensamente las reacciones ante el producto que hemos testado...



INDEPENDIEMENTE DEL RUBRO, SE TRATA DE LAS VARIABLES QUE MAS HAN INFLUIDO EN LA VALORACIÓN DEL SEGURO CONTRA EL FEN

DIMENSIÓN  
SUBJETIVA

- A este nivel, habría que distinguir entre los siguientes perfiles actitudinales...

EL  
ANTISEGURO



ESCALA CULTURA DE SEGUROS  
DESCONFIADO POR NATURALEZA

EL  
CREYENTE



MAYOR CULTURA DE SEGUROS  
MÁS VALE PREVENIR QUE LAMENTAR



DIMENSIÓN  
SUBJETIVA

## EL ANTISEGURO

- Un perfil muy escéptico y alejado del mundo de los seguros: más presente en gerentes generales y administradores de medianas y pequeñas empresas
- Se siente indefenso y ‘minúsculo’ frente a las aseguradoras:
  - Muy crítico con el funcionamiento tradicional (evaluación siniestro y ajuste): piensa que el resultado siempre será más beneficioso para la aseguradora
  - Es un perfil que solo tiene contratado los seguros obligatorios... y no siempre
    - Dispuesto a cambiarse de compañía por mínimas diferencias en la prima
    - Lo emocional no le moviliza (el estar tranquilo y asegurado)

**LA MECÁNICA DEL NUEVO SEGURO LE HA ‘ALEJADO’ ANTES QUE ATRAIDO: UN PRODUCTO DEMASIADO AVANZADO PARA ÉL Y LA SITUACIÓN EN LA QUE SE ENCUENTRA SU EMPRESA**

*“Suen a puro cuentazo eso de que te paguen sin que tengas daños, si me vienen a presentar esto les diría que se vayan que no me interesan los seguros”*



DIMENSIÓN  
SUBJETIVA

## EL CREYENTE

- Más presente en gerentes generales y administradores de grandes empresas
- La contratación de seguros forma parte de la cultura y política de la empresa:
  - Es un costo que se asume sin problemas
- Aunque lo emocional como driver tiene mayor presencia en este perfil que en el anterior, a la hora de contratar un seguro prima igualmente lo racional:
  - La cobertura, el deducible, la prima: la figura del **bróker** emerge con fuerza

*“Contraté los seguros para dormir tranquilo pero me cambié de compañía porque la prima era algo menor, siempre estás al tanto de esas cosas”*

**ESTE PERFIL SE HA MOSTRADO MÁS ABIERTO E INTERESADO EN LA NUEVA PROPUESTA, SI BIEN, COMO VEREMOS, TAL CUAL SE HA TESTADO LA INTENCIÓN DE CONTRATACIÓN HA SIDO MUY BAJA**

*“Nosotros tenemos asegurado todo a valor nuevo, es una cuestión de la empresa y de la dirección, preferimos pagar más pero estar tranquilos por ese lado”*

DIMENSIÓN  
OBJETIVA

- Esta dimensión se relaciona directamente con el tamaño de los 'negocios'
  - Sus recursos, su capacidad, su trayectoria, su política,...
- Pensando en las reacciones que han aparecido ante la propuesta del nuevo seguro podríamos hablar de dos realidades bien diferenciadas...

GRANDES  
EMPRESAS



UN PRODUCTO CON SENTIDO, AL  
MENOS DESDE LA TEORÍA

MEDIANAS Y  
PEQUEÑAS



UN PRODUCTO MUY AVANZADO Y  
EXIGENTE PARA SU NEGOCIO



DIMENSIÓN  
OBJETIVA

## GRANDES EMPRESAS

- Por su tamaño y necesidades, se trata de empresas más abiertas y orientadas hacia la contratación de seguros: sus pérdidas también pueden ser mayores
- También se muestran más demandantes y reivindicativos en este contexto:
  - De productos que mejoren a los actuales: por ejemplo el seguro agrario...
  - De productos 'especialistas':
    - Como para el FEN o incluso específicos para terremotos

HABRÍA QUE METER TODA LA ENERGÍA EN EMPRESAS DE GRAN TAMAÑO: EL RETO SERÍA 'PONER DE MODA' EL SEGURO (SIEMPRE Y CUANDO LAS CONDICIONES MEJOREN EN ALGUNOS PUNTOS IMPORTANTES QUE LOS TARGETS HAN APUNTADO)

*“Estoy convencido de que si este seguro lo contrata el Consorcio X y se entera el gerente general, lo contrataría porque piensa que si ellos lo tienen nosotros también deberíamos tenerlo por imagen de marca y por lo que piensen los clientes”*



DIMENSIÓN  
OBJETIVA

## GRANDES EMPRESAS

- Curiosamente, solo dos grandes empresas del rubro de la agricultura tenía actualmente contratado un seguro agrario para sus plantaciones:
  - Que cubriría las pérdidas de un posible FEN pero tras una evaluación y luego de un largo tiempo:
    - Una debilidad importante que asocian todos los targets a este tipo de seguros tradicionales (requisitos, demoras, protocolos,...)
  - Pero el costo ya se considera muy elevado: es el principal freno de contratación que argumentan los interesados en este tipo de soluciones

**COMO APRENDIZAJE: EL QUE EL NUEVO SEGURO NO EVALUE DAÑOS Y PAGUE ANTES DE LAS LLUVIAS ES UN DRIVER POTENTE... PERO LO MÁS DETERMINANTE VA A SER LA PRIMA QUE HAYA QUE PAGAR**

*“El seguro agrario me interesó en su momento pero me pedían un 5% de prima y me pareció bastante oneroso, es muy caro, demasiado gasto”*

DIMENSIÓN  
OBJETIVA

## MEDIANAS Y PEQUEÑAS

- Tenemos que ser conscientes de dos cuestiones muy importantes:
  - 1 Hemos entrevistado a algunas empresas realmente muy pequeñas:
    - Fertilizantes, ganaderas, agroexportadoras, comercializadoras,...
  - 2 El 'presentismo' como política de empresa... y casi como necesidad:
    - Negocios en los que se vive prácticamente al día, márgenes muy bajos
    - Dificultades para tener una 'sobrelíquidez' que les permita 'invertir'

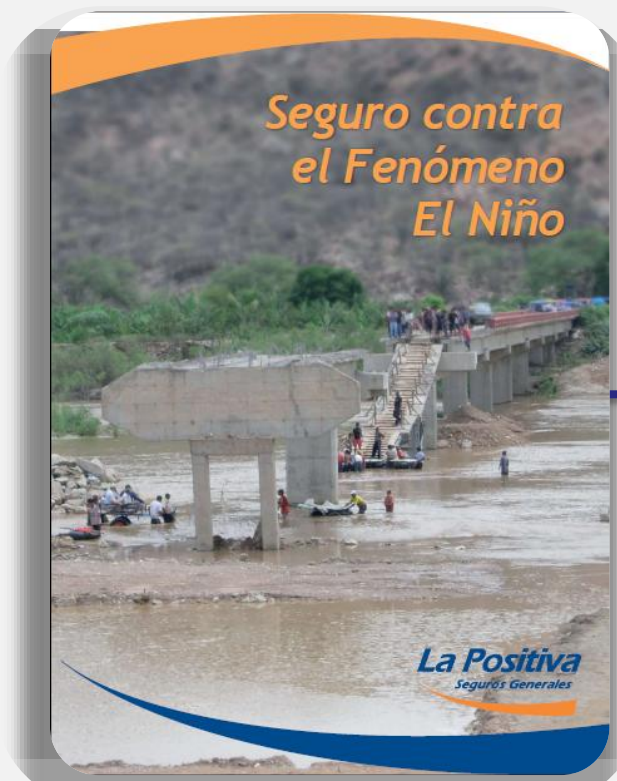
*"No tengo ni 1000 soles que me hacen falta para techar el almacén"*

**ESTA REALIDAD HA ALEJADO MUCHO A LOS TARGETS DE LA  
CONTRATACIÓN DEL SEGURO CONTRA EL FEN: TIENEN OTRAS  
PRIORIDADES Y PREOCUPACIONES EN SUS CABEZAS**

*"Antes que contratar este seguro aseguraría a todo riesgo el resto de camiones que tengo solo con el SOAT... no tienes plata y tienes que ver donde lo gastas"*

# Test seguro contra el Fenómeno de El Niño

- De cara a analizar el funcionamiento que ha tenido el seguro contra el FEN vamos a realizar un recorrido a profundidad por los siguientes puntos...



**CÓMO SE HA RECIBIDO**



**CÓMO SE HA ENTENDIDO**



**SOBRE LA MECÁNICA**



**SOBRE LA POSITIVA**

## CÓMO SE HA RECIBIDO

- En líneas generales, y a modo de conclusión podríamos hacer el siguiente balance general:
  - 1 Tal cual se ha testado, **el producto no parece atesorar suficiente potencial** como para generar movilización y activar la intención de contratación: cuenta con más debilidades que ventajas
  - 2 No está a la altura de las expectativas de los targets:
    - Se han **modificado siempre algunas de las características** del producto: la mecánica en general, la prima, la forma de pago, el porcentaje de pago aplicado,...
  - 3 Plantea una **nueva forma de relación con los seguros y ya hemos visto la inmadurez** en la que se encuentra este mercado: un producto demasiado avanzado?
  - 4 Un **concepto de seguro innovador** que los targets han tenido que asimilar y ‘digerir’: la toma de decisión va a requerir una evaluación exhaustiva y multilateral

*“Tendría que informarme bien, lo tendríamos que ver con el director de operaciones, luego presentarlo al directorio, no es una decisión que pueda tomar una sola persona, necesitas saber cosas”*

**AUNQUE PROPONE UNA MECÁNICA SENCILLA SE TRATA DE UN CONCEPTO DE SEGURO MUY EXIGENTE PARA LOS TARGETS: LA INTENCIÓN DE CONTRATACIÓN HA SIDO REALMENTE BAJA**

## CÓMO SE HA RECIBIDO

- Desde el discurso que hemos encontrado parecería que vamos a enfrentarnos a **dos escenarios**:



- Un público que por la propia naturaleza y mecánica que plantea el seguro **no vaya a 'entrar' nunca**: lo rechazan frontalmente
  - Ya sea por su actitud (perfil 'antiseguro') o por la situación económica de su empresa (problemas de liquidez) no se han sentido atraídos por el producto
- Prefieren asumir el riesgo a invertir en un producto como este

- Un público interesado en la contratación siempre y cuando se realicen algunos **ajustes importantes en el producto**:
  - Normalmente las grandes empresas de agricultura y pesca han sido los perfiles más interesados en la contratación
- Están **dispuestos a 'estudiar' y a 'invertir' pero no a cualquier precio**



## CÓMO SE HA RECIBIDO

- Además, hay que tener en cuenta que **no sólo nos hemos encontrado muchas barreras pensando en la contratación** del seguro tal cual se ha presentado y testado
- Por la propia naturaleza del Fenómeno y la percepción que tienen los targets del mismo (carácter muy cíclico) **la renovación del seguro** será otro de los grandes retos a los que habrá que enfrentarse



EL CAMPO DE LA FIDELIZACIÓN VA A SER UN TERRITORIO A TRABAJAR IMPORTANTE MÁS ALLÁ DE LAS OPTIMIZACIONES QUE SE PUEDAN HACER AL PRODUCTO: HABRÁ QUE PENSAR EN ASOCIAR BENEFICIOS QUE FACILITEN Y ASEGUEN LA CONTINUIDAD EN EL CONTRATO

*“Quien te va a contratar el seguro luego de que haya habido un FEN extremo si es algo que pasa por lo menos cada 10 años, no tendría sentido, sería estar tirando una plata que necesitas o podrías usar en otras cosas”*

*“La gente lo va a contratar cuando estemos en las vísperas, ahora por ejemplo se supone que va a haber un FEN, eso llevan diciendo los últimos años”*

## CÓMO SE HA ENTENDIDO

- A este nivel se hace necesario diferenciar entre dos grandes planos ya que el seguro ha tenido un **funcionamiento desigual** dependiendo de si la valoración se hacía...

DESDE LA  
TEORÍA



UNA SUPERACIÓN DEL SEGURO  
TRADICIONAL...

DESDE LA  
REALIDAD



... PERO QUE REQUIERE CIERTAS  
OPTIMIZACIONES





DESDE LA  
TEORÍA



- Las reacciones ante el seguro han sido inicialmente siempre muy positivas
- Un concepto de seguro novedoso, llamativo, interesante, atractivo,...
- Y desconocido por la práctica totalidad de la muestra
  - Sólo las pesqueras conocían el producto, el resto de targets era la primera vez que escuchaban algo acerca del producto
- Se valora el esfuerzo por crear un seguro específico contra este fenómeno:
  - Denota preocupación por la problemática de la zona y sus gentes
  - Trabaja valores de marca importantes

**UN EJERCICIO DE INNOVACIÓN QUE SE CELEBRA EN TODOS LOS RUBROS:  
LA PROPUESTA DESPIERTA EL INTERÉS... LA REALIDAD DEL PRODUCTO ES  
LO QUE VA A DETERMINAR LA INTENCIÓN DE CONTRATACIÓN**

*“Es una novedad, muy innovador, dependería de los costos de la prima pero sí me podría interesar, es algo que no hacen otras aseguradoras, es muy interesante”*

DESDE LA  
TEORÍA



- Las pesqueras que hemos entrevistado (no todas) se encontraban actualmente en proceso de negociación con La Positiva
  - Reconocen el valor de un producto como éste ya que este rubro es uno de los más afectados por el FEN independientemente de su intensidad
    - Ven en el producto una posible vía para cubrir el lucro cesante y las pérdidas que un FEN les puede ocasionar
  - Pero se han mostrado muy demandantes y piden grandes ajustes en:
    - Los meses que se tienen en cuenta para calcular el índice: entienden que en Noviembre y Diciembre el FEN no está definido del todo
    - Prima: motivo fundamental para haber rechazado inicialmente el seguro

**ES CON EL TARGET CON EL QUE HABRÍA QUE SER MÁS FLEXIBLE YA QUE ES EL PERFIL MÁS SENSIBILIZADO CON EL FEN: TIENEN MAYOR INTENCIÓN DE RENOVAR EL SEGURO UNA VEZ CONTRATADO**



DESDE LA  
TEORÍA



- El nuevo seguro se construye por oposición al seguro tradicional
- El discurso y la atención de los targets se centra en las principales fortalezas del producto...

NO EVALUACIÓN DE DAÑOS



PAGO ANTES DE LAS LLUVIAS

- Una evolución positiva en el mundo de los seguros: una superación de las principales debilidades que se asocian a los seguros tradicionales (tradicionalmente algo ‘desventajoso’ para los clientes)
- Se transmiten valores muy positivos y deseables:

**TRANSPARENCIA – NO LETRA PEQUEÑA - SENCILLEZ**

*“Que te paguen sin que tengan que evaluar los daños y encima dice que antes de que lleguen las lluvias, suena bien interesante, así podrías tener un respaldo para estar cubierto”*

**EL CLIENTE Y LA COMPAÑÍA AL MISMO NIVEL: LA MECÁNICA DEL SEGURO PARECE ASEGURAR LA OBJETIVIDAD AL USAR LA TEMPERATURA DEL MAR COMO ÍNDICE PARA QUE SE ACTIVE EL SINIESTRO**

DESDE LA  
REALIDAD



- Sin embargo, a medida que se iban descubriendo en las entrevistas los detalles sobre el funcionamiento del seguro sucedía el siguiente fenómeno....



**DISMINUÍA EL ATRACTIVO Y EL INTERÉS HACIA EL PRODUCTO: LA INTENCIÓN DE CONTRATACIÓN HA SIDO PRÁCTICAMENTE NULA TAL CUAL SE HA TESTADO**

**Y AUMENTABAN LAS DUDAS Y LOS 'PEROS' HACIA LA PROPUESTA: SE EMPIEZAN A ACTIVAR EN LOS TARGETS TODAS LAS ALARMAS Y RESISTENCIAS**



**MÁS ALLÁ DE LOS DETALLES DE LA MECÁNICA QUE SUBYACEN AL FUNCIONAMIENTO DEL SEGURO TODA LA ATENCIÓN SE CENTRA EN UNA VARIABLE ABSOLUTAMENTE DETERMINANTE...**

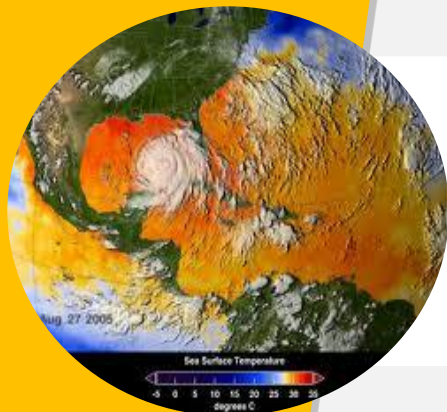
**LA TEMPERATURA DEL MAR COMO INFORMACIÓN DE PAGO DEL SEGURO**

DESDE LA  
REALIDAD



- Conviene hacer una reflexión sobre este punto ya que la temperatura del mar es la razón de ser del producto: todo lo que ocurra con el seguro depende de ella
- Hay que tener en cuenta que la práctica totalidad de los targets no conoce bien los detalles de la correlación entre la temperatura del mar en los meses de noviembre y diciembre y la ocurrencia de un FEN extremo
  - Se enteraban en las entrevistas: no se recuerdan datos concretos ni aproximados de la temperatura ni siquiera de los últimos episodios extremos
  - Tampoco llevan registros de las mismas salvo la información, algo general, que reciben de organismos y entidades públicas: Senamhi, noticieros,...

**INCLUSO AL HACER LA ENTREVISTA Y MOSTRARLE LOS DATOS SOBRE LAS TEMPERATURAS HISTÓRICAS AUMENTABA EL INTERÉS Y LA IMPLICACIÓN DE LOS ENTREVISTADOS: APARECÍA UN DESEO DE CONOCER ESTOS DATOS (LLEGANDO A SOLICITAR LA DIRECCIÓN WEB DE LA NOAA)**

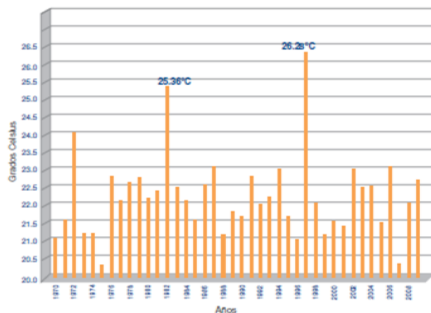


DESDE LA  
REALIDAD



- Pensando en la comercialización del seguro, tenemos que ser conscientes de que el hecho de ‘culturizar’ a los clientes potenciales con información sobre el producto **puede llegar a ser contraproducente**
- La información que les dábamos ha contribuido, de alguna manera, a disminuir el interés en la contratación y a ‘distorsionar’ la imagen del producto
- Cuando mostrábamos la tabla de temperatura y su correlación con las lluvias se producían dos aprendizajes importantes, a raíz de:
  - ✓ LA TEMPERATURA PROMEDIO DEL AÑO 72
  - ✓ LA TEMPERATURA PROMEDIO DEL AÑO 82

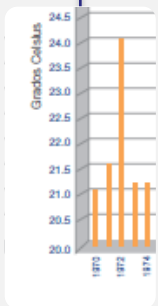
Gráfico de Temperaturas Promedio durante los años 1970-2009



**LO QUE SUBYACE LATENTEMENTE ES LA IDEA DE QUE LA  
TEMPERATURA DEL MAR NO DEBERÍA SER LA ÚNICA VARIABLE  
QUE DETERMINE LA ACTIVACIÓN DEL SINIESTRO**



DESDE LA  
REALIDAD



- La temperatura en el 72 llegó a 24° y las lluvias fueron similares a las de otros años en los que no se ha producido un FEN o ha sido muy leve...

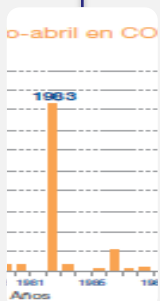
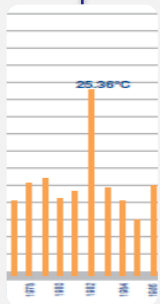
- Positivamente se rescata el hecho de que se habría cobrado
- Pero por otra parte, llega a 'sorprender' que el cliente que hubiera asegurado la temperatura a 23,5° habría cobrado más (al haber pagado más prima)
  - Habiendo sido **mínimos o inexistentes los daños** ocasionados por las lluvias ese año (suena contradictorio con la intención del seguro)

*“Está claro que cobras más porque pagas más pero lo lógico sería que cobraras más cuanto más alta sea la temperatura porque se supone que tendrás más daños no?”*

*“De qué depende entonces cuánto van a durar las lluvias o cuánta agua va a caer porque parece claro que no depende solo de la temperatura”*

ESTE ESCENARIO REFUERZA LA IDEA DE QUE SE TRATA DE UN PRODUCTO MÁS  
CERCANO AL CONCEPTO DE INVERSIÓN QUE DE SEGURO Y QUE LA  
TEMPERATURA DEL MAR NO DEBERÍA SER LA ÚNICA VARIABLE A CONTEMPLAR

DESDE LA  
REALIDAD



- La lectura que se hace de lo ocurrido en el año 82-83 es la siguiente:
  - La **temperatura promedio fue casi un grado menor** que la temperatura del año 97-98 y sin embargo:
    - Lo que todos los targets recuerdan es que ese año las consecuencias del FEN fueron más dramáticas que las del año 97-98
    - Y sobre todo, la duración de las lluvias fue mayor en el 82-83

*“Podrías haber tenido más daños pero ibas a cobrar menos porque la temperatura en el 82 fue menor que en el 97, no entiendo muy bien el sentido”*

*“Puede que tengas más daños pero que la temperatura no sea tan alta y cobres tan poco que no te merezca la pena haber pagado tanto por la prima”*

**SE HABRÍA ACTIVADO EL SEGURO PERO SE HABRÍA COBRADO UN % MENOR AL USADO EN EL EJEMPLO QUE LES MOSTRÁBAMOS: SIENTEN QUE EL RESULTADO NO ES ‘JUSTO’ Y HACE AUMENTAR LAS SUSPICACIAS HACIA EL PRODUCTO**



DESDE LA  
REALIDAD



- A partir de los ‘aprendizajes’ anteriores y de la mecánica que propone el seguro se ha producido la siguiente interpretación...

**‘UN PRODUCTO QUE NO ESTÁ  
LIGADO AL ÉXITO O AL  
FRACASO DE MI NEGOCIO’**

**‘ÚNICAMENTE ESTÁ ASOCIADO A  
QUE LA TEMPERATURA PROMEDIO  
SUPERE LA QUE YO ESTABLEZCA’**

- Esta interpretación ha favorecido la construcción de un producto más cercano al territorio del azar que de los seguros:
  - La **asociación con la TINKA** ha sido muy frecuente y ha estado presente en todas las entrevistas
- Ningún entrevistado tenía el conocimiento o se mostraba capaz de imaginarse a qué temperatura y qué monto aseguraría: lo vivían como un acto de estar ‘apostando’
  - No conoce la correlación ni las implicaciones que puede tener un grado o medio grado de diferencia en su negocio

*“Es un **seguro que no es un seguro** porque puede que tengas pérdidas y no cobres nada por no llegar a tu temperatura”*

DESDE LA  
REALIDAD



- Esta asociación la refuerza el hecho de que para que se active el siniestro la temperatura tiene que superar el índice de disparador mínimo establecido...

*'No solo te está pidiendo que aciertes si va a ganar el Barca o el Madrid sino que te está pidiendo que aciertes el resultado y sino no ganas'*

- En este sentido, **las tres opciones** que existen de temperaturas posibles (23,5°-24°-24,5°) han complejizado aun más la comprensión y penalizado la valoración del producto
  - Tanto así que se han abierto dos grandes interrogantes...

**¿Y SÍ TENGO MÁS DAÑOS DE LO QUE ME PAGA EL SEGURO?**

**¿Y SI NO SE ACTIVA MI SEGURO PERO SUFRO DAÑOS?**



DESDE LA  
REALIDAD



- Son preguntas que preocupan mucho a los entrevistados y que han desembocado en todos los casos en ‘optimizaciones’ del producto
- Mejoras que pasaban necesariamente por:
  - Una compensación proporcional o incluso tras una evaluación de los daños
- A veces se llega ‘retocar’ tanto el producto que se termina asimilando al funcionamiento del seguro tradicional...

*“Que te pregunten cuántas toneladas sueles facturar y en base a lo que al final coseches que te calculen un pago si has facturado menos aunque no hayas llegado a la temperatura que habías elegido”*

**LO PELIGROSO DE ESTOS ESCENARIOS HIPOTÉTICOS ES QUE PODRÍAN TENER REPERCUSIONES QUE AFECTEN A LA IMAGEN DE LA ASEGURADORA (RECLAMOS Y QUEJAS, BOCA-BOCA NEGATIVO,...)**

*“Que no te paguen todo lo que te deberían pagar si hubieses llegado a tu temperatura pero que te paguen algo porque si no sólo gana la aseguradora”*



DESDE LA  
REALIDAD



- Desde el discurso de los targets daría la sensación de que **si no se activa el seguro pero se sufren daños** es muy probable que ‘se pidan explicaciones’
  - Los reclamos y las reivindicaciones parecerían estar aseguradas
- Además, esta situación entraría en **conflicto con el naming** del producto:
  - Los clientes potenciales pueden llegar a sufrir un FEN pero no cobrar el seguro si no se consigue activar el índice de disparador mínimo
    - Habría que pensar en alguna solución satisfactoria

*“Es un seguro contra el FEN pero te dice que si no llegas a la temperatura no te paga aunque haya un FEN y tengas daños por las lluvias, no lo entiendo bien”*

**HABRÁ QUE SER MUY CLAROS Y EXPLÍCITOS A LA HORA DE TRANSMITIR LOS DETALLES DE FUNCIONAMIENTO DEL SEGURO, PERO AUN ASÍ POR LA IDIOSINCRASIA DE ALGUNOS TARGETS ES PROBABLE QUE SE DEN RECLAMOS**





## APRENDIZAJES SOBRE LA MECÁNICA

**SOBRE LA  
NOAA**

**SOBRE LA  
PRIMA**

**SOBRE EL  
PAGO**

SOBRE LA  
NOAA

- En general **resulta un organismo desconocido**
  - Solo las pesqueras consideran a la NOAA una fuente de información valiosa
- Al sugerir este organismo a los entrevistados se han valorado dos aspectos:
  - La objetividad que garantiza: el que la compañía aseguradora no sea la que dictamine la temperatura aporta tranquilidad y confianza en el funcionamiento
  - Transmite credibilidad: su vínculo con lo 'gubernamental', su origen estadounidense y su trayectoria acreditan y avalan sus mediciones

*“Si lo lleva haciendo desde hace tantos años por algo será, me da más confianza que el Senamhi, será porque es americana”*

**EL PODER VER LA TEMPERATURA EN INTERNET SE HA RECIBIDO  
MUY BIEN: PERMITE AL CLIENTE ESTAR AL TANTO Y  
'RECLAMAR' EL PAGO A LA COMPAÑÍA SIN GRANDES TRÁMITES  
EN CUANTO SE ANUNCIE LA TEMPERATURA DE DICIEMBRE**



SOBRE LA  
PRIMA

*“Es una prima que se sale de nuestro esquema, no estamos acostumbrados a destinar tanto dinero a un seguro, es una prima que ahuyenta”*

*“En agricultura, ese 10% puede ser tu margen de ganancias”*

*“Sería como timbear tu margen de ganancias, antes ahorro algo todos los años y no dependo de la temperatura del mar”*

*“Es difícil que se aceptase en la empresa hacer ese pago tan alto por algo que no sabes si va a suceder, el directorio no lo aprobaría nunca”*

*“No pagamos ni ese porcentaje ni para el seguro flotante que es uno de los más caros”*

*“Si digo eso a mis accionistas y pagamos tanta prima y luego no pasa nada me pedirían responsabilidades, no me atrevería a tomar esa decisión”*

*“Antes me iría a Las Vegas o invertiría en Bolsa, es una prima altísima”*

*“Es una prima que suena más a impuesto que a prima”*

**LAS REACCIONES ANTE LA PRIMA HAN SIDO MUY NEGATIVAS EN TODOS LOS RUBROS ENTREVISTADOS: ‘UN SEGURO CARÍSIMO’**



SOBRE LA  
PRIMA

- El discurso ha sido muy homogéneo y consistente a este nivel
- Anecdóticamente, la prima más alta que se estimaba en las entrevistas era del 5%

**PERO EN LA MAYORÍA DE LOS RUBROS ENTREVISTADOS LA PRIMA QUE SE PROYECTABA SE HA SITUADO EN TORNO AL 2-3%**

- Los targets han sido muy explícitos: 10% es una prima considerada 'altísima'
  - Independientemente del tamaño de la empresa, es una cifra por la que no se está dispuesto a contratar el seguro: uno de los frenos principales

**LA PRIMA HA SIDO UN ELEMENTO MÁS, NO EL ÚNICO, QUE HA CONTRIBUIDO A DISMINUIR EL INTERÉS Y LA INTENCIÓN DE CONTRATACIÓN DEL PRODUCTO: LES ANIMA ANTES A AHORRAR!!**

*“Con esa prima en 10 años ya he pagado el 100% y puede que no haya habido un fenómeno del Niño, me imaginaba que iba a ser alta la prima pero es imposible que paguemos eso”*





SOBRE EL  
PAGO

- En relación a los detalles sobre el pago podemos decir lo siguiente:

EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS SE IMAGINABAN QUE EN CASO DE ACTIVARSE EL SINIESTRO SE COBRARÍA SIEMPRE EL 100% DEL MONTO ASEGURADO PORQUE CONSIDERAN QUE ESTARÍAN PAGANDO MUCHOS AÑOS UNA PRIMA MUY ALTA Y PIENSAN QUE PODRÍA SUCEDER QUE SE COBRARA MENOS DE LO QUE SE HA ESTADO APORTANDO

HABÍA POR LO TANTO QUE SUGERIR A LOS ENTREVISTADOS QUE EL 100% SE COBRARÍA SIEMPRE Y CUANDO LA TEMPERATURA PROMEDIO SUPERASE LOS 27º, UNA CONDICIÓN QUE SE HA VALORADO NEGATIVAMENTE: SE RECIBE COMO UNA ‘DEMOSTRACIÓN’ DE QUE ESE ESCENARIO NUNCA SERÁ POSIBLE (LA TABLA CON EL HISTÓRICO DE T<sup>as</sup> REFUEZA ESTO)

*“Me están demostrando que nunca me van a pagar el 100% porque sería una hecatombe si llega a 27º, mira el 83 todo lo que llovió y la temperatura no llegó ni a 26º, deberían bajar un poco el índice máximo ese”*

SOBRE EL  
PAGO

- En relación a los detalles sobre el pago podemos decir lo siguiente:

NO SE ESTÁ DISPUESTO A PAGAR MÁS POR COBRAR EL SEGURO 'LO ANTES POSIBLE': LA EXPECTATIVA COMÚN ES COBRAR EL SEGURO A PRIMEROS DE ENERO UNA VEZ SE CONOZCA LA TEMPERATURA PROMEDIO: SE CONSIDERA LO JUSTO YA QUE EN PIURA SE RECUERDA QUE LAS LLUVIAS LOS ÚLTIMOS FEN`S COMENZARON EN DICIEMBRE

Y EL 100% DE LA MUESTRA NO ACEPTARÍA INICIALMENTE REALIZAR EL PAGO DEL SEGURO EN UNA SOLA CUOTA ANTES DEL 31 DE ENERO: SE ESPERA SIEMPRE LA POSIBILIDAD DE PAGARLO EN CUOTAS (HASTA 3 MESES YA QUE AUN NO SERÍA POSIBLE PREDECIR EL FEN) SIN INTERESES O FINANCIÁNDOLO CON ALGUNA ENTIDAD FINANCIERA ASOCIADA

*“Poder pagarlo al menos en 3 cuotas, en una es muy difícil porque supondría un gran gasto y muchas veces no puedes destinar tanto dinero a una cosa, además siempre te dejan pagar los seguros en cuotas”*

SOBRE EL  
PAGO

- Teniendo en cuenta las primas que se han estipulado en el seguro y el carácter tan cíclico del FEN otra de las demandas que ha emergido con relativa frecuencia...
  - ... ha sido la idea de **reembolso o devolución** de un porcentaje de pago si en cierto número de años al cliente no se le activa 'naturalmente' el siniestro
  - Esta demanda tiene que ver con la siguiente percepción:
    - 1 El costo percibido del producto: muy alto
    - 2 La probabilidad de que se active el seguro: muy baja

*“Algo así como hacen los seguros de vida que puedes retirar parte de lo que has pagado a los x años, como una especie de ahorro o inversión”*

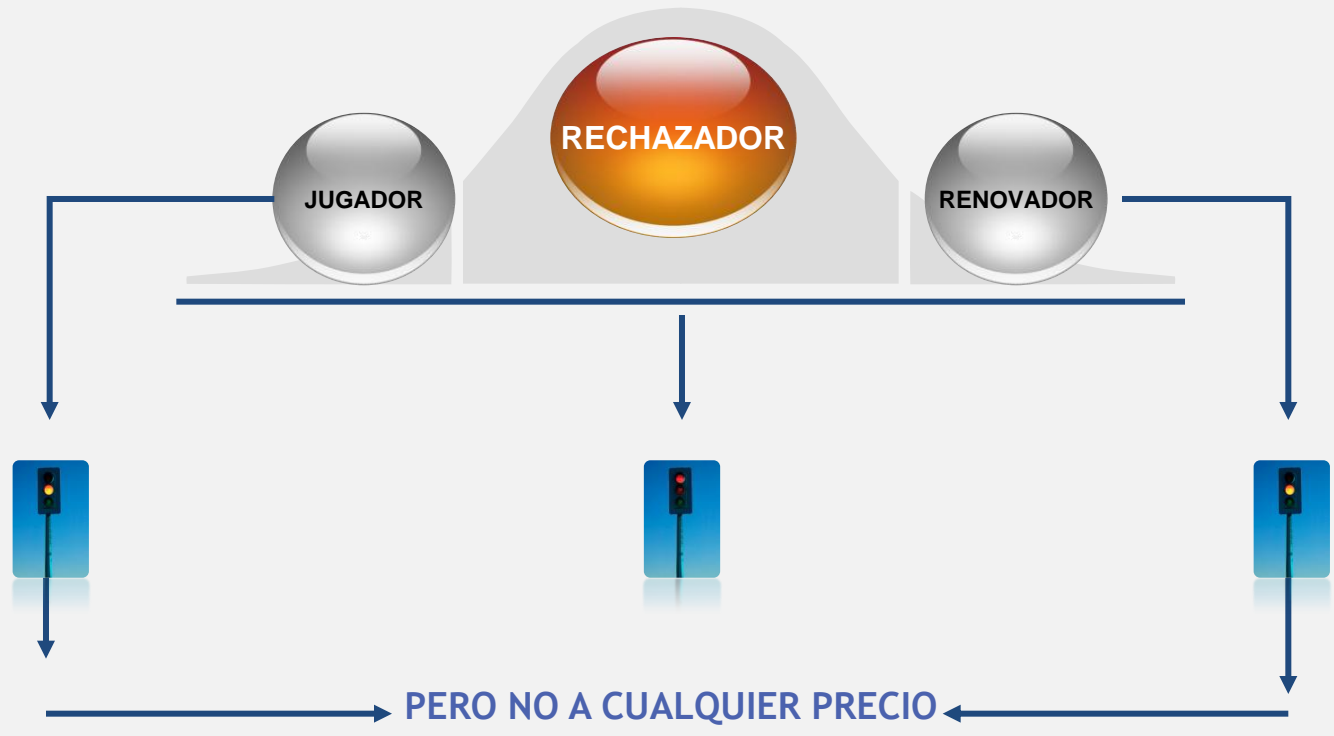
**UN SÍNTOMA MÁS DE QUE EL NUEVO SEGURO SE ENCUENTRA MÁS CERCA, A OJOS DEL TARGET, DEL CONCEPTO DE PRODUCTO FINANCIERO (INVERSIÓN) QUE DEL CONCEPTO DE SEGURO**

*“Deberían devolvarte algo del dinero que has estado pagando si es que pasan 5 años y no se ha llegado nunca a la temperatura que hayas fijado”*



SOBRE EL PAGO

- A modo de síntesis, podríamos establecer los siguientes perfiles
- Pensando en la intención de contratación, el panorama 'gráficamente' quedaría de este modo...



JUGADOR

## Jugador

- Un perfil 'oportunista' que **no habría que descartar aunque sí relativizar**
- Ha integrado el concepto del producto más como un 'juego de azar' que como un seguro
  - Ha visto la oportunidad de '*chuntarla*' y ganar plata
- Así, ha entendido la propuesta como un producto para contratarlo puntualmente: no estaría dispuesto a renovar el contrato cada año
  - Contrataría cuando crea estar en vísperas de un FEN extremo
- Un escenario que ha emergido probablemente por la coyuntura: han pasado ya 13 años desde el último episodio y se cree que está por repetirse



*“Si no tengo un fenómeno a la vista tendría que pensarlo mucho, no lo contrataría pero por ejemplo ahora que estamos en vísperas podrías animarte porque supuestamente toca en los próximos años”*

## Rechazador

- Ha sido el perfil mayoritario: no tiene intención de contratación
- Rechaza el seguro frontal y abiertamente tal cual se ha testado
- No 'comulga' con la idea de que el seguro sólo se base en la temperatura del mar:
  - No cree que la temperatura del mar sea la única variable que influya en la intensidad, duración y consecuencias de un posible FEN extremo
  - Así, no se siente cómodo con el funcionamiento y las características
  - Entiende que le falta información y 'control' para tomar una decisión
- Les cuesta ver un beneficio: solo perciben los costos



*“No te voy a contratar el seguro con esas condiciones, si sé que el FEN es cíclico y pasa cada 15 años no te voy a estar pagando para recibir encima menos del 100%, parece que solo se beneficia la aseguradora”*

## Renovador

- Podríamos decir que ha sido un perfil totalmente anecdótico
- Se trata de un perfil:
  - Con mayor cultura y trayectoria en el mundo de los seguros
  - Que ha entendido la lógica del producto: renovarlo cada año
    - Ven en el seguro una oportunidad para tener un respaldo y poder prevenir y anticipar posibles pérdidas en sus negocios
- Si bien, sólo contrataría el seguro si se optimizan algunas de las características que hemos visto: fundamentalmente la prima y los meses que se tienen en cuenta para calcular el índice, en el caso de las pesqueras

*“Deberían de bajar la prima y luego ver el porcentaje de cobro que sería, la cantidad debería ser interesante, contratarlo solo por un año no tiene sentido, sería como una adivinanza pero tendríamos que ver bien las condiciones”*





## SOBRE LA POSITIVA

- La Positiva no ha emergido como top of mind al preguntar por la compañía que podría estar detrás del lanzamiento de un producto de estas características:
  - Pacífico y Rímac han sido las dos aseguradoras con más presencia en el discurso
  - La mayoría de los entrevistados tenían sus seguros actualmente contratados con ellas
- Por otra parte, parece importante decir que el hecho de tener el respaldo de una reaseguradora internacional aporta mucha tranquilidad y confianza: lo importante es que la compañía responda
- La Positiva se ha asociado sobre todo a los seguros vehiculares:
  - Proyecta una imagen positiva: no han emergido críticas ni malas experiencias
  - El lanzamiento del seguro puede trabajar valores interesantes: innovación, dinamismo, preocupación por el cliente, especialización,...

**... PERO HAY QUE TENER EN CUENTA QUE SI EL CLIENTE NO 'ENTIENDE' BIEN EL PRODUCTO PODRÍA PENALIZAR LA IMAGEN DE LA MARCA: RECLAMOS POR DAÑOS SI NO SE HA ACTIVADO EL ÍNDICE DE DISPARADOR MÍNIMO DEL CLIENTE, COBRAR MENOS DE LO QUE HA PAGADO,...**



# Conclusiones y recomendaciones

- Teniendo en cuenta el discurso y las reacciones que ha generado la propuesta en los targets parecería que el seguro contra el FEN **no atesora suficiente potencial: se asocian más debilidades que ventajas**
  - Tal cual se ha testado, **la intención de contratación ha sido nula** en todas las entrevistas realizadas
  - Se han demandado siempre mejoras y optimizaciones de la mecánica y condiciones del producto
- Para entender este diagnóstico es muy importante tener en cuenta el contexto en el que se ha testado:
  - El cómo tienen conceptualizado los targets el FEN ha condicionado mucho la valoración del producto:
    - La ocurrencia de un FEN extremo se sitúa en torno a los 10-15 años: lo que **activa la creencia de poder estar pagando muchos años un alto costo** quedando el beneficio únicamente 'en manos' de la temperatura del mar (lo que se cobre puede variar mucho en función de la Tª)
  - Además, prima una **escasa cultura de prevención** en la mayoría de los rubros entrevistados
    - La mayoría de los negocios solo contratan los seguros estrictamente necesarios y no siempre
  - La receptividad ha sido algo más alta y positiva en empresas de gran magnitud (**agricultura y pesca**)
    - Es en estas empresas donde se debería meter más energía y flexibilizar las condiciones
  - Independientemente de los rubros, el funcionamiento del seguro se sitúa más en el territorio del azar que en el mundo de los seguros: un hecho que ha penalizado mucho la imagen del producto
- A partir de las debilidades asociadas al producto, los aprendizajes que hemos encontrado en las entrevistas y pensando en cómo alinear el producto lo más posible con las expectativas de los targets parecería importante trabajar los siguientes campos...

- A nivel de información: **ser muy pedagógicos y explicativos**
  - Uno de los retos principales de cara a ‘comercializar’ el producto va a ser el poder explicar de forma clara y nítida el funcionamiento del mismo a los clientes potenciales
  - Ya hemos visto como los targets no tienen tan clara la correlación que existe entre la temperatura promedio de los meses de noviembre y diciembre y las lluvias asociadas:
    - Es un dato que se desconoce y en cualquier caso se piensa que la temperatura no debe ser la única variable que influye: la información que les dábamos refuerza esta creencia
    - Las pesqueras han sido las más críticas con esta condición ya que en este rubro la variación de la temperatura cualquier mes del año les afecta
  - Hay que **centrarse en las fortalezas del producto** ya que el verdadero reclamo del seguro es que no evalúa daños y se puede cobrar con relativa anticipación (sin estar dispuestos a pagar más por ello)
    - Es lo que más valor ha dado al producto: una evolución-superación del seguro tradicional
  - **No hay que vincular** las consecuencias de un FEN exclusivamente a las lluvias ya que en La Libertad preocupan más las altas temperaturas y las sequías (por rotura de canales) que las lluvias
  - Hay que **‘presentar en sociedad’ a la NOAA** ya que en líneas generales ha resultado un organismo desconocido: su trayectoria y origen pueden aportar credibilidad y confianza a la propuesta
  - **El bróker es la figura ideal** para transmitir las cualidades y bondades del producto: se le considera una figura ‘objetiva’ y neutra vs la propia compañía aseguradora (*‘quien barrerá para su casa’*)
  - Ser extremadamente claros con el funcionamiento del seguro y las condiciones para **evitar reclamaciones y perjuicios a nivel de imagen de marca** (que se genere mal boca a boca)

- A nivel de producto habría que pensar en **ajustes relacionados con las siguientes dimensiones**:
  - La **prima**, considerada muy alta en todos los casos (se estima en torno al 2-3%)
    - Ha sido uno de los elementos que más ha frenado el interés, pero no es el único
  - El **índice de disparador** máximo:
    - La temperatura de 27° refuerza la idea de que será imposible recibir el 100% del monto asegurado
    - Los targets proponen otras soluciones como establecer la temperatura del último FEN como base para el índice de disparador máximo, es decir, 26,28°
  - Acordar algún tipo de solución si es que el cliente sufre daños pero no se activa el siniestro porque la temperatura promedio no supere el índice de disparador mínimo que se haya establecido:
    - Esta situación sería contradictoria con el propio naming del producto: estar asegurado contra el FEN pero no cobrar si no se llega a la temperatura estipulada aunque se tengan daños
  - Otra idea que se ha ‘lanzado’ es el reembolso de cierto % de lo invertido si pasan una serie de años y no se ha dado ningún FEN extremo (similar al funcionamiento de algunos seguros de vida)
- A **nivel de fidelización** habría que pensar en bonificar o premiar al cliente para garantizar continuidad, de lo contrario el riesgo de ‘romper’ el contrato una vez se haya sufrido un FEN extremo parece inevitable:
  - Habría que ser muy flexibles llegado el momento de renovar el contrato con los clientes
  - Algunas ideas que se han dado tienen que ver con **descuentos progresivos en la prima** cada año que se renueve sin que se vea afectado el % de pago o **incrementar progresivamente %** de pago cada año



© 2011 Ipsos – Todos los derechos reservados

Los resultados del estudio son confidenciales y destinados para uso interno y exclusivo del cliente. Su eventual difusión por cualquier medio, requiere la aprobación escrita de Ipsos APOYO Opinión y Mercado S.A. y deberá ceñirse a sus políticas de difusión, las cuales están a disposición de los interesados, a fin de garantizar que se realice apropiadamente.



**Ipsos APOYO**  
Opinión y Mercado

**Ipsos Marketing**  
The Innovation and Brand Research Specialists

# **EVALUACION SEGURO CONTRA EL FEN**

## **Informe Final**

Preparado para:

**giz**





# **Evaluación del nuevo seguro contra el Fenómeno de El Niño**

**Proyecto “Seguros para la adaptación al cambio climático”  
BMU/Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit  
(GIZ)**

**Empresa consultora:  
IMASEN Comunicación y Desarrollo Social**

**Informe Final**

**Lima, marzo de 2011**

Este estudio se desarrolló en el marco del proyecto “Seguros para la adaptación al cambio climático”; proyecto previo al proyecto “Clima, Agro y Transferencia del Riesgo” (CAT). Ambos proyectos se desarrollaron en el marco de la Iniciativa Internacional de Protección del Clima (IKI) del Ministerio Federal de Medio Ambiente, Protección de la Naturaleza y Seguridad Nuclear (BMU) de Alemania.



---

## Informe Final

---

Evaluación del nuevo seguro contra  
el Fenómeno del Niño

---

Cliente: GIZ  
Marzo 2011





# Índice

---

	<b><u>Página</u></b>
1. Marco Técnico	03
2. Antecedentes	05
2.1. Objetivos	06
3. Desarrollo de la información	
3.1. Características de los participantes	07
3.2. Percepción de riesgo	10
3.3. Prevención	18
3.4. Los Seguros en General	21
3.5. El Nuevo Seguro contra el Fenómeno del Niño	23
4. Conclusiones	39
5. Anexo – Guía de pautas	41



## Sección 1

# Marco Técnico

Con el fin de realizar la presente investigación se tomaron en cuenta los siguientes aspectos técnicos:

### 1.1. UNIVERSO

Agricultores de 25 hasta los 60 años, que laboran en sus propias parcelas, de al menos dos hectáreas de extensión, y que pertenecen a alguna asociación de productores.

### 1.2. METODOLOGÍA

Se utilizó la técnica de “Focus Group”, que consiste en dinámicas de grupo, de 6 a 8 personas con características homogéneas, dirigidas por una persona experta en la animación de las mismas.

Las sesiones se desarrollaron sobre la base de una guía de pautas elaborada por IMASEN y previamente aprobada por el cliente. Todas las dinámicas fueron grabadas en audio, luego transcritas y fichadas para su respectivo análisis.

### 1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se efectuaron 3 (tres) dinámicas grupales en las ciudades de Trujillo, Chiclayo y Sullana (Marcavelica) cada una de ellas de entre 6 a 7 participantes, distribuidas en las siguientes zonas:

Zona	Descripción
1	Agricultores, de 25 a 60 años de edad, cuyas parcelas se encontraban ubicadas dentro del Departamento de la Libertad. La dinámica se realizó en la ciudad de Trujillo.
2	Agricultores, de 25 a 60 años de edad, cuyas parcelas se encontraban ubicadas dentro del Departamento de Lambayeque. La dinámica se realizó en la ciudad de Chiclayo.
3	Agricultores, de 25 a 60 años de edad, cuyas parcelas se encontraban ubicadas dentro del Departamento de Piura. La dinámica se realizó en la ciudad de Marcavelica (Sullana).

## **1.4. FECHA DE REALIZACIÓN DE LAS DINÁMICAS**

Las dinámicas se realizaron el mes de marzo de 2011.



## Sección 2

### Antecedentes

---

En la región costera norte del Perú se incrementa constantemente la intensidad y frecuencia de eventos climáticos extremos como el fenómeno "El Niño", que ha causado daños económicos de varios cientos de millones de dólares. Esto afecta particularmente a las empresas locales. Los productos de seguros pueden asegurar el grupo objetivo frente a estos riesgos climáticos y garantizar así la supervivencia de la unidad de negocio. En los setentas y ochentas se intentó sin éxito la transferencia de modelos de seguros tradicionales agrícolas de países desarrollados a los países en vías de desarrollo. Hoy en día, nuevas tecnologías permiten el desarrollo de seguros climáticos indexados, los cuales se basan en conjuntos de datos derivados de datos climáticos e informaciones sobre daños y pérdidas, con los cuales se puede calcular la probabilidad de fenómenos climáticos.

En Perú, por ejemplo, la probabilidad de ocurrencia de un fenómeno El Niño es directamente relacionada con la variación de la temperatura del mar. En comparación con los seguros tradicionales, estos seguros registran bajos costos de transacción y pagos más rápidos, debido a la ausencia de evaluaciones de daños. Seguros climáticos indexados promueven además la aplicación de medidas de adaptación por parte de los asegurados, ya que no se asegura el daño real, sino su probabilidad de ocurrencia.

La GIZ Perú está ejecutando un proyecto de seguros con enfoque especial en el riesgo del Fenómeno del Niño. Este proyecto se está desarrollando en cooperación con la empresa de Consultoría GlobalAgRisk, especializada en el desarrollo de seguros indexados contra riesgos climáticos y La Positiva Seguros. La Positiva Seguros es la empresa aseguradora que está comercializando el Seguro contra el Fenómeno El Niño desde el 2009.

El proyecto tiene como uno de sus objetivos lograr que hombres y mujeres pertenecientes a una asociación de agricultores estén informados sobre variabilidades climáticas y sus riesgos, así como el uso, costos y riesgos de productos de seguros. Por ello, contrató los servicios de la empresa IMASEN, para el levantamiento de información a través de una encuesta y grupos focales.

Previo a la aplicación de la encuesta, se efectuaron tres dinámicas grupales en las ciudades de Trujillo, Chiclayo y Sullana (Marcavelica), distribuidas de la siguiente manera:

Zona	Descripción
1	Agricultores, de 25 a 60 años de edad, cuyas parcelas se encontraban ubicadas dentro del Departamento de la Libertad. La dinámica se realizó en la ciudad de Trujillo.
2	Agricultores, de 25 a 60 años de edad, cuyas parcelas se encontraban ubicadas dentro del Departamento de Lambayeque. La dinámica se realizó en la ciudad de Chiclayo.
3	Agricultores, de 25 a 60 años de edad, cuyas parcelas se encontraban ubicadas dentro del Departamento de Piura. La dinámica se realizó en la ciudad de Marcavelica (Sullana).

## 2.1. OBJETIVOS

El objetivo de estas dinámicas era tener una primera percepción de los agricultores sobre los principales daños ocurridos por el fenómeno del niño, y sobre la introducción de un nuevo seguro que cubra estos daños en los distritos costeros de los departamentos de Piura, Lambayeque y La Libertad.

Así mismo, la información recolectada en los focus groups ayudó a complementar el cuestionario para la etapa cuantitativa, y a validar los materiales a utilizar en ella.



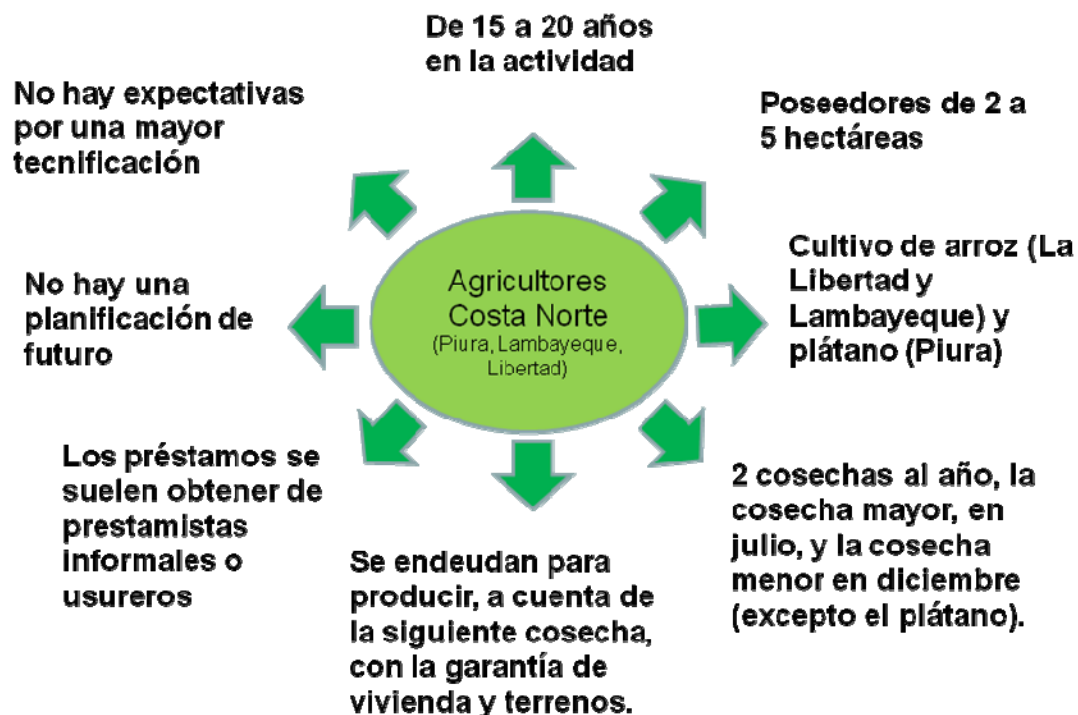
## Sección 3

# Desarrollo de la información

La información contenida en la guía de pautas ha sido reordenada con el objeto de facilitar la exposición de los resultados. En esta investigación se busca determinar los principales factores que van a determinar la percepción de valor que se da a un Nuevo Seguro contra el Fenómeno del Niño. Estos factores son las características de los futuros usuarios y las características de su actividad agrícola, la percepción sobre los riesgos que existen en su actividad, la cultura y hábitos de prevención existentes, su conocimiento y actitud hacia los seguros en general y finalmente su percepción hacia este nuevo servicio.

### 3.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES

Características



## Agricultores Costa Norte (Piura, Lambayeque, Libertad)

### **Condicionantes de la actividad agrícola**

1. Selección cultivo por expectativa de rentabilidad (analizando precio esperado y costos de producción) y condiciones climáticas de la zona.
2. Otro condicionante muy importante es la disponibilidad de agua (presente o futura).
3. Cambio de cultivo se evaluaría principalmente por expectativas de precio.
4. Futuro de la actividad relacionada con precios (locales e internacionales), el clima, la disponibilidad de agua, y la calidad de la tierra.
5. La agricultura se asocia a un nivel de ingresos que permite cubrir adecuadamente sus necesidades de alimentación, educación, salud y con un excedente para otros gastos.
6. No hay propensión al ahorro ni a la planificación productiva.

Aquí podemos observar algunos de los comentarios que ilustran las principales características:

- “- Yo soy Pablo y cultivo Maíz hace 20 años... cultivo maíz pero otras veces he cultivado arroz también, a veces los alterno. Depende de lo que sea más comercial, ahora cultivo más arroz porque es más comercial... además porque aquí es un valle arrocerero.
- Yo soy Pedro y tengo mis tierras con mi familia, yo cultivo dependiendo de la temporada, cuando hay abundante agua siembro arroz o sandía pero cuando es campaña de poca agua, maíz. La cantidad de agua que hay influye bastante en lo que vamos a decidir cultivar.
- Yo soy Víctor y me dedico al sembrío de espárrago en el Valle de Virú, hemos elegido espárrago porque se vino la publicidad de que el espárrago era más comercial que se ganaba más y entonces sembramos espárrago. Pero los precios son variables, por ejemplo ahorita ha bajado la producción y los precios. Estamos intentando después de este mes cambiar se sembrío, al menos una parte de la chacra, allí probablemente sembraremos maíz. El maíz necesita agua pero en su edad que va desarrollándose, tienen su edad, su parte en el cultivo que necesita agua, lo que pasa es que en el valle del Viru hay agua por irrigación y solo tenemos que esperar a cuando el maíz necesita agua.”

**Trujillo**

- “- Yo me llamo José y me dedico principalmente a la agricultura de arroz, elegí el arroz porque aquí es que se dan las condiciones de agua, de tierra, además que hay varias empresas que te animan a dedicarte a sembrar arroz y te brindan asesoría y te dicen que hacer para que tu tierra seas más productiva.”
- “- Yo me dedico también al sembrado de arroz en Ferreñafe porque no hay otro cultivo más rentable, porque si siembras camote el precio está bajo, si siembras menestras también está bajo, porque además producen mucho en otros lados.”

- “- Yo me llamo Joel, yo también soy agricultor de arroz y maíz chala, depende de en qué campaña este, de la época de la siembra, se cultiva arroz porque te da siempre un margen de utilidades, de ganancia, a diferencia con otros cultivos que el mercado es muy variable, el precio de un momento a otro se puede caer, y luego quién subsidia al agricultor que está realizando una inversión fuerte. Se dice que aquí en la Costa Norte no se debe sembrar arroz pero quien lo dice son gente de escritorio que no sabe nada de agricultura, no se protege al agricultor que invierte privándose de muchas cosas, quien nos garantiza el mercado si sembramos otro tipo de productos. El arroz siempre puedes aprovechar cuando es época de sembrar arroz. Ahora (febrero/marzo) estamos padeciendo por falta de agua pero eso es un tema político, si en un principio Tinajones se hizo para los agricultores que tenían un plan de cultivo, porque se les da a agricultores que no tienen ese plan. Además la población va creciendo y consume más agua, entonces ya empezó la escasez. Y también es un tema económico porque el repartidor también quiere su ganancia. Ahora porque cultivo maíz chala porque en la zona hay escasez de este producto que es alimento para ganado porque todos se dedican al arroz. Y allí yo aprovecho, cuando pasa el cultivo de arroz me dedico al maíz.”
- “- Yo tengo dos campañas, la primera campaña del año es de arroz y en la segunda campaña ya siembro diverso productos como por ejemplo frijol, o chileno, o chala porque la chala requiere también de agua, de abono y de curarlo. Esta es la campaña chica que se llama para los seis meses que no cultivamos arroz.”
- “- La zona de Lambayeque es tradicionalmente arroceras, si lo señores de escritorio dicen que debemos optar por cultivos alternativos, pero no es cosa tan simple, optar por optar, porque todos sabemos que acá la salinidad de los suelos es muy alta, y para otros cultivos no se presta mucho. En la época de descanso del arroz yo cultivo menestra. Se busca sembríos que puedan crecer con la humedad nomás.”
- “- La campaña del arroz es de diciembre a junio, y la campaña chica empieza en junio, con la humedad que queda de donde se sembró arroz y se cosecha en noviembre y se prepara para la siembra de arroz.”
- “- Nosotros estamos en el Valle Saña y tenemos la suerte de poder producir las dos campañas de arroz porque tenemos agua y humedad, nosotros tenemos agua todo el año. Es un sitio prodigioso.”

**Chiclayo**

## **El futuro de la actividad**

- “- A veces las cajas rurales nos dan créditos para campaña chica, pero aseguran do siempre y cuando tienes pozo tubular, para aprobar los préstamos y si tienes agua que viene de reservorio, si tienes agua asegurada te dan.”

**Chiclayo**

## **Que tan bien vive alguien dedicado a la agricultura**

- “- Depende de los recursos que tenga, es normal, ni mucho ni tampoco, no es para tener riquezas pero no se vive mal.
- Tus ingresos dependen mucho del precio.
  - No es para tener bastantes comodidades.
  - Depende a como se vende el maíz.
  - Porque el maíz para hacer bastante plata con el maíz hay que tener bastantes campos, porque a poca escala no se gana muy bien.
  - Además depende de dónde y cómo se ha cultivado porque hay campos que producen más kilos que otros.



- *Depende también del clima, la temporada y que campaña es, si es grande o pequeña.*
- *Aquí en la costa sembramos para negocio en cambio en la sierra se siembra para puro consumo.”*

**Trujillo**

- *“Hay que pagar agua, haradura, sembrío, la bolsa de maíz, de semillas, y luego de eso si deja dividendos para alimentar a la familia, colegios, ropa y otros gastos.”*

**Chiclayo**

## 3.2. PERCEPCIÓN DE RIESGO

Los participantes expresaron las características que ellos consideraban como determinantes para utilizar una determinada varilla corrugada. En general de este producto se espera que cumpla una función principal de la cual se derivan una serie de características relevantes la aceptación del producto.

### **Riesgos asociados a la naturaleza:**

#### Falta de agua / sequía

Este es un riesgo que se asocia con fenómenos naturales como la sequía, pero también preocupa la demanda creciente de la zona, principalmente de la agricultura. El agua es un recurso escaso. La sequía que preocupa no es la falta de lluvia directa en la zona sino la falta de lluvia en la sierra norte.

#### Plagas

Este es uno de los riesgos más frecuente en la zona. Cada tipo de cultivo tiene sus propias plagas. Las más mencionadas fueron el gusano blanco, la mosca de la fruta, la mancha roja, entre otros. El uso excesivo de insecticidas químicos, para frenar las plagas también representa un riesgo.

#### Exceso de lluvia:

Es la contraparte de la sequía pero es igualmente perjudicial. Si bien cultivos como el arroz o el plátano requieren una considerable cantidad de agua y humedad, una intensidad anormal o atípica de lluvia puede malograr la cosecha o simplemente deteriorar la calidad del producto. Por ejemplo, en el caso del plátano, está sometido a estrictos controles de calidad para su exportación, y un fenómeno de este tipo puede significar una considerable pérdida.

### Fenómeno del Niño

Este fenómeno también está asociado a las lluvias, pero en este caso se trata de lluvias torrenciales que provocan fuertes inundaciones y que pueden no solamente dañar los cultivos sino que dañan viviendas, tierras de cultivo, vías de comunicación y hasta pérdidas humanas, siendo considerado un desastre de proporciones significativas.

### Contaminación

La contaminación tendría al menos dos orígenes, el más cercano y evidente para los agricultores es el que se asocia con el uso de fertilizantes químicos para aumentar la calidad y cantidad de la cosecha y con el uso de insecticidas, químicos también, para combatir las plagas. Estos químicos deterioran la fertilidad y calidad de la tierra. Los fertilizantes químicos son utilizados incluso por los bananeros, a pesar de las prohibiciones de sus clientes.

La otra fuente de contaminación proviene del agua, y es generada por los asentamientos mineros cercanos a estas zonas agrícolas.

### **Riesgos relacionados al mercado:**

#### Caída del precio (local o internacional):

Este riesgo está referido a las continuas fluctuaciones de los productos agrícolas en los mercados locales e internacionales. Una repentina variación de este factor puede perjudicar seriamente la rentabilidad de una cosecha y ocasionar cierto nivel de pérdida. Si esta variación se da en forma previa a la siembra seguramente ocasionaría un cambio en los cultivos, situación que el agricultor preferiría evitar. Parecería que incluso los agricultores, pertenecientes a asociaciones de productores, no tendrían del todo controlado este fenómeno (hay cultura de la inmediatez y no de la prevención).

#### Recurrir a usureros:

Este es otro riesgo vinculado a la falta de una cultura de la planificación y de la prevención. Aparentemente el iniciar cada proceso productivo a través de préstamos formales o informales parecería ser una práctica común y reiterativa, esto ocasiona que en cada cosecha está en juego la propia subsistencia del agricultor y su familia puesto que de haber una pérdida significativa se arriesga la pertenencia de las tierras o de la propia vivienda.

### Caída del precio (local o internacional):

Este riesgo está referido a las continuas fluctuaciones de los productos agrícolas en los mercados locales e internacionales. Una repentina variación de este factor puede perjudicar seriamente la rentabilidad de una cosecha y ocasionar cierto nivel de pérdida. Si esta variación se da en forma previa a la siembra seguramente ocasionaría un cambio en los cultivos, situación que el agricultor preferiría evitar. Parecería que incluso los agricultores, pertenecientes a asociaciones de productores, no tendrían del todo controlado este fenómeno (hay cultura de la inmediatez y no de la prevención).

### Recurrir a usureros:

Este es otro riesgo vinculado a la falta de una cultura de la planificación y de la prevención. Aparentemente el iniciar cada proceso productivo a través de préstamos formales o informales parecería ser una práctica común y reiterativa, esto ocasiona que en cada cosecha esta en juego la propia subsistencia del agricultor y su familia puesto que de haber una pérdida significativa se arriesga la pertenencia de las tierras o de la propia vivienda.

### Presencia de estos riesgos en ele 2010

- Un buen año.
- Con dos buenas cosechas.
- Adecuada disponibilidad de agua.
- El nivel de lluvias estuvo entro de los parámetros usuales.
- No se presentaron plagas significativas.
- El precio de los productos fue adecuado (nivel local e internacional).
- La cosecha obtenida fue suficiente para cubrir deudas y los gatos propios de la familia en todos los rubros requeridos. Los agricultores se mostraron un tanto renuentes a expresar cifras específicas sobre la rentabilidad obtenida.

### Situación de mayor daño ocurrida en su actividad:

Cuando se realizaba esta interrogante el consenso fue unánime, el Fenómeno del Niño de los años 97 y 98 fue el más destructivo que se tenga memoria (de mayor intensidad que el de los años 82 y 83).

Este Fenómeno causó:

- Inundaciones
- Pérdida de cultivos
- Pérdida de tierras de cultivo.

- Cierre o deterioro de las vías de transporte y comunicación.
- Daños o pérdida de las viviendas.
- Re-surgimiento de enfermedades como el dengue, la malaria y otras enfermedades bronquiales y gastrointestinales.

Luego de ocurrido muchos agricultores perdieron no solo sus cosechas sino también sus tierras y viviendas no solo por efecto directo del Fenómeno sino también por la imposibilidad de pagar las deudas contraídas para la siembra y cultivo.

Afectó en forma más intensa a las zonas costeras de Lambayeque y Piura.

## **Comentarios**

### **Plagas**

“- *Los riesgos es cuando las plagas azotan a los cultivos, supongamos que uno invierte en el mantenimiento diario del cultivo, pero si se desarrolla una plaga el producto ya no va rendir lo que se espera, merma su cantidad, su peso que se había planificado, entonces es un riesgo que uno tiene que tener cuidado sino más gasta de lo que gana, resulta desequilibrado el cultivo, cosa que ya ha ocurrido y a muchos, no solo es mi caso. Hay algunos que solo sacan para cubrir los gastos y otros ni siquiera eso.*”

**Trujillo**

### **Clima**

“- *Por ejemplo una temporada del 2000 al 2005, estaba bien, nos dio para comodidades y vivir bien e incluso para invertir en otra cosa, pero últimamente ha bajado, incluso la chacra ya no está produciendo lo que uno espera. Yo pienso que es más por factores climáticos, cuando vienen el frío que ataca, la planta se enflaquece, se pone amarilla, uno recurre a los productos químicos y cierta parte se logra salvar, y con eso nos tenemos que conformar.*”

**Trujillo**

“- *Ahorita lo que más nos afecta es la sequía, es lo que normalmente al agricultor de esta zona más lo limita, pensando tal vez en alguna otra alternativa, factor agua normalmente, sin agua pro más buena voluntad que uno pueda tener no se puede hacer nada. La sequía es básicamente por falta de lluvia y por el mal manejo político, por ejemplo como no se ha hecho la segunda parte de Tinajones, cuando hay mucha agua, muchísimos litros de agua se van al mar, porque no hay donde almacenar esa agua.*”

**Chiclayo**

## Agua

- “- Otro factor también es el agua, porque en Viru no tendrán ese problema porque tienen la irrigación que les da agua estable, pero lo que es la parte de la Libertad, Chavimochic, no está por allí, y nosotros más que todo regamos con el agua del Río Chicama y todo depende de si que es llueve en la sierra viene el agua bastante, cuando no llueve la gente tiene que esperar el agua, si no hay agua no podemos sembrar, entonces que es lo que hace la persona comienza endeudarse y a veces cuando viene ya el agua no tienen recursos económicos, entonces haces un préstamo del banco y si el cultivo no rinde solamente sale para pagar, a veces da comodidades y a veces no, no da muchas ganancias.”

**Trujillo**

## Faltan recursos técnicos y créditos

- “- A veces también es la falta de recursos técnicos, porque a veces no es solamente sembrar, sembrar, sembrar y cosechar, a veces hay que hacer un análisis del suelo, y es porque a veces tiene bastante salinidad o conductividad, y hay que medirle todo pero a veces por falta de economía, porque estos estudios son costosos, entonces el agricultor no sabe, y lo hace por inercia, por su conocimiento de tantos años en la actividad, y lo sigue haciendo de la misma forma porque no hay una persona que lo guíe sobre cómo mejorar.”

**Trujillo**

- “- Desde hace un cierto tiempo la agricultura está abandonada de parte del gobierno, no tenemos créditos, no tenemos capacitaciones técnicas, muchos agricultores trabajan con usureros, ahorita que esta campaña es un fracaso, muchos agricultores pueden perder sus casas o sus tierras, los usureros no perdonan nada. Tenemos aguas contaminadas por las minas. Ahora dicen segunda etapa de Tinajones pero es engañar porque todos saben que esas tierras están contaminadas. La mina que contamina es la mina de oro de Cajamarca. De aquí a cinco años hay muy pocas esperanzas. Ahorita ya se viene una sequía.”

**Chiclayo**

- “- Yo creo que desde el año 90 el Estado se ha olvidado de la agricultura, que se anulo el Banco Agrario, falta asesoría técnica, no hay un precio para nuestros productos que solvente todo lo que el agricultor invierte, yo creo que debe haber más apoyo del estado en este sentido, estamos desorganizados, no hay un ente que nos apoye en la organización, debe haber una asociación para cada tipo de productor (arrocero, maicero), para que no se cometan los abusos que se están cometiendo, no se puede ir a un Banco comercial porque te pide miles de documentos, tienes que ir donde un agiotista o donde un molinero, que te pide el título de la casa o del terreno y si no, no nos da. Y si el año se porta mal prácticamente le estamos dejando el terreno y la propiedad a ese agiotista. Y nos quedamos sin nada.”

**Chiclayo**

- “- No tenemos apoyo técnico, muchas veces viene una plaga y no sabemos que echar, porque no hay un ingeniero que nos oriente, a veces viene el que vende los productos y nos dice eche esto pero muchas veces ese producto no es el indicado, esa persona lo recomienda por vender nomás.”

**Chiclayo**

## Intereses altos

- “- Otro riesgo o problema, es que cuando se recurre a los préstamos del banco los intereses son muy altos y entonces a veces el cultivo no rinde para cubrir todo el préstamo. A veces simplemente porque baja el precio o la producción de maíz ya no podemos pagar todo el préstamo, solo una parte.”

“- *El maíz está por cincuenta céntimos, sesenta, allí se mantiene el mismo precio, y los granjeros venden barato y quedan endeudados con el banco.*”

“- *El agricultor que se dedica solo a la agricultura, se dedica netamente a sus cultivos y no tiene un trabajo estable, y él arriges más, porque yo por ejemplo trabajo en una empresa agroindustrial aparte de tener mi tierra de cultivo. Entonces a veces el agricultor no tienen trabajo ni en su chacra, o en otro lado que le pueda brindar la economía y que hace entonces ese agricultor va a la tienda y fía y fía y fía, entonces cuando vienen la cosecha apenas les alcanza para pagar al banco y a la tienda, o a veces se queda nomás con la deuda de la tienda. Porque a veces el cultivo que sale a los seis meses, no es lo que esperaba y se ha estado endeudando durante esos seis meses. Esta es la realidad en la zona de la Libertad.*”

**Trujillo**

### **Falta de apoyo**

“- *Bueno nosotros los pequeños agricultores no tenemos ningún apoyo del Ministerio de Agricultura, nosotros vivimos como se dice a la deriva, distinto sería por ejemplo si recibiríamos apoyo de maquinaria, debería formarse una entidad que nos venda un poco cómodo la semilla, los abonos, entonces tendríamos apoyo y algún consuelo de cosechar algo más o menos regular. Porque a veces uno ya tiene el maíz y quieres llevarlo a los molinos y te cobran tanto y el agricultor no tiene. Tantos costos perjudican al pequeño agricultor que solo se dedica a la agricultura. Yo deje varios años la agricultura por la mecánica que a mí me gusta, pero luego ya volví a la agricultura y encontré cambios demasiado fuertes, Antes era diferente las plantas no se fumigaban, no se abonaban, por nada, no había riegos, ni desyerbos. Antes había mucha producción de yuca, camote y pepino. Ahora si quieres sembrar maíz tienes que estar allí dale y dale todos los días y yo que ya no puedo tengo que pagarle a un peón. Antes se vivía muy tranquilo de la agricultura.*”

**Trujillo**

### **Precio**

“- *El precio siempre ha sido una preocupación... y peor con este gobierno porque como hay venta libre se bajan los precios, y al agricultor después de pagar sus deudas apenas le alcanza para sobrevivir, necesitamos un apoyo ya, porque el agricultor solo está sobreviviendo.*”

**Chiclayo**

“- *Yo me acuerdo el tiempo de Ecasa que intervenía el Estado, que fijaba un precio del arroz basándose en los gastos que hacía el agricultor, y de algún modo nos reponía si el precio no alcanzaba para cubrir lo invertido, la venta libre es la que nos afecta, a veces el grande es el que paga 80, 100, 110 y eso no alcanza, ahora en cambio está en 200 creo, pero no va haber arroz porque no ha habido lluvias.*”

“- *Cuando había Ecasa, Ecasa consideraba todos los gastos del agricultor y luego ponía un buen margen de ganancia para el agricultor cosa que uno podía comprarse una camisa un pantalón, o salir a dar un paseo, hoy no podemos ni cubrir el costo de la inversión...yo pienso que debe haber un ente regulador del Estado que regule el precio y no dejarnos abandonados para que nos defendamos como podamos, y todavía se da el lujo de decir, ha subido la producción agrícola, estamos bien y no sabe del esfuerzo del agricultor que está abandonado, debe haber un precio básico que reconozca los costos de la producción, por lo menos que fije un precio de refugio.*”

**Chiclayo**

## Deforestación

- “- *Los mismos agricultores que no tienen tierra se van y buscan tierras nuevas y talan los bosques, y luego esos árboles ya nunca se reponen y son áreas grandes, extensas. Se pierden miles de hectáreas de árboles, en mi zona hay un sitio que se llama la montañita, todito lo han talado. Y allí nunca ha faltado la lluvia, ahora no llueve, y las aves los animales que había ya no hay. Y yo digo que a eso se debe la falta de lluvia porque la vegetación es una influencia permanente para la lluvia, las plantas transpiran, y esa humedad se va a las nubes para que luego llueve, es un ciclo continuo, pero si no hay vegetación la lluvia se va a otros lugares, a la selva donde hay tanta vegetación y muchas inundaciones.*”

**Chiclayo**

## Desastres sufridos personalmente

- “- *Nosotros hemos sufrido dos percances importante. Uno fue cuando teníamos dos hectáreas de uva, fue en la época del fenómeno del niño, la uva estaba a una o dos semanas antes de cosechar y que es lo que pasaba la misma lluvia hacia que se pudra el producto y nadie lo quería comprar, no servía. Y la segunda vez fue por falta de agua, estábamos sembrando arroz y todo se daño por falta de agua, todo el arroz en vez de obtener el grano todo se fue en paja, fue una pérdida total, esto fue antes del último fenómeno del Niño, como aumento el agua se llevó la bocatoma principal de lo que es la Libertad y no había agua para la zona de Ascope y Chicama .”*
- “- *En 1998 hubo mucha agua, incluso inundaciones por la filtración del proyecto, filtraba a las chacras, el agua llevo a un metro y eso malogro todos los cultivos, incluso a las casa afectó, se caían por la misma filtración de la humedad, yo tuve que cambiar de casa, había drenajes pero los drenajes se llenaron de agua, el drenaje en el valle Viru si hay, tiene su profundidad pero si hay lluvias, más la filtración del drenaje, más la humedad de la atmósfera, las plantas amanecían mojadas.”*
- *A mí en el 98 me llevó dos hectáreas de arroz, el Río se llevó dos hectáreas de arroz mías, todos los rías estaban muy caudalosos, por el fenómeno del Niño más que todo fue.”*

**Trujillo**

## Recordación del último Fenómeno del Niño

- “- *Bueno a Ferreñafe no afectó tanto porque el agricultor sabe y drena sus cajones, un canal se rompió y nos afectó pero al final si hubo cosecha, aunque un poco húmedo el arroz.”*
- “- *En la zona de Chiclayo si hubo consecuencias porque aquí habían arroces que ya estaban para segar, como se siega, ese arroz cae a la tierra y comienza a crecer, se pudre, entonces ya ese arroz es rechazado por el molino simplemente va a cáscara.”*
- “- *En las partes altas no ha habido problema, incluso regaban sin pagar derecho de agua, con lo que llovía nomás, en las partes bajas si había problema, el agua se llevaba incluso las tierras.”*
- “- *Las zonas más afectadas fueron Mocce, Ficce, esas zonas casi desaparecieron, luego parte de Lambayeque también, todos esos sectores han sido afectados. Incluso el 14 de febrero llovió 14 horas seguidas, fue torrencial, incluso en la zona de Yotún, la parte alta, ha arrasado con cientos de hectáreas, que ya estaban sembradas.”*

“- *Lo que se ha visto es que normalmente en las zonas que suelen ser privilegiadas por contar siempre con agua, allí es donde más inundaciones ha habido, las acequias y drenes se llenaron en ese entonces. Acá se perdieron también muchas hectáreas de cultivos alternativos, como los cultivos de alfalfa. Del maíz incluso que no necesitan de mucha agua se han perdido. Solo el arroz quedó porque es muy resistente, el algodón también se dañó. Allí el agricultor perdió mucho.*”

**Chiclayo**

“- *El Fenómeno del Niño a mi no solo me afectó el cultivo del arroz sino que se llevó toda la parcela, recuperar eso fue como comprar dos o tres veces el terreno porque la maquinaria pesada es cara, tuve que encausar de nuevo el río porque estaba en medio de la chacra, y luego recuperar la tierra porque queda pobre, yo creo que invertí más o menos 30000 soles por hectárea para recuperarlas.*”

**Chiclayo**

## **Otros daños**

“- *Claro que hubo daños en salud, enfermedades, las casas mismas se dañaron, para quererse movilizar era imposible, aparecieron las plagas, por ejemplo el dengue, el paludismo, el cólera, los caminos que normalmente se hacían en una o dos horas en ese momento se hacía en diez horas porque parte lo tenías que hacer a pie, las carreteras se dañaron, había el río loco que nadie lo podía pasar ni con Caterpillar, uno se quedaba toda la noche a dormir en el otro lado, el fenómeno nos perjudicó, aisló a la zona de Chiclayo, el río Saña también nos incomunicó del resto de caseríos porque se llevó los puentes de madera.*”

**Trujillo**

“- *Un problema trae otro problema, el comercio no podía llevarse, los productos no podían llevarse, los productos de otros sitios no llegan, no se podía llevar los productos a ningún lado, se elevan los precios, se elevan los fletes, si usted tiene el producto allá en cayacti y si no hay movilidad como lo transporta, entonces suben los precios, no puedes transportar, no hay pase... te dicen para llevarlo en camión cuesta tanto, entonces tienes que incrementarlo al producto, el transporte normalmente te cobran de 3 a 4 soles por fanega y una fanega se vende más o menos a 80 soles... durante el Fenómeno del Niños se triplicó el precio y a veces ni aún así se podía pasar tenías que esperar con tu producto en la carretera, se quedaba en el camión... a veces el camión no iba hasta el mismo sitio y entonces tenías que poner gente para que transporte las fanegas de un camión a otro... se moja. Además si el envío demora más de lo que uno tiene presupuestado ya uno está perdiendo.*”

**Chiclayo**



### 3.3. PREVENCIÓN

Sobre la cultura de la prevención

#### Cultura de la prevención

- Este es un comportamiento que no existe entre los participantes de las tres zonas evaluadas.
- No hay un comportamiento de planificación del desarrollo de su actividad.
- No existe la propensión al ahorro.
- No hay una cultura de la prevención contra los riesgos enumerados anteriormente.
- La no propensión al ahorro se justifica por la falta de mayores excedentes luego de cubrir deudas y gastos ordinarios.
- No utilizan seguros de vida o salud a pesar de conocer su existencia.

#### El Fenómeno del Niño del 97 y 98

- Los agricultores no reconocieron o recordaron (al menos no espontáneamente) que el Gobierno avisó de la ocurrencia de este Fenómeno desde finales del año 97.
- Al mencionarse el tema señalaron que sus labores de prevención fueron el arreglo de techos y la limpieza de canaletas y alcantarillados.
- Por las respuesta inmediatas o gestuales se pudo observar en las dinámicas que algunos participantes o no recibieron esta alerta o no tomaron ninguna medida a pesar de al advertencia.
- No se mencionó haber tomado prevenciones de tipo económica o financiera.
- Se mencionó también que existen medios de advertencia de la propia naturaleza: mayor presencia de langostinos, gaviotas o patos.

Aquí podemos observar los comentarios recogidos con respecto a la prevención.

### **En qué consiste el Fenómeno del Niño**

- “- *Mucha agua, mucha lluvia, los ríos son muy caudalosos, tanto que producen desastres, llegan a los cultivos y arrasan con todo, por ejemplo con las bocatoma, si están mal hechas también se las lleva, todo arrasa. Las rompe igual que los puentes, todo se lleva.*”
- “- *Yo me acuerdo que el Fenómeno del Niño es bastante agua, tanta agua había que pasó por encima del Puente Moche, y gracias a Dios las tomas de captación las hicieron bien y no se las llevó, recién las habíamos hecho, en ese 1998 a escasos un año, el Río pertenecía a la comisión de regantes y se hizo las gestiones y Remigio Morales nos dio muchas facilidades para hacer la bocatoma, el gua pasaba por encima de lo muros y las compuertas pero la bocatoma no se perdió. Hasta ahorita esta esa bocatoma.*”

**Trujillo**

### **Aviso – anticipación**

- “C: *¿Cómo saben o con cuánta anticipación saben que viene el Fenómeno del Niño?*
- *Cuando mucho llueve en la sierra, allí sabes que mucha agua puede venir en el río. Por ejemplo yo vivo en Chepén y cuando llueve mucho en Cajamarca viene el río con todo y arrasa con viviendas, y sembríos de arroz.*
- C: *¿O sea sólo se enteran que vienen el Fenómeno del Niño cuando ya llegaron las lluvias, cuando ya está allí?*
- *Bueno el Senami también avisa, cuando ellos anuncian nosotros sabemos.*
- *Bueno en el valle de la Libertad como vivimos cerca al mar, a Puerto Mori, estamos a una hora, hora y media, en las orillas, en el mar, vienen los langostinos, bastantes langostinos, el langostino es de agua caliente, entonces si hay bastante significa que el mar está cambiando su temperatura, entonces nosotros nos avisamos, este año va ser de lluvias muy fuertes decimos.*
- *Cuando aumenta el caudal del río y vienen del color de la chicha.*
- *Pero ya eso es en pleno Fenómeno del Niño.*
- *Eso baja de la Sierra, en la Sierra empieza, entonces las personas que viven cerca de la Sierra se da cuenta pero la gente no se informa y siembra al lado de los ríos y entonces viene el agua y se los lleva, no tuvieron un aviso o un conocimiento.*
- *Bueno así como los langostinos en noviembre y diciembre, qué otras señas nos anuncia el Fenómeno, el calor en la casa, uno siente, si en noviembre y diciembre el calor está fuertecito, entonces viene. El calor se va sintiendo. La naturaleza va anunciando.*
- *Bueno las cosas han ido cambiando... antes cuando había menos población y menos ciudades habían las hormigas voladoras y cuando tu veías muchas sabías que se venía mucha lluvia pero ahora no hay hormigas, no hay nada, por la contaminación.*”

**Trujillo**

### **Suponiendo que ya sepan que viene el Fenómeno del Niño – que pueden hacer**

- “- *Bueno si sabemos que ya vienen el Fenómeno pues no sembramos porque sino el agua se lo va llevar.*
- *Ya no podría sembrar ese año arroz, sino perdería dinero y me endeudaría, ya no sembraría ya.*
- *Yo tengo unas hectáreas a la ribera del río esas ya no las sembraría. Solo sembraría las que están en un nivel más alto.*

- C: *Pero imagínense que ya sembraron y que después se enteran que en unos meses o semanas va venir el Fenómeno del Niño ¿Qué pueden hacer?*
- *Yo tengo mis chacras pero no están a la ribera del río están lejos de la ribera del río, lo único que no afectaría es que se puede llevar la bocatoma y si se lleva la bocatoma va haber sequía para ese pueblo. El Fenómeno del Niño no te afecta si no estás cerca del río, no importa si llueve mucho, afecta a las chacras que están cerca porque se las lleva.*
- C: *¿Comprendiendo lo que me dicen, entonces el problema no es que venga LE fenómeno del Niño y allá mucha lluvia, el problema es si se salen o no las aguas del río y si se lleva o no las chacras que están a su ribera?*
- *Claro, lo de la lluvia ya depende del cultivo que tú tengas, por ejemplo si tengo el cultivo de uva, y está ya por salir la cosecha allí si nos afectaría porque lo pudre.*
  - *Te afecta más o menos según el cultivo, por ejemplo si tengo cebolla la lluvia lo pudre al bulbo, en cambio si tengo arroz no pasa nada. Lo que pasa es que la cebolla está dentro de la tierra en cambio el arroz para todo el día con agua.”*

**Chiclayo**

- “- *Yo sí creo que muy pronto se puede dar, quizá el próximo año.*
- *Yo creo que después del terremoto de Japón todo es posible, yo también creo que el próximo año puede venir otro Fenómeno del Niño.*
  - *Viendo desde el punto de vista realista, la historia no enseña que el Fenómeno del Niño viene cada diez a doce años, y el del 98 ha sido el último, yo lo viví en carne propia porque yo estaba al borde del río en Yotun.*
  - *Casi cada década viene.*
  - *Es muy variable puede venir el próximo año como que sí, como que no. Puno el año pasado estaba en sequía y ahora está lleno de agua, inundado.”*

**Chiclayo**

### **En otros cultivos es malo entonces.**

- “- *Prevenimos, una prevención es limpiar las acequias, las limpiamos de la maleza que crece, reforzarlas para que se desborden, y proteger el techo de las casas y las bases, que cuando venga la humedad y la lluvia no las pueda derribar, mínimamente hay una forma de prever, siempre lo hemos hecho. Si vienen más fuerte tumba la casa pero se puede salvar algo. En Carmelo por ejemplo muchas personas han desalojado sus casas porque se ha desbordado ya, han cambiado de zona porque prefieren hacer otra casa que reparar las suyas ya no se puede.”*
- “- *Otra forma de prevenir es que con los Fenómenos del Niño que ha habido la gente ha ido moviendo de lugar sus casas y se ha ido alejando de los lugares en que se desbordan los ríos.”*
- “- *Hay pueblos que sus calles están hechas para soportar lluvias muy fuertes, por ejemplo en Cascas, allí llueve día y noche, todos los días, pero que pasa en Cascas, sus calles no son planas, son de bajada, y cuando llueve el agua baja y además todas las casas se mantienen porque son de piso falso, y el agua en vez de que malogre, corre. Al igual es Contumasa. En la sierra las casas son inclinadas. Hablamos de los pueblos de la sierra de La Libertad. ”*

**Trujillo**

### 3.4. LOS SEGUROS EN GENERAL

Conocimientos y actitudes generales:



Conocimiento sobre seguros y compañías:

- Espontáneamente la mayoría de participantes no recordaba el nombre de compañías de seguro.
- Cuando se menciona a La Positiva, los participantes señalan haber observado comerciales de la marca en televisión.
- La mención de la Positiva motiva la recordación de las marcas Rímac, Prisma y El Porvenir (compañía aseguradora sin presencia actual en el mercado).
- Todas estas compañías son asociadas principalmente con seguros de vida y de salud. El Porvenir fue recordada especialmente por su seguro vehicular.
- No tienen una percepción específica sobre esta compañía.
- No tienen en mente factores para diferenciar a una de otra.
- No se consideran en posibilidad de elegir a una de estas marcas como la mejor.

## **Comentarios**

- *Bueno van a ofrecer sus servicios por ejemplo Finisterre.*
- *Hay otras que van así a buscar clientes.*
- *Proseguro.*
- *Hay una de... Seguros El Sol.*
- *Hay otra de seguros de vida y hay también para daños.*
- *Por donde vivo yo no han ido todavía."*

**Trujillo**

- "C: *¿Y han escuchado sobre otras compañías de seguros?*
- *Bueno de seguros de vida, está el seguro agrario pues, lo ofrece el Estado a través del seguro social cubre todo lo que es enfermedades para el esposo y esposa."*

- "- *Yo he escuchado, he visto publicidad de Seguros Rímac. Y no se ha dado la oportunidad pero también quería averiguar allí sobre los seguros."*

- "- *Yo quiero averiguar sobre el Seguro Agrario, creo que faltan este tipo de seguros para el agricultor, sino llega a los 60 años y no tiene nada."*

**Chiclayo**

## **La Positiva**

- "- *Yo sí había escuchado hablar de La Positiva, allí en televisión. Es una compañía importante y es bueno que ofrezca el seguro."*
- "- *Yo quisiera saber si hay otra compañía detrás de La Positiva que la respalde."*

**Trujillo**

- "C: *¿Habían escuchado antes algo con respecto a La Positiva?*
- *Yo si había escuchado algo. He escuchado que tiene muchos seguros, por ejemplo se salud. Creo que es una empresa grande y con servicio amplio.*
  - *Yo si había escuchado que cubría vidas y pérdidas. Yo tenía la inquietud de ir a sus oficinas y preguntar cómo es porque yo hace años estuve asegurado con un vehículo en seguros Porvenir, en el año 73, y tuve un accidente y ellos si me ayudaron, entonces quería averiguar. Pero no he llegado a averiguar los requisitos que hay que llevar para asegurarse.*
  - *No lo he utilizado, pero siempre he escuchado de La Positiva, pero no lo he utilizado lo que si me alegra que esté preocupándose del sector agrario porque no tienen ningún apoyo en este momento.*

- "C: *Antes de saber de este seguro del Fenómeno del Niño ¿Qué idea tenías de Seguros La Positiva, Joel?*

- *Sólo la tenía como seguros de vida. De acuerdo a lo que son los comerciales y anuncios."*

...

- "- *Siempre se escucha publicidad de La Positiva."*

**Chiclayo**

### 3.5. EL NUEVO SEGURO CONTRA EL FENÓMENO DEL NIÑO

Para evaluar el nuevo Seguro del Fenómeno del Niño desarrollado por Seguros La Positiva se entregó a todos los participantes un documento que constaba de 7 diapositivas.

Cada diapositiva fue evaluada por características como Presentación Visual, Comprensión, Credibilidad y Actitud que generaban hacia el producto.

Diapositiva 1

## ¿Recuerdas el último Fenómeno El Niño?

→ Los cultivos se perdieron



→ El sistema de transporte fue destruido



→ Los suelos fueron arrastrados



→ Aumentaron las enfermedades

## Diapositiva 1

### **Atractivo visual**

- Las escenas planteadas en las viñetas llamaron rápidamente la atención de los participantes.
- Los participantes expresaron que estas escenas representaban adecuadamente los principales efectos que tiene el Fenómeno del Niño.

### **Comprensión**

- Los participantes comprendieron que se buscaba representar situaciones como pérdida de propiedades, pérdida de los cultivos y de la propia tierra, destrucción de vías de comunicación y presencia de enfermedades que afectan principalmente a los niños.
- La comprensión de esta diapositiva fue adecuada.

### **Credibilidad**

- La situación planteada en la diapositiva fue percibida como un recuerdo real de las consecuencias del último Fenómeno del Niño (97 y 98).

### **Actitud hacia el producto**

- Esta diapositiva genera expectativa con respecto a la temática de la presentación – hay curiosidad por continuar y saber que otra información se les proporcionará sobre este fenómeno.

## PARA PROTEGERNOS Y HACER FRENTE AL FENÓMENO EL NIÑO, LA POSITIVA OFRECE UN NUEVO SEGURO



- La Empresa LA POSITIVA SEGUROS ofrece este seguro.
- El seguro paga si es que el Fenómeno el Niño se presenta.
- Para saber si llegó el Fenómeno el Niño a la región, la empresa evalúa la temperatura del mar de la zona norte del Perú.
- El pago del seguro no se calcula en función a los daños o pérdidas producidos por el Fenómeno el Niño. Se calcula en base a la temperatura del mar.

### Atractivo visual

- El atractivo visual es menor en tanto la carga de texto es mayor.
- La imagen solo refiere a un seguro en general.
- Debería simplificarse el texto e incrementar el soporte visual.



## Comprensión

- Para los participantes quedó claro lo siguiente:
  - a) El seguro lo ofrece la compañía de seguros, La Positiva.
  - b) El seguro paga si es que se da el Fenómeno del Niño.
- Los participantes quedan con dudas con respecto a:
  - a) Como se asocia la temperatura del mar con saber si llegó o no el Fenómeno del Niño
  - b) Como es que el pago no se da sobre las pérdidas producidas sino en base a la temperatura del mar.
- En esta diapositiva sería necesario dar una mayor presencia y refuerzo a la marca La Positiva y a su trayectoria en el sector seguros.

## Credibilidad

- El que los participantes recuerden haber visto publicidad de la Compañía de Seguros, La Positiva; le otorga credibilidad al producto reseñado .
- El uso de la temperatura del mar como medio de determinar la llegada del Fenómeno del Niño y la magnitud del pago genera incertidumbre.

## Actitud hacia el producto

- En este momento se percibe dudas y cierta desconfianza hacia el producto pero hay inquietud y expectativa por conocer más al respecto.

## ¿Por qué se utiliza la temperatura del mar para saber si el Fenómeno el Niño llegó?

- El Fenómeno el Niño se produce cuando la corriente caliente llega a nuestras costas con más fuerza de lo habitual. Esto es lo que produce las fuertes lluvias.
- Cuando la temperatura del mar sube a más de  $24.5^{\circ}$  en los meses de noviembre y diciembre quiere decir que el Fenómeno el Niño llegó, y en febrero del siguiente año comenzarán las lluvias



### Atractivo visual

- La presentación visual de esta diapositiva es llamativa y genera interés sobre su contenido.
- La información gráfica lleva a visualizar un ejemplo a partir de las fechas actuales pero esto no se concreta en el texto.

## Comprensión

- Para los participantes quedó claro lo siguiente:
  - a) El Fenómeno del Niño está relacionado con un calentamiento excesivo de las aguas del mar frente a sus costas.
  - b) Este calentamiento excesivo se produce a partir que la temperatura del mar excede los 24.5 grados centígrados en los meses de noviembre y diciembre.
  - c) Si ese calentamiento se da, entonces en el mes de febrero del siguiente año llegarán las lluvias.
- En esta diapositiva aparece como necesario recalcar que si la temperatura excede los 24.5% las lluvias que llegarán en febrero serán muy intensas o torrenciales.

## Credibilidad

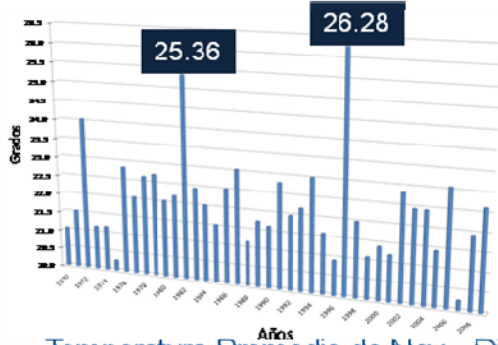
- Los participantes aceptan como creíble que el Fenómeno del Niño se relacione con la temperatura del mar principalmente debido a que la naturaleza les muestra los mismos signos (mayor presencia de langostinos).

## Actitud hacia el producto

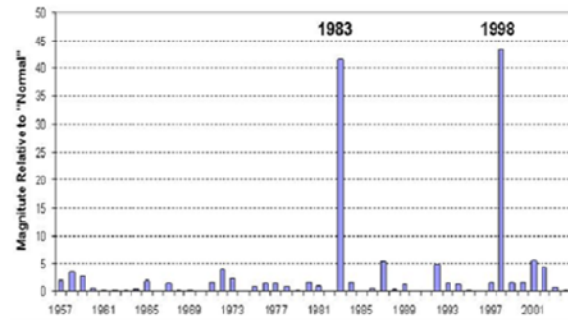
- El que los participantes comprendan que existe una relación entre la temperatura del mar y la ocurrencia del Fenómeno del Niño le da credibilidad al producto sin embargo es necesario reforzar la relación existente entre una mayor temperatura y una mayor fuerza del Fenómeno y sus consecuencias.

Diapositiva 4

La información utilizada proviene del Centro de Predicción del Clima de los Estados Unidos de Norteamérica (NOAA) para la Región 1.2 Niño



Temperatura Promedio de Nov - Dic



Precipitaciones

El seguro paga proporcionalmente a la temperatura del mar, a más temperatura el pago es mayor.

**Monto Asegurado: S/. 1,000**

Temperatura del Mar (Nov - Dic)

25.36° (FEN 82-83)

26.28° (FEN 97-98)

27.00°

Indemnización

S/. 340

S/. 712

Si. 1.000

**Atractivo visual**

- En este caso son las gráficas son lo que más llama la atención de la diapositiva, y otorgan status de oficial o cierto a los datos mostrados, sin embargo no queda claro si los participantes serían capaces de interpretar esta gráficas sin ayuda.

## Comprensión

- Para los participantes quedó claro lo siguiente:
  - a) Se presenta información proveniente de una institución norteamericana.
  - b) Los datos señalan o demuestran que la temperatura del mar sobrepasó los 24.5 grados en los años anteriores a las lluvias del Fenómeno del Niño del 83 y 98.
  - c) Que la temperatura relevante es la de los meses de noviembre y diciembre.
- Los participantes solo comprendieron parcialmente lo siguiente:
  - a) La relación entre el monto asegurado, la temperatura y el dinero a recibir en caso ocurra el Fenómeno del Niño.
- En esta diapositiva aparece como necesario cambiar lo siguiente:
  - a) Incidir que los datos son tomados con tecnología y personal norteamericano.
  - b) Que estos datos se pueden consultar directamente en una página web.
  - c) El monto asegurado para el ejemplo sea de 5000 soles o más.
  - d) Que a partir de 27° grados se recibe la totalidad del monto asegurado.
  - e) Que es el cliente quien fija este monto.

## Credibilidad

- La credibilidad que se otorgue a la información de esta diapositiva depende directamente de dos factores:
  - a) Proporcionar referencias claras de la institución que mide la temperatura.
  - b) Que se entienda con claridad la relación temperatura pago a recibir.

## Actitud hacia el producto

- El que los participantes confíen y acepten este producto dependerá en gran medida de que comprendan que a mayor temperatura, mayor será la Fuerza de Fenómeno del Niño que vendrá en febrero, mayor riesgo de daños se corre y por tanto mayor cantidad de dinero se recibe.

## ¿Cuáles son los beneficios de adquirir el Seguro contra el Fenómeno el Niño?

- El pago es inmediato y no requiere largos trámites: El seguro no requiere una evaluación de daños y pérdidas para que la empresa pague. No se necesitan largos trámites para hacer el pago, sólo el asegurado debe enviar una carta.

- Si el Fenómeno el Niño llega y Ud. no tiene daños, igual se realiza el pago. En caso de no tener daños ni pérdidas por las intensas lluvias, la empresa LA POSITIVA SEGUROS igualmente paga al asegurado lo que le corresponde según la temperatura del mar.



- Se puede comprar en forma individual o colectiva. Si perteneces a una asociación puede aprovechar los recursos de la asociación, por ejemplo los fondos de comercio justo, y así alcanzar una mayor protección.

### Atractivo visual

- En este caso la presentación visual no refuerza el objetivo de la diapositiva que es presentar los beneficios de adquirir o utilizar el Seguro contra el Fenómeno del Niño.

## Comprensión

- Para los participantes quedó claro lo siguiente:
  - a) Si se da el Fenómeno del Niño se recibe el pago.
  - b) El monto a pagar en caso que ocurra el Fenómeno no está relacionado con el nivel de daños que se sufra.
  - c) El seguro se puede contratar de forma independiente o a través de cualquier asociación de productores a la que se pertenezca.
- Para los participantes no quedó claro lo siguiente:
  - a) Que requisitos se debe concretar para recibir el pago, en que consiste esa carta que se debe enviar, qué debe decir. Se observa desconfianza y temor en este punto.
- En esta diapositiva aparece como necesario dejar muy en claro los pasos a dar para el cobro y el momento en que puede realizarse este proceso. Además de las garantías con que se cuenta con respecto a que se recibirá este pago (SBS por ejemplo)

## Credibilidad

- Los participantes se sienten inseguros sobre que deben hacer para recibir el pago y que seguridad tienen de ello.

## Actitud hacia el producto

- En este punto del producto los participantes se muestran inseguros y desconfiados, requieren saber que mecanismos o instituciones resguardan su pago y además tener una idea clara del monto a cobrar en caso se de el Fenómeno (la confección de una tabla podría ser una solución).

## ¿Cuáles son los requisitos para adquirir el Seguro contra el Fenómeno el Niño?



- **Tener una actividad económica** en las regiones de Piura, Lambayeque y La Libertad.

- **Pago de una cuota anual (prima)** para adquirir el seguro. Este pago se realiza un año antes de la posible llegada del Fenómeno el Niño.

- **Debe definir el monto asegurado o suma asegurada.** El cliente define el monto máximo que desea recibir en caso de la ocurrencia del Fenómeno el Niño. El monto dependerá de sus posibles costos, daños o pérdidas por el Fenómeno el Niño.

### Atractivo visual

- La presentación visual si bien ayuda a relacionar los contenidos con la actividad agrícola podría mostrar elementos que refuercen en mayor medida su objetivo, la comprensión de los requisitos para adquirir este seguro.



## Comprensión

- Para los participantes quedó claro lo siguiente:
  - a) Que para adquirir el seguro es necesario realizar sus actividades productivas/agrícolas en Piura, Lambayeque y La libertad.
  - b) Que para adquirirlo debe realizar un solo pago anual.
  - c) Y que él mismo será quien decida el monto por el cuál desea asegurarse.
- Para los participantes no quedó claro lo siguiente:
  - a) Porque el pago debe ser en una sola cuota.
  - b) Cuándo debe pagar para asegurarse para el siguiente año
  - c) Cómo debe fijar el monto a asegurar - ¿Hay algún monto aconsejable?
- A partir de las expresiones recibidas sobre esta diapositiva queda en claro que:
  - a) Debe ofrecerse una posibilidad de pago en más de una cuota.
  - b) Debe ayudarse o asesorarse al cliente sobre la mejor manera de calcular el monto por el cuál le conviene asegurarse.

## Credibilidad

- Con respecto a los contenidos de esta diapositiva, el problema no es la credibilidad del producto sino su accesibilidad y conveniencia.

## Actitud hacia el producto

- Los participantes no consideran adecuado el sistema de pago sugerido ni tienen claro la mejor forma de calcular el monto que a ellos les conviene asegurar.

**Un beneficio adicional: El pago se realizará en ENERO, antes del inicio de lluvias en FEBRERO**



- La información utilizada para pagar es la temperatura promedio de noviembre y diciembre del año anterior por ello en ENERO se puede realizar el pago.

- El pago adelantando podría usarlo para evitar las pérdidas y continuar su proceso productivo durante la ocurrencia de las fuertes lluvias.

- También podría usarlo para hacer otro negocio o cubrir sus necesidades en esos momentos.



**Atractivo visual**

- Nuevamente las escenas planteadas podrían ser un mayor refuerzo del contenido a comunicar, en las imágenes debería quedar evidenciado el momento y fecha de cobro y posiblemente lo que piensa hacerse con ese dinero.

## Comprensión

- Para los participantes quedó claro lo siguiente:
  - a) En enero podrían cobrar el seguro si se ha confirmado la presencia del Fenómeno del Niño en la costa norte peruana.
  - b) El uso del dinero podría ayudarle a prepararse para la llegada de las lluvias propias de este Fenómeno.
- Para los participantes no quedó claro lo siguiente:
  - a) El sentido de buscar otra actividad mientras pasan las lluvias – ellos son y han sido agricultores.
- A partir de las expresiones recibidas sobre esta diapositiva queda en claro que:
  - a) Las dudas con respecto a si el dinero se puede cobrar en enero o se va cobrar en enero.
  - b) Que es lo mejor que pueden hacer con este dinero para prevenir los daños o pérdidas que ocasiona este tipo de Fenómeno.
  - c) En caso de no acontecer el Fenómeno se considerará perdido el dinero pagado por el seguro.

## Credibilidad

- Contra la credibilidad del producto atenta la percepción de pérdida en caso no se presente el Fenómeno.

## Actitud hacia el producto

- Se desea un producto asequible en términos del costo del mismo, su financiamiento, en dos o tres cuotas, y que nos e produzca la sensación de “pérdida total” en caso no se presente el Fenómeno del Niño.

A continuación observamos los principales comentarios recogidos con respecto al Nuevo Seguro.

### Comentarios:

#### **Presentación primera diapositiva**

- “- *¿Solo es un seguro para el Fenómeno del Niño o también de la Niña?*”
- “- *Me parece interesante porque cubre a los agricultores de sus pérdidas que podría tener en ese tiempo.*”
- “- *Lo más es que no depende de si recibo un daño o no, puedo no haber sufrido nada e igual voy a recibir un pago porque el seguro depende de la temperatura del mar y no del daño que yo reciba.*”
- “- *¿Bien pero yo preguntaría si es solo para acá o también parte sierra?*”

**Trujillo**

#### **Características del producto**

- “- *Es importante porque todo agricultor tienen que ver la forma de solventar sus gastos y cubre parte de los gastos que se ha hecho para la agricultura y que ha dañado el Fenómeno, es bueno porque hoy en día todos los negocios tienen seguros, las tiendas tienen seguro.*”

**Trujillo**

#### **Cómo debe ser el servicio**

- “- *Si es bueno que cubra todos los daños que vemos aquí.*
- C: *Pero el seguro no cubre daños sino de acuerdo a la temperatura, es decir, si se da el Fenómeno o no, independientemente si te causa daños o no.*
- *Yo creo que con esta información deberían ir a la zona agrícola misma, donde trabajan los agricultores, deberían ofrecer orientación para que vean esta posibilidad de asegurarse.*”

**Chiclayo**

#### **El posible costo**

- “C: *Haber para asegurar mil soles y sabiendo que te van a pagar 30% por un grado por sobre la temperatura de 34.5 grados... teniendo en cuenta estos beneficios ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar?*
- *Bueno yo quisiera que me cubra el cien por ciento.*
- C: *Pero tú no eliges eso. Tú solo eliges el monto máximo que te tendrían que pagar en caso se llegue a una temperatura excesiva. Si quisieras cubrirte solo por mil soles.*
- *Mira yo tengo cinco hectáreas y cada hectárea vale alrededor de 40000 soles, supongamos que me afecte una hectárea, cobrando mil soles no me serviría para nada. Una hectárea sembrada en producción vale más o menos 40000 soles.*
- C: *Si quieres asegurar una hectárea de 40000 soles ¿cuánto estarías dispuesto a pagar? - Sabiendo que el pago se hace en una sola cuota anual.*
- *¿Pero cuál es su tope de la Positiva para asegurar?*

**Trujillo**

- “- *Bueno pero si yo pago el seguro, pasa el año y no vienen el Fenómeno del Niño y el siguiente año ¿Me tengo que volver a asegurar?*”

- “C: Pongamos una cantidad más alta, 10000 soles ¿cuánto están dispuestos a pagar para asegurarse por 10000 soles?  
- Silencio (todos).  
...  
“- Yo quisiera saber para asegurarme pongamos por mil soles, ¿si yo pago digamos cincuenta soles mensuales tengo que pagar hasta completar los mil soles?”  
“- Yo si quisiera tomar ese seguro tendría que consultar con mi padre porque las tierras son de mi padre, tendría que hablar con mis hermanos también porque esas decisiones las tomamos en familia. Porque somos siete hermanos que nos dividimos la cosecha. Las partes iguales de la producción. Este tema tenemos que verla en mesa redonda.  
C: ¿En qué mes reciben la cosecha?  
- En mayo o junio.  
C: Entonces si ustedes quisieran ver la disponibilidad de dinero que van a tener pueden esperar a la cosecha de mayo o junio 2011 para decidir si se quieren asegurar contra el Fenómeno del Niño del 2013.  
- Así es.  
C: ¿En mayo o junio ya podrían pagar el seguro? ¿Hasta qué limite estarían dispuestos a pagar para asegurarse por 20000 soles.  
- Bueno mira a nosotros el arroz nos ha dejado una deuda con el banco que vamos a terminar de pagar el 2014. Quedaría un pucho para solventar los gastos de alimentación de nuestros hijos, colegios, y tantas cosas y hay que guardar un pucho para solventar las enfermedades que a veces se presentan.  
- Yo creo que por 10,000 soles se podría pagar 500 soles al año.  
- Yo máximo podría pagar hasta 1000 soles para asegurarme por los 10000soles.”*

**Chiclayo**



## Sección 4

### Conclusiones

---

A continuación presentamos las conclusiones sobre el perfil de servicio que debería ofrecer para buscar una mayor aceptación de este Seguro contra el Fenómeno del Niño.

- Para su aceptación final el seguro debe ser ofrecido en una modalidad personalizada, hogar por hogar o familia por familia.
- El Seguro debe permitir el pago fraccionado de la prima anual.
- El Seguro debe ser presentado en la estrategia de comunicación como un producto o un medio para “proteger a tu familia”.
- Se debe reestructurar el material de comunicación haciéndolo más simple, con una mayor carga gráfica y menor contenido textual y un mayor énfasis en:
  - a) La forma en que se determina si corresponde o no el cobro del seguro (transmitiendo las sensaciones de transparencia, fiabilidad e imparcialidad).
  - b) La importancia de recibir el dinero antes que llegue se manifieste el Fenómeno en forma de lluvia o inundaciones.
  - c) La forma de calcular adecuadamente la relación entre el monto por el que le conviene asegurarse y sus posibilidades de pago.
- Al momento de concretar la venta del servicio se debe dar una asesoría clara, y con paciencia, a cada cliente, sobre el monto que más le conviene asegurar buscando que quede claro que a diferentes niveles de tendrá los siguientes beneficios:
  - a) Asegurar la sobrevivencia de su familia (alimentación, ropa, colegios, y otros gastos básicos los meses que no pueda producir).
  - b) Asegurar la posibilidad de la sobrevivencia de su familia más afrontar todas las deudas pendientes, los meses que no pueda producir (así no perderá casa o terrenos por deudas existentes).

- c) Asegurar la posibilidad de la sobrevivencia de su familia, el afrontar sus deudas, y los insumos necesarios para iniciar un nuevo ciclo productivo (el costo de semillas, preparación del terreno, maquinarias y otros costos de producción).
- d) Asegurar la posibilidad de la sobrevivencia de su familia, el afrontar sus deudas, y la posibilidad de recuperar sus terrenos de producción en caso que hayan sido seriamente dañados por el Fenómeno (es decir en caso que las lluvias e inundaciones no solamente hayan dañado totalmente el cultivo sino también el terreno en si mismo).



## Sección 5

### Anexo - Guía de Pautas

---

---

---

# GUIA DE PAUTAS

## Focus Group – Seguros

### Febrero, 2011

---

#### I. PRESENTACIÓN

Buenos días / tardes, quisiera en primer lugar agradecerles el que hayan accedido a colaborar con nosotros y participar en esta reunión. Mi nombre es.... y trabajo en Imasen animando este tipo de reuniones. En esta ocasión hablaremos sobre temas relacionados a la ciudad de.... Para ello les pedimos que sus respuestas sean sumamente sinceras ya que aquí no hay respuestas buenas ni malas. Lo que nos interesa realmente es conocer su opinión.

#### II. CALENTAMIENTO

1. ¿Cuál es su actividad principal?
2. ¿Desde hace cuánto se dedica a la agricultura? ¿Con qué tipo de cultivo trabaja? ¿Por qué seleccionó ese cultivo? ¿Qué tan interesado está en cambiarlo? ¿A cuál lo cambiaría?
3. ¿Cómo ve el futuro de esta actividad?
4. ¿Qué tan bien puede vivir una persona dedicada a la agricultura? ¿La actividad que realizan llega a cubrir sus gastos de alimentación, educación y servicios?

#### III. RIESGOS

5. Cuando hablamos de riesgos en su actividad, ¿en qué es lo primero que piensan? ¿Algo más? ¿Qué se puede hacer ante este tipo de situaciones?
6. ¿Qué tipo de aspectos/ situaciones/ hechos influyen más en los resultados que ustedes tengan en su actividad?
7. De esos aspectos, ¿cuál o cuáles les preocupan más que ocurran?
8. ¿Qué tipo de medidas/ acciones se puede tomar para superar esas situaciones?
9. Si les pido que cuenten la situación que mayor daño les causó en su actividad, ¿qué me dirían? (preguntar que tan frecuente es, como lo vivieron, nivel del daño ocasionado, forma en que afrontaron la situación)



10. Cuando hablamos del clima, ¿qué tanto influyó en su actividad en los últimos doce meses? ¿Qué tanto puede influir en su actividad económica en el próximo año? ¿Y en el futuro?
11. ¿Qué tipo de condiciones climáticas / fenómenos climáticos son las que más le preocupan a ustedes?
12. ¿Cuándo comienza a preocuparse o a decir “este año el clima nos traerá problemas”? ¿Cómo se informa o sabe que “esta año el clima nos traerá problemas”?
13. ¿Qué le suele pasar a las personas que se dedican al mismo cultivo que usted en un año con problemas en el clima? ¿Cómo afrontan esa situación? ¿Qué se puede hacer para minimizar las consecuencias de ese tipo de situaciones?
14. ¿Qué piensa específicamente del Fenómeno de El Niño? ¿Qué sucede cuando se da este tipo de fenómeno? ¿Con cuánta anticipación se puede saber que se va a dar este fenómeno? ¿Qué situaciones indican que va a darse un fenómeno de El Niño? ¿Ha escuchado hablar de si es posible o no predecir que se va a dar un fenómeno de El Niño?
15. ¿Uds. vivieron el Fenómeno del Niño del 97-98? ¿Qué recuerdan? ¿Cómo les afectó? ¿Qué aspectos de su vida cambiaron? ¿Cómo afrontaron el fenómeno? ¿Cuánto tiempo necesitaron para recuperarse del fenómeno?

#### **IV. SEGUROS Y PREVENCIÓN**

16. Cuando le hablan de prevención, ¿en qué es lo primero que piensan?
17. Con respecto a eventos como el Fenómeno de El Niño, ¿cuáles son las acciones de prevención en las que piensa?
18. ¿Sabe que es un seguro? ¿Qué piensa sobre los seguros? ¿Qué tan aplicables considera los seguros para la actividad que usted realiza? ¿Conoce de algunos tipos de seguro aplicables a su actividad?
19. ¿Qué empresas de seguro conocen o han escuchado hablar? ¿Cómo calificaría a las empresas de seguro? ¿Puede colocar un rango del 1 al 10, y si son confiables o no? ¿Qué criterios tomarían en cuenta para seleccionar una empresa de seguros con la que trabajar?

#### **V. EVALUACIÓN DEL NUEVO SEGURO**

20. Si se anunciará un fenómeno de El Niño, ¿qué tanto creen que los afectaría? ¿Podrían dar un monto en dinero? ¿Cuánto dinero necesitaría para poder sobrellevar el fenómeno?
21. Si se le ofreciera un seguro que les de el dinero que necesitan para afrontar el Fenómeno de El Niño, ¿Desearían comprarlo?
22. Quisiera que leyera esta tarjeta donde está descrito un seguro que busca darles protección a los agricultores en caso ocurriera un fenómeno del Niño. Ahora que la han leído hagamos el siguiente ejercicio. Ustedes se encuentran con alguien que no ha escuchado nunca hablar de esto, ¿cómo se lo explicarían? ( se evalúa comprensión)
23. ¿Qué es lo positivo que ven a este seguro?
24. ¿Qué es lo negativo que ven a este seguro?
25. ¿Cree usted que la información que presenta el folleto es suficiente? Si es insuficiente ¿Qué información le falta?
26. ¿Qué aspectos no quedan claros en la explicación?
27. ¿Qué tipo de personas estarían dispuestos a tomar el seguro?
28. ¿Uds. estarían dispuestos a comprar este seguro?
29. Uds. me dieron un monto a asegurar, entonces ¿cuánto creen que debe pagarse para estar protegido en este caso?
30. Si se tiene en cuenta que usted puede sufrir daños con una temperatura menor a la marcada, en cuyo caso no recibirá dinero alguno, ¿qué tan interesado estaría en asegurarse con este sistema? ¿Qué condiciones o qué beneficios tendría que tener el seguro para que usted esté interesado en asegurarse bajo estas condiciones?

31. Si se tiene en cuenta que aunque usted no tenga pérdidas de llegar la temperatura al nivel acordado, usted recibirá una indemnización, ¿qué tan interesado estaría en asegurarse bajo este sistema?
32. ¿Cómo cree que se debería hacerse llegar información sobre este seguro a personas como ustedes?
33. Dado que este seguro es solo contra el Fenómeno de El Niño ¿Qué otros tipos de seguros contra riesgo climáticos desearía obtener?